

**Yhdessä työelämän kanssa**

**OSA 2**

# **Kahdeksan starttia parantaa palvelua**

**Oppaasi työelämässä  
oppimisen kehittämiseen**

*Uudistutaan  
yhdessä!*

# Sisällys

Kahdeksan starttia parantaa palvelua	3
1. Tavoitettavuus ja näkyvyys	4
2. Opiskelijan valmiudet	6
3. Yhteinen ennakkosuunnittelu	8
4. Työpaikkaohjaus	12
5. Siirtymät ja poikkeustilanteet	14
6. Kehittävä palaute	16
7. Näyttöjen laatu	18
8. Asiakassuhteen ylläpito	21
Esimerkki palvelun parantamisesta	23



# Kahdeksan starttia parantaa palvelua

Tämä opas on kehitetty ammatillisten oppilaitosten opetus- ja ohjaushenkilöstön työvälineeksi.

Uudistuvaa ammatillista koulutusta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaidemme kanssa. Tavoitteemme on, että opiskelijan opintopolku on aidosti yksilöllinen, oppiminen toteutuu tarkoituksenmukaisissa ympäristöissä ja että huomioimme asiakaslähtöisesti sekä opiskelijan että työpaikan tarpeet. Tiivistä vuoropuhelua tarvitaan, jotta pystymme vastaamaan työ- ja elinkeinoelämän nopeasti muuttuviin tarpeisiin.

Oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimista työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyönä. Opasta voi hyödyntää myös oppilaitoksissa opiskelijoille ja työelämälle suunnattujen palveluiden kehittämisessä. Oppaan sisältö on koottu Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa (2017-19) tehdyn valtakunnallisen työn tuloksista. Sisältö koostuu työelämältä sekä opetus- ja ohjaushenkilöstöltä kerätyistä työelämäyhteistyön kehittämiskohteista ja ratkaisuesimerkeistä.

## Tutki kriittisiä pisteitä ja paranna oppilaitoksesi palvelua

Iso joukko ammatillisen koulutuksen järjestäjiä ja työelämän edustajia ympäri Suomen tunnisti yhdessä Parasta Palvelua -kehittämishjelman kanssa kahdeksan tärkeää työelämässä oppimisen ”kriittisistä pistettä”. Kriittiset pisteet ovat kehittämisen kohteita ja näkemyksiä työelämän ja opiskelijan paremmasta palvelusta. Ne muodostavat oppilaitoksien työelämän palveluprosessin.

## Hyvän palvelun opas koostuu neljästä osasta

Tämä on osa kaksi ”Hyvän palvelun oppaasta”.

Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä

**Osa 2 Kahdeksan starttia parantaa palvelua**

Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut

Osa 4 Työkirja: Suunnittele, toteuta ja kehitä!

Tässä osassa käsitellään työelämässä oppimisen ydinprosessiin liittyviä kriittisiä pisteitä. Ne ovat asiakkaidemme kanssa yhdessä tunnistettuja kehittämiskohteita, niille määriteltyjä palvelun minimitasoja sekä palvelulupauksia. Lisäksi löydät paljon vinkkejä arjen toimintaan, joilla tuotamme asiakkaillemme hyvää palvelua. Vinkeistä hyötyvät kaikki osapuolet: koulutuksen järjestäjä, opetus- ja ohjaushenkilöstö, työelämä ja opiskelija.

Ensimmäisessä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuden muotoihin.

Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa.

Neljäs osa on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, toteuttamaan ja kehittämään työelämässä oppimiseen liittyvää yhteistyötä.

*Versio 27.9.2019*

# 1. Tavoitettavuus ja näkyvyys

Haluammeko parantaa näkyvyyttä ja tavoitettavuutta työelämä- ja opiskelija-asiakkaiden suuntaan? Miten asiakkaan tarve kartoitetaan ja viedään eteenpäin? Kuinka varmistetaan se, että asiakas saa ratkaisun?

## Mitä tavoitettavuus ja näkyvyys ovat parhaimmillaan?

Tavoitettavuus tarkoittaa työelämä- ja opiskelija-asiakkaan palvelua ja ohjausta yhteydenotto- ja hakeutumisvaiheessa. Näkyvyydellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi verkkosivujen toimivuutta kunkin asiakasryhmän kannalta.

Opiskelija-asiakkaalle oppilaitos tarjoaa hakeutumispalveluita. Työelämäasiakkaan yhteydenottoa voidaan ajatella myös hakeutumisena. Työelämäasiakkaan palvelutarve saattaa liittyä rekrytointi- tai koulutustarpeisiin, tilapäisen työvoiman saamiseen tai projektityöhön.

Miten asiakas saa näihin palvelua? Miten asiakas saa yhteyden oppilaitokseen ja henkilöihin siellä? Mitä yhteydenottokanavia on tarjolla? Asiakaspalveluhenkilöstön on tärkeää tuntea työelämäyhteistyön eri muodot ja mahdollisuudet. Asiakkaan tarve edellyttää usein myös ohjaamista muiden palveluiden pariin.

## Palvelukokemukseen vaikuttavia asioita:

- yhteystietojen saatavuus ja löytyminen
- palvelutarpeeseen vastaamisen aika
- sopivan ratkaisun löytyminen asiakkaan toivomassa aikataulussa



## Miten lupamme palvella asiakasta?



Tarjoamme asiakkaiden tarvitsemia palveluita ja huomioimme heidän erilaiset tarpeensa. Ajantasainen tieto koulutusmahdollisuuksista, hakeutumisesta ja erilaisista tavoista hankkia tarvittavaa osaamista on helposti löydettävissä. Ketju ei katkea, vaikka henkilöt vaihtuvat.

## Näin lunastat palvelulupauksen:

- varmista tavoitettavuus ja näkyvyys
- kuuntele asiakkaan tarpeita
- huomioi yhteistyön eri mahdollisuudet
- tunne toiminta ja ajankohtaiset kuulumiset

## Näin toimimme

Tarjoamme ajan tasalla olevaa tietoa palveluista, koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta.

