Puhu johdolle 0.3 toimenpiteitä ja tuotoksia

31.5.2021
Business College Helsinki

Business College HELSINKI

JB Johto BOOSTERI Verkostojohtaminen

Verkostojohtamisen ja työelämäyhteistyön kehittäminen

Vesa Jokela, Heli Huotari

MATKALLA KOHTI POSITIIVISTA TOIMINTAKULTTUURIA

Business College HELSINKI

Business College Helsingin asiakasymmärrystutkimus

- Tutkimuksen toteutti Taloustutkimus Oy
- Kyselyn tarkoituksena oli tarkastella Business College Helsingin asiakkaiden mielipiteitä ja lisätä sekä syventää asiakasymmärrystä, jotta BC pystyisi keskittymään kaikkein tärkeimpiin asioihin toimintansa kehittämisessä ja ennakoimaan tulevaisuutta.
- Kysely tehtiin puhelimitse 13.–26.11.2020, ja siihen vastasi 100 valittujen sidosryhmien edustajaa.

- Kyselyn tuloksia hyödynnetään kumppanuuksien ja asiakkuuksien hallintaan sekä toimintamallien jatkuvaan kehittämiseen

Yhteenveto tutkimuksen tuloksista (Vesa Jokela)

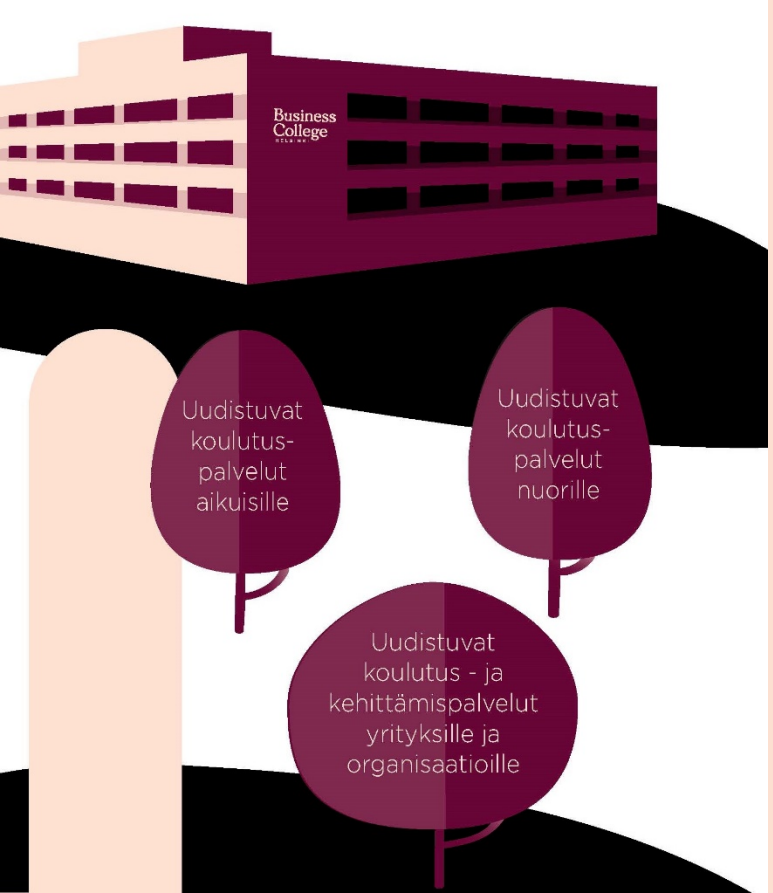
Onnistumiset

- Erottautuminen muista toisen asteen oppilaitoskilpailijoista vahvana liiketalouden sekä tieto- ja viestintätekniikan opetuksen toimijana
- Vahva brändimielikuva työelämän keskuudessa pääkaupunkiseudulla
- Pidetään houkuttelevana ja kansainvälisenä oppilaitoksena pääkaupunkiseudulla
- Kumppaneiden arviointi yhteistyössä onnistumisessa korkea (kokonaiskeskiarvo 4,1 hajonta 3,38-4,57)
- Merkittävä, laadukas, luotettava ja aktiivinen mielikuva toimijana tutkimuksen mukaan pääkaupunkiseudun työelämän keskuudessa
- Työelämän halu tehdä yhteistyötä kanssamme
- Yleisesti positiivinen sanallinen palaute oppilaitoksen toiminnasta/arvioinnista pääkaupunkiseudun työelämän kanssa

