

Yhdessä työelämän kanssa

# Arjen hyvät ratkaisut

Oppaasi työelämässä  
oppimisen kehittämiseen

OSA 3

Uudistutaan  
yhdessä!

# Sisällys

Arjen hyvä ratkaisut	3
Tavoitettavuus ja näkyvyys: Varmista tavoitettavuus ja näkyvyys	4
Opiskelijan valmiudet: Kartoita valmiudet ja tarjoa kohtaamispaikka	6
Yhteinen ennakkosuunnittelu: Yhdenmukainen toimintamalli	8
Työpaikkaohjaus: Varmista työpaikkaohjauksen tasalaatuisuus	10
Siirtymät ja poikkeustilanteet: Varmistamme joustavat siirtymät	12
Kehittävä palaute: Kehitämme toimintaa palautteista käsin	14
Näyttöjen laatu: Varmista, arvioi ja kehitä näyttöjen laatua	16
Asiakassuhteen ylläpito: Kehitä viestintää ja tiedon kulkua	18
Yhteiset kehityskohteemme: Kriittiset pisteet	23
Yhteenveto	24



# Arjen hyvät ratkaisut

Uusi ammatillinen koulutus on asiakaslähtöistä ja työpaikalla järjestettävä koulutus on avainasemassa. Oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimista työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyönä. Opasta voi hyödyntää myös oppilaitoksissa opiskelijoille ja työelämälle suunnattujen palveluiden kehittämisessä.

## Hyvän palvelun opas koostuu neljästä osasta

Tämä on osa kolme ”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 kriittisten pisteiden ratkaisuja ja käytäntöjä, jotka tukevat koulutuksen järjestäjän ja työelämän vastavuoroista kumppanuutta.

Ratkaisut on kehitetty yhdessä työelämän edustajien kanssa vastauksiksi kriittisiin pisteisiin. Näitä valmiita ratkaisumalleja voit hyödyntää, kun kehität oman organisaatiosi palvelua. Voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa. Tutustu myös palvelulupauksiin, jotka viitoittavat tietä hyvään palveluun.

Oppaan ensimmäisessä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuksiin.

Toisessa osassa käsitellään kriittiset pisteet.

Neljäs osa on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, toteuttamaan ja kehittämään oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

# 1. Tavoitettavuus ja näkyvyys:

## Varmista tavoitettavuus ja näkyvyys

### Miten lupaamme 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

Asiakkaan tarpeisiin vastataan nopeasti, sujuvasti, henkilökohtaistaen, laadukkaasti ja työelämä-lähtöisesti. Ajantasainen tieto on helposti löydettävissä. Asiakas saa yhden yhteyshenkilön ja yhtenäisen palvelun riippumatta toimialasta.



#### Kuuntele asiakkaan tarpeita

Kuuntele asiakkaan tarpeita ja vastaa niihin aidosti. Löydä yhteinen kehittämisen osa-alue ja määritellä kehityskohdat. Miten koulutuksen järjestäjän ja työelämän välisessä yhteistyössä huomioidaan yritysکوhtaisuus, yhteissuunnittelu, yrityksen omien tarpeiden huomioiminen, koulutustarjonnan räätälöiminen sekä palautteen huomioiminen ja yhteistyösopimuksen säännöllinen päivittäminen?

#### Huomioi yhteistyön eri mahdollisuudet

Työelämän edustaja ja koulutuksen järjestäjä valitsevat yhdessä sopivimmat tavat yhteistyötapaamisen yhteydessä. Huomioi yhteistyön eri mahdollisuudet: yhteistyö ja kumppanuus, alan soveltuvat tutkinnon osat sekä henkilöstön täydennyskoulutus.

#### Tunne toiminta ja ajankohtaiset kuulumiset

Sovi yhteydenpidon rytmistä. Kumppanuudesta tulee vastavuoroista, kun tunnemme toistemme toiminnan ja ajankohtaiset kuulumiset. Yhteistyö kirjataan mielellään sähköiseen muotoon koska se helpottaa eri toimijoiden yhteistyötä ja yritysکوhtaisuutta. Sopimus yhteydenpidosta päivitetään säännöllisesti osana yhteistyötä ja sovitut asiat ovat kaikkien osapuolten näkyvissä.

## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

### YRITYSKOHTAINEN VUOSIKELLO

Yrityskohtaisuus, yhteissuunnittelu, yrityksen omien tarpeiden huomioiminen sekä palautteen huomioiminen ja vuosikellon säännöllinen päivittäminen.

### MILLOIN TAAS KOHTAAMME?

#### – RÄÄTÄLÖITY VUOSIKELLO TYÖPAIKKAYHTEISTYÖHÖN

Yhteistyö oppilaitoksen kanssa on vastavuoroista, asiakkaan tarpeita kuunnellaan ja niihin aidosti vastataan. Kun opiskelijat ovat oikeaan aikaan työpaikalla, niin yrityksen kokema hyöty opiskelijoista on parempi, ja työpaikka saa paremman kokemuksen opiskelijoiden ohjaamisesta ja työpaikalla oppimisesta.

### OPISKELIJAN SEKÄ TYÖNANTAJAN OMA PALVELULUUKKU

Palveluluukku on organisoitu asiakaspalvelu, jossa asiakas saa tarvitsemansa tiedon/palvelun helposti yhdestä paikasta.

### MITÄ, JOS SUORITTAISIT YHDEN TUTKINNONOSAN?

Asiakkaalla on viikon sisällä yhteydenotosta tieto siitä, miten ja millä aikataululla hän halutun tutkinnon osan suorittaa. Missä, miksi, milloin, palvelu, miten, kanavat, kuinka.