Tieto on helposti saatavilla ja löydettävissä.

Toiminta organisoidaan niin, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa palvelua ja koulutuksen järjestäjän toiminta on tuloksellista.

Käyttämämme kieli on selkeää ja asiakkaille helppoa.

### Koulutuksen järjestäjä:

Tunnistaa erilaiset asiakkuudet.

Organisoi toiminnan niin, että koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta on ajan-tasainen tieto verkkosivuilla ja/tai opintopolku-palvelussa.

Organisoi sijaisjärjestelyt kuntoon, huolehtii oikeat yhteyshenkilöt.

Järjestää ja organisoi lisäohjausta tarvittaessa.

Kiinnittää huomiota kohderyhmään ja lukijaan.

Huomioi saavutettavuusdirektiivin.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Kartoittaa asiakkaan tarpeen.

Varmistaa, että asiakas saa ratkaisun.

Tietää mistä tarvittava tieto löytyy ja osaa ohjeistaa tiedon eri lähteille.

Varmistaa ohjauksen saatavuuden resurssi- ja sijaisjärjestelyin.

Tuntee sidosryhmäverkoston, jotta voi tarvittaessa ohjata eteenpäin.

Kiinnittää huomiota kohderyhmään ja lukijaan.

Tunnistaa erilaiset asiakkuudet.

### Työelämä:

Löytää tiedon palveluista, koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta.

Saa oikeaa tietoa riittävän nopeasti päätöksen tueksi. Ohjataan tarvittaessa toiselle palveluntarjoajalle.

Ymmärtää käytettävän kielen ja sanaston.

### Opiskelija:

Löytää tiedon palveluista, koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta.

Saa riittävästi tukea päätöksen tekoon. Yhteydenottoon reagoidaan nopeasti ja ohjataan mahdollisesti toiseen tutkintoon tai toiselle palveluntuottajalle.

Ymmärtää käytettävän kielen ja sanaston.



## 2. Opiskelijan valmiudet

Miten varmistamme opiskelijan valmiudet työelämässä oppimiseen sekä työpaikan mahdollisuudet ohjata opiskelijaa? Tavoitteenamme on tietenkin paras mahdollinen match!

### Mitä opiskelijan valmiuksien huomioiminen ja kehittäminen on parhaimmillaan?

Opiskelijan valmiuksilla tarkoitetaan sekä valmiutta työelämässä toimimiseen, että ammatillisen osaamisen kehittymistä ja valmiuksia. Opiskelijan työelämässä toimimisen valmiuksia ja niiden kehittymistä tuetaan suunnitelmallisesti. Työelämäjaksojen ajoitus on yksilöllistä ja oikea-aikaista, ja opiskelija on saanut valmistautua riittävästi työelämässä oppimiseen.

Opiskelijan työnhakua tuetaan. Oppilaitos järjestää tapahtumia tai palveluja, joissa opiskelija ja työnantaja voivat vaivattomasti kohdata.

On hyödyllistä, jos opiskelija voi välittää tietoa osaamisestaan, motivaatiostaan ja urasuunnitelmistaan työnantajalle.

Opiskelijan osaamista dokumentoidaan työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi. Opiskelijan itsearviointia työelämässä oppimisesta tuetaan.



### Miten lupaamme palvella asiakasta?

Koulutus vastaa tulevaisuuden työelämän tarpeita ja opiskelija voi edetä henkilökohtaista polkuaan ammattiosaajaksi.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- kartoita ja varmista valmiudet
- tee aitoa yhteistyötä aidoissa ympäristöissä
- tarjoa kohtaamispaikka

## Näin toimimme

Aidosti yksilölliset opintopolut - HOKS laadittu jokaiselle opiskelijalle  
Toimialakohtaiset vaatimukset huomioitu (esim. korttikoulutukset)

Riittävä alakohtainen ammatillinen osaaminen kirjattu HOKS:iin

Opintojen etenemisen seuranta:

- osaaminen kirjattu HOKS:iin
- työturvallisuus ja työaikalaki huomioitu

### Koulutuksen järjestäjä:

Järjestää tilaisuuksia ja palveluja opiskelijoiden ja työnantajien tutustumiseen tai kohtaamiseen.

Laatii jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman eli HOKS:in sekä koulutus- ja oppisopimukset lainsäädännön mukaisesti.

Varmistaa aidosti yksilölliset opintopolut.

Mahdollistaa toimialakohtaiset vaatimukset (esim. korttikoulutukset).

Tukee opiskelijaa työnhaussa.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Antaa tiedon opiskelijan osaamisesta ja urasuunnitelmista työnantajalle oppimisen ja ohjauksen järjestämiseksi.

Tukee opiskelijaa suunnitelmallisesti, yksilöllisesti ja oikea-aikaisesti. Järjestää opiskelijalle valmennusta ennen työelämässä oppimiseen siirtymistä.

Varmistaa riittävän alakohtaisen ammatillisen osaamisen. Seuraa opintojen etenemistä (osaaminen kirjattu HOKS:iin) ja tukee työnhaussa.

Dokumentoi osaamisen työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi jatkumahdollisuuksien kannalta.

### Työelämä:

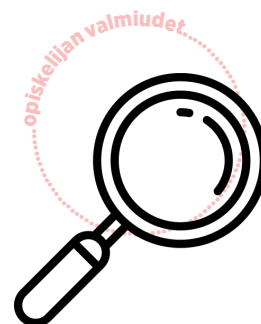
Saa tiedon opiskelijan osaamisesta ohjauksen järjestämiseksi. Hyötyy, jos opiskelija antaa lisää tietoa urasuunnitelmistaan, osaamisistaan ja motivaatiostaan.

Dokumentoi osaamisen työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi jatkumahdollisuuksien kannalta.

