



Yhdessä työelämän kanssa

# Suunnittele, kehitä ja toteuta

Oppaasi työelämässä  
oppimisen kehittämiseen

OSA 4

*Uudistutaan  
yhdessä!*

# Sisällys

Kriittisten pisteiden tarkastelu	3
Suunnitelma hyvän palvelun toteuttamiseen	6
Hyvän palvelun kahdeksan osaa	7
Kirjaa oma suunnitelma	8
Tavoitettavuus ja näkyvyys	
Opiskelijan valmiudet	
Yhteinen ennakkosuunnittelu	
Työpaikkaohjaus	
Siirtymät, poikkeustilanteet	
Kehittävä palaute	
Näyttöjen laatu	
Asiakassuhteen ylläpito	
Vastavuoroinen kumppanuus	

*Hyvän palvelun oppaan  
neljä osaa:*

<i>Osa 1</i>	<i>Kumppanuutta kehittämässä</i>
<i>Osa 2</i>	<i>Kahdeksan tapaa parantaa palvelua</i>
<i>Osa 3</i>	<i>Arjen hyvät ratkaisut</i>
<b>Osa 4</b>	<b>Suunnittele, kehitä ja toteuta!</b>

*Muut oppaat ladattavissa käyttöön täältä:  
linkki.*

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

# Työkirja:

## Suunnittele, kehitä ja toteuta!

Ammatillisissa oppilaitoksissa kehitetään nyt uutta osaamista ja palveluja. Tämä on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, kehittämään ja toteuttamaan oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

### Kriittisten pisteiden tarkastelu

Kriittisten pisteiden tarkastelu auttaa kiinnittämään huomion tärkeisiin kehittämiskohteisiin työelämäyhteistyön ympärillä. Kun ratkaisemme kriittisiin pisteisiin liittyvät tarpeet ja haasteet, tuotamme asiakkaillemme hyvää palvelua.

Parasta palvelua -koordinaatiohankkeen tuottama kriittiset pisteet -testi on kehitetty kaikkien koulutusorganisaatioiden työvälineeksi, jonka avulla voidaan kartoittaa ydinprosessin osaamista. Testin avulla voidaan tunnistaa ja kartoittaa koulutuksen järjestäjän omat kriittiset pisteet opiskelija- ja työnantaja-asiakkaan palveluprosessissa. Tätä työkirjaa voi käyttää testin jälkeisessä tarkastelussa tai erillisenä työkaluna oppilaitoksen palveluiden kehittämisessä.

#### Kriittisten pisteiden tarkastelun toteuttaminen

Kaksiosainen testi kannatta tehdä tiimityönä. Ensimmäinen osio on nopea tapa kartoittaa kriittiset pisteet ja valita ne, joiden kehittämiseen organisaatiossanne tulisi eniten kiinnittää huomiota. Tarkastelun toisessa osiossa voi avoimien kysymysten avulla syventää ja arvioida:

*Mikä meillä jo toimii?*

*Missä meillä on vielä kehitettävää?*

Kartoituksen kohderyhmä voi esimerkiksi olla työelämäyhteistyötä eri tehtävissä tekevä opetus- ja ohjaushenkilöstö, esimiehet, johto tai vaikka koko henkilöstö. Kysymyksillä kartoitetaan oman organisaation toimintaa sekä palvelua suhteessa kriittisiin pisteisiin. Koulutusorganisaatio voi itsenäisesti muokata testin kysymysmuotoja kohderyhmälle sopiviksi.

Kartoituksen tuloksia voidaan hyödyntää työelämän ja opiskelijan palveluprosessin ja palveluiden kehittämisessä. Testi auttaa tunnistamaan työelämäasiakkaalle arvoa tuottavia asioita sekä organisaationne palveluiden kehittämistarpeista.

1

Testin/työkalun avulla kartoitetaan oman organisaation toimintaa ja palvelua suhteessa asiakkaalle arvokkaisiin asioihin.

2

Tarkastelu tulee käynnistää kahden kuukauden kuluessa strategiarahoituspäätöksestä, mikäli strategiarahoitusta on haettu työelämässä oppimisen prosesseihin.

3

Tarkastelun käynnistäminen tarkoittaa alustavaa suunnitelmaa siitä, miten testi tehdään, kuka on vastuuhenkilö ja ketkä vastaavat testin kysymyksiin.

