

Uudet ammatilliset tavat ja pätevytytmiset
kätetyn tavarän kaupassa

Quali Pro ———
————— *Second Hand*

Euroopan Hyvät-Kätännöt raportti

Tutkimus mahdollisista pätevytytmisen tarpeista,
lähestymistavoista ja strategioista kätetyn tavarän
kaupassa Euroopassa

(keskeiset löydökset)

Heike Arold, Claudia Koring, Dr. Lars Windelband

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

tÄTÄ PROJEKTIA ON RAHOITETTU eUROOPAN KOMISSION AVUSTUKSELLA

sisällysluettelo

KUVIOT	3
1 JOHDANTO	5
2 ALUSTAVA KOULUTUS, SEKÄ KOULUTUKSEN /VAATIMUSTEN RAKENTEET SEKTORILLA	6
2.1 Kaikki yleiset pätevyitymisen tasojen näkökulmat, strategiat ja käsitteet Euroopassa	8
2.1.1 Pätevyitymisen kriteerit käytetyn tavaran kaupassa	8
2.1.2 Yritysten väliset näkökulmat, sekä uudet lähestymistavat pätevyitymiseen Euroopan käytetyn tavaran kaupassa	9
2.2 Yhteiset pätevyitymisen lähestymistavat, strategiat ja käsitteet	12
2.2.1 Pätevyitymisen mittareiden luonne, sijainti ja sisältö	12
2.2.2 Motivointi ja organisointi pätevyitymisen ohjelmille	15
3 PROSESSIEN JA TEHTÄVIEN OHJAUS KÄYTETYN TAVARAN KAUPASSA	17
3.1 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”huonekalujen” liiketoiminta-alalla	20
3.2 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”kirjojen ja CD:en” liiketoiminta-alalla	22
3.3 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”sähköisten ja elektronisten laitteiden” liiketoiminta-alalla	25
3.4 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”tekstiilien” liiketoiminta-alalla	28
3.5 Työprosessit ja tehtävät jotka ovat olennaisia kaikilla liiketoiminnan aloilla	29
3.6 Tietyn alan työprosessit ja tehtävät	32
4 PÄTEVÖITYMISEN SEURAUKSET KÄYTETYN TAVARAN KAUPASSA	34
4.1 Tietylle sektorille ominaisen pätevyitymisen kehittyminen	34
4.2 Mahdolliset seuraukset sektorille, jos sille ominaiset pätevyitymiset kehitellään ja esitellään	38
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	39

KUVIOT

Kuvio 1:	Yleiskatsaus työskentelyn prosesseihin "huonekalujen" liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa.....	21
Kuvio 2:	Työskentely prosessit "kirjat/CD:t" liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa.....	24
Kuvio 3:	Työskentely prosessit "sähköisten ja elektronisten laitteiden" liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa.....	27
Kuvio 4:	Yleiskatsaus työskentelyn prosesseihin "tekstiilien" liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa.....	28
Kuvio 5:	Yleiskatsaus työskentelyn prosesseihin ja tehtäviin jotka on todettu käytetyn tavaran kaupassa tehtyjen tutkimusten pohjalta.....	31
Kuvio 6:	Yleiskatsaus käytetyn tavaran kaupan sisällöstä ja rakenteesta.....	36

Bremenin Yliopiston Institute Technology and Education (IT+B) on valmistanut tämän raportin.

Raportti on tehty yhteistyössä yhteistyökumppanien kanssa jotka ovat mukana Leonardo da Vinci- Project "QualiProSecondHand":

- | | | |
|--|------------------------------|--------------------------------------|
| • die umweltberatung | Vienna
Austria | Johanna Leutgöb
Angelika Hackel |
| • PREUSE | Brussels
Belgium | Paolo Ferraresi |
| • Jordanka Andreeva – Smoljan | Madan
Bulgaria | Jordanka Andreeva
Ivanka Zur Oven |
| • Tervatulli Ltd | Oulu
Finland | Annukka Jarva
Saila Lampela |
| • Center RS za poklicno izobraževanje – CPI (Centre of the Republic of Slovenia for VET) | Ljubljana
Slovenia | Darja Starkl |
| • Coleg Morgannwg | Pontypridd
United Kingdom | Tony Hitchins
Mark Gorman |
| • Bundesarbeitsgemeinschaft e.V. (BAG) | Berlin
Germany | Martin Koch |
| • Qualifizierungs- und Arbeitsförderungsgesellschaft Dresden mbH (QAD) | Dresden
Germany | Ulrike Markmann
Christiane Buhle |

1 JOHDANTO

Tieteellisten tutkimusvälineiden avulla tehdyt tutkimukset Euroopan käytetyn tavaran kaupassa (Saksa, Itävalta, Suomi, Belgia, Iso Britannia, Slovenia ja Bulgaria), ovat selvästi osoittaneet tarpeen sektorille ominaiselle pätevytykselle. Erityisesti, kun otetaan huomioon käytetyn tavaran kaupassa tapahtuva tulevaisuuden kasvu, sekä yhteiskunnan muuttuvat asenne kulutusta ja ympäristöä kohtaan (trendinä on lisääntyvä kierrätys tavaroiden osto), on välttämätöntä vahvistaa sektoria ammatillistamalla sitä. Ammatillistamisen näkökannalta, parantunut laatu on ensisijaisen tärkeä sekä yrityksille itselleen että ulkopuolisille tahoille (esim. asiakkaille). Tällä asialla on tärkeä rooli käytetyn tavaran kaupan kehittämisessä itsenäiseksi sektoriksi. Tämä osoitettiin kansallisella tasolla tehdyillä sektorin analysoinneilla, sekä myös valituissa kierrätys yrityksissä tehdyissä tapaustutkimuksissa. Tulevaisuudessa, sektori voidaan ainoastaan perustaa Euroopassa, jos kierrätys teollisuuden ammatillistumista lisätään yksityisissä yrityksissä lisäämällä laatua (esimerkiksi lisätään laatua tarjolla olevissa tuotteissa, palvelussa, työskentely prosesseissa, sekä tavassa, jolla yritys esiintyy). Jotta voidaan saavuttaa tietyt samankaltaiset laatustandardit, tarvitaan hyvin koulutetut ja taitavat työntekijät yritystoiminnan eri tasoille ja aloille. Kehittämällä vaatimuksia käytetyn tavaran kaupan alalla työskenteleville ihmisille, pitäen samalla mielessä, että tämä pitäisi tehdä huomioimalla sen yksityiskohtaisuudet ja sen Eurooppa keskeinen yhteys. Tämän lisäksi on mahdollista standardisoida työskentely prosessit ja tehdä niistä vertailukelpoisempia ja saavuttaa paremmat työskentely tulokset (esim. koskien tavaroiden, myynnin ja liikevoitto lukujen suoriutumista ja yritystoiminnan läsnäoloa).

Kaiken kaikkiaan tämä projekti on syvästi sidoksissa Euroopan Unionin pitkän tähtäimen strategian kanssa ympäristön ja koulutuksen toimialoilla. Projektin tarkoituksena on siis levittää keinoja ammatillistumiselle pitäen kuitenkin mielessä Lissabonin strategiassa tehty rakenne kestävälle kasvulle ja työpaikoille (kuten tarkastettu 2005). Tässä yhteydessä haluamme muistuttaa koulutuksen tärkeydestä kierrätyksen teemassa. Tarkoituksena on, että projekti yrittää luoda uusia koulutuskonsepteja syvästi ympäristöön liittyvässä toimialassa, keskittäen kohteeksi mahdollisuuden luoda uusia vihreitä työpaikkoja.

Jotkut alustavat lähestymistavat pätevytyksiin tunnistettiin "Quali Pro Second-Hand" projektin kumppanuus maissa. Sellaiset lähestymiset, jotka ovat jo olemassa ja jotka on toteutettu onnistuneesti, ovat hyvin rajalliset ja ne toimivat enimmäkseen yksityisistä aloitteista (esim. Belgian verkosto). Ne lähestymiset, joita on analysoitu, ovat toisaalta liiketoimintojen välisiä ja toisaalta verkoston sisäisiä strategioita vaatimustasosta, jotka on sovitettu yksilöllisesti yritysten tarpeille (olemalla osa verkostoa). Liiketoiminnat ja verkostot eivät tuo tarkasti esiin kunkin omaa näkökulmaa. Niitä ei voi siirtää toisiin verkostoihin. Tämä on syy, miksi erilliset näkökulmat esitetään tässä raportissa tästä eteenpäin ainoastaan esiateellisesti ja esimerkin tavoin. Jotta voitaisiin tuoda esiin sektorille ominaisten pätevytyksien tarpeellisuus, tämän raportin toinen kappale sisältää pääosin muutaman esimerkin

sellaisista liiketoiminnoista, jotka ovat hyviä esimerkkejä kumppanuus maasta kussakin eri tapauksessa. Tapauskohtaisten tutkimusten tulokset tarjoavat yleisnäkymän pätevyitymiselle, sekä mahdollisille yritysten sisäisille strategioille.

Pätevyitymisten tarpeellisuudelle saadaan tukea kappaleessa 3, jossa on lyhyt esitys kierrätysalan yritysten ydin prosesseista ja tehtävistä. Erilaisista työn vaatimuksista johtuen nämä on tuotu esiin liiketoiminnan neljän eri päätoiminnon kesken. Näitä ovat tekstiilit, kirjat ja CD:t, huonekalut, sekä sähkö ja elektroniikka laitteet. On tehtävä selväksi, että tässä tapauksessa on olemassa sektorille ominaisia työtehtäviä ja prosesseja, jotka luovat aloitus pisteen kunkin sektorin vaatimuksille. Lopuksi, kappaleessa 4, perustuen sektorianalyysin ja tapauskohtaisten tutkimusten tuloksiin, yhdenmukaisen koulutus-sektorin vaikutukset on käsitelty. Koska ei voida nimetä olevan yhtä parasta käytäntöä Euroopan kierrätys sektorilla, tämä raportti sisältää ainoastaan ”hyviä käytäntöjä” ja ideoita. Yksityiskohtaisen englanninkielisen version tästä raportista voi ladata osoitteesta [www. qualiprosh.eu](http://www.qualiprosh.eu).

2 ALUSTAVA KOULUTUS, SEKÄ KOULUTUKSEN VAATIMUSTEN RAKENTEET SEKTORILLA

Kuten sektorianalyysit projektissa mukana olevissa kumppanuusmaissa ovat osoittaneet, Euroopan käytetyn tavaran kaupassa ei ole yhtenäistä koulutusta eikä pätevyitymisen järjestelmää. Kuitenkin tutkimus on osoittanut, että yksittäisillä kumppanuusmailla on erilaiset pätevyitymisen järjestelmät omasta sektorirakenteesta johtuen. Lisäksi voidaan osoittaa, ettei ole olemassa yhtenäistä pätevyitymisen järjestelmää, ei edes kansallisella tasolla. Pätevyitymisten näkökulmat ja/tai mallit, jotka voitiin tunnistaa tutkimuksen aikana, ovat osittain riippuvaisia kierrätysalan yrityksen rakenteesta ja ne on räätälöity kunkin yksilölliselle tarpeelle. Joka tapauksessa jotkut lähentymiset voidaan tunnistaa joissain kumppanuusmaissa, joiden yritykset ovat yleisesti ottaen tekemisissä kierrätys sektorin kanssa yli yritysrajojen. Euroopan käytetyn alan kaupan analyysi on paljastanut, että tämä moniulotteinen sektori ja sen lukuisat työntekijät tarjoavat runsaasti potentiaalia kehitykselle ja kohtuullisen pätevyystason olemassa ololle. Jatkuvuuden taustaa ja sektorin kasvua vasten voidaan olettaa, että ammattimaistuminen tuo mukanaan pätevyitymisen tason niille henkilöille, jotka toimivat tällä sektorilla.

Täten sektorin jakaminen voittoa tavoittelemattomiin(sosiaalisiin) yrityksiin ja voittoa tavoitteleviin yrityksiin, lukuisiin eri yritysmuotoihin ja rakenteisiin sekä laajaan tuotevalikoimaan tarjoaa paljon eri työllisyysmahdollisuuksia eri aloilla. Näitä ovat esimerkiksi tuotteiden hankinta, käsittely, logistiikka, jakelu, myynti, markkinointi jne. Täten se tarjoaa myös pätevyitymisen tasojen erilaisen valikoiman. Yhtenäisen pätevyitymisen tason kehittäminen ja toimeenpano ovat olennaisia alueilla, jossa samat tehtäväkentät ja työprosessit voidaan tunnistaa huolimatta eri yritysrakenteista. Tämä ei edellytä että mikään pätevyitymisen taso olisi välttämätön

missä tahansa yrityksiin liittyvissä eroissa. Pätevöitymisen tarve ei ainoastaan ole seurausta toiveesta lisätä ammattimaisuutta vaan myös vaatimusten kasvaneesta kysynnästä sekä asiakkaiden että yritysten puolelta. Täten sektorianalyysi on alleviivannut, että kaikkien suurempien yritysten yläpuolella ja/tai konsernien, jotka ovat organisoituneet verkostoiksi ja yritykset, jotka ovat erikoistuneet johonkin tiettyyn tuoteryhmään lisäävät painoarvoa tuotteidensa laatuun. Turvatakseen tämän laadun, monella näistä yhtiöistä on laatujohtamisjärjestelmä, joka ottaa huomioon sekä työntekijöiden pätevyymiset että myös muut laatuun kohdistuvat vaatimukset.

Tosiasiaa, että käytetyn tavaran kaupassa ei ole olemassa yhtenäistä ja Euroopan laajuisia virallisesti tunnistettuja pätevyymisiä tai alustavaa koulutusta, ei voida ainoastaan perustella eri maiden erilaisilla lähtöasetelmilla. Käytetyn tavaran kaupan eri työkentillä on usein kontaktipinnat muiden eri sektorien erityisalueisiin, jossa koulutus tapahtuu. Joka tapauksessa on olemassa lukuisia erityisvaatimuksia, jotka on otettava huomioon käytetyn tavaran kaupan tapauksessa. Kaupankäynti sektoriin jakamisesta johtuen, on olemassa paljon kaupallisia rajapintoja välttämättömillä kompetensseilla mitattuna. Riittävä ammatillinen koulutus ei kuitenkaan tuo esiin mitään erikoistumista käytettyjen tuotteiden saralla. Täten esimerkiksi saksalaisen opetussuunnitelman rakenne, myyjien ja/tai vähittäismyyjien ammatillinen koulutus ei sisällä käytettyjen tuotteiden sektorille ominaisia julkaisuja. Lukuun ottamatta puhtaasti kaupan alan työkenttää ja prosesseja, kierrätysala käsittää lisäksi monipuolisesti erilaisia tehtäviä, jotka ovat tavallisia muilla aloilla, kuten esimerkiksi käsityöalalla (esim. tuotteiden prosessointi) tai markkinoinnissa. Jopa kuljetuslogistiikka yhtä hyvin kuin varastologistiikka kuvaa itsenäistä alaa. Eri työtehtävät joita voi yhtä hyvin löytää myös toisilta työsektoreilta käsittävät useita erityisvaatimuksia jotka kuuluvat ainoastaan kierrätys sektorille. Se fakta että sektori toimii käytettyjen tavaroiden alalla ennemmin kuin uusien, vaatii työntekijöiltään erityisiä kompetensseja. Tässä kohdassa tulee esiin analyysin viitekehyksessä tunnistettu pätevyymistason lähestymistapa yhtä hyvin kuin pätevyymistason konseptit, jotka tullaan kehittämään tulevaisuudessa.