### TYÖELÄMÄAREENA

Järjestä kehitysfoorumi työ- ja elinkeinoelämän kanssa.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Tavoitettavuus ja näkyvyys](#)**

## 2. Opiskelijan valmiudet: Kartoita valmiudet ja tarjoa kohtaamispaikka

### Miten lupaamme palvella asiakasta?

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

### Näin lunastat palvelulupauksen:

#### Kartoita ja varmista valmiudet

Opiskelijan työelämässä toimimisen valmiuksia ja niiden kehittymistä tuetaan. Työelämäjaksojen ajoitus on yksilöllistä, 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. Opiskelijan itsearviointia työelämässä oppimisesta tuetaan.



#### Tee aitoa yhteistyötä aidoissa ympäristöissä

Aidolla yhteistyöllä aidoissa ympäristöissä opiskelijan ja työelämän tarpeet kohtaavat. Työelämäkontaktien avulla opiskelija ymmärtää paremmin työelämän vaatimukset ja tieto kyseisestä alasta lisääntyy.

Tutustumalla työelämään koulutuksen järjestäjä tarjoaa rekrytointitilaisuuksia yrityksille, opiskelijoille mahdollisuuden tutustua aitoihin työympäristöihin sekä opettajille oman työelämäosaamisen kehittämistä sekä kumppanuusverkostojen ylläpitoa. Yrityksen tiloissa yrityksen edustajan kanssa opiskelija ja opettaja voivat tutustua mm. yrityksen työtapoihin, työtiloihin, laitteisiin sekä työn luonteeseen.

#### Tarjoa kohtaamispaikka

Koulutuksen järjestäjän tarjoama kohtaamispaikka kaikille osapuolille: alalle hakeville, alaa opiskeleville, työnantajille, yrityksille ja koulutuksen tarjoajille. Kohtaamispaikka mahdollistaa aidon sosiaalisen kohtaamisen sekä verkostoitumisen.

Tilaisuuden sisältöä voi muokata tarpeiden mukaisesti ja se voi sisältää esimerkiksi uratarinoita, paneelikeskusteluja, aamupalaa ja verkostoitumista, avointa keskustelua alan ammattitaito- ja muista vaatimuksista, palautteen vaihtamista, keskustelua rekrytoimisesta ja kesätöistä, koulutus- ja oppisopimusyhteistyöstä sekä opiskelijan oman osaamisen esilletuomista. Kohtaamispaikan avulla opiskelijoiden opinnot nopeutuvat ja työelämä saa innokkaita ja osaavia opiskelijoita töihin.

## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

### **OPISKELIJAN CV - OPISKELIJAN AIEMPI OSAAMINEN JA MUUT TIEDOT**

Kun opiskelija luo oman CV:n ennen työelämässä oppimista, työpaikat saavat paremman tiedon siitä, mikä on opiskelijan osaamisen taso, mahdolliset harrastukset, ikä ym. hyödyllisen tiedon.

### **TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMISEN HUONEENTAULU**

Väline perehdyttämisen tueksi. Lomakkeen idea on tuoda työyhteisöön tietoa opiskelijasta ja madaltaa kynnystä kohtaamisille.

### **TYÖELÄMÄVALMIUKSIA VAHVISTAVA PAJAJAKSO**

Pajajakso antaa opiskelijalle mahdollisuuden vahvistaa työelämätaitoja ja ammatillista osaamista sekä mahdollistaa keskeneräisten oppimistehtävien loppuun saattamisen oppilaitoksessa ennen työelämässä oppimista.

### **VALMIINA TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMAAN!**

Ratkaisu pitää sisällään opiskelijoiden työelämässä oppimisen valmiuksien kehittämisen. Koulutuksen järjestäjä vastaa tavoitteellisesta ja ohjatusta koulutuksesta sekä valmentaa opiskelijat työelämässä oppimisen jaksolle.

### **TYÖELÄMÄKÄVELY**

Yrityskävely yrityksen toimitiloissa yrityksen edustajan kanssa, tavoitteena työhön tutustuminen.

### **TYÖPAIKKA OPPIMISYMPÄRISTÖNÄ**

Työelämässä oppimisen malli, jossa opiskelijat opiskelevat työpaikassa vuoden ajan niin että opettaja on mukana työpaikalla kokoaikaisesti.

### **TUTUSTUMINEN TYÖELÄMÄÄN**

Tutustumisjakso ennen työelämässä oppimista, jossa opiskelija oppii työelämätaitoja ja kehittää työelämävalmiuksiaan.

### **TIIMINÄ TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMAAN**

Tiiminä työelämässä oppimisen pedagoginen malli vahvistaa opiskelijoiden, opettajien ja työpaikkaohjaajien välistä yhteistyötä.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Opiskelijan valmiudet](#)**

## 3. Yhteinen ennakkosuunnittelu: Yhdenmukainen toimintamalli

### 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 laadukas ja yhdenmukainen toimintamalli henkilökohtaistamiseen. Yhdenmukaisista toimintatavoista hyötyvät kaikki.

#### Varmista kaikkien osapuolten ajantasainen tieto

Varmista, että oppimistavoitteet ovat selkeitä kaikille osapuolille. Varmista, että kaikilla on ajantasaiset ja yhtenäiset ohjaus- ja tukimateriaalit saatavillaan.

Tutkinnon osan suorittamisen perusmalli löytyy kuvattuna, ja keskeinen osaaminen sekä keskeiset työtehtävät esitetään sekä sanallisesti että visuaalisesti. Suunnitelmien muutokset ja dokumentointi tapahtuu reaaliaikaisesti. Tämä mahdollistaa oppimisen etenemisen seurannan (kaikilla osapuolilla) työelämässä oppimisen aikana.

