



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU



Teollisen palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittäminen  
Lohjan ja Tammisaaren seutukunnissa  
ja näiden alueiden pk-yritysten osaamisperustan kehittäminen



# LOPPURAPORTTI

Irma Vahvaselkä

2008 Lohja

## SISÄLLYS

1	HANKKEEN TOTEUTTAJAN NIMI .....	3
2	HANKKEEN NIMI JA HANKETUNNUS .....	3
2.1	Nimi .....	3
2.2	Hanketunnus .....	3
3	HANKKEEN TAVOITTEET JA TAVOITELLUT TULOKSET .....	3
3.1	Hankkeen tavoitteet .....	3
3.2	Hankkeen arvioitu toteutus .....	4
3.3	Hankkeen arvioidut tulokset .....	4
4	HANKKEEN TOTEUTUS .....	4
4.1	Hankkeen toimenpiteet ja aikataulu .....	4
4.1.1	Toimintamallin kehittäminen muutoksen työkaluksi .....	4
4.1.2	Alueen pk-yritysten palveluliiketoiminnan koulutus- ja kehittämistarpeiden selvittäminen lähtökohtaselvityksenä .....	5
4.1.3	Hankkeen markkinointi yrityksille, alkuneuvottelut ja verkostoituminen.....	5
4.1.4	Mediasuhteet .....	6
4.1.5	Aloitusseminaarin järjestäminen Lohja Service Forum 2008 "Palveluliiketoiminta kehittämisen ytimeen!" .....	6
4.1.6	Koulutustilaisuudet ja niihin osallistuminen.....	6
4.1.7	Alkuneuvottelut ja lähtötilanteen selvitys sekä vaikuttavuuden tutkimus ja jatkotoimenpiteet .....	7
4.1.8	Opinnäytetyöt, hankkeet, tutkimustoiminta ja julkaisut.....	7
4.1.8.1	Opinnäytetyöt.....	7
4.1.8.2	Hankkeet .....	8
4.1.8.3	Tutkimustoiminta.....	8
4.1.8.4	Julkaisut.....	8
4.1.9	Palaute koulutustilaisuuksista.....	9
4.1.10	Yritysten, Laurean henkilöstön ja opiskelijoiden verkostoituminen.....	9
4.2	Hankkeen resurssit .....	9
4.2.1	Hankkeelle varattu rahoituskehys työhallinnolta .....	9
4.2.2	Hankkeen toteutuksen organisaatio .....	9
4.2.2.1	Ohjausryhmä .....	10
4.2.2.2	Toteutusryhmä.....	10
4.2.2.3	Tukiryhmä .....	11
4.2.3	Hankkeen kustannukset ja rahoitus .....	11
4.2.4	Hankkeen seuranta ja raportointi .....	11
4.2.4.1	Ohjausryhmätyöskentely .....	11
4.2.4.2	Hankkeen toteutusolehtukset ja riskit.....	12
5	HANKKEEN YHTEISTYÖKUMPPANIT.....	12
6	HANKKEEN TULOKSET JA VAIKUTTAVUUS.....	12
6.1	Hankkeen tulokset .....	12
6.2	Hankkeen vaikuttavuus .....	12
7	ESITYKSET JATKOTOIMENPITEIKSI .....	13
	LIITTEET.....	14

# TEOLLISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSTARPEEN SELVITTÄMINEN LOHJAN JA TAMMISAAREN SEUTUKUNNISSA JA NÄIDEN ALUEIDEN PK-YRITYSTEN OSAAMISPERUSTAN KEHITTÄMINEN

## 1 HANKKEEN TOTEUTTAJAN NIMI

Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja  
Liiketalouden koulutusohjelma

Laurea-ammattikorkeakoulu toimii projektin päätoteuttajana sekä vastaa raportoinnista ja tiedottamisesta.

Yhteistyökumppanit ovat mukana suunnittelemassa tehtävää selvitystä, toteutettavaa seminaaria ja opetusta. (26.9.07 ESR-projektihakemus 669499)

## 2 HANKKEEN NIMI JA HANKETUNNUS

### 2.1 Nimi

Teollisen palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittäminen Lohjan ja Tammisaaren seutukunnissa ja näiden alueiden pk-yritysten osaamisperustan kehittäminen

### 2.2 Hanketunnus

Projektikoodi S02278

## 3 HANKKEEN TAVOITTEET JA TAVOITELLUT TULOKSET

### 3.1 Hankkeen tavoitteet

Hanke on työelämän ja koulutus- ja neuvontaorganisaatioiden välistä verkostoitumista edistävä projekti, jonka tarkoituksena on henkilöstön osaamisen ja työssä jaksamisen edistäminen. Tämä Euroopan Sosiaalirahaston rahoittama projekti liittyy EU Tavoite 3 - ohjelmaan ja erityisesti sen 4. toimintalinjaan. Hankkeen tavoitteena on osaamispääoman kehittäminen tukemaan yrittäjyyden edellytysten vahvistumista. Hanke pyrkii myös toimenpidekokonaisuuteen, jonka tavoitteena on henkilöstön osaamisen ja työssä jaksamisen edistäminen.

Tämän kehittämisohjelman tarkoituksena on etsiä, kokeilla ja tuottaa uusia näkökulmia ja levittää hyviä käytäntöjä suomalaiseen työvoima, elinkeino- ja koulutuspolitiikkaan. Tavoite 3 - ohjelman toteuttamisalue kattaa yli 80 prosenttia Suomen väestöstä. Ainoastaan Itä- ja Pohjois-Suomi ja Ahvenanmaa eivät kuulu kyseisen ohjelman piiriin.