### Opiskelija:

Antaa tiedon omasta osaamisestaan ja urasuunnitelmistaan oppimisen ja ohjauksen järjestämiseksi (esim. CV:n päivittäminen ja ajan tasalla pitäminen).

Huomioi työturvallisuuden, työaikalain sekä HOKS:in sisällön.



## 3. Yhteinen ennakkosuunnittelu

Yhteinen suunnittelu sitouttaa. Joustavaa ennakkosuunnittelua sekä kasvokkain että diginä. Sujuvaa yhteydenpitoa työnantajan, opiskelijan ja koulutuksen järjestäjän välillä ajasta ja paikasta riippumatta.

### Mitä yhteinen ennakkosuunnittelu on parhaimmillaan?

Koulutus- ja oppisopimus suunnitellaan aina yhteistyössä opiskelijan ja työpaikan kanssa. Suunnitteluun osallistuvat opiskelija, opettaja ja/tai oppilaitoksen edustaja ja työelämän edustajat (työpaikkaohjaaja ja/tai työnantaja). Suunnittelua ohjaavat työpaikan sekä opiskelijan tarpeet ja osaaminen. Oppimisen tavoitteista ja sisällöistä, kuten keskeisistä työtehtävistä, sovitaan yhdessä. Suunnittelussa otetaan huomioon työpaikan toiminta ja aikataulut. Opettaja ja/tai asiakastyöstä vastaava on työelämäosaaja, joka tunnistaa työpaikan oppimismahdollisuudet ja niiden vastavuuden tutkinnon perusteisiin (oma tai muu ala).

Yhteinen suunnittelu tukee kaikkien osapuolten sitoutumista tavoitteiden saavuttamiseen. Suunnittelun aikana opettajan tehtävä on avata tutkinnon perusteiden sisältöjä, varmistaa työpaikan ohjausmahdollisuudet ja ohjata työpaikkaohjaajaa. Kaikkien osapuolten roolit ja tehtävät käydään yhdessä läpi. Yhdessä sovitaan myös yhteydenpidosta, ohjauksesta ja tukitoimista. Suunnittelussa kannattaa hyödyntää työelämässä oppimisen muistilistaa. Näin toimimme yhdenmukaisesti.

Oppisopimuksessa ja koulutusopimuksessa käytetään valtakunnallisia sopimusmalleja. Oppilaitoksen edustaja ymmärtää työsuhteen vaikutukset ja eri sopimusmallien joustavan käytön vaikutukset.



### Miten lupaamme palvella asiakasta?

Työelämässä oppiminen suunnitellaan (HOKS, sopimus) laadukkaasti yhdessä kaikkien osapuolten kanssa lakia noudattaen.  
”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- varmista yhdenmukainen toimintamalli
- varmista kaikkien osapuolten ajantasainen tieto
- varmista opintojen looginen eteneminen, sillä se lisää opiskelijan sitoutumista



## Näin toimimme

1. Selvitetään, että oppisopimuksen tai koulutussopimuksen edellytykset täyttyvät.

2. Laaditaan tai päivitetään HOKS ennen sopimuksen solmimista.

3. Solmitaan koulutus- tai oppisopimus ennen työelämässä oppimista yhdessä työelämän kanssa.

4. Varmistetaan, että vastuut, velvollisuudet ja tavoitteet ovat kaikille osapuolille selvillä.



## Kuka, mitä ja miten?

Oppilaitoksen edustaja selvittää, että oppi- tai koulutussopimuksen edellytykset täyttyvät.

Oppilaitoksen edustaja hyväksyy.

Oppilaitoksen edustaja laatii/päivittää HOKS:in yhdessä opiskelijan ja työelämän kanssa ennen sopimuksen solmimista.

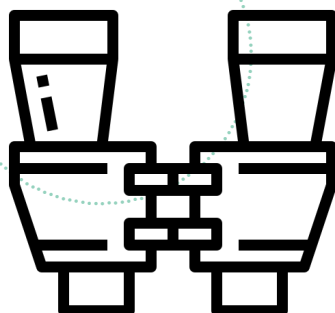
Kaikki osapuolet hyväksyvät.

Koulutussopimus: oppilaitoksen edustaja solmii koulutussopimuksen yhdessä työelämän kanssa, antaa tiedoksi opiskelijalle, allekirjoitusoikeuden omaavat allekirjoittavat.

Oppisopimus: oppilaitoksen edustaja solmii oppisopimuksen yhdessä opiskelijan ja työelämän kanssa, allekirjoitusoikeuden omaavat allekirjoittavat.

Koulutuksenjärjestäjä vastaa, että kaikki osapuolet ovat selvillä vastuistaan, velvoitteistaan ja tavoitteistaan.

yhteinen emakkosuunnittelu



## **Koulutuksenjärjestäjä:**

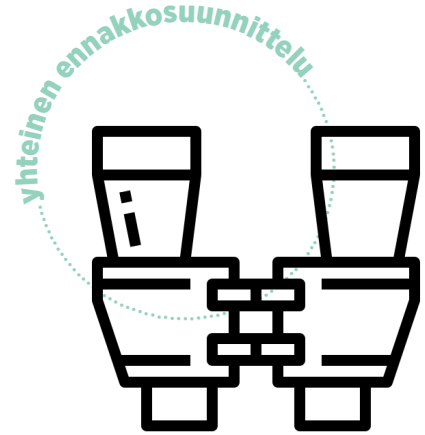
- Antaa riittävät resurssit työelämäyhteistyöhön, sen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan.
- Varmistaa selkeän organisaation, vastuunjaot, tehtävät ja yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilönsä.
- Määrittelee kuka tekee, mitä tekee ja miten tekee.
- Huolehtii ja varmistaa henkilöstön lakien ja asetusten mukaisen osaamisen.
- Vastaa siitä, että toimitaan lakien ja asetusten mukaisesti.
- Suunnittelee tarjottavat opintokokonaisuudet niin, että opiskelu työelämässä on mahdollista.
- Suunnittelee opintokokonaisuudet yhteistyössä työelämän kanssa alueen tarpeisiin vastaten ja luomalla mahdollisuudet jatko-opintoihin.
- Huolehtii/ järjestää työelämässä oppimiseen liittyvät digitaaliset työkalut ja verkko-oppimisympäristöt.
- Ottaa vastaan palautetta ja kehittää toimintaa sen mukaisesti.  
=> Laadukas koulutus myös käytännössä.