#### Varmista opintojen looginen eteneminen, sillä se lisää opiskelijan sitoutumista

Kaikki osapuolet (opiskelija, työpaikka ja koulutuksen järjestäjä) sitoutuvat edistämään opiskelijan opintoja ja tietävät opintojen etenemisjärjestyksen (mitä, missä, milloin, mitä seuraavaksi). Opiskelija ja työelämä sitoutetaan opiskelijan opiskelun etenemiseen ja ohjaamiseen dokumentaation (esim. muistiinpanojen ja valokuvauksen) avulla.

### Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

#### MUISTILISTA OPETTAJALLE TYÖPAIKKAOHJAAJAN PEREHDYTYKSEEN

Parasta Osaamista -kehittämishojelman tuottama muistilista opettajalle työpaikkaohjaajan perehdytykseen.

#### OPISKELIJA TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMASSA - ONNISTUTAAN YHDESSÄ!

Opiskelijan työelämässä oppimisen polkukuvaus. Kuvauksessa tulee esiin jokaisen rooli ja tehtävät (alussa, aikana, lopussa).





## **DIGITAALISET MATERIAALIT TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMISEN TUkena**

Työelämän ja oppilaitoksen yhteistyönä on kehitetty digitaalista materiaalia työelämässä oppimisen tueksi niin työpaikkaohjaajille kuin opiskelijoille.

### **OPA-VÄLINE**

OPA on monipuolinen ja ajantasainen digitaalinen opintojen etenemisen seurannan, ohjauksen ja palautteen väline ammatillisessa koulutuksessa.

### **TYÖPAIKALLA TAPAHTUVAN OPPIMISEN VIESTINNÄN JA VIESTINTÄMATERIAALIN KEHITTÄMINEN**

Yhtenäinen viestintämateriaali, sovitut viestinnän kanavat ja käytänteet, materiaalien yhteinen säilytyspaikka ja työnjaon selkeyttäminen.

## **Katso kehittäjän ideat ja luo oma ratkaisu**

### **LUO ENNAKKOSUUNNITTELUN OPAS**

Luo ennakkosuunnittelun opas, joka sisältää ennakkosuunnittelun prosessikuvauksen sekä henkilöstön tehtävät, vastuut ja velvoitteet. Oppaan avulla varmistetaan työelämässä oppimisen laadukas ja tasalaatuinen ennakkosuunnittelu.

### **KEHITÄ OSAAMISKARTTA JA OSAAMISKORTIT**

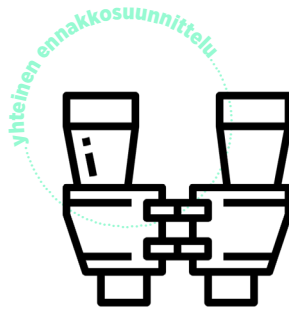
Kehitä osaamiskartta ja osaamiskortit ammatillisen minimiosaamisen varmistamiseksi ennen työelämässä oppimista.

### **KEHITÄ KÄSIKIRJA KOULUTUSSOPIMUKSIIN JA LYHYISIIN OPPISOPIMUKSIIN**

Idea käsikirjasta, joka on suunnattu opetus- ja ohjaushenkilöstölle työelämässä oppimisen tueksi.

### **KEHITÄ TYÖELÄMÄLÄHTÖINEN DIGISOVELLUS HYVÄN ENNAKKOSUUNNITTELUN TUEKSI**

Idea Digisovellus (App) sisällöstä, joka mahdollistaa yhteydenpidon paikasta ja ajasta riippumatta. Huomioidaan asiakaspolku kokonaisuudessaan.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

[Yhteinen ennakkosuunnittelu](#)

## 4. Työpaikkaohjaus: Varmista työpaikkaohjauksen tasalaatuisuus

### Miten lupamme palvella asiakasta?

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

Työpaikkaohjauksen tasalaatuisuutta ja yhteistyötä työelämän kanssa voidaan edistää valtakunnallisten toimintamallien avulla. Ohjaan.fi -sivusto on valtakunnallinen työpaikkaohjauksen verkkoalusta, joka on kaikkien oppilaitosten käytettävissä.

Parasta Osaamista -muistilistojen, -oppaiden ja -perehdytysmateriaalien avulla työpaikkaohjauksen käytännöt yhtenäistyvät ja asiakkaat saavat yhdenmukaista palvelua. Työpaikkaohjauksen laatua voidaan edistää myös nimeämällä opettajille tietyt työpaikat, joilla olevia opiskelijoita hän ohjaa.

Samalla työpaikalla on useampi opiskelija yhtä aikaa ja opettajalla on mahdollisuus viipyä työpaikalla pidempään ja ohjata kaikkia samanaikaisesti. Syntyy ohjauskumppanuus työpaikkaohjaajan ja opettajan välillä, ja opettaja voi keventää työpaikkaohjaajan ohjaustaakkaa ja arviointia sekä auttaa osaamisen kriteeriperusteisessa arvioinnissa. Samalla tämä tehostaa monialaista yhteistyötä ja ajankäyttöä.

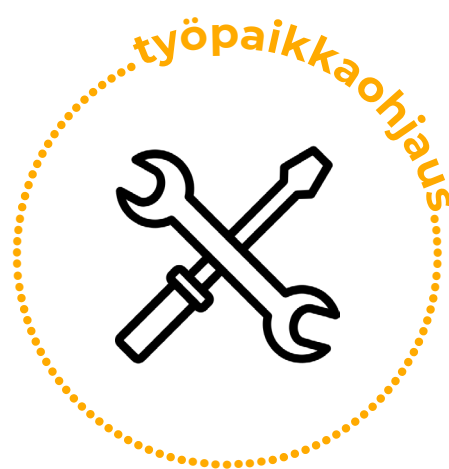
#### Räätälöi työpaikkaohjaajien koulutus

Räätälöity työpaikkaohjaajien koulutus tarjoaa tarpeenmukaisia, joustavia ja yksilöityjä ratkaisuja työpaikkaohjaajien osaamisen vahvistamiseen. Ohjausosaaminen varmistetaan ja sitä täydennetään ohjaajan ja työpaikan tarpeiden mukaisesti.