Hankkeen tavoitteet hyväksytyin projektisuunnitelman mukaan:

1. Lohjan ja Tammisaaren seutukuntien pk-yritysten henkilökunnan ja yrittäjien palveluliiketoimintaosaamisen ja erityisesti teollisen palveluliiketoiminnan osaamisen kehittäminen. Erityisenä tavoitteena on tukea niiden yritysten osaamispääoman kehittämistä, joilla tietoon ja osaamiseen perustuva kasvu synnyttää rakennemuutoksia.
2. Alueen pk-yritysten palveluliiketoiminnan kehittämis- ja koulutustarpeiden kartoittaminen ja niihin vastaaminen
3. Amk-opettajien ja -opiskelijoiden osaamisen kehittäminen palveluliiketoiminnan, erityisesti teollisen palveluliiketoiminnan alueilla
4. Tutkimus- ja elinkeinotoiminnan yhteistyön edistäminen ja innovaatioverkoston rakentaminen Lohjan ja Raaseporin seutukuntien alueilla
5. Pk-yritysten verkostoitumisen edistäminen uusien innovaatioiden edistämiseksi

(26.9.07 ESR -projektihakemus 669499)

### 3.2 Hankkeen arvioitu toteutus

Hankkeen suunnitellut toteutustoimenpiteet hyväksytyin projektisuunnitelman mukaan olivat:

1. Selvitys kehittämis- ja koulutustarpeista: lokakuu-marraskuu 2007
2. Yritysten kartoitus ja verkottuminen: lokakuu 2007
3. Seminaarin järjestäminen: marraskuu 2007
4. Teemakoulutus ja hankkeet: tammikuu-huhtikuu 2008
5. Yrityskohtaisesti räätälöidyt kehittämishankkeet: lokakuu 2007 - huhtikuu 2008
6. Ohjausryhmän toiminta: lokakuu 2007- huhtikuu 2008
7. Raportointi: huhtikuu 2008

(26.9.07 ESR -projektihakemus 669499)

### 3.3 Hankkeen arvioidut tulokset

Hankkeen tavoitellut tulokset hyväksytyin projektisuunnitelman mukaan olivat:

1. Tutkimustieto ja kehittämistarvekuvaus
2. Pk-yritysten toiminnan kehittämiseen toimintamalli
3. Verkostoituminen
4. 20 yrityksen ja sen henkilöstön kehittämistä (koulutus, hankkeet)/Koulutuskokonaisuudet
5. Laurea Lohjan Innovaatio- ja kehittämiskeskuksen käynnistymisen edistäminen

(26.9.07 ESR -projektihakemus 669499)

Projekti tukee vahvasti myös Laurean ja sen partnereiden Innovaatio- ja kehittämiskeskuksen innovaatioverkoston kehittymistä. Laurea on kehittänyt alueiden yritysten tarpeita vastaavia (teollisen) palveluliiketoiminnan osaamista kehittäviä tuotteita ja koulutusohjelmia. (26.9.07 ESR-projektihakemus 669499)

## 4 HANKKEEN TOTEUTUS

### 4.1 Hankkeen toimenpiteet ja aikataulu

#### 4.1.1 Toimintamallin kehittäminen muutoksen työkaluksi

Asiakaslähtöisen liiketoiminnan johtamisesta rakennettiin lokakuussa 2007 teoreettinen malli työkaluksi hankkeen ja siinä tehtävien tutkimusten ja oppinäytetöiden käyttöön. Mallin rakentamisesta vastasi yliopettaja Irma Vahvaselkä sekä opiskelija Hanna Leijala.

Asiakaslähtöistä toimintamallia täydennettiin Ratkaisulähtöinen liiketoimintamallilla ja Verkostolähtöinen liiketoimintamallilla, joita käytettiin myöhemmissä yritysten kehittämishankkeissa (Tammikuu 2008/Vahvaselkä).

<u>Tavoite:</u> Liiketoimintamallit (asiakas-, resurssi- ja verkostolahtoinen liiketoimintamalli)
<u>Tuotos:</u> Asiakaslahtoinen liiketoimintamalli -raportti( resurssi- ja verkostolahtoinen liiketoimintamalli)
<u>Aika:</u> Lokakuu 2007, tammikuu 2008
<u>Vastuu:</u> Irma Vahvaselka ja opiskelija Hanna Leijala
<u>Valmius:</u> Valmistuneet

#### 4.1.2 Alueen pk-yritysten palveluliiketoiminnan koulutus- ja kehittämistarpeiden selvittäminen lähtökohtaselvityksenä

<u>Tavoite:</u> Alueen pk-yritysten palveluliiketoiminnan osaamis- ja kehittämistarvekartoitus
<u>Tuotos:</u> Marraskuu 2007-tammikuu 2008: Tutkimussuunnitelma, yritysosoitteet, kyselylomake ja postitukset (posti ja sähköposti), koodaus, tilastollinen analyysi, raportti; Marraskuu 2007-huhtikuu 2008: Opinnäytetyö
<u>Aika:</u> Marraskuu 2007 - huhtikuu 2008
<u>Vastuu:</u> Susanna Kivela, Irma Vahvaselka, Lauri Tenhunen sekä opiskelijat Saana Vainio, Marjo Vuoriheimo, Piia Stelmacher, Susanne Suvanto
<u>Valmius:</u> Tilastollinen analyysi (Lauri Tenhunen) tammikuu 2008, opinnäytetyö (Vainio, Vuoriheimo) huhtikuu 2008