Seuraava kappale antaa yleiskuvan jo olemassa olevista ja tunnistetuista pätevyymistason näkökulmista. Yksityiskohtainen kuvaus pätevyymisen luokittelun tarpeen edellytyksistä, sekä talon sisäiset pätevyymisen strategiat kaikista tapauksista on löydettävissä englanninkielisestä good-practice-raportista osoitteessa www.qualiprosh.eu. on alleviivattava että vain muutamia "best-practice" tapauksia voidaan tunnistaa kumppanuus maissa olevan. Jotkut yritykset eivät sallineet syvempää tutkimusta heidän pätevyymisjärjestelmänsä. Kaikesta huolimatta kerätty tieto saattaa auttaa yleiskuvan muodostamisessa kierrätys sektorin rakenteesta ja ne myös muodostavat hyvän perustan tulevaisuutta varten, sekä välttämättömän kehityksen yhtenäisen vaatimustason jatkumiselle Euroopan käytetyn tavaran kaupassa tarkoituksenaan edistää ammattimaisuutta ja parantaa laatua.

2.1 Kaikki yleiset pätevyitymisen tasojen näkökulmat, strategiat ja käsitteet Euroopassa

2.1.1 Pätevyitymisen kriteerit käytetyn tavaran kaupassa

Ottaen huomioon, että joillakin Euroopan mailla ei mitä ilmeisimmin ole paljonkaan pätevyitymistaso tai henkilöstön kehittämisajattelua käytetyn tavaran kaupassa (esim. Slovenia), toiset maat ovat kehittäneet valikoiman erilaisia strategioita, usein läheisesti sidoksissa kuhunkin yritykseen. Käytetyn tavaran kaupan alan yritysten soveltaman vaatimustaso ajattelun olemassa olo ja laatu riippuu eri kriteerien valikoimasta. Vaikuttaisi tarkoituksenmukaiselta, että erotellaan voittoa tavoittelevat ja voittoa tavoittelemattomat yritykset keskenään, sillä molemmat tähtäävät liiketoiminnassaan erilaisiin päämääriin. Voittoa tavoittelevat yritykset tähtäävät liikevaihdon ja tuloksen tekemiseen kun taas voittoa tavoittelemattomien yritysten filosofia keskittyy sosiaalisiin näkökulmiin. Erilaisista suuntauksista ja liiketoiminnallisesta filosofiasta johtuen, erilaiset edellytykset ja vaatimukset työntekijöille ja mahdollisesti olemassa oleva tarve pätevyitymistason määrittelyyn näyttelee päätöksenteossa ratkaisevassa roolissa. Tämä myös johtaa siihen tosiasiaan, että olemassa olevat alkeelliset pätevyitymistason määrittelyn yritykset ovat yksilöllisiä suuntauksia eri yritysten erilaisista tarpeista. Siten ne ovat pääosin tarvelähtöisiä ja ne toteutetaan yrityksen yksityiskohtaisten määritelmien mukaisesti. Kun päätös pätevyitymistason määrittelyn tarpeesta on tehty, yritysten pitää päättää, kenen tulisi sitoutua pätevyitymiseen, mikä tulisi olla mittauksen kohde ja minkälainen pätevyitymistason olisi järkevä olla. Sen lisäksi pätevyitymistason ajattelu on vahvasti riippuvainen pätevistä henkilöstöstä ja heidän työtehtävistään.

Koska voittoa tuottavissa yrityksissä on lukuisia eri toimintamalleja, työntekijöihin kohdistuu erilaisia pätevyityksiä samassa suhteessa. Pätevyitymistason tasolle on myös tästä johtuen monia erilaisia malleja. Pätevyitymistason määrittelyn tarpeet tällä sektorilla ovat hyvin erilaisia sitä taustaa vasten, että uranmuutos kierrätys sektorille on avoin kaikille henkilöille (riippumatta heidän ammatillisista edellytyksistään). Kaikkia koulutus tasoja voidaan löytää tältä sektorilta. Tämä johtaa myös erilaisiin ajattelutapoihin pätevyitymistason tasosta. Keskustelut tämän sektorin eksperttien ja koulutuslaitosten kanssa ovat tuoneet esiin sen, että suurimmalla osalla niistä maista jotka projektiin osallistuvat ei ole erityisiä valmennuskursseja käytetyn tavaran kaupan voittoa tuottaville yrityksille (poikkeuksena Belgia, Saksa ja Itävalta, kts. 2.1.2)

Verrattuna voittoa tavoitteleviin yrityksiin (poikkeuksena suuremmat yritykset, esim. tietyt belgialaiset franchising yritykset), on olemassa muitakin katsantokantoja kuin yllä mainitut kriteerit koskien voittoa tavoittelemattomia yrityksiä ja heidän päätöksiään tietyissä pätevyitymisstrategioissa. Usein olemassa olevat hierarkiat näissä yrityksissä määrittelevät sisällön mahdollisille pätevyitymistason mittareille. Näin ollen työntekijät kohtaavat erilaisia vaatimuksia mitä tulee työtehtäviin ja asemaan yrityksessä. Nämä asiat johtavat täysin erilaisiin tarpeisiin pätevyitymisessä. On

näytetty toteen että alhaisin työllisyyden taso (väliaikaisessa työsuhteessa olevilla henkilöillä) muotoutuu erilailla eri yrityksissä. Toisaalta valinta jonkin pätevyymisstrategian suhteen riippuu koulutustasosta, olemassa olevista kompetensseista ja sosiaalisesta taustasta, mutta myös työn kestosta yrityksessä ja/tai työpaikalle myönnettyistä avustuksista.

Kokonaisuutena voidaan sanoa että tämän tyyppinen pätevyyminen riippuu sekä yrityksen sisäisten kriteerien valikoimasta että organisaatiosta ja ulkoisista vaikutteista. Tästä johtuu se, että minkäänlaista yhtenäistä pätevyymisrakennetta ei ole olemassa voittoa tavoittelevissa ja voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä. Tähän on syynä myös lakisääteisen viitekehysten puuttuminen.

2.1.2 Yritysten väliset näkökulmat, sekä uudet lähestymistavat pätevyymiseen Euroopan käytetyn tavaran kaupassa

Kuten on nähtävissä kappaleesta 2.1.1, Euroopan käytetyn tavaran kaupassa ei tällä hetkellä ole yhtenäistä sektorille ominaista pätevyymistä eikä ammatillista työtä tai tunnistettavissa olevaa ammatillista profiilia. Joka tapauksessa yritysten väliset lähestymistavat pätevyymisessä voidaan tunnistavan olevan muutamien kumppanuus maiden kansallisen sektori analyysin rakenteessa (esim. Saksa, Itävalta ja Belgia). Nämä lähestymistavat eivät ainoastaan ole suuntautuneet yksilöllisten yritysten erityispiirteisiin ja tarpeisiin. Näitä tunnistettuja tapoja on joko kehitetty ja testattu projekteissa tai ne ovat tulosta useiden yritysten toimista verkossa. Kehityksen ja testauksen aikana saadut kokemukset pätevyymiskonsepteista voidaan siirtää Quali Pro Second-Hand-projektiin. Lisäksi jatkokehitystä varten on tehty lisäpanostuksia yhtenäisen pätevyymisen tason saavuttamiseksi Euroopan käytetyn tavaran kaupassa.

Saksassa käytetyn tavaran markkinoiden pätevyymisen konsepti on kehitetty EQUAL-ohjelman viitekehykseen. Mukana myös kehitys yhteistyö "Second Chance" ja osittainen projekti "Second Chance Brücke". Tämä konsepti on ennen kaikkea kehitetty ja testattu voittoa tavoittelevissa yrityksissä. Läheisessä yhteistyössä "Second-Hand vernetzt e.V." (käytetyn tavaran kauppaa tukeva järjestö) kanssa, yritys toteutettiin German Land of North Rhine-Westphalia:ssa tarkoituksena kehittää, viedä läpi ja toteuttaa pätevyymis moduuli nimeltään "Training for sales assistants in the Second-Hand sector". EQUAL-ohjelman päämäärien mukaan, kehitetyt sektorille ominaiset pätevyymiset oli tarkoitettu vähäosaisempien ihmisten saattamiseksi työmarkkinoille. Kehitetty valmennuskurssi käsittää seitsemän moduulia ja yhteensä 96 opetustuntia. Koulutuksessa annettiin alakohtaista tietotaitoa ja ammattia koskevia metodeja. Moduulien yksityiskohtainen sisältö jaotellaan seuraavasti:

- "Job Application Training" (kahdeksan opetustuntia). Kunkin henkilön oma tilanne analysoidaan ja määritellään henkilökohtainen profiili vahvuuksista ja heikkouksista. Jos tarpeen, tarjotaan konsultaatiota.
- "Personal Appearance" (16 opetustuntia) tarkastelun kohteen retoriikka, pukeutuminen, kommunikaatio taidot ja ongelmatilanteiden käsittely.
- "Merchandise Knowledge II" (kahdeksan opetustuntia) Tarkastelun kohteen huonekalut, puu, kotitalous tavarat, kirjat ja kirpputori tavarat.
- "Phone training/office organisation"(kahdeksan opetustuntia). Tarkastelun kohteena puhelin keskustelut ja asiakkaiden käsittely, työprosessit hankinnassa ja myynnissä.
- "EDP" (28 opetustuntia). Keskitytään tiedonantoon ja kommunikaatioon. Tentin jälkeen oppilas sertifioidaan ECDL:n mukaan.
- "Job Application Training II" (kahdeksan opetustuntia). Tarkastelun kohteena on laadun arviointi. Tämä moduuli käsittää ammatillista profilointia myynnin alalla, neuvoja jatkokoulutusta varten sekä kurssin työhaastatteluja varten.

Menestyminen kaikissa moduuleissa varmennetaan erityisellä sertifikaatilla. Koska yllä kuvatut vaatimustason mittaamiset voidaan ainoastaan toteuttaa tämän projektin rakenteessa, virallista todistusta ammatillisesta koulutuksesta ei voida laatia.

Erillään kehityksestä ja onnistuneesta testauksesta yllä mainitulla vaatimustasolla, Saksassa tämän saman EQUAL-projektin osallistujat yrittivät ensimmäistä kertaa soveltaa tätä opetussuunnitelmaa vähittäismyyjän ammatilliseen profiiliin käytetyn tavarankäytön alalla. Erityisesti käytetyn tavarankäytön alalle suunnitellun ammatillisen koulutuksen lisäksi, tämä konsepti käy läpi tuotetietoutta ja prosessointia yritystasolla. Opetussuunnitelman rungon mukaan seuraaviin asioihin tarvittaisiin muutoksia:

- Tietämys hyödykkeiden myynnistä: toissijaiset edut ja myyntikoulutus;
- Tavaroiden hankinta: ostotoiminnan johtaminen;
- Varastointi: varasto ja logistiikka;
- Tavaroiden jakelu: Strateginen suunnittelu ja markkinointi;
- Verotus ja vakuutus: verotus ja kaupankäynnin laki;
- Vähittäismyynti yritykset: organisaatioiden johtaminen
- Tiedonkäsittely: toimisto organisaatio ja EDP

Alussa yritystason koulutus pitäisi rajoittaa tuote ryhmiin, kuten kotitalous tuotteet ja huonekalut, tekstiili ja vaatetus sekä lelut. Painopiste tulisi pitää asioissa kuten konsultointi ja myynti, tuotevalikoima, tuotteiden varastointi, työsuojelu/turvallisuus sekä ympäristön suojeleminen ja energian taloudellinen käyttö. Projektin rajoituksista johtuen vähittäismyyjän ammatillisen profiilin soveltamista voidaan ainoastaan käsitellä teoriassa. Projektin lopussa käytetyn tavarankäytön alan erityistarpeiden syvämpi tutkiminen ammatillisissa profiileissa täytyy jättää huomiotta. Tästä johtuen erityistä ammatillista profiilia käytetyn tavarankäytön alalla ei voi tällä hetkellä määrittää.

Lisäksi Saksalaisen käytetyn tavaran kaupan kahteen eri vaatimustaso lähestymistapaan jotka ESF-rahoitteisessa projektissa kehitettiin. Sektori analyysi tunnisti vielä yhden vaatimustaso lähestymistavan yritysten välisellä tasolla. Konsultit "Daniela Kaminski Marketingberatung/ Kommunikation" tarjoaa yksipäiväisen kurssin käytetyn tavaran kaupan alan yrityksille myyntikeskusteluja silmällä pitäen. Sekä kaksi päivää kestävä kurssin käytetyn tavaran kaupan alan säätiöille. Tällöin tarkastelun kohteena ovat markkinointi, hankinta, tuotevalikoima, kohderyhmän määrittely, yksilölliset myyntivaltit, laskenta jne.

Nämä kaksi esimerkkiä tukevat sitä että jotkut alustavat lähestymistavat alaspesifiseen pätevyymisen määrittelyyn sekä valmennuskursseihin ovat jo olemassa Saksassa. Kaikesta huolimatta tämän tyyppisessä koulutuksessa on vielä pitkä matka järjestelmälliseen toimeenpanoon ammatillisessa maailmassa.

Itävallassa voidaan tunnistaa toinen esimerkki yritysten välisestä pätevyymisen mittaamisesta käytetyn tavaran kaupassa. "The Landesgremium Wien" (alajärjestö joka toimii kauppakamarin alaisuudessa) järjestää säännöllisesti jatkokoulutusta ja pätevyymiskoulutusta käytetyn tavaran kaupassa toimivia varten. Lisäksi he järjestävät tutustumismatkoja kirpputoreille ja ryhmätapaamisia, jotta alalla toimivat voivat vaihtaa kokemuksia keskenään.

Belgiassa on lisäksi useita yrityksiä kattavia pätevyymisen lähestymistapoja. Erittäin hyvin kehittyneestä verkostorakenteesta, sekä jäsenyritysten suuresta määrästä johtuen, hyvin monenlaisia eri pätevyymisen lähestymistapoja on kehittynyt (Yksityiskohtaisempi kuvaus näistä esimerkeistä löytyy osoitteesta: www.qualiprosh.de. kappaleista 2.3.3 ja 2.3.4). Vastaavanlaiset lähestymistavat on ainoastaan saatavilla niille käytetyn tavaran kaupan alan yrityksille, jotka ovat osallisena verkostoon. Kaikesta huolimatta ne tarjoavat sellaisia vaihtoehtoja pätevyymiseen, joihin yrityksillä itsessään ei ole käyttöoikeutta. Yleisesti voidaan sanoa, että verkostoituminen käytetyn tavaran kaupassa aikaansaa positiivisen vaikutuksen mahdollisten pätevyymistapojen kehittymiselle. Yhdistämällä voimansa, yritykset voivat jopa perustaa erityisen opiston jäseniään varten, kuten Belgian esimerkistä voidaan havaita. Tällainen instituutio voi palvella monia erilaisia tarpeita pätevyymiseen liittyen. Tällaisesta organisaatiosta on hyötyä, mikäli sillä on riittävästi asiasta kiinnostuneita jäseniä.