Tutkinnon perusteet avataan työpaikan kielelle ja laaditaan yhteiset toimintatavat. Yhteisiä toimintatapoja vahvistetaan, kun käyttöön otetaan muistilistat, jossa on ohjeistukset kaikkien osapuolien tehtävistä ja vastuista. Silloin myös uudet työpaikkaohjaajat saavat helposti tarvitsemaansa perehdytystä. Työpaikkaohjaajan toiminta helpottuu, kun he saavat konkreettisen apuvälineen työnsä tueksi.

#### Varmista systemaattinen työpaikalle perehdyttämisen tuki

Tarjoamalla työpaikalle perehdyttämisen tukea, koulutuksen järjestäjä voi tuoda työyhteisöön tietoa opiskelijasta ja madaltaa kynnystä kohtaamisille. Lisäämällä työyhteisöön tietoutta opiskelijan tavoitteista, muistutetaan työelämää opiskelijan tulevasta näytöstä ja lisätään tietoutta ammatillisesta koulutuksesta.



## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

### **TYÖPAIKKAOHJAUKSEN MUISTILISTAT**

Työelämässä oppimisen muistilistat opiskelijalle, työpaikkaohjaajalle ja opettajalle tukevat oppimisen suunnittelua, ohjausta, palautetta ja urasuunnittelua tavoitteiden saavuttamiseksi. (Parasta Osaamista -kehittämishjelman tuottama)

### **OHJAAN.FI**

Ohjaan.fi tarjoaa tukea arjen työpaikkaohjaukseen työpaikkaohjaajille ja opettajille. Valtakunnallinen, yhtenäinen ja avoin materiaali työpaikoille ja oppilaitoksille.

### **KOTIYKSIKÖT OPETTAJILLE**

Opettajille on nimetty tietyt työpaikat, joissa on monta opiskelijaa työelämässä oppimassa samaan aikaan.

### **ALUEVASTUUMALLI**

Aluevastuumallissa oppilaitoksen kanssa yhteistyötä tekevät työpaikat on jaettu maantieteellisen sijainnin ja niiden tarjoaman palvelun perusteella. Kullekin työpaikalle nimetään oma opettaja/ohjaajapari, joka vastaa siellä opiskelevien opiskelijoiden ohjauksesta.

### **TYÖPAIKKAOHJAAJAN OSAAMISKAKKU**

Tämä on työpaikkaohjaajan osaamiskakku, josta hän voi valita itselleen soveltuvat osat ja kehittää osaamistaan omien tavoitteidensa mukaisesti. Tavoitteena on, että työpaikat löytävät helposti koulutuksen järjestäjän tarjonnasta tarpeitaan vastaavan osan tai kokonaisuuden.

### **TYÖPAIKKAOHJAAJANA KEHITTYMINEN**

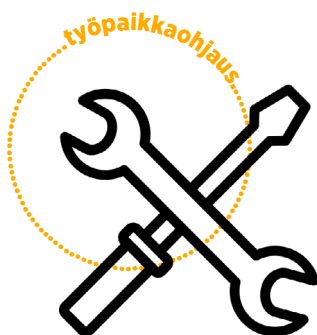
Työpaikkaohjaajana kehittymistä edistetään viisiosaisella toteutusmallilla. Näin tarjoamme työpaikkaohjaajille vaihtoehtoisia tapoja kouluttautua ja kehittää osaamistaan.

### **OHJAUKSEN TYÖKALUPAKKI TYÖPAIKALLE**

Keinoja antaa palautetta arjessa, oppimisen suunnitteluun ja ohjaukseen työpaikalla sekä osaamisen kehittymisen seurantaan ja näkyväksi tekemiseen.

### **TYÖPAIKKAOHJAAJAKOULUTUS NETISSÄ**

Työpaikkaohjaajan perehdytys, internetissä oleva muistilista, jota työpaikkaohjaaja voi kuunnella ja lukea (Retee-kehittämishjelman tuottama).



*Jatkuu seuraavalla sivulla*

## **OHJAAJAN SALKKUMALLI**

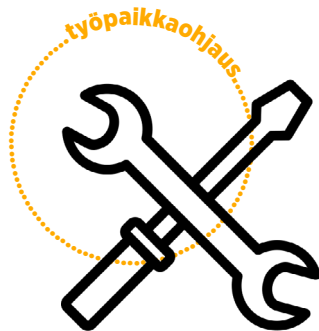
Salkkumalli on tietopaketti, jossa on tiivistetysti kerrottu ne asiat, mitä työpaikkaohjaajan tulee tietää. Salkkumallin tarkoitus on helpottaa opettajaa työpaikkaohjaajan perehdyttämisessä. Näin kaikki tärkeät asiat tulee varmasti kerrottua ja tämän avulla työpaikkaohjaaja voi näihin asioihin myöhemmin palata.

## **TYÖPAIKKAOHJAAJAN OSAAMISEN TUKEMINEN JA VARMISTAMINEN**

Työelämän edustajilla on erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet perehdytykseen osallistumiseksi. Tässä ratkaisussa kuvataan työpaikkaohjaajien osaamisen varmistamisen erilaisten keinojen kokonaisuus.