## **Koulutuksenjärjestäjän edustaja (esim. opettaja):**

- Varmistaa oman osaamisensa ajantasaisuuden ja tarvittaessa päivittää sitä.
- Varmistaa, että opiskelijalla on riittävät valmiudet työelämäjaksolle.
- Selvittää opiskelijan erityisen tuen tarpeet ja tiedottaa niistä työelämälle yhdessä opiskelijan kanssa (vain tarvittavilta osin).
- Kartoittaa työssäoppimispaikan niin, että se vastaa tutkinnon perusteita, vaatimuksia ja työturvallisuusmääräyksiä.
- Varmistaa, että HOKS laaditaan yksilöllisesti opiskelijan ja työelämän kanssa ja opiskelijan aikaisemmin hankittu osaaminen tunnistetaan.
- Suunnittelee ja sopii yhdessä työelämän kanssa, kuinka koulutus toteutetaan ja mitkä ovat työelämässä oppimisen tavoitteet.
- Laatii ja kirjaa sopimuksen (koulutus- ja oppisopimus) ennen työelämässä oppimista ja huolehtii allekirjoitukset sopimukseen.
  - Oppisopimuksessa kaikki osapuolet allekirjoittavat sopimuksen.
  - Koulutusopimuksessa koulutuksenjärjestäjä ja työelämä allekirjoittavat sopimuksen, opiskelijalle tiedoksi tästä.
- Sopii ja tiedottaa eri osapuolille työpaikan ja oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilönsä.
- Perekdyttää työnantajan ja työpaikkaohjaajan sekä opiskelijan tutkinnon perusteiden vaatimuksiin ja tehtäviin.
- Perekdyttää opiskelijan ja työpaikan työelämässä oppimiseen liittyviin digitaalisiin työkaluihin ja verkko-oppimisympäristöihin.

## Työelämä:

- Saa yhteydenoton ja henkilökohtaisen kontaktin oppilaitokselta.
- Tietää koulutus- ja oppisopimuksen erot.
- Tietää tutkinnon perusteista, ammattitaitovaatimuksista ja osaamisen osoittamisvaihtoehtoista työpaikalla.
- Osallistuu HOKS:in ja sopimuksen laatimiseen.
- Saa tietoa oppilaitosympäristössä tapahtuvan oppimisen aikataulusta.
- Tietää oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilönsä yhteystietoineen.
- Saa riittävän työpaikkaohjaajan perehdytyksen, mm. opiskelijan HOKS:sta.
- Saa perehdytyksen työelämässä oppimiseen liittyviin digitaalisiin työkaluihin ja verkko-oppimisympäristöihin.
- Saa tiedokseen opiskelijan erityisen tuen tarpeet (vain tarvittavilta osin, opiskelijan suostumuksella).
- Tietää työpaikalle kuuluvat vastuut ja velvollisuudet.
- Tietää yhteydenpitotavoista, yhteydenottomahdollisuuksista ja tukipalveluista.
- Tietää työelämässä oppimisen tavoitteista ja työtehtävistä.



## Opiskelija:

- Saa riittävät valmiudet työelämäjaksolle.
- Saa yksilöllisesti laaditun HOKS:in, jossa on huomioitu opiskelijan vahvuudet, tavoitteet ja aikataulut.
- Perehdytetään työelämässä oppimiseen liittyviin digitaalisiin työkaluihin ja verkko-oppimisympäristöihin.
- Tietää hänelle kuuluvat vastuut, velvollisuudet ja ammattitaitovaatimusten mukaiset tavoitteet.
- Tekee oppimistavoitteiden mukaisia töitä.
- Tietää työpaikan ja oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilönsä yhteystietoineen.
- Tietää yhteydenpitotavoista ja yhteydenottomahdollisuuksista sekä tukipalveluista.
- Saa riittävän perehdytyksen työpaikalla työturvallisuuslain 738/2002 mukaisesti.
- Saa tietoa poikkeustilanteista ja niiden vaikutuksista oppi- tai koulutussopimuksen keston.
- Saa tietoa työelämälähtöisistä projektitöistä ja opintojen nopeuttamis mahdollisuuksista.

## 4. Työpaikkaohjaus

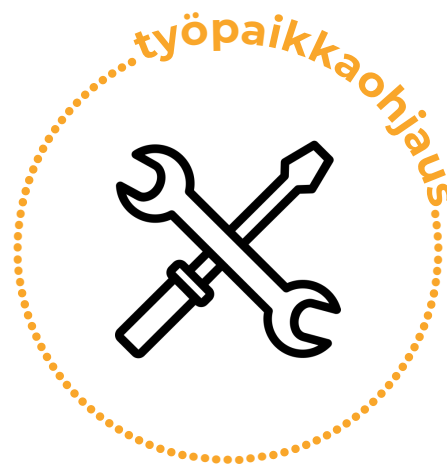
Työelämän edustajat toivovat tukea työpaikkaohjaukseen. Miten varmistamme, että he osaavat ohjata opiskelijaa ja tehdä oikeudenmukaista arviointia?

### Mitä työpaikkaohjaus on parhaimmillaan?

Onnistunut työelämässä oppiminen tuottaa työpaikalle osaavan työntekijän sekä lisää työyhteisön osaamista. Työyhteisö hyötyy ohjausosaamisesta mm. kehittyvinä perehdytystaitoina ja oman työn kehittämisenä. Työpaikkaohjaajien osaamista ja palautetta hyödynnetään oppilaitoksen opetus- ja ohjaustoiminnassa ja sen kehittämisessä.