#### 4.1.3 Hankkeen markkinointi yrityksille, alkuneuvottelut ja verkostoituminen

<u>Tavoite</u>
Kokonaistavoite: Hankkeen markkinointi siten, että hankkeeseen saadaan mukaan 20 yritystä, joista yhteensä 40 henkilöä (joista 5 yritysjohtajaa), yritysten verkostoituminen Toimenpiteet: Markkinointi- ja viestintäsuunnitelma, markkinointimateriaali (esite, suoramarkkinointilähetys, sähköinen aineisto, lehti-ilmoittelu, mediasuhteet, myyntityö (puhelimitse ja henkilökohtaisesti) ja alkuneuvottelu Markkinointiviestinnän tavoite: Markkinoinnillisesti edustava esite, mielenkiinnon herättäminen + näkyvyys/peitto Lehti-ilmoittelun tavoite: Näkyvyys alueella, mielenkiinnon herättäminen Myynnillinen tavoite: 40 osallistujan saaminen aloitusseminaariin ja sitä kautta kokonaistavoitteen saavuttaminen Yritysten verkottuminen
<u>Tuotos</u>
Kokonaistuotos: 52 yritystä, joista yhteensä 152 henkilöä (joista 32 yritysjohtajaa), yritysten verkostoituminen koulutustilaisuuksien yhteydessä Markkinointiviestinnän tuotos: - Esite: 900 paperikopiota, postitus Lohjan ja Tammisaaren seutukuntien pk-yrityksille + jaettu koulutustilaisuuksissa aineistokansiossa - Esitteen sähköinen versio: sähköpostitus, Laurean verkkosivulla, Lohjan kaupungin, Länsi-Uudenmaan Kauppakamari ry:n ja Lohjan yrittäjät ry:n verkkosivuilla - Copy: Irma Vahvaselkä, AD Jarmo Jokiniemi, yhteyshenkilö Kaarina Murtola-Jokiniemi - Monistus: Maritta Kumpulainen - Postitus: opiskelijat Saana Vainio ja Marjo Vuoriheimo sekä Maritta Kumpulainen ja Irma Vahvaselkä Opinnäytetyö hankemarkkinoinnista: - Tavoite: hankkeen osien dokumentointi - Tuotos: 2 opinnäytetyötä - Aika: marraskuu 2007 - toukokuu 2008 - Vastuu: Kaarina Murtola-Jokiniemi sekä opiskelijat Katri Puskala ja Siiri Numminen, Mari Narkiniemi Lehti-ilmoittelun tuotos: sekä hankkeesta että seminaarista näyttävät ilmoitukset Länsi-Uusimaassa - Copy: Irma Vahvaselkä, AD Jarmo Jokiniemi, yhteyshenkilö Kaarina Murtola-Jokiniemi Myynnillinen tuotos: tavoite ylittyi (tilaisuudessa noin 90 henkilöä) - Myyntityö: puhelinmyynti, sähköposti
<u>Aika:</u> Lokakuu 2007 - huhtikuu 2008
<u>Vastuu:</u> Irma Vahvaselkä (markkinointimateriaali, myyntityö, neuvottelut, lehdistötilaisuus), Kaarina Murtola-Jokiniemi (markkinointimateriaali, lehdistötilaisuus ja opinnäytetyön ohjaus) sekä opiskelijat Siiri Numminen ja Katri Puskala opinnäytetyö, Mari Narkiniemen opinnäytetyö ei valmistunut
<u>Valmius:</u> Markkinointi hoidettu marraskuu 2007 - huhtikuu 2008

## 4.1.4 Mediasuhteet

<p><u>Tavoite:</u> Huomion herättäminen ja kiinnostuksen aikaansaanti sekä Laurea-brandin esille tuonti 13.12.2007 professori Paul Lillrank/TKK mukana lehdistötilaisuudessa nostamassa esille palveluistamisen ja teollisen palveluliiketoiminnan merkitystä 8.4.2008 lehdistötilaisuuden tavoitteena on kertoa hankkeen tuloksista teollisen palveluliiketoiminnan kannalta sekä esitellä syksyllä 2008 käynnistettävä teollinen palveluliiketoiminta-, ylempään liikelatouden tutkimukseen tähtäävä koulutusohjelma</p>
<p><u>Tuotos:</u> Lehdistötiedote hankkeesta sekä yleisestä amk -koulutusohjelmasta, mediatilaisuus ja kuvapalvelu lehdistöä varten. Hanke esillä: I Länsi-Uusimaa 14.12.2007 artikkeli kuvineen sekä Länsi-Uusimaan pääkirjoituksessa 17.12.2007, Ykkös-Lohjassa sekä artikkeli tilaisuudesta että artikkeli yleisestä amk -tutkinnosta, Västra Nylandissa Irma Vahvaselän haastattelu II Länsi-Uusimaa 9.4.2008 artikkeli kuvineen, Ykkös-Lohjassa 9.4.2008 artikkeli kuvineen, 15.4.2008 Länsi-Uusimassa Irma Vahvaselän artikkeli teollisesta palveluliiketoiminnasta</p>
<p><u>Aika:</u> lehdistötiedotteet 11.12.2007 ja 7.4.2008, lehdistötilaisuus 13.12.2007 ja 8.4.2008, kuvapalvelu medialle 13.12. - 15.12.2007</p>
<p><u>Vastuu:</u> Kaarina Murtola-Jokiniemi ja opiskelija Mari Narkiniemi sekä Irma Vahvaselkä</p>
<p><u>Valmius:</u> I 13.12.2007, II 8.4.2008 ja 15.4.2008</p>