## **TYÖPAIKKAOHJAAJAN MATERIAALIPANKKI**

Verkosto, jonka kautta tarjotaan työpaikkaohjaajakoulutusta työnantajille, työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaajille ja kaikille oman osaamisen täydentäjille työpaikoilla, oppilaitoksissa sekä verkko-oppimisympäristössä.



## **Katso kehittäjän ideat ja luo oma ratkaisu**

### **TYÖPAIKKAKOHTAINEN OHJAAJAKOULUTUS**

Työpaikalle räätälöity työpaikkaohjaajakoulutus, joka suunnitellaan organisaation tarpeisiin.

### **E-PÄIVÄKIRJA**

E-päiväkirjan avulla oppimisen seuranta ja kehityksen havaitseminen helpottuvat. Kaikki osapuolet saavat työkalun työtuntien ja poissaolojen seurantaan, ja opettaja pystyy ohjaamaan ja seuraamaan asetettujen oppimistavoitteiden toteutumista.

**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Työpaikkaohjaus](#)**

## 5. Siirtymät ja poikkeustilanteet: Varmistamme joustavat siirtymät

### Miten lupaamme palvella asiakasta?

Tarjoamme kaksi tasavertaista tapaa 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

Kartoittamalla ja vastaamalla opiskelijan tuen ja ohjauksen tarpeisiin ennen työelämässä oppimisen alkua, mahdolliset siirtymät ja poikkeustilanteet toteutuvat mahdollisimman sujuvasti.

Yhteinen toimintaprosessi huomioi erityisen tuen tarpeet, tuo selkeästi esiin työelämässä oppimisen eri työvaiheet sekä konkretisoi työpaikkaohjaajien roolia opiskelijan ohjauksessa ja tukemisessa.



#### Mahdollista sujuvia siirtymiä

On ensiarvoisen tärkeää, että opetus- ja ohjaushenkilöstö tuntee koulutus- ja oppisopimuksen erot, yhtäläisyydet ja mahdollisuudet. Joustavilla siirtymillä koulutus- ja oppisopimuksen välillä voidaan helpottaa työelämän työvoimapulaa ja mahdollistaa opiskelijoille erilaisia tapoja suorittaa ammatillista tutkintoaan.

Aloittelemalla koulutussopimuksen kautta ja siirtyen oppisopimukseen koulutuksen järjestäjä voi räätälöidä koulutusmuotoa yrityksen tarpeisiin ja sitä kautta tukea sekä työelämää että opiskelijaa. Työnantajan on mahdollisuus ensin kouluttaa opiskelijat oman talon tavoille ja sen jälkeen rekrytoida jakson jälkeen hyvät oppisopimusopiskelijat työhön.

#### Hyödynnä digiohjauksen mahdollisuudet

Ohjausta ja arviointia on mahdollisuus toteuttaa digivälineitä hyödyntäen. Niiden avulla voidaan tukea ja sujuvoittaa oppimista ja ohjausta. Esimerkiksi yhteisiä aineita voidaan osoittaa ja arvioida näytöllä työpaikalla digivälineiden avulla.

Jos opiskelijat eivät aina pääse lähiopetuspäiville, heille annetaan mahdollisuus etäohjaukseen. Samalla opiskelijat saavat mahdollisuuden huomioida työpaikkansa tarpeita opiskelussa ja syventää osaamista työtehtävien kautta.

## **Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:**

### **TUETTU TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMINEN**

Tuettu työelämässä oppimisen malli, jossa opettaja tekee tiivistä yhteistyötä ja osallistuu opiskelijan oppimisen ohjaamiseen työpaikan arjessa yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa (Parasta Osaamista -kehittämishankkeen tuottama).

### **KIINTEISTÖALAN PILOTTI**

Uudenlaiset oppimisen tavat ja mahdollisuudet. Tarkoituksena on kertoa esimerkistä, jossa opiskelijat suorittavat tehtäviä osin työelämässä ja osin lähijaksolla oppilaitoksessa (Parasta Osaamista -kehittämishankkeen tuottama).

### **TRIANGELI-MALLI**

Triangeli-mallin tavoitteena on varmistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen paras mahdollinen laatu, joustavuus ja työelämälähtöisyys (Taitava - tulevaisuuden osaajat ESR-hankkeen ja Sedun tuottama).

### **OSAAMISEN KERRYTTÄMINEN JA OSOITTAMINEN TYÖPAJALLA**

Joustava osaamisen kerryttäminen erilaisissa oppimisympäristöissä (Taitava - tulevaisuuden osaajat ESR-hankkeen ja Sedun tuottama).

### **TERVETULOA! – PEREHDYTYKSELLÄ LUOT TURVALLISUUTTA JA YMMÄRRYSTÄ TYÖPAIKALLA**

Yhteisellä perehdytyksellä voit varmistaa ja tukea erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan valmiuksia. Voit tukea opiskelijaa järjestämällä työpaikkakäyntejä, kysymysten asettelulla ja muistilistojen laatimisella. Sekä opetus- ja ohjaushenkilöstö että työpaikkaohjaajat voivat hyödyntää ratkaisua arjen työssään.

### **OPISKELIJAN TUEN JA OHJAUKSEN TARPEET TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMISEN YHTEYDESSÄ**

Yhteinen ennakkosuunnittelu on keskeisin asia, kun pyrkii luomaan parhaat mahdollisuudet opiskelijan koulutussopimusjaksoon. Valmistelemalla opiskelijaa keskustelun kautta uusiin ja haastaviin työelämässä oppimisen tilanteisiin voitte yhdessä ennakoita ja jopa ehkäistä mahdollisia tulevia ongelmatilanteita työpaikalla.

