

eKKU

Ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen

Meeri Linna, Jonna Löf ja Pia Nikkinen
Sarja D. Muut julkaisut 2/2018

ekku

-kumppanit ja toimijat



KEMI-TORNIONLAAKSON KOULUTUSKUNTYHTYMÄ LAPPIA

Projektipäällikkö, Meeri Linna
Urheilukatu 6, 95400 Tornio
meeri.linna@lappia.fi
050 3146 448



LAPIN KOULUTUSKESKUS REDU

Projektisuunnittelija, Pia Nikkinen
Korvanranta 50, 96 300 Rovaniemi
pia.nikkinen@redu.fi
020 798 4162, 040 7362 643



LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU

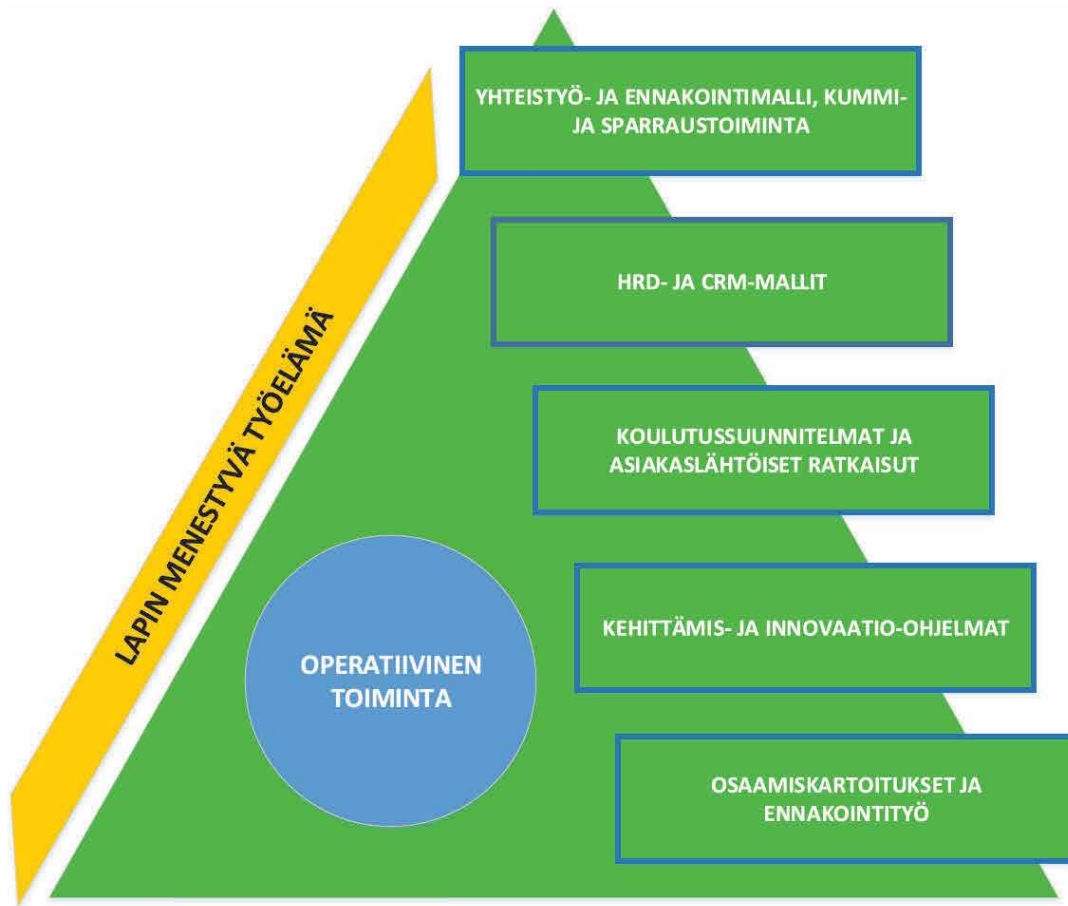
Projektisuunnittelija, Jonna Löf
Jokiväylä 11, 96 300 Rovaniemi
jonna.lof@lapinamk.fi
040 7080 724

ekku

- ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen

JULKAISIJA: ekku- ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen -hanke **HANKKEEN TOTEUTUSAIKA:** 1.3.2015 – 31.5.2018 **RAHOITTAJA:** Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Euroopan-unioni – Euroopan sosiaalirahasto, Vipuvoimaa EU:lta 2014 – 2020, Lapin AMK, Ammattiopisto Lappia, REDU **ULKOASU JA TAITTO:** CREA **KANSIKUVA:** Johanna Ojala **ISSN, ISBN:** ISBN 978-952-316-229-7 (nid.), ISSN 2342-2521 (painettu), ISBN 978-952-316-230-3 (pdf), ISSN 2342-253X (verkkójulkaisu)

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja D. Muut julkaisut 2/2018.



Ekku-ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen

Tavoitteet:

Ekku-hankkeen tavoitteena on ollut kerätä ennakoitietoa yritysasiakkaiden ja yhteisöasiakkaiden toiminnan kehittämiseen ja menestymiseen, tukea innovointia ja kasvuedellytyksiä sekä vahvistaa oppilaitosten työelämäyhteyksiä ja parantaa niiden kykyä vastata oikea-aikaisesti työelämän tarpeisiin. Verkoston luominen ja työelämälähtöisyys ovat edellytyksenä tämän päivän korkeatasoiselle ammatilliselle koulutukselle, jotta oppilaitokset pystyvät kouluttamaan osaajia muuttuvaan työelämään. Ennakoitietoa on haettu mm. palvelualalta, kuntataloudesta, sosiaali- ja terveystaloudesta sekä teollisuudesta.

Ennakoitiedon pohjalta on saatu uutta tietoa koulutusratkaisuihin, opetussuunnitelmiin ja koulutusohjelmiin. Hankkeessa on myös aktiivisesti kehitetty kartoitusten ja muun ennakoitiedon pohjalta koulutustasojen ja -alojen välisiä yhteistyötä. Ennakoitiedon pohjalta on tehty yrityksille myös räätälöityjä koulutusratkaisuja. Hanketoimijoille on kehitetty kysyntälähtöiset HRD-kumppanuus- ja CRM-mallit eri asiakkuuksien hallintaan ja johtamiseen. Samalla on lisätty opetushenkilöstön HRD-kumppanuuden osaamista ja muotoiltu sparrausmalli kummitoimintoihin.

Kohderyhmä:

Kohderyhmänä ovat olleet eri koulutus-

tasojen nuoret ja aikuiset opiskelijat, Lapin maakunnan työ- ja elinkeinoelämän toimijat sekä organisaatioiden opetus- ja TKI-henkilöstö.

Toimenpiteet:

1. Osaamiskartoitukset
2. Kehittämisen- ja innovaatio-ohjelmat
3. Koulutusratkaisut ja koulutussuunnitelmat
4. HRD-kumppanuus ja CRM-mallit
5. Koulutustasojen ja -alojen yhteistyö ja ennakoitimalli sekä opetushenkilöstön HRD-kumppanuusosaamisen sparrausmalli ja kummitoiminnan kehittäminen

Ennakointi ja ennakoinnin prosessit

Ennakointi

Ennakointityön tavoitteena on ”nähdä tulevaisuuteen” ja sen pohjalta suunnitella tulevaisuuden tekemistä. EKKU-hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut koota yrityksistä ja organisaatioista muun muassa tietoa siitä, millaista osaamista heillä on tällä hetkellä ja millaista osaamista he tarvitsevat tulevaisuudessa sekä selvittää henki-

löstön koulutus- ja rekryointitarpeita ja eläköitymistä. Yhtenä ennakointityön menetelmänä on käytetty C&Q-järjestelmää. Järjestelmä tarjoaa yhtenäisen ja laadukkaan tiedon osaamisen kehittämisen tarpeista, joko ammattiryhmittäin tai henkilötasolla. Kartoituksessa esille nousseista ns. kuiluista muodostuu kehittämistarpeita, joiden pohjalta yritykselle laaditaan kehittämissuunnitelma, koulutussuunnitelma tai innovaatio-oh-

jelma. Hankkeen tavoitteena on ollut osallistaa yrityksiä ennakointityöhön ja vahvistaa kumppanuutta. Tavoitteena on ollut hyödyntää ennakointitietoa yritysten osaamisen kehittämisessä, mutta myös parantaa koulutuksen vastavuutta työelämän tarpeisiin kehittämällä opetussuunnitelmia, menetelmiä, oppimisympäristöjä ja opetushenkilöstön/kouluttajien osaamista.



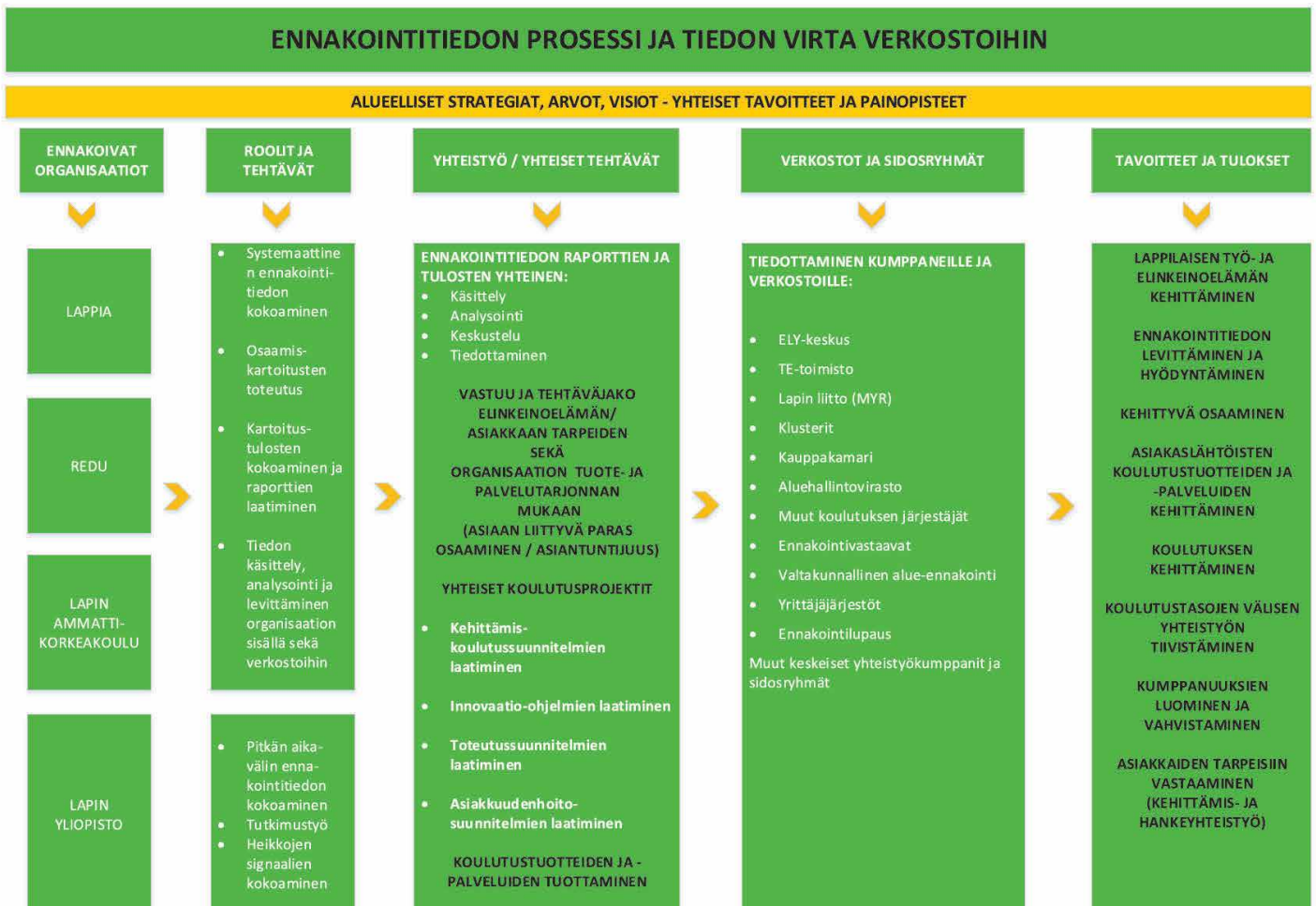
Yhteinen ennakointimalli

– Ennakointitiedon prosessi ja tiedon virta verkostoihin

Ekku-hankkeessa on luotu prosessiku-
vauksia ennakointitiedon levittämiseksi
ja hyödyntämiseksi verkostoissa sekä
koulutusorganisaation sisällä. Verkosto-
yhteistyössä on todettu, että ennakoin-
titiedon jakamista vaikeuttaa yhteisen

ennakointitietopankin tai -alustan puu-
te. Haasteeseen on pyritty hankkeessa
vastaamaan yhteisillä verkostotapa-
misilla, työpajoilla ja vahvistamalla toi-
mivia, henkilökohtaisia kontakteja. En-
nakointitiedon levittämiseksi jatketaan

yhteistyötä kumppaneiden ja keskeisten
yhteistyötahojen kanssa myös hank-
keen jälkeen. Oheinen prosessikuvaus
esittelee verkoston keskeisiä toimijoita,
tehtäviä ja rooleja sekä yhteisiä tehtäviä
ja tavoitteita.



Yhteinen ennakointimalli, ennakointitiedon prosessi ja tiedon virta verkostoihin

Ennakointityön tuloksia ja ratkaisumalleja

Laajojen ja monialaisten kartoitustulosten pohjalta Ekku-hanke on pyrkinyt vastaamaan työelämän tarpeisiin räätälöidyillä koulutusratkaisulla, mut-

ta myös erilaisilla toimenpiteillä kuten rekry-tapahtumilla, työpajoilla, seminaareilla, tapahtumilla sekä aktiivisella verkostoyhteistyöllä. Tässä muutamia

ratkaisumalleja, miten kartoituksissa ja ennakointityössä esille nousseisiin tarpeisiin on vastattu hankkeessa.