Työpaikkaohjaus on ohjausta aidoissa työtehtävissä, ja se mahdollistaa opiskelijan tavoitteellisen, sopimukseen perustuvan työelämässä oppimisen. Nimetty työpaikkaohjaaja ja oppilaitoksen edustaja tekevät yhdessä opiskelijan kanssa työelämässä oppimisen suunnitelman sekä sopivat palautteen antamisesta, arvioinnin toteuttamisesta ja yhteydenpidon tavoista.

Työyhteisön ohjausosaaminen varmistetaan perehdyttämällä ja järjestämällä säännöllisesti työpaikkaohjaajakoulutusta eri tarpeisiin sopivilla tavoilla.



### Mitä lupaamme asiakkaalle?



Sovimme yhdessä työelämän edustajien ja opiskelijan kanssa työelämässä oppimisesta ja työpaikkaohjauksesta opiskelijan tavoitteiden mukaisesti. Tuemme onnistuneen työpaikkaohjauksen järjestämistä. Ohjauksen ja vastavuoroisen palautteen avulla edistämme työelämässä oppimisen kokonaisuutta. Yhdessä onnistumme!

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- tavoittele tasalaatuista työpaikkaohjausta
- räätälöi työpaikkaohjaajien koulutus (tarjoa tarpeenmukaisia, joustavia ja yksilöityjä ratkaisuja työpaikkaohjaajakoulutuksiin)
- varmista systemaattinen työpaikalle perehdyttämisen tuki

## Näin toimimme

Työpaikalla nimetään opiskelijalle osaava ja vastuullinen työpaikkaohjaaja. Opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja sopivat ja määrittelevät soveltuvat käytännön työtehtävät. Koulutuksen järjestäjä perehdyttää työpaikkaohjaajan tehtäväänsä. Opiskelija saa ohjausta ja palautetta työpaikkaohjaajalta sekä opettajalta, ja tekee myös itsearviointia. Osapuolet sopivat siitä, miten pidetään yhteyttä ja miten seurantaa tehdään.

### Koulutuksen järjestäjä:

Perehdyttää työpaikkaohjaajan tehtäväänsä.

Varmistaa työyhteisön ohjausosaamisen perehdyttämällä ja järjestämällä säännöllisesti työpaikkaohjaajakoulutusta eri tarpeisiin sopivilla tavoilla.

Hyödyntää työpaikkaohjaajien osaamista ja palautetta oppilaitoksen opetus- ja ohjaustoiminnassa ja sen kehittämisessä.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Sopii yhdessä työelämän edustajien ja opiskelijan kanssa työelämässä oppimisesta ja työpaikkaohjauksesta opiskelijan tavoitteiden mukaisesti.

Sopii opiskelijan ja työelämän kanssa soveltuvat käytännön työtehtävät.

Antaa opiskelijalle ohjausta ja palautetta aidoissa työtehtävissä.

Mahdollistaa opiskelijan tavoitteellisen, sopimukseen perustuvan työelämässä oppimisen.

Perehdyttää työpaikkaohjaajan tehtäväänsä.

Pitää yhteyttä eri osapuolten sopimilla tavoilla.

### Työelämä:

Nimeää opiskelijalle osaavan ja vastuullisen työpaikkaohjaajan.

Sopii opiskelijan ja opettajan kanssa soveltuvat käytännön työtehtävät.

Antaa opiskelijalle ohjausta ja palautetta aidoissa työtehtävissä.

Mahdollistaa opiskelijan tavoitteellisen, sopimukseen perustuvan työelämässä oppimisen.

Pitää yhteyttä eri osapuolten sopimilla tavoilla.

Suorittaa työpaikkaohjaajakoulutuksen.

### Opiskelija:

Saa nimetyn työpaikkaohjaajan ja ohjaavan opettajan.

Saa ohjausta ja palautetta työpaikkaohjaajalta sekä opettajalta.

Tekee yhdessä opettajan ja työelämän kanssa työelämässä oppimisen suunnitelman sekä sopii palautteen antamisesta, arvioinnin toteuttamisesta ja yhteydenpidon tavoista.

Tekee itsearviointia.

## 5. Siirtymät ja poikkeustilanteet

Koulutus- ja oppisopimuksen joustava hyödyntäminen. Miten onnistumme siinä?  
Poissaolot, henkilövaihdokset ja keskeytykset.  
Joskus kaikki ei mene suunnitelman mukaan.  
Miten olemme varautuneet näihin tilanteisiin?  
Miten tärkeä tieto muutoksista kulkee?

On tärkeää, että opetus- ja ohjaushenkilöstö tuntee koulutus- ja oppisopimuksen erot, yhtäläisyydet ja mahdollisuudet, ja ohjaa asiakkaan sopivaan toteutusmuotoon. Asiakkaat arvioivat palveluamme sen mukaan, miten sujuvaa siirtyminen on ja miten sovellamme näitä malleja.

Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja toiveisiin vastaaminen edellyttää reagointivalmiutta, joustavuutta ja hallittuja siirtymiä. Myös poikkeustilanteisiin varautuminen ja niiden ennakointi ovat laadun varmistamista, jolla on yhteys opintojen keskeytymiseen ja siten myös oppilaitoksen rahoitukseen.

Poikkeustilanteita syntyy mm. poissaoloista, muutoksista opiskelijan elämäntilanteissa, henkilövaihdoksissa kuten työpaikkaohjaajan tai vastuuopettajan vaihtuessa tai yrityksen toiminnassa tapahtuneissa muutoksissa.

Työelämässä oppimisen poikkeustilanteiden tunnistaminen, niiden ennakointi sekä niistä viestiminen kaikille osapuolille on tärkeää.



