



Udvikling af bestillerkompetencer

Torben Pihler, kompetenceudviklingschef
Volvo Lastvogne Danmark

ScanKomp, 4. april 2011

Skarrildhus

VOLVO TRUCKS

Motivation til efteruddannelse,
kompetenceudvikling og
uddannelsesplanlægning



Lokkemaden, som I bed på

»If people grow, organizations grow« - og kompetenceudvikling burde derfor være en indarbejdet del af alle virksomheders vækststrategi!

Hvad kan motivere virksomheder til efteruddannelse af medarbejderne – og hvilke mekanismer modarbejder læring i organisationer?

Hvad kendetegner den ”gode uddannelseskonsulent” som bliver budt på kaffe og genbesøg i virksomhederne – og hvor er faldgruberne og spinatbedene, som konsulenten skal træde varsomt omkring - eller gå helt udenom?



Disposition

- Intro
Volvo - en organisation med uddannelsestraditioner
- Lidt om mødet mellem kunde og leverandør
- Motivation til efteruddannelse – og hvad hindrer udviklingen?
- Den gode uddannelseskonsulent



Et grundsyn – mit grundsyn

Ruud Duvekot, InHolland University:

»If people grow, organizations grow«



Disposition

- **Intro**
Volvo - en organisation med uddannelsestraditioner
- Lidt om mødet mellem kunde og leverandør
- Motivation til efteruddannelse – og hvad hindrer udviklingen?
- Den gode uddannelseskonsulent



Interlude...



Rammesæt for kompetenceudvikling

Villy Hovard, Undervisningsministeriet:

»Viden, service og information udgør en stadig større del af de varer og tjenesteydelser, virksomhederne producerer, og derfor bliver de menneskelige resurser virksomhedernes vigtigste konkurrenceparameter.

Der vil blive stillet stadig større krav til medarbejdernes kompetencer i alle jobfunktioner – ikke kun de faglige kompetencer, men kombinationen af faglige, almene og sociale kompetencer som for eksempel fleksibilitet og omstillingsevne.«



ScanKomp og Volvo

»Tre delmål skal medvirke til at nå det overordnede mål:

- Kompetenceudvikling af uddannelsesinstitutioner med henblik på bedre analyse af virksomheder
√ jeg er enig 😊
- Udvikling af netværk og samarbejder mellem uddannelsesinstitutionerne og virksomhederne
√ jeg er enig 😊
- Forbedring af virksomhedernes bestillerkompetencer«
?



