

Miten palvelemme?

Opetus- ja kulttuuriministeriö järjestää kolme webinaaria Parasta-kehittämiskokonaisuuden tulosten kokoamiseksi

Webinaarit on tarkoitettu koulutuksen järjestäjien johdolle sekä muille asiantuntijoille.

20.11. klo 9-10:

Miten toimimme yhdenmukaisesti?

Työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessimalli ja yhteentoimivuus
Parasta Palvelua ja Parasta DigiTukea

21.11. klo 13-14:

Miten palvelemme asiakkaalle arvoa tuottaen?

Työelämässä oppimisen palveluprosessi ja kumppanuus
Parasta Palvelua

22.11. klo 14-15:

Opetus- ja ohjaushenkilöstön osaaminen ja ohjaus

Parasta Osaamista ja Parasta DigiOhjausta

Ilmoittautuminen ja tarkemmat sisällöt:

<https://minedu.fi/tapahtumat/2019-11-20/webinaari-miten-toimimme-yhdenmukaisesti->

**Työelämässä oppimisen
palveluprosessi
&
kumppanuus**

Parasta Palvelua

21.11.2019

Ohjelma

Opetus- ja kulttuuriministeriön terveiset

Parasta kehittämiskokonaisuus

Kohti yhdenmukaista, asiakaslähtöistä palveluprosessia

Palvelu- ja toimintaprosessi

Parasta kehittämisen tuloksia

- Työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessimalli

Vastavuoroinen kumppanuus

Kumppanuuden muodot

Kumppanuutta kehittämässä - työpaja

Parasta tuotokset: välineitä laadunhallintaan ja johtamiseen

Webinaarissa

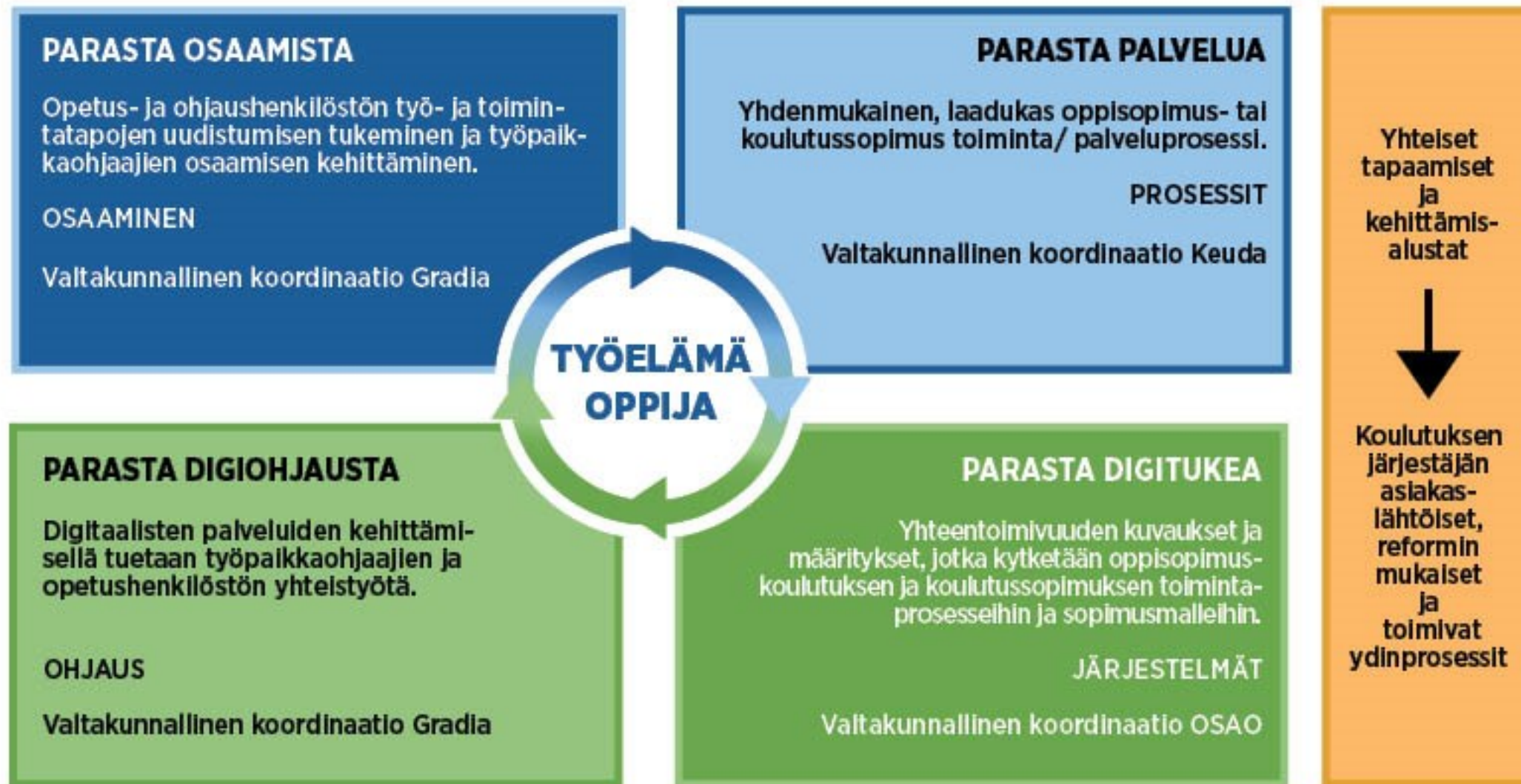
Opetus- ja kulttuuriministeriö

- Mika Tammilehto
- Mari Pastila-Eklund

Parasta kehittämiskokonaisuus

- Päivi Kalliokoski
Parasta Palvelua koordinaatio