2 OSIOTA

## **OSIO 1: NOPEA KOKONAISKUVA**

Testin ensimmäinen osio on nopea tapa kartoittaa kriittiset pisteet ja valita pisteet joiden kehittämiseen organisaatiossanne tulisi eniten kiinnittää huomiota.

- voidaan kartoittaa koko henkilöstö nopeasti
- tämä osio jää yksin tehtynä pinnalliseksi (yhteinen avaaminen testin merkityksestä ja kysymysten ymmärtäminen voi jäädä vajaaksi)

## **OSIO 2: KESKUSTELUA & SYVENTYMISTÄ**

Testin toisessa osiossa voi avoimien kysymysten avulla syventää ja arvioida:

*Mikä meillä jo toimii?*

*Missä meillä on vielä kehitettävää?*

- Voidaan tiimeissä keskustella ja syventyä kriittisiin pisteisiin
- lisäkysymykset avaavat kriittisten pisteiden sisältöä
- lakipykälät listattu kyseisen kriittisen pisteen yhteyteen

4

Kriittisten pisteiden tarkastelu kannattaa tehdä tiimityönä.

5

Kartoituksen kohderyhmä on työelämäyhteistyötä työssään hoitava henkilö.

6

Testiä hyödynnetään tunnistamaan työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat ja palvelun kehittämisen tarve.

7

Kriittisten pisteiden avulla kannattaa käydä keskustelua asiakkaan tarpeista yleisestikin eri tasoilla ja eri yhteyksissä.

### **LATAA TESTI KÄYTTÖÖSI**

Voit ladata testin alla olevan linkin takaa tai QR-koodin kautta:

<https://mailchi.mp/9a4c68848307/n3d738g32p>



### **Katso ja kuuntele!**

[Webinaari: Palveluprosessin kriittisten pisteiden tarkastelu \(17.4.2019\)](#)

### **Silmäile!**

[Webinaarimateriaali: Palveluprosessin kriittisten pisteiden kartoitus \(17.4.2019\)](#)

# Suunnitelma hyvän palvelun toteuttamiseen

Suunnitelman avulla oppilaitoksenne voi kehittää työelämässä oppimista. Sen avulla voidaan koota kriittisten pisteiden nykytila sekä tulevaisuuden tavoitteet. Tältä pohjalta työelämässä oppimista voidaan suunnitella niin, että se toimii palveluna asiakkaillemme.

Toimintasuunnitelmassa tarkastellaan yksi kriittinen piste kerrallaan, miten asiakasläh- töistä työelämässä oppimisen palvelua organisaatiossanne nyt jo toteutetaan ja miten sitä voitaisiin toteuttaa entistä paremmin.

Pohtikaa ja kirjatkaa suunnitelmaanne ne asiat, jotka koette tärkeiksi hyvän palvelun suunnittelun ja toteutuksen kannalta kaksi keskeisintä kehittämiskohdetta.

Kun olette tarkastelleet ja kirjanneet valitsemanne kriittiset pisteet, on aika tehdä yhteenveto. Kirjoittakaa yhteenvetoon se, miten haluatte asioissa edetä.

Suunnitelma kannatta tarkistaa ja päivittää säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain.

# Suunnitelma hyvän palvelun toteuttamiseen

## Työelämässä oppimisen palveluprosessi KRIITTISET PISTEET TYÖELÄMÄN NÄKÖKULMASTA



Näin parannamme palvelua!

### MITKÄ OVAT TYÖELÄMÄN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KRIITTISET PISTEET?

Kriittiset pisteet tuovat esille työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat sekä työelämässä oppimisen palvelun kehittämisen tarpeen. Ne perustuvat Parasta-kehittämishjelmissä tehtyyn valtakunnallisen palvelumuotoiluprosessiin yhdessä työelämän kanssa.