## 4.1.5 Aloituseminaarin järjestäminen Lohja Service Forum 2008 "Palveluliiketoiminta kehittämisen ytimeen!"

<p><u>Tavoite:</u> Kiinnostuksen herättäminen Laurean toimintaa ja hanketta kohtaan, uusien yrityskontaktien hankkiminen, asiakaslähtöisen liiketoiminnan sekä palveluistamisen merkityksen esille nostaminen</p>
<p><u>Tuotos:</u> Markkinointiviestinnän toteutus, mediatiedotteet, yhteydenotot, lehdistötilaisuus ja seminaarin järjestäminen, positiivinen palaute seminaarista sekä uudet yrityskontaktit, sähköinen aineisto L-U Kauppakamarin ja Lohjan yrittäjät ry:n nettisivuilla</p>
<p><u>Aika:</u> Marraskuu - joulukuu 2007</p>
<p><u>Vastuu:</u> Irma Vahvaselkä (ohjelman suunnittelu), Kaarina Murtola-Jokiniemi (lehdistösuhteet), Kaarina Murtola-Jokiniemi ja opiskelija Mari Narkiniemi (tapahtuman järjestelyt)</p>
<p><u>Valmius:</u> Suunnittelu marraskuu - joulukuu 2007, toteutus joulukuu 2007</p>

## 4.1.6 Koulutustilaisuudet ja niihin osallistuminen

Koulutustilaisuuksia järjestettiin kolme kolmesta eri temasta seuraavasti:

TEEMA	Aihe	Ilmoittautuneet/osallistujat	Aika
<b>I Asiakaslähtöisyyden ja markkinointikyvykkyyden kehittäminen</b>	Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli ja sen osa-alueet	yritykset 35 ilmoittautuneet 46 osallistujat 37 naiset 29 yrittäjät/johto 18	Ke 9.1.2008 klo 8.15 - 12.30
	Asiakkuusjohtamisen osa-alueet ja asiakkuudenhallintajärjestelmän rakentaminen	yritykset 28 ilmoittautuneet 39 osallistujat 44 naiset 30 yrittäjät/johto 16	Pe 25.1.2008 klo 8.15 - 12.30
	Teollisesta yrityksestä teolliseksi palveluyritykseksi	yritykset 22 ilmoittautuneet 30 osallistujat 24 naiset 17 yrittäjät/johto 6	Ti 8.4.2008 klo 12.30 - 16.30 (29.1.)
<b>II Palvelujohtaminen ja markkinointikyvykkyyden kehittäminen</b>	Palveluliiketoiminnan kehittäminen, palvelun laatu ja johtaminen	yritykset 34 ilmoittautuneet 46 osallistujat 30 naiset 27 yrittäjät/johto 19	Pe 8.2.2008 klo 8.15 - 20.30
	Asiakaspalvelu, palveluprosessi ja johtaminen	yritykset 30 ilmoittautuneet 43 osallistujat 24 naiset 26 yrittäjät/johto 17	Ke 13.2.2008 klo 8.15 - 12.30
	Tehoa b2b-myyntineuvotteluun	yritykset 36 ilmoittautuneet 49 osallistujat 28	Ma 3.3.2008 klo 12.30 - 16.30

		naiset 30 yrittäjät/johto 20	
<b>III PK-yrityksen kansainvälistyminen</b>	Kansainvälistymisen syyt, edellytykset sekä kansainvälistymisstrategiat ja kansainvälistymisprosessien toteuttaminen	yritykset 12 ilmoittautuneet 16 osallistujat 10 naiset 8 yrittäjät/johto 8	Ti 11.3.2008 klo 8.15 - 12.30
	Vientikaupan käytännön toimenpiteet	yritykset 15 ilmoittautuneet 29 osallistujat 11 naiset 11 yrittäjät/johto 9	Pe 14.3.2008 klo 8.15 - 12.30
	Yöskentely monikulttuurisissa liiketoimintaympäristöissä ja -tiimeissä (neuvottelu-, verkottumis-, viestintä- ja johtamisnäkökulma)	yritykset 13 ilmoittautuneet 15 osallistujat 11 naiset 11 yrittäjät/johto 7	Ke 19.3.2008 klo 12.30 - 16.30

<b>Tavoite:</b> Koulutustilaisuuksien järjestäminen Tilaisuuksien ohjelmien suunnittelu ja asiantuntijaesiintyjien hankinta, tilaisuuksien markkinointi sekä ilmoittautumisten, järjestelyiden ja palautteiden hoitaminen
<b>Toimenpiteet ja tuotos:</b> Ohjelmien toteutus, tarjouspyyntöjen lähettäminen luennoitsijoille (PKI -saation konsulttiresurssien + aikaisempien kontaktien mukaan), tarjousten käsittely, yhteydenotot, ohjelmien suunnittelu, tilaisuuksien järjestelyt
<b>Aika:</b> Tammikuu - huhtikuu 2008
<b>Vastuu:</b> Irma Vahvaselkä, koulutussuunnittelija Pia Lauraeus (tarjouspyyntöjen lähettäminen)/koulutussuunnittelija Suvimaaria Tepora (ilmoittautumiset)
<b>Valmius:</b> Toteutettu aikataulun mukaisesti