### Mitä lupaamme asiakkaalle?



Tarjoamme koulutus- ja oppisopimuksen tasavertaisina tapoina työelämässä oppimiseen. Varmistamme niiden sopivuuden asiakkaalle. Ennakoimme, tunnistamme ja toimimme, jotta opintoihin vaikuttavat muutostilanteet saadaan ratkaistua sujuvasti.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- kartoita tuen ja ohjauksen tarpeet
- mahdollista sujuvia siirtymiä
- hyödynnä digiohjauksen mahdollisuudet

## Näin toimimme

### Koulutuksen järjestäjä:

Päivittää työelämässä oppimisen prosessinsa valtakunnallisen prosessimallin mukaiseksi.

Laatii em. mallin mukaan oppilaitokselle yhtenäiset toimintaohjeet koulutus- ja oppisopimukseen.

Varmistaa sopimusmallien joustavan käytön ja henkilöstön osaamisen niihin liittyen.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Tietää, miten toimia siirtymissä ja poikkeustilanteissa, ja käyttää koulutuksen järjestäjän toimintamalleja.

Ohjaa asiakkaita (opiskelija ja työelämä) siirtymissä ja poikkeustilanteissa, kertoo mistä ohjeet löytyvät.

Kertoo työsuhteen vaikutukset työnantajalle ja opiskelijalle, ja miten ne huomioidaan työelämässä oppimisessa.

Varmistaa sopimusmallien joustavan käytön.

Sopii yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.

### Työelämä:

Reagoi työelämässä oppimisen poikkeustilanteisiin ja siirtymiin.

Saa tiedon, että poikkeustilanteita syntyy mm. poissaoloista, muutoksista opiskelijan elämäntilanteissa, henkilövaihdoissa kuten työpaikkaohjaajan tai vastuuopettajan vaihtuessa tai yrityksen toiminnassa tapahtuneissa muutoksissa.

On yhteydessä opiskelijaan ja opetus- ja ohjaushenkilöstöön, kun huomaa mahdollisen siirtymän tai poikkeustilanteen.

Sopii yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.

### Opiskelija:

Saa toimintaohjeet, miten toimitaan työelämässä oppimisen poikkeustilanteissa: poissaolot, muutokset opiskelijan elämäntilanteissa, henkilövaihdoissa kuten työpaikkaohjaajan tai vastuuopettajan vaihtuessa tai yrityksen toiminnassa tapahtuneissa muutoksissa.

Saa tiedon siitä, miten poikkeustilanteet ja siirtymät voivat vaikuttaa opiskelijan opintoihin.

Sopii yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.



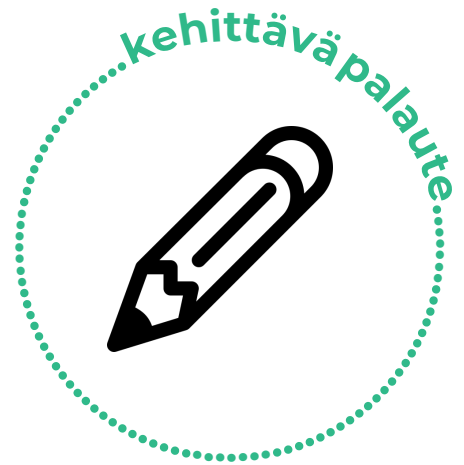
## 6. Kehittävä palaute

Miten varmistamme, että saamme palautetta työelämä- ja opiskelija-asiakkailtamme ja hyödynnämme sen toiminnan kehittämisessä? Vastaavatko palvelumme asiakkaiden tarpeita ja toimivatko prosessit niin, että asiakaskokemus on hyvä?

### Mitä kehittävän palautteen hyödyntäminen on parhaimmillaan?

Kehittävä palaute sisältää oppisopimus- ja koulutussopimusprosessin ja työelämäyhteistyön.

- Palautteen kerääminen suunnitellaan.
- Palaute pyydetään opiskelijalta ja työelämältä.
- Palautetta käsitellään työelämän, oppilaitoksen henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa.
- Palautteen perusteella kehitetään toimintaa.
- Keskeisistä tuloksista viestitään eri osapuolille.



### Mitä lupaamme asiakkaalle?

Keräämme säännöllisesti palautetta työelämä- ja opiskelija-asiakkailtamme. Julkaisemme keskeiset tulokset ja kehitämme työelämäyhteistyötä sekä koulutuspalveluja palautteen perusteella.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- kerää palautetta asiakkailta monimuotoisesti
- kehitä toimintaa palautteista käsin
- osallista henkilöstö palautteiden keräämiseen, käsittelyyn ja antamiseen



# Näin toimimme

Koulutuksen järjestäjä:

- suunnittelee työelämässä oppimisen ja työelämäyhteistyöhön liittyvät palaute- ja kehittämistoimet
- toteuttaa myös muita palautteen keräämisen tapoja mm. arjen toiminnassa
  - toteuttaa opiskelija- ja työelämäpalautekyselyt opetushallinnon ohjeistuksen mukaisesti
- käsittelee palautteet ja julkaisee keskeiset arviointitulokset
  - kehittää palautteen perusteella toimintaansa ja arvioi kehittämistoimenpiteiden tuloksellisuutta

## Koulutuksen järjestäjä:

Suunnittelee ja toteuttaa kyselyt.

Analysoi ja reagoi palautteeseen toiminnan kehittämisessä.

Viestii eri osapuolille, miten palautteeseen on reagoitu.

Käsittelee palautteet henkilöstön, opiskelijoiden ja työelämän kanssa.

Julkaisee keskeiset tulokset.

Hyödyntää saadun palautteen toiminnan kehittämisessä.

## Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Pyytää palautetta oppilaitokselle opiskelijalta ja työelämalta. Kerää palautetta arjen asiakas-kontakteissa: asiakkaiden kuunteluna, sähköisin välinein jne.

Reagoi palautteeseen ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

Viestii eri osapuolille, miten palautteeseen on reagoitu.