Kehittämisalueet

- Henkilökohtaisten ja epävirallisten työelämäkontaktien merkitys tutkimuksen mukaan korkea, niiden vahvempi hyödyntäminen koko organisaatiotasolla oppilaitoksen tarpeisiin
- Oppilaitoksen verkkosivujen sisällön merkitys korkea tiedon jakajana, vahvempi hyödyntäminen työelämän tarpeisiin
- Aktiivisen ja laadukkaan työelämäyhteistyön mielikuvan varmistaminen, osaamisen ja työtehtävien sisältöjen jatkuva seuranta ja kehittäminen organisaation toiminnassa
- Monipuolisten ja –muotoisten työelämäyhteistyömuotojen kehittäminen yhdessä pääkaupunkiseudun yritysten kanssa opiskelijoiden tarpeisiin
- Kansainvälisen oppilaitoksen mielikuvan ylläpitäminen ja vahvistaminen, miten varmistamme tämän?

TYÖELÄMÄYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN



Painopiste 2020-2022

Yhteiskunnan antamat tavoitteet	• Opiskelijavuodet • Tutkinnot ja tutkinnon osat • Työllistyminen tai jatko-opinnot • Palautteet	
Asiakkaat	• Nuoret • Aikuiset • Yritykset, organisaatiot	✖ Asiakaslähtöisyys
Koulutuspalvelut	• Koulutuspalvelut nuorille • Koulutuspalvelut aikuisille • Koulutus- ja kehittämispalvelut yrityksille ja organisaatioille	✖ Odotuksiin vastaava tarjonta – **tapa toimia**
Henkilöstö	• Oma (kaikki toimijat) • Opettajat; vuosityöaika (vastuutyö-kiinteätyö) • Ostetut palvelut	✖ Vastuunkanto ja yhteinen tekeminen

Business College HELSINKI

Asiakkuudet toiminnan tavoitteet, tehtävät ja mittarit

Toiminnan suunnittelun ja toteuttamisen lähtökohta!

Asiakkuudet

Analysointi
- Tiedon kerääminen
- Tiedon analysointi
- Johto-päätökset
- Tarvittavat muutokset

Brändi

Ta: rakentaa ja huolehtia brändin imagon ylläpidosta/käytöstä ja koulutus-/valmennuspalvelujen näkyvyydestä toiminnassa (materiaalit, ohjeet, koulutukset ja linjaukset yritystasolla)

Te: markkinointitoimenpiteiden ja -viestinnän suunnittelu ja toteutus, toiminnan puitteet/brändin infrastruktuurin määrittely

M: säännöllinen asiakaspalautteen keruu (asiointikokemuksen sujuvuus/nopeus, laatu/ongelman ratkaisu)

Jatkuva haku

Ta: huolehtia tarkoituksenmukaisista markkinointitoimenpiteistä valituille kohderyhmille (asiakasverkoston jatkuva hyödyntäminen ja laajentaminen täsmähauilla)

Te: markkinointitoimenpiteiden ja -viestinnän suunnittelu ja toteutus, verkostosuunnitelman laatiminen ja vastuut, toimintasuunnitelma (3 v), asioinnin puitteet

M: asiakaspalautteet, suositusindeksi, asiointikokemuksen sujuvuus/nopeus, toiminnan laatu/ongelman ratkaisu, hakijamäärät/aloituspaikka

Yhteisvalinta

Ta: huolehtia tarkoituksenmukaisista markkinointitoimenpiteistä valituille/kiinnostuneille peruskouluille ja lukioille (verkoston laajentaminen)