- Kati Pääkkönen
Parasta Palvelua Pohjoinen

PARASTA KEHITTÄMISTÄ YHTEISTYÖLLÄ!



PARASTA-KEHITTÄMISOHJELMAT

Parasta Osaamista

1. Gradia
2. HAAGA-HELIA Ammatillinen opettaja-korkeakoulu
3. HAMK Ammatillinen opettajakorkeakoulu
4. JAMK Ammatillinen opettaja-korkeakoulu
5. Lappia
6. OAMK Ammatillinen opettaja-korkeakoulu
7. Omnia
8. Riveria
9. Salpaus
10. Sedu
11. Spesia
12. TAMK Ammatillinen opettaja-korkeakoulu
13. Tredu
14. Winnova
15. Yrkesakademi Österbotten

Parasta Palvelua

1. Brahe
2. Careeria
3. EduSampo
4. Ekami
5. Esedu
6. Gradia
7. Jedu
8. KAO
9. Keuda
10. Kpedu
11. KSAO
12. Lappia
13. Luovi
14. Omnia
15. Optima
16. Osao
17. Redu
18. Riveria
19. Sakky
20. Samiedu
21. Sedu
22. Stadi
23. Tredu
24. Turku
25. Varia
26. Winnova
27. Ysao

Parasta DigiOhjausta

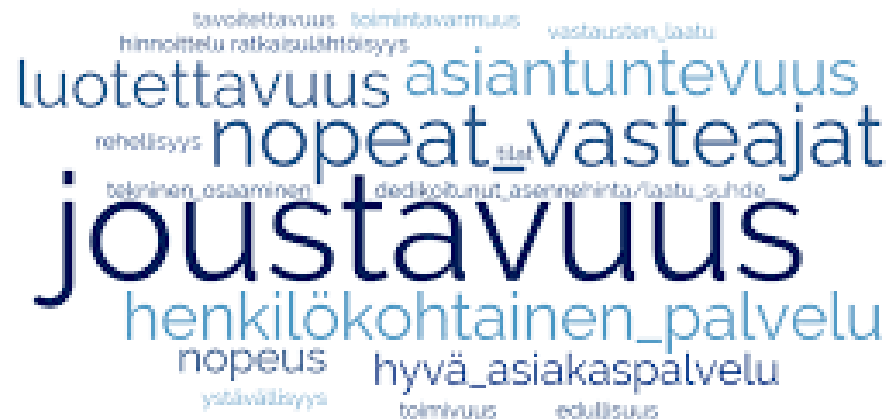
1. Ammattiopisto Luovi
2. Esedu
3. Gradia
4. Kao
5. Kpedu
6. Ksao
7. Omnia
8. Osao
9. Brahe
10. Redu
11. Samiedu
12. Tredu
13. Turun ammatti-instituutti
14. Varia
15. Winnova

Parasta DigiTukea

1. Ammattiopisto Sampo
2. Careeria
3. Gradia - Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
4. Helsingin kaupunki, Stadin ammattiopisto
5. Jokilaaksojen koulutus-kuntayhtymä JEDU
6. Keski-Uudenmaan koulutus-kuntayhtymä Keuda
7. Kotkan-Haminan seudun koulutus-kuntayhtymä Ekami
8. Koulutuskeskus Salpaus -kuntayhtymä
9. Seinäjoen koulutus-kuntayhtymä Sedu
10. OSAO
11. Ylä-Savon koulutus-kuntayhtymä YSAO
12. Yrkesakademin i Österbotten YA



Miten palvelemme?