Volvo og uddannelser



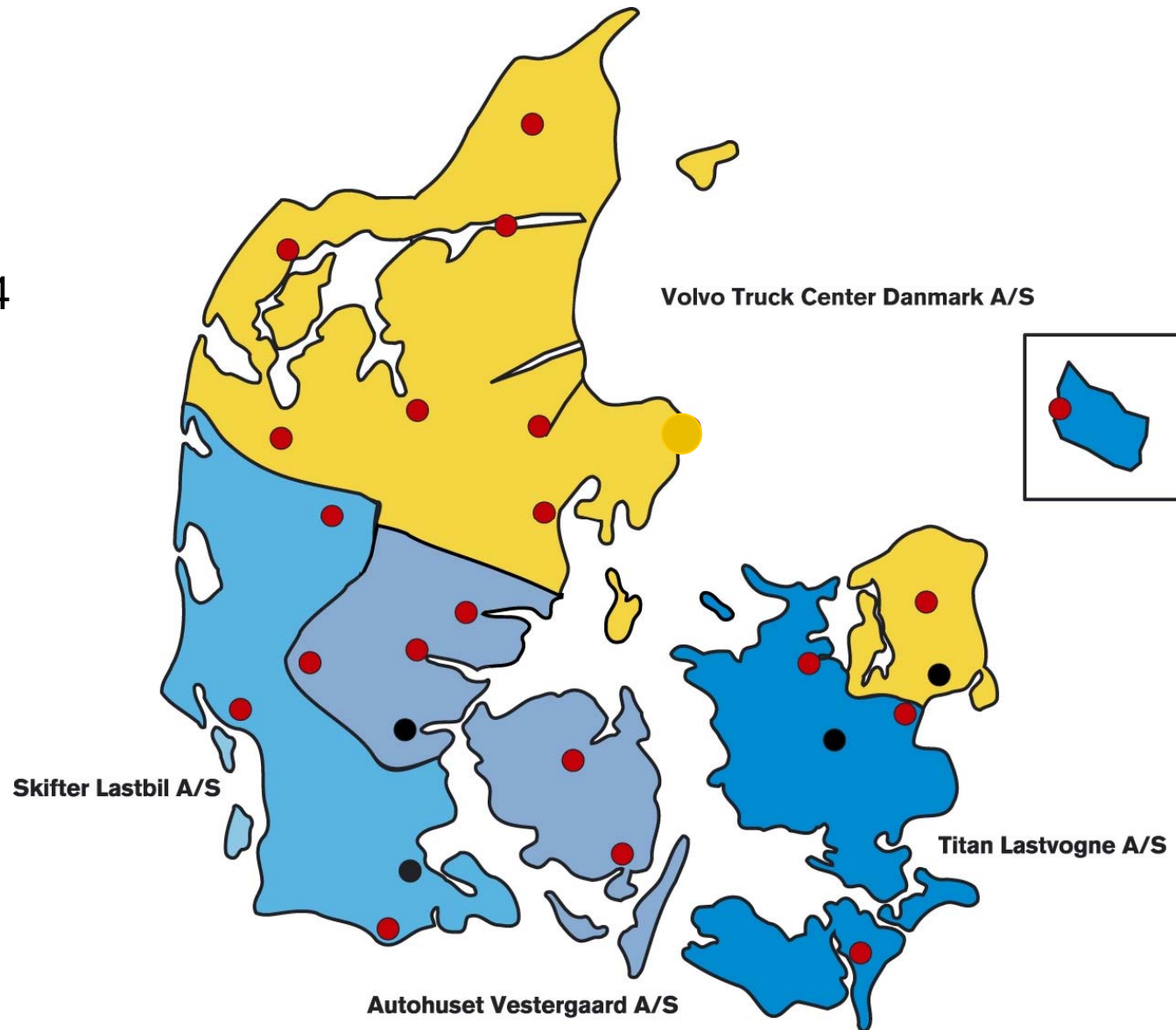
Om os

Mit domæne: ☺

4 autoriserede
forhandlere med 24
værksteder

Ca. 740
medarbejdere

80 % er faglærte
mekanikere



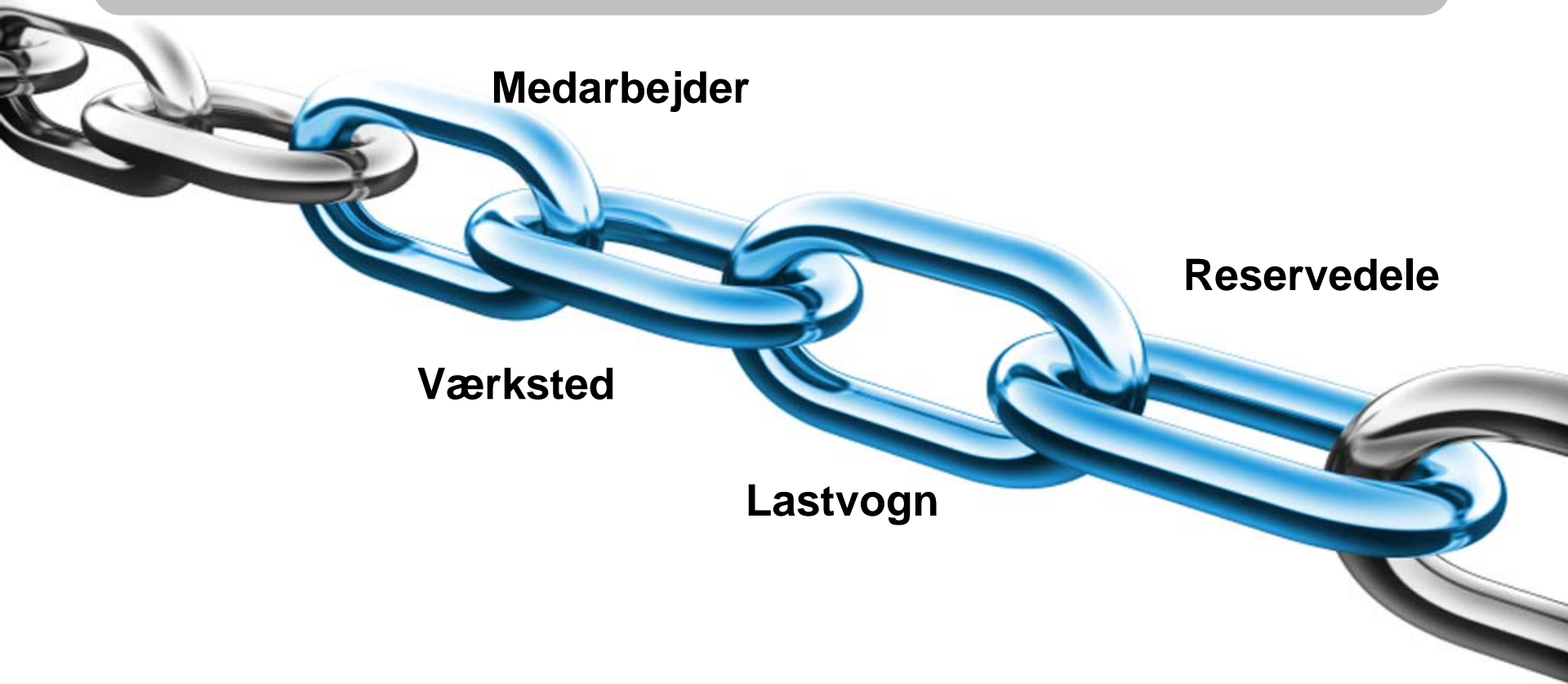


Kvalitet
Sikkerhed
Miljøbevidsthed

A company driven by strong core values

Volvo-kvalitet: Et kundeløfte

Kunderne forventer Volvo-kvalitet på vores værksteder. Vi garanterer denne kvalitet ved at have veluddannede teknikere, de nyeste værktøjer og metoder til fejlsøgning - samt Volvos originaldele.



Volvo: Tradition for og vilje til uddannelse

Avancerede køretøjer kræver avancerede kompetencer

- Forhandleraftale beskriver krav til værktøj, indretning – og kompetencer
- Volvo driver egen serviceskole for efteruddannelse af Volvo-teknikere – med Volvo-udstyr og Volvo-lærere
- Volvo udnytter erhvervs- og efteruddannelserne
- Volvo Trucks Academy:
Kurser, selvstudier, tests. »Kompetenceplatforme«
- VISTA: Unik eftermarkedskonkurrence med 50-årig historie



Kunden i fokus + langsigtet udvikling

Det er kunderne, der berettiger vores eksistens

- Volvo vil være nr. 1 - Kundeundersøgelser dokumenterer kundens oplevelse af Volvo: Kvalitet, sikkerhed, miljø!
- Kompetenceudvikling må tage udgangspunkt i den enkeltes ønsker koblet med virksomhedens planer
- Men kompetenceudvikling sigter ikke mod blot at »lukke hullerne«:
Uddannelse og læring er en personlig udvikling af det hele menneske, en berigelse, der rækker ud over arbejdslivet, (se fx Illeris 2007 »Læring« s 232)



