



AMMATILLISEN KOULUTUKSEN LAATUPALKINTO 2023 PALAUTERAPORTTI

Koulutuksen järjestäjä: **AEL-Amiedu (Taitotalo)**

AEL-Amiedu Oy:n (Taitotalo) verkostomaisen toimintakulttuurin ja kumppanuusyhteistyön erinomaisuus perustuu jatkuvaan ennakointikeskusteluun työelämän ja muiden sidosryhmien kanssa.

Asiakaslähtöisyys on Taitotalon yhteinen kulttuurinen perusta, joka kantaa organisaation yhteisiksi sovittuja arvoja jokaisen henkilön työhön. Verkostoja ja kumppanuuksia johdetaan systemaattisesti ja strategiset tavoitteet konkretisoituvat asiakaslähtöiseksi toiminnaksi läpi organisaation ja kaikissa tiimeissä. Tavoitteiden toteuttamisessa yhdistyy onnistuneesti taloudellinen ja sosiaalinen vastuullisuus. Taitotalolla on toimialojen ymmärryksen lisäksi liiketoiminnan ymmärrystä, johon kykyyn perustuen koulutuspalveluja tuotteistetaan tuottamaan lisäarvoa asiakkaille.

Taitotalo käy jatkuvaa ennakointikeskustelua tavoitteistaan työelämän sekä muiden sidosryhmiensä ja kumppaneidensa kanssa. Ennakointikeskustelut perustuvat sidosryhmien ja kumppaneiden työelämämuutoksia ennakoivista tutkimuksista nouseviin tietoihin, joita hyödyntäen Taitotalo suuntaa omaa toimintaansa ja johtaa oman organisaationsa suorituskykyä. Taitotalon henkilöstö luo yhteistoiminnassa asiakkaidensa kanssa koulutuspalvelutuotteita, joiden asiakaskohtainen kohtaanto varmistetaan jokaisessa palvelutuotteessa erikseen. Palvelutuotteissa henkilökohtaistamisen ja organisaatiokohtaistamisen prosessit yhdistyvät, mikä tuottaa kestävyttä asiakassuhteisiin ja lisäarvoa sekä opiskelija- että organisaatioasiakkaille. Sidosryhmät ja kumppanit kertovat Taitotalon luotettavuudesta ja koulutuspalvelujen korkeasta laadusta. Taitotalolla on kyky tuottaa ja kehittää perustehtävänsä mukaisia koulutuspalveluja.

Verkostomainen toiminta mahdollistaa henkilöstön erinomaiseksi kokeman itseohjautuvuuden asiakasrajapinnassa. Henkilöstötyytyväisyys on korkea. Jatkuva laadun parantaminen toimii ja organisaatio pystyy reagoimaan kehittämistarpeisiin proaktiivisesti ja nopeasti yhdessä verkostojen ja kumppanuuksien kanssa. Taitotalon ryhmien ja yksilöiden työtä ohjaavat asiakkaiden kanssa käytävät arviointikeskustelut työn laadusta sekä esihenkilöiden ryhmien ja yksilöiden kanssa käymät keskustelut. Kehittämistyötä tuetaan sähköisillä työkaluilla. Sekä asiakaspalautetulokset että taloustulokset osoittavat Taitotalon olevan erinomaisessa tulokunnossa, josta riippumatta Taitotalo toteuttaa palveluorganisaatiolle välttämätöntä jatkuvaa toiminnan kehittämistä yhdessä verkostojen ja kumppanuuksien kanssa.

AEL-Amiedu Oy (Taitotalo) on yleishyödyllinen osakeyhtiö, jonka toimipaikat ovat Helsingissä, Vantaalla ja Oulussa. Opiskelijoita on vuosittain noin 23 000, henkilöstöä 450 työntekijää. Toiminnan strategisena perustehtävänä on varmistaa uudistuvan elinkeinoelämän osaaminen. Visiona on olla Suomen johtava ammatillinen kouluttaja. Taitotalon arvot: yhteistyö, luotettavuus, tahto kehittyä ja merkityksellisyys näkyvät toiminnassa. Taitotalon strategia elää arkityössä läpi koko organisaation.