### **KOULUTUSSOPIMUKSEN KAUTTA OPPISOPIMUKSEEN**

Koulutussopimuksen kautta oppisopimukseen, yrityksen työvoimapulaan ja opiskelijoiden rekrytoinnin tueksi.

### **OPPISOPIMUSOPISKELIJAN TUTKINTOPOLKU - APUNA DIGI**

Toimintatapa, miten ohjausta ja arviointia voidaan toteuttaa digivälineitä hyödyntäen sekä miten yhteisiä aineita voidaan osoittaa ja arvioida näytöllä työpaikalla.

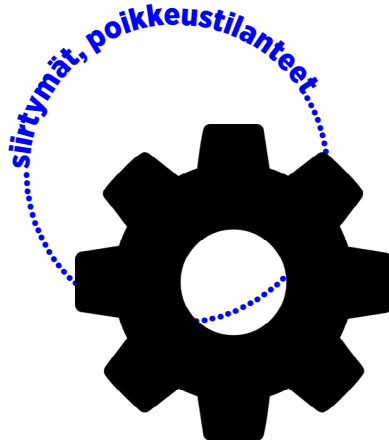
## Katso kehittäjän ideat ja luo oma ratkaisu

### SUJUVA TYÖPAIKKAOHJAUS

Kehitä lomake, jonka avulla pystytään ajantasaisesti seuraamaan opiskelijan opintojen edistymistä, tuen tarvetta yms., vaikka työpaikka tai henkilöt vaihtuisivat.

### OPIKELIJAN TUEN JA OHJAUKSEN TARPEEN KARTOITUS

Kehitä kaavio, jonka avulla opettajat selvittävät opiskelijan ohjauksen ja tuen tarvetta ennen työelämässä tapahtuvan oppimisen alkua.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**  
**[Siirtymät ja poikkeustilanteet](#)**

## 6. Kehittävä palaute: Kehitämme toimintaa palautteista käsin

### Miten lupaamme palvella asiakasta?

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

### Näin lunastat palvelulupauksen:

#### Kerää palautetta asiakkailta monimuotoisesti

Kun koulutuksen järjestäjällä on käytössään muutama yksinkertainen keino palautteen antamiselle, niistä voidaan räätälöidä kokonaisuus, joka sopii kaikille osapuolille (työelämä, opiskelijat sekä ohjaus- ja opetushenkilöstö).

#### Kehitä toimintaa palautteista käsin

Yhteisen käytännön avulla koulutuksen järjestäjä varmistaa miten vastavuoroista palautetta saadaan ja miten palautetta hyödynnetään suunnitelmallisesti.

#### Osallista henkilöstö palautteiden keräämiseen, käsittelyyn ja antamiseen

Yksinkertaisilla työkaluilla palautetta ja ideoita voidaan antaa luontevasti arjessa. Palautetta kerätään työelämässä oppimisen jaksoilta (työpaikkaohjaaja ja opiskelija) sekä työelämäyhteistyöstä yleisesti (työnantaja).





## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

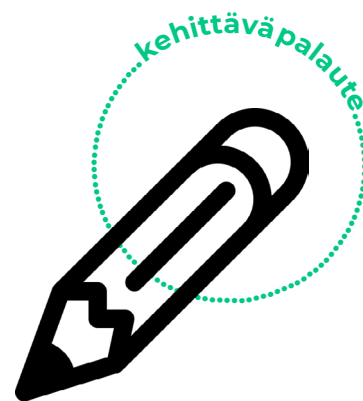
### **SUUNNITELMALLINEN PALAUTEPROSESSI**

Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimeäminen palauteprosessille, palaute- ja arviointitulosten käsittely. Toiminnan kehittämis-ideoiden koonti ja kehittämistoimenpiteistä päättäminen oppilaitoksen toimintamallin mukaisesti (esim. johtoryhmässä).

### **ASIAKASKUUNTELUT OSANA LAADUN KEHITTÄMISTÄ**

Asiakaskuuntelut ovat koulutuksen järjestäjälle menetelmä, jolla saada esiin asiakkaiden ääni ja palvelukokemukset.

Asiakaskuunteluihin osallistuvien työnantaja-asiakkaiden kanssa yhteistyö yleensä syventyy, koska asiakkaille syntyy monipuolisempi kuva oppilaitoksesta osaamisen kehittämisen kumppanina. Haastateltaviksi voi hyvin kutsua arjen toiminnan kumppaneita sekä sellaisia, joiden kanssa ollaan jo pitkällä kumppanuuden polulla.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Kehittävä palaute](#)**

## 7. Näyttöjen laatu: Varmista, arvioi ja kehitä näyttöjen laatua

### Miten lupaamme palvella asiakasta?

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

Yhteinen näkemys arviointiprosessista on tärkeää näyttöjen laadun kannalta. Näyttöprosessin yksinkertainen esittäminen mielellään visuaalisin keinoin selkeyttää näyttöprosessin eri vaiheita.



#### Näyttöprosessin sisällöstä on hyvä kuvata vähintään:

1. työelämässä oppiminen yleisesti
2. tavoitteiden ja näyttöjen sopiminen
3. osapuolten tehtävät ja roolit eri vaiheissa
4. arviointikeskustelu ja opiskelijan itsearviointi
5. opiskelijan palaute, arvioijat (jotka tekevät arviointipäätöksen) sekä kirjaaminen ja perustelut
6. päätöksestä tiedottaminen sekä tarkistus- ja oikaisuprosessista tiedottaminen.

## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

### OSAAMISEN ARVIOINTIOPPAAT

Parasta Osaamista -kehittämishjelman osaamisen arviointioppaat opettajalle, opiskelijalle ja työpaikolle. Näiden lisäksi vielä opettajalle osaamisen arviointiopas, jossa on mukauttamisen näkökulma.