VISTA: Velovervejet kompetenceudvikling

1957

A Volvo
workshop



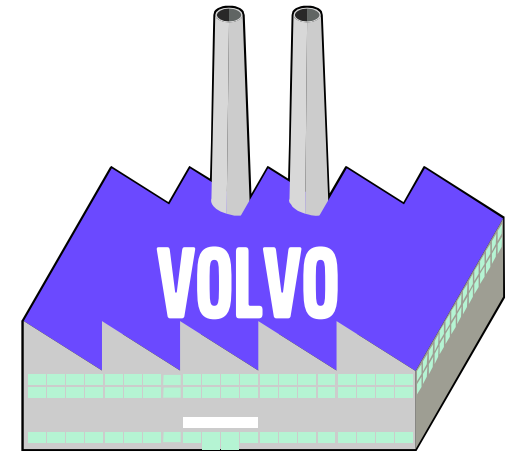
VISTA
WORLD
CHAMPIONSHIP

2010

Looking
orward to
VISTA
2011!



Vekseluddannelse – et solidt fundament



Volvo driver vores »egen«
LV-mekanikeruddannelse

Autoområdet er blandt de bedste
erhvervsuddannelser i DK

Dansk vekseluddannelse regnes
blandt »verdens bedste«

Læring i virksomheden

Hvad skal der til, for at praksislæring kan lykkes?

»Det centrale er [...] en pædagogisk praksis i virksomheder, hvori organisatorisk læring og kompetenceudvikling kan finde sted som en samtidig udvikling af virksomhed, arbejde, medarbejdere og ledelse«.

Bente Elkjær og Steen Høyrup, Undervisningsministeriet



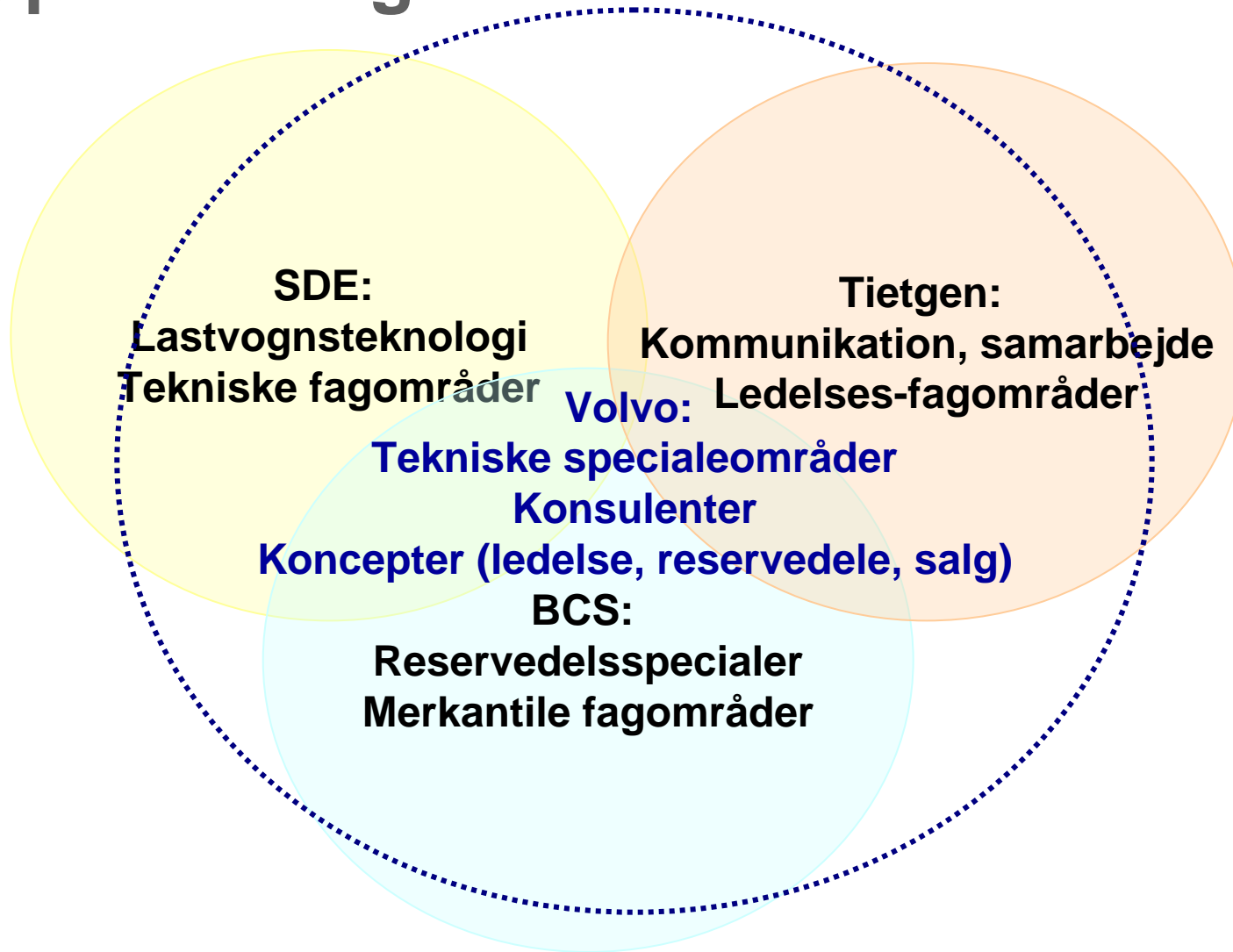
Samarbejde med erhvervsskoler m.fl.