Te: markkinointimateriaalin ja -viestinnän suunnittelu ja toteutus, peruskoulujen/lukioiden vierailut, asioinnin puitteet

M: asiakaspalautteet, suositusindeksi, asiointikokemuksen sujuvuus/nopeus, toiminnan laatu/ongelman ratkaisu, peruskoulujen kävijä-/lukumäärät, hakijamäärät/aloituspaikka

Toimenpiteet yrityksille

Ta: tarjota ja myydä asiakastarpeeseen muotoillut koulutuspalvelut (aikuiskoulutus), huolehtia verkostoitumisesta ja tarkoituksenmukaisista markkinointitoimenpiteistä

Te: markkinointitoimenpiteiden, -materiaalin ja -viestinnän suunnittelu ja toteutus, yritysyhteistyö- ja verkostosuunnitelman laatiminen ja vastuut, toimintasuunnitelma (5 v), asiakkuuden hallinnan ohjaus, asiakaskäynnit ja –tapahtumat sekä tarjousten laatiminen yhdessä aikuiskoulutuksen kanssa

M: asiakaspalaute, Salesforcetapahtumat/asiakas (asetetut tavoitteet: kontaktit, myynti, jälkimarkkinointi), asiakasverkosto/asiakkuusvastaava, myynti-€, TTO-paikkojen lukumäärä

Tavoitteet

Tehtävät

Mittarit

Business College HELSINKI

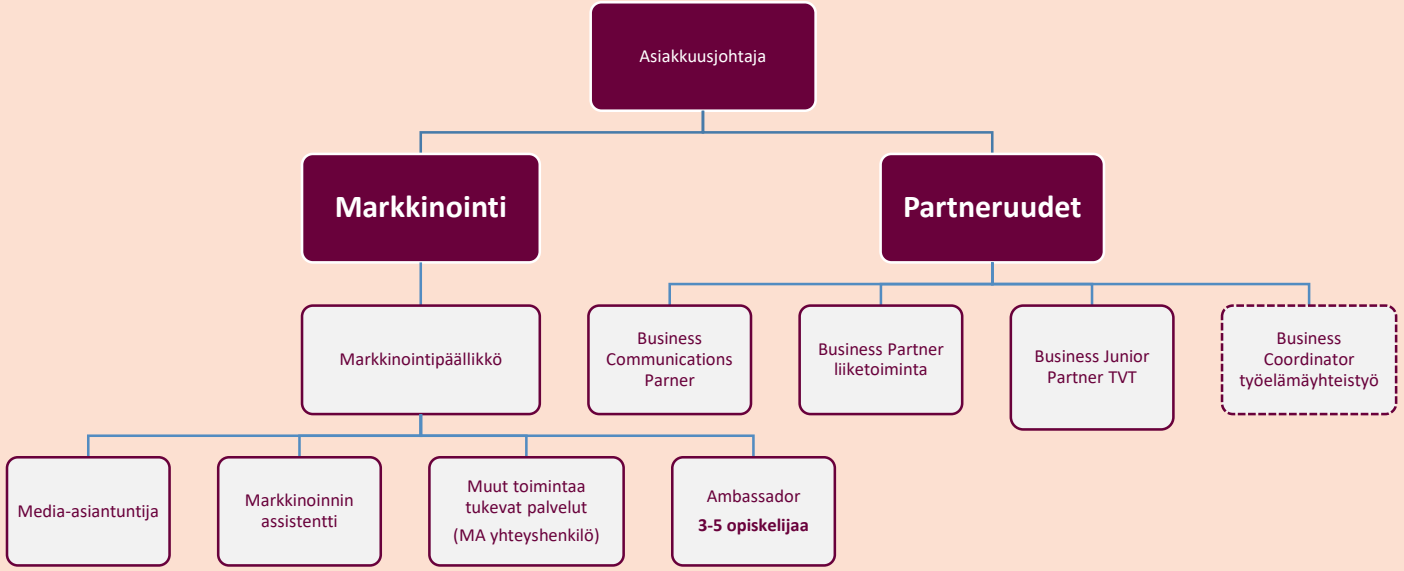
Vetovoiman varmistaminen – toimijat ja tehtävät

