

Yhdessä työelämän kanssa!

OSA 2

# Kahdeksan tapaa parantaa palvelua

Oppaasi työelämässä  
oppimisen kehittämiseen

Uudistutaan  
yhdessä!

# Sisällys

Kahdeksan tapaa parantaa palvelua	3
Tavoitettavuudesta ja näkyvyydestä	4
Opiskelijan valmiuksista	6
Yhteisestä ennakkosuunnittelusta	8
Työpaikkaohjauksesta	12
Siirtymistä ja poikkeustilanteista	14
Kehittävästä palautteesta	16
Näyttöjen laadusta	18
Asiakassuhteen ylläpidosta	21

*Hyvän palvelun oppaan  
neljä osaa:*

*Osa 1*

**Osa 2**

*Osa 3*

*Osa 4*

*Kumppanuutta kehittämässä*

***Kahdeksan tapaa parantaa palvelua***

*Arjen hyvät ratkaisut*

*Suunnittele, kehitä ja toteuta!*

*Muut oppaat ladattavissa käyttöön täältä:  
linkki.*

*(Tähän tulee linkki paikkaan,  
josta voi ladata muut oppaat.)*

# Kahdeksan tapaa parantaa palvelua

Tutustu siihen, millaista palvelu voi olla parhaimmillaan, miten lupaamme palvella opiskelija- ja työelämäasiakasta sekä miten työskennellä arjessa kriittiset pisteet huomioiden.

Ammatillisten oppilaitosten ja työelämän yhteiskehittämisellä ja palvelumuotoiluprosessin avulla on luotu valtakunnalliset kriittiset pisteet. Tämän oppaan avulla pystyt syventämään asiantuntijuuttasi työelämässä oppimisen palveluista.

## Tutki kriittisiä pisteitä ja paranna oppilaitoksesi palvelua

Iso joukko ammatillisen koulutuksen järjestäjiä ja työelämän edustajia ympäri Suomen tunnisti yhdessä Parasta palvelua - kehittämisohjelman (2017-19) kanssa kahdeksan tärkeää työelämässä oppimisen ”kriittisistä pistettä”.

Kriittiset pisteet ovat kehittämisen kohteita ja näkemyksiä työelämän paremmasta palvelusta. Ne muodostavat työelämän palveluprosessin.

## Hyvän palvelun opas koostuu neljästä osasta

Tämä on osa kaksi *Hyvän palvelun oppaasta*, joka koostuu neljästä itsenäisestä osasta.

- Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä
- Osa 2 Kahdeksan tapaa parantaa palvelua**
- Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut
- Osa 4 Työkirja: Suunnittele, kehitä ja toteuta!

Tässä *Hyvän palvelun oppaan* toisessa osassa käsitellään kriittiset pisteet. Kriittisistä pisteistä löydät määritelmät, palvelulupaukset sekä arjen toimintatavat kaikkien osapuolten näkökulmasta (koulutuksen järjestäjä, opetus- ja ohjaushenkilöstö, työelämä ja opiskelija). Oppaan ensimmäisessä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuksiin. Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa. Neljäs osa on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, kehittämään ja toteuttamaan oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

# Tavoitettavuudesta ja näkyvyydestä

Haluammeko parantaa näkyvyyttä ja tavoitettavuutta työelämä- tai opiskelija-asiakkaiden suuntaan? Esimerkiksi verkkosivujen toimivuutta kannattaa miettiä kunkin asiakasryhmän kannalta.

## Mitä tavoitettavuus ja näkyvyys ovat parhaimmillaan?

Tavoitettavuus tarkoittaa työelämä- ja opiskelija-asiakkaan palvelua ja viestintää yhteydenotto- ja hakeutumisvaiheessa.

Opiskelija-asiakkaalle oppilaitos tarjoaa hakeutumispalveluita. Työelämäasiakkaan yhteydenottoa voidaan ajatella myös hakeutumisena. Työelämäasiakkaan palvelutarve saattaa liittyä rekrytointi-, koulutus- tai tilapäisen työvoiman tai projektityön tarpeisiin.

Miten asiakas saa näihin palvelua? Asiakaspalveluhenkilöstön on tärkeää tuntea yhteistyön eri muotoja sekä koko oppilaitoksen tarjonta. Asiakkaan tarve edellyttää usein ohjaamista muiden palveluiden pariin.