Kartoituksissa ja ennakointityössä esille nousseita kehittämistarpeita ja ratkaisumalleja

Ennakointitiedon hyödyntäminen

Ekku-hankkeessa on pyritty tehostamaan kartoitus- ja ennakointityössä

esille nousseiden tulosten hyödyntämistä. Seuraavat esimerkit osoittavat, millä

tavoin kehittämistarpeisiin on yhdessä haettu ratkaisuja.

Listasimme seminaarissa nousseita menestystekijöitä:

- **Yhteistyössä on voimaa:** Yhdessä tehden ja oppien, kommunikoiden ja toisiamme auttaen kehittäminen on helpompaa kuin yksin. Perinteisen asiakassuhteen tilalle luodaan syvällisempiä kumppanuuksia.
- **Oikealla asenteella eteenpäin:** Liiketoiminnan kehittäminen lähtee oikeasta asenteesta. Uusien palveluiden ja tuotteiden innovointi ja markkinoiden laajentuminen vaativat heittäytymistä, rohkeutta, itseluottamusta ja uskallusta. Menestys edellyttää rohkeita askelia eteenpäin, rehellistä työtä unohtamatta.
- **Henkilöstön kehittäminen:** Moniosaajuus on tämän hetken ja tulevaisuuden valttikortti. Kehittämällä henkilöstön osaamista, vahvistat yrityksesi kilpailukykyä ja luot kehittämistä tukevan työympäristön. Osaava henkilöstö on yrityksesi menestystekijä myös taantumassa.
- **Asiakas on kuningas:** Asiakkaan merkitystä menestymisessä ei voi vähätellä. Mitä olisikaan jäljellä ilman asiakkaita? Asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita kertomaan, miten tuotteita ja palveluita voi kehittää. Kuuntele, ymmärrä ja kehitä liiketoimintaa ja henkilöstöä sen mukaan.
- **Rajaton Pohjoismaa:** Mahdollisuuksia on, kun katsotaan laajemmin. Suurin kasvun mahdollisuus on viennissä, mutta kuinka pääsee rajan yli?
- **Johtaminen ja esimiestyö:** Johtajien ja esimiesten rooli yrityksen kasvussa on tärkeä: pitää tietää suunta ja tukea henkilöstöä muutoksissa. Esimiehet ovat merkittävässä asemassa luodessaan yrityksen innovatiivisuutta tukevan ilmapiirin ja kannustaessaan henkilöstöä kehittämisessä.
- **Kysy apua:** Liiketoiminnan kehittämisen ei tarvitse olla yksin puurtamista! Apua saa ja sitä annetaan, muistat vain rohkeasti kysyä. Alueemme oppilaitokset ja kehittäjäorganisaatiot ovat juuri Sinua varten: Pohjoiskalotin rajaneuvonta, Lapin yrittäjät ry, Storvik & Co, Lapin ELY-keskus, Lapin liitto, Digipolis, Ammattiopisto Lappia, Lapin ammattiopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu.

läpittämiseksi saati sen kasvattamiseksi. Osaamista on syvennettävä ja henkilöstön on osattava vielä paremmin. Tulosten mukaan tulevaisuuden osaamistarpeena korostuikin ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen. Lappilaiselta ammattilaiselta edellytetään yhä enemmän oman osaamisen kehittämishalua ja alan kehityksessä mukana pysymistä.



ekku

ennakoinnista koulutukseen ja kumppanuuteen

AKTIVOI AJATUKSESI, KASVATA KATETTA!

Paikka: Ammattiopisto Lappian juhlasali, Urheilukatu 6, Tornio

Ohjelma 18.1. klo 14 - 18

14.00

Yhdessä olemme enemmän
Juontaja, vuoden 2015 nuori yrittäjä **Julius Oförsagd**



Seutukuntamme yritysten kehitysmahdollisuudet
Kansanedustaja **Katri Kulmuni**

53 yrityksen osaamiskartoitusten tulokset
Koulutustarkastaja **Kari Rekilä**, Rovaniemen koulutusKuntayhtymä

Mistä yrittäjä saa tietoa ja apua?
Koordinaattori **Päivi Koivupalo**, Pohjoiskalotin rajaneuvonta
Varatoimitusjohtaja **Martti Kankaanranta**, Lapin Yrittäjät ry



Yhteistyöllä miljoonia ja muita menestystarinoita | Toimitusjohtaja **Roger Niemi**, Övertorneå

Koulutusyhteistyön ja rajalla toimimisen parhaita tuloksia
Toimitusjohtaja **Juha Alapuranen**, YBT Oy

Henkilöstön kehittämisen merkitys liiketoiminnassa
HR Manager **Jarmo Okkonen**, Stora Enso Oyj Veitsiluoto Mill

Kasvua Norjasta | Managing Director **Pirkko Taskinen**, Storvik & Co Oy

16:30

Eri alojen asiantuntijat cocktail-pisteissä
Esittelijänä AikuisKoulutusjohtaja **Anni Miettunen**, Lappia. Voit vapaasti käydä keskustelemassa, kyselemässä, antamassa palautetta tai vaikkapa ideoimassa.

17:15 Paneeli | Menestyksen avaimet: Kasvata katetta TOP 10

Aktivoi Ajatuksesi

Tammikuussa 2016 ekku-hanke järjesti Torniossa seminaarin, nimellä AktivoiAjatuksesi, KasvataKatetta. Seminaari toteutettiin Lapin teollisuuspalveluyrityksiin keväällä 2015 tehtyjen osaamistarvekartoitusten pohjalta. Ammattiopisto Lappia ja Rovaniemen koulutusKuntayhtymä toteuttivat kartoitukset Digipolis Oy:n toimeksiannosta Lapin teollisuuspalveluyritysten osaamisen ja osaajien kehittämistarpeiden selvittämiseksi. Selvitystyö on osa EU-rahoitteista Arctic Business Design (ABD) kehittämishanketta. Kartoituksissa haastateltiin Kemi-Tornio alueen, Kittilän, Rovaniemen, Kolarin ja Pellon alueen yrityksiä, kaikkiaan 53 yritystä.

Kartoituksen tavoitteena oli selvittää yritysten liiketoiminnan ja strategian kannalta merkittävämät osaamiset. Kaikkien 31 organisaation osaamisalueiden yhteenlaskettu määrä on 646. Luku

havainnollistaa sen olennaisimman: Lapin alueella toimivat yritykset tarvitsevat hyvin erilaista osaamista. Toki kartoituksissa löytyi osaamisia, jotka ovat tärkeitä ja merkityksellisiä kaikille. Englannin ja ruotsin kielen perustaito, tietotekninen yleinen osaaminen ja vuorovaikutustaidot ja palvelualltius korostuivat useissa eri yritysten kartoituksissa.

Eniten osaamisalueita valittiin tuotteiden tuotanto-osaamisessa. Toiseksi eniten osaamista nimettiin palvelujen tuottamisessa. Näihin kahteen suurimpaan luokkiin sisältyvät osaamiset ovat yrityksen tarvitsemaa substanssiosaamista. Kun osaamisia tarkastelee osaamistulosten eli kuulujen valossa huomataan, että yli puolet näistä osaamisista on positiivisia. Voimmekin todeta, että Lapin teollisuuspalveluhenkilöstön substanssiosaaminen on hyvällä tasolla. Osaamisen hyvä taso ei kuitenkaan riitä kilpailukyvyyn yl-



Lapin matkailun tulevaisuus

– Lupauksista käytäntöön

Lapin matkailu- ja palvelualojen yritysten osaamiskartoituksia on tehty järjestelmällisesti vuodesta 2014. Ekku-hanke on aktiivisesti osallistunut lapin matkailualan yritysten osaamisen ja osaamisen kehittämistarpeiden selvittämiseen ja pyrkinyt verkostoyhteistyöllä hakemaan ratkaisuja matkailun palveluketjun laadun parantamiseen. Matkailualan kehittämiseksi on tehty vahvaa yhteistyötä mm. ELY-keskuksen, TE-toimiston, Lapin liiton, mat-

kailuklusterin, henkilöstövuokrausyritysten, kunnallisten kehittämissyhtiöiden ja alueellisten matkailuorganisaatioiden kanssa. Verkostoyhteistyöllä on pyritty selvittämään, kartoitusten pohjalta, alan haasteita ja mahdollisuuksia, toimijoiden tehtäviä ja rooleja sekä kehitystä tukevia ja edellytettäviä toimintoja. Organisaatiot ovat myös tehneet ennakointilupauksen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Matkailualan haasteet ja mahdollisuudet

Matkailualan yritysten ja työnantajien yhteisenä haasteena on pysyvän, ammattitaitoisen työvoiman saaminen. Matkailualan palveluketju pitää sisällään monenlaista ja monialaista osaamista kuljetus- ja huoltoaloilta tarjoiluun ja opastukseen. Ekku-hanke on osallistunut kolmeen työpajaan, joissa tuotiin esille matkailualan keskeisten ammattiryhmien suurimpia osaamisen kuluja (ke-

hittämistarpeita), pohdittiin mistä osaamisen kuluja johtuvat ja mitä voisimme yhdessä tehdä kuluja vähentämiseksi. Seuraavaksi esittelemme ammattiryhmittäin suurimpia osaamisen kuluja, työryhmissä pohdittuja mahdollisia kuluja vähentäviä ja mitä me voimme yhdessä tehdä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kuljettajien ja huoltohenkilöiden suurimmat osaamisvajeet

Miksi tilanne on tämä?

- Asennevika ja motivaation puute
- Heikko ammatti-identiteetti, ammattiylpeuden puute, aliarvostetaan tai väheksytään omaa työtä ja roolia
- Ei ymmärrä oman työn, osaamisen ja palvelun merkitystä osana kokonaisuutta
- Heikot sosiaaliset ja asiakaspalvelutaidot
- Koulutuksen sisältö ja laatu, alan koulutuksessa ei vaadita/oteta näitä asioita riittävästi huomioon
- Henkilöt eivät mahdollisesti sovi alalle, ei substanssiosaamista, fyysistä jaksamista tai työn edellyttämiä ominaisuuksia (luonne)
- Yrityksien heikkoa rekrytointiosaamista
- Yritysten ja henkilöstön muuttoliike, ei pysyvää paikallista työvoimaa eikä yrityksiä, toimivat alueella vain sesonkiaikoina
- Kieltenopetus ei vastaa työelämän tarpeita
- Ei riittävästi yhteistyötä koulutuksen ja työelämän välillä

Mitä ja miten voimme tehdä?

- Kehittää työelämä- ja asiakaslähtoisempää koulutusta, jossa korostetaan edellä mainittuja osaamisalueita ja -vajeita
- Tehostaa työhön perehdyttämistä
- Hyödyntää ns. hiljaisia / ei sesonkiaikoja perehdytykseen ja koulutukseen
- Kehittää yritysten rekrytointiosaamista ja soveltuvuuden testausta
- Käydä jatkuvaa ja aktiivista vuoropuhelua koulutuksen ja työelämän välillä, nimetä molemmilta tahoilta henkilöt, vastuutehtävät ja alueet (esim. koulutus- ja oppisopimukset)
- Lisätä innovatiivisuutta ja rohkeutta
- Lisätä resursseja ja varmistaa riittävät koulutusresurssit koko Lappiin
- Parantaa koulutuksen järjestäjien yhteistyötä koulutuksen turvaamiseksi koko Lapissa
- Kehittää käytännönläheisempää ja asiakaslähtoisempää kieltenopetusta

Työryhmässä todettiin, että ”näitä ammattiryhmiä yhdistää se, että he tekevät oleellista piilotyötä, joka näkyy ja kuuluu vasta kun he töpeksivät.”



KULJETTAJA SUURIMMAT OSAAMISVAJEET

- Taloudellinen ajotapa
- Asiakaspalvelutaidot ja myönteisen asiakaspalvelukokemuksen merkityksen ymmärtäminen
- Ajoneuvon siistinä ja kunnossa pitäminen
- Englannin kielen perustaito
- Viestintä- ja vuorovaikutustaidot asiakkaille ja työyhteisölle, sosiaaliset taidot
- Paikallistuntemus



HUOLTOHENKILÖT SUURIMMAT OSAAMISVAJEET

- Talo- ja kiinteistötekniikan osaaminen
- Asiakaspalvelutaidot, haastavan asiakkaan kohtaamisen taidot
- Työn kannalta tarvittava kielitaito
- Ongelmanratkaisukyky, moniosaaminen
- Pienimuotoisten huolto- ja korjaustöiden tekeminen
- Koneiden ja laitteiden korjaus- ja huoltotaidot

Ohjelmapalvelu- työntekijöiden suurimmat osaamisvajeet



OHJELMAPALVELUTYÖNTEKIJÄT SUURIMMAT OSAAMISVAJEET

Miksi tilanne on tämä?

- Ammatillinen koulutus ei tue tarvittavaa moniosaajuutta
- Monelle matkailualan työ on elämänvaiheammatti ja haasteena on se, että moni vaihtaa elämäntilanteeseen paremmin sopiviin, vakaampiin töihin juuri kun on oppinut asiakaspalvelu- ja opastustaidot, koneiden ja laitteiden käytön jne.
- Vaihtuvuus alalla on kohtalaisen suurta ja vaikuttavia tekijöitä ovat työn kausiluontoisuus, alhainen palkkaus ja keho asuntotilanne
- Alalle palkataan etupäässä 2:n H:n (hyvä tyyppi ja hygieniapassi) väkeä, joka vahvistaa entisestään käsitystä ammatista, johon ei tarvita koulutusta ja jossa voi toimia niin kun itse haluaa (ei yrittäjämäisesti tai -lähtöisesti)

- Monipuolinen kielitaito, monikulttuurisuus-aidot ja esiintymistaito
- Soveltuvuus sesonkityöhön, työaika-joustavuus
- Asiakaspalvelutaito, asiakasryhmien hallinta, turvallisuudesta huolehtiminen, monitaitoisuus
- Paikallistuntemus, kulttuuriympäristön tuntemus
- Substanssiosaaminen, eräopastaidot
- Lisämyynnin tekemiseen liittyvä osaaminen, sosiaalisen median käyttötaidot ja hyödyntäminen

Mitä ja miten voimme tehdä?