Volvo har et forbilledligt samarbejde med erhvervsskolerne på flere områder

- Tekniske kurser
- Kommercielle kurser
- Ledelseskurser



Speciale- og interesseområder



Samarbejde med parterne

Volvo er i tæt dialog med arbejdsmarkedets parter om bl.a.

- Udvikling af erhvervsuddannelser
- Udvikling af efter- og videreuddannelser
- Videndeling, erfa-udvikling, tendenser og trends
- Uddannelsessekretariater, UVM, arbejdsgiver- og -tager-org.



ScanKomp og Volvo

Tre elementer af jeres projekt:

- Kompetenceudvikling af uddannelsesinstitutioner med henblik på bedre analyse af virksomheder
- Udvikling af netværk og samarbejder mellem uddannelsesinstitutionerne og virksomhederne
- Forbedring af virksomhedernes **bestillerkompetencer**



Disposition

- Intro
Volvo - en organisation med uddannelsestraditioner
- Lidt om mødet mellem kunde og leverandør
- Motivation til efteruddannelse – og hvad hindrer udviklingen?
- Den gode uddannelseskonsulent



To perspektiver

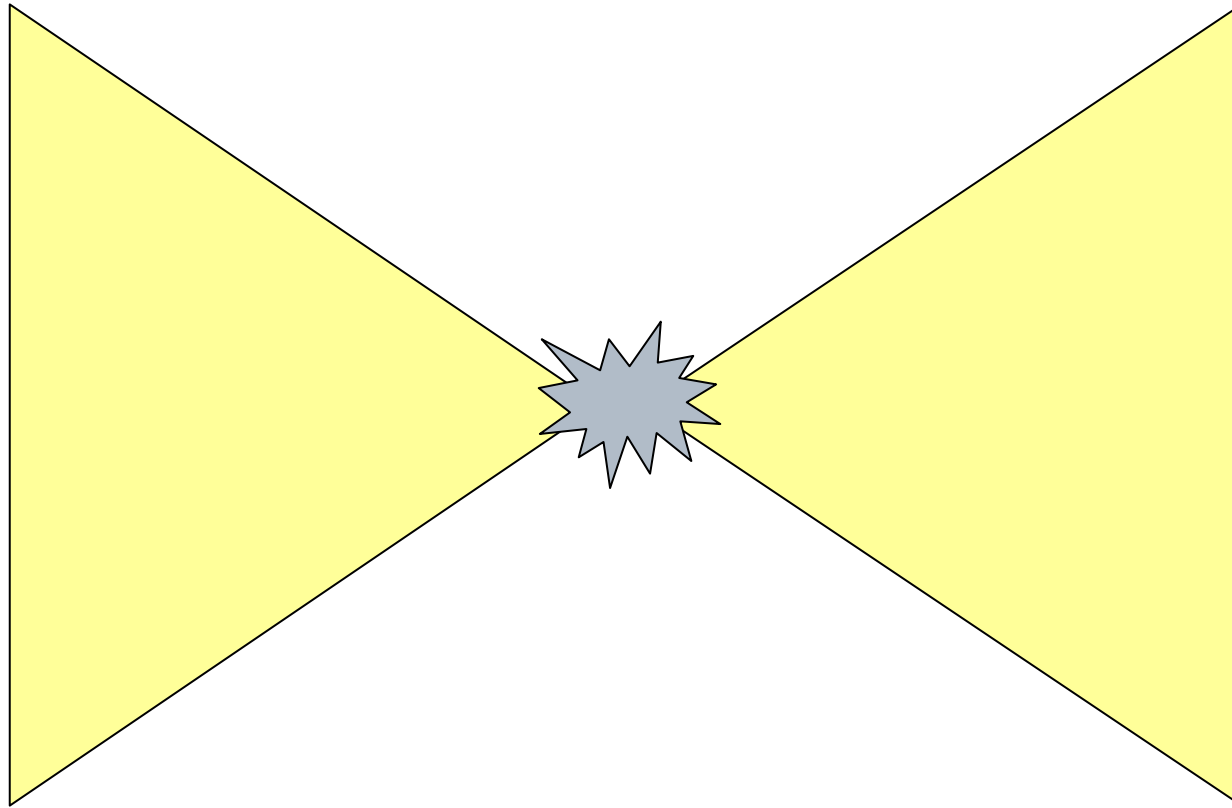
Kunden

- Volvo som uddannelseskunde

Leverandøren

- Erhvervsskoler
- Private konsulenter

Kunde møder leverandør



Jeres perspektiv, 1

Leverandøren

- Ofte bredt og fleksibelt tilbud/udbud
- Brand value: Kendt i lokalområdet eller som fagskole, landsskole
- Ofte leverandør af medarbejdere til virksomheder
- Lærlinge og kursister
- Unge og voksne

Jeres perspektiv, 2