Erillään Belgian kierrätys verkoston ja/tai toimiluvan haltijoiden erilaisista pätevyymistavoista, Belgian Brysselissä on myös yritysten välillä toimiva pätevyymisen mittari: koulutus kurssi "Brocanteur" (kirpputorimyyjiä) varten. Kurssin on kehittänyt "Bruxelles formation"-organisaatio, joka vastaa valmennuskurssien kehittämistä työttömille ja nuorille, joilla on hyvin alhainen pätevyymisen taso. Koulutus on alemman asteen koulutuksen omaavia henkilöitä varten. Koulutusohjelma sisältää seuraavat kolme eri moduulia:

- Perus elementit: eri tyyllisuuntausten ja klassisten kokoelmien analysointi, vanhojen tavaroiden entisöinnin perusteet, materiaalitietämys, graafisen taiteen peruselementtien analysointi.
- Tekniset kompetenssit: syvempi tietämys aiemmin käsitellyistä aiheista, sekä jonkin verran lainsäädäntöä ja käytännön tietoutta liiketoiminnan kehittämisestä.
- Käytännön toiminnot

Koulutuksen jälkeen osallistujat saavat ”promotion social” diplomin osoituksena kirpputorimyyjän koulutuksestaan. Koulutus on melko intensiivinen ja se kestää yhden vuoden. Koulutus järjestetään neljä kertaa viikossa ja se kestää 15 tuntia per viikko.

2.2 Yhteiset pätevytyksen lähestymistavat, strategiat ja käsitteet

2.2.1 Pätevytyksen mittareiden luonne, sijainti ja sisältö

Käytetyn tavaran kaupassa toimivien eri liiketoiminnan variaatioiden mukaan ja ennen kaikkea yhtenäisten pätevytyksivaatimusten puutteen valossa, yrityksen sisäisen pätevytyksen mittareiden sisältö on hyvin erilaista eurooppalaisten kumppanuus maiden kesken. Käytetyn tavaran tavaratalo vaatii toisenlaisia edellytyksiä kuin käytettyjen vaatteiden kauppa tai käytettyjen huonekalujen- ja käytettyjen sähkölaitteiden kauppa. Lisäksi pätevytyksen lähestymistavoissa löytyy eroja yksityisjohtoisten voittoa tavoittelevien yritysten ja voittoa tavoittelemattomien yritysten sekä hyväntekeväisyys organisaatioiden välillä. Yleensä ottaen kullekin omat yhtenäiset pätevytyksen lähestymistavat, sikäli niitä on olemassa, pääosin riippuvat yhteisistä päämääristä ja yhteisestä organisaatiosta ja sen rakenteesta. Täten yksityisjohtoinen voittoa tavoitteleva yritys ennen kaikkea tavoittelee voiton tekemistä kun taas voittoa tavoittelemattomat yritykset sekä hyväntekeväisyys organisaatiot ennemmin keskittyvät sosiaalisiin näkökulmiin. Tästä johtuen myös vaatimustaso henkilöstön pätevyydelle on käytetyn tavaran kaupassa osittain erilaista. Tämän tyyppinen heterogeenisuus johtaa siihen tosi asiaan, että olemassa olevat alkeellisemmat pätevytyksstrategiat ovat seurausta eri yritysten erilaisista tarpeista. Seurauksena tästä ne yleensä viedään läpi tarvelähtöisillä ja yritysälähtöisillä tavoilla. Erillään yhtenäisestä rakenteesta ja työntekijöiden pätevytyksluokittelun tarpeesta, tämän tyyppinen organisaatio myös riippuu siitä että kuka on pätevytyksmittareiden alullepanija. Tämän lisäksi yrityksessä toimiva pätevä henkilöstö käyttää huomattavaa vaikutusvaltaa mitä tulee pätevytyksen mittaamiseen.

Täten maiden välisten yritysten sisäisiä erityisiä pätevytykskonsepteja ei voida todeta olevan omistajajohtoisissa voittoa tavoittelevissa tai alhaisen työntekijämäärän omaavissa yrityksissä(esimerkiksi yrityksissä, jossa työskentelee kahdesta kuuteen

henkilöä). Keskustelut sektorilla toimivien eksperttien ja koulutus instituutioiden kanssa alleviivaavat sitä tosiasiaa, että muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta ei ole olemassa erityisiä koulutus kursseja käytetyn tavarankauppan varten. Tapauksessa, jossa henkilöstöä on lisäkoulutettu, tämä on seurausta jostain erityistarpeesta. Mahdollisia pätevyyskursseja on useimmiten tarjottu ulkoisten kouluttajien taholta, eikä niitä voi yhdistää yhteisiin toimintatapoihin. Nämä pätevyystavat ovat tarjouslähtöisiä ja ne kestävät rajoitetun ajan (esimerkiksi viikon/viikonlopun kestävät seminaarit). Nämä kurssit on suunniteltu korjaamaan ja syventämään jo olemassa olevaa työntekijöiden tietotaitoa. Koulutuksen sisältö vaihtelee kaupallisista asioista, kuten esimerkiksi tuotejohtaminen, kirjanpito, markkinointi, myyntistrategiosista sellaisiin asioihin kuin logistiikka, kuljetus, varastointi, hävikki, ja tavaroiden jalostaminen jne. Pätevyystamista käsitöissä ja teknisissä töissä tapahtuu harvoin (esimerkkinä VDE inspection certificate Saksassa). Näihin pätevyyskursseihin viittaavia sertifikaatteja ei ole määritelty erikoistumiseksi käytetyn tavarankaupassa. Täten saavutettu tietotaito on myös käytettävissä muilla sektoreilla ja talouden aloilla (poikkeuksena pätevyystaminen kirpputorikauppiaksi "Brocanteur" Belgiassa). Spesialistien hallussa oleva tieto perustuu pääosin kokemukseen ja/ tai se on saavutettu "learning by doing". Osaltaan spesialistien tietotaito on saatu muilta työntekijöiltä, jotka ovat työskennelleet yrityksen palveluksessa jo pidemmän aikaa. Toinen keino tähän on ohjeistusten antaminen yritysjohtolta, sekä valmennuksen avulla. Tällaisia kokemukseen ja muilta työntekijöiltä saatuun opetukseen perustuvia strategioita voidaan löytää myös suuremmista voittoa tavoittelevista yrityksistä tai esimerkiksi tietyistä Belgialaisista yrityksistä. Suuremmissa yrityksissä tai sellaisissa yrityksissä jotka ovat yhdistäneet voimansa verkostoksi, on olemassa lisäksi yrityksen sisäisiä pätevyystamiskonsepteja. Kaksi hyvää esimerkkiä löytyy Belgiasta: The Cash Converter perusti oman koulutuskeskuksen tarkoituksenaan järjestää myöntämilleen toimiluvan haltijoille kokonaisvaltaista koulutusta. Troc International kehitti myös samantyyppisen koulutuksen, jonka se suuntasi toimiluvan haltijoille. Pätevyystaminen suuremmissa yrityksissä on johdettu sisäisesti eli esimerkiksi "talonsisäisten" kurssien avulla. Toisaalta ja esiin tulleista tarpeista johtuen, kurssit suoritetaan ulkopuolisten kouluttajien avulla. Täten Quality Management-järjestelmien ja kassajärjestelmien käsittely, kuten myös yhtiön sisäiset prosessit tulevat levitetyksi yhtiön sisällä (yksityis-/ ryhmäistunnot, riippuen osallistuvien työntekijöiden määrästä) samalla kun yleistä tietoutta (esimerkiksi kirjanpito) olevat asiat voidaan kouluttaa ulkoisten palveluntarjoajien avulla.

Lähempi vilkaisu organisaatioon ja pätevyystamisen sisältöön, sekä siihen ympäristöön, jossa pätevyystaminen tapahtuu voittoa tavoittelemattomissa ja/tai hyväntekeväisyys organisaatioissa, paljastaa selvästi, että koulutus ei juuri eroa suurempien voittoa tavoittelevien yritysten ja/tai voittoa tavoittelevien yritysten verkostoista. Jos tietynlainen sisältö otetaan mukaan koulutuksen rakenteeseen, voidaan kursseja järjestää sekä yritysten sisäisesti että ulkopuolisten palveluntarjoajien avulla. Kurssien sisältö on lähes samankaltainen kuin niiden kurssien, jotka on tarkoitettu voittoa tuottaville yrityksille. Tämä johtuu siitä, että levitettävä tietotaito riippuu suuresti liiketoiminta-alasta tavaroiden valikoiman laajuudesta. Nämä kriteerit soveltuvat sekä voittoa tavoitteleville että voittoa

tavoittelemattomille yrityksille. Koska voittoa tavoittelemattomat yritykset ovat usein jäykkiä hierarkia rakenteeltaan, kuten esimerkiksi johtamistasolla, ohjaajien ja työnjohtajien tasoilla, sekä väliaikaisesti työskentelevän henkilöstön tasolla. Tasosta riippuen on olemassa erilaiset vaatimukset ja tarpeet päteväytymiselle. Pois lukien väliaikaiset työntekijät, erilaisten päteväytymisten tarpeet voidaan määrittellä kullekin eri ryhmälle. Nämä tarpeet eivät ole sektorilähtöisiä, vaan tarvelähtöisiä ja erittäin vahvasti suhteessa yksittäisten työntekijöiden eri tehtäviin. Päteväytymisen kurssit sisältävät aiheita, joita voidaan löytää myös muiltakin sektoreilta, kuten esimerkiksi henkilöstöjohtaminen, organisaation kehittäminen, konfliktien hallinta, ajan hallinta, PC-kurssit, lakisääteiset määräykset, erityiskurssit tuotejohtamisjärjestelmille sekä kassajärjestelmille. Jos päteväytymiseen tähtäävät kurssit tarjotaan kokopäiväisille työntekijöille, ne keskittyvät yleensä lakisääteiseen ja formaaliin sisältöön, yhteisiin uudelleenjärjestelyihin tai henkilöstön välisiin asioihin. Yleensä ottaen yrityksen antamat päteväytymisen mittarit perustuvat vapaaehtoisuuteen ja niitä käytetään ulkoisissa koulutusta järjestävissä laitoksissa. Tunnustettuja päteväytymisen rakenteita kokopäiväisille työntekijöille ei ole löydetty. On näytetty toteen, että henkilöt, jotka työskentelevät käytetyn tavaran kaupassa voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä ovat yleensä kehittäneet tieto-taitoaan työkokemuksensa avulla.

Yleisesti voidaan sanoa, että mahdolliset päteväytymisen mittarit voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä on yleensä kohdistettu kaikkein tärkeimpään kohderyhmään eli väliaikaisesti työskentelevään henkilöstöön. Yritysten toiminnan tarkoituksena on ennen kaikkea väliaikaisesti työskentelevän henkilöstön sosiaalinen koulutus ja heidän saaminen työmarkkinoille. Työsuhteen lyhyestä kestosta johtuen (kuudesta kuukaudesta vuoteen maasta riippuen) yritykset kohtaavat erityishaasteita. Koska byrokratian kustannukset ovat korkeat ja työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, spesialistitason koulutus on lähes mahdotonta. Tähän vaikuttaa myös työsuhteen lyhyt kesto ja työntekijöiden heikko motivaatio. Joillekin työntekijöille annetaan jopa mahdollisuus suorittaa koulutustutkinto. Erillään yrityksen sisäisestä päteväytymisen mittaamisesta, ohjaaja kurssuja suoritetaan ulkopuolisten palveluntarjoajien avulla. Kokemus näyttelee tässäkin tärkeää roolia. Käytetyn tavaran kaupan työntekijät saavat koulutusta eri osa-alueilla, kuten myynnissä, varastoinnissa, siivoamisessa ja hallinnollisissa tehtävissä. Jos kyseisellä yrityksellä on käytössään myös työpaja korjauksia varten, harjoittelijat voivat tehdä myös yksinkertaisia korjaustoimenpiteitä. Erityisosaamisen lisäksi myös niin kutsuttuja pehmeitä taitoja opetetaan myös. Kaikista tärkein asia on kuitenkin työntekijöiden psyko-sosiaalinen ja taloudellinen tasapaino. Tämä voidaan saavuttaa vahvistamalla henkilöiden itseluottamusta ja vähentämällä koulutuksellista vajetta, sekä kehittämällä heidän kykyään suoriutua konfliktitilanteissa. Erään itävaltalaisen yrityksen mukaan, kolmannes työntekijöistä voidaan sijoittaa työmarkkinoille, kolmannes on jo valmis töihin ja viimeinen kolmannes ei valtion rahoittaman työn mittauksen jälkeen ole vielä valmis työelämään.

Yksityiskohtainen yleiskatsaus mahdollisista eri yhteisistä päteväytymisen mittaamistavoista sekä voittoa tavoittelevissa että voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä voidaan havaita lukuisista tapauskohtaisista tutkimuksista kansallisen

sektorianalyysin viitekehyksessä. Nämä on kuvattu raportin Englanninkielisessä versiossa kappaleissa 2.3.3 ja 2.3.4, joka on ladattavissa osoitteessa www.qualiprosh.eu.

2.2.2 Motivointi ja organisointi pätevöitymisen ohjelmille

Aloite pätevöitymisen ohjelmien toteuttamiseksi on yleensä saanut alkunsa yrityksessä havaitusta tarpeesta. Voittoa tavoittelevat yritykset aloittavat tämän tyyppiset ohjelmat itsekseen, kun taas voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä seurataan yleensä kaavamaisempaa lähestymistapaa. Kaikesta huolimatta voittoa tavoittelemattomien yritysten työntekijöiden omaa aloitekykyä ei voi aliarvioida. Erisältöisten pätevöitymisten toteuttamisten tarpeellisuudelle voidaan nähdä useita eri syitä: esimerkiksi työn laadun parantaminen, asiakaslähtöinen työtapa tai mahdollisesti myös mahdollinen yrityksen ammattimaistuminen tulevaisuudessa. Ratkaiseva insentiivi ehdotelmalle ja toimeenpanolle on kaikkien specialistien puutteiden yläpuolella. Mitä näihin puutteisiin tulee, voidaan sanoa, että myös käytetyn tavaran kaupan alan yritykset ovat ymmärtäneet, että erityisosaamisen puutteella on läheinen yhteys työn laatuun ja tämän tyyppisten yritysten ammattimaistumiseen. Tämän kaltaista kehitystä voidaan ennen kaikkea havaita niin suuremmissa yrityksissä, verkostoituneissa yrityksissä tai toimilupaa vaativissa franchise verkostoissa kuin myös voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä. Suurin osa pätevöitymisen lähestymistavoista ja mittaamisesta voidaan havaita löytyvän sieltä. Tämä on seurausta siitä tosiasiasta, että tämäntyyppiset yritykset työllistävät enemmän henkilöstöä rutiininomaisissa liiketoiminta prosesseissa ja rakenteissa. Kysyntä ammattimaisempaan toimintaan tämäntyyppisissä yrityksissä on tällä hetkellä huomattavasti suurempaa kuin lukuisissa muissa omistajajohtoisissa käytetyn tavaran kaupan alan yrityksissä.

Edelleen tulisi huomioida, että pätevöityminen näyttelee tärkeää roolia ennen kaikkea lukuisia voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä ja hyväntekeväisyys organisaatioissa, jotka toimivat Euroopan käytetyn tavaran kaupassa. Kuten kansallinen sektorianalyysi on näyttänyt, tämän tyyppisissä yrityksissä on usein suuri tarve pätevöitymiselle, väliaikaisten työntekijöiden alhaisesta koulutustasosta johtuen. Koska tämäntyyppiset yritykset ennen kaikkea tähtäävät työntekijöidensä uudelleen saattamiseen työmarkkinoille, ja käytettyjen tavaroiden kauppa tarjoaa tähän hyvän mahdollisuuden, näiden työntekijöiden tukeminen pätevöitymisen avulla on ratkaisevaa.