#### 4.1.7 Alkuneuvottelut ja lähtötilanteen selvitys sekä vaikuttavuuden tutkimus ja jatkotoimenpiteet

<b>Tavoite:</b> Alkuneuvottelut hankkeeseen osallistuvien yritysjohtajien kanssa joulukuussa 2007, tilaisuuksien vaikuttavuuden selvitys
<b>Tuotos:</b> Neuvottelut yritysjohtajien kanssa ja lähtökohtatilanneselvitykset koulutustilaisuuksien yhteydessä, vaikuttavuuden arviointi, opinnäytetyö hankkeesta ja sen vaikuttavuudesta
<b>Aika:</b> Joulukuu 2007 - huhtikuu 2008
<b>Vastuu:</b> Irma Vahvaselkä, liiketalouden ylemmän amk -tutkinnon opiskelija Raisa Ikonen (ont)
<b>Valmius:</b> Neuvottelut joulukuussa 2007 ja koulutustilaisuuksien yhteydessä 2008, tilanneselvitykset tammikuu 2008, vaikuttavuuden arviointi huhtikuu 2008, opinnäytetyö valmiina syyskuussa 2008, jatkotoimenpiteiden rahoituskartoitus jäi tekemättä

#### 4.1.8 Opinnäytetyöt, hankkeet, tutkimustoiminta ja julkaisut

##### 4.1.8.1 Opinnäytetyöt

Hankkeessa toteutettiin seuraavat opinnäytetyöt:

Laatija(t)	Aihe	Ohjaaja(t)	Valmius
Hanna Leijala	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin käyttöönotto hyvinvointialan yrityksissä (5 yritystä)	Irma Vahvaselkä	Tammikuu 2008
Piia Stelmacher ja Susanne Suvanto	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin käyttöönotto valmistavan teollisuuden yrityksissä (2 yritystä)	Irma Vahvaselkä	Huhtikuu 2008
Maria Kauppi ja Sanna Suominen	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin käyttöönotto: asiakaslähtöinen toimintakäsikirja	Irma Vahvaselkä	Huhtikuu 2008
Heidi Syysmäki	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin käyttöönotto: strategiapohjainen markkinointisuunnitelma	Irma Vahvaselkä	Marraskuu 2008
Carina Metsola Eetu Mahkonen Jennika Virta	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin käyttöönotto: Asiakassegmentointi ja asiakkuudenhallinta	Irma Vahvaselkä	Lokakuu 2008
Pauliina Koskelo ja	Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin	Irma Vahvaselkä	Maaliskuu 2008

Linda Makela	Kayttoonotto: Kisakallion senioriasiakkaiden hoito-ohjelma		
Mari Vehmas	Asiakaslahtoisien liiketoimintamallin kayttoonotto: Hopeaniemen asiakkuudenhallinta	Irma Vahvaselka Susanna Kivela Kirsi Kamphuis	Marraskuu 2008
Saana Vainio ja Marjo Vuoriheimo	Lohjan ja Tammisaaren seutukuntien pk-yritysten osaamis- ja kehittamistarvekartoitus	Susanna Kivela	Huhtikuu 2008
Sanna Takala ja Roosa Ristikankare	Pk-yrityksen kansainvalistymisstrategia ja kaytannon kansainvalistymistoimenpiteet	Irma Vahvaselka	Lokakuu 2008
Tina Forsman	Teollisen palveluliiketoiminnan koulutustarpeen selvittaminen Lohjan ja Tammisaaren seutukunnissa ja naiden alueiden pk-yritysten osaamisperustan kehittaminen -hankeraportti	Irma Vahvaselka	Huhtikuu 2008
Raisa Ikonen	Asiakaslahtoisyyden ja markkinointikyvykkyuden kehittäminen	Irma Vahvaselka	Syyskuu 2008
Elina Palin ja Jenni Pesonen	Ulkoiset rahoituslahteet pk-yritysten kehittamishankkeisiin	Heikki Ruuskanen	-
Siiri Numminen ja Katri Puskala	Hankkeen markkinointi	Kaarina Murtola-Jokiniemi	Huhtikuu 2008
Mari Narkiniemi	Seminaarin markkinointi ja jarjestaminen	Kaarina Murtola-Jokiniemi	-

#### 4.1.8.2 Hankkeet

Hankkeessa mukana oleville yrityksille toteutettiin seuraavat hankkeet opintojaksojen yhteydessä:

Yritys	Hanke	Opintojakso/ohjaaja
Clinivet Oy	Asiakasinfo	Kehittamishankkeet/Vahvaselka
Nanna Bayer keramiikkapaja	Liiketoimintamahdollisuuksien kartoittaminen Kaukoidassa	00083/Marstio HL6206/Vahvaselka HL7528/Vahvaselka
Nanna Bayer keramiikkapaja	Kansainvalistymisstrategia/ont	HL8000/Vahvaselka HL6206/Vahvaselka
Paivakumpu	Kansainvalistymissuunnitelma	HL6206/Vahvaselka

#### 4.1.8.3 Tutkimustoiminta

Lauri Tenhunen suoritti "Alueen pk-yritysten palveluliiketoiminnan osaamis- ja kehittamistarvekartoitus" - kyselyn tilastollisen analysoinnin ja raportoi tulokset. Työtä jatketaan toukokuu - marraskuu 2008 siten, että Lauri Tenhunen ja Irma Vahvaselka tekevät aineistosta tieteellisen artikkelin/julkaisun aiheesta "Yritystekijöiden vaikutus markkinointikyvykkyuteen ja - menestykseen".

#### 4.1.8.4 Julkaisut

Opinnäytetyön raportit (14)  
 Hankeraportit (4)  
 Tutkimusraportit  
 - Lauri Tenhunen  
 - Lauri Tenhunen ja Irma Vahvaselka  
 - Raisa Ikonen ja Irma Vahvaselka  
 - Tina Forsman ja Irma Vahvaselka, hankkeen loppuraportti  
 Lisäksi tavoitteena on tehdä hankeraportti Laurean julkaisusarjaan.