13.12.2023

Hyviä käytäntöjä:

- Pitkäjänteisempää kehittämistoimintaa täydentävät lyhytaikaiset, ketterät kehittämissykliä, joilla johdetaan ja varmistetaan strategian toteuttamista tavoitteiden suuntaisesti
- Taitotalon systemaattinen projektimalli
- Palvelujen tuotteistamisprosessi asiakkaiden kanssa
- Henkilökohtaistamisprosessin resurssointi
- Palautteiden käsittelyn systemaattinen prosessi, joka johtaa toiminnan muutoksiin
- Henkilöstöjohtamisessa alaiskeskustelujen resurssointi sekä toimintatavaksi muuttunut ymmärrys siitä, että hyvä henkilöstökokemus tuottaa hyvää asiakaskokemusta
- Henkilöstö tuntee roolinsa verkosto- ja kumppanuusyhteistyössä ja oman merkityksensä myös taloutta ohjaavien tuloksellisuustekijöiden tuottamisessa

KESKEISET HAVAINNOT

Suunta

1. Perustehtävä, visio ja strategia

Vahvuudet

- Aktiivisella vuoropuhelulla sidosryhmien kanssa Taitotalo kykenee toteuttamaan perustehtävänsä ”varmistaa uudistuvan elinkeinoelämän osaaminen”. Perustehtävää toteutetaan poikkeuksellisen systemaattisesti yhteistyössä verkostojen ja kumppanuuksien kanssa.
- Taitotalon strategia ja strategiaa tukevat arvot kytkeytyvät toimintaan ja näkyvät verkostomaisessa arkityössä läpi koko organisaation.
- Verkostomainen johtamisjärjestelmä tukee strategian toimeenpanoa ja toiminnan jatkuvaa parantamista.

Parantamisalueet

- Opiskelijoita ja ulkoisia sidosryhmiä voisi osallistaa strategiatyöhön nykyistä vahvemmin, esimerkiksi ottamalla opiskelijoita mukaan aktiivisiksi toimijoiksi suunnittelu- ja päätöksentekorakenteisiin.

2. Organisaatiokulttuuri, edelläkävijäisyys ja johtajuus

Vahvuudet

- Taitotalo tunnustetaan ketteräksi organisaatioksi, jolla on kyky toimia proaktiivisesti ja edistää rohkeasti innovaatioita verkostoista tulevista syötteistä.
- Vuodesta 2019 toiminut Taitotalo on vielä nuori organisaatio, mutta sen toimintakulttuuria on hyvin nopeasti onnistuttu kehittämään yhtenäiseksi ja tasalaatuiseksi.

13.12.2023

- Jokainen työntekijä nähdään arvokkaana osana organisaation tavoitteellista kulttuuria, mikä vahvistaa osallisuutta ja sitoutumista. Tavoitteiden saavuttamista tuetaan mm. tulospalkkiojärjestelmällä.
- Taitotalo tekee laaja-alaisesti ja ennakkoluulottomasti yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa ja siten osoittaa edelläkävijyyttä.

Parantamisalueet

- Organisaatiokulttuurin rakentamiseen liittyviä haasteita ratkaisemaan on kehitetty kulttuurikäsi kirjaa, jonka valmiiksi saattamiseen ja käyttöönottoon kannattaisi panostaa ja varmistaa, että se ohjaa toimintaa koko organisaatiossa.
- Toimialojen välisiä laatuvaihteluja voisi pienentää mm. luomalla mahdollisuuksia eri toimialojen välisten tiimien 'törmäyttämiseen'.