#### 1. TAVOITETTAVUUS JA NÄKYVYYS

asiakkaan palvelu, kanavat, vastuu asiakkaasta, viestintä ja markkinointi

#### 2. OPISKELIJAN VALMIUDET

aiempi osaaminen, työelämävalmiudet, motivaatio, urapolku

#### 3. YHTEINEN ENNAKKOSUUNNITTELU

opiskelija, opettaja, työnantaja, työpaikkaohjaaja

#### 4. TYÖPAIKKAOHJAUS

suunnittelu, työpaikkaohjaajan perehdytys, opiskelijan oppiminen ja palaute, tuki ohjaajalle

#### 5. SIIRTYMÄT, POIKKEUSTILANTEET

toimintatavat, tiedonkulku, viestintä, joustavat siirtymät

#### 6. KEHITTÄVÄ PALAUTE

palveluprosessin kehittäminen, työelämä- ja opiskelijapalautteet, reagointi, hyödyntäminen

#### 7. NÄYTTÖJEN LAATU

suunnittelu, toteuttaminen ja aikataulutus, tasalaatuisuus

#### 8. ASIAKASSUHTEEN YLLÄPITO

kiitos ja arvostus kumppanuudesta, aktiivinen tarjonta, asiakkuudenhoito

### TAVOITTEENA VASTAVUOROINEN KUMPPANUUS

Yrityksen tavoitteena vastata nopeasti alakohtaisiin rekrytoinnin ja osaamisen tarpeisiin. Oppilaitoksella on tarve saada hyviä, sitoutuneita työelämäkumppaneita.

# *Kirjaa oma suunnitelma!*

Tulosta ja täytä käsin tai lataa koneellesi  
ja kirjaa vastaukset suoraan PDF-tiedostoon.



# Tavoitettavuus ja näkyvyys

## **Miten oppilaitosten palveluista viestitään työelämälle?**

*Miten asiakas saa yhteyden oppilaitokseen ja henkilöihin?*

*Mitä yhteydenottokanavia on tarjolla työelämä- tai opiskelija-asiakkaalle?*

*Millaista osaamista asiakkaan palvelu edellyttää ensimmäisessä kontaktissa?*

## **Miten asiakkaan tarve kartoitetaan ja miten asiakasta autetaan eteenpäin?**

*Kuka sen tekee?*

*Kuinka varmistetaan se, että asiakas saa ratkaisun?*

*Kuka ottaa vastuun asiakkaan palvelutarpeesta? Millä aikataululla?*

*Kuinka asiakaspalvelua kehitetään ja resursoidaan?*

## **Kuinka asiakaspalvelua kehitetään ja resursoidaan?**

### **1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **2) Miten lunastatte palvelulupauksen?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Opiskelijan valmiudet

## **Miten koulutuksen järjestäjä varmistaa, että eri toimijoilla on ammatillisen koulutuksen lain tuntemusta ja osaamista?**

*Miten koulutuksenjärjestäjä varmistaa eri toimijoiden osaamisen: laki nuorista työntekijöistä, alkoholilaki, työturvallisuuslaki, työaikalaki ja muut opiskelijoita koskevat lait ?*

## **Miten varmistetaan opiskelijan valmiudet työelämään?**

*Millä toimilla valmiuksia vahvistetaan oppilaitoksessa ennen työelämään menoa?  
Onko yhtenäistä toimintatapaa?  
Mitä toimintamalli pitää sisällään?*

## **Miten aiempi osaaminen, työkokemus ja urasuunnitelmat kartoitetaan, otetaan huomioon ja dokumentoidaan?**

*Miten opiskelijoiden motivaatiota tuetaan?  
Miten työelämässä oppimisen HOKSin laatimisen yhteydessä voidaan tukea opiskelijaa tuomaan esille omaa osaamistaan?*

## **Miten työpaikka saa tietoonsa opiskelijan työelämävalmiudet ja osaamisen?**

*Miten helpotetaan työpaikan ja opiskelijan yhteen sovittamista?  
Miten työpaikkoja autetaan tuomaan esille, millaisia opiskelijoita tai työntekijöitä he mielellään ottavat? (työ-, koulutus- ja oppisopimuspaikat)*

### **1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:**

---

---

---

---

---

### **2) Miten lunastatte palvelulupauksen?**

---

---

---

---

# Yhteinen ennakkosuunnittelu

## Oletteko varanneet aikaa HOKSaukseen?

*Miten varmistatte, että työelämä osallistuu opiskelijan HOKSaukseen?  
Mitkä rakenteet, toimintatavat ja järjestelmät tukevat HOKSausta ja sopimuksen solmimista?  
Tuntevatko opettajat, suunnittelijat tai HOKSauksesta vastaavat henkilöt  
tutkintojen perusteet sekä työpaikat?  
Miten tutkinnon perusteiden ja tutkintorakenteen tuntemus varmistetaan?*