Markkinointipäällikkö
- Markkinoinnin kokonaisuuden suunnittelu ja toteutus
- Markkinointibudjetin laadinta, ohjaus ja seuranta
- Markkinointimateriaalin suunnittelu ja tuotanto
- Markkinointitiimin lähiesimies

Media-asiantuntija
- Markkinointimateriaalin sisällön tuottaminen
- Intranetin pääkäyttäjyys
- Nettisivujen (extranet) sovittujen osioiden ylläpidon sekä päivityksen koordinointi ja toteutus sekä asiaan liittyvät koulutukset
- Alumni- ja tutortoiminnan suunnittelu, koordinointi ja toteutus yhdessä opojen kanssa
- Colli ry:n toiminnan organisointi
- Opiskelijatarinoiden tuottaminen yhdessä myynti & partneruudet tiimin kanssa
- Avointen ovien organisointi sekä turvallisuusryhmäjäsenyys

Markkinoinnin assistentti
- Markkinointitoimenpiteiden koordinointi ja toteuttaminen peruskouluissa ja lukioissa
- Markkinointitoimenpiteiden toteuttaminen messutapahtumissa
- Markkinointimateriaalin tuottamiseen osallistuminen
- Yritysvierailujen ja –tapahtumien koordinointi oppilaitoksessa

ASIAKKUUDET



Ambassador
- Työelämän oppilaitoksessa tapahtuviin vierailuihin ja tapahtumiin osallistuminen
- Markkinointimateriaalin tuottamiseen osallistuminen
- Marketing Assistant koordinoi toimintaa

Business Communications Partner
- Tiimivastaava
- Nettisivujen sovittujen osioiden ylläpito ja kehitys
- Työelämän viestintäyhteistyö
- At ja eat markkinoinnin suunnitteluun osallistuminen
- Määriteltyihin projekteihin osallistuminen

Business Partner, liiketoiminta
- CRM Salesforce pääkäyttäjä, sen sisällön suunnittelu, toteutus, käyttöönotosta huolehtiminen sekä asiaan liittyvät koulutukset
- Työelämän asiakashankinnassa toimiminen (business)
- Määriteltyjen asiakkuuksien hallinta ja jälkimarkkinointi

Business Junior Partner, TVT
- Työelämän asiakashankinnassa toimiminen (ICT)
- Määriteltyjen asiakkuuksien hallinta ja jälkimarkkinointi

Business Coordinator, työelämäyhteistyö
- Myynnin avustavat tehtävät (aikuiskoulutuksessa 50%)
- Työelämän asiakashankinnassa toimiminen
- Määriteltyjen asiakkuuksien hallinta ja (jälki)markkinointi (mm. Wilma)
- Yritysvierailujen ja –tapahtumien koordinointiin osallistuminen yhdessä MA:n kanssa
- Yritysasiakaspalautekyselyt