### NÄYTTÖPROSESSIN PALVELUPOLKU

Koulutuksen järjestäjä kuvaa näyttöprosessin palvelupolulla. Palvelupolun avulla opiskelija saa tukea osaamisen osoittamisen suunnittelussa, osaamisen hankkimisessa sekä osaamisen arvioinnissa.

### OSAAMISEN OSOITTAMISEN SUUNNITTELUTILAISUUS

Ratkaisu sisältää kuvauksen, miten osaamisen osoittamista eli näyttöä voi suunnitella yhdessä opiskelijan ja työelämän kanssa. Koulutuksen järjestäjän edustaja järjestää suunnittelutilaisuuden. Näyttösuunnitelma toteutetaan siten, että opiskelijan yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja kyvyt tulevat huomioituiksi.

### ASENNE RATKAISEE

Lähtökohtana on positiivinen asenne ja osaaminen. Käytetään positiivisen pedagogiikan keinoja, eli opiskelijan vahvuuksien esille tuominen näyttöä suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa.

## Katso kehittäjän idea ja luo oma ratkaisu

### TEE ARVIOINTIKESKUSTELUSTA KUVITETTU KUVAUS

Kehitä kuvitettu tarina työelämässä oppimisesta osaamisen arviointiin.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Näyttöjen laatu](#)**

## 8. Asiakassuhteen ylläpito: Kehitä viestintää ja tiedon kulkua

### Miten lupaamme palvella asiakasta?

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

Yhdenmukainen ja tasalaatuinen toiminta suhteessa työelämäkumppaneihin on tärkeä osa asiakastyötä. Muokkaamalla palvelujaan sähköiseen muotoon, koulutuksen järjestäjä pystyy paremmin tuottamaan sujuvampaa palvelua, varmistamaan tiedonkulun sekä keräämään palautetta säännöllisesti.

Kun koulutuksen järjestäjällä on yhtenäinen palaute-prosessi, se toimii samalla työkaluna systemaattiselle yhteydenpidolle työelämän kanssa. Palautteen pohjalta koulutuksen järjestäjä voi kehittää toimintaansa entistä paremmaksi.



#### Jaa yhteistyövastuut koko henkilöstölle työroolien mukaan

Yhteydenpito työelämäkumppaneihin työelämässä oppimisen jälkeen on osa jälkihoitoa työelämän kanssa. Säännöllinen yhteydenpito työelämän kanssa parantaa koulutuksen järjestäjän reagointikykyä jo olemassa oleviin työelämäkumppaneihin, lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä, rakentaa työpaikkaverkostoa, tuo käsiteltävää tietoa työelämässä oppimisesta ja luo suunnan kehittämistyölle.

#### Tuo esiin työelämässä oppimisen hyvät tulokset ja kokemukset

Viestinnässä ja markkinoinnissa koulutuksen järjestäjä hyödyntää ja tuo esiin työelämässä oppimisen hyvät käytännöt ja kokemukset. Yhteistyön kehittämisessä työelämän kanssa on yhtä tärkeää nykyisten asiakkaiden kuin uusien työelämäkumppanuuksien työelämäkumppaneiden hankkiminen.

#### Yhteistyötä voi tuoda näkyviin esimerkiksi seuraavasti:

**1. Hyödynnä jälkimarkkinoinnissa opiskelijoiden tekemät jutut ja sosiaalisen median päivitykset hyvistä työssäoppimiskokemuksista esim.**

- yrityksen ja oppilaitoksen some-kanaviin, blogiin
- opiskelijoiden kokemusten jakaminen muille opiskelijoille (vertaisoppiminen).

**2. Hyödynnä yritysten blogikirjoitukset oppilaitoksen sivuilla.**

**3. Järjestä yhteiset isot juhlat, joissa voidaan palkita hyviä opiskelijoita, työpaikkaohjaajia, työnantajia.**

## Silmäile ratkaisuja – valitse sopivin:

### **TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMISEN JÄLKIMARKKINOINTIIN LIITTYVÄ YHTEYDENPITO**

Työpaikkarekisteri aktiivisempaan käyttöön.

### **ASIAKKUUKSIEN HOITOMALLI**

Asiakkuuden hoitamisen malli, jonka tavoitteena on tuoda oppilaitoksen arkeen asiakkuuksiin liittyvää ymmärrystä sekä toimia käytännön ohjeena yritys yhteistyöhön liittyvässä toiminnassa.

### **AAMURIIHI**

Tarjoaa kohtaamispaikan alalle hakeville ja alaa opiskeleville, työntekijöitä etsiville ja koulutuksen tarjoajille.

### **JÄLKIMARKKINOINTI TYÖELÄMÄYHTEISTYÖSSÄ**

Työelämä tapaamisia jälkimarkkinoinnin hengessä. Eri alojen aamu- ja iltapäivätilaisuuksissa on laajennettu työelämäyhteistyötä työelämässä oppimisesta monipuolisiin oppilaitoksen ja työelämän tarjoamiin yhteistyömahdollisuuksiin.

### **TYÖTORI-TAPAHTUMA**

Koulutuksen järjestäjä kutsuu työelämän edustajia tapaamaan opiskelijoita Työtoriin. Tavoitteena on, että kaikki osapuolet hyötyvät. Työelämä saa sijaisia kesäksi töihin, opiskelijat saavat kesäksi koulutus- tai oppisopimuspaikan ja koulutuksen järjestäjä saa kesän ajalta opiskelijoista opintosuorituksia.

### **TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT JA TARPEET -TILAISUUDET**

Järjestä toimialakohtainen yhteistyötilaisuus, jonka avulla varmistetaan alan tulevaisuuden näkymät ja tarpeet.