## Palvelukokemukseen vaikuttavia asioita:

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



## 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.

## Näin työskentelemme

Ajantasainen tieto helposti saatavilla palveluista, koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta. Toiminta organisoidaan niin, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa asianmukaista palvelua ja koulutuksen järjestäjän edustaja voi suorittaa tehtävän tuloksellisesti. Kielenkäyttö on asiallista, selkeää ja asiakkaalle helppoa.

### Koulutuksen järjestäjä:

Toiminta on organisoitu niin, että koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta on ajantasainen tieto nettisivuilla ja/tai opintopolkupalvelussa.

Sijaisjärjestelyt kunnossa, oikeat yhteyshenkilöt.

Lisäohjausta tarjotaan ja se on organisoitu.

Kiinnittää huomiota kohderyhmään ja lukijaan.

Huomioi saavutettavuusdirektiivin.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

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

Sijaisjärjestelyt kunnossa, resurssi olla saavutettavissa.

Sidosryhmäverkoston tunteminen, jotta voi tarvittaessa ohjata eteenpäin.

Kiinnittää huomiota kohderyhmään ja lukijaan.

### Työelämä:

Löytää tiedon koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta

Oikeaa tietoa riittävästi päätöksen tueksi, riittävän nopea reagointi ja mahdollinen ohjaaminen oikealle/ toiselle palveluntarjoajalle

Työnantajalle selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö ja sanasto.

### Opiskelija:

Löytää tiedon koulutusmahdollisuuksista ja hakeutumisesta.

Oikeaa tietoa riittävästi päätöksen tueksi, riittävän nopea reagointi ja ohjaaminen mahdollisesti toiseen tutkintoon tai toiselle palveluntuottajalle.

Opiskelijalle selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö ja sanasto.

### Näin lunastat palvelulupauksen:

- tutki palveluiden toimivuutta
- kuuntele asiakkaan tarpeita
- huomioi yhteistyön eri mahdollisuudet
- tunne toiminta ja ajankohtaiset kuulumiset

**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 substanssiosaamiseen liittyviä valmiuksia. Opiskelijan työelämässä toimimisen valmiuksien kehittymistä tuetaan suunnitelmallisesti (aikataulut on yksilöllistä, oikea-aikaista ja on järjestetty valmennusta ennen siirtymistä työelämässä oppimiseen).

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

On tärkeää välittää tieto opiskelijan osaamisesta, motivaatiosta ja urasuunnitelmista työnantajalle oppimisen ja ohjauksen järjestämiseksi.

Opiskelijan osaamisen dokumentointi työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi jatkumahdollisuuksien kannalta. 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 valmiudet
- tee aitoa yhteistyötä aidoissa ympäristöissä
- tarjoa kohtaamispaikka

## Näin työskentelemme

HOKS laadittu jokaiselle opiskelijalle – aidosti yksilölliset opintopolut.

Toimialakohtaiset vaatimukset (esim. korttikoulutukset).

Riittävät alakohtainen ammatillinen osaaminen, opintojen etenemisen seuranta:

- osaaminen kirjattu Hoksiin
  - työturvallisuus
  - työaikalaki.

### Koulutuksen järjestäjä:

Opiskelijoiden ja työnantajien tutustumiseen tai kohtaamiseen järjestetään tilaisuuksia ja palveluja.

Hoks laadittu jokaiselle opiskelijalle, aidosti yksilölliset opintopolut

Mahdollistaa toimialakohtaiset vaatimukset (esim. korttikoulutukset)

Tukee opiskelijaa työnhaussa työpaikan löytämisessä.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

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

Tukee suunnitelmallisesti opiskelijaa (aikataulutus on yksilöllistä, oikea-aikaista ja on järjestetty valmistusta ennen työelämässä oppimiseen siirtymistä).

Varmistaa riittävän alakohtaisen ammatillisen osaaminen, opintojen etenemisen seuranta (osaaminen kirjattu Hoksiin) työnhaun tukeminen työpaikan löytämisessä.

Dokumentoi osaamisen työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi jatkumahdollisuuksien kannalta

### Työelämä:

Saa tiedon opiskelijan osaamisesta, motivaatiosta ja urasuunnitelmista oppimisen ja ohjauksen järjestämiseksi

Dokumentoi osaamisen työelämässä oppimisen aikana ja sen päätteeksi jatkumahdollisuuksien kannalta.