A word cloud of Finnish service-related terms. The most prominent word is 'joustavuus' (flexibility). Other significant words include 'nopeat_vasteajat' (fast response times), 'asiiantuntevuus' (expertise), 'henkilökohtainen_palvelu' (personalized service), and 'nopeus' (speed). Smaller words include 'luotettavuus' (reliability), 'nopeus', 'ystävällisyys' (friendliness), 'hyvä_asiakaspalvelu' (good customer service), 'toimivuus' (effectiveness), and 'edullisuus' (affordability). The words are arranged in a roughly rectangular shape, with 'joustavuus' at the bottom center and 'asiiantuntevuus' at the top center.

luotettavuus
nopeat_vasteajat
joustavuus
henkilökohtainen_palvelu
nopeus
hyvä_asiakaspalvelu

- Kenen tarve ohjaa toimintaamme?
- Mitä lisää tuo, kun toimintaa kehitetään asiakkaan kanssa?
- Mitä ymmärrämme palveluprosessilla?
- Olemmeko palvelutehtävässä?

Koulutus- ja oppisopimus palveluprosessina



Opetus- ja
kulttuuriministeriön
tavoite

Työpaikalla järjestettävän
koulutuksen toiminta- ja
palveluprosessi



Lainmukainen



Pääperiaatteiltaan
yhdenmukainen



Asiakaslähtöinen



Tasalaatuinen

Yhdenmukaisuus

- koulutuksen järjestäjän sisällä
- koulutuksen järjestäjien välillä

Ophti yhdenmukaista palveluprosessia

Tunnistimme työelämän ja opiskelija-asiakkaiden tarpeet työelämässä oppimisen prosessissa

Kutsuimme asiakkaat yhteiskehittämiseen

Löysimme asiakkaille arvoa tuottavat asiat: kriittiset pisteet

Kutsuimme työelämän sparraamaan oppilaitosjohtoa

Tarkastelimme kriittisiä pisteitä oppilaitoshenkilöstön kesken

Kehitimme vastavuoroisen kumppanuuden toimintamallin

Kokosimme nämä työelämässä oppimisen palveluprosessiin

Osallistuimme



**Osana strategiarahoitusta
tunnistamalla
kehittämistarpeet**

osaamistesti
n. 100 koulutuksen järjestäjää



**Pelaamalla
yhteiskehittämisen peliä**
32 paikkakuntaa
73 oppilaitosta
415 oppilaitosedustajaa

**Palvelumuotoilemalla
verkossa**
160 osallistujaa
yli 50 kokeilua



**Johdon
työelämäsparrauksessa**

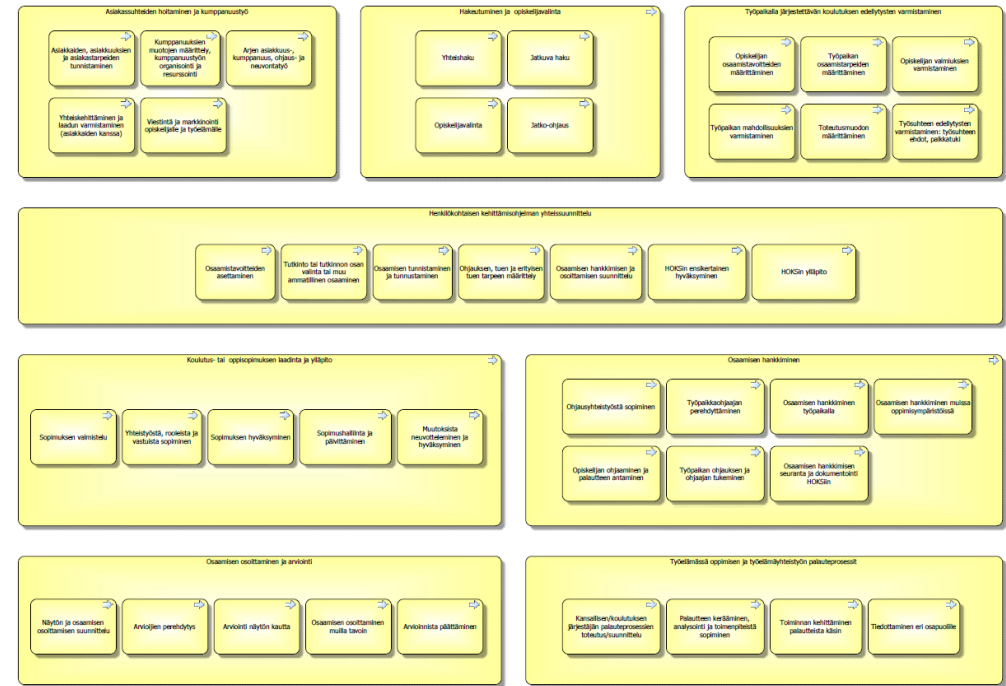
yli 300 johdon edustajaa
n. 100 työelämäsparraajaa