## Työelämä:

Antaa palautetta työelämässä oppimisesta opetus- ja ohjaushenkilöstölle sekä koulutuksen järjestäjälle.

## Opiskelija:

Antaa palautetta työelämässä oppimisesta opetus- ja ohjaushenkilöstölle, koulutuksen järjestäjälle sekä työelämälle.

## 7. Näyttöjen laatu

Näyttö on ammatillisen koulutuksen käyntikortti. Kun se toteutetaan työpaikalla aidoissa työtehtävissä, on se myös monen osapuolen yhteistyötä. Onhan kaikilla samat tiedot tulevan näytön sisällöstä, rooleista ja tehtävistä?

### Koulutuksen järjestäjän ohjaava henkilö:

- Varmistaa työpaikan ja työelämäarvioijan osaamisen arviointitehtäviin.
- Perehdyttää työelämäarvioijaa ja opiskelijaa tutkinnon perusteisiin ja arviointiprosessiin.
- Varmistaa, että he ymmärtävät arvioitavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.
- Suunnittelee opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla näytettävät asiat tutkinnon perusteiden mukaisesti ja sopii alustavat aikataulut (HOKS).
- Varmistaa opiskelijan näyttövalmiudet ja osaamisen tason yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa.
- Tarkentaa näytön ajankohdan sekä toteutuksen.



### Mitä lupaamme asiakkaalle?

Opiskelija voi luottaa, että arviointi on oikeudenmukaista ja tasapuolista. Työelämä voi luottaa, että opiskelijalla on tutkinnon osan mukainen osaaminen.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- varmista, arvioi ja kehitä näyttöjen laatua

## Näin toimimme

Näyttö toteutetaan työpaikalla käytännön työtilanteissa. Suoritetaan työelämässä.

### Koulutuksen järjestäjä:

On laatinut osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelman ja sitä noudatetaan.

Antaa opiskelijalle todistuksen tutkinnon osasta tai koko tutkinnosta.

Varmistaa että suorit tiedot ovat opinto- ja tutkintorekisterissä (KOSKI) ajallaan ja oikein.

Arvioi ja kehittää näyttöjen laatua.

Perehdyttää opettaja- ja työelämäarvioijat arviointiin.

Varmistaa oppilaitosten ulkopuolelta ostettavien näyttöjen laadun.



### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Ohjaa ja kommentoi opiskelijan tekemää näytön suunnitelmaa.

Perehdyttää työelämän edustajan ja opiskelijan kyseessä olevaan tutkinnon osaan, perusteisiin ja arviointiprosessiin.

Kirjaa suunnitelman opiskelijan HOKS:iin.

Kirjaa suunnitelmaan myös mahdollisen erityisen tuen, arvioinnin mukauttamisen ja ammattitaitovaatimuksista poikkeamisen.

Varmistaa työpaikan ja työtehtävien soveltuvuuden näyttöympäristöksi.

Varmistaa yhdessä työelämän edustajan kanssa opiskelijan osaamisen ennen näytön aloittamista.

Varmistaa, että vähintään toinen arvioija seuraa näyttöä.

Tarjoaa opiskelijalle ja työpaikalle riittävän tuen myös näytön aikana yllättäviä tilanteita ajatellen.

Antaa palautetta opiskelijan osaamisesta.

Arvioi osaamisen tutkinnon osittain ja antaa arvosanat opiskelijalle.

Dokumentoi osaamisen arvioinnin koulutuksen järjestäjän osaamisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

*Jatkuu seuraavalla sivulla*

### **Työelämä:**

Suunnittelee näytön etukäteen yhdessä opetus- ja ohjaushenkilöstön sekä opiskelijan kanssa.

Varmistaa yhdessä opetus- ja ohjaushenkilöstön kanssa opiskelijan osaamisen ennen näytön aloittamista. Työelämän edustaja kommentoi opiskelijan tekemää näytön suunnitelmaa.

Antaa palautetta opiskelijan osaamisesta.

Varmistaa, että vähintään toinen arvioija seuraa näyttöä. Näytössä arvioidaan tutkinnon perusteiden mukaista osaamista tutkinnon osa kerrallaan.

Arvioi osaamisen tutkinnon osittain ja antaa arvosanat opiskelijalle.

### **Opiskelija:**

Saa osoittaa osaamisensa heti, kun hänellä on riittävästi osaamista.

Tekee näytön alustavan suunnitelman opettajan ja työelämän edustajan kommentoitavaksi.

Osoittaa osaamisensa työpaikalla käytännön työtehtävissä.

Näytössä arvioidaan tutkinnon perusteiden mukaista osaamista tutkinnon osa kerrallaan.

Saa pyytää arvioinnin tarkistamista ja oikaisua.



## 8. Asiakassuhteen ylläpito

Asiakkuuden hoito ja ylläpito ovat oppilaitoksen ja työpaikan yhteistyötä opiskelun aikana ja myös valmistumisen jälkeen.

### Millaista asiakassuhteen ylläpito on parhaimmillaan?

Asiakassuhteen ylläpito on parhaimmillaan vuorovaikutteista, oikea-aikaista ja siihen kuuluu paljon muutakin kuin työelämässä oppimista.

Oppilaitoksesta lähestytään työpaikkaa muissakin asioissa kun vain työssäoppimispaikkaa haettaessa. Yhteyttä ylläpidetään pitkäjänteisesti.

Oppilaitoksen edustajilta odotetaan aktiivista ja selkokielistä viestintää ja yhteydenpitoa sekä työnantajan edustajiin että työpaikkaohjaajiin. Yhteistyön ylläpito on vastavuoroista. Toiveita ja aktiivisuutta toivotaan myös työelämältä.

Yhteistyön ja kumppanuuden ylläpidon tulisi jakaantua kaikille oppilaitoksen asiakasrajapinnassa toimiville: opettajille, esimiehille ja johdolle oman työroolin mukaan.