Erillään ammatillisen erityisosaamisen puutteista, tulisi huomio kiinnittää näiden työntekijöiden kohdalla myös sosiaaliin puutteisiin, jotta saavutetaan riittävä pätevyyden taso heidän saattamiseksi työmarkkinoille. Kuten kappaleessa 2.2.1 todetaan, ammatissa tarvittavan teknisen tietotaidon mukaan ottaminen ei pelkästään riitä. Lisäksi olisi tärkeää kiinnittää huomio sellaisiin seikkoihin, kuten valmius toimia, itsenäisyys, vastuu omasta tekemisestä ja kommunikaatio, sekä valmius

yhteistyöhön. Edelleenkin tulisi alleviivata, että vaikka tarve pätevytyymiseen on olemassa, tämä tarve ei johdu ainoastaan sektorin toiminnan luonteesta. Vielä ei olemassa pätevytyymistä "Käytetyn tavarän kaupan Specialistiksi". Pääkohdat peruspätevytyyden vaatimuksele ovat mm. seuraavanlaisia:

- Avainpätevytyydet (kyky toimia tiimin jäsenenä, kommunikaatio valmennus jne.) matematiikan perusteet, kielikoulutus maahanmuuttajia varten, työnhaun koulutus, EDP: n perusteet)

Perusteita syvempää opiskelua varten on myös tarjolla useita eri kaupallisia ja käsityö ammattiin liittyviä teknisen pätevytyymisen kursseja, sekä kursseja, jotka liittyvät kuljetukseen liittyviä pätevytyymisen kursseja. Näiden joukossa seuraavat:

- Varastoinnin ja varastologistiikan erityistietämys, jälleenmyynnin erityistietämys, toimiston johtaminen, joka pitää sisällään mm. laskentaa, kirjanpitoa, tavaroiden kuljetukseen liittyvää kuljetus- ja pakkaustekniikkaa, korjaustoimenpiteitä, trukin kuljettamisessa tarvittavan luvan, elektronisten laitteiden tarkastukseen tarvittavan luvan, sekä myynnin eri tekniikat.

Pätevytyymisen mittaamisen organisaatio on samanlainen kaikissa voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä. Yleisesti ottaen kaikkien työntekijöiden tulisi noudattaa yksilöllistä pätevytyymistä. Suunnitelmat sovelletaan työntekijöiden vahvuuksien ja heikkouksien mukaan ja niiden tavoitteena on parantaa työllistymistä. Käytännön taidot tulevat pääosin yritykseen työvaiheissa tapahtuvan valmennuksen ja oppimisen avulla. Teoreettiset perusteet, kuten PC tietämys, myyntikoulutus, materiaali tietämys jne. voivat tulla mukaan yrityksen sisältä seminaarien muodossa, tai työpajoista ja esittelyistä, sekä myös jonkin ulkopuolisen toimijan tarjoaman koulutuksen muodossa.

Väliaikaiset työntekijät eivät ole ainoita pätevytyyneitä työntekijöitä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Kysynnästä ja tarpeesta riippuen on tarjontaa myös kokopäiväisistä työntekijöistä. Belgiasta tuleva esimerkki alleviivaa pätevytyymisen aktiivisuutta suuressa kierrätysalan verkostossa, jossa voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä toimii kokopäiväisiä työntekijöitä. Yhteydessä laatujohtamisen järjestelmään, tämä verkosto pätevytyytti henkilöstönsä KVK järjestelmään. Niin kutsutun EFQM-K2 rakenteen avulla, verkoston jäsenet saavat tukea järjestelmän toimeenpanoa ja parantamista varten. Tämä saadaan aikaan työpajojen, yksilöllisen ohjaamisen, kokemusten vaihtoon tarkoitettujen foorumeiden ja internet alustojen avulla. Mitä EFQM-K2:een tulee, organisaatiolla on jäseniään varten olemassa tarjous valmennusta varten:

- Joka kahden vuoden välein KVK konsultit tarjoavat jäsenilleen valmennus periodin.
- Valmennus on yhdistelmä ryhmistä muodostettuja työpajoja, sekä yksilöllistä valmennusta. Työpajan on tarkoitus saada aikaa tietojen, sekä kokemusten vaihtoa ja näin kasvattaa motivaatiota. Yksilöllisen koulutuksen tähtäimenä on

muuttaa työpajojen mallit ja rakenteet konkreettisiksi sovelluksiksi. Tällöin on aina olemassa:

- Työpaja johtoporrasta varten, jossa esitellään rakenne ja perusteet.
- Työpaja operationaalista henkilöstöä varten.
- Yksilöllistä koulutusta myymälähenkilöstöä varten.
- Kurssi on oppimisprosessi, jossa kulloinkin käytössä olevia työkaluja parannellaan ja uusia kehitellään.

Tämän valmennuksen tavoitteena on saada tietotaito ja välttämättömien taitojen kehitys toimimaan itsenäisesti jatkossa. Työryhmien yhdistäminen ja yksilöllinen valmennuksen lähestymistapa on osoittanut olevan hyvin hyödyllistä. Tämä tarkoittaa kuitenkin myös vahvaa sitoutumista niin johdolta kuin projektiin kuuluvalta operationaaliselta henkilöstöltä.

Kuten Belgian esimerkki osoittaa, työntekijöiden ja johdon välinen vuorovaikutus on erittäin tärkeää, mitä tulee pätevytyksen toteutumiseen ja saavutettavaan hyötyyn. Tämä pätee yleisesti myös muiden maiden osalta. Kokonaisuutena sektorianalyysi on näyttänyt, että pätevytyksen ohjelmat osittain suunniteltu siten, että ne tähtäävät ainoastaan tiettyjen avainhenkilöiden pätevytykseen (enimmäkseen ohjaavissa tehtävissä olevat kokopäiväiset työntekijät). Nämä työntekijät aikaansaavat kerrannaisvaikutuksen siirtämällä tietotaitoaan yrityksen muille työntekijöille.

3 PROSESSIEN JA TEHTÄVIEN OHJAUS KÄYTETYN TAVARAN KAUPASSA

Kansallisten analyysien tulosten sisältö tarjoaa ensimmäisen yleisnäkymän siitä, miten Euroopan käytetyn tavarankauppa on pystytetty ja minkälainen on sen rakenne. Näitä tuloksia mukaillen, Quali Pro Second-Hand projektista tehtiin lisää tarkempia tutkimuksia työskentely prosesseista ja tehtävistä kaikissa projektiin osallistuvissa maissa tarkoituksena ammattimaiset ja tieteelliset tapaustutkimukset. Empiiriset tutkimukset esitetään yleiskatsauksena seuraavassa kappaleessa. Nämä muodostavat yhdessä valmennuksen ja käytettävissä olevien pätevytyksen rakenteiden kanssa sektori spesifisten pätevytyksen tarpeiden ja niiden kehittämisen perustan, jota käsitellään kappaleessa kaksi.

Kuten sektori analyysi osoittaa, Euroopan käytetyn tavarankaupalle on ominaista hyvin laaja liiketoiminta alojen, sekä erityyppisten tavaroiden kirjo. Kaikesta huolimatta merkittävimmät erot voidaan löytää suhteessa niiden tärkeyteen sektorille. Sähkö- ja elektroniikka laitteiden (sisältäen tietokoneet ja toimisto laitteet), tekstiilien, huonekalujen ja kotitalous tavaroiden, kirjojen ja audiomedian on havaittu muodostavan kaikista tärkeimmän liiketoiminta alueen Euroopassa tai Quali Pro Second-Hand- projektin kumppanuus maissa. 35 tapaustutkimusta käytiin läpi näillä em. liiketoiminta alueilla ja ne luokitellaan seuraavasti:

Liiketoimintaala	Tapaus tutkimukset	Maat	Voittoa tavoittelemattomat liiketoiminnot	Voittoa tavoittelevat liiketoiminnot
Kirjat/CD:t	6	5	1	5
Sähkö- ja elektroniikka laitteet	8	5	2	6
Huonekalut	9	7	4	5
Tekstiilit	12	7	6	6

Taulukko 1 *Yleiskatsaus läpikäydyistä tapaus tutkimuksista*

Näiden tapaustudkimusten tuloksena, keskeiset työskentelyprosessit ja tehtävät esitellään erikseen kappaleissa 3.1- 3.4 kustakin liiketoiminta-alasta riippuen. Havaittiin, että tehtävät, alatehtävät, niiden valmistuminen, käytetyt instrumentit ja menetit eroavat osittain toisistaan eri liiketoiminta-alojen välillä. Tämä tarkoittaa, että kaikki tehtävät eivät ole relevantteja kaikissa eri osallistuneissa yrityksissä. Jotta voitaisiin saada kokonaiskuva sektorille relevanteista tehtävistä, kaikki tunnistetut tehtävät tullaan esittämään siitä huolimatta, että ne kaikki tulisivat esiin jo tapaus tutkimuksissa.

Liiketoiminnassa, tehtävät suoritetaan usein monista eri työntekijöistä koostuvien ryhmien avulla, jotka kantavat erilaisen määrän vastuuta. Voidaan erotella kolme eri tasoa, jotka kuvaavat kyseisten ryhmien toiminnan laajuutta tehtävän suorittamisessa:

- Johtavat työntekijät/ kouluttajat
- Yleisen tason työntekijät(vähän koulutetut ja kouluttamattomat henkilöt)
- Johtoporras(johtajat, sekä henkilöt, jotka ovat vastuussa työntekijöistä)

Johtavien työntekijöiden/ kouluttajien taso käsittää kaikki työntekijät, jotka ovat koulutettuja esim. kirvesmiehet, myyntiassistentit tai elektroniikka- ja

telekommunikaatio teknikot. (ennen: radio/TV insinöörit), jotka tekevät pätevyyttä vastaavaa työtä ja jotka osittain kouluttavat ja ohjaavat muuta henkilöstöä. Johtavien työntekijöiden tai kouluttajien suorittamat tehtävät vaativat ammattitaitoa, jota yleensä voidaan tehdä vain jos on saanut siihen vastaavan koulutuksen. Yleisen tason työntekijät (yleensä vähän koulutetut ja kouluttamattomat henkilöt) koostuvat henkilöistä joilla ei ole ollenkaan koulutusta tai on koulutus ammattiin jolla ei ole mitään tekemistä sen työ kanssa jota he sektorilla tekevät. Myös ne henkilöt jotka osallistuvat työn johdon tukemaan pätevöitymisen mittaukseen voittoa tuottamattomissa yrityksissä kuuluvat tähän tasoon. Tehtävät joita nämä henkilöt tekevät eivät yleensä ole kovin haasteellisia, eivätkä ne vaadi mitään erityistä koulutusta ja ne yleensä toteutetaan johtavan työntekijän tai kouluttajan toimesta, jolla on vastuu työstä, valvonnan alaisuudessa. Johtoporras sisältää kaikki ne henkilöt joilla on vastuu johto tehtävistä ja jotka tekevät haastavia tehtäviä organisaation ja hallinnon aloilta. Jotta voi suorittaa kyseisiä tehtäviä, on järkevää, että henkilöillä on pätevöityminen kaupankäynnin alalla. Tässä tapauksessa yhtenäisyys ja tyyppi vaihtelevat (akateemisesta tutkinnosta kaupankäynti virkailijaan ja siitä ammatilliseen koulutukseen alalle).

On välttämätöntä määritellä kolme tasoa (johtavat työntekijät/kouluttajat, yleisen tason työntekijät ja johtoporras), koska yleensä eri tehtävien valmistumiseen on osallisena kaikkien tasojen henkilöstöä. Tämän lisäksi määrittely on tehty, että voidaan erotella yksittäiset tehtävät. Lisäksi maille ominaiset erot näyttelevät tärkeää roolia työntekijöiden eri tasoissa. Esimerkiksi Itä-Euroopan maissa, joissa yritykset ovat yleensä verrattain pieniä ja voittoa tavoittelevia, yrityksen omistaja hoitaa melkein kaikki johtoportaan tehtävät, johtavien työntekijöiden tehtävät ja yleisen tason työntekijöiden tehtävät.

Joissakin Länsi Euroopan maissa kuitenkin nämä tasot ja vastuualueet ovat suurelta osin eriytetyt esimerkiksi voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä. Näissä yrityksissä henkilöt jotka osallistuvat tuettuun pätevöitymismittaukseen (ovat tuettu henkilöiden huono-osaisuuden takia) ovat yleisen tason työntekijöitä. voidakseen käyttää yksilöllistettyjä tehtäviä kehittääkseen pätevöitymisen prosesseja on välttämätöntä luokitella ne ja määritellä ne niin tarkasti kuin vaan mahdollista. Vain jos tehtävät on määriteltä riittävällä tarkkuudella, on mahdollista kehittää sopivat pätevöitymiset riippuen eri tasojen työntekijöiden tarpeesta. Liiketoiminnan alueiden keskeisistä tehtävistä tehty analyysi selvästi osoittaa, että on olemassa prosesseja ja tehtäviä jotka ovat ominaisia kaikille liiketoiminnan aloille ja joitakin jotka ovat ominaisia jollekin tietylle liiketoiminnan alalle. Kaikille alueille yhteiset prosessit ja prosessit jotka jotenkin liittyvät näihin prosesseihin ovat selitettynä kappaleessa 3.5. Selitykset on tehty yleiseen käyttöön, jotta niitä voidaan käyttää maailmanlaajuisesti. Tietyille liiketoiminta alueille ominaiset tehtävät ja prosessit selitetään kappaleessa 3.6. Aiheena näissä selityksissä on eri alueiden erityispiirteet ja eroavaisuudet.

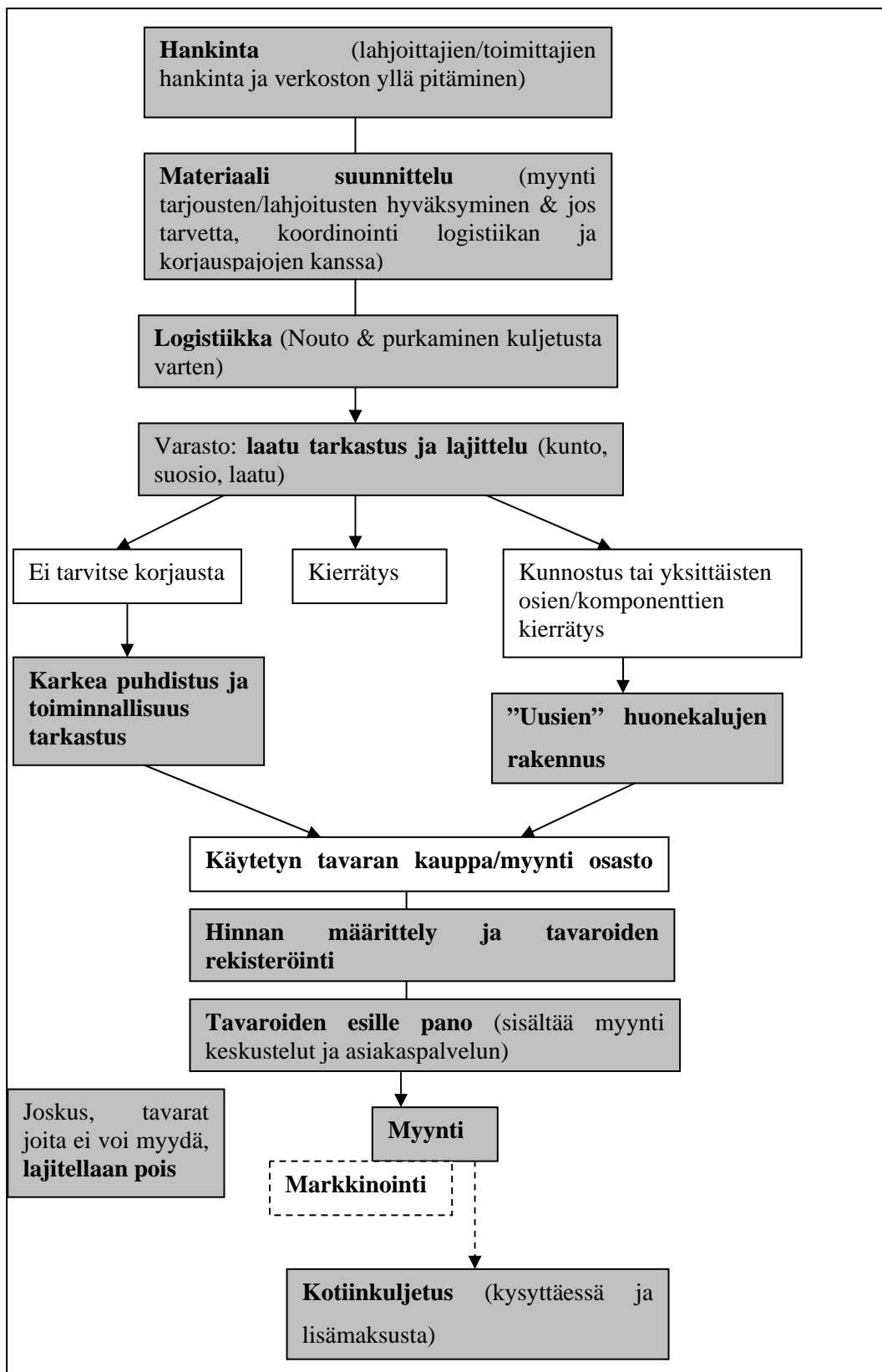
3.1 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”huonekalujen” liiketoiminta-alalla

Kaikien tyyppiset käytetyt huonekalut hyväksytään, kerätään, ostetaan ja osittain myös pannaan kuntoon ja entisöidään, uudelleen myydään tai hävitetään ”huonekalujen” liiketoiminta-alalla. Kaavio 1 antaa kokonaiskuvan työprosesseista tällä liiketoiminnan alueella.