### Opiskelija:

Antaa tiedon omasta osaamisesta, motivaatiosta ja urasuunnitelmista oppimisen ja ohjauksen järjestämiseksi

Huomioi työturvallisuuden, työaikalakia sekä HOKS:in sisällön

# Yhteisestä ennakkosuunnittelusta

Joustavaa ennakkosuunnittelua sekä kasvokkain että diginä. Sujuvaa yhteydenpitoa työnantajan, opiskelijan ja koulutuksen järjestäjän välillä ajasta ja paikasta riippumatta. Mitkä ovat esimerkiksi parhaat välineet?

## Mitä yhteinen ennakkosuunnittelu on parhaimmillaan?

Suunnitteluun ennen työelämässä oppimisen alkamista osallistuvat aktiivisesti 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 vastaavuuden 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 (työelämässä oppimisen muistilista). Kaikkien osapuolten roolit ja tehtävät käydään yhdessä läpi. Yhdessä sovitaan myös yhteydenpidosta, ohjauksesta ja tukitoimista.

Oppisopimuksessa ja koulutussopimuksessa hyödynnetään 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:

- yhdenmukainen toimintamalli
- varmista kaikkien osapuolten ajantasainen tieto
- opintojen looginen etenimen lisää sitoutumista



## Näin työskentelemme

1. Selvitetään, että oppisopimuksen tai koulutussopimuksen tekemisen 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 velvoitukset ja tavoitteet ovat kaikille osapuolille selvillä.



### Kuka, mitä ja miten?

Oppilaitoksen edustaja selvittää ja hyväksyy

Oppilaitoksen edustaja laatii/päivittää yhdessä opiskelijan ja työelämän kanssa, kaikki osapuolet hyväksyvät

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

Koulutuksenjärjestäjä vastaa, että kaikki osapuolet ovat selvillä vastuista, velvoitteista ja tavoitteista

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

### Koulutuksenjärjestäjän edustaja (esim. opettaja):

- Varmistaa oman osaamisen 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 ja koulutussopimuksessa koulutuksenjärjestäjä ja allekirjoittavat sopimuksen, opiskelijalle tiedoksi tästä).
- Sopii ja tiedottaa eri osapuolille työpaikan ja oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilöt.
- Perehdyttää työnantajan ja työpaikkaohjaajan sekä opiskelijan tutkinnon perusteiden vaatimuksiin ja tehtäviin.
- Perehdyttää opiskelijan ja työpaikan työelämässä oppimiseen liittyvät digitaaliset työkalut ja verkko-oppimisympäristöt.

### **Koulutuksen järjestäjä tekee:**

- Huolehtii/ järjestää työelämässä oppimiseen liittyvät digitaaliset työkalut ja verkko-oppimisympäristöt.
- Ottaa vastaan palautetta ja kehittää toimintaa sen mukaisesti ==> laadukas koulutus myös käytännössä.
- Antaa riittävät resurssit työelämäyhteistyöhön, sen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan.
- Selkeä organisaatio, vastuunjaot, tehtävät ja yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilöt.
- 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.
- Opintokokonaisuudet suunnitellaan yhteistyössä työelämän kanssa alueen tarpeisiin vastaten ja luomalla mahdollisuudet jatko-opintoihin.

### **Opiskelijan pitäisi ainakin saada:**

- Riittävät valmiudet työelämäjaksolle.
- Yksilöllisesti laadittu HOKS, jossa on huomioitu opiskelijan vahvuudet, tavoitteet ja aikataulut.

- Perehdytys työelämässä oppimiseen liittyviin digitaalisiin työkaluihin ja verkko-oppimisympäristöihin.
- Tietää hänelle kuuluvat vastuut, velvollisuudet ja ammattitaitovaatimusten mukaiset tavoitteet.
- Tehdä oppimistavoitteiden mukaisia töitä.
- Tietää työpaikan ja oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilöt yhteystietoineen.
- Tieto yhteydenpitotavoista ja yhteydenottomahdollisuuksista ja tukipalveluista.
- Riittävä perehdytys työpaikalla työturvallisuuslain 738/2002 mukaisesti.
- Tietoa poikkeustilanteista ja niiden vaikutuksista oppisopimuksen tai koulutussopimuksen keston.
- Tietoa työelämälähtöisistä projektitöistä ja opintojen nopeuttamismahdollisuuksista.