#### 4.1.9 Palaute koulutustilaisuuksista

Koulutustilaisuuksista otettiin palautteet, jotka analysoitiin. Yhteenvedo on esitetty liitteessä 18.

#### 4.1.10 Yritysten, Laurean henkilöstön ja opiskelijoiden verkostoituminen

Verkostoitumista edistettiin hankkeiden ja koulutustilaisuuksien yhteydessä.

### 4.2 Hankkeen resurssit

#### 4.2.1 Hankkeelle varattu rahoituskehys työhallinnolta

Projektin toteutusaika on 1.10.2007 - 30.4.2008. Projektin suunnitellut kokonaiskustannukset ajalla 1.10.2007 - 30.4.2008 olivat yhteensä 70 000 €. Uudenmaan TE-keskuksen työvoimaosasto myönsi projektille ESR-rahoitusta ja työministeriön kansallista rahoitusta hyväksytyyn projektisuunnitelman mukaisesti ajalla 1.10.2007 - 30.4.2008 yhteensä korkeintaan 50 000€, josta ESR:n rahoitusosuuden määrä on 20 000 € sekä työministeriön kansallisen rahoituksen 30 000€.

Työhallinnon rahoitus projektille oli seuraava:

	<b>EUM 2007</b>	<b>Yhteensä</b>
<b>Työvoimaosaston rahoitus</b>	<b>50 000</b>	<b>50 000</b>
ESR 40 %	20 000	20 000
Kansallinen valtio 60 %	30 000	30 000
<b>Projektille varattu rahoitus yhteensä, €</b>	<b>50 000</b>	<b>50 000</b>
<b>Yksityinen rahoitus (yritysten palkkakulut koulutuksen ajalta)</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>
<b>Rahoitus yhteensä</b>	<b>70 000</b>	<b>70 000</b>

Yritysten rahoitus tässä hankkeessa tuli koulutustilaisuuksiin osallistumisen omarahoituksesta.

Laurean osuus esitetään sisäisessä liitteessä.

#### 4.2.2 Hankkeen toteutuksen organisaatio

Laurea-ammattikorkeakoulu toimi projektin päätoteuttajana sekä vastasi raportoinnista ja tiedottamisesta.

Yhteistyökumppanit (Lohjan yrittäjät ry, L-U: n Kauppakamari ry, TE -keskus, HAMK) olivat mukana suunnittelemassa tehtävää selvitystä, toteutettavaa seminaaria ja opetusta.

Projektin vastaavana toimi yliopettaja Irma Vahvaselkä. Muut toteutuksesta vastuussa olleet: 1 HAMK: n tutkimuspäällikkö (tohtori) ja 1 yliopettaja (lisensiaatti) ja 2 lehtoria (maistereita), koulutussuunnittelija ja koulutusalojohtaja.

## 4.2.2.1 Ohjausryhmä

Ohjausryhmä on hoitanut hankkeen seuranta.

Ohjausryhmän jäsenet on valittu edustamaan seuraavia ryhmiä:

- Uudenmaan TE -keskus
- TE -keskus/Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy
- Hämeen ammattikorkeakoulu, HAMK
- Laurea, johto
- Laurea, Lohja, johto
- Laurea, Lohja, opettajakunta
- Projektivastaava ja -assistentti

Ohjausryhmässä ovat olleet seuraavat edustajat:

Hankekoordinaattori **Jukka Anttila**, Uudenmaan TE -keskus (rahoittajan edustaja)

TK -keskuksen johtaja **Tapio Kostamo**, Hämeen amk

Elinkeinojohtaja **Jorma Korhonen**, Lohjan kaupunki / Länsi-Uudenmaan

Yrityskeskus Oy, varamiehenään projektipäällikkö **Erja Vaarala**

Aluekehitysjohtaja **Vesa Taatila**, Laurea

Koulutussuunnittelija (projektiasistentti) **Suvi-Maaria Tepora**, Laurea (1.10. - 31.12.2007 Pia Lauraeus)

Lehtori **Kaarina Murtola-Jokiniemi**, Laurea

Koulutusala johtaja **Riitta Pesonen**, Laurea (puheenjohtaja)

Tutkimuspäällikkö **Lauri Tenhunen**, InnoSteel Development, Hämeen amk

Yliopettaja **Irma Vahvaselkä**, Laurea (projektivastaava, sihteeri)

Liiketoiminnan johtaja **Antti Vettenranta**, Laurea

Henkilö	Organisaatio	Tehtävät organisaatiossa	Läsnäolokerrat x/3	Tehtävät ohjausryhmässä
Vesa Taatila	Laurea-amk	Aluekehitysjohtaja	0/3	
Antti Vettenranta	Laurea-amk	Liiketoiminnan johtaja	2/3	
Riitta Pesonen	Laurea-amk	Koulutusala johtaja	3/3	Puheenjohtaja
Irma Vahvaselkä	Laurea-amk	Yliopettaja	3/3	Projektivastaava, sihteeri
Kaarina Murtola-Jokiniemi	Laurea-amk	Lehtori	2/3	
Suvi-Maaria Tepora	Laurea-amk	Koulutussuunnittelija	2/3	Projektiasistentti
Pia Lauraeus (1.10. -31.12.2007)	Laurea-amk	Koulutussuunnittelija	1/3	Projektiasistentti
Tapio Kostamo	Hämeen amk	TK-keskuksen johtaja	2/3	
Lauri Tenhunen	Hämeen amk, InnoSteel Development	Tutkimuspäällikkö	3/3	
Jorma Korhonen Erja Vaarala	Lohjan kaupunki/ Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy	Elinkeinojohtaja Projektipäällikkö	0/3	- -(Jorma Korhosen varamies)
Jukka Anttila	Uudenmaan TE-keskus	Hankekoordinaattori	2/3	Rahoittajan edustaja