Business College HELSINKI

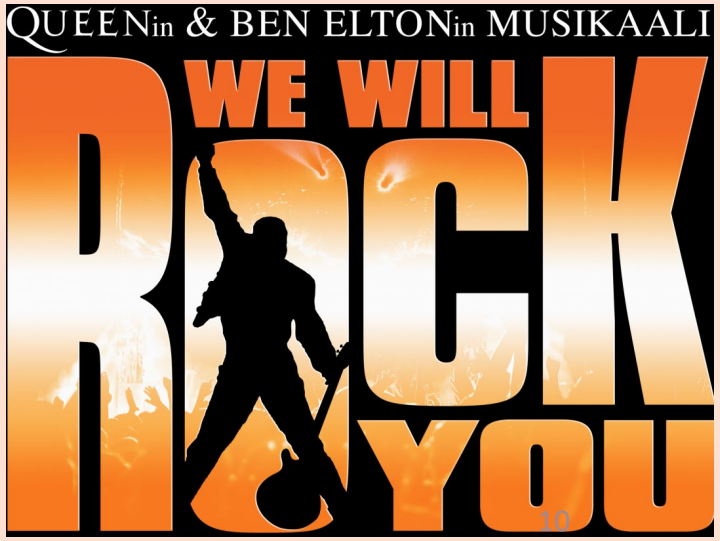
Esimerkkejä yritysyhteistyöstä

- Olemme uudistaneet tavan, jolla koulutamme aikuisia alanvaihtajia IT-alan ammattilaisiksi ja vastaamme samalla paremmin ennakoiden yritysten rekrytointitarpeisiin. Koulussa opiskellaan yksi lukuvuosi ja sen jälkeen opiskelijat siirtyvät työpaikalle harjoitteluun, jonka kesto on viisi kuukautta. **Harjoittelujakso on yritykselle hyvä tapa saada käsitys opiskelijoiden osaamisesta ja toimimisesta yrityksen kulttuurissa.** Parhaimmillaan harjoittelu johtaa molempia osapuolia suosivaan tilanteeseen: yritys saa osaavan työntekijän ilman ylimääräisiä rekrytointikuluja – ja opiskelija opintojaan vastaavan työpaikan. Kumppaniksi koodaaja- ja IT-koulutuksiin – Business College Helsinki (bc.fi)
- HOK-Elannon kanssa tehtävä yhteistyö vie opiskelijat työelämään jo opiskeluvaiheessa. HOK-Elanto Yhteishyvä 6/2020 (24mags.com)

Yhteistyö Amfi Musicals Ab:n kanssa – Rokkaava mahdollisuus opiskelijoillemme 1

Yhteiskehittämistä ja tapahtumatuotantoa

- Kansainvälistä menestystä niittänyt hittimusikaali, We Will Rock You, toteutetaan suomeksi syksyllä 2021. Keväällä esiintyjät harjoittelevat Business College Helsingin tiloissa.
- Kymmenhenkinen opettajatiimi on suunnitellut Amfi Musicals Ab:n kanssa autenttisia yhteistyöprojekteja, jotka soveltuvat liiketoiminnan opintoihin. Opiskelijoillamme on mahdollisuus päästä opettajiensa ohjauksessa huipputapahtuman ennakkovalmisteluihin & tapahtumanaikaisiin tehtäviin mukaan. Näyttelijä, tuottaja, Amfi Musicals Ab:n toimitusjohtaja Johan Storgård näkee yhteistyön loistavana mahdollisuutena opiskelijoillemme päästä yhdistämään liiketoimintaosaamista kulttuuritoimintaan.