omio palveluprosessiin

Palveluprosessi



Prosessimallinnus





Palveluprosessi

Asiakkaalle näkyvä toiminta

Koulutus- ja oppisopimuksen toteuttamista yhdenmukaisena palveluna.

Rakentuu asiakkaalle arvoa tuottaville asioille ja palvelun kriittisille pisteille,

Kriittiset pisteet vaikuttavat siihen miten asiakas kokee palvelumme onnistuneen

Palvelu voi tapahtua kasvokkain tai digitaalisesti

Palveluratkaisut ovat organisaatiokohtaisia kehittämisohjelmien valmiita ratkaisuehdotuksia hyödyntäen.

Toimintaprosessi

Oppilaitoksen sisäinen toiminta

Tapa, jolla työelämässä oppimisen prosessi, koulutus- ja oppisopimus-toiminta oppilaitoksessa organisoidaan

Ei kuulu eikä saisi näkyä asiakkaille

- Järjestelmät ja tukipalvelut
- Työnjako ja roolitus

Tavoitteena sujuva, sisäinen yhteistyö

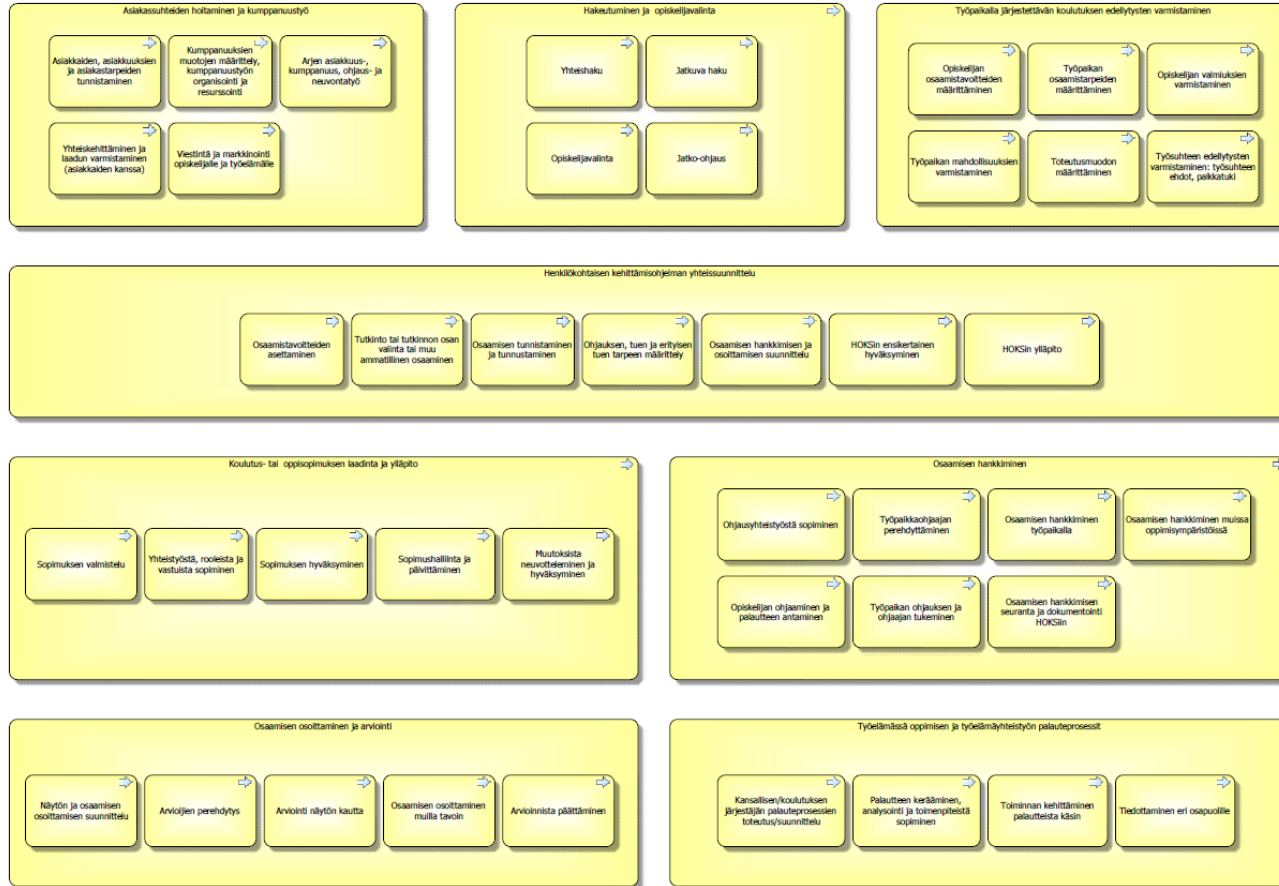
Mahdollistaa työpaikalla järjestettävän koulutuksen toteutumisen palveluprosessin mukaisesti.