- Yritysten tulisi panostaa henkilöstökoulutukseen, tavanomaisen kausiperehdytyksen lisäksi. Sitoutuneelle henkilöstölle tulisi järjestää suunnitelmallista osaamisen kehittämistä ja osallistaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen (hiljainen tieto säilyy ja jalostuu)
- Yritysten tulisi panostaa sisäiseen tuotteistukseen. Tuotetuntemus, kokemus, myyntityön osaaminen ja halu palvella asiakasta luovat pohjan tarinallisuudelle, joka on tärkeä osa ohjelmapalvelutyöntekijöiden ammattitaitoa (tarinallisia elämyksiä tulisi kehittää)
- Levi-passi käytäntöä voisi levittää myös muille matkailualueille (perehdytyksen ja sitouttamisen väline, paikallistuntemus, tuotetuntemus, verkostoituminen, sisäinen asiakkuus, me-henki jne.)
- Ammatillisen koulutuksen tulee entistä herkemmin kuunnella työelämän tarpeita, mutta myös arvioida kriittisesti toimintatapoja ja periaatteita toimia alalla
- Moniammatillinen osaaminen tukisi lapin alueella ja matkailualalla pysymistä

Yrittäjien ja johtajien suurimmat osaamisvajeet

Miksi tilanne on tämä?

- Yritystoiminta on kasvanut ilman suunnitelmia
- Kysyntä ylittää resurssit
- Yrittäjän/johtajan koulutus on kirjava, ei osallistuta koulutuksiin eikä kehitetä omaa osaamista
- Ei ole asiakkuudenhallintajärjestelmää eikä asiakasosaamista
- Ei ole myynninseurantajärjestelmää, ei tiedetä mistä eurot tulee
- Tehtäviä ei ole vastuutettu
- Ei johtamisjärjestelmää eikä johto ole ”näkyvillä”, persoonat johtavat
- Opettajilla ei ole ajantasaista tietoa yritysten toiminnasta

Mitä ja miten voimme tehdä?

- Johtajien ja yrittäjien tulisi päivittää osaamistaan ja tietojaan (koulutuksiin osallistuminen)
- Asiakkuusjärjestelmän hankkiminen, asiakastuntemuksen parantaminen
- Parempaa perehdytystä työntekijöille, toimintatapojen selkeyttäminen
- Johtajien ja yrittäjien tulisi olla helposti lähestyttäviä
- Rekrytointi osaamisen/-koulutuksen lisääminen tai rekrytoinnin ulkoistaminen (henkilöstöpalvelut)
- Opettajien kanssa lisää yhteistyötä, opettajat yrityksiin
- Herätyksiä yrittäjille
- Yrittäjille tarkoitetuissa koulutuksissa pitää aina olla ”HINTALAPPU”



YRITTÄJÄ, JOHTAJA SUURIMMAT OSAAMISVAJEET

- Henkilöstön johtamistaidot, vuorovai-
kutus- ja sosiaaliset taidot, rekrytointi-
osaaminen
- Myynti- ja markkinointitaidot, tieto- ja
viestintätekniiset taidot, sosiaalisen
median hyödyn ja käytön ymmärrys,
ohjelmistojen, järjestelmien omaksumi-
nen
- Substanssiosaaminen, alan tuntemus ja
oman osaamisen kehittäminen
- Verkostoyhteistyö, yhteistyökumppanit,
sidosryhmät
- Työperäisen stressin ja paineen sietoky-
ky
- Asiakaspalvelutaidot, kielitaito,
kulttuurien tuntemus, monikulttuuri-
suus-osaaminen
- Talousosaaminen, liiketoiminnan osaa-
minen ja kehittäminen

Verkoston työpajassa kokoontui asiantuntijoita paneelikeskusteluun, pohtimaan matkailualan haasteita. Tässä muutamia poimintoja keskustelusta:



Panelistit: Mari Lappalainen, Erähotelli Nellim, Kristian Tahvanainen, Liikenne Niemelä Oy, Susanne Hulbekkmo, Royal Reindeer, Antti Rotko, Opteam, Taisto Arkko, Lapin koulutuskeskus REDU, Tuija Ohtonen, Lapin ELY-keskus

Työpajoissa nousi selkeästi esille yhteiset kehittämiskohteet, kuten matkailualan imagon nostaminen, osaavan työvoiman löytäminen ja uusien toimintatapojen kehittäminen. Yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi toimijoille luotiin yhteinen tiekartta, joka selkeyttää eri toimijoiden tehtäviä ja vastuita.

Tiekartta Lapin matkailualan osaavan työvoiman varmistamiseksi

	Mitä pitää saada aikaan?	Mitä pitää tehdä?				
Imagon rakennus Vetovoima Viestintä	Matkailuala vetovoimaiseksi	Kolme kärkeä kaikille yhteiseksi – Määrittely ja aineisto – Hyödyntäminen ELY tai House of Lapland	Imagomarkkinoinnin kohderyhmien tunnistaminen ja tarpeiden määrittely => Miten vastaan?	Kampanja seiskaluokkalaisille ja heidän vanhemmilleen.	Työnantajille koulutusta työnantajakuvan rakentamisesta	Oikea kuvaus matkailualasta ja työurista
Rekrytointi Headhunting	Riittävä määrä tasokasta työvoimaa vaihtuvuus optimoiden	Jatkuva tiedon keruu – yritysten tarpeiden mukaan – työnhakijoiden tahtotila – rekrytointitapojen tuloksellisuus	Verkoston ylläpito ja koordinaatio (ELY ja TE-toimisto)	Valtakunnallisen uutiskynnyksen ylittävät isot tapahtumat	Uudenlaiset rekrytointitavat – kansallinen vaihto – Varsinais-Suomen ja Lapin yhteinen pilotti	Osaamisen kehittäminen Rekrytoinnin välineenä. Sesonkien ja sesonkivaihteluiden hyödyntäminen
Osaamisen kehittäminen	Koulutus työ- / asiakaslähtöiseksi. Innostus ja sitoutuminen alaan ja Lappiin	Tiedon keruu yritysten tarpeista nyt ja tulevaisuudessa. Hyödyntäminen koulutusten suunnittelussa. Yrittäjät mukaan.	Jatkuva verkostoyhteistyö face-to-face + sähkö. alusta Uusi malli miten yritykset ja oppilaitokset koulutavat yhdessä	Työ- ja uravalmennuksen kehittäminen Valmistuneet opiskelijat mukaan	Yrittäjien osaamisen kehittäminen – henkilöstöjohtaminen – opiskelijoiden ohjaaminen	Täsmäkoulutus puuttuviin asioihin. Moniosajat. Sesonkien hyödyntäminen
Toimintatapojen kehittäminen (innovaatiot, kokeiltu)	Ajattelutavan räjäyttäminen, toimintatapojen ja johtamiskulttuurin uudistaminen	Vuoden palvelumuotoiluhanke – tietoja työntekijöiden tarpeista – tiedon hyödyntäminen toimintatapojen uudistamisessa	Iso ”MÄTSÄYS” vuosittain oppilaitokset, opiskelijat ja yritykset	Rekrytoinnin Best Practices yli toimialarajojen	Tiedon saanti muuttuvasta työelämästä, työelämän laadusta ja tuottavuudesta	Vetovoimatekijöiden profilointi (osa imagotyötä)
Uudet rahoitusmahdollisuudet	Yrityksille tietoa käytettävissä olevista mahdollisuuksista.	Matkailualan imagotyön rahoitus	Rahoittajien imagon kehittäminen yrityksiin päin	Rahoittajien ja yritysten yhteistyön tiivistäminen	Rahoitusmahdollisuuksien markkinointi yrityksille	

Verkostossa ja työpajoissa saavutettuja tuloksia hyödynnetään organisaatioiden ja toimijoiden jokapäiväisessä työssä ja toiminnan kehittämisessä.



SEO-Mäen ja Ammattiopisto Lappian välinen kumppanuussopimus kehittää molempia osapuolia

Ekku-hankkeen yhtenä tavoitteena oli ennakkotiedon pohjalta kehittää yritysasiakkaiden toimintaa ja menestymistä, sekä tukea heidän kasvuedellytyksiä. Hankkeen tavoitteena oli myös saada uutta tietoa koulutusratkaisuihin, opetussuunnitelmiin sekä kehittää opetushenkilöstön osaamista. Hankkeessa pyrittiin lisäämään myös yritysten ja oppilaitosten välistä yhteistyötä ja HRD-kumppanuutta. Yksi kumppanuuden osoitus on yhteistyössä laadittu kumppanuussopimus. Kumppanuussopimuksella taattiin molemminpuolinen luottamuksellinen ja avoin yhteistyö.

Ekku-hankkeen aikana ammattiopisto Lappia on tehnyt kumppanuussopimuksen useamman yrityksen kanssa. Näistä

yksi on Lp autohuolto Seo Mäki, jolla on huoltamo-kahvila-ravintola-alan yrityksiä Ylitorniolla, Pellossa, Muoniossa ja Sodankylässä.

Seo Mäen yrittäjä, Mika Mäelle tehdyn osaamistarvekartoituksen, keskustelujen sekä heille tehdyn mystery shopping tulosten ja palautteiden pohjalta yritykselle tehtiin kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelman pohjalta Seo Mäen henkilökunnalle räätälöitiin oma kahvilatyöntekijöille (sisältäen huoltamon työtehtävät) suunnattu koulutus. Koulutuksen avulla tehostettiin yrityksen toimintaa ja henkilökunnan osaamista. Henkilökuntaa Seo Mäellä on 32 joista 23 kahvilatyöntekijää. Ennakkotiedon pohjalta Sodankylän ja Muonion

toimipaikkojen esimiehet kokivat tarvitsevansa lisää osaamista. Heidät ohjattiin lähiesimieskoulutukseen, josta he saivat tietoa mm. taloudelliseen ja kustannustehokkaaseen toimintaan sekä työn organisointiin ja henkilöstön hallintaan.

Kahvilatyöntekijöille suunnattu koulutus toteutettiin työelämälähtöisesti jokaisessa yrityksessä, jolloin jokaisella työntekijällä oli mahdollisuus osallistua koulutukseen. Koulutuksen räätälöintiin osallistui aktiivisesti Lappian palvelualan kouluttajat, jotka toteuttivat myös koulutuksen yrityksessä. Koulutuksen räätälöinnissä kiinnitettiin huomiota yrityksen omiin työprosesseihin ja kartoituksissa esille nousseisiin henkilökunnan osaamisen vajeisiin. Koulutuksen pai-



notus oli asiakaspalvelussa, lisämyynnissä, taloudellisessa ja kustannustehokkaassa toiminnassa sekä tehtävien priorisoinnissa. Koulutuksen aikana jokaiseen toimipisteeseen suunniteltiin ja valmistettiin myös uusia tuotteita, huomioiden sesonkien vaihtelut sekä yrityksen kone- ja laitekapasiteetit.

Henkilökunnan osaamista kehitettiin myös liittyen siivousmenetelmiin, puhdistusaineiden käyttöön ja työvälineisiin. Yrittäjän sitoutumisella koulutuksiin ja niiden toteutukseen on merkittävä rooli. Yrittäjä Mika Mäki oli mukana koulutusten räätälöinnissä, sekä mahdollisti jokaisen työntekijän osallistumisen niihin. Hän myös motivoi ja kannusti työntekijöitään kehittämään itseään ja oppimaan

uutta.

Hän antoi myös työntekijöilleen ”vapaat kädet” kehittää uusia tuotteita ja uusia työmenetelmiä. Koulutus kesti noin kahdeksan kuukautta. Näihin kahdeksaan kuukauteen mahtui kolme eri sesonkia, joten ajallisesti koulutuksella on aina merkitystä. Yrittäjä, työntekijät sekä kouluttajat kokivat kaikki koulutuksen olleen tarpeellinen ja uutta osaamista oli saatu molemmiin puolin enemmän, kuin oli osattu odottaa. Yrittäjän kommentti koulutuksen jälkeen olikin, että Seola haluttaan jatkuvasti kehittyä ja pysyä mukana kovassa kilpailussa. Tämän vuoksi tarvitsemme jatkuvasti uutta osaamista, jonka avulla voimme tehostaa ja kehittää toimintaamme.

Koulusratkaisut Seo-asemien henkilökunnalle ja esimiehille

- Asiakaspalvelu
- Kahvilatuotteiden valmistus – ja esille laitto
- Työtehtävien priorisointi
- Taloudellinen ja kustannustehokas toimintatapa
- Esimiesosaaminen
- Puhdistuspalvelut
- Lisämyynti

Ammattiopisto Lappian kouluttajille

- Uudet oppimisympäristöt
- Uusia toimintamalleja
- Työelämäyhteistyötä
- Kehittämisen- ja koulutussuunnitelma

Koulutuksesta ja yrittäjän palautteesta on tehty video, johon voit tutustua seuraavan linkin kautta. <https://www.youtube.com/watch?v=28sXRZuzqN-g&feature=youtu.be>

Ylläksen matkailualueen vahvuudet ja haasteet

Ammattiopisto Lappia toteutti kevään ja syksyn 2015 aikana osaamis- ja kehittämistarvekartoituksen Ylläksen matkailualan 32:n yritykseen. Ylläksen alueen yrittäjillä, yritysten johtajilla, päälliköillä, toimitusjohtajilla ja kaikilla haastatelluilla oli vahva usko Ylläksen matkailun kasvuun ja alueen kehittymiseen. Ylläksen matkailualueen tuotteet ja palvelut koettiin monipuolisiksi ja laadukkaiksi, mutta silti alueella oli asenne se, että ainoastaan jatkuvalla toiminnan ja palvelujen kehittämällä pysytään mukana kovenevassa kilpailussa asiakkaista.

Ylläksellä nostettiin vahvasti esille esimerkiksi luonto ja sen ainutlaatuisuus sekä pyrittiin profiloitumaan ja kehittämään toimintaa sen mukaisesti. Lapin matkailun ja Ylläksen alueen kansainvälisesti tärkeimmät vetovoi-matekijät ovat juuri arktinen luonto, luonnonolosuhteet ja -ilmiöt, sekä lappilaiset alueelliset ja kulttuuriset erityispiirteet.