Lahjoittajien/myyjien hankkiminen, kuten myös verkostojen elossa pitäminen, on kaikista tärkein tämän alan työprosesseista ja tehtävistä. Hankinta tähtää saamaan luovutuksia tai myynti tarjouksia parhaaseen mahdolliseen laatuun. Materiaalin suunnittelu on toiseksi tärkein tehtävä. Tässä hyväksytään lahjoittajien tiedustelu ja koordinoidaan logistiikan ja huonekalujen korjaus liikkeiden kanssa. Logistiikka organisoii ja hoitaa huonekalujen keräyksen ja purkamisen osiksi kuljetusta varten jos se on tarpeellista. Tämän jälkeen huonekalun laatu arvioidaan ja lajitellaan tiettyjen ennalta määrättyjen kriteerien mukaan. Täten tuote arvioidaan riippuen sen kunnosta, jotta voidaan päättää miten tuotetta pitää korjata ja sen jälleenmyynti arvo. Myös päätökset tuotteen tulevaisuudesta tehdään. Yrityksestä riippuen, on olemassa kolme eri kategoriaa:

- a) tuote ei vaadi käsittelyä (korjaus tai ”fiksausta”)
- b) tuote hävitetään tai
- c) yksittäisiä osia käytetään uudestaan uusien huonekalujen rakennuksessa.

Voittoa tavoittelevat yritykset hyväksyvät vain tuotteita joilla on hyvä jälleenmyynti arvo (jos tarvetta, tuote kunnostetaan, mutta sen kustannukset on sisällytettävä laskentoihin). Täten näissä yrityksissä huonekalujen hävitys kategoriaa ei ole olemassa.



Kuvio 1 Yleiskatsaus työskentelyn prosesseihin "huonekalujen" liiketoiminta-alalla käytetyn tavarán kaupassa

Jos lahjoitettu huonekalu ei tarvitse minkäänlaista korjausta, se puhdistetaan karkeasti ja sen toiminta testataan. Mikäli vain yksittäiset osat voidaan käyttää uudestaan, ne käytetään uusien huonekalujen rakennukseen puutyö osastolla. Joissakin yrityksissä huonekalun kunnostus aloitetaan tyhjästä tässä prosessin vaiheessa. Prosessi ketjun lopuksi huonekalu on valmis myytäväksi. Tässä hinta sovitetaan ja tavara rekisteröidään. Lisäksi, tapa jolla tuotteet esitetään, sekä asiakaspalvelu ovat osa myyntiä. Lopuksi, myynti pitää lisätä pisteeksi myynti systeemiin. Lisäksi pitää mainita, että joissakin yrityksissä myynti osastolla tarjolla olevat huonekalut lajitellaan poistettavaksi jonkin tietyn ajan jälkeen (esim. neljän viikon). Toisissa yrityksissä puolestaan tarjotaan kotiinkuljetus pyynnöstä ja lisä maksusta. Tämä palvelu on luonteenomaista kuvattujen prosessien viimeisessä osassa.

Tunnistetut prosessit ovat läheisessä suhteessa tiettyihin tehtäviin. Kaikkiaan yhdeksän eri ydin tehtävää voidaan tunnistaa:

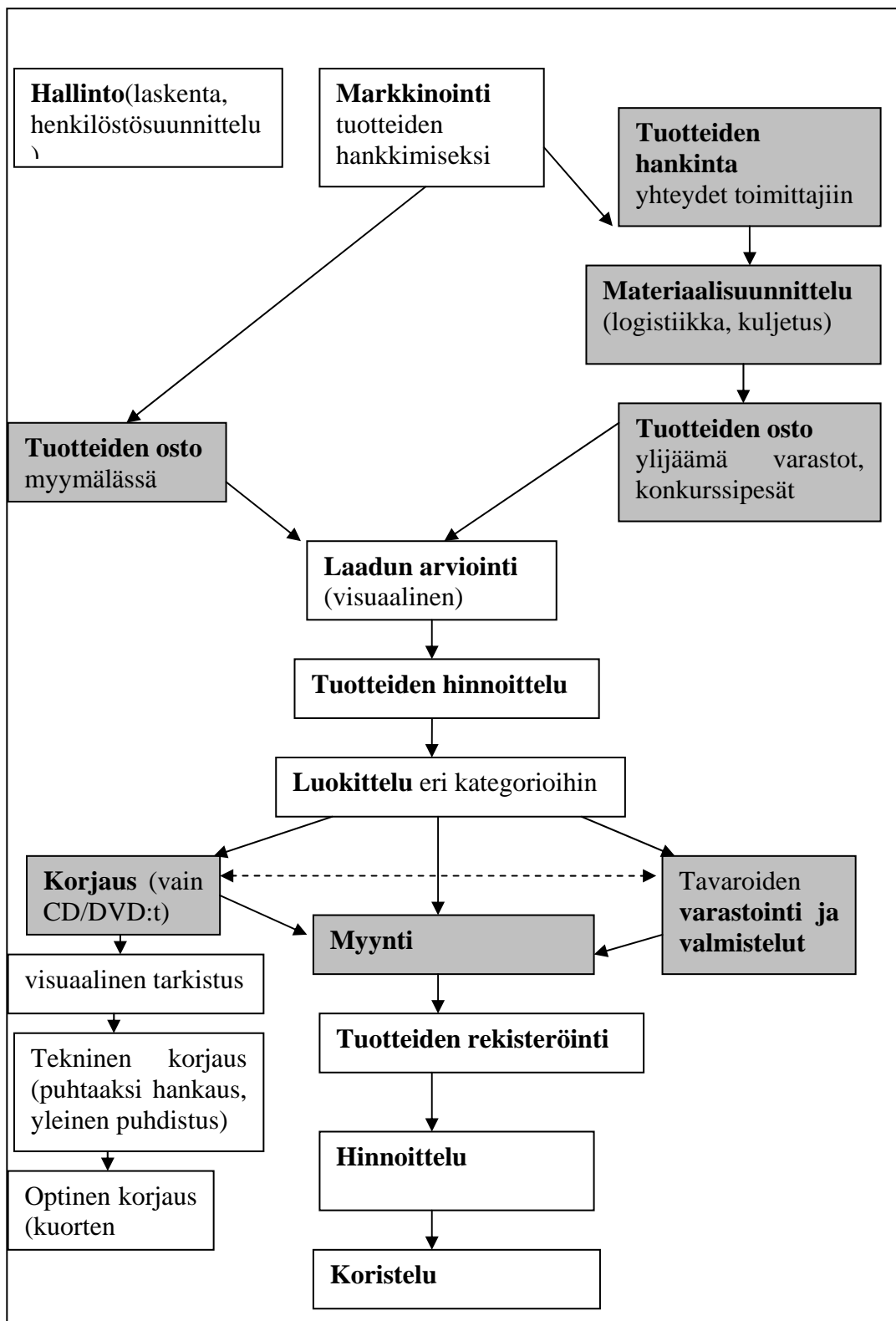
- Lahjoitusten hankinta
- Lahjoitusten noutojen suunnittelu
- Huonekalu lahjoitusten nouto
- Huonekalujen hyväksyntä
- Ei hävitettäväksi menevien huonekalujen valmistelu
- Huonekalujen puhdistus ja kunnostus
- Uusien huonekalujen rakennus
- Huonekalujen myynti
- Myytyjen huonekalujen toimitus

3.2 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”kirjojen ja CD:en” liiketoiminta-alalla

”Kirjojen ja CD:en” liiketoiminta-ala pitää sisällään em. tuotteiden hankinnan ja myynnin. Lisäksi tähän kategoriaan kuluvat DVD:t ja videot ja osittain myös äänitteitä ja pelikonsolit/tietokone pelit. Yleiskuva liiketoiminta alan toiminnallisista ydinprosesseista on esitetty kuviossa 2. Näiden prosessien alkuvaiheessa yleisten hallinnollisten prosessien rinnalla tulee hyödykkeiden markkinointi ja hankinta /osto. Kirjojen ja äänentoisto median osalta tuotteet ostetaan kahdella eri tapaa. Toisaalta tuotteet ostetaan suoraan liikkeestä yksityisiltä myyjiltä ja toisaalta, tuotteita noudetaan suuremmissa erissä konkurssipesistä tai yksityisistä kokoelmista. Kun myymälän tuotteet ovat myyntihenkilöstön suoraan ostamia, suuremmat erät hankkii henkilöstö, joka tuntee tarjonnan erityisen hyvin. Yleensä ottaen materiaalisuunnittelu on hyvin läheisesti yhteydessä niiden tuotteiden hankintaan, joita ostetaan paljon. Sen lisäksi, että toimittajien ja markkinoiden tarkkailu tulee olla organisoitua, ostotoiminta tulee suunnitella logistisesti ja kuljetusten kannalta järkevästi.

Niiden, jotka ovat vastuussa ostotoiminnasta, tulee varmistaa tuotteiden laatu ennen varsinaista ostoa, riippumatta siitä millä tavoin tuotteet hankitaan. Kirjat ja äänentoisto media tarkistetaan vaurioiden, lian ja sisällön varalta. Lopuksi ostohinta määritellään tavaran kunnosta riippuen.

Oston ja katselmuksen jälkeen tuotteet esilajitellaan seuraavia työprosesseja varten. Ehjät tuotteet menevät suoraan myyntiin. Mikäli on ostettu tuotteita suurempia eriä tai samaa tuotetta on paljon, ne varastoidaan tilapäisesti, mikäli tuotteet ovat ehjiä. Tuotteet, joissa on havaittavissa pieniä vikoja tai puutteita korjataan ensimmäisinä. Korjauksia tehdään pääosin äänentoisto laitteiden osalta. Tuotteet varmennetaan ensin visuaalisesti ja tämän jälkeen ne kunnostetaan teknisesti ja optisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa, että CD: t puhdistetaan ja mahdollisesti niiden kotelot vaihdetaan. Mitä tulee kierrätettäviin kirjoihin, kansien puhdistaminen on yleensä ainoa mitä kunnossapidon osalta voidaan tehdä. Puuttuvien sivujen osalta ei voida tehdä mitään. Kun tuotteet on kunnostettu, ne joko siirretään järjesteltäväksi/luovutettavaksi tai ne varastoidaan väliaikaisesti. Myynnin osalta tulee esiin monia eri toisiinsa liittyviä tehtäviä. Täten tuotteet rekisteröidään tietyn määrittely kriteerin mukaisesti ja niille annetaan kiinteät myyntihinnat. Tämän jälkeen tuotteet laitetaan esille myymälään (enimmäkseen jonkun tietyn alustavasti määritellyn ominaisuuden perusteella, kuten esimerkiksi musiikkityylin(CD: t) tai aihepiirin mukaan (kirjat)). Myynnin osalta lienee tarpeetonta sanoa, että asiakaspalvelu kuuluu myös prosessiin.



Kuvio 2 Työskentelyprosessit "kirjojen/CD:en" liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa

Tarkemman, tunnistettujen työskentelyprosessien analyysin tulos voidaan jakaa kuuteen tehtävään, jotka ovat:

- Henkilöstösuunnittelu tai kaupallisten tehtävien hallinnointi
- Mainostaminen
- Toimittajien hankinta
- Sisään tulevien tavaroiden suunnittelu
- Tavaroiden osto
- Tavaroiden myynti

3.3 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”sähköisten ja elektronisten laitteiden” liiketoiminta-alalla

”Sähköisten ja elektronisten laitteiden” liiketoiminta ala sisältää käytettyjä pienempiä ja isompia sähköisiä ja elektronisia laitteita (esim. valkoiset tavarat), Tietokoneet ja tietokone laitteita, kuten myös toimisto laitteita, jotka kaikki hyväksytään, kerätään, puretaan, korjataan ja jälleen myydään. Kuvio 3 esittää yleiskatsauksen keskeisistä työprosesseista ”sähköisten ja elektronisten laitteiden” liiketoiminta- alalla.