Prosessimallinnus

Julkaistu
OKM:n sivuilla
<https://minedu.fi/linjaukset-ja-kehittaminen>

- Kansallisen tason prosessikuvaus
- Koulutus- ja oppisopimusprosessien toteuttaminen **saman palveluprosessin mukaan**
 - huom. oppisopimuksen työsuhteeseen liittyvät erityispiirteet
- Yhteinen toimintamalli, jota koulutuksen järjestäjä **tarkentaa toimintaohjeilla**
- Tukee työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessin **organisointia ja johtamista**
- Tarjoaa **henkilöstölle yhteiset** asiakaslähtöisen palvelun laadun tavoitteet
- Palauteprosessit mahdollistavat palveluiden rakentumisen jatkossa asiakastarpeen mukaan
- Tukee tiedon hyödyntämistä tiedolla johtamisen kautta.

Prosessit



Asiakassuhteiden hoitaminen ja kumppanuustyö

Hakeutuminen ja opiskelijavalinta

Edellytysten varmistaminen

Yhteissuunnittelu: henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelma

Koulutus- tai oppisopimuksen laadinta ja ylläpito

Osaamisen hankkiminen, ohjaus, seuranta ja laadun varmistaminen

Osaamisen osoittaminen ja arviointi

Työelämässä oppimisen ja työelämäyhteistyön palauteprosessit

Yhdenmukaisen palveluprosessin tueksi

Hyvän palvelun opas, osat 1-4

Oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimista työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyönä.

Oppaat sopivat virittämään myös yhteiskehittämistä oppilaitoshenkilöstön ja työelämän kanssa.

[Lataa oppaan selailu- ja painoversiot](#)



KRIITTISET PISTEET TYÖELÄMÄN NÄKÖKULMASTA



Näin parannamme palvelua!
Työelämässä oppimisen palveluprosessi

Tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus

Laki ammatillisesta koulutuksesta

4 § Yhteistyö työ- ja elinkeinoelämän kanssa

Tutkinnoissa, koulutuksessa ja niiden järjestämisessä tulee ottaa huomioon työ- ja elinkeinoelämän tarpeet.

Tutkintoja ja koulutusta suunniteltaessa, järjestettäessä, arvioitaessa ja kehitettäessä sekä osaamistarpeita ennakoitaessa tulee tehdä yhteistyötä työ- ja elinkeinoelämän kanssa.



Vastavuoroinen kumppanuus on matka kohti yhteistä tavoitetta, jossa oppilaitos, opiskelija ja työelämä ovat tasavertaisia. Kumppanuus on säännöllistä, tavoitteellista ja tasavertaista yhteistyötä sekä joustavuutta osapuolten välillä. Yhteisenä tavoitteena on kaikkien osapuolten osaamisen lisääminen.