Ylläksen ravintoloissa käytetään jonkin verran paikallisia tuotteita. Alueen omien raaka-aineiden ja tuotteiden hankintaa ja ostamista pitäisi järkeis-

tää, jotta raaka-aineiden käyttö olisi vaivattomampaa kuin mitä se nyt on. Lähiruoka ja luomu kasvattavat suosiotaan jatkuvasti ja siihen halutaan myös satsata. Useassa yrityksessä tiedostettiin myös tarve pyrkiä vielä enemmän ekologiseen, luontoa säästävään toimintamalliin.

Sosiaalisen median (somen) hyödyntäminen ulkoisessa viestinnässä ja markkinoinnissa oli yksi tulevaisuuden osaamistarpeista. Matkailijoiden asiakaskäyttäytymistä on muuttanut internet. Matkakohteiden vertailu, varaaminen, ostaminen ja matkan koho-kohtien jakaminen tapahtuvat netissä ja yhä enemmän mobiilisti. Tämä kehitys on johtanut perinteisten matkajärjestäjien vähenemiseen ja korvaantumiseen internetin varauspalveluilla sekä ylipäänsä matkaan liittyvien välikäsien katoamiseen.

Osaamistarvekartoituksen yksi tavoite oli saada tietoa yrityksen työntekijöiden osaamistarpeista. Yleensä ottaen Ylläksen alueen yrittäjät kokivat henkilöstönsä ammattitaidon hyväksi. Suurimpia kuiluja löytyi asiakaspalvelusta ja työyhteisötaitoista.

Koulutusratkaisut:

- Sähköinen markkinointi- ja myynti
- Luonnontuotealan koulutusten kehittäminen
- Johtamis- ja esimieskoulutus

Vahvuudet:

Luonnon ainutlaatuisuus
Usko matkailun kasvuun
Uusia nuoria yrittäjiä
Palvelujen laadukkuus
Palvelujen monipuolisuus
Yritykset kehittyvät ja kehittävät jatkuvasti osaamistaan.

Haasteet:

Luonnon kestävä ja vastuullinen hyödyntäminen
Paikallisen lähiruoan vaivaton hyödyntäminen
Asiakaskäyttäytymisen muutokset
Työn sesonkiluontoisuus
Asiakaspalvelu
Työyhteisötaidot
Asunnot

Ylläksen matkailualueen kooste

<https://drive.google.com/file/d/13oKjG029HENR5ivtV51kdehmYm2o6Njd/view?usp=sharing>

Ylläksen matkailualueen raportti

https://drive.google.com/file/d/1Xb-bEbDMv5ASw01iVW1w_KUXyymTofg-Qt/view?usp=sharing





Tulevaisuuden haasteita sotealalla

Ekku-hankeessa ammattiopisto Lappia on tehnyt osaamistarvekartoituksia useampaan sotealan yritykseen. Soteala elää suuressa muutoksessa ja tulevaisuus asettaa alalle suuria haasteita. Esimerkiksi osa kuntoutusalan yrityksistä on toiminut ensisijaisesti sotainvalidien, veteraanien sekä heidän puolisoitten ja leskien hoito- ja kuntoutuslaitoksina. Näiden ikäryhmien pienentyessä, ovat kuntoutuslaitokset laajentaneet palvelujaan koskemaan myös muita ikäihmisiä ja kuntoutujia. Uusien asiakkaiden myötä, myös henkilökunta on uusien haasteiden edessä. Uusien asiakasryhmien myötä tarvitaan uutta osaamista. Kilpailu kasvaa ja lisääntyy myös palvelujen tuottajien keskuudessa, joten laadulla ja osaavalla henkilökunnalla on selvä kilpailuetu. Johtajilta vaaditaan kykyä katsoa tulevaisuuteen ja kykyä vahvaan muutosjohtamiseen.

Kartoituksissa koulutustarpeista esille on noussut kuntoutuksen erikoisalakohtainen tuntemus, kuntoutusmenetelmien ja vaikuttavuuden tuntemus, toimintamuu-
tosten ennakointiin liittyvä osaaminen. Sekä, yhtenä tärkeänä osana erilaisten uusien asiakkaiden ja toimintatapojen tuntemus. Tiimityöskentelytaitoja koros-

tettiin, koska hyvään ja monipuoliseen hoitotyöhön liittyy aina moniammatillinen yhteistyö

Uutta osaamista tarvitaan. Kehitysvamma-
palveluissa esille nousi ikääntyvien kehitysvammaisten ohjaaminen ja toimintakyvyn tukeminen. Kehitysvammaiset ikääntyvät ja henkilöstöllä ei ole riittävästi osaamista ohjata ja kuntouttaa ikääntyviä kehitysvammaisia. Lisäksi käytännötyössä on tullut esille se, että kehitysvammaisuus on muuttunut vuosien myötä. Eri ikäisillä kehitysvammaisilla on yhä useammalla myös neuropsykiatrisia häiriöitä, jotka lisäävät haasteita käytännötyössä. Henkilökunnalla ei ole valmiuksia tunnistaa, ohjata ja kuntouttaa neuropsykiatrisia asiakkaita.

Kasvavana ryhmänä on myös maahanmuuttajataustaiset kehitysvammaiset, joiden kohtaamisessa on selviä kommunikaatio ongelmia. Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat myös kehitysvammaisten kokonaisvaltaisen arjen tukeminen ja ohjaaminen sekä siihen liittyvät taidot ja osaaminen. Sotealan palveluverkoston tuntemus ja yhteistyötaidot sotealan ammattilaisten kanssa ovat myös tulevaisuuden kehittämiskohteita ke-

Haasteet ja koulutustarpeet

- Eläköityvä hoitohenkilökunta
- Kuntoutuksen erikoisalakohtainen tuntemus
- Ikääntyvien kehitysvammaisten erikoisalakohtainen tuntemus- ohjaaminen ja toimintakyvyn tunteminen
- Eri-ikäisillä kehitysvammaisilla neuropsykiatrisia häiriöitä
- Maahanmuuttajataustaiset kehitysvammaiset
- Ryhmätyö-, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot
- Työhyvinvointiosaaminen ja ergonomiset työskentelytavat

Kartoitusten tuloksena

- Räättälöidyt koulutusratkaisut yrityksille
- Lappian kouluttajille uutta osaamista alueen työelämän tarpeisiin
- Yhteisiä tapahtumia kuten ”Mätsäys ja Räättälöinti” työvoiman saamiseksi
- Oppisopimuskoulutukset organisaatioiden henkilöstölle

hitysvamma palveluissa. Näiden lisäksi yksittäisinä kehittämiskohteina nähdään kehitysvammaisten lääkehoitoon ja ravitsemukseen liittyvä osaaminen.

Ikääntyvien palveluasumisessa haasteena on lähivuosina eläköityvä henkilöstö. Ikääntyvien hoidossa ja huolenpidossa osaamistarpeissa nousi esille useampia kokonaisuuksia liittyen varsinaiseen hoitotyöhön ja työelämätaitoihin. Hoitotyön osalta keskeiseksi nousevat potilasasiakirjoihin liittyvä kirjaaminen, hoitosuunnitelman laadinta, seuranta ja arviointi. Terveysalan omavalvontasuunnitelman tuntemus nousee myös keskeiseksi asiaksi. Konkreettiseen käytännötyöhön liittyvät osaamistarpeet ovat, ravitsemus, toimintakyvyn tukeminen kuntouttavilla menetelmillä, yhteistyö omaisten kanssa, saattohoito, kivun hoito sekä muistisairaahan hoitoon liittyvät taidot. Työelämätaidoissa keskeisiksi kehittämiskohteiksi nousevat ryhmätyö-, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot työyhteisön sisällä sekä yhteistyö muiden sotealan toimijoiden kanssa. Työhyvinvointiosaaminen ja ergonomisen työskentelytavan hallinta tulevat myös esille.

KN COMPOSITE

Henkilöstön osaamisen kartoituksesta ja koulutussuunnitelmasta yritystoiminnan kehittämiseen

Ekku-hankkeen yhtenä yhteistyöyrittäjänä oli muovituotteiden valmistus- toimintaa harjoittava KN Composite Oy. Yrityksellä on omistajan lisäksi vajaa kymmenen tuotannonyöntekijää. Pääasiakasryhmänä ovat teollisuusyritykset sekä kalankasvattamot. Omistaja on tarvittaessa joka paikan höylä. Hän vastaa markkinoinnista, myynnistä, taloudesta, tuotannosta ja kehittämisestä sekä toimii myös autonkuljettajana.

KN Composite Oy:n ennakointi-, kehittämis- ja kehittymishalukkuutta osoittaa osallistuminen vedenpuhdistukseen liittyvään kehittämishankkeeseen laitteistotoimittajana. Sen pohjalta myös liiketoimintasuunnitelma on vastikään päivitetty. Tavoitteena yrityksellä on myös henkilökunnan osaamisen sertifiointi tarvittavilla osaamisalueilla. Yrityksen sertifiointien päivittäminen hoidettiin myös kuntoon. Hyvillä tuotteilla ja laadukkaalla sertifioidulla toiminnalla uskotaan yrityksen liiketoiminnan kasvattamiseen ja vientikaupan avaamiseen.

Osaamiskartoituksessa nousi esiin osaamisen kehittämistarpeita sekä omistajan että muun henkilöstön osalta. Lisäksi yrityksen tavoitteet liiketoiminnan kasvattamiseen myös vientikaupan avulla tuovat osaamisen kehittämiseen tarpeita. Osaamiskartoituksessa nostettiin

esiin osaamiskuilut (osaamisen kehittämiskohteet). Niiden ja omistajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta syntyi käsitys kriittisimmistä osaamisen kehittämiskohteista. Tältä pohjalta laadittiin koulutussuunnitelma, johon kirjattiin kunkin henkilöstöryhmän koulutustarpeet, jotka priorisoitiin yrityksen toiminnan kannalta. Osa koulutuksista voidaan toteuttaa sisäisinä koulutuksina, osaan on hankittava ulkopuolisia kouluttajia tai koulutuksia. Keskustelujen ja kartoituksen perusteella näkyi, että yritys hyötyy myös kehittämis- ja innovaatio-ohjelmasta, jonka tavoiteltu lopputulos voi olla joko innovaatio esim. uusi tuote, palvelu tai toimintatapa tai toiminnan kehittyminen ilman varsinaista innovaatiota. Oli innovaation luonne mikä tahansa, sillä tavoitellaan liikevaihdon kasvua ja se tuottaa yritykselle taloudellista lisäarvoa.

Omistaja ja toimitusjohtaja Ilkka Leppikangas oli selkeästi tulevaisuusorientoitunut ja ennakointitietoa hyödyntävä. Kolmen työpajaistunnon aikana arvioitiin strategisten tavoitteiden haastavuutta ja asetetun aikataulun realistisuutta sekä tarkasteltiin yrityksen tuloksia ja toimintaa asiakkaiden, sisäisten prosessien ja osaamisen kehittämisen näkökulmista. Kehittämisohjelma sai yrityksen strategisia tavoitteita toteuttavan operatiivisen toimenpidekartan muodon. Kehit-

tämisohjelman sisältö toteutuessaan mahdollistaa uusien tuote- ja jopa liike-toimintamalli-innovaatioiden kehittymisen.

Pk-sektorin yrityksissä yrittäjä on usein vahvasti kiinni tekemisessä, jolloin suunnitteluun ja kehittämisen eteenpäin viemiseen aika on kortilla. Ekku-hankkeen myötä yrittäjä sai keskustelukumppanit omien ajatustensa selkeyttämiseksi, tavoitteiden eteenpäin viemiseksi ja ylös kirjaamiseksi. Toimitusjohtaja Ilkka Leppikangas kommentoi yhteistyöstä: ”Hyvä lähtölaukaus lisäkehittämiseen!”. Osa toimenpiteistä on käynnistynyt mm. tuotannon kokonaisvastuu on siirretty Niko Leppikankaalle, jolloin toimitusjohtajan aikaa on vapautunut markkinointiin ja myyntiin. Henkilöstön koulutuksia on lähdetty systemaattisesti viemään eteenpäin. Lisäksi yrityksessä on tehty toimenpiteitä toiminnan kehittämiseksi sekä kansainvälistymisen edistämiseksi

Kartoitusten tuloksena

- Osaamistarpeet ja -kehittämisen kohteet
- Koulutussuunnitelmat ja räätälöidyt koulutusratkaisut henkilöstölle
- Kehittämis- ja innovaatio-ohjelma ja operatiivinen toimenpidekartta yritykselle
- Uudet tuote- ja liiketoimintamallit



Lapin AMK opetus- henkilöstön osaamiskartoituksista osaamisen kehittämiseen

Ammattikorkeakouluopettajan työn keskeisiä sisältöjä ovat opetus-, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotyö sekä alueelliset kehittämistehtävät työelämän kanssa. Opettajana kasvamiseen liittyy koko työuran aikainen oppiminen ja osaamisen kehittyminen. Lapin ammattikorkeakoulussa pedagogisessa kehittämisessä ja opettajan työn muutoksessa korostuvat osaamis- ja ongelmaperustainen oppiminen. Tämä edellyttää opettajalta kykyä tiimi- ja yhteisopettajuuteen, yhdessä oppimisen organisointia ja opiskelijakeskeisten menetelmien ja työtapojen käyttöä sekä kehittävän arvioinnin osaamista. Lapin ammattikorkeakoulussa opettajien osaamista ennakoidaan, määritetään ja arvioidaan ammattikorkeakoulussa tarvittavan moniulotteisen osaamisen näkökulmasta. Osaamisen ennakoinnissa hyödynnetään erilaisia ennakointi- ja tulevaisuustiedon lähteitä. Lapin ammattikorkeakoulussa käynnistyi keväällä 2015 osaamiskartoitusten toteutusten

suunnittelu osana osaamisen strategista johtamista. Osaamiskartoituspilotti käynnistettiin teollisuuden ja luonnonvarojen alalla.

Tulevaisuuden osaamistilan ja -tarpeiden konkretisoinnissa otetaan huomioon laajasti ennakoitietä. Osaamistarpeiden pohjalta määritellään ammattikorkeakoulun, osaamisalan ja yksiköiden opetushenkilöstön osaamisalueet, sisällöt ja tasot sekä opettajakohtaiset osaamisprofiilit eli kompetenssit. Määrittelytyö käynnistyi syksyllä 2015. Työn tuloksena muodostui kuva opettajan moniulotteisesta osaamisesta 2020.