Leverandøren

- Underlagt offentligt rammesystem
- Geografisk isoleret
- Begrænset tradition for samarbejde og videndeling
- Begrænset tradition for segmentering
- Begrænset ramme for egen uddannelse?

Vores perspektiv, 1

Kunden

- Højt niveau af basisuddannelse; faglært+
- High end produkter
- Teknologisk frontløber
- Serviceleverandør
- Lang branchetradition ≈ ofte konservativ tilgang til kompetenceudvikling

Vores perspektiv, 2

Kunden

- Ofte produktionens rationale
- Ofte "fagligt tunnelsyn"
- Ofte vanskeligt at planlægge uddannelse ind i drift
- Ofte store krav til teknologiniveau og udstyr



Disposition

- Intro
Volvo - en organisation med uddannelsestraditioner
- Lidt om mødet mellem kunde og leverandør
- **Motivation til efteruddannelse – og hvad hindrer udviklingen?**
- Den gode uddannelseskonsulent



Endnu en rammebetingelse

Ikke-behov eller uafklaret behov?

»Nogle gange kan et stort behov for kompetenceudvikling mødes med en ret lav interesse hos medarbejderne for at dygtiggøre sig. Den udfordring må man tænke med i arbejdet med kompetenceudvikling: Det skal både være trygt og attraktivt at deltage.«

Kilde: FTF



Motivation til efteruddannelse, 1

Et uhyre broget billede

- Motivationen beror på hvor man er i organisationen:
Medarbejder – mellemlider – ejer ...
- Erfaren, ny, tillidsmand, ung, gammel
- Servicevirksomhed – teknologitung – administrativ ...