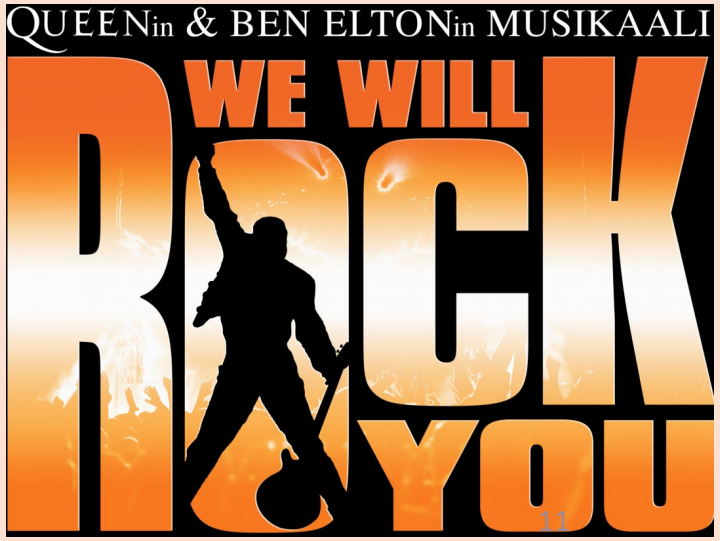


Business College HELSINKI

Yhteistyö Amfi Musicals Ab:n kanssa – Rokkaava mahdollisuus opiskelijoillemme 2

Yhteiskehittämistä ja tapahtumatuotantoa

- Kickoff-tilaisuudessa Amfi Musicals esitteli opiskelijoille markkinointisuunnitelma-ryhmätyön, jota työstettiin pienryhmissä. Tapahtuman **ennakkotehtävänä** oli mm. asiakasrekisterin luontia, asiakastyytyväisyyskyselyn laadintaa, myyntipuheiden suunnittelua, oheisohjelman ideointia & toteuttamista, tapahtuman kyltitysten ideointia & toteutusta, markkinointisuunnitelmaa ja kierrätysoppaan laadintaa.
- Tapahtumaorganisaatio tarjoaa myös **harjoittelupaikkoja** kevään ja kesän aikana.
- Aikataulut ovat muuttuneet moneen kertaan, mutta yhteis-työtä jatketaan. Näillä näkymin esitykset ovat Helsingin jäähallissa 6.8. – 8.9.2021



Business College HELSINKI

Business College HELSINKI

FUTURA

Työelämä- ja uraohjauspalveluiden yhteinen palvelupiste

Palvelumuotoilulla ja yhteiskehittämällä uuteen toimintamalliin

- Tammi-helmikuussa 2020 toteutimme OKM:n strategiarahoituksella BC:ssä yhdessä 20 opiskelijan kanssa palvelumuotoiluprosessin kolmen työpajan ja välitehtävien kautta. Näin syntyi toimintamalli uudelle työelämä- ja uraohjauksen palvelupisteelle. Palveluita tarjotaan myös valmistuneille alumneille.
- Opiskelijat osallistuivat itse palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Opiskelijoita opastetaan muun muassa urasuunnittelussa, työhakemuksien kirjoittamisessa, CV:n laatimisessa kuin myös jatko-opintoihin hakeutumisessa. Palvelukonseptissa ovat mukana kv-palvelut, uraohjauspalvelut, opinto-ohjaajat, oppisopimuksen ja yrittäjyyden koulutusasiantuntijat sekä työelämävalmentaja.

FutUra - työelämä- ja uraohjauspalvelut

- Futura on Business Collegen uusi, tulevaisuuteen suuntautunut, **opiskeluajan lisäksi valmistumisen jälkeistä työuraa tukeva** ”yhden luukun” palvelumalli. Futurasta opiskelijat sekä alumnit saavat neuvontaa ja ohjausta liittyen urasuunnitteluun ja työelämässä oppimiseen. Mukana ovat kansainvälisten asioiden koordinaattorit, uraohjaajat, opinto-ohjaajat sekä koulutusasiantuntija.
- FutUran toimitila toimii keskitettynä palvelupisteenä, josta opiskelijat saavat neuvontaa ja ohjausta. Ohjattua toimintaa on tarjolla viikoittain tiistaista torstaihin.
- FutUralla on viikko-ohjelma ja työpajat. Toimintaa kehitetään kerää-mällä palautetta muokkaamalla toimintaa palautteen perusteella.

FUTURA

työelämä- ja uraohjauspalvelut

Paikka: 247 (2. kerros).
Työpajohin (Canva, LinkedIn) mahtuu 10 ensimmäistä mukaan.

TIISTAI

10.45-11.30
- Yleinen uraneuvonta
- Ajanvaraus (esim. yksilöllinen uraohjaus, haastattelulharjoitukset)
- Valmiin CV:n/työhakemuksen kommentointi

12.15-14.00
Työpaikalla tapahtuva oppiminen
- CV/VIDEO-CV
- TTO-paikan etsintä
- osaamisen sanoittaminen
- työhakemus
- työpaikan etsiminen (valmistuvat/alumnit)

14.00-15.00
Yrittäjyysneuvonta

15.00-16.00
- Työpaikalla oppiminen
- Osaamisen sanoittaminen CV/työhakemus

25.8. 8.9. 22.9.