Osaamistarpeiden määrittelyn jälkeen aloitettiin opetushenkilöstön osaamiskartoitusten teko. Osaamisen kartoittamiseen valittiin C&Q-ohjelma, jonne syötettiin opettajien osaamisprofiilit. Seuraavassa vaiheessa opettajat täyttivät kukin oman profiilinsa. Arvioinnissa

selvitettiin opettajien nykyosaaminen suhteessa laadittuun tavoiteosaamiseen. Jokainen työyhteisön opettaja arvioi oman osaamisensa nykytilan. Osaamisen arvioinnin kartoitukseen kuului myös esimiesten arvio opettajan osaamisesta. Kartoituksen tulokset muodostivat pohjan alan opetushenkilöstön koulutussuunnittelulle. Pilotin kokemuksen pohjalta kehitetty osaamiskartoitusprosessi toteutettiin kaikkien osaamisalojen opetushenkilöstölle ja tullaan laajentamaan asteittain palvelemaan koko ammattikorkeakoulun henkilöstön kehittämistä.

Ratkaisu Lapin AMKille

- Uusia toimintamalleja
- Osaamiskartoitusprosessin kehittäminen
- Henkilöstön osaamisen kehittäminen
- Kehittämis- ja koulutus suunnitelmat

Lisää osaamiskartoituspilottista: <http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=9b408803-967c-4f32-a4d5-f6c5760e11a2>

Ratkaisumalleja työelämän tarpeisiin – REKRY- ja Mätsäyspajat

Osaamiskartoitusten avulla saadaan laajaa tietoa yritysten henkilöstön osaamisen tasosta sekä tulevaisuuden osaamisen tarpeista. Hankkeen aikana saadut kokemukset osoittavat, että kartoitukset myös syventävät ja vahvistavat työelämän ja koulutuksen välistä yhteistyötä ja kumppanuutta. Haastattelutilanteissa päästään syvälle yrityksen/organisaation toimintaan, haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Kartoitustulosten pohjalta pohditaan

yhdessä ratkaisuja osaamisen kehittämiseksi ja liiketoiminnan menestymiselle.

Kartoituksissa on mm. noussut esille valtava työvoiman tarve. Ekku-hankkeessa pyrittiin vastaamaan tähän tarpeeseen käytännönläheisillä ja asiakaslähtöisillä REKRY- ja Mätsäyspajoilla, joissa saatiin työnantajat ja työnhakijat yhteen. Yritykset lähtivät hienosti mukaan tapahtumiin ja löysivät joukkoonsa uusia osaajia.

Lähes kaikkiin yrityksiin on myös jälkikäteen tullut työ- ja harjoittelupaikkahakemuksia. Koulutuksen järjestäjät antoivat tietoa nopeista ja räätälöidyistä koulutusvaihtoehdoista. TE-toimisto ja henkilöstövuokrausyritykset ohjasivat rekrytointiin ja työnhakuun liittyvissä asioissa.

Lapin koulutuskeskus REDU:n Raskas-konealojen REKRY-paja

Lapin koulutuskeskus REDU teki laajan kartoituksen Sodankylän ja Kittilän alueilla toimivien raskaan kaluston huolto- ja korjausyritysten sekä kaivosalalla toimivien yritysten henkilöstön osaamisen sekä osaamisen kehittämisen ja rekrytointitarpeen selvittämiseksi. Huolto- ja

korjausalojen sekä kaivosalan työvoiman tarpeisiin pyrittiin vastaamaan REKRY-pajassa (5.10.2017), johon saapui kohtaamaan raskaskone-, logistiikka-, huolto- ja korjausalojen työnantajat ja työnhakijoita ympäri Lappia. Kävijöitä oli noin 240.

Kartoitettavia yrityksiä oli 12, rekrytointitarve yhteensä 224 henkilöä ja palkattavilta edellytettäviä osaamisalueita:

- raskaan kaluston huolto- ja korjaustaidot
- raskaan kaluston kuljetustaidot
- hitsaustaidot poraukseen, poraus- tekniikkaan ja porausprosesseihin liittyvät taidot
- asennus- ja koneistustaidot
- elektroniikkatekniikan osaaminen
- hydraulikka-, sähköhydraulikka ja pneumatiikkaosaaminen
- ajoneuvoasentaja-, maarakennus-konekuljettaja, valmistustekniikan koulutusohjelmat. perustutkinnot

Rekrytoitavien ammatit ja henkilömäärät

Asentaja	4
Automekaanikko	1
Auton asentaja, ajoneuvoasentaja, ajoneuvomekaanikko	4
Elektroniikka-asentaja	1
Hitsaaja	10
Huoltopäällikkö	1
Kaivinkoneenkuljettaja	9
Kaivosporari	10
Korjaamopäällikkö (konetekniikka)	1
Kuljettaja (kaivos, louhos)	110
Mekaanikko, mobiilikalusto	6
Optroniikka-asentaja	1
Porari (louhinta)	16
Puskukoneenkuljettaja	8
Raskaskoneasentaja	39
Työnjohtaja	2
Varaosavastaava	1

Lisätietoja REKRY-pajasta: www.redu.fi/loader.aspx?id=9c-703bab-b1e9-469c-a5f4-4cf028b-d64ae.



Wetteri Power Oy vastaa kuorma-automien myynnistä, kuorma- ja linja-automien ja maansiirtokoneiden huolto- ja varaosapalvelusta. Yrityksellä oli akuutti tarve 4 – 5 mekaanikolle ja yrityksen viesti on, että työtä on tarjolla! Pohjakoulutuksen lisäksi oikea asenne on tärkein. Yritys kouluttaa henkilöstöään lisää, omien tarpeidensa mukaan (esim. oppisopimuskoulutuksella) ja tarjoaa nuorille ja aikuisille koulutus- ja oppisopimuspaikkoja. Yrityksen edustajat korostavat tällaisten käytännönlähtöisten REKRY-pajojen järjestämisen merkitystä. He säästivät pitkältä ja raskaalta rekrytointi prosessilta, sillä REKRY-pajasta löytyi heidän joukkoon 3 uutta asentajaa. Tulevaisuuden osaamistarpeita on tieto- ja viestintätekniikan hallinta ja digiosaaminen mm. vianetsinnässä, ohjelmien ja järjestelmien hallinnassa.



Jani Alapalosaari (työnjohtaja), Pasi Mantere (mekaanikko) ja Ari Mellajärvi (huoltopäällikkö) valmistautuvat ottamaan vastaan työnhakijoiden yhteydenottoyhteyntöjä ja työhakemuksia.

Agnico Eagle Finland tarvitsee liikkuvan raskaan kaluston mekaniikkoja heti. Työ edellyttää raskaan kaluston huoltoon ja korjaukseen liittyvää osaamista. Yritys tarjoaa osaajille ja tekijöille koulutus- ja oppisopimuspaikkoja ja kesätöitä (kesätyöhakemuksia voi lähettää tammī-/helmikuun aikana). Työvoimaa tarvitaan ja riittää, että asenne on kohdillaan. Yritys vastaanotti REKRY-pajassa lukuisia yhteydenottoyhteyntöjä, ansioluetteloita ja työhakemuksia. Myös jälkeinpäin on tullut 5 harjoittelupaikan hakemusta. Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat raskaan kaluston hydraulikkatyöt. Ammatillisessa koulutuksessa tulisikin tehostaa hydraulikan ja sähköhydraulikan opetusta ja oppimisen pitää olla käytännönläheistä. REKRY-pajassa he saivat mahdollisuuden jakaa tietoa yrityksen toiminnasta, työvoiman ja osaamisen tarpeesta ja löytää joukkoonsa uusia osaajia.



Kimmo Hannukainen (henkilöstöpäällikkö) kertoo työnhakijoille, että työvoiman tarve vaihtelee (esim. kiinteän kaluston mekaniikot, teollisuussähköasentajat, työnjohtajat) ja riippuu tulevista kaivosalan projekteista.



Työnantajien ja -tekijöiden sekä oppilaitosten kohtaamispaikka

Mätsätään ja räätälöidään
TEKEVILLE TÖITÄ

To 18.1.2018 klo 14 - 18
Kemi, Tietokatu 1 (Kosmos)



Kesätyö-, harjoittelu- tai työpaikkaa etsimässä?

Tapahtumassa paikalla paljon paikallisia yrityksiä!

Löydä koulutuspaikka!

Tietoa Lappian ja Lapin AMK koulutusvaihtoehdoista ja koulutusten räätälöinnistä tarpeesi mukaan!

Uutta ja tärkeää!

Lappia Autokoulun avajaiset ja uusi logistiikka-ala esittäytyy.

Lapin AMK:n ONNI-auto paikalla, tutustutaan tekniikan laboratorioihin ja pelisovelluksiin.

Arvontaa ja maistiaisia!

Ravintola-alan maistiaisia sekä arvontaa kävijöiden kesken!

TAPAHTUMASSA MUKANA MM.

- Akkoy Service Oy
- Disturb Scandinavia Oy
- Lunden hoivakoti Haaparanta
- Hoito- ja kuntoutuslaitos Saarenvire
- Hoitokoti Järventausta Espero
- Jäämi Metall Oy
- Kaksin Oy
- Kemlin Matkailu Oy
- Kemlin Yrittäjät ry.
- Kiiruna Talot Oy
- Lapin Kumi Oy
- Lapin Yrittäjät
- Lappiporras Oy
- Lassila & Tikanoja kunnossapito
- Lassila & Tikanoja puhdistuspalvelut
- Meri-Lapin kuntapalvelut
- Metsä Group
- Oklaholman palvelukoti
- Outokumpu Oyj
- Palvelukoti Iltarusko
- Peilopuu Oy
- Pohjantähden palvelukoti
- Pohjaset Oy
- Prisma
- Sovea Oy
- StaffPoint Oy
- Stora Enso
- Tapojärvi Oy
- Touhula Päiväkodit

Ammattiopisto Lappia, EKKU-hanke, ELY-keskus, Kemlin kaupunki, Kemlin työllisyshanke, Kemlinmaan työllisyshanke, MERIVA sr, Raito-projekti, Lapin AMK, Lapin koulutuskeskus REDU, Simon kunta, Simon työllisysspaja, TE-palvelut, Tervolan työpaja, Tornion kaupunki, Tornion työvoimalasäätiö, Ylitornion kunta.

Ammattiopisto Lappia, Lapin AMK ja yritykset Mätsäsivät ja räätälöivät töitä tekeville

Ekku-hanke toteutti tammikuussa 2018 Mätsäys ja räätälöinti -tapahtuman, joka kokosi Kemiin noin 800 henkilöä. Tapahtuma vuoden suurin rekrytointitapahtuma alueella. Tapahtuman suunnittelu sai alkunsa Ammattiopisto Lappian työelämälle tehdyissä kartoituksista, jossa esille nousi huoli työvoiman saatavuudesta nyt ja tulevina vuosina.

Tapahtuman kohderyhmänä oli nuoret ja aikuiset, valmistuvat opiskelijat, työttömät työnhakijat, opintonsa keskeyttäneet, opiskelupaikkaa vailla olevat ja alan vaihtajat. Tilaisuudessa sai hyvin tietoa esimerkiksi tulevaisuuden koulutuspolusta tulevaa työuraa ajatellen.

Tapahtumaan ilmoitettiin mukaan 27 alueen yritystä, joilla oli tarve saada työvoimaa niin kesätöihin kuin vakituiseenkin työsuhteeseen. Työvoimapula uhkaa

useita eri aloja Lapissa. Mätsäys- ja räätälöinti tapahtumaan osallistui pelkästään 11 sosiaali- ja terveysalan yritystä. Heillä kaikilla oli työvoimapula osaavista koulutetuista henkilöistä. Isoista yrityksistä mukana olivat Outokumpu, Metsä Group ja Stora Enso. Stora Enso kertoi tilaisuudessa työllistävänsä noin 90 nuorta kesätöihin. Mukana oli myös vuokrafirmoja, työllisyshankkeita, työpajoja, säätiöitä, kuntia ja kaupungeja.

Palaute työelämän edustajilta oli positiivista. Alla kahden yrittäjän palaute suoraan lainattuna: "Tapahtumassa vieraili todella paljon ihmisiä ja kävijöiden määrä kyllä yllätti allekirjoittaneen positiivisesti." "Tapahtuma ylitti kyllä odotukset ja hyviä hakemuksia saatiin! Kiitos, kun saimme olla mukana."

Yritykset saivat paljon potentiaalisten

tulevien työntekijöiden yhteystietoja. Eräs hoito-alan yritys kertoi saaneensa 40:n työnhakijan yhteystiedot ja joidenkin työnhakijoiden kanssa oli jo sovittu tapaaminen. Yritykset pääsivät esittelemään yritystään myös laajalle yleisölle tapahtuman juontajan Jari Vesan haastatteluina. Yrityksille oli tärkeää nähdä konkreettisesti se, minkälaisia muita yrityksiä/tahoja alueellamme työskentelee. Tämän sisältöistä tapahtumaa toivottiin jokavuotiseksi verkostojen yhteiseksi tapahtumaksi.

Tapahtuma sai paljon tilaa mediassa. Tapahtumasta kerrottiin paikallisradiossa, -lehdissä ja -televisiossa.

Lisää tapahtumasta seuraavasta linkistä: <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/ekku/>

Asenne ratkaisee

Ekku-hankkeessa kartoitettiin Lapin Läänin alueella eri alan yrityksiä, joiden henkilökunnan määrä vaihteli 1–600 henkeen. Yritysten erilaisuudesta ja alasta huolimatta, lähes kaikista kartoituksista nousivat esille muutamat tulevaisuuden osaamiseen liittyvät erityispiirteet, kuten:

- monitaitoisuus, moniosaaminen
- asiakasyhteistyötaidot,
- perustaidot,
- tietotekninen yleinen osaaminen.