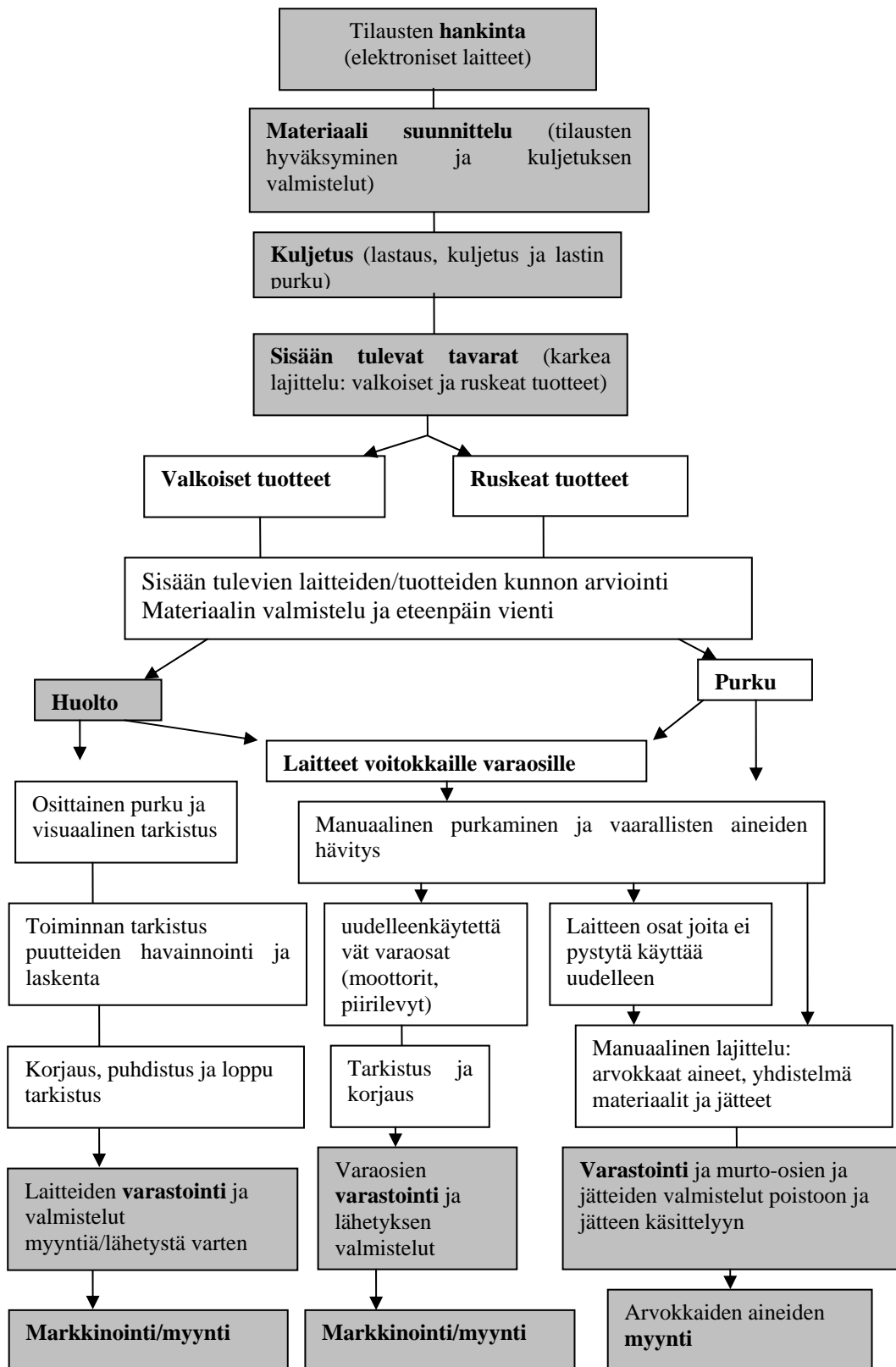
Lyhyesti sanottuna tähän liiketoiminta-alaan liittyy suuri määrä teknisiä tehtäviä (erityisesti korjauksen yhteydessä). Työprosessien ensimmäinen vaihe on elektronisten laitteiden hankinta. Seuraavaksi laitteet otetaan vastaan ja kuljetetaan yritykseen. Tilausten ottaminen ja kuljetuksen valmistelu on osa hankinta prosessia. Laitteet esilajitellaan yrityksessä, riippuen minkä tyyppisiä laitteet ovat (esimerkiksi erotus tehdään valkoisten, harmaiden ja ruskeiden laitteiden välillä) ja samaan aikaan laitteen alustava kunto arvioidaan, jotta voidaan päättää seuraavat työprosessit. Sitten tehdään päätös korjataanko laite vai puretaanko se, riippuen sen laadusta. Korjattaessa, puutteellisuudet eliminoidaan ja varaosat vaihdetaan, niin että laite toimii ja pystytään myymään. Jos korjausta ei hyödytä tehdä, on mahdollista purkaa laite yksittäisiin osiin, riippuen markkina tilanteesta.

Nämä osat on tarkoitus myydä varaosina. Osat tarkistetaan, korjataan ja varastoidaan. Jos laitetta ei pystytä korjaamaan tai ei pystytä purkamaan varaosiksi, se puretaan yksittäisiin osiin ja kierrätetään ja hävitetään sen hetkisten ympäristö säännösten mukaan. Ne osat jotka saadaan kierrätettyä, myydään markkina hintaa vastaavalla hinnalla. Tämän liiketoiminta alan viimeisessä vaiheessa korjatut laitteet ja varaosat varastoidaan ja viedään myynti osastolle. Laitteet myydään riippuen yritys konseptista joko kaupassa/liikkeessä tai internetissä. Kunkin oma konsepti johtaa eri työprosessiin: asiakaspalvelu tai valmistelu lähetystä varten.

Tunnistetut työprosessit voidaan jakaa kahdeksaan työtehtävään:

- Laitteiden hankinta
- Laitteiden noudon suunnittelu

- Käytettyjen laitteiden kuljetus
- Käytettyjen elektronisten laitteiden vastaanotto
- Käytettyjen laitteiden purkaminen
- Käytettyjen laitteiden korjaus
- varaosien/elektronisten laitteiden varastointi
- varaosien, korjattujen laitteiden ja arvokkaiden materiaalien markkinointi

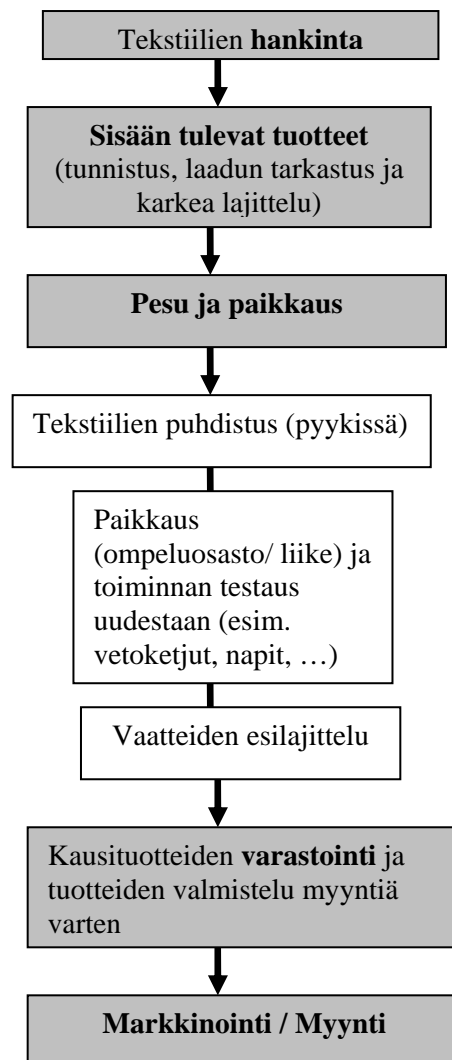


Kuvio 3 Työprosessit "sähköisten ja elektronisten laitteiden" liiketoiminta-alalta käytetyn tavaran kaupassa.

3.4 Keskeiset työprosessit ja tehtävät ”tekstiilien” liiketoiminta-alalla

”Tekstiilien” liiketoiminta-alalla kaikentyyppiset tekstiilituotteet hyväksytään, kerätään, osaksi ostetaan ja riippuen organisaatiosta puhdistetaan ja luovutetaan taas pois tai myydään. Kuvio 4 esittää läpiviennin keskeisistä työprosesseista ”tekstiilien” liiketoiminta-alalla.

Tällä liiketoiminta-alalla tunnistettiin huomattavia eroavaisuuksia voittoa tavoittelevien ja voittoa tavoittelemattomien yritysten välillä. Kun voittoa tavoittelevat yritykset hyväksyvät vain hyvänlaatuisia tekstiilejä (tekstiilit jotka ovat valmiita myyntiin ilman että niitä pitää pestä tai paikata), voittoa tavoittelemattomat hyväksyvät myös tuotteita, joita tiettyyn pisteeseen asti täytyy pestä tai paikata.



Kuvio 4 Yleiskatsaus työprosesseista ”tekstiilien” liiketoiminta-alalla käytetyn tavaran kaupassa

On olemassa useita tapoja millä tekstiilit tulevat yritykseen. Osittain tuotteet noudetaan suoraan asiakkailta tai toimittajat tuovat ne yritykseen. Tässä vaiheessa tehdään laaduntarkastus ja karkea lajittelu. Pesu ja pakkaus tehdään vain joissakin yrityksissä. Riippuen kapasiteetista lajitellut ja paikatut tekstiilit varastoidaan väliaikaisesti (esim. kausituotteet). Tämän jälkeen tuotteet laitetaan esille, ripustetaan ja järjestellään liikkeeseen (suurimmaksi osaksi jonkin tietyn ennalta määrätyn kriteerin mukaan esim. miesten- tai naistenvaatteet, lastenvaatteet/ tuotteen tyyppi) jotta ne voidaan myydä ja myyntiprosessiin sisältyy asiakaspalvelu.

Kun analysoidaan työprosesseja ”tekstiilien” liiketoiminta alalla kierrätyssektorilla, tunnistettiin seitsemän keskeistä työtehtävää:

- Hankitaan tekstiilit
- Tuotteiden kuljetuksen suunnittelu
- Tuotteiden nouto
- Tuotteiden hyväksyminen
- Tekstiilien puhdistus ja pakkaus
- Tekstiilien varastointi ja esillepano
- Tekstiilien markkinointi

3.5 Työprosessit ja tehtävät jotka ovat olennaisia kaikilla liiketoiminnan aloilla

Työprosessien ominaispiirteiden analyysi sektorilla osoittaa, että on olemassa työprosesseja ja tehtäviä jotka ovat olennaisia kaikkiin liiketoiminnan aloihin. Kaikki sektorin yritykset käsittelevät näitä,

- lahjoittajien/tuotteiden ja asiakkaiden hankinta
- saapuvat tuotteet
- lähtevät tuotteet

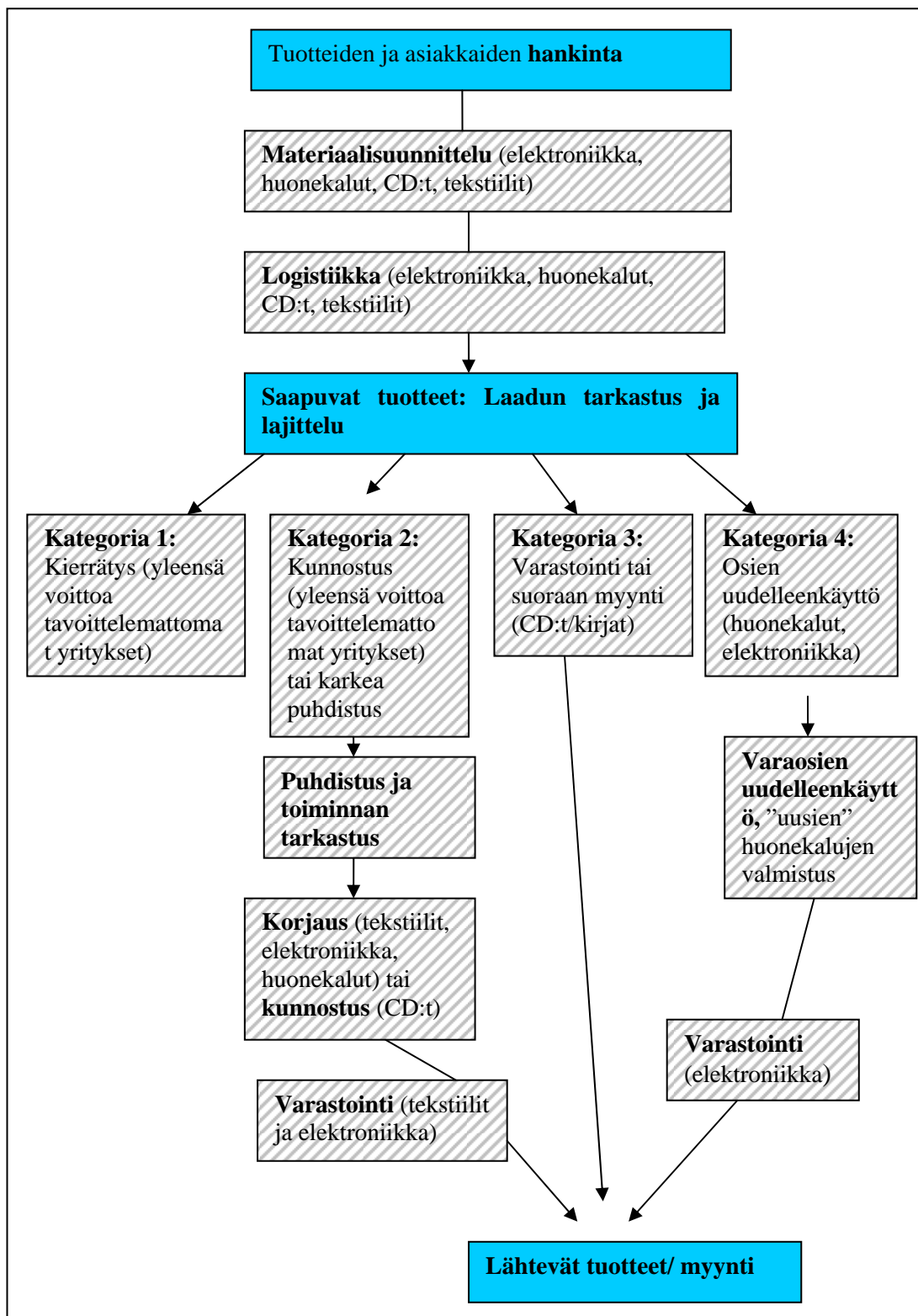
Tämä on havainnollistettu kuvio 5:ssä (sininen alue). Näillä kolmella keskeisellä työprosessilla, jotka tunnistettiin kaikilta aloilta, on samankaltaisuuksia tämän lisäksi.

Käytetyn tavaran kaupan keskeinen työprosessi on hyväksyä tuotteet, arvioida niiden laatu, lajitella ja siirtää niitä. Nämä tehtävät tulee suorittaa siinä vaiheessa kun tuotteet tulevat sisään kaikkiin yrityksiin, riippumatta siitä mihin liiketoiminta-alaan ne kuuluvat. Työntekijöiden pitää arvioida tuotteiden laatu (tämä tehdään joko ennen tai jälkeen tuotteiden hyväksymistä, riippuen miten se on organisoitu), arvioida tuotteiden jälleenmyyntihinta (kustannus/voitto arviointi) ja päättää niiden tulevaisuuden käyttötarkoitus näiden arviointien perusteella. Näin tehtäessä, tuotteet laitetaan eri kategorioihin. Nämä ovat: hävittäminen/kierrätys, korjaus, varastointi, suoramyynti tai osien uudelleen käyttö. Kategoriat eroavat toisistaan liiketoiminta-alasta riippuen, sekä siitä miten liiketoiminnat on organisoitu. Liiketoiminta konseptista riippuen tavoitellaan erilaisia strategioita ja organisointi tapoja. Tämä

saattaa vaikuttaa seuraaviin prosessin vaiheisiin. Voittoa tavoittelevissa yrityksissä korjaus toiminta on usein taloudellisista syistä joko alkeellista tai sitä ei ole ollenkaan. Tässä tapauksessa vain korkealaatuiset tuotteet hyväksytään. Tämän kaltaiset liiketoiminnot yksinkertaisesti keskittyvät enemmänkin taloudellisiin näkökulmiin. Toinen mainitsemisen arvoinen ero sisään tulevien tuotteiden osalta voidaan löytää, kun tarkastellaan siihen liittyviä työtehtäviä, sekä minkälaisia teknisiä taitoja valmiin tuotteen saamiseksi vaaditaan. Erilaisia teknisiä taitoja vaaditaan laatu tarkastuksiin eri osa-alueilla. Taidot, joita vaaditaan CD:en arvioimisessa, eroavat niistä taidoista, joita vaaditaan käytettyjen elektroniikka laitteiden, tekstiilien tai huonekalujen arvioimisessa. Olennaiset erot selvitetään yksityiskohtaisemmin kappaleessa 3.6. Tässä kohdassa haluamme mainita, että kuvattu toiminnallinen prosessi on ratkaisevassa roolissa kaikessa liiketoiminnassa. Toisaalta tuotteiden lajittelu ja arviointi vaikuttaa suuresti myytävien tuotteiden valikoimaan ja toisaalta liiketoiminnan tehokkuuteen.