## Miten organisaationne rakenteet ja toimintamallit tukevat työelämässä oppimisen ennakkosuunnittelua ja toteuttamista?

*Miten työpaikan mahdollisuudet, tarpeet ja aikataulut  
huomioidaan työelämässä oppimisessa?  
Miten yhteissuunnittelu toteutuu HOKS-prosessissa?  
Tehdäänkö ennakkosuunnittelua?  
Miten varmistetaan työelämässä oppimista ohjaavien  
opettajien HOKS-osaaminen?  
Hyödynnetäänkö ennakkosuunnittelussa digitaalisia välineitä?  
Miten sähköiset järjestelmät tukevat yhteistä suunnittelua?*

## Tuntevatko työelämässä oppimista ohjaavat henkilöt tutkinnot, lähialat sekä työelämässä oppimisen eri muodot?

*Osaako henkilöstä soveltaa yllä olevaa käytäntöön,  
kuten työpaikan mahdollisuuksiin?  
Miten viestinnällä tuetaan yhteisen ennakkosuunnittelun merkitystä?*

### 1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

---

---

---

---

---

### 2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

---

---

---

---

# Työpaikkaohjaus

## Miten oppisopimus- tai koulutussopimus laaditaan?

*Onko henkilökunta perehdytetty?*

*Miten lain edellyttämä Hoksin osa on liitetty oppi- tai koulutussopimukseen?*

## Miten hoksin täydentäminen tapahtuu yhdessä?

## Miten työpaikkaohjaajien perehdytys tapahtuu?

*Millä tavalla?*

*Tutkinnonosan tavoitteet?*

*Millaista ohjausmateriaalia käytetään?*

*Mitä asioita perehdytyksessä käydään läpi?*

## Miten varmistetaan siitä, että työpaikkaohjaaja osaa tehdä jatkuvaa arviointia ja tehdä tutkinnonosassa vaadittavaa arviointia?

## Mitä yhteydenpidosta sovitaan?

### 1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

---

---

---

---

---

---

---

### 2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

---

---

---

---

---

---

---

# Siirtymät ja poikkeustilanteet

## Millaiset toimintamallit koulutuksen järjestäjällä on siirtymiin ja poikkeustilanteisiin?

*Tietääkö opetus- ja ohjaushenkilöstö, miten poikkeustilanteissa toimitaan?*

*Miten asiakkaita ohjataan niissä? Mistä ohjeet löytyvät?*

*Ovatko ohjeet ja toimintamallit asiakaslähtöisiä?*

*Mitä työpaikan ja oppilaitoksen yhteydenpidon tavoista ja välineistä sovittu, jotta ajantasainen tieto kulkee?*

*Miten opetus- ja ohjaushenkilöstön sopimusmallien joustavaan käyttöön liittyvä osaaminen on varmistettu?*

*Mitkä ovat työsuhteen vaikutukset työnantajalle ja opiskelijalle? Miten ne huomioidaan työelämässä oppimisessa?*

### 1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Kehittävä palaute

## Miksi palautetta kerätään?

*Millä tavoin palautetta pyydetään ja annetaan?  
Kuka on vastuussa palautteiden käsittelystä?  
Miten laadullista palautetta dokumentoidaan?  
Kerätäänkö palautetta vain sen takia, että on pakko?*

## Toteuttaako koulutuksen järjestäjä Amis-kyselyt?

*Pyydämmekö ja annammeko palautetta työelämässä oppimisen eri osapuolille?*

## Julkaistaanko keskeiset tulokset?

*Käsitelläänkö palautetta henkilöstön, opiskelijoiden ja työelämän kanssa?*

## Hyödynnetäänkö saatua palautetta toiminnan kehittämisessä?

*Osataanko myös negatiivista/kehittävää palautetta tulkita rakentavasti?  
Miten palautteenantajia tiedotetaan palautteen hyödyntämisestä?*