Toiminta

3. Sidosryhmien sitouttaminen

Vahvuudet

- Työelämä ja muut sidosryhmät osallistuvat koulutuspalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, arviointiin ja kehittämiseen, mikä varmistaa palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja laatua.
- Oppilaitoksella on selkeä strategia asiakassegmentoinnista, asiakastiedon keräämisestä ja hyödyntämisestä. Tietoa käytetään kohdentamaan tuotekehitystä, markkinointia ja myyntiä.
- Taitotalolla on toimialan ymmärryksen lisäksi liiketoimintaymmärrystä, joka mahdollistaa kestävien asiakassuhteiden luomisen ja lisäarvon tuottamisen kumppanuusverkostolle.
- Selkeä johtamisjärjestelmä tukee henkilöstön työssä onnistumista, sitouttamista ja osaamisen ylläpitämistä, mikä vahvistaa merkityksellisyyden kokemusta.
- Organisaatiossa tunnistetaan opiskelijoiden moninaisuus ja kyetään toimimaan sitä tukien.

Parantamisalueet

- Työelämäyhteistyöhön voisi kehittää digitaalisen alustan yhteistyön välineeksi, jolla informaatiota voisi jakaa ja seurata koko organisaatiossa ajantasaisesti ja riippumatta ajasta, paikasta ja henkilöstä.

4. Kestävän arvon luominen

Vahvuudet

- Opiskelijoiden ja työelämän kokemusten perusteella koulutusten henkilökohtaistaminen ja organisaatiokohtaistaminen toimii.

13.12.2023

- Esihenkilötyö koetaan onnistuneeksi. Organisaatiossa jaetaan yhteinen käsitys tavoitteista ja toimintatavoista, jota tuetaan tavoitteiden ja työnkuvien selkeydellä.
- Koulutuspalveluiden tuotteistaminen ja oman henkilöstön ohella ulkoisen asiantuntijaverkoston hyödyntäminen mahdollistaa nopean reagoinnin työelämän tarpeisiin.
- Taitotalo tuottaa koulutuspalvelunsa yhteiskunnan ja asiakkaiden kannalta yhdenvertaisuutta edistävästi sekä taloudellisesti ja tehokkaasti.

Parantamisalueet

- Laajaa työelämäyhteistyöverkostoa voisi hyödyntää opiskelijoiden työllistymisen edistämiseen vielä enemmän esimerkiksi vahvistamalla työpaikkojen kyvykkyyttä ottaa vastaan vieraskielisiä opiskelijoita.

5. Suorituskyvyn ohjaaminen ja uudistuminen

Vahvuudet

- Strategia ohjaa toimintaa ja sen toteutumista seurataan systemaattisesti. Seurannalla varmistetaan, että strategia tulee osaksi arkityötä. Hyvänä käytänteenä on esimerkiksi linjaus, että vain strategiaa tukevia projekteja voidaan käynnistää.
- Objectives and Key Results (OKR) -mallilla strategia viedään käytäntöön ryhmien ja yksilöiden tasolla.
- Asiakkuudenhallinnan järjestelmä (CRM) on oppilaitoksessa aktiivisessa käytössä ja se ohjaa oppilaitoksen palvelutuotantoa.

Parantamisalueet

- Tiedolla johtamista ja sitä tukevia järjestelmiä voisi kehittää huomioimaan laajan datamäärän parempi käytettävyys ja eri käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet.

Tulokset

6. Sidosryhmien näkemykset

Vahvuudet

- Asiakaskokemus on erinomainen.
- Henkilöstökyselyjen korkea vastausaste ja tulokset ovat hyviä.

Parantamisalueet

- Valtakunnallisten työelämäpalautteiden ja opiskelijapalautteiden vastausmääriä voisi nostaa.



13.12.2023

7. Strateginen ja operatiivinen suorituskky

Vahvuudet

- Taitotalon taloudellinen tulos kertoo toiminnan tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta.
- Vahva talous mahdollistaa yhteiskuntavastuun ja myös taloudellisesti ei kannattavien koulutuspalvelujen tuottamisen.
- Tietoa strategisten tavoitteiden saavuttamisesta ja operatiivisesta toiminnasta kerätään kattavasti. Kerätystä tiedosta voidaan muodostaa keskeisiä tunnuslukuja toiminnan ohjauksen tueksi.

Parantamisalueet

- Mittarien välisten syy-seuraussuhteiden analysointi parantaisi ymmärrystä organisaation suorituskkyyn vaikuttavista tekijöistä.