Työntekijän/opiskelijan asenteen merkitys tuli vahvasti esille riippumatta siitä, oliko yritys suoraan asiakaspalveluyritys vai tuotantolaitos, oliko yritys suuri tai

pieni. Vääränlainen asenne esti esimerkiksi työharjoitteluun pääsemisen, työllistymisen, kehittymisen ja etenemisen uralla. Useat yritykset toivat esiin sen, että jos heille tulee opiskelija työharjoitteluun ja asenne on oikea, se lähes poikkeuksetta takaa työpaikan saannin kyseisestä yrityksestä. Oikealla asenteella pystyy myös etenemään uralla ja työntajat yleensä kannustivat työntekijöitään kehittämään osaamistaan. Yhtenä esimerkkinä henkilöstä ja asenteesta on Stora Ensolla työskentelevä prosessityöntekijä Nina Hyttinen. Teimme Ninasta videon, jossa hän kertoo oman urapolkunsaa Lappian prosessialan



opiskelijasta Stora Enson prosessityöntekijäksi ja vuoromestariksi.

Nina Hyttinen, vuoromestari Stora Enso: <https://www.youtube.com/watch?v=PPxZcTEIJs&t=3s>

Tiimityö ja hyvät vuorovaikutustaidot

Tämän hetken ja tulevaisuuden osamistaidoissa usea yritys ja organisaatio nostivat esille myös:

- tiimityötaidot
- vuorovaikutus ja yhteistyötaidot
- joustavuus
- motivoitunut ja aktiivinen
- hyvä tyyppi

Tiimien perustana on vuorovaikutus ja yhteistyötaidot. Tiimiin toimintaan kuuluu yhteiset pelisäännöt ja niihin sitoutuminen. Tiimityötaitojen lisäksi esille nousi myös työntekijöiden joustavuus työaikojen suhteen sekä joustavuus työtehtävien osalta. Työntekijän odotettiin olevan myös motivoitunut ja ak-

tiivinen työhön.

Aikaisemmin työpaikkailmoituksissa keskityttiin substanssin hallintaan, mutta nykyajan työelämässä tarvitaan runsaasti myös muuta osaamista, kuten vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan työelämässä, koska työtä tehdään yhdessä ja usein tiimimäisesti. Jos henkilöllä on hyvät vuorovaikutustaidot, hän osaa toimia ryhmässä. Työntekijät ovat tuoneet esille myös sen, että he palkkaavat ”hyviä tyyppejä”. Minkälaiset vuorovaikutustaidot hyvällä tyyppillä on? Minkälaiseen suuntaan opetusta täytyisi kehittää, että opiskelijoiden ja työelä-



mässä olevien vuorovaikutustaidot paransivat? Tarvitaanko uutta osaamista työelämään ja kouluttajille?

Teimme videon Arinan Ryhmäpäällikkö Katja Savilaakson ajatuksista siitä, mitä hän odottaa työntekijöiltään. Katja Savilaakson alaisuudessa on Kemi-Tornion Prisma sekä 12 S-markettia ja Salea. Arina video: <https://www.youtube.com/watch?v=8lofVyaADy4&t=66s>

Tapahtuma verkostojen yhteistyönä –malli

Hankkeen aikana on toteutettu useita työpajoja, yrityksille suunnattuja infotilaisuuksia, kehittämisiltoja ja seminaareja. Marraskuussa 2016 ekku-hanke oli mukana järjestämässä mielenkiintoista Tulevaisuus Lapissa –seminaaria yhteistyössä TNO ja MOP –hankkeiden kanssa. Ekku-hanke tarjosi tilaisuuteen luennoitsijan, joka kertoi ennakoitua tulevaisuuden digitalisaatiosta.

Helmikuussa 2017 järjestettiin ensimmäinen ”Mätsäys- ja räätälöinti tapahtuma” Keminmaassa.

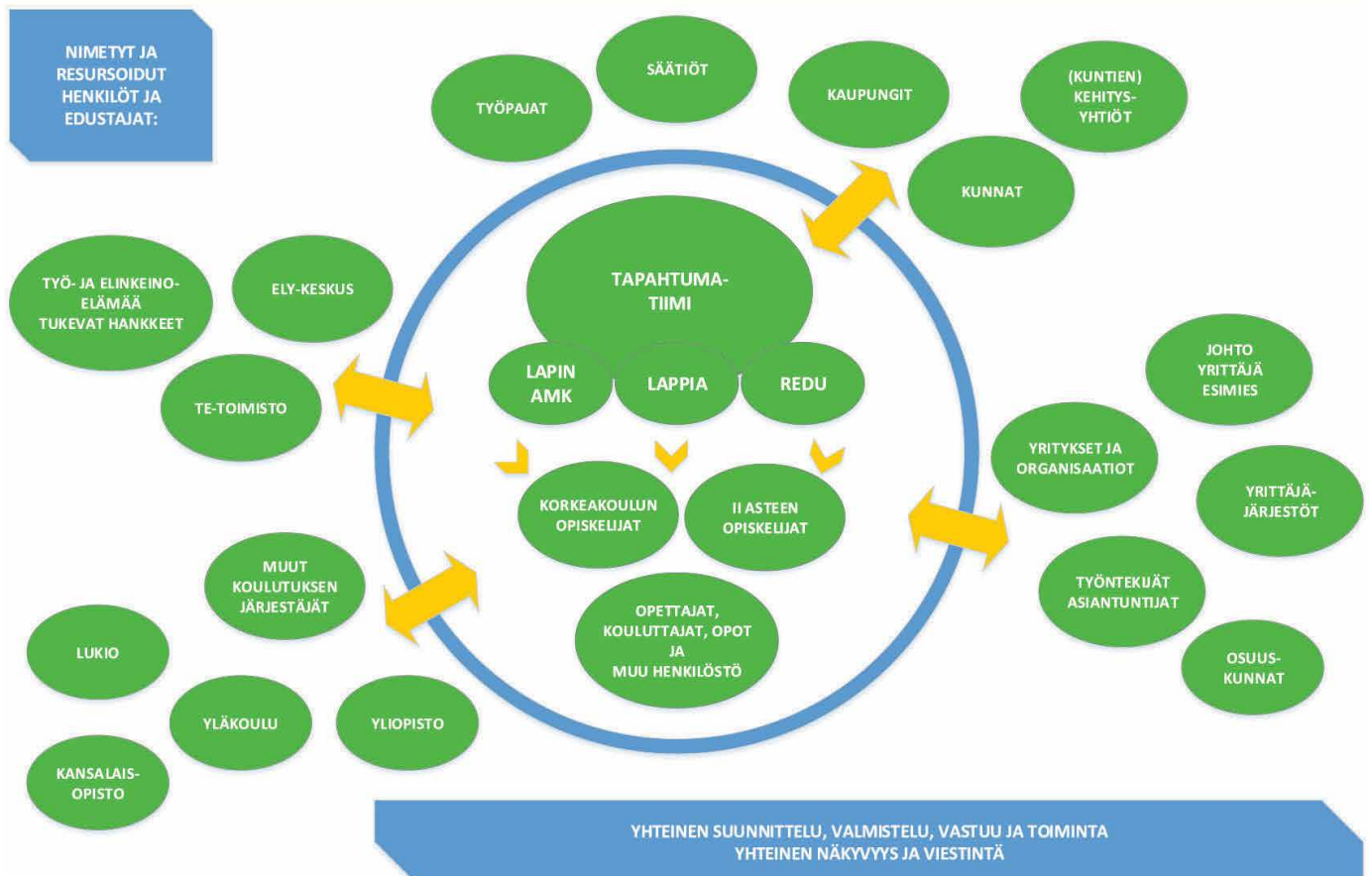
Pellossa puolestaan toteutettiin kehittämisilta marraskuussa 2017 teemalla ”Mistä ossaavaa työvoimaa tulevaisuudessa”. Illan aikana pohdittiin yhdessä laajalla verkostolla eri vaihtoehtoja osaavan työvoiman saamisesta yrityksille ja sitä, miten toisen asteen reformi voi olla mahdollisuus.

Ekku-hankeessa laadittiin yhteenvedon malli tapahtumien järjestämisestä verkostojen yhteistyönä. Mallintamalla tapahtumaan osallistuneet tahot ja heidän roolinsa tapahtuman järjestämisessä on pyritty helpottamaan tulevien

tapahtumien järjestämistä. Siten myös parantamaan Lapin työelämän menestymistä työvoiman saatavuuden osalta.

Lue seminaarista lisää <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/ekku/>

YHTEISTEN TAPAHTUMIEN TOIMIJAT JA YHTEISTYÖN MALLI



ORGANISAATIOKOHTAISET JA YHTEISET MALLIT

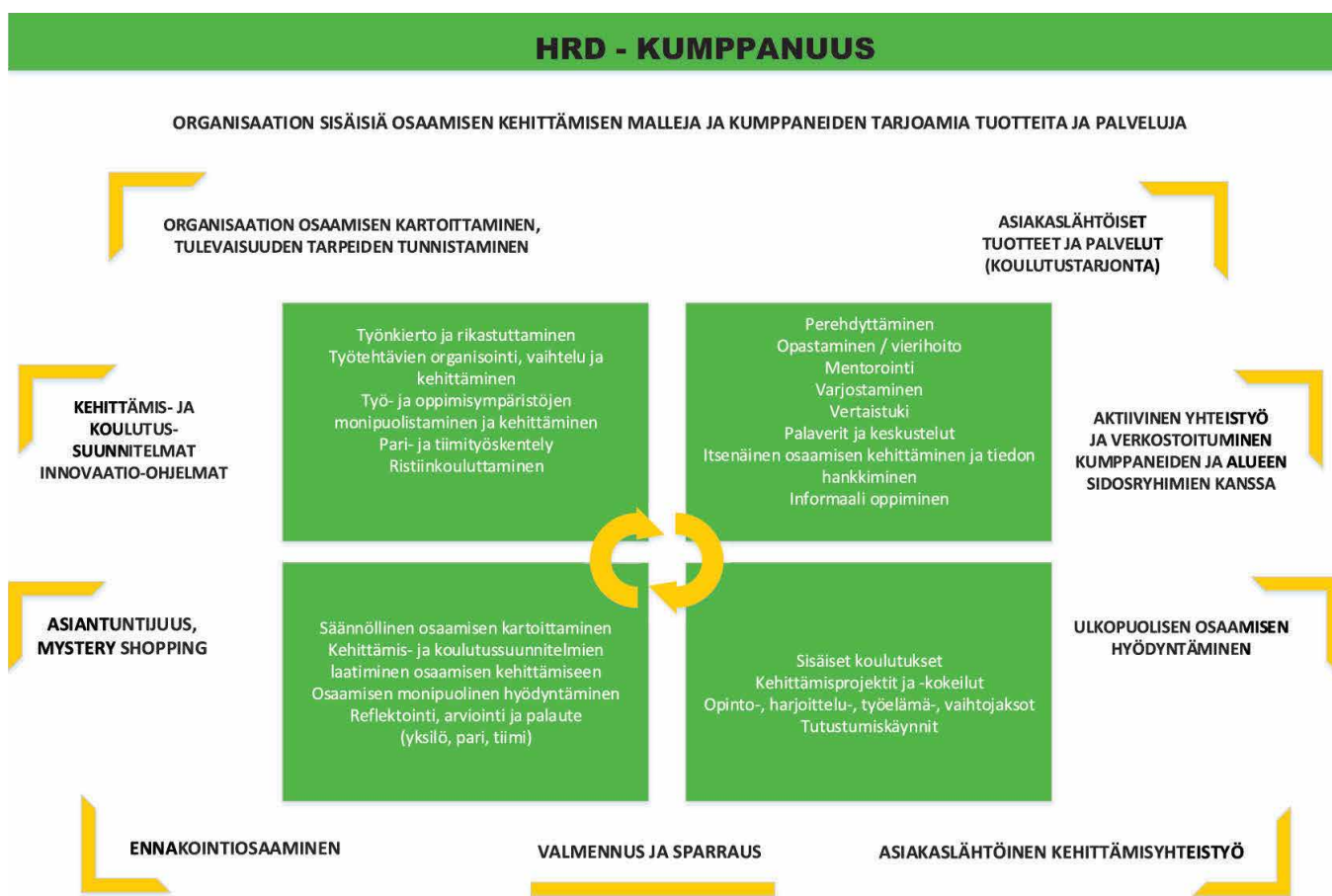
HRD-kumppanuus

Hankkeen tavoitteena on ollut luoda ja vahvistaa kumppanuutta työelämän ja koulutusorganisaatioiden välillä. Kumppanuus merkitsee koko organisaation sitoutumista pitkäjänteiseen, syvälliseen yhteistyöhön yhteisten tavoitteiden ja siitä syntyvän lisäarvon saavuttamiseksi. Kumppanuus perustuu luottamukseen ja avoimuuteen sekä yhteiseen kumppa-

nuussopimukseen. Kumppanuussopimuksella pyritään win-win tilanteeseen. Kumppanuus on asiakaslähtöisyyttä ja elinvoimaa, paikallisuutta, yhteistyötä ja osaamisen kehittämistä. Sopimus helpottaa yrityksen henkilöstön osaamisen kehittämistä. Kumppanuusyhteistyön pääperiaatteena on, että yritys saa tarvitsemansa henkilöstön osaamisen ke-

hittämisen sekä muut kehittämistoimet siltä osin kuin kumppanuus yritys haluaa.

Ekku-hankkeen toimijat ovat osallistuneet HRD-koulutukseen, joka tarjosi paljon tietoa kumppanuudesta ja mahdollisuuden tutustumisjaksolle kumppanuusyritykseen.



HRD-kumppanuusmalli, organisaation/yrityksen osaamisen kehittämisen sisäisiä menetelmiä ja kumppaneiden tarjoamia tuotteita ja palveluja

Sparraavat tulevaisuuskummit

Lapin voimavara on yhteistyö eri toimijoiden kesken, myös ennakkoinnissa. Kilpailu keskenämme on voimavarojen tuhlausta. Lapin AMKin näkökulmasta ennakkointimallia on lähestytty huomioiden alueen ennakoivat koulutusorganisaatiot, jotka toimivat vahvassa yhteistyössä keskenään (Lapin AMK, REDU, Lappia ja jatkossa myös Lapin yliopistoja sekä toivottavasti myös SAAK). Lapin AMKin ennakkointityön pohjana ovat strategiat ja painopistealueet, joihin on sitouduttu. Ne luovat pohjan vuosittaiselle toimintasuunnitelmalle, työnjaolle sekä toiminnan vuosikellolle.