### **Työelämän pitäisi ainakin saada:**

- Yhteydenotto oppilaitokselta, henkilökohtainen kontakti.
- Tietää koulutussopimuksen ja oppisopimuksen erot.
- Tietoa tutkinnon perusteista, ammattitaitovaatimuksista ja osaamisen osoittamisvaihtoehdoista työpaikalla.
- Osallistua HOKSin ja sopimuksen laatimiseen.
- Tieto oppilaitosympäristössä tapahtuvan oppimisen aikataulusta.
- Tietää oppilaitoksen yhteyshenkilöt ja heidän varahenkilöt yhteystietoineen.
- Riittävä työpaikkaohjaajan perehdytys, mm. opiskelijan HOKSin tunteminen.
- Perehdytys työelämässä oppimiseen liittyviin digitaalisiin työkaluihin ja verkko-oppimisympäristöihin.
- Tiedoksi opiskelijan erityisen tuen tarpeet (vain tarvittavilta osin, opiskelijan suostumuksella).
- Tietää työpaikalle kuuluvat vastuut ja velvollisuudet.
- Tieto yhteydenpitotavoista ja yhteydenottomahdollisuuksista ja tukipalveluista.
- Tieto työelämässä oppimisen tavoitteista ja työtehtävistä.

# Työpaikkaohjauksesta

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. 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 tavoitteiden mukaisesti. Tuemme onnistuneen työpaikkaohjauksen järjestämistä. Ohjauksen ja vastavuoroisen palautteen avulla edistämme työelämässä oppimisen kokonaisuutta.

Yhdessä onnistumme!

## Näin lunastat palvelulupauksen:

- tasalaatuinen työpaikkaohjaus
- räätälöity työpaikkaohjaajien koulutus
- työpaikalle perehdyttämisen tuki

## Näin työskentelemme

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 seuranta 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 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.

Käy työpaikkaohjaajakoulutuksen.

### Opiskelija:

Saa nimetyn työpaikkaohjaajan ja ohjaavan opettajan.

Saa ohjausta ja palautetta työpaikkaohjaajalta ja opettajalta.

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

Tekee itsearviointia.

# Siirtymistä ja poikkeustilanteista

**Poissaolot, henkilökunnan vaihdokset ja keskeytykset. Joskus kaikki ei mene suunnitelman mukaan. Miten olemme varautuneet näihin tilanteisiin? Miten tärkeä tieto muutoksista kulkee?**

Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja toiveisiin vastaaminen edellyttää reagoitavalmiutta, joustavuutta ja hallittuja siirtymiä. Siirtymiin ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja niiden ennakointi ovat laadun varmistamista, joilla on yhteys myös opintojen keskeyttämiseen ja siten myös oppilaitoksen rahoitukseen.

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

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



## **Mitä lupaamme 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 työskentelemme

### Koulutuksen järjestäjä:

Varmistaa sopimusmallien joustavaan käytön.

Varmistaa että toimintamallit ovat käytössä: miten toimia siirtymissä ja poikkeustilanteissa.

### Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

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

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

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

Varmistaa sopimusmallien joustavaan käytön.

Sopii yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.

### Työelämä:

Tunnistaa ja reagoi työelämässä oppimisen poikkeustilanteisiin ja siirtymiin.

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

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

Sopii yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.

### Opiskelija:

Saa tiedon, että työelämässä oppimisen poikkeustilanteista syntyy mm. poissaoloista, muutoksista opiskelijan elämäntilanteissa, henkilövaihdoissa kuten työpaikkaohjaajan tai vastuopettajan 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.

# Kehittävästä palautteesta

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.

- palaute pyydetään opiskelijalta ja työelämältä
- palautetta käsitellään työelämän, oppilaitoksen henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa
- palautteen perusteella kehitetään toimintaa
- keskeisistä tuloksista viestitään eri osapuolille



## Mitä lupamme asiakkaalle?

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

## Näin lunastat palvelulupauksen:

- hyödynnä palautteet



## Näin työskentelemme

Koulutuksen järjestäjä toteuttaa Amis-kyselyt ministeriön ohjeistuksen mukaisesti. Koulutuksen järjestäjä käsittelee palautteet ja julkaisee keskeiset arviointitulokset.

Koulutuksen järjestäjä kehittää palautteen perusteella toimintaansa ja arvioi kehittämistoimenpiteiden tuloksellisuutta.

### **Koulutuksen järjestäjä:**

Toteuttaa Amis- kyselyt.

Analysoi ja reagoi palautteeseen toiminnan kehittämässä.

Viestii eri osapuolille, miten palautteeseen on reagoitu.