## 4.2.2.2 Toteutusryhmä

Henkilö	Koulutus	Tehtävä Laureassa (1600 h/v)	Tehtävät projektissa ja kokonaistuntimäärä (suunniteltu/toteutunut h)
Susanna Kivelä	KTL	Liiketalouden yliopettaja Tutkimus- ja kehittämistoiminta mm.	Vastuu alkuselityksen suunnittelusta ja tiedonhankinnasta, asiakastietokannasta ja

		asiakastietokannat, ennakointi, opetus	teemaseminaareista (46h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.
Tuija Marstio	KTM	Liiketalouden lehtori Opetus ja kehittämishankkeiden ohjaus	Vastuu osasta yritysten kehittämishankkeita ja teemakoulutusta (155 h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.
Lauri Tenhunen	KTI	Tutkimuspaallikko, Hamk	Alkuseelvitysaineiston analysointi ja tulosten raportointi (84 h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.
Kaarina Murtola-Jokiniemi	FM	Suomen kielen ja viestinnän lehtori Opetus ja kehittämishankkeiden ohjaus	Vastuu viestinnallisista asioista, seminaarista, raportoinnista ja julkaisuista (70 h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.
Irma Vahvaselkä	KTI	Liiketalouden yliopettaja Tutkimus- ja kehittämistoiminta mm. palveluliiketoiminta, teollinen palveluliiketoiminta, aluekehitystyö, Innovaatio- ja kehittämiskeskus, opetus	Projektivastaava, vastuu kehittämistoista, seminaarista, teemakoulutuksesta ja osasta hankkeita (225 h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.
Pia Laureus Suvi-Maaria Tepora	KM YTM	Koulutussuunnittelija Koulutussuunnittelu	Toimistos sihteeri (oto) Avustavat suunnittelutehtävät (50 h) Toteutunut h esitetään sisäisessä liitteessä.

#### 4.2.2.3 Tukiryhmä

Tukiryhmän muodostivat koulutussuunnittelija Suvi-Maaria Tepora ja koulutusalaohjaaja Riitta Pesonen, jotka vastasivat talouden raportoinnista. Koulutusalaohjaaja Riitta Pesonen osallistui aktiivisesti hankkeeseen.

#### 4.2.3 Hankkeen kustannukset ja rahoitus

Esitetään sisäisenä liitteenä.

#### 4.2.4 Hankkeen seuranta ja raportointi

##### 4.2.4.1 Ohjausryhmätyöskentely

**Ohjausryhmä on kokoontunut kolme kertaa. Kokouksissa on käsitelty seuraavia asioita:**

##### **2.11.2007**

Ohjausryhmän tehtävät  
Projektisuunnitelman esittely  
Projektin toteuttajaorganisaation projektihallinto ja vastuuhenkilöt (ml. nimenkirjoitusoikeus)  
Projektin taloudenhoito ja talouden seurannan menettelyt  
Projektin toiminnan seuranta ja raportointimenettelyt  
Hankinnat ja kilpailuttaminen

##### **16.1. 2008**

Projektisuunnitelman toteutuminen  
Tutkimusraportti  
Projektin seurantatiedot sekä talouden seurantatiedot ja maksatushakemus

##### **22.4.2008**

Projektisuunnitelman toteutuminen  
Projektin seurantatiedot sekä talouden seurantatiedot ja maksatushakemus  
Loppuraportin laatiminen  
Tilintarkastus

#### 4.2.4.2 Hankkeen toteutusoletukset ja riskit

Hankkeen riskeinä olivat:

- tiukka toteutusaikataulu
- yrittäjiä ei saada innostumaan hankkeesta
- liian vähän opettajaresursseja.

Hankkeen riskeistä toteutuneet:

- yrittäjiltä oli vaikea saada selvitystä koulutukseen panostetun ajan palkasta
- projektivastaavan liian suuri työmäärä.

## 5 HANKKEEN YHTEISTYÖKUMPPANIT

Hämeen ammattikorkeakoulu, HAMK  
 Laurea  
 TE -keskus  
 L-U Yrityskeskus Oy  
 Lohjan Yrittäjät ry  
 Länsi-Uudenmaan kauppakamari ry  
 Loppuvaiheessa lisäksi Teknillinen korkeakoulu/Eldorado-hanke

## 6 HANKKEEN TULOKSET JA VAIKUTTAVUUS

### 6.1 Hankkeen tulokset

1. Hankkeen tuotos-panos -suhde korkea: pienellä organisaatiolla, pienellä panostuksella ja niukalla aikataululla paljon käytännön tuloksia aikaan, koulutusalojohtajan osuus ohjauksessa merkittävä
2. Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli yritysten kehittämismalliksi: onnistui käynnistämään muutosprosesseja
3. Palveluliiketoiminnan osaamis- ja kehittämistarpeiden lähtökohtaselvitys sekä vaikuttavuustutkimus: tutkimustieto ja kehittämistarvekuvaus
4. Hankkeen onnistunut markkinointi & julkisuus ja verkostoituminen: 52 yritystä, joista yhteensä 152 henkilöä (joista 32 yritysjohtajaa), yritysten verkostoituminen koulutustilaisuuksien yhteydessä, julkisuus rakensi Laurean brändiä aluekehitysvaikeuttajana. Yritysten ja opiskelijoiden verkottuminen hankkeiden ja koulutustilaisuuksien osalta merkittävä.
5. Koulutuskokonaisuuden toteutus: Seminaari Lohja Service Forum 2008 "Palveluliiketoiminta kehittämisen ytimeen!" sekä yhteensä 9 eri koulutustilaisuutta
6. Laurean opiskelijoiden 6 yritykselle tekemät kehityshankkeet (4 hankeraporttia)
7. Laurean opiskelijoiden tekemät 13 oppinaytetyötä, joista 6 valmistuu hankkeen aikana.
8. Tutkimus- ja hankejulkaisut: Laurean julkaisusarja sekä konferenssijulkaisut