Yhteistyötä ja sen muotoja suunnitellaan ja kehitetään yhdessä työelämän kanssa.



### Mitä lupaamme asiakkaalle?

Tunnistamme erilaiset asiakkuudet. Tarjoamme asiakkaiden tarvitsemia palveluita ja huomioimme heidän erilaiset tarpeensa. Toimimme aktiivisesti palveluidemme kehittämiseksi kuulemalla asiakkaita.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- kehitä viestintää ja tiedon kulkua
- jaa yhteistyövastuut koko henkilöstölle työroolien mukaan
- tuo esiin työelämässä oppimisen hyvät tulokset ja kokemukset

# Näin toimimme

Kerätään lakisääteinen asiakaspalaute ja käsitellään sitä tietosuoja huomioiden.  
Tehdään yhteistyötä työ- ja elinkeinoelämän kanssa.

## Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Huolehtii ja kannustaa, että asiakkaat antavat palautetta.

Käsittelee systemaattisesti saadut asiakaspalautteet.

Saa mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa koulutuspalveluihin.

Suunnittelee ja kehittää yhteistyötä ja sen muotoja yhdessä työelämän kanssa.

## Koulutuksen järjestäjä:

Organisoi toimivan palautejärjestelmän; kerää lakisääteisen asiakaspalautteen ja käsittelee sen tietosuoja huomioiden.

Huolehtii, että saatu palaute on opetushenkilöstön hyödynnettävissä.

Käsittelee systemaattisesti saadut asiakaspalautteet.

Organisoi rakenteet, joiden avulla työelämäyhteistyötä tehdään.

## Työelämä:

Voi antaa palautetta anonymisti palvelun käyttämisen jälkeen.

Voi osallistua ja vaikuttaa kuinka, milloin ja mitä koulutetaan.

Suunnittelee ja kehittää yhteistyötä ja sen muotoja yhdessä oppilaitoksen kanssa.

## Opiskelija:

Voi antaa palautetta anonymisti palvelun käyttämisen jälkeen.



# Esimerkki palvelun parantamisesta

Työelämässä oppimisen palvelua voidaan parantaa kriittisten pisteiden avulla. Kun tarkastelemme kriittisiä pisteitä ja sitoudumme niiden palvelulupauksiin, varmistamme laadukkaan työelämässä oppimisen palveluprosessin. Oppilaitoksen palveluprosessista on helppo luoda asiakkaille, sekä opiskelijalle että työelämälle, yhteinen näkemys työelämässä oppimisen palveluprosessista.

Alla olevassa esimerkissä voit tutustua yhden oppilaitoksen työelämässä oppimisen palvelupolkuun.

## Työelämässä oppimisen palvelupolku

Lyhyesti: Työelämässä oppimisen palvelupolku on kuvaus onnistuneen työelämässä oppimisen eri vaiheista (ennen, aikana, jälkeen + jatkuva kehittäminen). Siihen liittyvät ratkaisut varmistavat yhtenäisiä toimintatapoja ja laatua.

### Kiinnostuitko? Tutustu tarkemmin:

Palvelupolku on yksi esimerkki siitä, miten työelämässä oppimisen palveluprosessia voidaan kuvata kokonaisuutena. Se toimii tukimateriaalina työelämälle, opiskelijalle, opetus-, ohjaus- ja tukihenkilöstölle työelämässä oppimisen eri vaiheiden onnistuneen toteutumiseen.

Palvelupolkua voidaan käyttää opiskelijan ja työpaikkaohjaajan ohjauksessa, työpaikkaohjaajakoulutuksen osana ja uuden henkilöstön perehdytyksessä sekä markkinoinnin ja tiedottamisen apuvälineenä.

**Katso kuva palvelupolusta: [Sedun työelämässä oppimisen palvelupolku](https://trello.com/c/d99uHtzl)**

(<https://trello.com/c/d99uHtzl>)

### Palvelun hyödyt

- yhtenäinen toimintatapa
  - laadun varmistaminen
- selkeyttää hahmottamaan työelämässä oppimisen kokonaisuutta ja sen tärkeimpiä vaiheita
  - antaa konkreettisia ratkaisumalleja onnistuneeseen ja laadukkaaseen toteuttamiseen

## Miten ratkaisua on käytetty arjessa?

Sedun Työelämässä oppimisen palvelupolku on syntynyt Parasta Palvelua -palvelumuotoiluprosessin yhteydessä yhdessä Sedun Parasta DigiTukea -hankkeen kanssa. Se huomioi Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa esiin nousseet kriittiset pisteet.

Sedun Työelämässä oppimisen palvelupolku:

- Otetaan mukaan työelämäkäynneille ja käsitellään yhdessä perehdyttämisen tarkistuslistan kanssa.
- Käytetään työpaikkaohjaajakoulutuksen osana.
- Tarjoaa välineen työelämässä oppimisen ydinprosessin johtamiseen.
- Perehdytetään uutta henkilöstöä.
- Jalkautetaan opiskelijoille työelämässä oppimisen prosessin ohjauksessa.

### **Työryhmässä mukana:**

*Seinäjoen koulutuskuntayhtymä SEDU /*

*Riitta Tuokko, Marita Mäenpää, Minna Sainio ja Satu-Maarit Sivula*

### **VINKKI:**

Työelämässä oppimisen palvelupolun kuvaus on toteutettu kaikille avoimena mobiilisovelluksena:  
<https://www.sedu.fi/palvelulupaus/>

Siihen on kirjattu kunkin vaiheen lupaus ja aihealueeseen liittyvät keskeisimmät linkitykset.

### **Yhteystiedot**

Hyvän palvelun oppaan on tuottanut Parasta Palvelua kehittämissuunnitelma.

Oppaan voit ladata osoitteesta: <http://bit.ly/2koLczc>

Anna palautetta oppaasta: <http://bit.ly/2kHvvnD>