Käsittelee palautteet henkilöstön, opiskelijoiden ja työelämän kanssa.

Julkaisee keskeiset tulokset.

Hyödyntää saatu palaute toiminnan kehittämisessä.

### **Opetus- ja ohjaushenkilöstö:**

Pyytää palautetta oppilaitokselle opiskelijalta ja työelämältä (arjen asiakaskontakteissa asiakkaiden kuunteluna, sähköisin välinein jne.)

Reagoi palautteeseen, hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä.

Viestii eri osapuolille, miten palautteeseen on reagoitu.

### **Työelämä:**

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

### **Opiskelija:**

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

# Näyttöjen laadusta

## Onhan kaikilla samat tiedot tulevan näytön sisällöstä?

### 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 sovitaan alustavat aikataulut (HOKS).
- Varmistaa opiskelijan näyttövalmiudet ja osaamisen taso 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 yhteinen näkemys

## Näin työskentelemme

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 suoritustiedot 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:

Suunnittelee näytön etukäteen yhdessä työelämän edustajan ja opiskelijan kanssa.

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

Kirjaa suunnitelman opiskelijan HOKSiin.

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.

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:**

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

On oikeus osoittaa osaamisensa heti, kun hänelle on riittävästi osaamista.

Osoittaa osaamisensa työpaikalla käytännön työtehtävissä.

Näytössä arvioidaan tutkinnon perusteiden mukaista osaamista tutkinnon osa kerrallaan.

On oikeus pyytää arvioinnin tarkistamista ja oikaisua.

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

## **Millaista asiakassuhteen ylläpito on parhaimmillaan?**

Asiakkuuden hoito ja ylläpito on oppilaitoksen ja työpaikan yhteistyötä opiskelijan ai- kana ja myös valmistumisen jälkeen.

Oppilaitoksesta lähestytään työpaikkaa muissakin asioissa, kun vain työssäoppimis- paikkaa haettaessa. Yhteyttä ylläpidetään pitkäjänteisesti.

Oppilaitoksen edustajilta odotetaan aktiivista ja selkokieleistä viestintää ja yhteydenpi- toa sekä työnantajan edustajiin ja työpaikkaohjaajiin, mutta yhteistyön ylläpito on myös vastavuoroista. Toiveita ja aktiivisuutta toivotaan myös työelämältä.

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

Yhteistyötä ja sen muotoja suunnitellaan ja kehitetään yhdessä työelämän kanssa.

Jatkuu seuraavalla sivulla.



## **Mitä lupaamme asiakkaalle?**

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

## **Näin lunastat palvelulupauksen:**

- kehitä viestintää ja tiedon kulkua
- pidä yhteyttä
- tuo esiin työelämässäoppimisen hyvät tulokset ja kokemukset

# Näin työskentelemme

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

## Opetus- ja ohjaushenkilöstö:

Huolehtii/ kannustaa, että asiakkaat antavat palautetta.

Käsittelee systemaattisesti saadut asiakaspalautteet.

Annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa koulutuspalveluihin.

Yhteistyötä ja sen muotoja suunnitellaan ja kehitetään yhdessä työelämän kanssa.

## Koulutuksen järjestäjä:

Toimiva palautejärjestelmä; kerää lakisääteisen asiakaspalautteen ja käsittelee sen tietosuoja huomioiden.

Huolehtii, että saatu palaute on opetushenkilöstön hyödynnettävissä.

Käsittelee systemaattisesti saadut asiakaspalautteet.

Rakenteita, joiden avulla työelämäyhteistyötä tehdään.

## Työelämä:

Mahdollisuus antaa palautetta anonymisti palvelun käyttämisen jälkeen.

Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kuinka, milloin ja mitä koulutetaan.

Yhteistyötä ja sen muotoja suunnitellaan ja kehitetään yhdessä oppilaitoksen kanssa.

## Opiskelija:

Mahdollisuus antaa palautetta anonymisti palvelun käyttämisen jälkeen.

Onko sinulla kysyttävää tästä materiaalista? Ota yhteyttä!

**Yhteystiedot**

Parasta palvelua -kehittämishjelman koordinaatiorankkeen projektipäällikkö:

Päivi Kalliokoski / paivi.kalliokoski@keuda.fi

Hyvän palvelun oppaan koonti työryhmien materiaaleista ja editointi:

Annette Granberg / annette.granberg@keuda.fi ja Riina Stén, Jenni Stén