### 6.2 Hankkeen vaikuttavuus

Projektin välittömät työllisyysvaikutukset

- ei suoria vaikutuksia

Projektin välilliset työllisyysvaikutukset

- Loi edellytyksiä uusien työpaikkojen syntymiselle
- Alueen yritysten (teollisen) palveluliiketoiminnan osaamis pohjan kehittymisen myötä parani kyky työllistää ja turvata työpaikat paremmin
- Opiskelijoiden työllistymismahdollisuudet alueelle paranivat työelämäkontaktien kautta

Inhimillisten voimavarojen kehittämisen välittömät vaikutukset

- ei suoria vaikutuksia

Inhimillisten voimavarojen kehittämisen välilliset vaikutukset

- Yritysten henkilökunta, opettajat ja opiskelijat kehittivät osaamistaan. Ammattikorkeakoulun opettajat voivat syventää käytännön osaamistaan ja opiskelijat pääsivät soveltamaan oppimaansa

Laurean itsearviointin mukainen vaikuttavuus

- Hankkeessa syntyy merkittäviä sisäisen arvioinnin läpäiseviä julkaisuja, konferenssiesitelmiä ja muita tuotoksia.
- Hankkeen tuloksia on esitelty paikallisissa medioissa.
- Hanke vaikuttaa positiivisesti alueen/seutukunnan työllisyyteen ja uuden liiketoiminnan sekä kasvuyrittäjyyden syntymiseen/kehittämiseen.
- Hanke edistää alueen/seutukunnan yhteiskunnallista eheyttä.
- Hankkeessa syntyy opiskelijoiden tutkintoja sekä muita opintosuorituksia.

## 7 ESITYKSET JATKOTOIMENPITEIKSI

Yrityksille

- Yritysten kannattaa hakea julkista rahoitusta hankkeessa aloitettujen kehitystoimien jatkamiseksi. Laurea voi toimia asiantuntijana hankkeissa.
- Yritysten kannattaa ostaa Laurealta räätälöityjä koulutuspalveluja sekä konsultointia.

Laurealle

- Laurean kannattaa hyödyntää osaamis- ja koulutustarvetutkimuksen tuloksia koulutuspalvelutarjoomansa suunnittelussa.
- Laurean kannattaa hyödyntää tutkimuksen tuloksia ennakoinnin osalta ja suunnata toimenpiteitensä tulosten mukaan.
- Koska yritykset selkeästi ilmoittivat merkittävaksi osaamisen kehittämiskeinoksi yrittäjätapaamiset ja parhaiden käytäntöjen siirtämisen, niin Laurean tulisi käynnistää ko. benchmarking -toiminta.
- Laurean tulisi jatkossakin toimia keskustelufoorumina ja uuden tiedon levittäjänä.

Allekirjoittajat ja päiväys

Lohjalla 30.4.2008

Irma Vahvaselkä  
Projektivastaava

## LIITTEET

Liite 1 Projektihakemus 24.9.2007 .....	15
Liite 2 Projektisuunnitelma 10.10.2007 .....	28
Liite 3 Mediatiedote ylempi amk 13.12.2007.....	31
Liite 4 Mediatiedote Laurea Lohja 13.12.2007 .....	32
Liite 5 Lehti-ilmoitus aloitusseminaari.....	33
Liite 6 Lehti-ilmoitus hanke (koulutukset).....	34
Liite 7 Hanke-esite.....	35
Liite 8 Seminaarikutsu.....	37
Liite 9 Tarjouspyynnöt kouluttajista sekä kouluttajien valintaperusteet .....	39
Liite 10 Kutsu koulutustilaisuuteen 9.1.2008.....	41
Liite 11 Kutsu koulutustilaisuuteen 25.1.2008 .....	42
Liite 12 Kutsu koulutustilaisuuteen 8.2.2008.....	43
Liite 13 Kutsu koulutustilaisuuteen 13.2.2008 .....	44
Liite 14 Kutsu koulutustilaisuuteen 3.3.2008.....	45
Liite 15 Kutsu koulutustilaisuuteen 11.3.2008 .....	46
Liite 16 Kutsu koulutustilaisuuteen 14.3.2008 .....	47
Liite 17 Kutsu koulutustilaisuuteen 19.3.2008 .....	48
Liite 18 Kutsu koulutustilaisuuteen 8.4.2008.....	49
Liite 19 TE- keskuskoulutusten palautekooste .....	50
Liite 20 Ohjausryhmän kokouksen pöytäkirja 2.11.2007.....	70
Liite 21 Ohjausryhmän kokouksen pöytäkirja 25.1.2008.....	73
Liite 22 Ohjausryhmän kokouksen pöytäkirja 22.4.2008.....	79
Liite 23 Seminaarisarjalle osallistuneet yritykset ja henkilöt kevät 2008.....	81
Liite 24 TE- keskuksen seminaariin osallistuneet opiskelijat.....	84