Lapin AMKin mallin pohjana on ajatus, että sparraavat tulevaisuuskummit organisoivat ennakkointitiedon keräämisen

ja analysoinnin olipa se toteutettu C&Q:n kautta tai muuna informaation keräämisellä. Oleellista on, että tietoa tuotetaan näkyväksi kaikille toimijoille. Sparraavia tulevaisuuskummeja on kussakin organisaatioissa yksi tai useampia. He ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja toimivat toisaalta ennakkointiteemojen tiedon, analysoinnin ja viestittämisen koordinoijina. He ovat keskustelukumppaneina muiden oman organisaation toimijoiden kanssa sekä vahvassa vuorovaikutuksessa alueen eri sidosryhmien kanssa.

Ennakkoinnin kautta saatu tieto palvelee Lapin AMKin ja muiden koulutusorganisaatioiden strategista suunnittelua. Se luo pohjaa organisaatioiden henkilöstön kehittämiseen ja opetussuunnitelmatyö-

hön. Se auttaa myös reagoimaan tuleviin muutoksiin ajoissa sekä toimimaan kettenä kehittäjänä alueella. Ennakkointiajattelun toivotaan olevan jatkossa Lapin AMKissa jokapäiväistä jokaiselle toimijalle – henkilöstöstä opiskelijoihin. Tuotettu ja analysoitu tieto on tärkeä saada kaikille alueen toimijoille hyödynnettäväksi. Vuoropuhelu on tärkeää eri koulutusorganisaatioiden välillä sekä eri sidosryhmien, foorumien ja yhteistyöverkoston kanssa. Vuotuisena ennakkointitiedon foorumina voisi toimia ennakkointiseminaari tai -työpaja, joka olisi avoin kaikille toimijoille. Sen lisäksi koulutusorganisaatiot ja sidosryhmät voivat tuottaa esimerkiksi case-esimerkein julkaisun ennakkointitiedosta ja sen hyödyntämisestä sekä hyödyntämismahdollisuuksista.



Vastuuta ottamalla opit (VOO)-malli

Vastuuta ottamalla opit -mallista on saatu hyviä kokemuksia ja oppimistuloksia lähihoitajaopiskelijoiden työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa. Opiskelijoiden vastuullisuus, suunnitelmallinen työskentely, osaamisen vahvistuminen sekä itseohjautuvuuden ja omatoimisuuden kehittyminen ovat vahvistuneet tämän mallin myötä.

Tässä mallissa opiskelijat työskentelevät työparina ottaen kokonaisvaltaisen vastuun potilaan hoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista työpaikkaohjaajan valvonnassa. Lappian Hyvinvointialan lähihoitajakoulutuksessa tätä mallia on kokeiltu yli kahden vuoden ajan eri tutkinnonosissa ja osaamisaloilla, esim. vanhus- ja vammaistyössä sekä hoidossa ja huolenpidossa (terveyskeskussairaalassa, kotihoidossa, palvelutaloissa sekä keskussairaalassa).

Myös opettajan rooli muuttuu enemmän ohjaajan rooliin. Opettaja ohjaa, tukee ja kannustaa opiskelijoita ja työpaikkaohjaajia. Opettaja toimii linkkinä työelämän ja oppilaitoksen välillä. Opiskelijoiden työelämätaidot kehittyvät ja he toimivat enemmän vastuullisina työyhteisön jäseninä. He osallistuvat mm. työvuorojen suunnitteluun ja mahdollisiin työvuorojen vaihtoihin.

Työpaikkaohjaajan rooli muuttuu perinteisestä ohjaajan roolista mentorin rooliin. Opiskelijoita ohjataan ja kannustetaan itse miettimään ratkaisuja ja etsimään tietoa erilaisiin hoitotyön tilanteisiin ja heille lisätään vastuuta jakson edetessä.

Työelämästä ja opiskelijoilta sekä ohjaavilta opettajilta saadun hyvän palautteen pohjalta VOO-mallia tullaan soveltamaan tulevaisuudessa myös muille kuin hyvinvointialoille. Malli toimii myös hyvin koulutustasojen välisenä yhteisenä työssä-

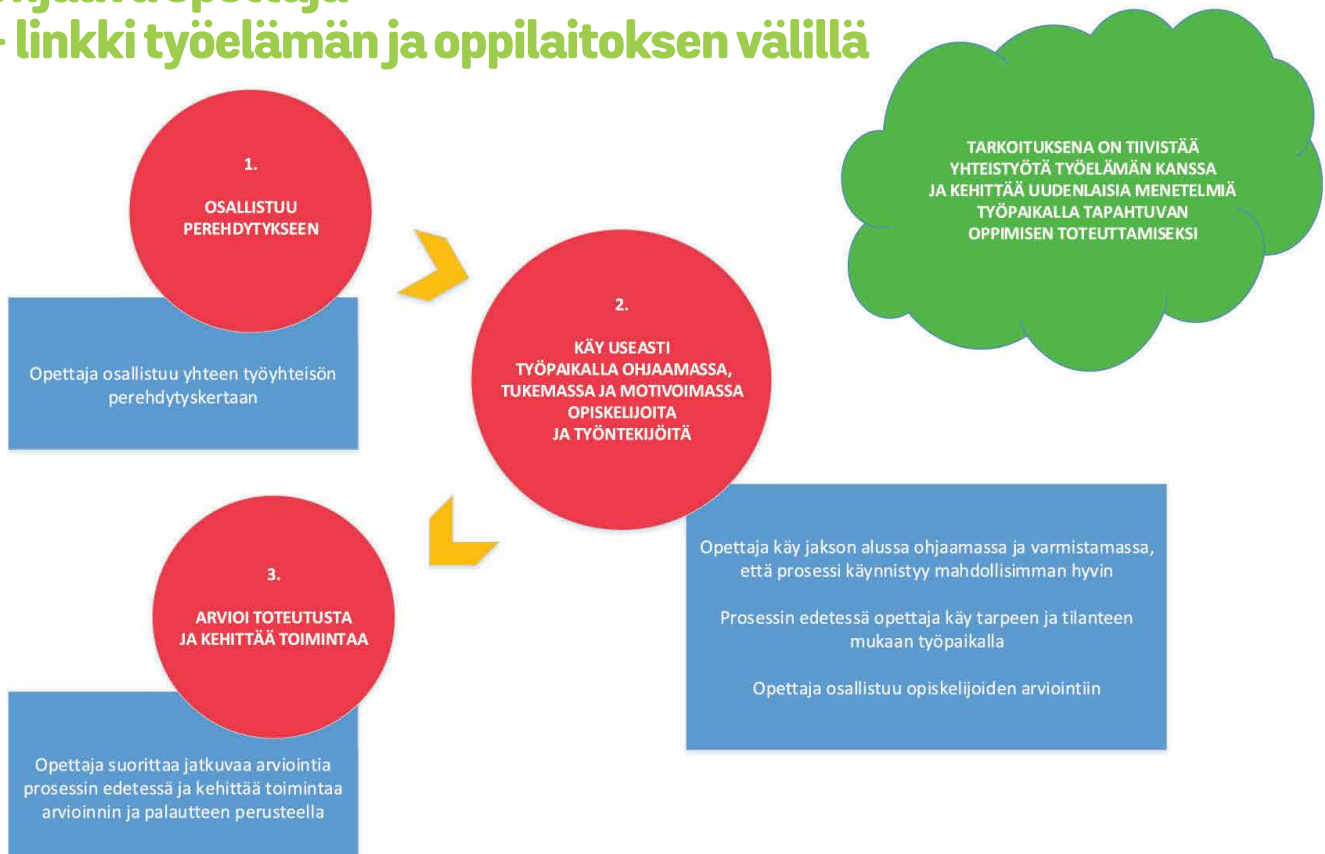
oppimismallina. Ammattiopisto Lappian kouluttajat ja Lapin AMKin opettajat ovat tehneet yhteistyötä VOO-toimintamallin toteuttamisessa työelämässä.

Sairaanhoitaja- ja lähihoitajaopiskelijat ovat moniammatillisesti toimineet VOO-mallin mukaisesti. Molempien koulutustasojen opettajat ovat yhteistyössä suunnitelleet, tukeneet ja ohjanneet opiskelijoita kokonaisvaltaisesti potilaan hoitotyön polulla. Samalla he ovat tukeneet toinen toistaan. Moniammatillinen tiimityö on potilaiden hoidossa jokapäiväistä ja sen voi oppia parhaiten työelämässä.

**VOO-mallin kaaviot opettajalle, opiskelijalle, työelämään ja työelämävas-
taavalle löydät seuraavalta aukeamal-
ta.**



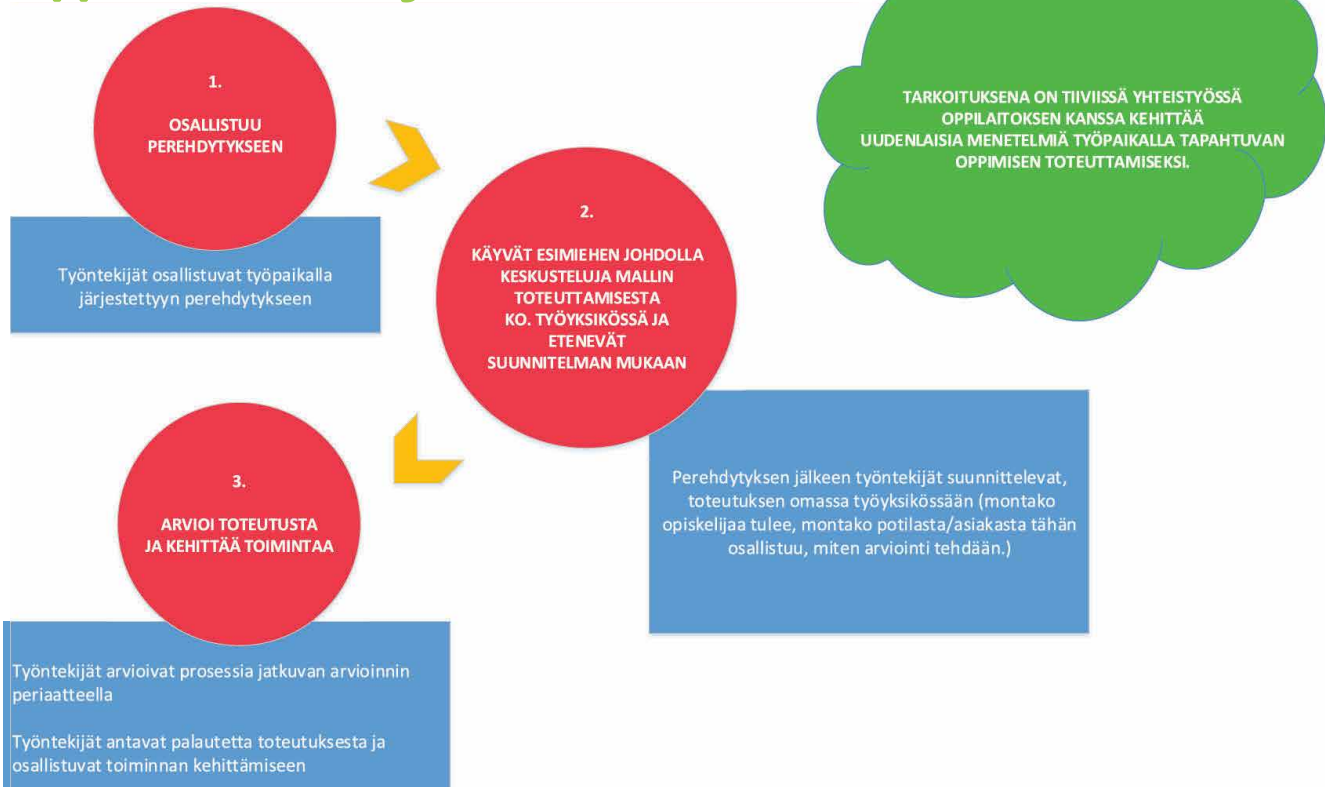
V00 – Vastuuta Ottamalla Opit Ohjaava opettaja – linkki työelämän ja oppilaitoksen välillä



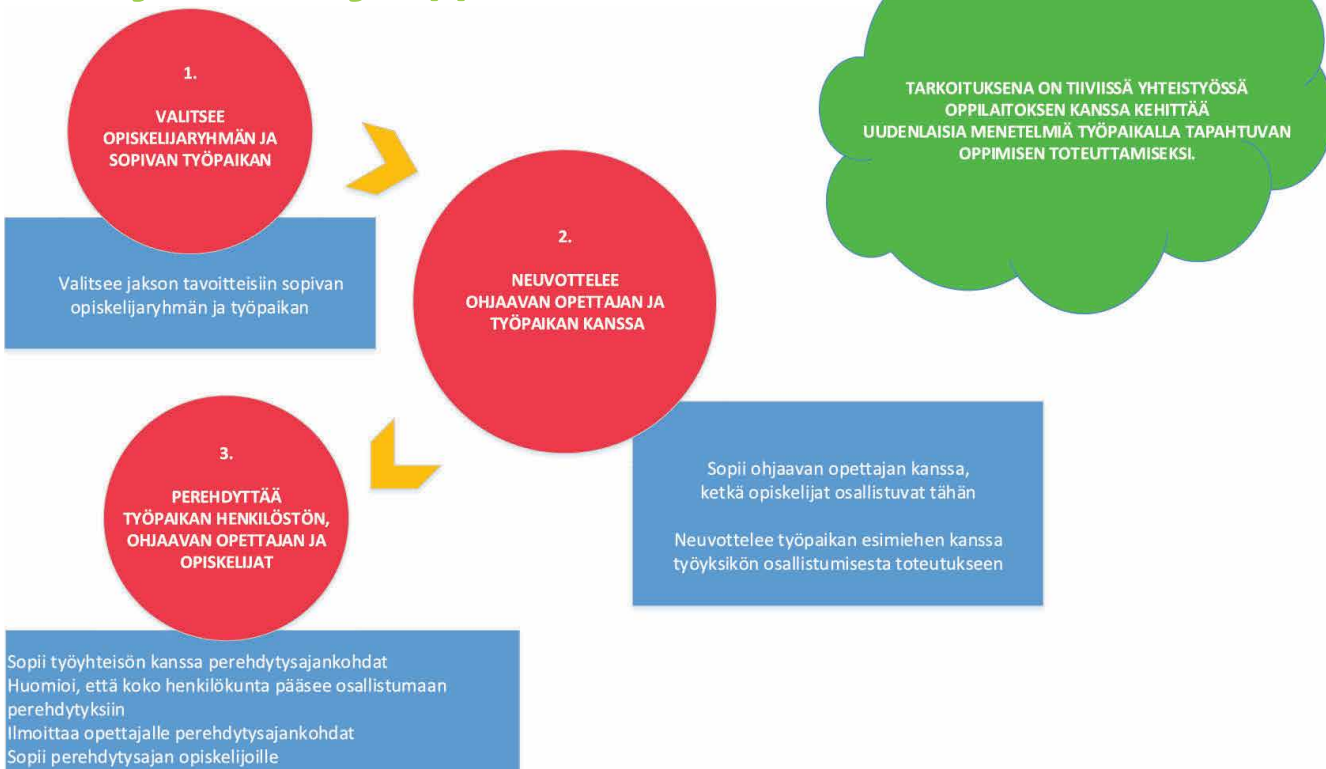
V00 – Vastuuta Ottamalla Opit Opiskelija – itsenäinen tekijä ja oppija