## 1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

---

---

---

---

---

---

---

---

# Näyttöjen laatu

**Miten varmistetaan, että suorit tiedot ovat opinto- ja tutkintorekisterissä (KOSKI) ajallaan ja oikein?**

**Miten näyttöjen laatua arvioidaan ja kehitetään?**

*Miten opiskelijat perehdytetään näyttöön tutkinnonosittain?*

*Miten opettaja- ja työelämäarvioijat perehdytetään arviointiin?*

*Miten osaaminen varmistetaan?*

*Miten oppilaitosten ulkopuolelta ostettavien näyttöjen laatu varmistetaan?*

*Miten varmistetaan arvioinnin avoimuus, luotettavuus ja tasapuolisuus?*

*Miten erityisen tuen tarve ja mukauttaminen toteutuu?*

*Miten näytöt toteutetaan ulkomailla?*

*Miten hyvin lainsäädännön mukainen toiminta toteutuu?*

*Miten näytön henkilökohtaistaminen toteutuu?*

**1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2) Miten lunastatte palvelulupauksen?**

---

---

---

---

---

---

---

---

# Asiakassuhteen ylläpito

## Miten asiakkuutta hoidetaan?

*Ketkä kaikki vastaavat asiakkuuksien hoitamisesta?*

*Millaista työelämälle suunnattua viestintää oppilaitoksessa tehdään?*

*Millaisia yhteydenpidon malleja oppilaitoksella on työelämän suuntaan?*

*Millaisiin tilaisuuksiin työelämä kutsutaan mukaan?*

## Miten kiitos ja arvostus kumppanuudesta näkyy työelämässä oppimisen jakson päätyttyä?

## Miten yhteistyön eri muotoja suunnitellaan yhdessä työelämän kanssa?

### 1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus

Kun kriittiset pisteet ovat kunnossa, syntyy vastavuoroista kumppanutta sekä opiskeli- ja- että työelämäasiakkaan kanssa.

## **Miten työelämäyhteistyö näkyy arjessa eri osapuolten näkökulmasta?**

*Miten varmistetaan, että lain määrittämät minimitasot toteutuvat tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti?*

*Miten varmistetaan mahdollisuus ammattitaidon osoittamiseen sen hankkimistavasta riippumatta?*

*Toteutuvatko työelämässä oppimisessa tutkinnon perusteiden mukaiset ammattitaitovaatimukset?*

*Miten varmistetaan riittävä ja asiantunteva opetus ja ohjausosaaminen?*

## **1) Miten lunastatte palvelulupauksen?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Jokaisen kumppanuuden tasoon löytyy kysymyksiä, joiden avulla voit kehittää oman organisaation eri tasoisia kumppanuuksia.**

### **Arjen kumppanuus:**

*Varmista oma roolisi – Miten sinä toteutat ja ylläpidät työelämäyhteistyötä?*

*Mitä yhteisiä työelämäyhteistyön tapahtumia ja tapaamisia järjestetään?*

*Toteutuuko työelämäyhteistyössä asiakaskuuntelu ja asiakasymmärrys?*

*Missä ja miten työelämäyhteistyön toimintatavat on määritelty?*

*Miten työpaikkaohjaajakoulutukset on järjestetty?*

*Miten ja ketkä kaikki osallistuvat työelämäyhteistyöhön organisaatiossa?*

*Miten palautetta analysoidaan?*

*Mitä mahdollisuuksia opettajilla ja muulla henkilöstöllä on osallistua työelämäyhteistyöhön?*

*Millaisessa koulutuksen järjestäjien välisessä yhteistyössä organisaatiosi on mukana?*

*Mitkä ovat henkilöstön mahdollisuudet työelämäosaamisen kehittämiseen?*

### **Strateginen kumppanuus:**

*Tunnetko oman organisaatiosi vahvuudet, kehittämiskohteet sekä yhteistyöverkostot työelämäyhteistyössä?*

*Mistä löydät tietoa strategisista tavoitteista ja osallistumismahdollisuuksista verkostoyhteistyöhön?*

*Miten organisaatiosi toimii yhteistyössä ministeriön, TE-palveluiden, Kauppakamarin, ELY-keskuksen tai esim. Amken kanssa?*

*Miten vastavuoroinen kumppanuus on huomioitu organisaation strategiassa ja visiossa?*

### **Jatkuva seuranta ja analyysi:**

*Miten työelämä- ja opiskelijapalautteita käsitellään ja miten niihin reagoidaan yhteistyön kehittämiseksi?*

*Onko yhteistyön ylläpitämiseen asetettu yhteinen toimintatapa?*

*Onko yhteistyö ja sen kehittäminen suunnitelmallista ja tavoitteellista?*

*Ovatko kaikki osapuolet mukana kehittämistyössä?*

### **Voit kirjata tähän, miten eri kumppanuuden tasot toteutetaan:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **YHTEENVETO:**