15.00-16.00
LinkedIn -työpaja
1.9. 15.9. 29.9.

KESKIVIIKKO

11.15-12.45
opinto-ohjaaja
- jatko-opinnot
- väyläopinnot
- yksilölliset opintopolut
- korkeakouluhaku
- alumnien jatko-ohjaus
- uraohjaus
- ohjaus hakijoille

13.00-14.00
KV-neuvonta
- kansainväliset asiat
- opiskelijavaihdot

14.00-15.00
Työpaikalla tapahtuva oppiminen
26.8. 9.9. 23.9.

14.00-15.00
Oppisopimus-neuvonta
2.9. 16.9. 30.9.

TORSTAI

12.15-14.30
Työpaikalla tapahtuva oppiminen
- CV/VIDEO-CV
- TTO-paikan etsintä
- osaamisen sanoittaminen
- työhakemus
- työpaikan etsiminen (valmistuvat/alumnit)

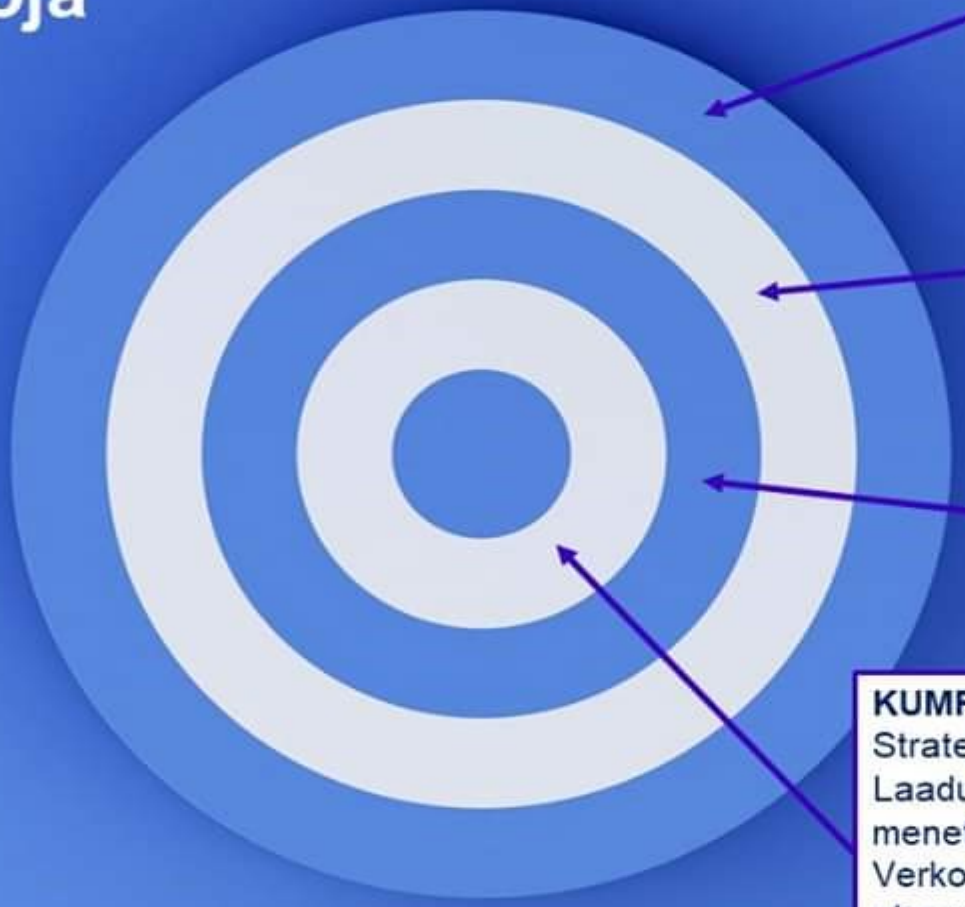
14.30-16.00
Visuaalinen CV
27.8. 10.9.
24.9. 8.10.