Toinen perustavaa laatua oleva prosessi käytetyn tavaran kaupassa, joka on tunnustettu kaikilla liiketoiminnan aloilla, liittyy uloslähtevään tavarahan. Se sisältää tuotteiden hinnoittelun, rekisteröimisen, sekä esillepanon ja myynnin. myymistä varten, pitää suorittaa erilaisia tehtäviä. Tuotteiden jälleenmyynti hinta pitää määrittää ja se tulee sisällyttää systeemiin (osaksi tämä tehdään EDP- avusteisella inventointikontrolli systeemillä). Jotta tuotteet voidaan onnistuneesti myydä, ne täytyy esitellä houkuttelevasti potentiaalisille asiakkaille. Lisäyksenä edelliseen, asiakaspalvelu sekä myynti keskustelu näyttelevät tässä tärkeää roolia. Tekninen tietämys tai markkina tieto ovat epäilemättä helpottavia asioita hintojen määrittämisen ja asiakaspalvelun kannalta, mutta ne eivät ole olennaista tietoa, mitä tulee onnistuneeseen myyntiin. Kaiken kaikkiaan työtehtävät, joita henkilöstön täytyy suorittaa myyntityössä, ovat hyvin samanlaisia liiketoiminnan alueesta riippumatta. Lisäyksenä tähän, näyttää siltä että myynti työssä vaaditaan yleisesti vähemmän teknistä tietämystä kuin toisissa työtehtävissä, kuten korjaamisessa/kunnostuksessa.

Kolmas jaettu työprosessit pitää sisältää lahjoitusten hankkimisen (ei koske voittoa tavoittelevia liiketoimintoja) tai tuotteet ja myös niitä ostavat asiakkaat (voittoa tavoittelevat liiketoiminnot). Liiketoiminnan konseptista riippuen prosessi pitää myös sisällään mainonnan, jonka tavoitteena on hankkia lahjoituksia tai tuotteita. Potentiaalisia lahjoittajia tai myyjiä täytyy informoida tästä mahdollisuudesta ja heitä pitää myös houkutella tekemään niin.



Kuvio 5 Yleiskuva työprosesseista ja tehtävistä käytetyn tavaran kaupassa, jotka on voitu tunnistaa läpivietyjen tapaustutkimusten perusteella

Tärkeimpänä haasteena käytetyn tavaran kaupassa on hankkia tuotteita, jotka ovat korkeinta mahdollista laatua. Hankitut tuotteet määrittävät myytävien tuotteiden valikoiman. Tästä syystä päämääränä on hankkia sellaisia tuotteita, jotka voidaan myydä eteenpäin niin nopeasti ja tehokkaasti kuin mahdollista. Mainontaan liittyvät toiminnot tuotteiden jälleenmyymiseksi tunnistettiin myös kaikille liiketoiminnoille. Tämä tehtävä näyttelee ainoastaan pienempää roolia kuitenkin kiinnekohdan ollessa työprosesseissa.

3.6 Tietyn alan työprosessit ja tehtävät

Niiden prosessien rinnalla, jotka ovat olennaisia kaikilla liiketoiminnan aloilla, tunnistettiin myös tietyille alalle ominaisia prosesseja. Nämä tulevat esiin erityisesti kun puhutaan työtehtävien teknisestä sisällöstä. Kuitenkin työtehtävissä on myös rakenteellisia eroja. Bulgariaan lukuun ottamatta ”tekstiilien” alalla suurimmassa osassa analysoiduista yrityksistä, materiaali suunnittelu ja logistiikka ei ole merkittävässä osassa tässä prosessissa. Toisilla liiketoiminnan aloilla ne ovat kuitenkin tärkeitä. Toinen alakohtainen erikoisuus on tunnistettu työskentely prosesseissa ja se tapahtuu sisään tulevan tavaran tarkastuksen jälkeen. Samankaltaisuudet ja erilaisuudet liittyvät kategorioihin joihin tuotteet ovat lajiteltu ja tehtävät jotka seuraavat niitä ovat esitetty taulukossa 2. Tässä tulee selväksi, että ”kirjat/CD:t” on ainoa liiketoiminta-alue jossa tuotteita ei käsitellä olleenkaan pidemmälle tai niiden käsittely on ulkoistettua (toiseen yritykseen). Sama tapahtuu elektroniikka laitteiden liiketoiminta-alueella, vain varaosien hankinta on tunnistettu.

Liiketoiminta-ala	Lajittelun kategoriat				
Huonekalut	Ei käsittelyä	Korjaus, kunnostus			Kierrätys
Kirjat/CD:t	Ei käsittelyä	(käsittely ulkoistettu)		Varastointi	
Elektroniikka laitteet		Huolto, korjaus	Varaosien hankinta		Kierrätys
Tekstiilit	Ei käsittelyä	Kunnostus, paikkaus, pesu		Varastointi	

Taulukko 2 Vertailu kategorioista, joihin tuotteet lajitellaan eri liiketoiminta-alalla

Kun analysoidaan tehtäviä ja verrataan mitä niihin sisällytetään alueelta alueelle, tulee selväksi, että ne eroavat melko paljon. Tämä heijastuu teknisiin vaatimuksiin, joista löytyy myös eroavaisuuksia. Tehtävä ”sisään tulevat tuotteet” esimerkiksi sisältää laadun varmistuksen. Tässä varmistuksessa toimivuus, jälleenmyynti arvo ja korjaus kustannukset huonekaluille, tekstiileille, elektroniikka laitteille tai kirjoille/CD:lle tulee arvioida. Monet tekniset taidot ovat avuksi ja joskus jopa välttämättömiä tässä vaiheessa. Tämän mukaan, vaatimukset tehtävien valmiiksi saamiseen eroavat ja riippuvat eri aiheesta tai liiketoiminnan alasta. Myös keskusteltaessa purkamisesta/kierrätyksestä huomattavia eroavaisuuksia tunnistettiin kun verrattiin eri liiketoiminnan aloja. Esimerkiksi kirjojen/CD:n ja tekstiilien alalla mitään tuotteita ei hyväksytä – jos mahdollista – jotka pitäisi hävittää.

Yritykset, jotka tekevät huolto/puhdistus/korjaus töitä, tehtävät myös eroavat riippuen alasta mille ne tehdään. Huollettaessa ja korjattaessa eri elektroniikka laitteita tarvitaan todella hyviä teknisiä taitoja. Nämä eroavat perusteellisesti taidoista, joita tarvitaan korjattaessa tai rakennettaessa uusia huonekaluja vanhoista osista. Nämä kaksi tehtävää eroavat kokonaan siitä mitä vaaditaan henkilöltä joka paikkaa tai pesee tekstiilejä. Puolestaan kirjoja/CD:tä ei korjata tai käsitellä ollenkaan.

CD:en/DVD:ten puhtaaksi hankaus on ainut poikkeus. Analysoitujen yritysten mukaan tämä tehtävä on ulkoistettu, eikä siis ole oikeastaan tehtävä ”CD/DVD” alalla.

Tuotteiden varastointi on tärkeää kolmella liiketoiminnan alalla ”tekstiilit”, ”elektroniset laitteet” ja ”CD/kirjat”. ”Huonekalujen” ala on poikkeus tässä yhteydessä. Tuotteiden varastoinnissa millään tehtävällä ei tunnistettu olevan jollekin tietylle alalle ominaisia (teknisiä) eroavaisuuksia esimerkiksi tekstiilien, elektronisten laitteiden tai CD:en varastoinnissa käytetään samanlaisia kriteereitä ja niihin vaaditaan samoja taitoja. Tuotteiden kuljetus (nouto, toimitus) tunnistettiin ”tekstiilien”, elektronisten laitteiden” ja ”huonekalujen” liiketoiminta-aloilla, kun taas ”CD:en/kirjojen” alalla kuljetus ei ollut välttämätöntä. Tehtävät eivät eroa, mutta kuitenkin kuljetus on organisoitu erilailla riippuen tuotteista.

Tehtävien vaatimukset eivät ainoastaan eroa riippuen liiketoiminta-alasta vaan myös riippuen minkä tyyppinen yritys on kyseessä (voittoa tavoitteleva vai tavoittelematon). Voittoa tavoittelevat yritykset kaikilla aloilla, laskevat tuotteet hinnan ostotilanteessa. Tämä nostaa tuotteen laaduntarkastuksen tärkeyttä melko olennaisesti ja tuo esiin myös mahdollisen tarpeen tekniselle tietoudelle. Kuitenkin, voittoa tavoittelevissa yrityksissä yleensä vain korkealaatuiset tuotteet hyväksytään, mikä tarkoittaa sitä, että niitä ei pidä luokitella kovin tarkasti. Sama koskee korjauskustannusten arviointia. Sääntönä on, että tuotteiden korjaus ei ole vaihtoehto.

Liiketoiminnan tyyppi(voittoa tavoittelevat tai voittoa tavoittelemattomat liiketoiminnot) on yhtä tärkeä kuin liiketoiminnan ala työtehtävässä ”purkaminen/hävittäminen”. ”Elektronisten laitteiden” ja ”huonekalujen” alalla yleensä voittoa tavoittelemattomat yritykset järjestävät tuotteiden hävittämisen. Tilanne on hyvin samankaltainen, mitä tulee huoltoon/puhdistukseen/korjaukseen. Suurin osa voittoa tavoittelevista yrityksistä arvioivat kierrätystuotteiden jatkojalostuksen kannattamattomaksi. Yleisesti ottaen, koko työprosessia ei löydy näistä yrityksistä.

4 PÄTEVÖITYMISEN SEURAUKSET KÄYTETYN TAVARAN KAUPASSA

4.1 Tietyille sektorille ominaisen pätevöitymisen kehittyminen

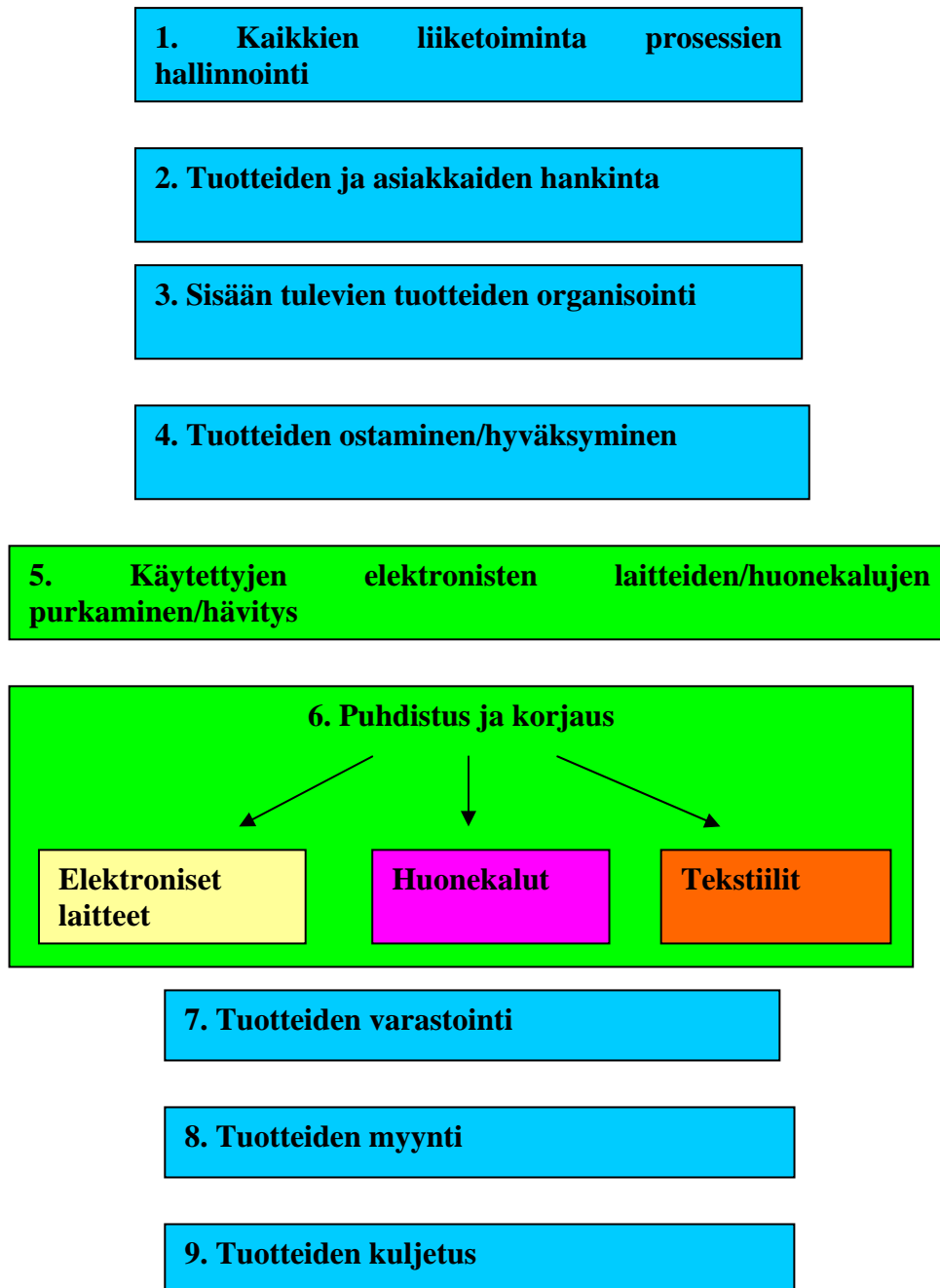
Tutkimustuloksiin, tunnistettuihin keskeisiin työprosesseihin ja tehtäviin perustuen, on mahdollista kehittää pätevöitymisen konsepti, joka on läheisessä yhteydessä todellisiin haasteisiin ja se toimii samanaikaisesti kaikilla liiketoiminnan aloilla. Näin voidaan tehdä se, mitä ei ole vielä kokeiltu Euroopan käytetyn tavaran kaupassa tehdä, eli ottaa käyttöön laatustandardit.

On tärkeää, että empiiristen tulosten rinnalla, kehityksestä tähän mennessä saadut kokemukset ja laadun lähestymistavat otetaan harkintaan käytetyn tavaran

kaupassa. Esimerkiksi pätevytyksen moduuli ”shop assistant training” on sektorille ominainen koulutus moduuli, joka on suunnattu vähäosaisille ihmisille (toimeenpano tapahtui Saksassa). Pätevytyminen ei ole ainoastaan suunnattu myynnin alalle käytetyn tavaran kaupan alan yrityksissä. Täten pätevytyminen on tiettyyn pisteeseen aika suoraviivaista ja työntekijöille opetetut taidot suunnataan tiettyyn suuntaan. Kun tarkastellaan koulutus moduulien sisältöä, käy selväksi, että työmarkkinoilla olevien tarpeet otetaan huomioon myös kouluttamalla heitä hakemaan työtä. Enemmänkin lähestymistapa ei ota huomioon Euroopan päämääriä. Toinen mahdollinen pätevytyksen lähestymistapa tälle sektorille voidaan löytää Saksasta: työhön erikoistuminen ”trained retail salesperson” yritettiin ottaa käyttöön käytetyn tavaran kaupassa tarjoamalla enemmän ja vaihtoehtoisia moduuleja. Ei ollut mahdollista sisällyttää ideaa maan työhön koulutus järjestelmään. Tämä osoittaa, että meidän tulisi keskittyä Euroopan laajuiseen lisäkoulutus profiilin kehittämiseen, luoden samalla ensimmäisen Euroopan laajuisen sektorille ominaisen pätevytyksen käytetyn tavaran kaupassa. Siitä tosiasista johtuen, että sektorilla työskentelyyn vaaditulla pätevytyksellä on monia samankaltaisuuksia monien työskentely alojen kanssa (kauppa, käsityöt), on mahdollista, että seuraava askel voisi olla yhdistyminen jo olemassa olevaan työhön erikoistumiseen jossain tietyssä ammatillisessa koulutus järjestelmässä. Lisäksi on mahdollista varmentaa, voiko jonkun itsenäisen työhön erikoistumisen kehittämisessä tälle sektorille olla järkeä.