Hindringer og barrierer

- Det kan ikke nytte at skabe trusselsbilleder



Motivation til efteruddannelse, 2

Et par hindringer og barrierer

- Lavt grunduddannelsesnivea
- Ringe uddannelsestradition i faget/branchen/området
- Mangel på information om muligheder
- Mangel på viden om kobling mellem fx kompetenceudvikling og forbedret kvalitet
- Tunge [offentlige] administrative systemer



Motivation til efteruddannelse, 3

Masser af positive motivatorer

- Konkurrencekraft
- Rekruttering
- Fastholdelse

Men

- Det kan ikke nytte at skabe trusselsbilleder = diametralerne til disse



Et grundsyn (ikke mit grundsyn...)

Virksomhedsejer i mindre møbelindustri i Danmark:

»Vi bruger ikke de der efteruddannelser.

Mine medarbejdere skal ikke være klogere end mig«

- En slags afklaret behov...



Disposition

- Intro
Volvo - en organisation med uddannelsestraditioner
- Lidt om mødet mellem kunde og leverandør
- Motivation til efteruddannelse – og hvad hindrer udviklingen?
- Den gode uddannelseskonsulent



Den gode uddannelseskonsulent

Det er sikkert en udfordring?

- Den gode uddannelseskonsulent skal kende skolens kernekompetencer og udbud
- Hun/han skal kende regelsæt for kursernes indhold og gennemførelse
- Hun/han skal kunne rådgive om refusionsmuligheder (DK)

>> opgave



Den gode uddannelseskonsulent

Opgave

1. Hvordan kontakter virksomheder din organisation?
 2. Er det en god metode, de anvender?
 3. Hvorfor/ikke?
- To og to i summegrupper
 - 6 minutter 😊



Den gode uddannelseskonsulent

Det er en uhyre stor udfordring!

- Hun/han skal sætte sig ind i virksomhedens konkurrence- og produktionsforhold, produkter og økonomi
- Hun/han skal kende lokalområdet og konteksten
- Der er mange faglige fag i produktionen (mal, robot, CNC, logistik, svejs, rens, pres...)
- Der er et hav af fagområder (adm., salg, ledelse, produktion, transport, service...)
- Alt fra lokale SMV til koncerner



De gode uddannelseskonsulenter

Det er nok ikke kun én, der kan løse det

- De gode uddannelseskonsulenter samarbejder
 - På tværs af egen skole og sammen med andre udbydere (konkurrenter...)
- De undersøger virksomhedens situation
- De arbejder med segmentering?
- De laver deres hjemmearbejde
- De overholder aftaler og følger op



Adgangsbillet til Volvo?

Kender I jeres egne kompetencer?

- Uddannelse er en tillidssag
- Vi vil vide, hvem der anbefaler jer. Og hvorfor.
- Vi vil vide, hvordan I kvalitetssikrer jeres arbejde
- Kvalitet er også veluddannede og up to date faglærere



Audiens hos Volvo?

Kender I jeres kunde?

- Vi skal mødes med professionel faglighed
- Vi spotter ham der sælger varm luft
- Tiden er kostbar og knap
- En værkstedschef læser ikke kulørte brochurer
- Gør det kort, velforberedt og målrettet
- Vi vil ikke kontaktes 2 gange samme dag i samme ærinde – fra 2 forskellige skoler...



Bruger I adgangsbilletterne?

Kender I jeres netværk?

- Lærlingene bliver svende, værkførere – og virksomhedsejere. Holder I kontakten til dem?
- Kursisterne har kolleger, chefer og kunder. Følger I op på deres udnyttelse af det lærte, og på evt. øvrige udviklingsbehov?
- Jeres kursister skifter job til nye interessante virksomheder – potentielle kunder
- Jeres lokale uddannelsesudvalg (SE? NO?) har faglige tilhørsforhold. Ved I hvem der er hvem?



Er medarbejderudvikling risikabel? **Nej.**

Professor Steen Hildebrandt, Handelshøjskolen i Århus:

»Hellere uddanne sine medarbejdere med risiko for, at de rejser – end at undlade at uddanne dem med risiko for, at de bliver!«

Magasinet Lederne



Tak for nu 😊

Jeg indgår gerne i netværk og dialog om kompetenceudvikling mv.

torben.pihler@volvo.com
+45 6120 1850