14.30-16.00
Työpaikalla oppiminen
3.9. 17.9. 1.10.

Business College
HELSINKI

Vastavuoroisen kumppanuuden muotoja

Sisäinen yhteistyö ja sujuva palveluprosessi



ARJEN KUMPPANUUS
Asiakaskuuntelu, yhteinen arviointi ja palaute.
Koulutussopimus-, oppisopimus- ja ohjausyhteistyö.
Tapahtumat, yhteiset projektit, vierailut.
Työelämävalmiuksien varmistaminen.
Opettaja - työpaikkaohjaaja – opiskelija.

KEHITTÄVÄ KUMPPANUUS
Yhteistyön, palveluiden ja prosessien kehittäminen.
Koulutus- ja oppisopimuksen uudet mahdollisuudet.
Yhteiskehittäminen, tuotteistaminen, kokeilut.
Opettajien ja työelämän tutustumisjaksot ja vierailut.
Alueellista tai toimialakohtaista kehittämistä.

STRATEGINEN KUMPPANUUS
Palvelukokonaisuudet ja alueellinen kehittäminen.
Työvoiman kohtaamis-, saatavuus- ja osaamisratkaisut.
Kumppanuus huomioitu arvoissa ja strategioissa.
Koulutuksen järjestäjän ja organisaation johto.

KUMPPANUUS- JA PALVELUVERKOSTOT
Strategiset tavoitteet, jaetut arvot, kehittämiskohteet, ennakointi.
Laadunhallinta verkostona, yhteiset periaatteet ja menettelytavat.
Verkostojen verkoston johtaminen, koulutuspalveluiden ekosysteemi.
Eri koulutusasteet, alueen toimijat, palveluverkostot yhdessä.

Business College HELSINKI

Kumppanuutta kehittämässä (Hyvän palvelun opas, osa 1) by onnistutaanyhdessa - issuu

VERKOSTOJEN JOHTAMINEN VAATII JÄSENNYKSIÄ JA TYYPITTELYJÄ

- Verkostojen johtaminen on luottamukseen ja vastavuoroisuuteen perustuvaa yhteistyötä, jota tehdään yksiköiden, ryhmien, tiimien ja organisaatioiden välillä. Verkostojen avulla kehitetään uutta, toimitaan joustavasti ja ketterästi sekä vastataan kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tarpeisiin. Monimutkaisessa ja monimuotoisessa toimintaympäristössä yksittäinen palvelu tai organisaatio kykenee harvemmin palvelemaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Muuttuva maailma ja liiketoiminta edellyttävät uudenlaisia ratkaisuja sekä organisoitumisen ja hallinnoinnin tapoja. Verkostoja johtamalla voidaan organisoitua ketterillä yhteiskehittämisen tavoilla, jotka auttavat vastaamaan haasteisiin. Verkostojen johtamisessa keskiössä ovat ihmiset sekä heidän välinen luottamus, tunteminen ja sitoutuminen, jotka ovat verkostojen tukijalkoja. Verkostojen johtamista voidaan jäsentää tyypittää esim. Paula Kirjavaisen jäsentelyn mukaisesti: yhteisötasoiset, operatiiviset ja henkilökohtaiset (verkostojen johtaminen, 2020).

Esimerkkejä verkostojen jaottelusta:

- Yhteisötasoiset, vaikuttamisen ja ammatillisen koulutuksen kehittämisen verkostoja mm. AMKE ja EOL
- Operatiivisia, ammatillisia suhdeverkostoja: TJK-kumppanuudet, työelämätoimikunnat, yhteiskehittämisen ja hankeverkostot
- Henkilökohtaisia, ammatillisen osaamisen kehittämisen verkostoja: SAJO ry

Business College HELSINKI