Kaiken kaikkiaan, ”Quali Pro Second-Hand”-projektin rakenteeseen kehitetty pätevytyminen, tulisi tähdätä olemassa olevien lähestymistapojen kehittämiseen laadussa, ottaen huomioon Euroopan käytetyn tavaran kaupan tarpeet ja yhtenäisten standardien luomisen. Vastaava pätevytyminen tulisi kohdistaa niihin henkilöihin, jotka jo työskentelevät sektorilla ja myös niihin, jotka eivät vielä työskentele alalla, mutta haluavat valmistaa itseään tulevaisuuden varalle. Sektorille ominaisen pätevytyksen olemassa olo tukee sitä tosiasiaa, että ne, jotka jo työskentelevät sektorilla (työmarkkinoiden vähäosaiset, jotka ottavat osaa voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden työ ohjelmiin on mainittu tässä yhteydessä.) on valmisteltu paremmin alan teollisuuden erityisvaatimuksia varten. Mahdollisen pätevytyksen konsepti voidaan joko suunnata suoraan puuteisiin tai vastaavasti mahdollisuuksiin.

Analyysin tulokset ovat osoittaneet, että sektorille ominaisten pätevytyksien sisältö, voidaan välittää ottamalla lähtötasoksi toiminnalliset prosessit ja tehtävät, mutta eri liiketoiminnan alat täytyy myös käsitellä erikseen. Näiden alojen käsitteleminen erikseen, voidaan yhdistää koko sektorin koulutus profiiliin. Ensimmäinen yleiskuva vaadituista sisällöistä ja koulutus profiilin sisällöstä esitetään kuviossa 6. Koulutus profiili näyttää, että jotkut järjestelyistä voivat olla yhteneviä kaikilla liiketoiminnan aloilla, kun taas tehtävät, jotka vaativat hyvin teknistä osaamista eriävät alueeseen.



Kuvio 6. Yleiskuva sektorille ominaisen pätevöitymisen sisällöstä ja järjestelystä

Liiketoiminta prosessien hallinnointi ei vaadi mitään tuote spesifistä tietoutta ja se on mitä tulee sisältöön, olennainen asia kaikilla liiketoiminnan aloilla: kaupalliset ja kommunikaatio taidot, kuten myös organisointi taidot ovat ennen kaikkea tärkeässä asemassa. Tilanne on sama sekä tuotteiden että asiakkaiden hankinnan tapauksessa. Tuotteiden sisääntulon organisointi, ostaminen ja hyväksyminen on niin ikään tärkeää. On mahdollista välittää eteenpäin näitä taitoja, yhtenäisellä koulutus

profiililla kaikissa liiketoiminnan alueissa. Olemassa olevat eri vaatimukset kohtaavat koulutus profiilin konseptissa: osallistujat tulisi valmistaa eri tehtäviä varten niin laajasti kuin mahdollista ja heidän työllistymiskykynsä tulisi varmistaa tällä tavoin. Tämä tarkoittaa sitä, että ne, jotka ovat pätevöityneet ”tuotteiden oston/hyväksymiseen” valmistellaan niin ikään vaativampiin tehtäviin voittoa tavoittelevien liiketoimintojen osto-tehtävissä.

”Purkamisen ja hävittämisen” ala on ensimmäinen pätevöitymisen yksikkö, joka on alue-spesifinen. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että purkamisen ja hävittämisen prosessi elektronisten laitteiden ja huonekalujen alalla vaatii työntekijöiltä erilaisia taitoja kuin tekstiilien ja kirjojen/ CD:en: usein prosessia ei ole edes alalla olemassa (voittoa tavoittelevat yritykset eivät yleensä hävitä käytettyjä tuotteita ollenkaan). Tästä syystä johtuen, on tärkeää käsitellä hävittämistä itsenäisenä alueelle ominaisena koulutus yksikkönä. Kaikesta huolimatta on mahdollista kouluttaa taidot ja kyvyt, jotka vaaditaan elektronisten laitteiden ja huonekalujen purkamisessa ja hävittämisessä. Mitä tulee ”puhdistamiseen ja korjaamiseen”, on välttämätöntä tarjota erillisiä koulutus yksiköitä jokaisella liiketoiminnan osa-alueelle, johtuen siitä tosiasiaa, että tekniset taidot ovat läheisessä yhteydessä tiettyihin erityisnäkökulmiin liiketoiminnan yksittäisillä osa-alueilla. Yleisesti ottaen, erilaisia taitoja tarvitaan ennemminkin huonekalujen kunnostukseen ja rakentamiseen, kuin elektronisten laitteiden kunnostamiseen. Taidot tekstiilien puhdistamiseen ja paikkaamiseen, vuorostaan eroavat paljon taidoista, joita vaaditaan muilla osa-alueilla. ”Kirjojen/CD:en” alalla korjausta tai huoltotoimia ei tehdä. Tästä johtuen pätevöitymistä tälle alalle ei tarvita.

Pätevöitymisen yksikkö ”tuotteiden varastointi”, ” tavaroiden kuljetus” ja ” tavaroiden myynti”, ovat vastaavasti organisoitavissa yleiseksi yksiköksi kaikille liiketoiminta-aloille. On tärkeää huomioida se tosiasia, että pätevöitymisiä, jotka ovat olennaisia kaikilla aloilla, ei voida täysin erottaa asiassisällöstään. Me tähtäämme yleisesti siihen, että täydennämme käsiteltävien yksiköiden sisältöä mahdollisessa koulutus profiilissa eri liiketoiminta-aloilta otettujen esimerkkien avulla, sekä myös mainitsemalla mahdolliset eroavaisuudet. Tämä on ensisijaisesti tehty yksiköiden kanssa, jotka ovat tekemisissä kaikilla aloilla olennaisten näkökulmien kanssa, koska samankaltaisuudet ovat vallitsevia. Mahdollinen konsepti pätevöitymiseen tai koulutusprofiiliin, tulisi vastaavasti ilmetä seuraavasti: pätevöityneiden henkilöiden tulisi olla ammattilaisia käytetyn tavaran kaupan alalla ja valmiita työskentelemään liiketoiminnan kaikilla aloilla pätevöitymisen jälkeen. Se voisiko tai pitäisikö tämän pätevöitymisen pystyä tarjoamaan erikoistumista eri aloille esimerkiksi elektroniikka laitteet/huonekalut, riippuu tarkasta sisällöstä, syvällisyydestä ja ala-spesifisten pätevöitymisyksiköiden standardeista ja se tulisi tulevaisuudessa kehittää yksityiskohtaiseksi pätevöitymiseksi.

4.2 Mahdolliset seuraukset sektorille, jos sille ominaiset pätevytykset kehitellään ja esitellään

Käytetyn tavaran kaupalla on todistettavasti suuri taloudellinen potentiaali pitkällä tähtäimellä monestakin syystä (ympäristön suojelusta, kierrätyksen tärkeys, muuttuvat asenteet kierrätys tuotteita kohtaan jne.). Kaikesta huolimatta on väistämätöntä, että tämä sektori ammattimaistetaan, jotta mahdollinen potentiaali saadaan käyttöön. Sektorin työllistämien henkilöiden pätevytyminen on hyvin tärkeää varsinkin sitä taustaa vasten, tähän mennessä aktiivisuutta on ollut vähän tai ei lainkaan. Korkeita laatustandardeja kohti suunnattu pätevytyksen konsepti, johtaa siihen, että työntekijöillä on hallussaan vaaditut käytetyn tavaran kaupalle ominaiset taidot. Parempi pätevyys päivittäisissä työtehtävissä ei ainoastaan pidä huolta työn tai tuotteiden laadusta. Koulutuksen järjestäminen tulevaisuuden haasteita ja henkilöstön kehittämistä varten parantaa prosessien ymmärtämistä. Tällä tavalla, ei olla ainoastaan tehty tärkeää tukea yrityksille ja niiden vallitsevan tilan suojelulle, mutta myös seurauksena olevaa kehitystä tuote tasolla sekä yritys tasolla on jatkettu. Avaimena yritysten ja sektorin tulevaisuuden haasteille on sellaisen henkilökunnan työllistäminen, joka omaa korkealaatuisen, tunnustetun pätevytyksen. Yritykset ovat jo ymmärtäneet, että tarve tälle on olemassa. Sektorispesifinen pätevytyminen, parantaisi lisäksi yleistä asennetta kierrätyssektorilla kohtaan, jolla osittain on vielä negatiivinen kuva tänä päivänä.

Monista syistä johtuen, sektorilla työskentelevien olisi järkevää ja välttämätöntä hankkia pätevytyminen, joka on hyväksytty joka puolella Eurooppaa. Tähän mennessä, työllistetyt eivät ole kykeneväisiä hankkimaan pätevyttä itselleen parantaakseen taitojaan (pois lukien muutama maa, esim. Saksa) koulutuksella, joka valmistaa heitä työskentelemään erityisesti kierrätyssektorilla. Tämä on erityisesti totta hierarkian eri tasoilla, joita käsitelimme aikaisemmin (johtoporras, johtavat työntekijät/kouluttajat, ja yleisen tason työntekijät). Näin työllistettyjä ei tueta, kun he ovat halukkaita kehittämään taitojaan erillään yrityksessä itsessään annettavasta opetuksesta. He eivät myöskään voi todistaa taitojaan, joita heillä jo on, eikä niitä pystytä rekisteröimään minnekään. Tämä on erityisen vaikeaa vähäosaisten ihmisten ryhmälle, jotka yleisesti ovat työllistettyinä voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä liittyen heidän asemansa vahvistamiseen työmarkkinoilla. Kehittämällä ja toimeenpanemalla sektori spesifistä pätevytymistä työllistymiskelpoisuus, liikkuvuus (joka puolelle Eurooppaa) ja saavutusten tunnustaminen voitaisiin ottaa käyttöön. Tunnustettu pätevytyminen ihmisryhmille, joille tähän mennessä ei ole annettu paljoa huomiota työ koulutuksessa tukee kykyä opiskella

Tietyn pätevytyksen kehittäminen myös tukee työllistymismahdollisuuksien kehittymistä sektorilla ja niiden systematisoiminen, ottaisi käyttöön sektorin vapaana olevan potentiaalin, jota ei vielä ole käytetty. Ammatillistamalla sektoria, voitaisiin pätevytyksen keinoin synnyttää uusia ja kiinnostavia työpaikkoja. Ihmisryhmille, jotka eivät ole työllistettyinä sektorilla, annetaan mahdollisuus saavuttaa ja kehittää heidän työllistymiskelpoisuutta ottamalla osaa sektori spesifiseen pätevytykseen. Tällä tavalla, ammatillinen alue tulee aukenemaan. Ne koulutuksen ja pätevytyksen

eri tasot, jotka ovat edustettuina sektorilla, selventävät tarpeen sektori-spesifiselle pätevytykselle. Esittelemällä pätevytyksen erityisesti sektorille, yrityksille annetaan tuki ohjata itsensä kohti mahdollisia työntekijöitä, sekä tekee turvallisemmaksi uusien työntekijöiden palkkauksen. Pätevytyksen keinoin voidaan varmistaa, että uudet työntekijät ovat halukkaita uusille taidoille, joita heiltä vaaditaan sektorilla työskenneltäessä. Tämä johtaa lyhyempään koulutus jaksoon yrityksessä, sekä parempaan työn laatuun siinä mitä he tekevät. Tämä puolestaan vaikuttaa positiivisella tavalla yrityksen laatuun ja sen kilpailukykyyn markkinoilla.

Yleisesti, sektori spesifisen pätevytyksen kehittäminen vahvistaa yritysten toimintaa käytetyn tavaran kaupan alalla ja lisää ammattimaistumista. Sektori-spesifisen pätevytyksen keinoin, ei ainoastaan sektorilla työskentelevien henkilöiden työn laatu ole varmistettu, vaan sillä on myös positiivinen vaikutus koko yritykseen, sen sisäiseen rakenteeseen ja tarjolla olevien tuotteiden ja palvelujen laatuun.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

"Hyvät-käytännöt raportti" tuo selvästi esiin, että Euroopan käytetyn tavaran kaupassa on olemassa vain muutama yritysten välinen pätevytyksen lähestymistapa ja että isommilla verkostoilla tai yrityskonserneilla on olemassa sisäisiä pätevytyksstrategioita. Nämä pätevytykset olivat yleensä tarkoitettu yritysten erityistarpeille ja ne eivät olleet avoimia kaikille. Erityisesti suoritettujen tapaustutkimukset osoittavat todella selvästi, että kaikkien alojen yritysten työntekijöiden ei ainoastaan tarvitse kohdata tiettyjä erityisvaatimuksia, vaan on myös olemassa tarve eri ammattitasojen pätevytykselle (itsenäinen riippumatta siitä onko yritys voittoa tavoitteleva vai tavoittelematon). Pätevytyksen tarve yrityksissä riippuu useista tekijöistä, kuten yrityksen sisäisestä rakenteesta, liiketoiminta-alasta, sekä ennen kaikkea erityistä tehtävistä, joita valmistetaan. Tämä tarve tunnistettiin kaikissa mukana olevissa Euroopan maissa vaikka yksittäisellä tehtävällä olisi eroavaisuuksia analysoiduilla liiketoiminta-aloilla.

Työskentely prosessien ja tehtävien analyysi neljällä liiketoiminta-alalla (tekstiilit, kirjat ja äänentoisto, huonekalut kuten myös sähkö ja elektroniset laitteet) Euroopan käytetyn tavaran kaupassa osoitti, että työllistetyt ovat velvoitettuja omaamaan syvällistä tietämystä, sekä paljon teknisiä taitoja. Analysoidut keskeiset tehtävät ja tunnistetut tarpeet kaikissa kuudessa osallistuneessa maassa, muodostavat perustan kehitettävälle pätevytyksen lähestymistavoille. Täten, ensiksi pitäisi perustaa konsepti pätevytyksen kehittämiselle. Sitten tämä konsepti pitäisi olla perusta sektori-spesifisen pätevytyksen kehittämiselle. Siitä tosiasista johtuen, että kierrätyssektorilla pyritään pitkällä tähtäimellä toistensa kanssa samankaltaisiin pätevytyksiin, on välttämätöntä kehittää laatustandardit vastaamaan pätevytyksen konseptia. Näin tehtäessä vertailtavuus tulee toisaalta varmistaa ja toisaalta laatustandardit pitäisi olla tarkasti mitattavissa. Edelleen, empiirisen tutkimukseen perustuvaa ohjeistusta pitäisi kehittää ammatillistumisen tukemista

silmällä pitäen. Tämän ohjeistuksen tulisi mahdollistaa uusien pätevöitymisten kehittämisen itsenäisesti yrityksissä, jotta voitaisiin lopuksi kasvattaa yleistä laadun tasoa yrityksessä ja siten pysyä kilpailukykyisenä.