**Mihin
kumppanuutta
tarvitaan ?**

**Työelämän
uudistuva osaaminen**

**Opiskelijan polut
työelämään**

**Laadun ja toiminnan
kehittäminen
verkostoissa**

**Koulutuksen
järjestäjän rahoitus**

Syvennetään työelämäyhteistyötä kumppanuuksiin

- Vastavuoroinen kumppanuus on tasavertaista, tavoitteellista, yhdessä kehittämistä
- Kumppanuuksilla on eri muotoja - ne eivät ole erillisiä
- Osapuolten yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan
- **Kumppanuustyössä on mukana koko oppilaitoshenkilöstö omasta työstään käsin**

Kumppanuudella lisäämme osaamista ja tuotamme enemmän opiskelijalle, työelämälle sekä oppilaitokselle.

Vastavuoroisen kumppanuuden muotoja

Sisäinen yhteistyö ja sujuva palveluprosessi



ARJEN KUMPPANUUS

Asiakaskuuntelu, yhteinen arviointi ja palaute.
Koulutussopimus-, oppisopimus- ja ohjausyhteistyö.
Tapahtumat, yhteiset projektit, vierailut.
Työelämävalmiuksien varmistaminen.
Opettaja - työpaikkaohjaaja – opiskelija.

KEHITTÄVÄ KUMPPANUUS

Yhteistyön, palveluiden ja prosessien kehittäminen.
Koulutus- ja oppisopimuksen uudet mahdollisuudet.
Yhteiskehittäminen, tuotteistaminen, kokeilut.
Opettajien ja työelämän tutustumisjaksot ja vierailut.
Alueellista tai toimialakohtaista kehittämistä.

STRATEGINEN KUMPPANUUS

Palvelukokonaisuudet ja alueellinen kehittäminen.
Työvoiman kohtaamis-, saatavuus- ja osaamisratkaisut.
Kumppanuus huomioitu arvoissa ja strategioissa.
Koulutuksen järjestäjän ja organisaation johto.

KUMPPANUUS- JA PALVELUVERKOSTOT

Strategiset tavoitteet, jaetut arvot, kehittämiskohteet, ennakointi.
Laadunhallinta verkostona, yhteiset periaatteet ja menettelytavat.
Verkostojen verkoston johtaminen, koulutuspalveluiden ekosysteemi.
Eri koulutusasteet, alueen toimijat, palveluverkostot yhdessä.



Yhteiskehittäminen tuottaa enemmän

- Yhteiskehittäminen on asiakaslähtöinen tapa parantaa olemassa olevaa tai kehittää uutta.
- Kehittämällä yhdessä asiakkaiden kanssa varmistamme sen, että vastaamme asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja arvostuksiin.
- Yhteiskehittäminen on hyvä tapa rakentaa ja syventää kumppanuuksia.
- Yhteiskehittämistä voidaan tehdä eri asiakas- ja sidosryhmien, niin ulkopuolisten kuin sisäisten asiakkaiden kesken.

Ymmärrä, suunnittele ja toteuta- yhdessä opimme en



Kehitä kumppanuutta

*Uudistutaan
yhdessä!*

Työpaja kumppanuuspajan järjestämisestä oppilaitoksen ja työelämäkumppanuuden vahvistamiseksi

[Työpajan järjestäjän opas](#)



Parasta kehittämistyön tulokset laadun välineenä



Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030 Kohti huippulaatua

Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan
keskeisiä periaatteita ovat:

- Asiakslähtöisyys
- Tasalaatuisuus
- Innovatiivisuus, uudistumiskyky ja oppiminen
- Joustavuus, ennakoivuus ja reagointikyky
- Erinomaisuuteen pyrkiminen
- Tietoon perustuva päätöksenteko ja jatkuva parantaminen

Yhdenmukaisen prosessin työdyt



Koulutus- ja oppisopimus toteutetaan asiakaslähtöisesti saman prosessin mukaisesti.

Asiakas saa

- pääperiaatteiltaan yhdenmukaista palvelua
- palvelussa on huomioitu asiakkaille arvoa tuottavat asiat (kriittiset pisteet)

Yhteistyö syvenee ja koetaan kiinnostavaksi

- yhteiskehittäminen lisääntyy: asiakas on mukana työpaikalla järjestettävän koulutuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä sekä palvelun antajana.

Kumppanuus tiivistyy ja tavoitteellistuu

- työelämäyhteistyössä arvoa tuottavaa, tasavertaista ja vastavuoroista kumppanuutta
- vastavuoroinen kumppanuus asiakkaan oman liiketoiminnan kehittämiseksi