### **ASIAANTUNTIJARINKI**

Asiantuntijaringissä luodaan kontakteja yrityksiin sekä ylläpidetään olemassa olevia yhteyksiä. Työelämän asiantuntijat vaikuttavat koulutussuunnitteluun ja he saavat opastusta opiskelijoiden ohjaamiseen sekä osaamisen arviointiin.

### **LÄHIALUEIDEN OPPILAITOSTEN YHTEISTYÖ**

#### **SUJUVAKSI TYÖELÄMÄN KANSSA, ESIMERKINÄ LAAKERIYHTEISTYÖ**

Lähialueiden ammatillisen koulutuksen järjestäjät tekevät keskenään enemmän yhteistyötä, jotta koulutus- ja oppisopimusten tekeminen ja menettelytavat olisivat mahdollisimman samankaltaisia.

### **TYÖLLE TEKIJÄ JA TEKIJÄLLE TYÖ**

Matalan kynnyksen rekry-palvelu opiskelijoiden ja työnantajien kohtaamiseen. Sähköisen rekry-palvelun avulla pystytään tarjoamaan nykyaikainen tapa sopivien työpaikkojen ja opiskelijoitten kohtaamiseen.

### **CAREER DAY**

Koulutus ja työelämä yhteistyössä. Career Day toimii palveluna, joka mahdollistaa tulevien opiskelijoiden (8-luokkalaisten nuorten) ja työnantajien kohtaamiseen.

### **SADONKORJUUJUHLAT**

Kiitä yrityksiä, työpaikkaohjaajia sekä opiskelijoita hyvästä yhteistyöstä yhteisellä tilaisuudella.

## Katso kehittäjän ideat ja luo oma ratkaisu

### KEHITÄ ASIAKKUUKSIEN YLLÄPITOMALLI

Kehitä malli asiakkuuksien tunnistamiseen ja ylläpitoon.

### JÄRJESTÄ TYÖHYVINVOINTIPÄIVÄ

Opiskelijoiden järjestämä ja opettajien ohjaama hyvinvointitapahtuma tilauksesta. Palvelua hyödynnetään sekä sisäisille asiakkaille (työhyvinvointia koulutuksen järjestäjän henkilökunnalle) että yrityksille että yksityisille henkilöille.



**Kiinnostuitko?**

**Tutustu tarkemmin ratkaisuihin alla olevasta linkistä:**

**[Asiakassuhteen ylläpito](#)**

# Yhteiset kehityskohteemme: Kriittiset pisteet

Uutta ammatillista koulutusta on kehitetty viime vuosina palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin yhdessä opiskelija- ja työelämäasiakkaiden kanssa. Työn tuloksena on syntynyt työelämässä oppimisen ydinprosessin kehittämiskohteet eli ”kriittiset pisteet”.

Kriittiset pisteet vaikuttavat siihen, miten hyvin opiskelija ja työelämä kokevat työelämässä oppimisen onnistuneen. Jos oppilaitoksella ja opettajilla on toimivia käytäntöjä ja ratkaisuja kriittisten pisteiden hoitamiseen, kokemukset ja tulokset koulutus- ja oppisopimuksista sekä muusta työelämäyhteistyöstä ovat parempia.



MITKÄ OVAT TYÖELÄMÄN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KRIITTISET PISTEET?	
Kriittiset pisteet tuovat esille työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat sekä työelämässä oppimisen palvelun kehittämisen tarpeen. Ne perustuvat Parasta-kehittämissuunnitelmissa tehtyyn valtakunnallisen palvelumuotoiluprosessiin yhdessä työelämän kanssa.	
<b>1. TAVOITETTAVUUS JA NÄKYVYYS</b> asiakkaan palvelu, kanavat, vastuu asiakkaasta, viestintä ja markkinointi	<b>5. SIIRTYMÄT, POIKKEUSTILANTEET</b> toimintatavat, tiedonkulku, viestintä, joustavat siirtymät
<b>2. OPISKELIJAN VALMIUDET</b> aiempi osaaminen, työelämävalmiudet, motivaatio, urapolku	<b>6. KEHITTÄVÄ PALAUTE</b> palveluprosessin kehittäminen, työelämä- ja opiskelijapalautteet, reagointi, hyödyntäminen
<b>3. YHTEINEN ENNAKKOSUUNNITTELU</b> opiskelija, opettaja, työnantaja, työpaikkaohjaaja	<b>7. NÄYTTÖJEN LAATU</b> suunnittelu, toteuttaminen ja aikataulutus, tasalaatuisuus
<b>4. TYÖPAIKKAOHJAUS</b> suunnittelu, työpaikkaohjaajan perehdytys, opiskelijan oppiminen ja palaute, tuki ohjaajalle	<b>8. ASIAKASSUHTEEN YLLÄPITO</b> kiitos ja arvostus kumppanuudesta, aktiivinen tarjonta, asiakkuudenhoito
<b>TAVOITTEENA VASTAVUOROINEN KUMPPANUUS</b> Yrityksen tavoitteena vastata nopeasti alakohtaisiin rekrytoinnin ja osaamisen tarpeisiin. Oppilaitoksella on tarve saada hyviä, sitoutuneita työelämäkumppaneita.	

## **YHTEENVETO:**

Mistä ratkaisuista innostuit eniten? Kirjaa ne tähän.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Yhteystiedot**

Hyvän palvelun oppaan on tuottanut Parasta Palvelua kehittämisohjelma.  
Oppaan voit ladata osoitteesta: <https://trello.com/c/ibVrTqCl>  
Anna palautetta oppaasta: <http://bit.ly/2kHvzvnD>