V00 – Vastuuta Ottamalla Opit Työelämä – oppimista tukeva ja kannustava



V00 – Vastuuta Ottamalla Opit Työelämävastaava – linkki työelämän ja oppilaitoksen välillä



Lapin koulutuskeskus REDU:n ennakointitiedon prosessi ja tiedon virta organisaation sisällä

Lapin koulutuskeskus REDU:ssa kootaan jatkuvasti ja systemaattisesti ennakointitietoa työ- ja elinkeinoelämästä. Etku-hankkeen aikana on luotu ja kehitetty organisaation sisäinen ennakointitiedon prosessikuvaus. Kuvauksen tarkoituksena on varmistaa ja vahvistaa ennakointitiedon virtaa organisaation sisällä, keskeisille henkilöille ja tiimeille. Tavoitteena on kehittää koulutustuotteita ja -palveluita, opetusta, oppimis- ja työympäris-

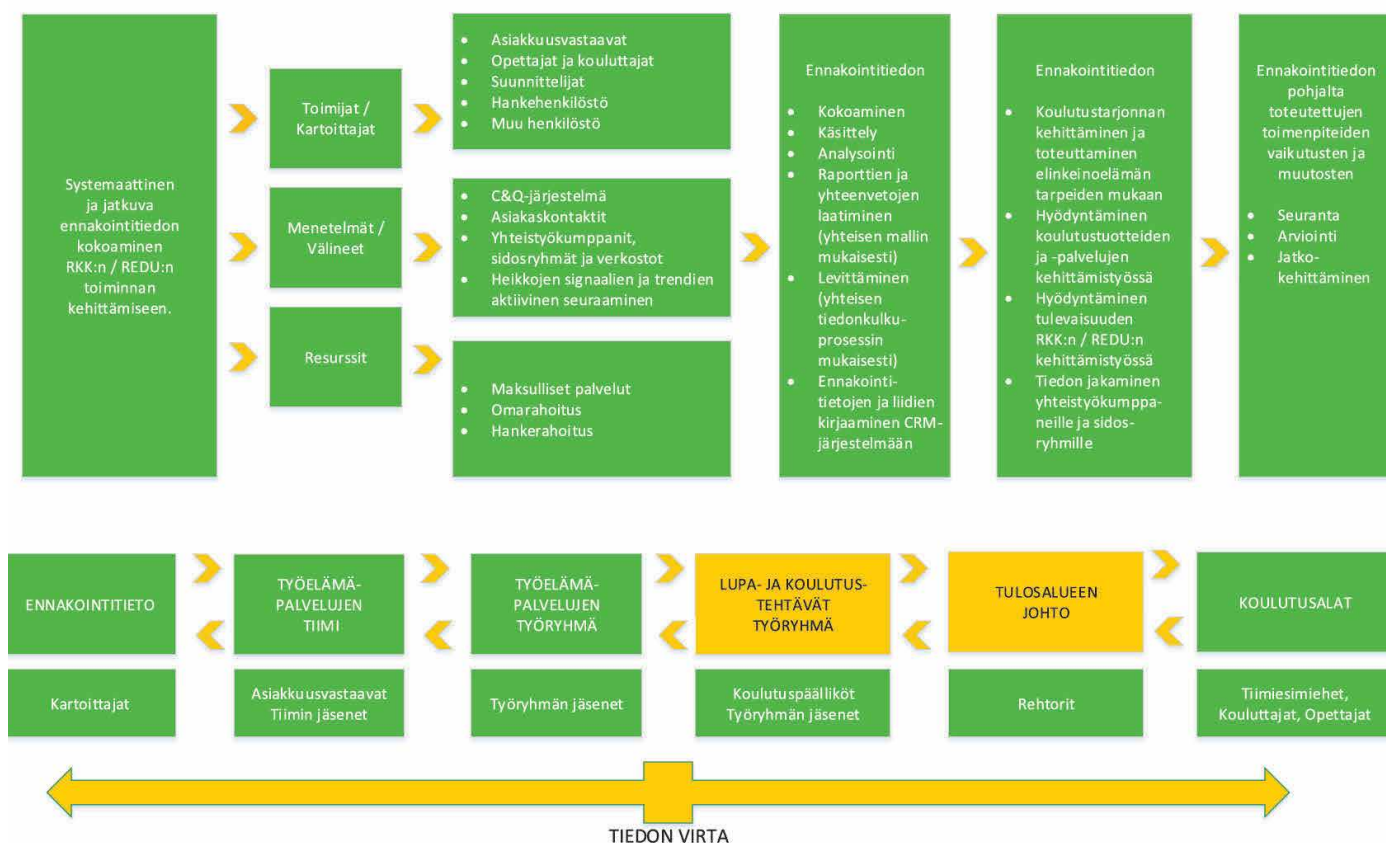
töjä vastaamaan paremmin, nopeammin ja joustavammin työelämän tarpeita. Tavoitteena on myös parantaa oppilaitoksen ja työelämän välistä käytännön yhteistyötä ja vuorovaikutusta mm. reformille asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. REDU:ssa on käytössä C&Q-järjestelmä tiedon kokoamiseksi. Hankkeen aikana käyttöön otettu CRM-järjestelmä ja -toimintamallin avulla tehostetaan ja kohdennetaan ennakointitiedon levittämistä

organisaation sisällä.

Ekku-hankkeessa on sparrattu ja perehdytetty henkilöstöä ennakointitiedon hankkimiseen mm. C&Q-järjestelmän avulla sekä tiedon levittämiseen ja hyödyntämiseen omassa työssä ja toiminnan kehittämisessä.



ENNAKOINTITIEDON PROSESSI JA TIEDON VIRTA REDU:SSA



Lapin koulutuskeskus REDU:n CRM-järjestelmä ja -toimintamalli asiakkuuksien hallintaan ja johtamiseen

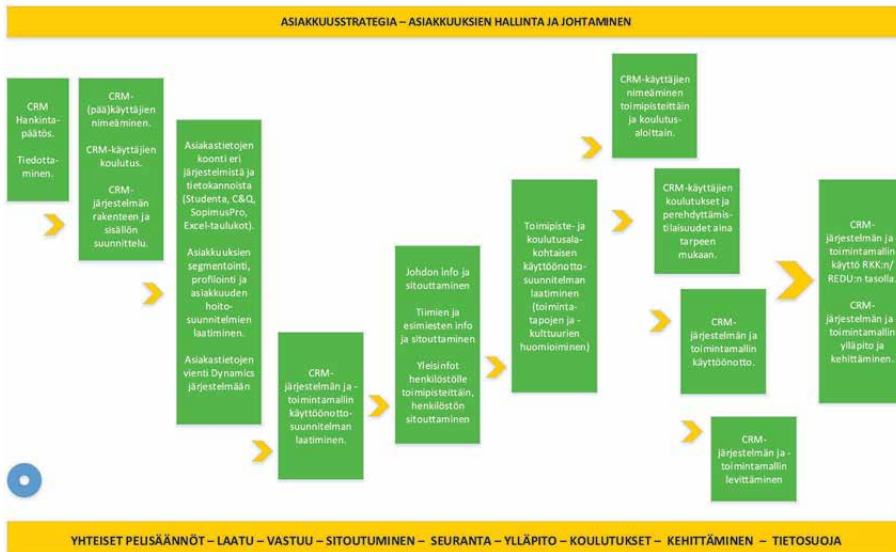
Asiakkuuden hallinnan tarkoituksena on löytää keinoja, joilla pystytään hankimaan lisää tietoa ja ymmärrystä asiakkaista, heidän toimintatavoistaan sekä tämänhetkisistä että tulevista tarpeistaan. Asiakkuuksien johtamisen lähtökohta perustuu asiakkuuksien arvon tuotannon sisäistämiseen ja rakentuu asiakkuuksien segmentointiin ja oppilaitoksen tarjoamien tuotteiden ja palvelujen suuntaamiseen asiakkuusryhmien tarpeiden mukaan. Strateginen asiakkuuksien johtaminen keskittyy arvokkaimpien asiakkuuksien hallintaan, kehittämiseen ja johtamiseen. Tavoitteena on tunnistaa tuottoisimmat asiakkaat ja sitouttaa heidät kumppanuusyhteistyöhön. Organisaation johto tekee strategiset linjaukset/päätökset ja priorisoinnit asiakkuuksien kasvattamiseksi ja kehittämiseksi.

Dynamics 365 asiakkuudenhallintajärjestelmä hankittiin Rovaniemen koulutuskuntayhtymään (RKK) vuonna 2016. Järjestelmän tekninen rakenne, sisältö ja toimintamalli on rakennettu palvelemaan RKK:n johtoa ja henkilöstöä, joka toimii asiakasrajapinnassa. RKK:n asiakkuustietoja on viety Dynamics 365-järjestelmään eri järjestelmistä, ohjelmista ja tietokannoista, kuten Studenta, Sopimus Pro, C&Q ja erilliset Excel-taulukot.

CRM-järjestelmän ja yhteisen toimintamallin tavoitteena on parantaa kaikkien työntekijöiden tietoa RKK:n asiakkuuksista, käynnissä olevista ja tulevista toimenpiteistä ja yhteistyömuodoista, lisätä ymmärrystä asiakkaidemme tarpeista ja toiveista, kirkastaa kuntayhtymän sisäistä läpinäkyvyyttä ja estää päällekkäistä työtä ja kontaktointia. Päätavoitteena on paran-



CRM-JÄRJESTELMÄN JA -TOIMINTAMALLIN KÄYTTÖÖNOTTOPROSESSI



taa asiakassuhteiden laatua, tarjoamalla asiakkaille niitä tuotteita ja palveluja, joita he haluavat.

CRM-toimintamallin käyttöönottoa varten on laadittu yhteinen toimintasuunnitelma, jossa on määritelty keskeiset toimenpiteet, tekijät ja aikataulut. Jokaiselle toimipisteelle/koulutusosalalle on laadittu myös oma, tarkennettu toiminta-/käyttöönottosuunnitelma CRM:n jalkauttamiseen ja kehittämiseen (vastuuhenkilöt, tekijät, toimenpiteet, aikataulu).

Toimintamallin käyttöönotossa korostuu hallittu toiminta ja uudet toiminta- ja ajattelutavat. CRM:n toimivuus ja hyöty perustuvat järjestelmään vietyjen tietojen määrään ja laatuun. Hakutoiminnoissa ja yhteenvedoissa saadaan kootusti sellaisia asiakastietoja, joita sinne on kirjattu. Jokainen, työelämän kanssa yhteistyötä tekevän työntekijän tulee viedä omia asiakastietojaan ja toimintojaan järjestelmään

ja päivittää niitä aktiivisesti koko asiakassuhteen ajan. Tietojen syöttämisessä tulee noudattaa yhteisiä ohjeita ja pelisääntöjä.

Asiakkuus perustetaan yhden kerran ja kaikkien asiakkaiden perustiedot kootaan Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän (YTJ), asiakaskontaktien ja asiakkaiden nettisivujen avulla. Tiedot palvelevat RKK:n toimijoita mm. koulutussopimus- ja oppisopimustyöpaikkojen haussa, työelämän täydennyskoulutustarvetta suunniteltaessa, koulutuksia markkinoitaessa ja työelämästä saadun tiedon eteenpäin viemisessä (liidit). CRM:n avulla tehostetaan myös kartoitustulosten levittämistä organisaation sisällä.

Ekku-hankkeen tavoitteena oli luoda ja kehittää CRM-malleja. Hanke on tukenut REDU:n CRM-järjestelmän ja -toimintamallin käyttöönottoa kouluttamalla, perehdyttämällä ja sparraamalla henkilöstöä.

Tämän julkaisun tavoitteena on jakaa tietoa ekku-hankkeessa toteutetusta ennakoivasta osaamisen kehittämisen ja kumppanuuden kehittämistyöstä. Olemme ylpeitä siitä, että kaikki tässä julkaisussa aukikirjoitetut mallinnukset ja prosessikuvaukset perustuvat hankkeen käytännön toimiin ja työhön. Yhteisen ”ekku-matkan” varrella olemme oppineet paljon, luoneet uusia kontakteja ja verkostoja työelämän ja koulutuksen, sidosryhmien sekä koulutustasojen välillä. Tämä luo loistavan pohjan tulevalle yhteistyölle ja kehittämiselle. Hankkeeseen osallistuneille, aktiivisille yrityksille kuuluu suuri kiitos ja kumppanuuden merkeissä jatkamme osaamisen kehittämistä vastaamaan tulevaisuuden tarpeita. Toivomme, että voimme jakaa kertynyttä tietoa ja kokemusta erilaisissa verkostoissa.

Meeri Linna, Pia Nikkinen & Jonna Löf



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences