

Janika Reunanen

Sataedun kansainvälisyyden kehittäminen  
– opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentaminen

Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelma  
Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
2018

## SATAEDUN KANSAINVÄLISYYDEN KEHITTÄMINEN, OPISKELIJOIDEN LIKKUVUUSJAKSOJEN VALMENTAMINEN

Reunanen, Janika  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelma  
Syyskuu 2018  
Ohjaaja: Kallama, Kimmo  
Sivumäärä: 64  
Liitteitä: 4

Asiasanat: kansainvälinen liikkuvuus, prosessijohtaminen, mallintaminen, valmentaminen, osallistaminen, osaamisen reflektointi

---

Kehittämistyön tutkimuksellinen tavoite oli parantaa Satakunnan koulutuskuntayhtymän, Sataedun opiskelijoiden valmentamista kansainvälisille liikkuvuusjaksoille. Toiminnan parantamisessa huomioitiin prosessijohtaminen ja prosessien mallintamisen lisäksi opiskelijan osallistaminen ja liikkuvuusjaksolla opitun osaamisen reflektointi. Kehittämistyön tutkimusongelmana oli, että millä valmennuksen keinoin voidaan parantaa Sataedun opiskelijaliikkuvuuksien laatua kansainvälisen liikkuvuuden toimintaohjeen ja opetussuunnitelmien määräämissä rajoissa?

Työn tuloksena saatiin konkreettinen työkalu, ohjeistus ja uusi toimintamalli valmentamiseen. Hyödyn saajiksi osoittautuivat opiskelijoiden lisäksi Sataedun kansainvälisyystiimin jäsenet, opinto-ohjaajat ja vastuupettajat. Ohjeistuksen ja toimintamallin kehittäminen, suunnittelu ja käsitteiden mallintaminen sekä ohjeistuksen testaus edellyttivät työn lähestymistavaksi konstruktivisen tutkimusmenetelmän. Koska opiskelijat eli työkalun käyttäjät olivat keskeisessä asiakasroolissa tässä kehittämistyössä, omaa työ palvelumuotoilun piirteitä. Työn menetelminä käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tiedonkeruuta sekä hyödynnettiin benchmarking –toimintaa.

Opiskelijapalautteiden avulla analysoitiin määrällistä (kvantitatiivista) aineistoa, jolla kerättiin pinnallista, mutta luotettavaa tietoa. Ryhmähaastatteluiden eli Sataedun live-raportointien avulla saatiin käyttöön syvällisempää laadullista (kvalitatiivista) palautetta jaksojen kehittämiskohteista. Ennalta valittujen teemojen ja kysymysten avulla opittiin uutta ja niitä sovellettiin ohjeistuksen tekemiseen. Oman toiminnan vertaaminen toisten toimintaan eli benchmarking –toiminnan avulla löydettiin keino oman toiminnan selkeyttämiseen ja valmentamisen kehittämiseen. Vastavuoroisesti vierailukohteille luvattiin jakaa valmis ohjeistus ja valmennusmalli hyödynnettäväksi.

Ratkaisun, työkalun eli ohjeistuksen ja uuden valmentamisen toimintamallin tekemisessä hyödynnettiin myös teoreettista perustelua. Tietoperusta koostui prosessijohtamisesta ja mallintamisesta, valmentamisesta, osaamisen kehittämisestä ja osallistamisesta sekä osaamisen arvioinnista ja reflektoinnista. Työssä huomioitiin myös ammatillisen koulutuksen reformin tuomat muutokset, jotka korostavat entisestään asiakaslähtöisyyttä, osaamisperusteisuutta ja opiskelijoille tehtäviä yksilöllisiä opintopolkuja. Uusi ohjeistus testattiin ennen lopullista versiota. Tämän vuoksi tämä pääasiassa konstruktivinen tutkimusvaihe kesti ajallisesti pitkään. Se vaati työn tekijältä pitkäjänteisyyttä ja analyttistä otetta sekä sitoutumista.

## DEVELOPING INTERNATIONAL ACTIVITIES AT SATAEDU, THE COACHING OF STUDENT MOBILITY PERIODS

Reunanen, Janika

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme In Management and Service Business, Master's Programme

September 2018

Supervisor: Kallama, Kimmo

Number of pages: 64

Appendices: 4

Keywords: international mobility period, process management, modelling, coaching, inclusion, reflection of competence

---

The purpose of this research-based thesis was to improve the coaching of students to international mobility periods executed during studies in the Satakunta Educational Federation, Sataedu. The purpose was to improve process management and to model the processes. Improving the student's inclusion and the reflection of learned skills from the mobility period was also pursued. The research problem was to study which methods of coaching would enhance the quality of the mobility periods, taking into consideration the limits of the Sataedu operational guidelines and curricula.

The result of the thesis was a concrete tool, instruction and a new operating model for coaching. The students, the staff of the international team, the student counselors and teachers in charge of the mobility activities were all beneficiaries of the results. A constructive research approach was used to develop the instruction and the model, as well as to model concepts together with testing the instruction. The thesis contains features of service design because the users of the tool are students, the key customers. Quantitative and qualitative data collection and benchmarking were used as methods of the thesis.

Student feedback was used to analyze quantitative material which provided superficial but reliable data. Group interviews called the Sataedu live reports provided a more profound qualitative feedback about the development areas of the mobility periods. Preselected themes and questions gave new information and were utilized in producing the instruction. Comparing Sataedu's international activities to other partners i.e. benchmarking was used to find a way to clarify own activities and to develop own coaching. Reciprocally the new instruction and the operating model for coaching were promised to be shared with partners.

Theoretical reasoning was utilized in creating the solution, the tool, the instruction and the new operating model for coaching. The knowledge base consisted of process management and modelling, coaching, competence developing and inclusion as well as evaluation and reflection of competence. The changes caused by the reform on vocational education were taken into consideration. Even more than before, the changes now emphasize customer and competence orientation as well as individual study paths for students. The new instruction was tested before the final version. Therefore the mainly constructive research phase took a long time. The researcher was required persistence, analyticity and commitment.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SATAEDUN KANSAINVÄLISYYDEN TAUSTATEKIJÄT .....	6
2.1	Satakunnan koulutuskuntayhtymä, Sataedu.....	7
2.2	Kansainvälisyyden kehittämisen lähtökohta.....	8
3	KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA TIETOPERUSTA .....	10
3.1	Kehittämistyön tutkimusongelma .....	11
3.2	Tietoperusta.....	12
4	SATAEDUN LIIKKUVUUSJAKSOJEN PROSESSI .....	15
4.1	Liikkuvuusjaksojen kehittämisen hyödyt .....	16
4.2	Kansainvälisyyden ydin- ja tukiprosessit.....	18
4.3	Opiskelijan kansainvälinen polku .....	20
4.3.1	Hakeutuminen vaihtoon ja valmennusleiri .....	23
4.3.2	Osallistaminen liikkuvuusjakson suunnitteluun .....	24
4.3.3	Jaksojen ohjaus ja osaamisen reflektointi.....	25
4.4	Liikkuvuusjaksojen opiskelijapalaute .....	27
5	LIIKKUVUUSJAKSOJEN VALMENTAMINEN .....	31
5.1	Valmentamiseen pilari-malli.....	33
5.2	Valmentajien tehtävät .....	34
5.3	Sitoutuminen osallistamisen kautta.....	36
5.4	Osallistava ja luottamusta herättävä työkalu, ohjeistus .....	37
5.5	Osaamisen reflektointi .....	38
6	KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUS JA TULOKSET.....	40
6.1	Konstrukttiivinen tutkimus ja palvelumuotoilun piirteitä.....	40
6.2	Käytettävät menetelmät .....	40
6.2.1	Ryhmähaastattelut .....	41
6.2.2	Benchmarking -toiminta.....	43
6.3	Tulokset.....	47
6.3.1	Opiskelijoiden tarpeet, hakeutuminen ja osallistuminen jaksolle .....	48
6.3.2	Opiskelijoiden valmentaminen ja prosessikaaviot sekä ohjeistus .....	49
6.3.3	Kansainvälisen jakson toteutus, kustannustehokkuus ja opiskelijoiden osaamisen reflektointi.....	54
7	KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	57
	LÄHTEET.....	61
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän työn lähtökohtana on kehittää Satakunnan koulutuskuntayhtymän, Sataedun kansainvälisten opiskelijaliikkuvuusjaksojen valmentamista. Aihe on työelämälähtöinen ja ajankohtainen ammatillisessa koulutuksessa sekä osa tekijän jokapäiväistä työtä. Työn tekijä on toiminut Sataedussa kansainvälisyyskoordinaattorina kaksi vuotta. Koordinaattorin työssä yhtenä tavoitteena on kehittää ja uudistaa jatkuvasti opiskelijoiden liikkuvuusjaksoja. Työn aihe on syntynyt todellisesta tarpeesta oppilaitoksen kansainvälisten hankesuunnitelmien kautta. Kehittämistyön innostavaksi tekeksen hyödyllisyys, se edesauttaa opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen onnistumista ja parantaa tekijän arkirutiineja opiskelijoiden valmentamisessa. Tekijän osaaminen ammatillisen koulutuksen kansainvälisyydestä paranee työn myötä. Lisäksi tekijän henkilökohtainen kiinnostus kansainvälisyydestä ja kokemukset ulkomailla asumisesta sekä työskentelemisestä, antavat arvokasta kokemustietoa kansainvälisyyskoordinaattorin työhön. Ylemmän ammattikorkeakoulun opintojen kautta työn tekijä oli vuoden 2018 alusta viiden viikon vaihdossa Aachenissa, Saksassa. Vaihtojakson kokemukset hyödynnettiin kehittämistyöhön. Työn hyödyn saajia ovat Sataedun kansainvälisyystiimin jäsenet, opinto-ohjaajat ja vastuopettajat, jotka saavat uuden työvälineen kansainvälisten opiskelijaliikkuvuuksien ohjaamiseen ja valmentamiseen. Kehittämistyöstä hyöttyvät lisäksi alueellisesti ja valtakunnallisesti muut ammatilliset oppilaitokset.

Kansainvälistymisen tavoitteet ovat koko Suomen koulutustoimialan osalta esitetty valtioneuvoston hyväksymässä Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa. Opetushallituksen (2010, 1) mukaan toisen asteen, ammatillisesta koulutuksesta valmistuvilta opiskelijoilta edellytetään kansainvälisen toiminnan valmiuksia. Tästä syystä johtuen ammatillisten tutkinnon perusteiden osaamisvaatimuksissa korostetaan kielitaitoa, sosiaalisia taitoja ja vieraiden kulttuurien sekä muiden maiden työelämän tuntemusta. Kansainvälisyys on nostettu viime vuosina yhdeksi tärkeimmäksi ammatillisten koulutusten kehittämisen kohteeksi. Reformin myötä opiskelijan kansainvälisyyspolku helpottuu. Oppimisen ja osaamisen kansainvälisyys-elementit voidaan reformin jälkeen tuoda entistä paremmin opiskelijoiden, opettajien ja työelämän hyödyksi. (Opetushallituksen www-sivut 2017).

## 2 SATAEDUN KANSAINVÄLISYYDEN TAUSTATEKIJÄT

Suomen valtioneuvoston hyväksymässä Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa, ammatillisen koulutuksen eli toisen asteen tulee panostaa koulutuksen ja osaamisen kehittämiseen, jotta suomalaisen työelämän ja koulutuksen kilpailukyky vahvistuu kansainvälisessä toimintaympäristössä. (Opetushallitus, 2007, 3). SataKesu (2013, 1, 4) on Satakunnan alueella toimivien kolmen koulutuksen järjestäjän, Länsirannikon Koulutus Oy, WinNovan, Pohjois-Satakunnan kansanopiston kannatusyhdistys Kankaanpään Opiston ja Satakunnan koulutuskuntayhtymä, Sataedun yhteinen ammatillisen koulutuksen alueellinen kehittämissuunnitelma. Opetushallitus vastaa toisen asteen, ammatillisen koulutuksen kehittämishankkeista. Hankkeiden avulla kansainvälisyyttä kehitetään ammatillisissa oppilaitoksissa, kuten SataKesussa tuodaan esille. Kansainvälisten verkostojen kehittämishankkeet ovat keino lisätä opiskelijoiden ja opettajien kansainvälisissä verkostoissa ja työympäristöissä vaadittavia elinikäisen oppimisen taitoja kuten esimerkiksi viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Oppilaitokset työskentelevät erilaisissa verkostoissa, niin alueellisesti, valtakunnallisesti kuin globaalisti. Kansainvälisen yhteistyön tavoitteena on parantaa ammatillisen koulutuksen suorituskykyä ja laatua. (Opetushallitus, 2012, 5).

Opetushallituksen (2010, 31-34) mukaan verkostojen merkitys organisaatioiden ja koulutusalan kansainväliselle toiminnalle on suuri. Huomioitavaa on, että erilaisissa verkostoissa mukana olevat henkilöt ovat aktiivisia ja kiinnostuneita kansainvälisyydestä. Henkilöiden oma aktiivisuus on kansainvälisyyden verkostojen kehittämistyön edellytys. Verkostoyhteistyö tarjoaa verkoston henkilöiden lisäksi myös luotettavat partnerit, joiden kanssa kansainvälisten liikkuvuusjaksojen järjestäminen on helpompaa, koska vastaanottava partneri tunnetaan ja on kokemusta yhteistyöstä. Verkostoissa toimiminen edistää toisen asteen, ammatillisten oppilaitosten kansainvälistä keskinäistä vertailua ja parhaiden käytäntöjen siirtymistä niiden kesken.

Opetushallitus (2007, 32) suosittelee, että oppilaitosten kansainvälistymiselle on laadittava oma strategia-asiakirja. Strategia-asiakirjoihin tulee kuvata selkeästi kansainvälisyyden toiminnan resurssit ja toimijoiden roolit sekä toiminnan periaatteet. Jos

strategia-asiakirja sisältää käytännön toimintaan osallistavia ja ohjattuja asioita, sitouttaa se organisaation toimijoita kehittämiseen ja toteutukseen. Tällöin oppilaitosten kansainvälinen toiminta paranee ja nousee yhdeksi tärkeäksi koulutuksen osa-alueeksi ja kehittämiskohteeksi. Opetushallituksen tavoite on, että kansainvälisyys ja monikulttuurisuus näkyvät ammatillisen koulutuksen järjestäjän erillisessä kansainvälistymisstrategiassa.

Ammatillisten oppilaitosten toimintaympäristö, työmarkkinat ja osaamisvaatimukset muuttuvat reformin myötä, vuoden 2018 alusta alkaen. Opetushallituksen (2017) mukaan reformissa uudistetaan koko Suomen ammatillinen koulutus. Lait yhdistetään koskettamaan niin nuoria kuin aikuisia koskevaksi lainsäädännöksi. Koulutuksen rahoitus, ohjaus, tutkintorakenne ja koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjä-rakennetta uudistetaan. Reformin avulla tavoitteena on monipuolistaa oppimisympäristöjä ja opetusteknologian käyttöä. Koulutuspoliittiset uudistukset korostavat entisestään asiakaslähtöisyyttä, osaamisperusteisuutta ja opiskelijoille tehtäviä yksilöllisiä opintopolkuja. Uusi rahoitusjärjestelmä vaatii ammatillisilta oppilaitoksilta erityistä tehokkuutta ja vaikuttavuutta, koska taloudelliset toimintaedellytykset tiukkenevat. Ammatillisten oppilaitosten päätavoite on tuottaa työelämän tarvitsemaa ammatillista osaamista ja kannustaa opiskelija elinikäiseen oppimiseen. Tavoitteeseen päästääkseen oppilaitosten on käytettävä monipuolisia pedagogisia ratkaisuja ja viestintäkeinoja sekä toimia alueellisesti, valtakunnallisesti sekä globaalisti.

## 2.1 Satakunnan koulutuskuntayhtymä, Sataedu

Koulutuspalvelujen tuottaja, Satakunnan koulutuskuntayhtymä käyttää yritysnimenä Sataedu ja se järjestää toisen asteen ammatillista perustutkinto-, lisä- ja täydennyskoulutusta yli 20 ammattiin. Sataedussa on noin 3000 opiskelijaa ja noin 280 työntekijää. Toimipaikat sijaitsevat laajasti Satakunnassa (Harjavalta, Huittinen, Kankaanpää, Kokemäki, Nakkila ja Ulvila) ja toimipisteet Parkanossa, Raumalla ja Tampereella. (Sataedu 2018). Kansainvälisyyspäällikkö M. Kemppisen mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2017) Sataedu on perustettu vuonna 2010, jolloin Nakkilan käsi- ja tai-

deoppilaitos (SKTO), Pohjois-Satakunnan koulutuskuntayhtymä (PSKY) ja Kokemäenjoen ammattioppilaitos, kolme toisen asteen ammatillista koulutuksenjärjestäjää koottiin yhteen Satakunnan koulutuskuntayhtymäksi.

Sataedun (2017) mukaan toiminta-ajatuksena ovat: ”Tuotetaan työelämän tarvitsemaa ammatillista osaamista ja kannustetaan elinikäiseen oppimiseen. Käytetään monipuolisia pedagogisia ratkaisuja. Toimitaan paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti. Kasvatetaan hyvinvointia kestävä kehityksen periaatteita noudattaen”. Visiona toimii parempaa osaamista. Sataedun 2020 -strategian kärkenä on tuoda vaikuttavuutta Satakunnan aluekehitykseen. Koulutuspalveluja toteutetaan yhteistyössä työelämän kanssa ja korostetaan yrittävyyttä, yrittäjyyttä sekä valmiuksia kansainvälistyä. Opiskelija halutaan tuoda keskiöön tarjoamalla henkilökohtaisia opintopolkuja ja mahdollistaen tutkinnon opiskelu tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa siten, että nopeutetaan työhön siirtymistä. Tavoitteena on olla toimiva ja muutosvalmis sekä joustava oppilaitos nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä.

Sataedun johtamistoimintaa koulutuksen järjestäjänä on arvioitu ja sertifioitu DNV:n (Den Norske Veritas) toimesta vuonna 2015. Sataedun kansainvälisyyden toimintakokonaisuus perustuu monipuoliseen yhteistyöhön kansallisten ja kansainvälisten koulutuksen järjestäjien kanssa. Yhteistyökumppanit, koulutuksen järjestäjät toimivat monialaisesti ja kouluttavat eri ikäisiä ammatillisiin- ja yliopistotutkintoihin. Sataedun aktiivinen toiminta laajasti Euroopan koulutusverkostoissa ja kehittämishankkeissa mahdollistaa opiskelijoiden ja myös opettajien eripituiset liikkuvuusjaksot ulkomailla. Lisäksi se mahdollistaa kansainväliset projektihankkeet ja kotikansainvälisyyden lisäämisen. (Sataedu 2016).

## 2.2 Kansainvälisyyden kehittämisen lähtökohta

Kansainvälisyyden toiminta on Sataedussa kasvanut nopeasti ja se on vaatinut toimintojen jatkuvaa muuttamista. Aikaisemmin opiskelijat pystyivät hakeutumaan liikkuvuusjaksolle kerran vuodessa, mutta elokuusta 2016 alkaen liikkuvuusjaksoja järjestetään organisoidusti kaksi kertaa vuodessa syksyisin ja keväisin. Toimintaa pyritään saamaan yhteneväiseksi jokaisessa toimipaikassa.



Sataedu sai elokuussa 2015 Erasmus+ ammatillisen koulutuksen liikkuvuusjaksojen (VET Mobility Charter) akkreditoinnin kansainvälisyyden toimintaan kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskukselta (CIMO). Kansainvälisyyden Erasmus+ -ohjelma tarkastettiin 10.-11.11.2016 CIMO:n toimesta. CIMO yhdistyi Opetushallituksen kanssa 1.1.2017 alkaen. CIMO:n tarkastusraportin (2016, 1) mukaan kansainvälisyystoiminta on Sataedussa laadukasta ja ennakoivaa sekä laaja-alaista. Johdon sitoutuminen kansainväliseen toimintaan on vahvaa ja joustavaa sekä kehittäväää. Sataedun kansainvälisyyden kehittämiskohteet CIMO:n seurantakäynnin tarkastusraportista (2016, 5) ovat seuraavat: ”henkilöstön kokemusten hyödyntäminen uusien opettajien rekrytoinnissa ja henkilöstön kansainvälisyys osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen HRjärjestelmien avulla, verkkosivujen avulla liikkuvuuskokemusten ja tulosten markkinointia laajempänä kokonaisuutena linkittämällä opiskelijoiden blogit/raportit kumppanuuskarttaan”. Lisäksi CIMO pyytää opiskelijaliikkuvuudessa kiinnittämään huomioita opiskelijoiden sitouttamiseen peruuntumisten välttämiseksi.

Sataedun strategiaan on sisällytetty kansainvälisyyden strategia. Sataedun kansainvälisyyspäällikkö Kemppinen on laatinut vuonna 2013 opiskelijaliikkuvuuksille oman toimintaohjeen, jota yhdessä kansainvälisyystiimin kanssa päivitetään vuosittain. Toimintaohjeesta puuttuu vielä käytännön toimintaan selkeät osallistavat toimenpiteet. Lisäksi erillinen opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen ohjeistus on kirjattu tehtäväksi Sataedun Satamove hankehakemuksessa.

### 3 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITE JA TIETOPERUSTA

Tämä työ sai alkunsa Sataedun kansainvälisyyden kehittämistarpeista ja sen jatkuvasti muuttuvasta toimintaympäristöstä. Sataedun johto tukee kansainvälisyyden kehittämistyön tekemistä. Tällä työllä kehitetään oppilaitoksen kansainvälisyyden toimintaa ja kansainvälisyystiimin arkirutiineja. Lisäksi etuna on kansainvälisyyden kehittämisen ajankohtaisuus sekä Sataedun liikkuvuusjaksojen määrän kasvu. Kehittämistyön tavoite on parantaa Sataedun opiskelijoiden valmentamista kansainvälisille liikkuvuusjaksoille laadukkaammin ja kustannustehokkaammin. Toiminnan parantamisessa tulee huomioida opiskelijan osallistaminen ja liikkuvuusjaksolla opitun osaamisen reflektointi.

Kehittämistyössä selvitetään, miten ja milloin sekä kenen toimesta liikkuvuusjaksojen valmentaminen tulee toteuttaa. Ensiksi huomioidaan liikkuvuusjaksolla jo olleiden opiskelijoiden palautekyselyjen tulokset (Liite 1). Toiseksi selvitetään ryhmähaastattelujen eli liveraportointien koosteen avulla (Liite 2) syvällisempiä ja kohdekohtaisia kehittämisen kohteita liikkuvuusjaksojen toteutumisesta. Kolmanneksi selvitetään vertailevaa alueellista ja globaalia opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentamistoimintaa benchmarking vierailujen avulla (Liite 3 ja 4). Kansainvälisyyden toiminnan kehittämisen avulla halutaan valmentaa liikkuvuusjaksolle lähtevät opiskelijat osallistamisella ohjaten oikeaan toimintaan. (Järvinen & Järvinen, 2004, 103). Tästä työstä rajataan pois Sataedun tulevien vaihto-opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentaminen, työyhteisön ja työssäoppimisen kehittäminen, jotta työn aihe ei ole liian laaja käsiteltäväksi.

Valmentaminen on prosessimaista työskentelyä kuten Aaltonen, Pajunen & Tuominen (2005, 329-331) esittävät. He kuvaavat myös kunnollisen oppimisen olevan prosessimaista, jota voidaan verrata Sataedun opiskelijan ammatilliseen kehittymiseen liikkuvuusjaksolla. Viitalan (2005, 11-13, 30) mukaan oppimisen toinen yleistynyt käsite on osaaminen, jonka hallinta on haastavaa. Opiskelijan osaamisen kehittäminen ja sen johtaminen ovat vuorovaikutteinen prosessi koulutustoiminnassa. Osaamisen kehittäminen on osa valmentamista. Opiskelijan liikkuvuusjakson prosessi vaatii tavoitteen, jota kohti mennään. Oikea oppiminen ja osaaminen edellyttävät muutoksia asenteissa

ja tottumuksissa, jolloin osallistaminen on avainasemassa. Oppimiskokemukset syntyvät parhaiten tekemällä ja tutkimalla oikeaa tekemistä, jonka jälkeen toimintaa tulee reflektoida eli itsearvioida.

Virolaisen (2017, 159) mukaan tulee kyseenalaistaa ja miettiä tuleeko seuraavalla kerralla panostaa täysin toisiin asioihin sen sijaan, että pyritään vain parantamaan aiemmin tehtyjä asioita. Hyviä apukeinoja toiminnan kehittämiseen ovat erilaiset tutkimukset, kuten esimerkiksi asiakastyytyväisyys- ja henkilöstöpalautteet. Muutoshallinta prosessina etenee Mäntynevan (2016, 108-109) mukaan siten, että ensin täytyy tunnistaa muutostarve ja sitten esittää muutoksen vaikutukset.

### 3.1 Kehittämistyön tutkimusongelma

Kehittämistyön ongelma on, että millä valmennuksen keinoin voidaan parantaa Sataedun opiskelijaliikkuvuuksien laatua kansainvälisen liikkuvuuden toimintaohjeen ja opetussuunnitelmien määrittämässä rajoissa? Tuomisen & Laamasen (2012, 19, 24) mukaan laatu on seurausta siitä, kuinka hyvin prosessin suoritteet täyttävät asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä onko se tavoitteellista ja kustannustehokasta. Prosessin tavoitteet tulee olla määritelty. Organisaation tulee selvittää mitä prosessilla saadaan aikaan? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä? Lisäksi on selvitettävä kuinka tehokkaasti prosessi saa tyytyväisyyden aikaan ja onko se joustavaa asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin nähden. Sataedun kansainvälisyyden liikkuvuusjaksolle ei ole olemassa omaa erillistä prosessikuvausta ja -mallia valmentamisen välineeksi. Valmentamiseen ei ole tehty selkeää ja kustannustehokasta kokonaisuutta eri ohjausmateriaaleista, joka olisi opiskelijalle helposti saatavilla.

Näihin kolmeen ongelma-kohtaan haetaan näillä tutkimuskysymyksillä vastauksia:

1. Mitkä ovat Sataedun opiskelijoiden tarpeet kansainvälisyysjaksosta?
  - Millä tavoin opiskelijat saadaan hakeutumaan ja osallistumaan kansainvälisyysjaksolle?
  - Onko liikkuvuusjaksojen tavoitteet määritelty opiskelijoille?

2. Minkälainen kansainvälisyyden ja liikkuvuusjaksojen valmentamisen prosessikuvaus- ja malli laaditaan?
  - Miten ja minkälaisilla keinoin kansainvälisyystiimi, opinto-ohjaajat ja vastuopettajat voivat valmentaa ja ohjeistaa opiskelijoita laadukkaasti ja kustannustehokkaasti?
3. Onko valmentaminen ja liikkuvuusjaksojen toteutus joustavaa ja kustannustehokasta? Mitä opiskelija hyötyy jaksosta?
  - Mitä liikkuvuusjakso sai aikaan, miten kansainvälisyyspolku toteutui, ovatko opiskelijat tyytyväisiä jaksoon?
  - Miten opiskelijoiden tyytyväisyys ja osaamisen reflektointi saadaan näkyväksi?
  - Miten, kuka ja minkälaisilla resursseilla osaaminen kansainvälisyysjaksolta arvioidaan ja tunnustetaan sekä tunnustetaan osaksi opiskelijan ammatillista tutkintoa?

### 3.2 Tietoperusta

Kehittämistyö aloitetaan keräämällä ja analysoimalla asiakastyytyväisyyttä jo liikkuvuusjakson suorittaneilta opiskelijoilta. Analysoinnin jälkeen tarkastellaan valmentamiseen prosessikuvauksia ja -malleja Laamasen (2003) johda liiketoimintaa prosessien verkkona sekä Tuomisen & Laamasen (2012) prosessijohtamisen toimintamalliteosten avulla. Aaltosen ym. (2005) valmentavan johtamisen filosofiaa ja Sydänmaalakan (2009) jatkuvan uudistumisen teoksia hyödynnetään valmentamisen kehittämisessä. Auvisen & Liikan (2015) osallistamisen käsikirja ja Otollisen (2016) osallistamisen oivalluskirja kaikille toimivat kehittämisen suunnittelun runkona opiskelijoiden osallistamiseen.

Kehittämistyön tietoperusta on kuvattu kuviossa 1. Siinä liikkuvuusjaksojen valmentaminen on toiminnan pohjalla kontekstissa, jonka tavoitteena on kehittää opiskelijan kansainvälistä osaamista osallistamalla. Valmentaminen on Aaltosen ym. (2005, 329–330) mukaan prosessimaista työskentelyä kuten opiskelijoiden oppiminen ja osaami-

sen kehittäminen. Osallistaminen pohjautuu Auvisen & Liikan (2015, 5) mukaan kolmelle tärkeälle periaatteelle. Ensimmäinen periaate on se, että yksilöt ja yhteisöt ovat toiminnan subjekteja eli toteuttajia. Toinen periaate on avoimuus ja erilaisuus. Kolmas keskeinen periaate on prosessi, jonka mukaan toiminta kehittyy ja muovautuu jatkuvasti.

Osallistaminen tulee aloittaa jo valmentamisen aikana jatkuvassa vuoropuhelussa kuten Auvinen & Liikka (2015, 7) ohjaavat. Otollinen (2016, 42, 44) korostaa, että jos yksilö saa olla itse mukana suunnittelussa, tapahtuu sitoutumista ja siitä voi tulla yksilön elämän paras seikkailu. Osallisuus perustuu toimintaan liittyvänä myönteisenä omistajuutena ja lisää vastuunkantoa sekä sitoutumista. Pelkästään vuorovaikutus ei riitä vaan toimintaa ja tuloksia tulee myös seurata. (Auvinen & Liikka 2015, 6). Lopullinen tavoite liikkuvuusjaksolle on lisätä opiskelijan kansainvälistä osaamista ja kehittymistä yksilönä.



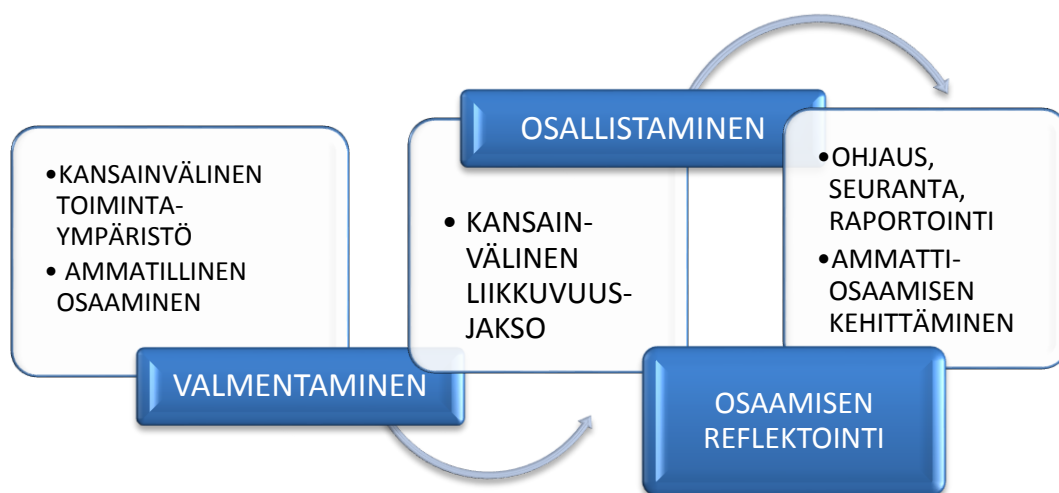
Kuvio 1. Tietoperustan kuvaus.

Tuominen & Laamanen (2012, 80-81) esittävät, että prosessin määrittely vaatii suunnittelua ja tavoitteiden asettamista sekä prosessien omistajien nimeämistä vastuut huomioiden. Jotta Sataedun opiskelijan liikkuvuusjakso voi edetä, tarvitaan prosessi, jonka mukaan saadaan toiminta määriteltyä selkeästi eri vaiheiksi jakson edetessä.

Prosessilla on oltava selvä alku ja loppu, joka auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa toiminnasta.

Prosessi on toistuva toimintatapa, jonka avulla syntyy tuotoksia ja lisäarvoa tuottavia tuloksia sekä vaikutuksia. Prosessikuvausten avulla lisätään yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja tuodaan esille toiminnan läpinäkyvyyttä. Ongelmakohdat saadaan helpommin esille ja toimintaa voidaan yksinkertaistaa. Niin asiakkaiden kuin henkilökunnan perehdytys sekä työnohjaus helpottuvat. Kuvaukset auttavat vähentämään epä tietoisuutta henkilöiden vastuualueista ja sitä kautta voidaan määrittää oikea henkilöstötarve. Lisäetuna henkilöstön jaksaminen helpottuu ja heidän osaamisen taso saadaan esille. (Jyväskylän yliopisto 2018).

Laamasen (2003, 52) mukaan prosessit tulee rajata niin, että asiakas on prosessin tilaaja ja hän on myös prosessin tuotteen/palvelun saaja. Tärkeää on luoda kokonaiskuva prosessista ja sen eri vaiheista. Prosessissa tulee avata jaksojen valmentamisen lisäksi osallistamisen ja osaamisen reflektoinnin kuulumisen (kuvio 2) prosessiin mukaan. Jotta prosessi voi onnistua, on toiminta rakennettava asiakkaasta lähtöisin.

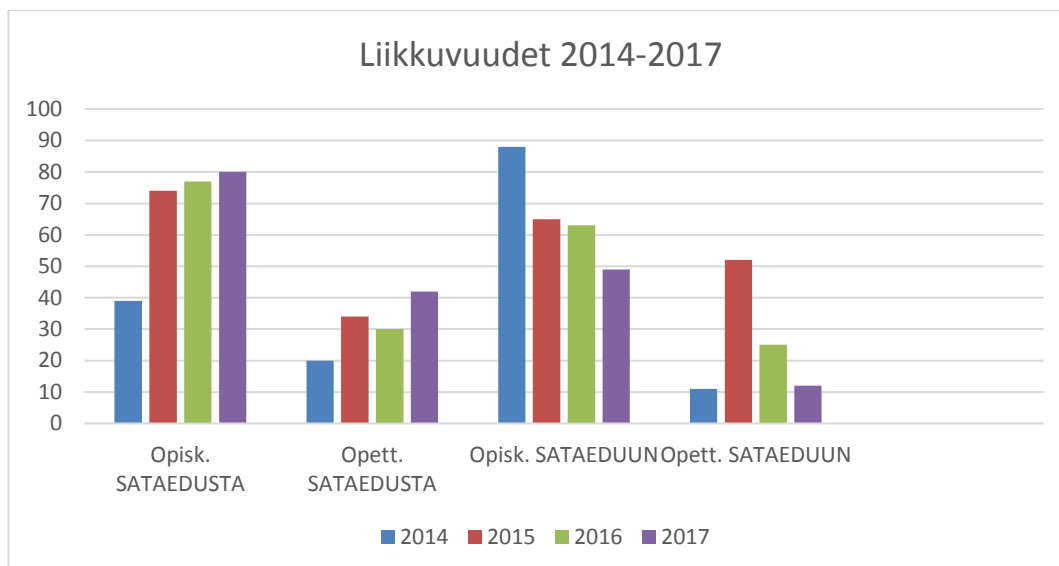


Kuvio 2. Liikkuvuusjakson prosessikuvaus.

#### 4 SATAEDUN LIIKKUVUUSJAKSOJEN PROSESSI

Sataedu on rakentanut kansainvälisyyspäällikkö M. Kemppisen mukaan (henkilökohdainen tiedonanto 31.10.2017 ja 17.4.2018) systemaattisesti yhtenäistä ja laadukasta opiskelijaliikkuvuutta viimeisten kahdeksan vuoden ajan. Sataedu on mukana kahdeksassa valtionavustushankkeessa ja 22:ssa EU:n rahoittamassa hankkeessa. Kaikista hankkeista yksi valtionavustushanke ja 12 EU:n rahoittamaa hanketta kehittävät kansainvälisyyttä. Sataedun opiskelijoiden liikkuvuusjaksot toteutetaan pääsääntöisesti Satamove hankkeilla, jotka ovat EU:n rahoittamia. Sataedun ensimmäinen Satamove hanke hyväksyttiin vuonna 2014. Toukokuussa 2017 myönnettiin neljäs hanke ja viides hanke hyväksyttiin toukokuussa 2018. Satamove hankkeiden rahoituksilla toteutetaan lukuvuoden 2017-2018 opiskelijoiden ja henkilöstön liikkuvuusjaksot. Kansainvälisyyspäällikkö M. Kemppinen suunnittelee, tekee hankehakemukset ja seuraa hankkeiden toimintoja sekä laatii ja tarkistaa budjetin. Lisäksi hän ohjaa kansainvälisyystiimiä työtehtävien teossa sekä osallistuu tarvittaessa liveraportointeihin.

Lähtevien opiskelijoiden ja opettajien liikkuvuusjaksojen määrä on pääsääntöisesti noussut. Ulkomaille lähti liikkuvuusjaksolle vuoden 2017 aikana 80 opiskelijaa (76 hankerahoituksella ja 4 omarahoituksella) sekä 42 opettajaa. Sataedu vastaanottaa kansainväliseen vaihtoon vuosittain tulevia opettajia ja opiskelijoita Euroopasta. Vaihtoon tulleet opiskelijamäärät ovat vähentyneet vuodesta 2014, koska silloin oli suuri erillinen ryhmä vaihto-opiskelijoita Kankaanpään toimipaikassa. Liikkuvuusmäärät Sataeduun ulkomailta oli vuonna 2016 yhteensä 63 opiskelijaa ja 25 opettajaa. Vuoden 2017 luvut ovat nousseet lähtevien opiskelijoiden ja opettajien osalta, kun taas tulevien opiskelijoiden ja opettajien määrä oli laskenut entisestään. Kuviossa 3. esitetään liikkuvuuksien henkilömäärät viimeisen neljän vuoden ajalta. (Sataedu 2018).



Kuvio 3. Sataedun liikkuvuudet vuosina 2014-2017 (Sataedu 2018).

#### 4.1 Liikkuvuusjaksojen kehittämisen hyödyt

Jotta liikkuvuusjaksosta on opiskelijalle oikeasti hyötyä, tulee vaihdolle tehdä selkeä konkreettinen suunnitelma ja määritellä tavoite, jonka mukaan ammatillisen tutkinnon työssäoppimisjakso toteutetaan. Tuomisen & Laamasen (2012, 103) mukaan prosessi tulee aloittaa suunnitelmasta ja tavoitteen asettamisesta, ilman niitä prosessi ei etene. Sataedu käyttää tavoitteiden asettamisessa oppimissopimusta ja reformin myötä koulutus- ja oppimissopimusta (training and learning agreement). Sopimukseen sovitaan opiskelijalle yhdessä ryhmänohjaajan, reformin myötä vastuopettajan kanssa tutkinnon osa mitä opiskelija lähtee vaihtoon suorittamaan. Lisäksi sovitaan ajankohta, vakuutukset, asuminen ja liikkuminen kohteeseen sekä arviointikäytänteet kuten osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. Opiskelijan tulee tehdä osaamisen reflektointia raportointia jakson aikana ja sen jälkeen. Tällä tavoin todennetaan tavoitteiden ja opiskelijan osallistaminen jaksoon kuten Auvinen & Liikka (2015, 16-17) ohjaavat tekemään.

Tavoite antaa tarkoituksen tunteen elämään, poistaa turhautumista ja tylsyyden tunnetta. Tavoitteen on herätettävä tunteenpaloa ja intohimoa, koska vasta tunne saa ihmisen toimimaan tavoitteen suuntaisesti. Menestys tulee vain, jos hallitsee selkeän tavoiteasetannan ja uskoo omiin mahdollisuuksiin sekä omaa rohkeuden kokeilla uusia



asioita poissa omasta mukavuusalueesta. Hämäläinen (2015, 207-209) ja Järvinen (2014, 209) korostavat, että tavoite ei sinänsä riitä vaan tehtävän työn on oltava mielekästä, jotta se motivoi. Motivaatio on halua, tarvetta ja tahtoa tehdä asioita, sitä omaavilla opiskelijoilla on mahdollisuus saavuttaa onnistunut liikkuvuusjakso.

Jotta kansainvälisyystiimi voi johtaa ja valmentaa opiskelijoiden liikkuvuusjakson toteutumista tulee tiimin jäsenten hyödyntää ohjaavaa vuorovaikutusta antaessaan jatkuvaa palautetta vaihdossa oleville opiskelijoille. Isotalus & Rajalahti (2017, 169-171) toteavat, että toisen osapuolen kunnioitus on hyvän vuorovaikutuksen lähtökohta. Niin opiskelijat, kansainvälisyystiimin jäsenet, kohteen vastaanottava taho kuin työssäoppimispaikan henkilökunnan jäsenet ovat yhtä arvokkaita, roolista tai asemasta riippumatta. Palaute on kehittymisen tärkein asia, mutta kulttuuriset erot vaikuttavat palautteen suoruuteen. Erot on hyvä huomioida, koska mitä enemmän viestijöiden taustat eroavat toisistaan sitä helpommin tulee väärinymmärryksiä. Opiskelija tarvitsee jakson toteuttamisessa vahvistavaa ja korjaavaa palautetta, jotta hän motivoituu ja kehittyy yksilönä ja sitä kautta tiiminä/ryhmänä sekä työyhteisön jäsenenä. Kun palaute vielä voidaan perustella faktoilla tai tarkoilla havainnoilla, kuten vuoropuhelussa raporttien yhteydessä ja ohjeistukseen vedoten, kasvatetaan opiskelija ymmärtämään jakson tavoite ja sen arvioinnit tasot. Tärkein tuotos opiskelijan vaihtojaksolta on kansainvälisen osaamisen ja kehittymisen merkitys hänelle itselleen. (Järvinen, Rantala & Ruotsalainen 2014, 21).

Viitalan (2005, 30) mukaan pelkästään erilaisten prosessikaavioiden laatiminen ei riitä, jos kehitettävän muutoksen kohteena ja toteuttajana ovat joukko ihmisiä. Toiminnan kehittäminen vaatii myös sitoutuneet ihmiset, jotka toteuttavat sitä. Liikkuvuusjaksojen valmentamisen kehittämistyön avulla Sataedun kansainvälinen toiminta paranee ja tehostuu. Tavoitteena on myös tehostaa toimintaa kustannusten osalta, resurssien tarkistamisella. Sataedun opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentamisen kehittäminen vaikuttaa organisaation sisäiseen toimintaan ja ulkoisesti alueellisesti, valtakunnallisesti sekä globaalisti.

#### 4.2 Kansainvälisyyden ydin- ja tukiprosessit

Sataedun kansainvälisyyden ydin- ja tukiprosessit avataan tässä työssä, jotta niiden avulla voidaan ymmärtää organisaation toimintaa paremmin kokonaisuutena ja tunnistaa kriittiset vaiheet toiminnassa. Niitä ei ole aiemmin avattu prosessikaaviona. Prosessikaavio on viestinnän ja vuorovaikutuksen väline, kuten Laamanen (2003, 75) toteaa. Sataedun kansainvälisyyden asiakkaita ovat vuosittain ne opiskelijat (n. 60-80 henkilöä) ja henkilökunnan jäsenet (n. 30 henkilöä), jotka ovat olleet liikkuvuusjaksoilla.



Kuvio 4. Sataedun kansainvälisyyden ydin- ja tukiprosessit.

Ydinprosesseista kaksi ensimmäistä ovat kansainvälisen toiminnan kehittäminen ja asiakkaan vakuuttaminen, joiden kuvaukset puuttuvat Sataedun kansainvälisyyden toimintaohjeesta. Kolmas ja neljäs ydinprosessi, kansainvälisen jakson toteutus ja asiakkaan tyytyväisyyden selvittäminen on avattu toimintaohjeessa. Nämä prosessit ovat keskeisiä toimintoja kansainvälisyydelle. Varsinainen palvelun parantamisen prosessin kuvaus puuttuu yleensä palveluja tuottavilta organisaatioilta kuten Sataedulta. Tuote- tai palvelukehitysprosessi voi olla tutkivaa, tuotteiden ja palveluiden sekä järjestelmien suunnittelua, prosessin parantamista, ylläpitoa, tuotteen parantamista rekla- maatioiden perusteella. (Laamanen, 2003, 55; Tuominen & Laamanen, 2012, 21).

Kansainvälistä toimintaa kehitetään yhteistyössä kansainvälisyystiimin kanssa vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyjen ja yhteisen kehittämispäivän avulla. Tavoitteena on parantaa liikkuvuusjaksojen toteuttamista jatkuvan uudistumisen periaatteella, jokaisen asiakkaan kokeman liikkuvuusjakson ansiosta. (Sydänmaanlakka, 2009, 245). Asiakkaan vakuuttaminen voidaan Laamasen (2003, 55) mukaan jakaa kahteen eri tyyppiin kuten esimerkiksi markkinointiin ja myyntiin. Tämä ydinprosessi vaatii organisaation työntekijöiltä todellista asiantuntijuutta, jota ei voida ostaa mistään. Asiantutijaksi kasvetaan tietopääomalla, kohdekokemus tuntemuksella, joka on yksi tukiprosesseista. Tuomisen & Laamasen mukaan (2012, 21) asiakkaan kohtaamat ydinprosessit vaativat tukiprosesseja toimiakseen laadukkaasti ja tehokkaasti.

Straw, Scullard, Kukkonen & Davis (2015, 94) opastavat johtajia tietoisesti ymmärtämään oman tiimin huolenaiheita ja pelkoja. Kansainväliselle jaksolle lähtevä tuntee erilaisia huolenaiheita ja pelkotiloja liikkuvuusjaksostaan kuten esimerkiksi, miten selviytyy kohteeseen, riittääkö kielitaito ja rahat sekä vastaako asuminen omia toiveita. Kansainvälisyystiimin toiminta on yksi tukiprosessi liikkuvuusjakson toteuttamisessa. Kansainvälisyysyhdyshenkilöt ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään ja lähtevien opiskelijoiden sekä heidän vanhempien kanssa. Tavoitteena on, että kaikki työsäöppimiseen ja myös vapaa-aikaan liittyvät asiat sujuvat mahdollisimman hyvin. Erilaisia arjen ongelma- ja muutostilanteita tulee, mutta sitä varten ylläpidetään jatkuvaa vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa niin opiskelijoihin kuin vastaanottavan organisaation yhteyshenkilöihin. Ohjaustoiminta on vuorovaikutteista ja yksilöllistä opiskelijan tarpeen mukaan. Yhteistyö on edellytys onnistuneen liikkuvuusjakson toteuttamisessa. Lisäksi hyvät välit ja viestiyhteys kansainvälisyysyhdyshenkilöihin kohteissa ovat jakson tukiprosesseja ja edesauttavat toteuttamista. Kansainvälisyystiimin ja opiskelijoiden tulee ymmärtää, että kansainvälisyudessa toimitaan prosessien vaatimassa järjestyksessä tehtäväkuvauksien ja annettujen resurssien mukaisesti. Tämän vuoksi liikkuvuusjakson kansainvälisyyspolun tehtäväkuvaukset avataan omana prosessikaaviona eri toimijoille vielä tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

### 4.3 Opiskelijan kansainvälinen polku

Sataedun opiskelijaliikkuvuus toimintaohjeessa (2016, 1) kuvataan, että tärkeä osa valmistuvan opiskelijan ammattitaitoa ovat elinikäisen oppimisen avaintaidot. Ne ovat valmiuksia, joita jatkuva oppiminen, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotto sekä työelämän muuttuvat olosuhteet edellyttävät. Avaintaidot tuovat esille opiskelijan kykyä selviytyä erilaisista elämäntilanteista ja lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä sekä kansalaisvalmiuksia. Niiden avulla opiskelijat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia sekä toimimaan muuttuvissa oloissa. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja ovat erityisesti ammattiin valmistuvalla vuorovaikutus ja yhteistyö, aktiivinen kansalaisuus sekä eri kulttuurit. Jokainen Sataedun opiskelija valitsee henkilökohtaisissa opintojen suunnittelukeskusteluissa ryhmänohjaajan eli vastuuopettajan kanssa oman opintopolkunsaa. Sataedu tarjoaa opiskelijoilleen kansainvälistymiseen tähtäävää opintopolkua, joka rakennetaan henkilökohtaisesti kunkin tutkinnon opetussuunnitelman mukaisesti ammatillisista pakollisista tai vapaasti valittavista tutkinnon osista. Kansainvälistymiseen tähtäävä opintopolku (kv-polku) koostuu kansainvälisestä tutorkoulutuksesta, kulttuurien lisätuntemuksesta ja englanninkielen syventävistä opinnoista sekä työssäoppimisesta Euroopan kumppanikoulujen yhteistyöyrityksessä valitun tutkinnon osan mukaisesti.

Opiskelijoiden liikkuvuusjakson toteuttaminen on Sataedun kansainvälisyyden tärkein ydinprosessi, joka luo arvoa itse asiakkaalle eli opiskelijalle. Prosessi liittyy vahvasti Sataedun ydintoiminnan, koulutuspalvelujen tarjontaan. Kun prosessi on hyvä, se on yksinkertainen ja nopea läpivienniltään. Hyvä prosessi itsessään estää virheitä tapahtumasta ja tuo poikkeamat esiin. Kehittämällä prosessin ongelmakohtia jatkuvasti päästään parempaan asiakastytyväisyyteen. Hyvä ja sujuva prosessi on valmentamisen väline ja vaatii ohjausta sekä seuranta eri vaiheissa. Ohjaaminen edellyttää, että prosessissa kaikki vaiheet ovat hyvin dokumentoitu ja kaikkien osapuolien tiedossa. Lisäksi kaikki asianomaiset noudattavat yhteisiä toimintatapoja ja -ohjeita. (Logistiikan maailma 2017).

Laamasen (2003, 171) mukaan ohjauksessa on tärkeää ymmärtää käsitteet: prosessin hallinta ja kyvykkyys. Prosessi on hallinnassa, kun ongelmatilanteet eivät vaikuta sen toimintaan. Prosessin monimuotoisuuteen ja vaihteluun vaikuttavat monet eri tekijät.

Suurin osa tällaisista syistä ovat satunnaisia. Satunnaisiin syihin ei voi vaikuttaa muulla tavoin kuin muuttamalla olennaisesti prosessia. Siksi on tärkeää muistuttaa Sataedun kansainvälisyisyhdysenkilöitä säännöllisesti yhteisistä toimintatavoista ja kansainvälisyyden opiskelijaliikkuvuuksien toimintaohjeesta. Kansainvälisyystiimillä on tällä hetkellä kerran vuodessa (elokuussa) kehityskokous, jossa käydään opiskelijaliikkuvuuksien toimintaohje läpi ja katsotaan yhdessä kansainvälisyystiiminä, onko ohjeessa jotakin korjattavaa. Muutoin kansainvälisyyskoordinaattori on yhteyksissä yhdysenkilöihin viikoittain liikkuvuusjaksojen opiskelijoista. Kansainvälisyyspäällikkö ja koordinaattori työskentelevät Kokemäen toimipaikassa ja keskustelevat liikkuvuusjaksojen toteuttamisesta joka viikko. Näissä keskusteluissa ennakoitaan mahdollisia ongelmia ja pohditaan kehittämiskohteita seuraaviin liikkuvuusjaksoihin. Tuominen & Laamanen (2012, 59) kehottavat siirtymään prosessien vuoropuhelussa tiedottamiskulttuurista juuri keskustelukulttuuriin.

Tuominen & Laamanen (2012, 24) pitävät tärkeänä myös, että prosessin tavoitteet määritellään kolmeen mitattavaan osaan. Ensimmäiseksi mitataan prosessin laatu asiakkaan silmin. Mitä Sataedun opiskelijoiden kv-polku saa aikaan? Vastaukset saadaan selvittämällä opiskelijoiden asiakastyytyväisyys. Toiseksi selvitetään kuinka prosessi saa sen aikaan, onko toiminta kustannustehokasta? Sataedussa on määritelty työntekijäkohtaisesti resurssit kv-polkujen toteuttamiseen ja hankerahoitus määrittää opiskelijakohtaiset resurssit jakson toteuttamiseen kuten mitä lennot ja asuminen saavat kustantaa. Kolmanneksi tavoitteeksi nostetaan sopeutumiskyky, kuinka mukautuva prosessi on eri tarpeisiin? Laatu ja tehokkuus eivät välttämättä ratkaise kilpailua, koska ne ovat perusasioita. Sataedun kilpailuetuna on joustava ja yksilöllinen kv-polku. Liikkuvuusjakson tulee täyttää asiakkaiden eli opiskelijoiden poikkeavat tarpeet ja odotukset kuitenkin laatua ja tehokkuutta unohtamatta.

Opiskelijan on hyvä nähdä liikkuvuusjakson kokonaisuuskuva siten, että opiskelijan, kansainvälisyystiimin ja opiskelijahuollon roolit ja tehtävät ovat erotettu toisistaan prosessin eri vaiheissa. Kuvataan siis opiskelijan kv-polku, joka auttaa häntä ymmärtämään paremmin kansainvälisen liikkuvuusjakson toteuttamiseen ja itsensä kehittymiseen vaatimat asiat.

Gerdt & Korhikoski (2016, 50) neuvovat piirtämään asiakkaan polun, jotta voidaan aloittaa rakentamaan ylivoimaista asiakaskokemusta. Tämä visuaalinen versio kuvio 5. tulee opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentamiseen selventämään liikkuvuusjakson kulkua ja tavoitteita.



Kuvio 5. Sataedun liikkuvuusjakson kansainvälisyyspolun prosessikaavio versio 1. (Reunanen, 2017).

Gerdtin & Korhikoski korostavat (2016, 46-47), että asiakaskokemus on asiakkaan läpikulku ostoprosessissa ja lopputulos yrityksen arvoketjusta. Digitalisaation myötä liiketoiminnan logiikka ja asiakkaan ostopolut ovat muuttuneet entisestä teollisuusyhteiskuntamallista. Sitä kuvattiin ennen porterilaisittain eri funktioiden jatkumona, jossa ostos, valmistus, markkinointi, myynti ja logistiikka seurasivat lineaarisesti toisiinsa. Tässä tapauksessa asiakas eli opiskelija on osa prosessia ja osallistuu liikkuvuusjakson toteuttamiseen itse. Tarvitaan niin sisäistä kuin ulkoista verkostoa. Kansainvälisyysjakson toteuttaminen on jopa osa markkinointikanavaa. Asiakas (opiskelija) liikkuu tarpeen mukaan eri toimijoiden luona. Asiakaskokemuksen johtaminen on yrityksen arvoprosessin kehittämistä. Sataedun yhtenä strategian kärkenä on saada opiskelija keskiöön. Asiakastytyvyyttä tarkasteltaessa tulee analysoida asiakaskokemusta laajasti ja kehittää asiakkaan ja yrityksen välisiä kohtaamispisteitä taloudellisten, sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden sekä sidosryhmien näkökulmasta.

#### 4.3.1 Hakeutuminen vaihtoon ja valmennusleiri

Kansainväliseen vaihtoon kaikki Sataedun opiskelijat voivat hakeutua vapaasti. Hakukierros toteutetaan kaksi kertaa vuodessa (syyskuussa ja tammikuussa) opiskelijahallintajärjestelmä Wilman avulla. Kaikissa toimipaikoissa järjestetään kansainvälisyysinfot elokuussa erikseen aloittaville ja jatkaville opiskelijoille. Lisäksi yhteinen kansainvälisyysinfo järjestetään myös tammikuussa vaihdosta kiinnostuneille opiskelijoille. Kaikki kansainväliseen vaihtoon hakeutuneet kutsutaan kahden päivän kestoiselle lähtövalmennusleirille.

Sataedussa valmentaminen liikkuvuusjaksolle tehtiin elokuuhun 2016 saakka perinteisesti, opettajajohtoisesti kouluttamalla siten, että ensin kielten opettaja opetti englannin kieltä kuusi tuntia, sitten kulttuurialan opettajan kanssa työstiin eri kulttuureihin perehtymistä erilaisten verkkotehtävien parissa. Näiden jälkeen yhdyshenkilö auttoi opiskelijoita englanninkielisten ansioluetteloiden teossa sekä vaihtojaksojen silloisten oppimissopimusten viimeistelyssä. Syksystä 2016 alkaen, vaihdossa olleiden opiskelijapalautteiden ansiosta, vaihtoon hakeutuneet kutsutaan kaksipäiväiselle valmennusleirille. Vaihtoon lähetettävien opiskelijoiden valintakriteereinä ovat Sataedun kansainvälisyystoimintaohjeen (2016, 2) mukaan: ”motivaatio ja halu lähteä vaihtoon sekä opintomenestys ja poissaolojen tilanne”.

Otollisen (2016, 64-65) mukaan valmennukset, joihin osallistuvat organisaation henkilöstöä eri tasoilta, tuottavat parhaimmat tulokset valmennettavalle. Valmennusleiriin osallistuvat opiskelijoiden lisäksi kansainvälisyysyhdyshenkilöt ja englannin kielen opettaja sekä ryhmänohjaajia eli vastuupettajia ja tarpeen mukaan henkilökohtaisia avustajia. Myös opinto-ohjaajia on kutsuttu osallistumaan valmennusleiriin. Opiskelijan motivaatiota ja halua lähteä vaihtoon herätetään mielekkäällä valmennusleirin ohjelmalla. Valmennusleirillä osallistamisen tavoitteena on helpottaa liikkuvuusjaksolle lähtemistä. Osallistaminen ei ole mahdollista ilman aitoa prosessia. Valmennusleirillä on tärkeää saada opiskelijat ymmärtämään, että jaksolla on suoritettava henkilökohtai-

sen opiskelusuunnitelman mukainen tutkinnon osa. Tutkinnon osat määräytyvät Opetushallituksen asettamiin tutkinnon perusteisiin ja arviointikriteereihin. Tutkinnon osa ja siellä määritellyt ammattitaitovaatimukset ovat työssäoppimisen oppimisen tavoite.

#### 4.3.2 Osallistaminen liikkuvuusjakson suunnitteluun

Auvisen & Liikan (2015, 17, 19) mukaan osallistaminen on toimintatapa. Se perustuu eri toimijoiden ideoiden, osaamisen, valmiuksien ja taitojen tehokkaaseen hyödyntämiseen. Edellyttäen yhteisesti sovittujen tavoitteiden toteuttamista. Oleellista on tavoitteellinen toiminta, joka suunnittelee ja toteuttaa muutoksia ja parannuksia nykytilanteeseen. Liikkuvuusjaksojen opiskelijoiden osallistamiseen osallistuvat kansainvälisyyskoordinaattorin ja -yhdyshenkilöiden lisäksi myös ryhmänohjaaja eli vastuupettaja, opinto-ohjaaja ja toimistos sihteeri sekä kansainvälisyyspäällikkö, kuten kuviossa 5 esitetään. Tärkeässä osassa jakson suunnittelussa on myös kohdemaan yhdyshenkilö, joka järjestää kohteessa työssäoppimispaikan ja arjen sujumisen. Kun opiskelija itse saa osallistua päätöksentekoon ja vuoropuheluun kohteen tarjoamasta työssäoppimispaikasta, se lisää opiskelijan kiinnostusta jakson suunnitteluvaiheeseen. Osallistamisen tavoite on sitouttaa tässä tapauksessa liikkuvuusjakson suorittamiseen ja työssäoppimiseen.

Valmennusleirin jälkeen opiskelijat toimittavat vaihdossa suoritettavan opetussuunnitelman mukaisen tutkinnon osan nimen koordinaattorille, joka täyttää koulutus- ja oppimissopimuksen niiden perusteella vuorovaikutuksessa opiskelijan ja vastuupettajan kanssa. Sopimuksen allekirjoittaa opiskelija, lähettävä koordinaattori ja vastaanottava yhdyshenkilö sekä työssäoppimisohjaaja. Lisäksi koordinaattori tekee kohteen varmistuttua rahoitussopimuksen, jonka opiskelija allekirjoittaa ja siten vahvistaa ymmärtävänsä rahallisen sitoutumisen. Syksystä 2017 alkaen rahoitussopimus ja oppimissopimus on ollut mahdollista tehdä sähköisesti oppilashallintajärjestelmä Wilmassa. Sähköisten asiakirjojen tavoitteena on helpottaa ja tehostaa asiakirjojen tekemistä. Oppilaitos järjestää ja maksaa hankerahoituksella opiskelijoille matkat ja majoituksen etukäteen. Summa vähennetään opiskelijalle maksettavasta jakson tukirahasta. Se huomioidaan opiskelijan maksumääräystä tehdessä. Opiskelijat saavat myös ruokarahan kolme euroa/arkkipäivä ja tukea paikallisliikkuvuuteen yhteensä 175 euroa. Tuosta



summasta jätetään pantiksi 75 euroa, joka maksetaan opiskelijalle heti liveraportoinnin jälkeen, kun kaikki sähköiset palautteet on annettu.

Kuukauden kuluttua hakeutumisesta varmistetaan vielä lopulliset lähtijät ja kohteet. Valituille opiskelijoille koordinaattori tiedottaa liikkuvuusjaksolle lähtemisestä Wilmassa. Wilma-viestit eivät yksistään riitä viestintäkanavana, koska opiskelijat eivät lue niitä aktiivisesti. Viestin on oltava monikanavaisesti jaettava mahdollisimman selkeää ja tiivistettyä sekä johdonmukaista kuten Gerdt & Korhonen opastavat (2016, 138). Keväällä 2016 aloitettiin käyttämään opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen ohjauksessa Wilma-viestien lisäksi keskusteluryhmiä Facebookissa ja WhatsAppissa. Näin tavoitetaan lähtevät ja jaksolla olevat opiskelijat monipuolisemmin ja nopeammin kuin vain Wilman kautta.

Koordinaattori pyytää opiskelijaa ehdottamaan sopivat budjetin mukaiset lennot, jotta opiskelija pääsee vaikuttamaan lentolippujen hankintaan. Muutamia peruutuksia on tullut vielä tässä vaiheessa, syynä ovat olleet pääasiassa rahahuolet tai perhetilanne. Opiskelija voi siis ennen lentolippujen tilaamista vielä maksutta perua lähtönsä. Se on opiskelijan hyvä tietää ja saattaa jopa helpottaa opiskelijan päätöksentekoa lähteä kansainväliseen vaihtoon.

#### 4.3.3 Jaksojen ohjaus ja osaamisen reflektointi

Ohjaus perustuu sopimukseen, jossa ohjattava on antanut luvan itsensä auttamiseen. (Järvinen & Järvinen 2014, 169-171). Liikkuvuusjakson koulutus- ja oppimissopimus sitoo opiskelijan suorittamaan ennalta sovitun opetussuunnitelman mukaisen tutkinnon osan jakson aikana. Ohjaajan roolissa ovat tässä kehittämistyössä kansainvälisyystiimin jäsenet ja opiskelijahuollon henkilöt, jotka ovat sitoutuneet ohjaamaan opiskelijaa liikkuvuusjakson aikana kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on, että oppimista tapahtuu ja osaamista kertyy. Ohjaajan tehtävänä on auttaa ja arvioida opiskelijan suorittamaa liikkuvuusjaksoa. Tähän tarvitaan jatkuvaa, säännöllistä vuoropuhelua opiskelijan kanssa, kuten epämuodolliset keskustelut Facebookin tai WhatsAppin suljetuissa ryhmäkeskusteluissa. Lisäksi henkilökohtaiset muodollisemmat keskustelut

opiskelijan ja ohjaajan kesken on välillä tarpeen, esimerkiksi puhelimitse voidaan selvittää opiskelijan henkilökohtaisempia asioita. Ohjattavien opiskelijoiden kanssa käydään jakson aikana eniten ryhmävuoropuheluita, koska samaan kohteeseen lähetetään pääsääntöisesti kahdesta kymmeneen opiskelijaa yhtä aikaa. Opiskelijaryhmät muodostavat ns. kohdekohtaisia tiimejä. Yleensä he asuvat samassa asunnossa tai hostelissa.

Opiskelijoiden yksilö- ja tiimiohjauksessa on tärkeää luoda rakentava ja kannustava vuorovaikutussuhde, joka auttaa koko tiimiä keskittymään tavoitteen saavuttamiseen, kansainvälisen liikkuvuusjakson suorittamiseen arvioidusti läpi. Ohjaus muuttuu tiimin kehittymisen myötä enemmän sparraavaksi ja kansainvälisyystiimin valmentamisen rooli häviää ja uudistuu jakson aikana. Järvisen (2014, 161) mukaan sparrausta tehdään tarkalla kuuntelemisella, oikein ajoitetuilla ja laadukkailla kysymyksillä sekä tiukalla tavoitteellisuudella. Parhaimmillaan kohdekohtainen tiimi alkaa ohjata ja sparrata itse itseään ja toisiaan. Liikkuvuusjaksojen työssäoppiminen perustuu opiskelijoiden kokemuksiin ja on tehokkaimmillaan yhdessä tiimin kanssa. Erilaiset kokemukset ja näkemykset rikastavat vuorovaikutteista keskustelua ja antavat jakson osallistamisen välineet. Hyvin toimiva tiimi liikkuvuusjaksolla, pystyy parhaimmillaan tuottamaan yhdessä integroitua tietoa ja uutta osaamista. (Jalava & Vikman, 2003, 30.)

Jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittäminen sekä uudistumisen kyky ovat elinikäisen oppimisen avaintaitoja, jotka liikkuvuusjaksolle lähtevien opiskelijoiden tulee saavuttaa. Sydänmaanlakan (2009, 59) mukaan jatkuva uudistuminen edellyttää joustavuutta ja kykyä ennakoida sekä johtaa muutoksia. Kansainvälisyystiimin tehtävä on ohjata opiskelijaa oikeaan suuntaan, onnistuneeseen jaksoon eli tukea opiskelijan liikkuvuusjakson loppuun suorittaminen ja sitä kautta osaamisen kehittyminen. Opiskelijan oma kehittyminen jaksolla tuodaan esille siten, että hän kirjoittaa kolme blogikirjoitusta tai raporttia sosiaaliseen mediaan, Sataedu Satamove Facebook ryhmään. Ensimmäisessä raportissa kuvataan alkutunnelmia ja ensivaikutelmia kohteesta ja työssäoppimispaikasta. Toisessa raportissa opiskelija kertoo enemmän ammatillisesta puolesta, minkälaisia työtehtäviä on saanut jakson aikana tehdä ja onko oppinut jotakin uutta. Kolmannessa raportissa opiskelija laatii itsearviointia eli reflektoi pohtimalla mitä on oppinut ja onko oppimiskokemuksessa eroavaisuuksia verrattaessa Suomeen. (Järvinen ym. 2014, 171).

Oppimisen ja osaamisen kehittymisen kannalta reflektio on välttämätöntä. Se vaatii teorian ja käytännön ymmärtämistä. Se on prosessi, jossa opiskelija tarkastelee ja käsittelee uusia oppimiskokemuksia, jotta hän voi konstruoida uutta tietoa ja osaamistaan verrattuna aikaisempaan. Merkityksellisten ja mielekkäiden oppimiskokemusten ajattelun pohjana ovat olettamusten tunnistaminen. Tavoitteena on opiskelijan ajattelun kehittyminen siten, että hän pystyy tekemään itsearviointia eli reflektointia omista kokemuksistaan liikkuvuusjaksolta, miten ja kuinka hyvin oppiminen ja osaaminen on kehittynyt. Oppiminen näkyy opiskelijan käytännön toimissa. Liikkuvuusjaksosta opiskelijat tekevät henkilökohtaisia raportteja ja voivat osittain kirjoittaa yhdessä tiiminä raportointeja. Ryhmäreflektoinnin tavoitteena on laajentaa ja syventää vielä oppimista avoimuuden ja toisten kunnioittamisen sekä asioiden perusteluilla. (Mäkinen 2002; Mämmelä 2017).

#### 4.4 Liikkuvuusjaksojen opiskelijapalaute

Asiakaspalautteiden kerääminen määrällisenä menetelmänä on helppo toteuttaa Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2015, 104) mukaan lomakekyselynä tai strukturoituna lomakehaastatteluna, jossa kysytään isolta joukolta samoja kysymyksiä. Kun halutaan testata pitääkö jokin teoria paikkansa, määrällinen menetelmä on hyvä valinta. Teorian väittämiä ja oletuksia eli hypoteeseja testataan kyselyllä. Kyselyllä todetaan voiko hypoteesi pitää paikkansa, sitten ne todetaan tosiksi (verifioidaan) tai epätosiksi (falsifioidaan). Kerätty materiaali eli data analysoidaan ja yleistetään tilastollisin menetelmin. Tutkija ei saa vaikuttaa tutkimuksen kohteeseen eikä usein kohtaa tutkittavia. Luotettavuus arvioidaan mittauksen luotettavuuden (reliabiliteetin) ja tarkkuuden (validiteetin) avulla. Sataedun kv-jaksoista kerätään sähköisten Webropol kyselyn avulla vaihdossa olleilta opiskelijoilta palautetta puolivuositain. Kyselyihin opiskelijat vastaavat itsenäisesti, mutta saavat tarvittaessa apua kyselyn täyttämässä.

Tämän kehittämistyön nykytilan selvittämisessä tutkitaan liikkuvuusjaksolla olleiden opiskelijoiden palautteita syksyn 2016 ja kevään 2017 osalta ja sieltä esiin nousevia asiakkaiden kehittämisen tarpeita. Ensiksi analysoidaan määrällisellä menetelmällä eli

Webropol kyselyllä (liite 1) hankittuja tietoja liikkuvuusjaksojen onnistumisista ja kehittämisen kohteista. Kansainvälisyyspäällikkö M. Kemppisen mukaan (henkilökohdainen tiedonanto 12.4.2017) hän on itse laatinut kyselyn ensimmäisen Satamove hankkeen palautteiden keräämiseen vuonna 2015. Kemppinen ei ollut hyödyntänyt teorian tietoa kyselyn laatimisessa, vaan käytti kokemustietoaan ja hankkeen arviointiin vaikuttavia asioita hankkeen myöntämispäätöksestä.

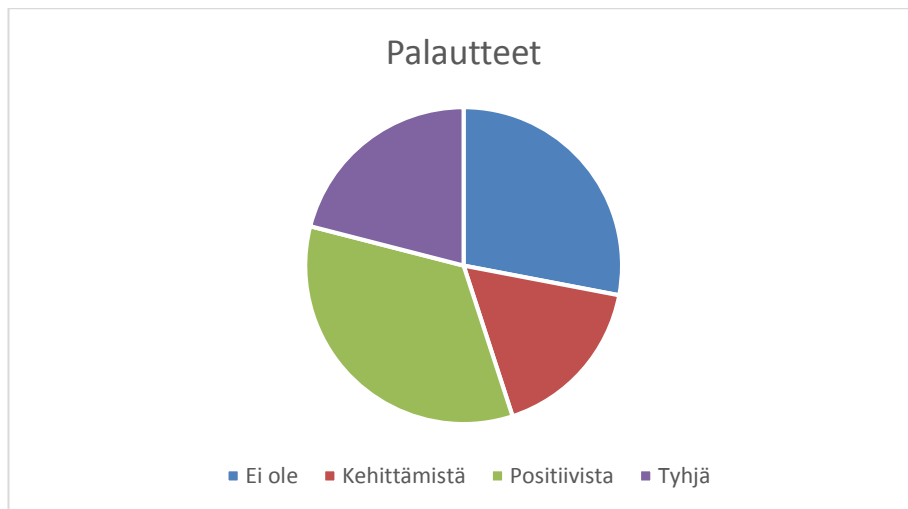
Kyselyyn vastanneista opiskelijoista, 62 % olivat sitä mieltä, että englanninkielisen CV:n laatimisesta valmennusleirillä oli hyötyä kansainvälisyysjakson aikana tai tulevaisuutta ajatellen. Opiskelijoista 38 % ei pitänyt CV:n tekemistä hyödyllisenä. Vastanneista 54 % koki, että valmennusleirin kulttuuriosuus helpotti täysin tai jokseenkin asettumaan paremmin kohdemaahan ja työssäoppimispaikalle. Opiskelijoista 46 % olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä. Opiskelijoista 62 % olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että hänellä itsellään oli tärkeä rooli liikkuvuusjakson sisällön laadinnassa. Vastaaajista 77 % koki täysin tai jokseenkin, että jakson ammatillinen sisältö vastasi oppimissopimuksessa laadittuja oppimistavoitteita. Täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 71 % siitä, että jakson jälkeen käytiin ryhmänohjaajan eli vastuunopettajan kanssa keskustelu jakson aikana saavutetun osaamisen tunnistamisesta ja tunnistamisesta osaksi hänen tutkintoaan. Liikkuvuusjaksojen yleisarvosana oli 4,2, kun paras arviointi oli 5 ja huonoin 1. Opiskelijat ovat olleet hyvällä tasolla tyytyväisiä liikkuvuusjaksojen onnistumiseen.

Kansainvälisyyden Webropol kyselyssä halutaan tarkastella määrällisen palautteen lisäksi myös laadullista palautetta. Tämän vuoksi syksyllä 2016 ja keväällä 2017 liikkuvuusjaksolla olleilta opiskelijoilta saaduista palautteista analysoidaan viimeisen avoimen kysymyksen vastaukset erikseen.

Palautteen kysymys 16: Jos Sinulla on vielä muuta asiaa mielessäsi koskien liikkuvuusjaksoasi, ole hyvä ja kerro se tässä. Vastauksista laadittiin ympyräkaavio (kuviokuva 6). Positiivista palautetta liikkuvuusjaksosta antoivat 34 % vastaajista, esimerkiksi:

- Kaikki meni oikein hyvin. Jakso oli opettavainen ja paljon uutta tuli opittua.
- Leiri oli todella hyvä.
- Upea kokemus, suosittelen kaikille!! Lähtisin uudelleen, jos olisi mahdollisuus!!

Liikkuvuusjaksosta 28 % vastasi, että ei ole mitään muuta asiaa mielessä tai kaikki oli ok. Tyhjän vastauksen antoivat 21 % vastaajista. Kehitettävää palautetta antoivat 17 % vastaajista.



Kuvio 6. Sataedun kv-jaksojen kyselyn palautteet syksy 2016 ja kevät 2017.

Kehittämisehdotuksia opiskelijat antoivat seuraavasti:

➤ **Asiakirjat/perehdytys:**

- Selkeyttä ennen kohdemaahan menoa asioihin.
- Pidän omalla vastuullani perehdytystä kysellen ja selvää ottaen.
- Minulle ei pidetty Moodle juttuja.
- informaation kulku oli yksisuuntaista.
- Kv-leiri oli mielestäni hyvä idea, kehittää sitä voisi ottamalla aiempaa vaihdossa olleita opiskelijoita kertomaan kohdemaista joissa ovat olleet vaihdossa.
- Olisikohan mahdollista tehdä ennen harjoittelua tietopaketin siitä, että miten ulkomailla kannattaa toimia? Esim. kannattaako hankkia pre-paid- liittymä ulkomailla ja voiko käyttää omaa pankkikorttia ulkomailla ollessa. Ei tarvitsisi sitten pohtia näitä asioita

➤ **Työssäoppimispaikka (TOP):**

- Ehkä harjoittelupaikan etsinnässä ja valinnassa voisi opiskelija olla enemmän itse mukana.
- Kielimuuri tuotti vähän ongelmia.

- Työharjoitteluun liittyviä sisältöjä tai muita papereita ei käsitelty vaihdon aikana lainkaan.
- Työ ei ollut aivan sellaista josta olimme aiemmin keskustelleet.
- Ennen liikkuvuusjaksoani olisin halunnut saada tietoa enemmän; työpaikastani

➤ **Matkustaminen/asuminen:**

- Jos Romansiin lähtee joku uudelleen ottakaa lento Pariisiin ja TVG suoraan Romanseen. Lyon on turhan kaukana ja yhteydet huonommat.
- Wifiä ei hankittu kämpälle valmiiksi vaikka se luvattiin ja ei varotettu että ei saada kyytiä opettajalta saksassa kaupungista lentokentälle
- Asunnossa ei ollut hellaa tai ruuanlaitto välineitä, siellä oli vain jääkaappi ja mikroaaltouuni, vedenkeitin.
- Ennen liikkuvuusjaksoani olisin halunnut saada tietoa enemmän; asuinpaikakunnastamme ja asunnostamme kohdemaassa.

➤ **Todistus/osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen/näytöt:**

- Ja todistukseen voisi tulla selkeä maininta ulkomaan työssäoppimisesta
- Näytön toteutuksesta olisi ollut mukava tietää etukäteen joten olisin voinut valmistautua ja panostaa siihen paremmin. Nyt minulle selvisi tarkka näytön toteutustapa vasta vuorokautta ennen näytön palautusajankohtaa, joka vaikuttaa näytön laatuun. Kysyin näytöstä, aluksi en saanut vastausta ja opettajilla oli myös eri näkemyksiä toteutustavoista.

Vaihdossa olleet Sataedun opiskelijat ovat pyytäneet selkeämpää ohjeistusta ja infoa sekä perehdytystä vaihtoon lähtemisestä. Lisäksi työssäoppimispaikkaan liittyvien asioiden parantamista toivottiin. Opiskelijat toivovat pääsevänsä suunnittelemaan itse matkustamista kohteeseen ja ajoissa tietoa paluukyydin järjestymisestä lentokentälle. Todistukseen toivottiin selkeää mainintaa ulkomaan työssäoppimisesta ja tietoa hyvissä ajoin opettajalta, jos työssäoppimisen aikana suoritetaan näyttö.

Vaikka Webropol kyselystä saatiin paljon määrällistä palautetta, ei yhden kysymyksen laadullinen palaute kuitenkaan avaa tarkemmin mistä kohteista tai kenestä opiskelijasta on kyse. Tällöin on vaikea kehittää asioita seuraaville liikkuvuusjaksoille esimerkiksi työssäoppimispaikkaan tai asumiseen liittyen, koska vastauksista ei selviä yrityksiä tai kohteita.

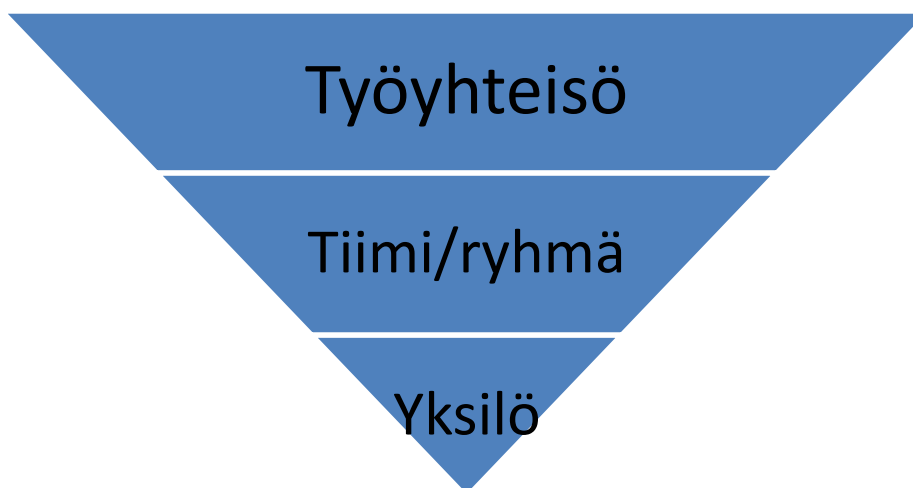
## 5 LIIKKUVUUSJAKSOJEN VALMENTAMINEN

Kauhanen (2009, 230) suosittelee, että erilaisia ihmisiä on kohdeltava ja motivoitava sekä valmennettava eri tavoin. Aaltonen ym. (2005, 302) tuovat esille hyvien valmentajien merkityksen. Hyvä valmentaja on sellainen, joka saa valmennettavat itse ajattelemaan omaa parastaan ja näkemään koko prosessin. Organisaation johdon ja Sataedun tapauksessa koko kansainvälisyystiimin tulee omata herkkyyttä ja valmiuksia havaita muutoksia sekä kykyä toimia nopeasti erilaisissa tilanteissa liikkuvuusjaksolle lähtevien opiskelijoiden kanssa. Tavoitteena on yhdessä tiimin kanssa valmentaa liikkuvuusjaksolle lähtevät opiskelijat yksilöllisesti ja monipuolisesti sekä saada heidät ymmärtämään oman kansainvälisen liikkuvuusjakson merkityksen, itsensä kehittämisenä.

Valmentamisen keskeiset osa-alueet ovat Jalavan (2001, 70-78) mukaan luottamussuhteen rakentaminen, kehittymisen tavoiteasettelu ja suunnittelu, oman kehittymisen ja oppimishjelman työstäminen, tiedot, taidot sekä asenteet. Valmentaminen perustuu luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. Luottamus on prosessi, joka kehittyy ajan myötä, kummankin osapuolen luottaessa toisiinsa. Kun valmennusta toteuttava henkilö on osaava ja ammattilainen, antaa se hyvän pohjan luottamuksen rakentamiseen. Jos luottamuksellisuus rikotaan, murentuu koko valmentamisen perusta. Kehittymisen tavoitteiden asettelun on lähdettävä organisaation visiosta ja strategiasta sekä osaamistavoitteiden tulee edistää niitä. Tavoitteiden avulla ohjataan opiskelijoiden ajattelua ja toimintaa. Oppimishjelman työstäminen, kehittymisen suunnittelu ja niiden toteuttaminen ovat valmennustyötä. Perinteinen tietokäsitys on formaalia, täsmällistä tietoa numeroin ja matemaattisin mallein esitettyä ja niistä sanallistettavissa olevaa aineistoa. Formaalista tiedosta voidaan keskustella, kritisoida ja vertailla sekä opettaa selkeästi toiselle. Tällaisen tiedon hyödyntäminen on tärkeää, kun aloitetaan jotakin uutta ja kehitetään tai parannetaan vanhaa. Faktatietoa tarvitaan uusien toimintamallien tuottamisessa. Tekijäntietoa, informaalia tietoa, syntyy kun seurataan toisen, kokeneen henkilön työskentelyä. Tämä toimii kehitysprojekteissa, työnkierrossa ja -seuraamisessa sekä itsearvioinnissa. Erilaiset ryhmämuotoiset tavat, kuten ongelmanratkaisu tiimissä tai yhteistoiminnalliset opiskelijaryhmät, välittävät niin formaalia kuin informaalia tietoa. Valmentajan tiedot ovat myös yksi tiedon lähde, mutta valmentamista ei kannata perustaa ainoastaan hänen osaamiseensa. Valmentaja voi toimia

asiantuntijana, asenteiden ja ajattelutapojen sekä palautetiedon välittäjänä ja käsittelijänä. Valmennusprosessin arviointi on edellytys toiminnan kehittymiselle. Valmennussuhde kestää määrätyn ajan ja päättyy tavoitteen saavuttamisen jälkeen. Prosessi voi alkaa uudestaan myöhemmin, mutta uusilla tavoitteilla. Valmentajan tehtävä on opettaa ajattelu- ja asennetapoja sekä ohjata toiminnassa. Tulee varoa liikaa kontrollointia ja virheistä huomauttelua sekä kritiikin ottamista liian henkilökohtaisesti. Opiskelijoiden antamat uudet ajatukset ja kehittämissideat ovat liikkuvuusjaksojen kehittämisen kannalta elinehto.

Sataedun kansainvälisyyden kehittämisen johtaminen ei ole pelkästään esimiehille kuuluva asia, vaan jokainen kansainvälisyysyhdyshenkilö, liikkuvuusjaksolle lähtevä opiskelija ja/tai henkilökunnan jäsen on vastuussa oman roolinsa puitteissa joko oman, tiimin/ryhmän tai työyhteisön valmentamisesta. Järvisen (2014, 134) mukaan valmentamisessa täytyy huomioida kolme vaikuttamisen tasoa: minä, tiimi/ryhmä ja työyhteisö. Se alkaa jokaisesta itsestään, yksilöstä, heidän itsetuntemuksesta, itsensä johtamiskyvystä ja henkilökohtaisesta vastuunkannosta. Sitten yksilöistä se laajenee tiimien/ryhmien sisäisen dynamiikan valmentamiseksi.



Kuvio 7. Valmentamisen tasot (mukaillen Järvinen, 2014, 134).



Kansainvälisyystiimissä työskenteleminen tiiminä/ryhmänä antaa enemmän kuin, että koordinaattori lähettäisi yksin opiskelijoita liikkuvuusjaksoille. Tavoitteena on, että kansainvälisyystiimi lähettää samaan kohteeseen vähintään kaksi tai useamman opiskelijan kerralla. Tiiminä opiskelijat selviytyvät, yhteistyössä keskenään, paremmin kohteeseen kuin yksin. Yksi opiskelija osaa tehdä lennolle check in-toiminnon, toinen katsoo juna- tai bussiyhteydet lentokentälle ja kolmas voi selvittää kuinka päästään kohdemaassa lentokentältä kohteeseen.

Isotalus & Rajalahti (2017, 142) toteavat, että tiimin maantieteellinen hajautuneisuus voi tuoda vaikeuksia yksilöiden vastuun ja vapauden näkökulmasta. Ristiriitojen hallinta etäältä saattaa olla myös hankalaa. Haasteena ovat aikaerot, palautteen oikea aikaisuus ja vastaamisen nopeus. Joudutaan sovittamaan yhteen erilaisia toimintatapoja. Tärkeää Sataedun liikkuvuusjaksojen valmentamisessa on, että koordinaattori ja yhdyshenkilöt antavat samanlaisia ohjeita. Tavoitteet on oltava selvillä, jotta liikkuvuusjaksolle lähtevät opiskelijat saadaan vuorovaikutukseen. Tähän vaikuttaa myös kansainvälisyystiimin aktiivisuus, jonka avulla edesautetaan tiimin vuorovaikutusta. Kansainvälisyystiimin tuki on tärkeää niin yksilöllisesti kuin tiiminä/ryhmänä vaihdossa oleville opiskelijoille. Viestintävälineiden monipuolinen käyttö ja yhteiset pelisäännöt sekä opastus niihin ovat ensiarvoisen tärkeää, kun tiimi toimii hajautetusti.

## 5.1 Valmentamiseen pilari-malli

Valmentamisen pilari-malli, Ristikankaan & Grünbaumin (2014, 168-170) mukaan soveltuu Sataedun kansainvälisyystiimin työkaluksi, koska tällä tavalla voidaan rakentaa liikkuvuusjaksolle lähtevien opiskelijoiden osallistumista ja sitä kautta sitoutumista omasta oppimisestaan. Tämän haltuunotto edellyttää opiskelijalta vastuunottamista ja ymmärrystä jakson tavoitteista. Sataedun valmentamisen tavoitteena on rakentaa liikkuvuusjaksolle siltoja onnistumisiin seuraavan kuvion mukaisesti.



Kuvio 8. Pilari-malli Sataedun liikkuvuusjaksojen valmentamisen pohjalla (mukaihen Ristikangas & Grünbaum, 2014, 168).

Ensimmäinen vaihe on fokuksen määrittäminen, joka on tehtävä heti liikkuvuusjaksojen haku- ja valmennusvaiheessa. Toinen ja kolmas vaihe sisältävät erilaisten vaihtoehtojen esittelemisen ja jakson toteuttamisen sekä vuorovaikutteisen ja monipuolisen ohjauksen. Vaiheeseen neljä tulee varautua jo etukäteen, koska ongelmanratkaisutaidoilla opiskelija selviytyy mahdollisista esteistä eteenpäin. Opiskelijan on hyvä palkita itseään jakson onnistumisista esimerkiksi juhlimalla oman tiimin kanssa ja jakamalla onnistumiset muille liikkuvuusjaksoille lähteville raporteissa. Niissä tuodaan opiskelijoiden kokemukset ja havainnot julki. Opiskelija siis reflektoi liikkuvuusjaksoa sen aikana ja jälkikäteen. Liveraportointien avulla toistetaan jakson toteutuminen uudelleen ja käsitellään palautteita keräämällä ja keskustellen missä onnistuttiin ja mihin kohtiin jäi vielä kehitettävää. (Ristikangas & Grünbaum, 2014, 168-170).

## 5.2 Valmentajien tehtävät

Sataedun kansainvälisten liikkuvuusjaksojen valmentaminen vaatii kansainvälisyystiimiltä, ryhmänohjaajilta eli vastuuopettajilta, opinto-ohjaajilta ja toimistosiihteereiltä oman osaamisen jakamista valmennettaville. Aaltosen ym. (2005, 316-317) mukaan

hyvä valmentaja taitaa myös asiakaspalvelun ja myyntityön osana valmennusta. Valmentajalla täytyy olla kokonaisvaltainen näkymä asiakkaan eli tässä tapauksessa opiskelijan elämäntilanteeseen ja henkilökohtaiseen opintopolkuun. Valmentajan oma asenne koko työhön vaikuttaa kokonaisuuden hallintaan. Valmentajalla täytyy olla taitoa ohjata, rohkaista ja innostaa opiskelija tavoitetta kohden tarjoten erilaisia vaihtoehtoja. Vaaditaan myös luottamuksellinen ja positiivinen vuorovaikutusyhteys opiskelijaan, kuuntelemisen taitoa unohtamatta. Lisäksi tiimin rakentaminen kulloiseenkin kohteeseen on opiskelijan etu ja vahvistaa hänen yksilöllistä kehittymistään. Hyvä valmentaja välittää aidosti ja saa valmennettavan tekemään sekä innostumaan käytännön toiminnasta.

Hyväksi valmentajaksi kehittyäkseen Ristikangas & Grünbaum (2014, 163) sekä Partanen (2014, 84-88) suosittelevat kiinnittämään huomiota alla olevan kuvion 9. kohtiin. Näiden ohjeiden riittämättömyys nousee esille, jos osallistuja ei sitoudu liikkuvuusjakson valmennukseen tai toteutukseen. Merkittävää osaamisen kehittymistä ei tapahdu, jos opiskelija ei sitoudu. Yksilön itsetuntemus ja itsensä johtaminen ovat hänen itsensä ja työyhteisönsä tai organisaation menestyksen kulmakiviä. Hyvä valmentaja ohjaa näkemään mahdollisuuksia ja kannustaa itsenäiseen toimintaan sekä toimii itse esimerkkinä.

Hyvä valmentaja	1. Tulokset ja tavoitteet
	2. Vuorovaikutus ja ongelmien ratkaiseminen
	3. Luottamus ja ohjaus
	4. Valmentamisen taito ja positiivinen asenne
	5. Onnistumisten palkitseminen
	6. Kokonaisuuksien hallinta ja vastuu
	7. Kannustava palautekulttuuri

Kuvio 9. Hyvän valmentajan ohjerunko (mukaiillen Ristikangas & Grünbaum, 2014, 163; Partanen, 2014, 84-88).

### 5.3 Sitoutuminen osallistamisen kautta

Yhteiset pelisäännöt ja tavoitteet kuuluvat oleellisesti osallistamisen toimintatapaan. Tärkeää on huomata, että osallistamisen ytimenä on liikkuvuusjaksolla olevien opiskelijoiden eli heidän itsensä havaitsemat ongelmat tai kehityskohteet. Tämän takia jatkuva vuorovaikutus jaksolla olevien opiskelijoiden kanssa on oleellista, jotta kansainvälisyystiimi voi auttaa ja ohjata opiskelijan jakson suorittamista. Jakson jälkeen ongelman ratkaisemisesta ei ole enää ko. olevalle opiskelijalle hyötyä. Hyöty asian läpikäynnistä menee seuraaville lähteille opiskelijoille. (Psycon, 2017).

Sitoutumisen rakentaminen on osallistavalla työkalulla, ohjeistuksen avulla mahdollista. Kansainvälinen jakso täytyy saada ”näkyä” myydyksi opiskelijoille, jolloin voidaan puhua vision luomisesta. Sitoutuminen jaksoon edellyttää, että jokainen opiskelija ymmärtää tavoitteet ja oman tehtävänsä vision muuttamisessa todellisuudeksi. Opiskelijan oma sitoutuminen ei riitä, kansainvälisyystiimin täytyy olla tarmokkaasti mukana jatkuvassa uudistuvassa prosessissa ja ohjata sekä johtaa opiskelijan suoritusta älykkäällä tavalla. Älykkyyttä tarvitaan organisaatioiden jatkuvassa uudistumisessa ja entistä tiukemmassa kilpailutilanteessa. (Straw ym. 2015, 82-83; Sydänmaalakka, 2009, 18).

Otollinen (2016, 42) tuo esille, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Suunnittelu liikkuvuusjaksolle kannattaa tehdä siten, että opiskelija itse osallistuu siihen. Parhaimmassa tapauksessa jaksosta voi tulla hänen elämänsä paras seikkailu. Jaksosta on mahdollista saada tutkinnon perusteiden vaatimat tavoitteet täytettyä, mutta se vaatii opiskelijan osallistumista. Ihminen sitoutuu vain osallistumisen kautta. Opiskelija ottaa tällöin itse vastuuta omasta jaksostaan ja osallistuu sen suunnitteluun ja toteutukseen. Auvinen & Liikka (2015, 5) kuvaavat osallistamisen toimintatapana, joka perustuu eri toimijoiden ideoiden, osaamisten, valmiuksien ja taitojen hyödyntämiseen.

Valpola, Kvist, Heimonen, Niutanen, Lillkåll, Masalin & Kalin (2010, 56) teoksessa, Kvist ja Niutanen kirjoittavat, että ihmiset sitoutuvat parhaiten osallistumalla. Hyvä on miettiä missä vaiheissa prosessia osallistutaan. Osallistuminen saa olla vapaaehtoisuuteen perustuvaa, mutta se voidaan myös edellyttää. Valpola ym. (2010, 87) Masalin tuo esille, että ihmiset on pyydettyä mukaan miettimään, suunnittelemaan ja järjestelmään. Kun kansainvälisyyden toimintoihin pääsevät yhdyshenkilöt, opinto-ohjaajat ja ryhmänohjaajat eli vastuupettajat sekä opiskelijat itse vaikuttamaan, he sitoutuvat tavoitteisiin. Tällöin ei tarvitse käyttää energiaa heidän innostamiseen ja motivointiin. He seisovat sen takana, mitä ovat itse päässeet luomaan.

#### 5.4 Osallistava ja luottamusta herättävä työkalu, ohjeistus

Ristikankaan & Grünbaumin mukaan (2014, 73) valmentavan esimiehen kuten Saetaedun kansainvälisyystiimin jäsenten tulee kertoa opiskelijoille, että minne ollaan menossa ja miksi. Ilman yhteistä tavoitetta ja suuntaa opiskelijoiden liikkuvuusjakso ei tule onnistumaan hyvin. Kansainvälisyystiimi omalla esimerkillään innostaa ja luo luottamusta liikkuvuusjaksolle lähteviin opiskelijoihin. Tärkeää on opastaa myös ongelmatilanteiden selviytymiseen. Kansainvälisyystiimin jäsenten tulee kaikkien valmentaa ja ohjata opiskelijoita yksilöllisesti ja osana tiimiä/ryhmää liikkuvuusjaksoille. Jaksojen valmentamiseen tarvitaan työkalu, ohjauksen väline, joka avaa opiskelijoille jakson yhteiset tavoitteet ja tarjoaa ratkaisuja ongelmatilanteisiin. Liikkuvuusjaksojen ohjeistuksen tulee sisältää pelisäännöt toiminnalle ja liikkuvuusjakson prosessikuvauksen. Kansainvälisyyspolun tarkempi prosessikaavio tulee käydä läpi valmentamisen yhteydessä, jotta tarkemmat toimijat ja toiminnot avautuvat myös opiskelijalle.

Pentikäisen (2014, 75) mukaan luottamuksen merkitys on suuri ja se voidaan ansaita vain teoilla. Luottamuksen rakentamiseen vaaditaan asennetta, päätöksiä ja tekoja paremman asian, kehityksen puolesta. Edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta, lupaus-ten pitämistä ja avointa keskustelua sekä aitoa kuulemista. Lisäksi muiden arvostami-nen näkyy ja kuuluu jokaisen toimijan olemuksesta. Luottamuksen rakentaminen on kansainvälisyystiimin tehtävä. Liikkuvuusjaksojen ohjeistuksen työkalun tulee herät-tää luottamusta opiskelijoissa. Ohjeistusta täytyy pystyä helposti ja vaivattomasti päi-vittämään. Ohjeistuksen tiedon tulee olla myös ajan tasalla. Jotta ohjeistus voi olla ajasta ja paikasta riippumaton jaksolle lähteville opiskelijoille, tulee aineiston olla säh-köisessä muodossa. Ohjeistuksen sisältö laaditaan Webropol-palautteiden ja liverapor-tointien muistioiden koosteen sekä benchmarking vierailujen aineistojen perusteella. Sisällön muokkaamiseen vaikuttavat osallistumalla ja kommentoimalla Sataedun hen-kilökunnasta kansainvälisyisyhdyshenkilöt, opinto-ohjaajat ja ryhmänohjaajat eli vas-tuopettajat, joiden opiskelijoita on ollut liikkuvuusjaksolla sekä valittu opiskelijates-tiryhmä. Testiryhmä on hakenut vaihtoon tammikuun loppuun mennessä ja osallistui-vat valmennusleirille maaliskuussa 2018. Liikkuvuusjaksolle Espanjaan ryhmä lähti toukokuussa 2018.

## 5.5 Osaamisen reflektointi

Liikkuvuusjaksojen kannalta oleellista on se, että opiskelija ohjataan realistiseen käsi-tykseen omista taidoista, kyvyistä ja puutteista sekä taitamattomuudesta. Tällöin käsi-tellään opiskelijan itsetuntoa ja itseluottamusta. Jaksojen onnistuessa voidaan vahvis-taa opiskelijan itseluottamusta ja nostaa osaamisen tasoa. Tähän liittyy olennaisesti osaamisen reflektointi eli itsearviointi. Valmentamisessa on tärkeää kertoa rehellisesti opiskelijoille kohdemaasta ja kohteessa olleiden opiskelijoiden tekemistä raporteista ja palautteista. Totuuden kertominen rakentaa ja ylläpitää luottamusta. Tähän liittyy läheisesti moraalinen toiminta, joka vastaa kysymykseen, miten minun pitäisi toimia, jotta kaikilla olisi mahdollisimman hyvä olla. (Kalliomaa & Kettunen, 2014, 52, 55).

Viitala (2005, 152-153) tuo esille, että harvoin opiskelija osaa itsenäisesti reflektoida eli itsearvioida omaa oppimistaan, osaamistaan ja sen tuloksena syntyviä suorituksia eli tässä tapauksessa ammatillisen osaamisen kehittymistä. Opiskelija kehittyy myös ihmisenä liikkuvuusjakson aikana, mutta sitä on vaikea arvioida. Ammatillisen osaamisen arviointiin tarvitaan ulkopuolista tukea ja arviointia tukevat järjestelmät. Tällä hetkellä liikkuvuusjaksoista opiskelija reflektoi ammatillisen osuuden raportoimalla jaksosta alku-, keski- ja loppuvaiheessa. Ammatillisen osaamisen arviointiin Sa-taedulla on myös oma arviointilomake, jonka opiskelija täyttää ensin itse ja sitten vastaanottavan organisaation yhteyshenkilö sekä työssäoppimisohjaaja. Tämän lisäksi opiskelijan tulee osallistua liveraportointiin, jossa käydään koko jakso läpi ryhmäkeskustelussa ja vuorovaikutuksessa kansainvälisyyskoordinaattorin ja –yhdyshenkilöiden kanssa. Ryhmänohjaajat eli vastuuopettajat pyritään saamaan liveraportointeihin mukaan. Valitettavasti aikataululliset haasteet toimivat välillä esteenä raportointeihin osallistumiselle. Tällöin vastuuopettaja pääsee kommentoimaan liveraportoinneista kirjoitettuja muistioita. Tämän jälkeen vastuuopettajat tunnistavat ja tunnustavat liikkuvuusjaksojen osaamisen osaksi suoritettavan tutkinnon osan arviointia.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUS JA TULOKSET

### 6.1 Konstruktiivinen tutkimus ja palvelumuotoilun piirteitä

Tutkimuksellinen kehittäminen toteutui tässä kehittämistyössä Ojasalon ym. (2015, 65-69, 71-72) mukaisesti konstruktiivisen tutkimuksen ja palvelumuotoilun piirteiden yhdistämisestä. Konkreettisen työkalun, ohjeistuksen kehittäminen, suunnittelu ja käsitteiden mallintaminen sekä mallin toteutus ja testaus edellyttivät työn lähestymistavaksi konstruktiivisen tutkimusmenetelmän. Koska opiskelijat eli työkalun käyttäjät olivat keskeisessä asiakasroolissa tässä kehittämistyössä, omaa työ palvelumuotoilun piirteitä. Ratkaisun, työkalun laatiminen vaati teoreettista perustelua ja sen testaamista ennen lopullista versiota. Tämän vuoksi tämä pääasiassa konstruktiivinen tutkimusvaihe kesti ajallisesti pitkään. Tämä vaati myös työn tekijältä pitkäjänteisyyttä ja analyyttistä otetta sekä sitoutumista.

Kehittämistyö oli teorian ja käytännön kriittistä vuoropuhelua, kysymysten asettelua ja niiden tutkimista. Työ vaati tekijältä epämurkavuusalueella olemista, epävarmuuden kohtaamista ja sietämistä sekä haasteiden käsittelemistä. Erityisesti etsittiin ongelmiin ratkaisuja. Lisäksi haluttiin jakaa ratkaisuja samojen ongelmien kanssa painivien ammatillisten oppilaitosten kesken niin alueellisesti, valtakunnallisesti kuin kansainvälisesti.

### 6.2 Käytettävät menetelmät

Kuten Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 181) toteavat, että tulosten keruussa on syytä pyrkiä ekonomiseen ja tarkoituksenmukaiseen ratkaisuun. Toisten laatimat kyselyt ja keräämät aineistot tai tilastot on hyvä integroida omaan tutkimukseen. Tästä syystä johtuen valmiita aineistoja oli muutettava numeeriseen muotoon ja ryhmiteltävä ja luokiteltava hieman toisistaan poikkeavasti kuten opiskelijoiden palautteille ja live-raportointien muistioille tehtiin.



Ojasalo ym. (2015, 121) tuovat esille, että yksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa eniten käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä on kysely, joiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tällöin suurelta joukolta voidaan kysyä monia asioita nopeasti ja tehokkaasti. Sataedun tiedonkeruumenetelmänä hyödynnettiin syksyn 2016 ja kevään 2017 liikkuvuuksista tehdyn kansainvälisyyspäällikön tekemän Webropol -kyselyn palautteita. Niiden avulla oli helppo esittää numeroihin perustuvia tuloksia. Kyselyn heikkoutena pidetään tuotetun tiedon pinnallisuutta ja sitä, että sen avulla ei pystytä arvioimaan miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Selvittämättä jää myös miten tietoisia vastaajat ylipäättään ovat tutkitusta aiheesta tai ovatko he kuinka perehtyneitä siihen. Yleisen tulkinnan mukaan kvantitatiivisilla eli määrällisillä menetelmillä saadaan pinnallista, luotettavaa tietoa kun kvalitatiivisilla eli laadullisilla menetelmillä saadaan huonosti yleistettävää tietoa, mutta kuitenkin syvällistä tietoa.

### 6.2.1 Ryhmähaastattelut

Laadullisia palautteita kerätään tyypillisesti teema-, avoin ja ryhmähaastattelujen sekä osallistuvan havainnoinnin avulla. Tieteellisessä tutkimuksessa tavoitteena on hankkia suppeasta kohteesta paljon laadullista tietoa, jotta aihetta voidaan ymmärtää kokonaisvaltaisemmin ja paremmin. Olemassa olevat teoriat eivät ohjaa laadullisten menetelmien suunnittelua yhtä paljon kuin määrällisten, koska tavoitteena on uuden tiedon tuottaminen. (Ojasalo ym. 2015, 105, 114).

Ryhmähaastattelut eli liveraportointitilaisuudet järjestettiin noin kuukauden sisään vaihtojaksosta. Liveraportointien muistiot kerättiin analysoitavaksi syksyn 2016, kevään ja syksyn 2017 ajalta. Ojasalo ym. (2015, 106) korostavat haastattelujen olevan keino, jolla yksilö voi tuoda esille itseään koskevia asioita vapaasti. Sataedussa panostetaan asiakastytyväisyyteen, koska sen avulla saadaan uusia hakijoita vaihtoon, jopa kerran olleet ovat halunneet hakeutua uudestaan. Erityisen hyvänä käytäntönä asiakastytyväisyyden syvällisemmässä selvittämisessä on ollut jaksojen jälkeinen liveraportointi, jossa kasvotusten ryhmähaastattelun avulla käydään jakson hyvät ja huonot tapahtumat toimipaikkakohtaisesti vaihdossa olleiden kanssa lävitse. Liveraportointien avulla ollaan saatu käyttöön myös laadullista (kvalitatiivista) palautetta kehittämiskohteista.

Laadullisista menetelmistä käytettiin Ojasalon ym. (2015, 114-117) mukaan osallistuvaa havainnointia. Havainnoinnin avulla täydennettiin liikkuvuusjaksojen määrällistä palautetta selvittämällä tarkemmin eri tapahtumat jaksoilta. Havainnointi mahdollisti pääsyn jaksojen luonnollisiin ympäristöihin ja näin saatiin tietoa mitä opiskelijat tekevät niin vapaa- kuin työajalla. Tästä syystä palvelumuotoilun piirteet täytyvät, koska se on erittäin tyypillinen menetelmä, kun tarkastellaan esimerkiksi kuvia ja ympäristöä. Keinot millä havainnointi toteutettiin, olivat opiskelijoiden sähköiset raportit ja jaksojen liveraportointien muistioiden positiiviset ja kehittämistä tarvitsevien asioiden kirjonta eri kohteista. Havainnointi julkisilla paikoilla ei tarvitse erillistä lupaa ja opiskelijoilta on erikseen kysytty lupa (valmennusvaiheessa) julkaista heidän tekemiensä raportteja ja kuvia Sataedun Satamove Facebook-sivustolla. Syksystä 2017 alkaen opiskelijat ovat hyödyntäneet havainnoinnissa livevideoita, joissa äänien lisäksi näkyvät heidän eleet, ilmeet ja liikkeet, jotka kuvaavat toimintaa ja ympäristöä vielä enemmän kuin pelkät sanat. Videointi on saanut opiskelijoilta positiivisen vastaanoton, koska se helpottaa muistiinpanojen tekemistä. Opiskelijat voivat videoiden avulla keskittyä enemmän tilanteen tarkkailuun, koska aineistoon voi palata uudelleen. Opiskelijoiden on kuitenkin aina kysyttävä kohteessa lupa videointiin tai äänittämiseen. Tässä kehittämistyössä osallistuvassa havainnoinnissa opiskelija osallistuu tutkittavan kohteen toimintoihin työssäoppimisen harjoittelijan roolissa. Vuorovaikutus on tehtävä kohteen ehdoilla. Havainnointitekniikka voi olla jäsenneltyä eli strukturoitua toimintaa tai joustavaa ja väljää eli strukturoimatonta toimintaa. Sataedu edellyttää opiskelijoilta laadullista palautetta. Havainnointimenetelmää on myös arvosteltu, koska havainnoitava saattaa käyttäytyä eritavoin esimerkiksi videoitaessa kuin normaalitilanteessa.

Syksyn 2016 liveraportointien muistioiden ansiosta neuvoteltiin esimerkiksi kevääksi 2017 Saksan kohteeseen vain erikoisliikkeitä työssäoppimispaikoiksi, ruokakauppaan ei enää laitettu kuin yksi opiskelija kevään 2017 aikana. Aikaisemmin useita liiketalouden opiskelijoita oli työssäoppimassa Edeka-ruokaketjulla. He kokivat, että niissä ei päässyt oppimaan mitään uutta ja ohjaus oli jopa puutteellista. Esimerkiksi Irlannin, Carlowin kohteen kanssa neuvoteltiin kevääksi 2018 opiskelijoiden majoittaminen uudestaan, koska syksyn 2017 mökkimajoituksesta tuli opiskelijoilta reklamaatio. Ha-

vainnoimalla Sataedu on hankkinut liikkuvuuskohteista enemmän laadullista ja syvempää tietoa. Näin pystytään kehittämään liikkuvuusprosessin toimintaa kokonaisvaltaisemmin ja asiakaslähtöisemmin puolivuositain. Liitteessä 2 on liveraportointien muistioista koostetut tarkemmat kohdekohtaiset palautteet syksyn 2016 ja vuoden 2017 ajalta.

### 6.2.2 Benchmarking -toiminta

Ihmiset ovat luontaisesti oppineet toisiltaan seuraamalla toistensa toimintaa koko olemassaolonsa ajan. Ihmisellä on taipumus uskoa asioita, kun niitä voi omin silmin nähdä. Kun jokin asia toimii käytännössä, se antaa oppimiseen vahvemman motivaation kuin suostuttelu tai perustelu, ilman todistusaineistoa. Organisaatioiden toiminta kehittyy sen varassa, mitä johto havaitsee muiden organisaatioiden toiminnasta. Organisaatioiden toimijat oppivat paljon toisiltaan ja erilaisten verkostojen sekä suhteiden kautta. Myös epäviralliset verkostot edesauttavat oppimista. Ylipäätään toisten ihmisten kokemukset käännetään oman organisaation päätöksenteon tueksi. Oppiminen voidaan tehdä tehokkaasti hyödyntämällä systemaattista menetelmä, jolla kerätään tarkoituksellista tietoa, vertaillaan ja parannetaan organisaation omaa toimintaa. Puhutaan parhaista käytännöistä oppimisen menetelmästä, esikuva-analyysistä, vertaisanalyysistä, toimintovertailusta tai englanninkielisestä käännöksestä ”benchmarking”. Suora käännös tarkoittaa sitä vertailukohtaa maastossa, johon muut mittaukset suhteutetaan. Organisaation kehittämistoimintaa palvelevassa menetelmässä halutaan oppia maksimi- tai ideaalisuorituksesta ja hyödyntää se parantamalla omaa toimintaa. Parhaan käytännön tutkiminen antaa vertailukohtaa, suuntaa ja ideoita omaan kehittämistä vaativaan toimintaan. Harvoin toisen toimintaa voi kopioida tai siirtää suoraan omaan organisaatioon. Kun benchmarking -toiminta on yhdessä sovittu ja avoin tilanne se on eettisesti kestäväällä pohjalla. (Viitala, 2005, 372-373).

Benchmarking on Ojasalon ym. (2015, 186) mukaan menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää vertailukohteena olevien organisaatioiden kuten tässä kehittämistyössä, kahden eri ammatillisen oppilaitoksen ja kahden eri korkeakoulun liikkuvuusjaksojen valmennusta ja toteutusta. Perustana on kiinnostus, kuinka nämä toiset organisaatiot toi-

mivat ja menestyvät. Tarkoituksena on oppia ja ottaa käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. Benchmarking vaatii hyvän pohjatyön, joka tehtiin laatimalla käsiteltävät teemat vierailun aiheiksi ja valitsemalla kohteet huolellisesti etukäteen.

Viitalan (2005, 373-374) mukaan benchmarking prosessi etenee siten, että ensiksi organisaation tulee valita kehityskohde, mitä prosessia tai toimintaa halutaan kehittää. Siinä täytyy huomioida strategiset painopisteet, nykytila, kehittämistä vaativat ongelmakohdat, resurssit ja mahdolliset muut tekijät. Toiseksi suunnitellaan mihin ongelmiin etsitään ratkaisuideoita. Samalla toiminnalle tulee valita vastuuhenkilöt ja laaditaan aikataulu sekä resurssit. Ennen benchmarking vaihetta tulee organisaation kuvata oma prosessi ja toiminto, jonka suhteen halutaan oppia. Tavoitteena tulee olla valitun prosessin kehittäminen. Kolmannessa vaiheessa tulee etsiä ja valita benchmarking –kumppanit, joille on syytä jo esittää hyvin konkreettisesti mitä organisaation toimintaa halutaan tutkia ja vertailla tarkemmin. Sopiva benchmarking kohde voi löytyä organisaation omien yhteistyökumppaneiden kautta. Tässä vaiheessa sovitaan myös vierailukäynnistä ja –känneistä sekä vertailua tekevät henkilöt, jotka tavataan. Kolmas vaihe on varsinainen vierailu. Vierailukäynnillä käydään etukäteen tehdyt ja lähetetyt kysymykset läpi ja tutkitaan benchmarking –kohteen ratkaisua yksityiskohtaisesti.

Viitala (2005, 375-376) esittää myös, että vertailtavan kohteen toimintaan ja prosessiin tulee perehtyä keskustelemalla ja tarkkailemalla mahdollisia dokumentteja. Koko vierailun ajan tulee pitää kirjaa esiin nousseista asioista ja havainnoista. Tavoitteena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva. Vierailu edellyttää luottamuksellista suhdetta osallistujien kesken, joka syntyy parhaiten pienellä ryhmällä ja pidempään jatkuneen yhteydenpidon myötä. Viimeisessä vaiheessa vierailukäynnin ansiosta saadut tiedot tulee käsitellä mahdollisimman pian, koska tiedot ovat vielä tuoreessa muistissa. Samalla käsitellään ne kohdat, jotka viedään oman organisaation toiminnan kehittämiseen. Tulee myös sopia kuka ja milloin muutokset tehdään. Vierailukäynnin tuottamat havainnot voidaan jaotella kolmeen eri ryhmään kuten heti toteuttamiskelpoiset asiat, pienin muutoksin sovellettavissa olevat asiat ja lisäselvitystä edellyttävät käyttökelpoiset asiat. Saadut kehittämisideat viedään käytäntöön ja niiden hyötyjä tulee seurata. Lopuksi benchmarking –toiminnan prosessin onnistumista tulee arvioida ja kirjata havainnot sekä kehittämistarpeet mahdollisia uusia vertailuja varten. Seuraavassa kuviossa 10. esitetään benchmarking prosessi.



Kuvio 10. Benchmarking prosessi (mukaiillen Viitala, 2005, 373-376).

Ensin opiskelijoiden palautteiden avulla on identifioitu Sataedulle kehittämistä kaipaava kohde, opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentaminen. Jokaiseen organisaatioon tehtiin tutustumiskäynti ja lähetettiin liitteenä 3 oleva kirje, jonka mukaan käynnille saatiin vertailua tehtävä sisältö eli minkälaista ohjeistusta he käyttävät liikkuvuusjaksojen valmentamisessa ja toteuttamisessa. Benchmarking-vierailuja varten suunniteltiin lista vierailun aikana tehtävistä havainnoitavista ja kysyttävistä asioista. Vertailua tehtävät asiat suunniteltiin opiskelijapalautteista ja luvussa 5.1. olevan Pilari-malliteorian pohjalta sekä hyvän valmentamisen ohjeistuksen mukaan. Lisäksi vertailtavat asiat tarkasteltiin vielä yhteistyössä kansainvälisyyspäällikön Marko Kemppisen kanssa (Kemppinen henkilökohtainen tiedonanto 31.10.2017). Vertailtavat asiat jaettiin kolmeen eri teemaan:

1. Kansainväliseen vaihtoon hakeutuminen ja valmentaminen
  - Mitkä ovat hakuajat vaihtoon?
  - Minkälaista valmennusta järjestetään?
  - Minkälainen on valintaprosessi?

## 2. Liikkuvuusjakson toteuttamisen prosessi, ohjeistus, osallistaminen

- Minkälaiset sopimukset laaditaan oppimisen tavoitteiden saavuttamiseksi?
- Minkälaiset ovat vaihdon työssäoppimisjakson arviointilomakkeet?
- Kuinka osallistaminen näkyy prosessissa?
- Minkälainen vakuutus organisaatiolla on vaihtoon lähteville?
- Miten ohjeistetaan lentokentälle meneminen, lennolle check in tekeminen ja mahdollisen lennon vaihtaminen?
- Miten opiskelijat menevät kohteisiin ja missä he asuvat?
- Miten toimitaan opiskelijan sairastuessa, kokiessa koti-ikävää, työssäoppimispaikan tai asunnon ongelmatilanteissa?

## 3. Osaamisen reflektointi ja raportointi

- Kuinka osaamisen reflektointi toteutetaan?
- Miten ja millä välineillä opiskelijat raportoivat liikkuvuusjaksosta?
- Miten ja missä vaiheessa osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen tuodaan osaksi tutkintoa?
- Kuka tekee ja mitä tekee sekä milloin?

Näiden lisäksi benchmarking vierailulla käsitellään prosessien roolien merkitys, vastuhenkilöt ja vaadittava osaaminen sekä annetut resurssit eri vaiheisiin.

Ennalta valittujen teemojen ja kysymysten avulla opittiin uutta ja niitä sovellettiin oman kansainvälisten liikkuvuusjaksojen ohjeistuksen tekemiseen. Oman toiminnan vertaaminen toisten toimintaan voi edesauttaa organisaation kilpailuasemaa monella tavalla. Vierailujen avulla löydettiin keino oman toiminnan selkeyttämiseen ja kansainvälisyyden kehittämiseen. Benchmarking vierailujen aikana kysyttiin lupa hyödyntää tuloksia Sataedun kansainvälisyyden kehittämiseen. Vastavuoroisesti luvattiin jakaa valmis ohjeistus vierailukohteiden hyödynnettäväksi. (Ojasalo ym. 2015, 186).

Benchmarking vierailujen kohteet valikoitiin siten, että yhteen akkreditoituun ja alueelliseen ammatilliseen oppilaitokseen Suomessa ja toiseen Sataedun pitkäaikaiseen yhteistyökumppaniin, ammatilliseen oppilaitokseen Saksassa. Näiden lisäksi vierailukäyntejä tehtiin korkeakouluasteella, jotta saatiin selville, onko mahdollista yhdistää toisen asteen ja korkeakouluasteen kansainvälisiä liikkuvuusjaksojen hyviä käytänteitä

yhteen. Korkeakouluista vierailukohteiksi valikoitui Sataedun alueellinen yhteistyökumppani Satakunnan ammattikorkeakoulu ja SAMK:n pitkäaikainen yhteistyökumppani FH Aachenin ammattikorkeakoulu, Saksasta. FH Aachenin ammattikorkeakoulu on yksi Saksan seitsemän parhaan ammattikorkeakoulun joukossa. Benchmarking-toiminnan avulla esille nousee eroavaisuuksia ammatillisten oppilaitosten ja ammattikorkeakoulujen välillä. Esimerkiksi ammatillisten oppilaitosten paperinen hakemus ja korkeakoulujen verkkohaku. Sataedu on siirtynyt jo aiemmin sähköiseen hakuun. Lisäksi vakuutuksissa ja raportointivelvoitteissa on eroavaisuuksia. Sataedu tarjoaa opiskelijoilleen entistä paremmat vakuutusedut vaihdon ajalle. Vakuutusyhtiö vaihtui 1.4.2018. Sataedu edellyttää opiskelijoilta vaihtojaksolta kolme raporttia. Vastuhenkilöt ja resurssit vaihtelevat suhteessa opiskelijamääriin benchmarking-kohteissa. Liitteessä 4 esitellään benchmarking kohteista vertailtavat asiat vielä tarkemmin yhteenvetona.

### 6.3 Tulokset

Kehittämistyöstä raportoidaan usein projektiraportin omaisella kuvauksella, jossa kuvataan lähtökohdat, käytännölliset tavoitteet, työmuodot, eteneminen ja lopputulokset. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tulosten hyödyllisyys kytkeytyy vahvasti niiden siirtämiseen käytäntöön. Kehitettyjen ideoiden implementointi eli toteutus kuuluu tutkimukselliseen kehittämistyöhön, kuten tässä työssä. Keskeistä on soveltaa, muokata ja luoda uutta mallia ja/tai ratkaisua. Sataedun kansainvälisyyden kehittämistyöllä haettiin uutta ratkaisua, jolla saadaan parannettua liikkuvuusjaksolle lähtevien opiskelijoiden valmennusta ja osallistamista sekä osaamisen reflektointia. (Ojasalo ym. 2015, 19-21).

Kehittämistyön lopputuotoksena syntyivät Sataedun opiskelijan oppaaseen oma ohjeistus vaihtoon lähteville opiskelijoille ja uusi valmennusmalli liikkuvuusjaksojen valmentamiseen. Sataedun opiskelijan opas on ensimmäistä kertaa sähköisenä versiona opiskelijoiden käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Vaihtoon lähtevien ohjeistus löytyy opiskelijan oppaasta, osoitteessa: <https://sataeduopiskelija.com/vaihtoon/>. Ohjeistus vaihtoon lähteville ja uusi valmennusmalli edellyttivät ensiksi mää-

rällisten ja laadullisten opiskelijapalautteiden huolellista kartoittamista ja analysoimista. Kehittämistyön toisessa vaiheessa keskityttiin benchmarking toiminnasta saatujen vertailtavien käytännön kokemusten kartoittamiseen. Kokemukset hyödynnettiin ohjeistuksen ja valmennusmallin tekemisessä, joka toimi työn kolmantena vaiheena. Teoreettisen tietoperustan läpikäyminen ja käytännön yhdistäminen kehittämistyöhön vaati ajallisesti pitkän ajan (lähes kaksi vuotta) ja tekijän luovaa ajattelua sekä kansainvälisyystyön arkirutiineista irtaantumista.

Sydänmaalakka (2009, 240-241) esittää, että luovan prosessin työstämistä voidaan kuvata neljän eri vaiheen avulla: ongelman löytämisellä, ongelman käsittelyllä, oivalluksella ja testausvaiheella sekä käytäntöön viemisellä. Luovuus edellyttää syvällistä pohdintaa ja reflektointia, tämän jälkeen prosessoitava asia kirkastuu oivallukseksi ja lopuksi syntyy konkreettinen lopputuotos. Kehittämistyön tuloksissa käsitellään omilla luvuissaan Sataedun opiskelijoiden tarpeiden, hakeutumiseen ja osallistumiseen kansainvälisyysjaksolle liittyvät tulokset. Toiseksi tuodaan esille valmentamiseen ja ohjeistamiseen liittyvät prosessien ja mallien muutokset ja tuotokset. Kolmantena kohtana avataan jaksoiden toteutukseen ja kustannuksiin sekä opiskelijoiden osaamisen reflektointiin liittyvät hyödyt ja uudet ratkaisut.

### 6.3.1 Opiskelijoiden tarpeet, hakeutuminen ja osallistuminen jaksolle

Kevään 2018 aikana benchmarking käyntien jälkeen ja reformin uudistaessa ammatillisen koulutusjärjestelmän rakenteita, työn tekijä huomasi ja havainnoi, että kansainväliselle liikkuvuusjaksolle hakeutuminen kaksi kertaa vuodessa on liian harvoin, vaikka vasta kaksi vuotta sitten hakeutumismahdollisuus jaksoille muutettiin yhdestä kerrasta kahteen kertaan lukuvuodessa. Useat opiskelijat kysyivät hakuajan umpeutumisen jälkeen, helmi- ja maaliskuussa, että eikö vielä voi hakeutua vaihtoon syksyä varten. Lisäksi ammatillisiin koulutuksiin hakeutuminen muuttui keväällä 2018 aikana jatkuvan haun järjestelmäksi ja se edellytti myös kansainvälisyyspäällikkö Marko Kemppeille opiskelijoiden liikkuvuusjaksoille hakeutumisen muuttamista jatkuvaksi hauksi. Toiminta muutettiin heti jatkuvan haun malliin.



Kansainvälisyyspäällikkö M. Kempin mukaan (henkilökohtainen tiedoksianto 17.4.2018) mukaan vielä käynnissä olevasta Satamove 4 hankkeesta 11 liikkuvuusjaksoa toteutetaan syksyn 2018 aikana. Kaikkia paikkoja ei saatu täyteen kevään 2018 aikana, koska useat opiskelijat peruuttivat lähtönsä. Kuusi opiskelijaa peruuttivat terveydellisistä ja viisi taloudellisista syistä sekä kaksi opiskelijaa peruuttivat lähtönsä, koska kohdemaan tarjoama työssäoppimispaikka ei ollut sellainen mitä he halusivat. Uudessa Satamove 5 hankkeessa on 49 viiden viikon liikkuvuusjaksoa toteutettavaksi lukuvuoden 2018-2019 aikana.

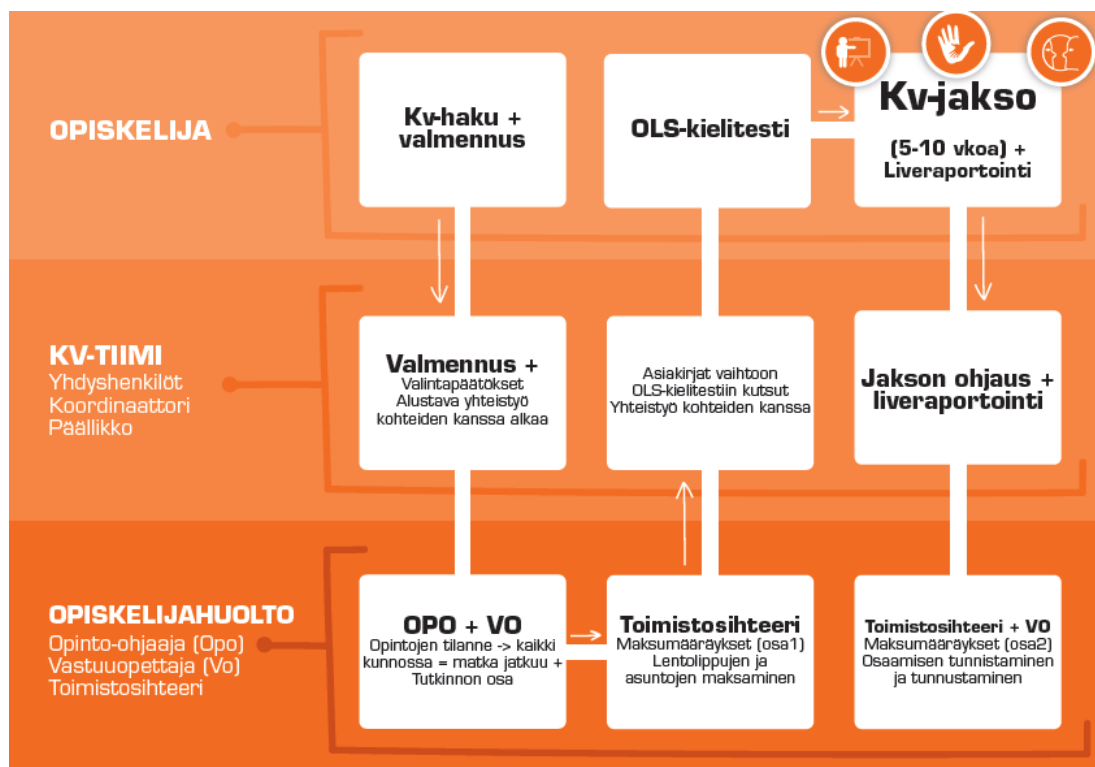
Otollisen (2016, 44-45) mukaan osallistamiseen liittyy harhaluulo, että sitoutuminen saadaan aikaiseksi osallistamalla koko henkilöstö ja tässä tapauksessa vielä kaikki opiskelijatkin. Näin ei kuitenkaan ole ja opiskelijan sitoutumiseen, liikkuvuusjaksolle lähtemiseen vaikuttavat hänen oma motivaatio ja rohkeus lähteä sekä mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluvaiheessa. Huomioitava on, että opiskelijan taloudellinen ja terveydellinen tilanne saattaa asettaa myös rajoituksia liikkuvuusjakson toteutumiselle.

### 6.3.2 Opiskelijoiden valmentaminen ja prosessikaaviot sekä ohjeistus

Kamenskyn (2015, 126) mukaan prosessien johtaminen edellyttää toiminnan avaamista ydin- ja tukiprosesseihin. Lisäksi ne on jaettava riittävän yksityiskohtaisesti osatoimintoihin, jotta saadaan selville kehitettävät ja tehostettavat toiminnot. Sataedun kansainvälisyyden ja liikkuvuusjaksojen valmentamisen prosessikuvaus ja kansainvälisyyspolun prosessikuvas hyväksyttiin ensin kansainvälisyyspäällikkö M. Kempin kanssa (henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2018). Tämän jälkeen työn tekijä tapasi Sataedun viestintäpäällikkö J. Kirkkalan (henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2018) ja esitti hänelle prosessimallit, joista pyydettiin viestintää toteuttamaan visuaalisemmat versiot. Sataedun viestintä toteutti muutaman vaihtoehdon ja kansainvälisyystiimi valitsi alla olevat liikkuvuusjakson prosessikuvauksen ja kansainvälisyyspolun prosessikaavion. Nämä kuvaukset laitettiin opiskelijaliikkuvuusjaksojen toimintaohjeeseen ja vaihtoon lähtevien sähköiseen ohjeistukseen sekä uuteen valmennusmalliin.



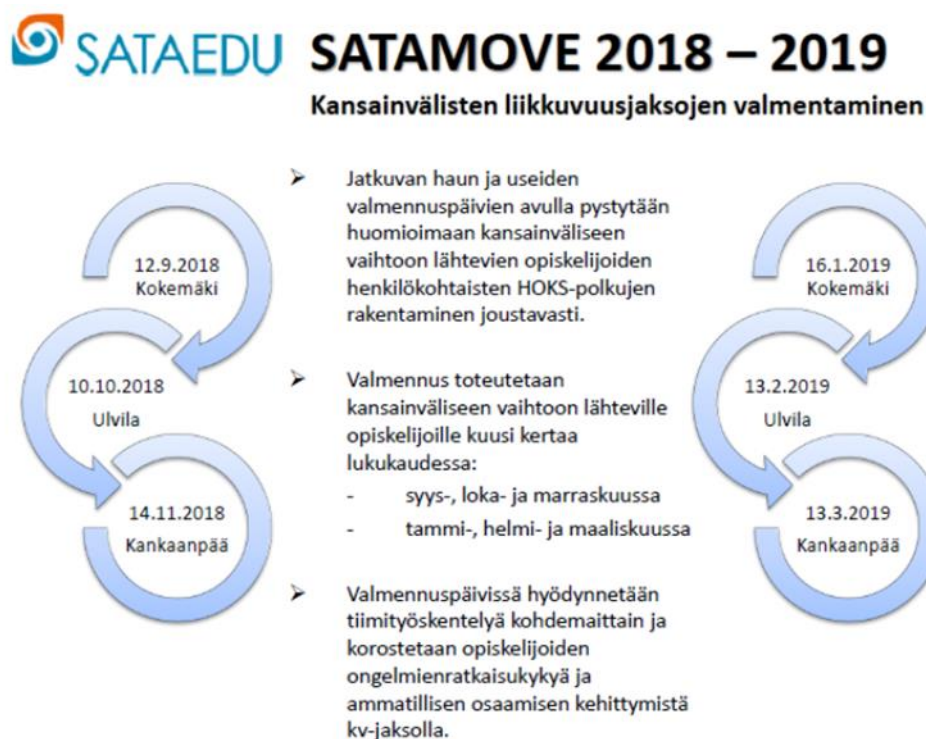
Kuvio 11. Sataedun liikkuvuusjakson prosessikuvaus (Sataedu, 2018).



Kuvio 12. Sataedun liikkuvuusjakson kansainvälisyyspolun prosessikaavio, versio 2 (Sataedu, 2018).

Kansainvälisyystiimin kanssa yhdessä huomattiin, että kuvio 12. versio 1 tuli muokata vielä oranssin eri sävyihin, jotta yhteisten värien avulla saadaan yhdistettyä prosessikaaviot toisiinsa. Prosessikaavio oli sininen ennen muutosta. Huomattiin myös, että reformin myötä ryhmänohjaaja nimike poistui ja tilalle laitettiin vastuuopettaja, kuten koko kehittämistyöhön on tehty. Lisäksi kansainvälisyysjakson päällä olleet viivat vaihdettiin kuvio 11. oleviin kuviin opettajasta valkotaulun edessä, kädestä ja vuoro-vaikutuksesta. Tällä tavoin haluttiin vielä sitoa tietoisesti prosessikuvaukset yhteen. Virolaisen (2017, 166) mukaan tietoisin johtamisen käytänteiden mukaan toimiva johtaja kehittää aktiivisesti henkilöstöä ja ottaa heidät mukaan päätöksentekoon. Parhaat tulokset tulevat siten, että henkilöstö osallistuu ja ymmärtää tietoisuuden nostamiseen tähtäävien asioiden olevan hyödyksi heille, kuten Sataedun opiskelijoiden liikkuvuuskien valmentamisen kehittäminen on.

Sataedun pedagogisessa ryhmässä 2.5.2018 kansainvälisyyspäällikkö M. Kempainen esitteli ajankohtaisia asioita kansainvälisyystoiminnasta. Valmennuspäivät vaihtoon lähteville opiskelijoille toteutetaan jatkossa kuusi kertaa lukukaudessa, josta työn tekijä laati alla olevan esityksen Sataedun pedagogisen ryhmän kokoukseen.



## VALMENNUSPÄIVÄN SISÄLTÖ:

- **Turvallisuusasiat yhteisesti**
  - työturvallisuus,
  - liikkuminen ulkomailla,
  - matkustusilmoitus.fi,
  - Sataedun vakuutukset: Protector Vakuutus Oy, vakuutusnumero: 780129
  - liikkuvuustodistus
- **Englanninkielinen CV**
- **Asiakirjat**
  - koulutus- ja oppimissopimus
  - arviointilomake
  - europassi lomake
  - rahoitussopimus

Valmennuspäiviin osallistuvat kv-koordinaattori ja kv-yhdyshenkilöt.

Valmennuspäivän jälkeen kv-koordinaattori tekee päätöksen yhdessä kv-yhdyshenkilöiden kanssa tulevista lähtijöistä. On mahdollista, että kaikki valmennuspäivään osallistuneet opiskelijat eivät tule valituiksi.

Janika Reunanen / 20.4.2018

Kuvio 13. Satamove 2018-2019, kansainvälisten liikkuvuusjaksojen valmentaminen (Reunanen, 2018).

Liikkuvuusjaksojen uutta ohjeistusta testattiin Espanjaan toukokuussa 2018 vaihtoon lähtevän opiskelijaryhmän kanssa. Kansainvälisyisyhdyshenkilöitä (viisi henkilöä) edellytettiin osallistumaan ohjeistuksen sisällön työstämiseen ja myös testaamiseen, opinto-ohjaajille (kuusi henkilöä) ja vastuupettajille (noin kaksikymmentä henkilöä) se oli vapaaehtoista. Espanjassa vaihdossa olleilta opiskelijoilta kerättiin erillinen palaute ohjeistuksesta ja sen hyödynnettävyydestä kesäkuussa 2018. Opiskelijat toivoivat vielä, että englannin kielen taidon ei tarvitse olla kiitettävää, vaihdon aikana oppii ja uskaltaa käyttää kieltä, kun on pakko. Opiskelijat kokivat ohjeistuksen olevan hyödyllinen vaihtojaksoa varten. Analysoinnin ja kehittämisen jälkeen saatiin lopulliset ohjeet liikkuvuusjaksolle lähteville opiskelijoille valmiiksi. Tavoitteena oli laatia ohjeet sähköiseen muotoon Sataedun kansainvälisyyden internetsivustolle, joita kansainvälisyystiimin on myös helppo päivittää. Sataedun sivustot ovat lähitulevaisuudessa

uudistumassa ja ohjeet saivat oman internetsivun opiskelijan oppaan sivustosta. Opiskelijoiden on helppo katsoa ohjeistusta mobiililaitteilla ajasta ja paikasta riippumatta. Uuden ohjeistuksen työstämiseen hyödynnettiin lisäksi vielä Sataedun kansainvälisyystiimin tekemiä aiempia olemassa olevia maakohtaisia infoja ja esimerkiksi lennolle ohjeistusta.

Tulevaisuudessa ammatillisten oppilaitosten on hyvä pystyä digitalisoitumaan monipuolisesti ja selviytymään erilaisten koulutusten kilpailutilanteissa. Ammatillisten oppilaitosten tulee pystyä työskentelemään alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti, yli kansallisten rajojen. Lisäksi koulutusalan yksi tulevaisuuden kilpailukyky on hallita monipuolisia ja erilaisia ryhmiä. (Devine & Syrett, 2014, 163).

Vaihtoon ohjeistusta testattiin kesäkuussa 2018 vaihdossa olleiden kanssa ja elokuussa 2018 syksyllä vaihtoon lähtevien opiskelijoiden kanssa. Kansainvälisyystiimin kehittämispäivä oli 16.8.2018, jossa käytiin vaihtoon ohjeistus ja valmennusmalli yhdessä läpi. Ohjeistusta korjattiin ja kehitettiin vielä yhteistyössä tiimin kanssa päivän aikana. Työn tekijä laati vielä ohjeistuksen testikäytön jälkeen lopulliset korjaukset yhdessä Sataedun viestintäsuunnittelija J. Virtasen kanssa (henkilökohtainen tiedonanto 27.8.2018). Korjattu ohjeistus on nyt Sataedun opiskelijoiden ja henkilöstön käytettävissä. Sähköinen ohjeistus on vapaasti hyödynnettävissä myös muille ammatillisille oppilaitoksille niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Ohjeistuksen lisäksi Sataedun opiskelija liikkuvuusjaksojen toimintaohje päivitettiin kansainvälisyystiimin ja työn tekijän toimesta syyskuun 2018 aikana. Toimintaohje pitää nyt sisällään uuden valmennusmallin ja vaihtoon lähtevien sähköisen ohjeistuksen linkin.

### 6.3.3 Kansainvälisen jakson toteutus, kustannustehokkuus ja opiskelijoiden osaamisen reflektointi

Jotta Sataedu saa jatkossakin hankerahoitusta opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen toteuttamiseen, edellyttää se laadukasta ja kustannustehokasta toimintaa. Opiskelijoiden palaute liikkuvuusjaksoista menee suoraan hankkeen rahoittajalle sähköisesti. Sen lisäksi Sataedu ottaa opiskelijoilta määrällisen ja laadullisen palautteen, jonka avulla toiminnan jatkuvaa kehittämistyötä tehdään. Hankkeen budjettia ja henkilöstökustannuksia seurataan säännöllisesti, kuukausittain. Budjetin ja kustannusten tilanteesta informoidaan kansainvälisyystiimiä. Kansainvälisen jakson toteutus prosessina edellyttää myös toiminnan strategian ja arvoketjuajattelun sekä arvoverkoston jatkuvaa kehittämistä. Vuorovaikutteinen ja luottamuksellinen suhde verkostokumppaneihin on jakson toteutuksen kannalta edellytys onnistuneisiin tuloksiin. Kokonaisuuden tarkastelu prosessien kautta auttaa näkemään kaikki osat, jotka vaikuttavat kilpailuetujen saavuttamiseen. Vain erottelemalla prosessin eri vaiheet ja kustannukset saadaan mahdolliset ongelmat kohdat esille ja sitä kautta strategista ja operatiivista tehokkuutta voidaan jatkuvasti parantaa. (Kamensky, 2015, 126-127).

Kansainvälisyisyhdyskuntien työsuunnitelmissa kansainvälisyystyöhön varattava sidottu työaika nostettiin 150 tunnista 170 tuntiin lukuvuodessa/yhdyskunta. Koordinaattorin työsuunnitelma pidettiin kokoaikaisena. Ohjaus toteutetaan lukuvuoden 2018-2019 aikana jatkuvana ohjauksena annettujen resurssien puitteissa siten, että opiskelijoihin ollaan yhteydessä säännöllisesti, vähintään joka viikko liikkuvuusjakson aikana. Ohjausta on hoidettu lukuvuonna 2017-2018 pääosin kohdekohtaisissa WhatsApp-ryhmissä. Koordinaattori on hoitanut vaihtojen aikaista ohjausta, mutta ei voi olla jatkossa vain yhden henkilön työtehtävä, vaan toimipaikkojen yhdyskuntien ohjaajat jatkossa omalta toimipaikaltaan lähtevät opiskelijat ja tarvittaessa ongelmatilanteissa koordinaattori voi toimia apuna. Harjavaltaan ei nimetä erillistä yhdyskuntalääkäriä, työt hoidetaan kansainvälisyystiimin jäsenten kesken ja opinto-ohjaajan kanssa. (Sataedun pedagogisen ryhmän muistio 2.5.2018).

Osaamisen reflektoinnissa on hyödynnetty Sataedun Satamove Facebook ryhmää, joka on suljettu ryhmä. Opiskelijat ovat kirjoittaneet liikkuvuusjaksolta kolme raporttia (ennen, jakson aikana ja jälkeen), lisäten niihin kuvia ja mahdollisuuksien mukaan myös

livevideoita. Osa opiskelijoista on halunnut tehdä omat nettisivut tai kirjoittaa blogia omasta vaihtojaksostaan. Vaihtoehtoiset toteutukset ovat tervetulleita ja opiskelijoille on annettu entistä enemmän vapaat kädet osaamisen itsearviointiin eli reflektointiin. Benchmarking vierailujen ansiosta voidaan todeta, että niin alueellisesti kuin globaalisti opiskelijoiden on tarvinnut laatia jonkinlainen raportti omasta vaihtojaksostaan. Tärkeää on, että jollakin tasolla jaksosta raportoidaan. Opetushallituksen järjestämässä Erasmus+ ammatilliselle koulutukselle liikkuvuushankkeiden aloituskoulutuksessa opetusneuvos M. Saarisen mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 6.9.2018) opiskelijoiden raportointiin tulee entisestään panostaa. Hankkeiden rahoittaja edellyttää jatkossa raportointeihin lisää sisältöä ja #ErasmusPlus tunnuksen mukaan ottamista, jotta raportit saavat enemmän näkyvyyttä.

Viitalan (2005, 154-157, 159-160) mukaan osaamisen arviointi on vaikeaa, koska hiljainen tieto näkyy usein vain ryhmän tai yksilön toiminnan sujuvuutena, eikä sen taustalla olevia komponentteja pysty erottelemaan täsmällisesti. Osaamisen kehittymisen kannalta on tärkeää, että sitä arvioidaan tietoisena ongelmista kuin, että jätetään arviointi tekemättä. Kriittinen kysymys osaamisen arvioinnissa on, että mitä arvioidaan ja miksi. Työelämä ja sujuva työsuoritus vaativat opiskelijalta ammatin teknistä pätevyyttä, kykyä oppia ja kehittyä työn tasalle ylittäen odotukset. Opiskelijan tulee olla tietoinen suoritettavan ammatillisen tutkinnon ammattitaitovaatimuksista ja arvioinnin kohteista, jotta hän pystyy tekemään reflektointia omasta osaamisestaan. Liikkuvuusjakson suoritettavan tutkinnon osan työssäoppiminen arvioidaan suoritettu merkinnällä ja vain näytöt arvioidaan numeraalisesti. Paras arviointi toimii niin, että arvioitava itse pystyy arvioimaan oman osaamisen tason ja mahdolliset kehittämiskohdat.

Liveraportointi tilaisuudessa jakson jälkeen tarkistetaan vielä vaihtoon tehdyt dokumentit kuten koulutus- ja oppimissopimus, arviointilomake ja europassi sekä onko raportit vaihdosta tehty. Tämän jälkeen osaaminen tunnistetaan ja tunnustetaan sekä siirretään opiskelijan suorituksiin. Koordinaattori ja -yhdyshenkilöt tarkistavat dokumentit, jonka jälkeen vastuuopettaja saa arviointilomakkeesta kopion. Vastuuopettajan tehtävä on siirtää arviointi opiskelijan suorituksiin, opintokorttiin. Viitala (2005, 161-162) korostaa vielä, että esimiesten, tässä tapauksessa kansainvälisyystiimin tulee huolehtia ja kannustaa jokainen opiskelija tekemään reflektointia ja innostaa kehittämis-

alueiden löytämiseen sekä niitä korjaaviin toimenpiteisiin. Oleellista on, että oppiminen ja kehittyminen voi tapahtua vain yksilöllisesti ja arvioitavan omista lähtökohdista. Jokaiselle on tarjottava mahdollisuus edetä yksilöllisesti oman kansainvälisyyspolun mukaisesti. Kansainvälisyystiimi voi myönteisellä toiminnallaan tukea opiskelijan oppimista ja osaamista liikkuvuusjaksolla. Parhaimmillaan se kannustaa ottamaan suuria kehittämisskeleitä ja pääsemään positiiviselle oppimisen kehälle.



## 7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Liikkuvuusjaksojen ohjeistus tulee ensisijaisesti lähtevien opiskelijoiden valmennuskäyttöön, mutta sen avulla perehdytetään myös Sataedun henkilökuntaa. Ohjeistuksen perehdytys edellyttää koulutuksen järjestämistä. Henkilökunnan perehdytyskoulutukset on rajattu tämän kehittämistyön ulkopuolelle. Voidaan kuitenkin tuoda esille, että opiskelijapalveluiden kehittämispäivässä 14.9.2018 käytiin uusi vaihtoon ohjeistus läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Päivään osallistuvat muun muassa opinto-ohjaajat ja opintosihteerit. Henkilöstön huomion avulla saatiin vielä lisättyä rokotukset osuus ohjeistukseen mukaan. Ohjeistusta jaetaan sähköisenä tuotoksena osana opiskelijan opasta ja sitä tullaan käyttämään uusien opiskelijoiden markkinoinnissa. Monipuoliset kohteet Euroopassa ja vaihtoon lähtemisen mahdollisuus on hyvä kilpailukeino, jolla Sataedu houkuttelee uusia opiskelijoita.

Kehittämistyön pohjalta ei voida tehdä yleistyksiä, mutta työ antoi teoreettisen lisävahvistuksen kansainvälisyystiimin oman kokemuksen lisäksi, että ohjeistukselle on oikeasti tarvetta ja sillä voidaan mahdollisesti vaikuttaa opiskelijapalautteisiin. Lisäksi ohjeistuksen saaminen käyttöön saattaa sitouttaa organisaation toimijoita kehittämiseen ja toteutukseen sekä opiskelijoita paremmin osallistamalla liikkuvuusjakson toteutukseen. Osallistaminen on prosessi, joka edellyttää kokonaisuuden hahmottamista. Ohjeistus toimii myös tietopakettina liikkuvuusjaksoista kiinnostuneille opiskelijoille ja Sataedun henkilökunnalle sekä yhteistyöoppilaitoksille.

Kauhanen (2009, 143) tuo esille, että henkilöstön osaaminen on keskeinen osa organisaation menestystä. Tietopääoma on tiedostettu organisaatioiden tärkeäksi voimavaraksi. Jokaisella kansainvälisyysyhdyshenkilöllä on omanlainen ja erilainen tietopääoma liikkuvuusjaksojen järjestämisestä. Toimintatapoja työstetään ja kehitetään jatkuvasti yhteneväisiksi koko Sataedun kattavaksi. Kansainvälisyystiimi on jakanut omaa osaamistaan toisilleen liikkuvuusjaksojen toteuttamisesta ja valmentamisesta sekä eri verkostokumppaneista ja kohdemaiden käytänteistä. Sataedu on panostanut kansainvälisyyteen viimeisten kahdeksan vuoden aikana johdon toimesta. Lähtevien opiskelijoiden ja opettajien liikkuvuusjaksojen määrä on noussut vuosittain. Liikkuvuusmäärät ulkomaille oli viime vuonna 80 opiskelijaa ja 42 opettajaa. Saapuvien opiskelijoiden

määrä on suhteessa lähteviin alhaisempi kuten osassa benchmarking kohteissa. (Sataedu, 2018). Suosittelemme Sataedua jatkossa kehittämään oman henkilökunnan vaihtoihin sekä saapuville opiskelijoille ja henkilökunnalle samankaltaisen ohjeistuksen kuten tämän kehittämistyön avulla tehtiin lähteville opiskelijoille. Ohjeistusten avulla voidaan parantaa myös heidän asiakastyytyväisyyttään ja siten lisätä vaihtoon lähtevien ja saapuvien lukumääriä.

Otollinen (2016, 42, 44) korostaa, että jos yksilö saa olla itse mukana suunnittelussa, tapahtuu sitoutumista ja siitä voi tulla yksilön elämän paras seikkailu. Fokuksen määrittäminen on tehtävä siis heti valmennuspäivässä, mitä opiskelija odottaa liikkuvuusjaksolta ja minne kohteeseen hän on kiinnostunut lähtemään. Oleellista on kuunnella opiskelijan eli Sataedun asiakkaan tarpeet. Tämän jälkeen on tärkeää kertoa opiskelijalle rehellisesti kohteiden ajantasainen nykytila, minkä alan ja tason työtehtäviä eri kohteissa voidaan suorittaa. Opiskelija on saatava ymmärtämään ammatillisen perustutkinnon asettamat vaatimukset, kuten mikä tutkinnon osa suoritetaan kansainvälisellä liikkuvuusjaksolla kohdemaan työssäoppimisessa. Opiskelija yhdessä vastuupettajan kanssa pääsee vaikuttamaan, mikä tutkinnon osa on juuri hänelle sopiva suoritettavaksi. Yhteisen tavoitteen ymmärtäminen on edellytys onnistuneelle jaksolle. Tavoitteen onnistumista on ohjattava ja tuettava, tätä varten opiskelijan ja kansainvälisyystiimin sekä ryhmänohjaajan on oltava jatkuvassa vuorovaikutuksessa jakson sujumisesta. Raporttien avulla opiskelija esittää jaksoon osallistumisensa. Opiskelijoiden tietoisuuteen on tuotava erilaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja kohdemaista. Keskustelemalla, kohteiden tarjoamista vaihtoehtoista kuvataan erilaiset mahdollisuudet yksilöllisesti unohtamatta opiskelijaryhmänä lähtemisen merkitystä. Tiimin tuki antaa turvaverkoston jakson onnistumiselle. Mitä jaksolle suunnitellaan, minkä pituisia työpäivien täytyy olla, jotta osaamispisteitä kertyy. Mitkä ovat kriittiset kohdat toiminnan suunnittelussa kuten matkustaminen, asuminen, turvallisuus, työssäoppimispaikan toimintakulttuuri ja viihtyminen työssä ja koti-ikävä tiedostaminen. Tavoitteen ymmärtäminen on osa jakson onnistumista. (Ristikangas, Grünbaum, 2014, 168-169).

Ristikangas ym. (2014, 169-170) korostaa vielä, että kaikkiin ongelmiin ei voi ennalta varautua. Liikkuvuusjaksojen mahdolliset ongelmat on kuitenkin käytävä läpi jo ennen lähtöä. Tämän vuoksi opiskelijoiden on tiedostettava ongelmatilanteessa vuorovaikutuksen merkitys kansainvälisyystiimin kanssa, koska jälkikäteen asioita ei voi juuri-kaan korjata. Ongelman ja/tai esteen kääntäminen haasteeksi, josta selvittää, on opiskelijan tiedostettava mahdollisuutena. Liikkuvuusjaksojen kokeminen vahvistaa opiskelijoiden ongelmienratkaisutaitoa, heidän vahvuuksiaan selviytyä erilaisista elämän tilanteista ulkomailla. Tärkeää on selvittää opiskelijoille, että minkälaista ohjausta heille on tarjolla ja kuka sitä tarjoaa. Tästä syystä kansainvälisyystiimin yhteystiedot löytyvät vielä omalta sivulta sähköisessä ohjeistuksessa. Ongelmatilanteissa kansainvälisyystiimin jatkuva henkilökohtainen tuki on merkittävä asiakastyytyväisyyden lähde. Ohjeistus työkaluna on hyödyllinen ja tehostaa työaikaa tuen antamisessa. Opiskelijan on hyvä palkita itsensä onnistumisista jakson aikana kuten juhlimalla tiimin kanssa ja jakamalla onnistumiset muille liikkuvuusjaksolle lähteville raporteissa. Reflektoidulla raporttien avulla jo jakson aikana tuodaan opiskelijan kokemukset ja havainnot sekä osallistuminen julki. Liveraportointien avulla toistetaan jakson toteuttaminen uudelleen. Asiakaspalautteita keräämällä ja ryhmähaastattelujen avulla saadaan tarkasti selville missä onnistuttiin ja mihin kohtiin jäi vielä kehitettävää. Kansainvälisyiden kehittäminen on jatkuvasti uudistuva prosessi, kuten Sataedun strategiassa on kuvattu.

Liikkuvuusjaksojen valmennusprosessi opiskelijoille voi parantua ja tehostua ohjeistuksen ja uuden valmennusmallin ansiosta. Uusi valmennusmalli syntyi opiskelijoiden tarpeesta päästä joustavammin vaihtoon kuin kerran keväällä tai syksyllä. Ammatillisen koulutuksen reformin myötä jatkuva haku tuki valmennusmallin muuttamista kahdesta kerrasta kuuteen kertaan lukuvuodessa. Näin jatkuva haku malli saadaan myös kansainvälisyystoimintaan mukaan. Tämän kehittämistyön ansiosta koko Sataedun henkilökunta pystyy hyödyntämään ohjeistusta uusien opiskelijoiden markkinoinnissa ja opiskelijoiden ohjaamisessa vaihtoon. Nähtäväksi jää, muuttuuko opiskelijoiden palautteet liikkuvuusjaksoista verrattuna aiempiin palautteisiin. Testiryhmä opiskelijoita ja ammatillisen koulutuksen partnereita olivat tyytyväisiä ohjeistukseen ja kokivat sen hyödylliseksi, koska jatkossa opiskelijan ei tarvitse muistaa kaikkea valmennuksesta ulkoa tai kirjoittaa ylös. Ohjeistukseen voi tarvittaessa palata uudestaan ja uudestaan.

Työn tekijä on jakanut sähköisen ohjeistuksen linkkiä eteenpäin hyödynnettäväksi valtakunnallisesti ammatillisen koulutuksen järjestäjille esimerkiksi Kainuun ammattiopistolle, Gradialle, Turun ammatti-instituutille, Lappialle, Luksialle ja VAAO:lle. Luksian kansainvälisyyskoordinaattori R. Suhonen antoi erikseen sähköpostilla palautetta: ”Tosi hienot valmennussivut teillä, hyvältä näyttää! Täytyy ehdottomasti ottaa sieltä vinkkejä myös Luksian sivuille” (Suhonen sähköposti 30.8.2018). Kehittämistyön tekijää on haastateltu Sataedun kansainvälisten liikkuvuusjaksojen valmentamisesta Opetushallituksen Fakta-julkaisuun, joka julkaistaan syys-lokakuun 2018 taitteessa.

Sataedu voi jatkossa tarjota toimipaikan sijainnista huolimatta yhteneväisempää ohjausta ja valmennusta kansainvälisen jakson toteuttamisessa. Ohjeistukseen tulee tehdä vielä lisää maakohtaisia infoja. Liveraportointien yhteydessä kannattaa jatkossa kysyä, että autoiko ohjeistus ymmärtämään liikkuvuusprosessia paremmin ja selvisikö siitä epäselviä asioita. Lisäksi tulee kartoittaa, että ehkäisikö se mahdollisesti jakson peruuttamisen, jos opiskelija oli sellaista harkinnut. Sataedun tulee myös kehittää vaihdossa suoritettavien tutkinnon osia lisää Opetushallituksen antamien ammatillisten tutkinnon perusteiden mukaisesti. Erityisesti opiskelijaliikkuvuuksien toimintaohje tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää ajan tasalle käytännön toiminnan kanssa. Benchmarking kohdevierailujen ansiosta voidaan todeta, että ammatillisen koulutuksen ja ammattikorkeakoulun kansainvälisten toimintojen yhdistäminen on mahdollista ja yhteistyötä kannattaa tehdä enenevässä määrin tulevaisuudessa.

Opetushallituksen edellyttämät OLS (Online Linguistic Support) -kielitestit ja kurssit ovat olleet haastava yhdistelmä, koska kaikki opiskelijat eivät ole osanneet tehdä niitä itsenäisesti. Kehitettävää on aina ja seuraavaksi suunnitellaan, kuinka OLS-kielitestien käyttö saadaan sujuvammaksi ja miten opiskelijoiden raportit voidaan kirjoittaa suoraan uuden ohjeistuksen lisäsivulle, joka voi olla nimeltään vaihdossa olevien tarinat ja kokemukset.

## LÄHTEET

- Aaltonen, T., Pajunen, H. & Tuominen, K. 2005. Syty ja sytytä. Valmentavan johtamisen filosofia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Auvinen, A-M. & Liikka, P. 2015. Osallistamisen käsikirja. Hämeenlinna: Suomen eOppimiskeskus ry.
- Devine, M. & Syrett, M. 2014. Managing talent. Recruiting, retaining and getting the most from talented people. United States: PublicAffairs.
- Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus, työkalupakki. Liettu: Balto print.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi.
- Hämäläinen, P. 2015. Johda mielelläsi. Sisäisen voiman työkalupakki esimiehille ja valmentajille. Painettu EU:ssa. Auditorium.
- Isotalu, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Liettu: Balto print.
- Jalava, U. 2001. Esimiestyö – valmentaminen ja uudistuminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Jalava, U. & Vikman, A. 2003. Työ ja oppiminen yrityksissä – Ongelmista ratkaisuihin. Helsinki: WSOY.
- Jyväskylän yliopisto. 2018. Mitä prosessit ovat? Viitattu 27.5.2018.  
<https://www.jyu.fi/laatua/ohjaus/prosessien-mallintaminen/mitaprosessitovat>
- Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Käytännön opas. Viro: Print Best.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpaja.
- Järvinen, P.T., Rantala, J. & Ruotsalainen, P. Johda suoritusta. 2014. Viro: Print Best.
- Kalliomaa, S. & Kettunen, S. 2010. Luottamus esimiestyössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus (CIMO). ERASMUS+ -ohjelman seurantakäynnin tarkastusraportti 7.12.2016
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. Liettu: Balto print.
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kemppinen, M. 2015. Akkreditointihakemus. Sataedu
- Kemppinen, M. 2017. Kansainvälisyyspäällikkö, Sataedu. Kokemäki. Henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2017.

Kemppinen, M. 2017. Kansainvälisyyspäällikkö, Sataedu. Kokemäki. Henkilökohtainen tiedonanto 31.10.2017.

Kemppinen, M. 2018. Kansainvälisyyspäällikkö, Sataedu. Kokemäki. Henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2018.

Kirkkala, J. 2018. Viestintäpäällikkö. Sataedu. Kokemäki. Henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2018.

Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Logistiikan Maaailma. 2017. Prosessien kehittäminen. Viitattu 15.3.2017. Saatavana [http://www.logistiikanmaaailma.fi/wiki/Prosessien\\_kehitt%C3%A4minen](http://www.logistiikanmaaailma.fi/wiki/Prosessien_kehitt%C3%A4minen)

Länsirannikon Koulutus Oy WinNova, 2010. SataKesu – Satakuntalaisten ammatillisen koulutuksen järjestäjien alueellinen kehittämissuunnitelma. Viitattu 2.12.2017. <https://hyvatkaytannot.opf.fi/suunnitelmat/suunnitelma/1795/?q=707d9d8472cf9fe0eabb5cf7b447ca44>

Mäkinen, P. 2002. Reflektio oppimisessa. Viitattu 3.12.2017. <http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/reflekt.htm#Miten>

Mämmelä, E. 2017. Reflektio – palaute – oppiminen. Viitattu 3.12.2017. [www.oamk.fi/~eimammel/oppimateriaali/O0018ST.../Reflektio\\_oppimisessa.doc](http://www.oamk.fi/~eimammel/oppimateriaali/O0018ST.../Reflektio_oppimisessa.doc)

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Viro: Printon.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J., 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetushallitus. www.opf.fi. 2007. Laatu ja vaikuttavuutta kansainvälistymisen johtamiseen. Viitattu 2.12.2017. [http://www.opf.fi/download/46482\\_laatu\\_ja\\_vaikuttavuutta\\_kansainvalistymisen\\_johtamiseen.pdf](http://www.opf.fi/download/46482_laatu_ja_vaikuttavuutta_kansainvalistymisen_johtamiseen.pdf)

Opetushallitus. www.opf.fi. 2010. Vahvuutena kansainvälisyys. Kansainvälisen toiminnan strateginen suunnittelu ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 29.10.2017. [http://www.opf.fi/download/127195\\_Vahvuutena\\_kansainvalisyys\\_-\\_Kansainvalisen\\_toiminnan\\_strateginen\\_suunnittelu\\_ammattillisessa\\_koulutuksessa.pdf](http://www.opf.fi/download/127195_Vahvuutena_kansainvalisyys_-_Kansainvalisen_toiminnan_strateginen_suunnittelu_ammattillisessa_koulutuksessa.pdf)

Opetushallitus. www.opf.fi. 2012. Kansainvälistymisen kehittäminen ammatillisessa peruskoulutuksessa. Viitattu 29.10.2017 [http://www.opf.fi/download/140184\\_Kansainvalistymisen\\_kehittaminen\\_ammattillisessa\\_peruskoulutuksessa.pdf](http://www.opf.fi/download/140184_Kansainvalistymisen_kehittaminen_ammattillisessa_peruskoulutuksessa.pdf)

Opetushallitus. www.opf.fi. 2017. Ammatillinen koulutus. Viitattu 30.11.2017 [http://www.opf.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus](http://www.opf.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus)

Opetushallitus. www.opf.fi. 2017. Yleistä itsearviointia. Viitattu 3.12.2017. [http://www.opf.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/leonardo\\_quality\\_in\\_vet\\_schools/itsearviointia/yleista\\_itsearviointia](http://www.opf.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/itsearviointia/yleista_itsearviointia)

Opetushallitus. www.oph.fi 2017. Kansainvälinen liikkuvuus ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 30.8.2018. [http://www.cimo.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/165844\\_Kansainvalinen\\_liikkuvuus\\_ammattillisessa\\_koulutuksessa\\_2017.pdf](http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/165844_Kansainvalinen_liikkuvuus_ammattillisessa_koulutuksessa_2017.pdf)

Otollinen, P. 2016. Osallistamisen oivalluskirja kaikille. Arkisia esimerkkejä työelämästä. Tampere: Mediapinta.

Partanen, J. 2013. Tiimivalmentajan parhaat työkalut. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Partanen, J. 2014. Välähdyksiä yksilön oppimisesta. Mitä tiimivalmentajan on tiedettävä yksilön oppimisesta ja Tiimiakatemia käytännöistä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Pentikäinen, M. 2014. Luottamus. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Psycon, 2017. Sitouttamisen viisi tekijää. Viitattu 30.5.2017. <http://www.psycon.fi/blogi/sitouttamisen-viisi-tekijaa>

Ristikangas, M-R. & Grünbaum, L. 2014. Valmentava esimies. Viro: Print Best.

Saarinen, M. 2018. Opetusneuvos, Opetushallitus. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 6.9.2018.

Sataedu. 2017. Toimintakertomus. Viitattu 26.8.2018. [https://issuu.com/sataedu/docs/sataedu\\_toimintakertomus\\_2017\\_www](https://issuu.com/sataedu/docs/sataedu_toimintakertomus_2017_www)

Sataedu. 2016. Toimintaohje, opiskelijaliikkuvuus. Johtaminen ja kehittäminen. Viitattu 6.1.2017. <https://ruori.sataedu.fi/opiskelijaliikkuvuus>

Sataedu. 2016. Strategia. Johtaminen ja kehittäminen. Viitattu 12.2.2017. [https://ruori.sataedu.fi/johtaminen\\_ja\\_kehittäminen/SitePages/Sataedu%202020.aspx](https://ruori.sataedu.fi/johtaminen_ja_kehittäminen/SitePages/Sataedu%202020.aspx)

Sataedun pedagogisen ryhmän muistio 2.5.2018. Viitattu 10.5.2018. <https://ruori.sataedu.fi/pedagoginenryhma>

Straw, J., Scullard, M., Kukkonen, S. & Davis, B. 2015. The Work of Leaders. Johtamisen parhaat käytännöt. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Suhonen, R. Kanada-verkoston kokous 30.8.2018 klo 10 – 14.30. Vastaanottaja: Janika Reunanen. Lähetetty 30.8.2018 klo 14.49. Viitattu 23.9.2018.

Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtamine. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs johtaminen 7.0 Miten kasvaa viisaaksi johtajaksi? Liettua: Balto print.

Tuominen, K. & Laamanen, K. 2012. Prosessijohtamisen toimintamalli. Itsearviointin työkirja. Mikä erottaa menestyjät keskinkertaisista? Oy Benchmarking Ltd.

Valpola, A., Kvist, H., Heimonen, J., Niutanen, K., Lillkäll, L., Masalin, L. & Kalin, R. 2010. Strategia toimeksi – muutosvoimana ihmiset. Espoo: Painotalo Redfina Oy.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Virtanen, J. 2018. Viestintäsuunnittelija, Sataedu. Kokemäki. Henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2018 ja 27.8.2018.

Virolainen, I. 2017. Tietoinen johtaminen. Tallinna: Raamatutrükikoja OÜ.

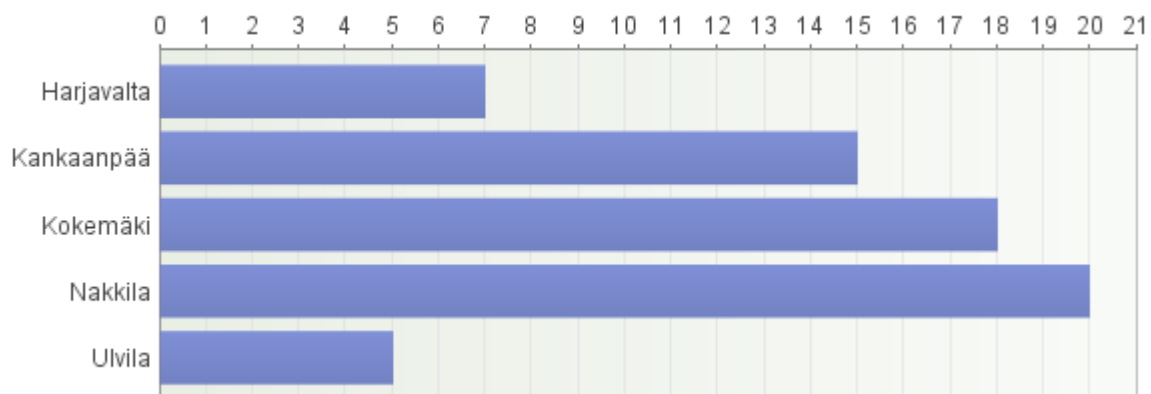




KV-jaksojen palautteet lukuvuosi 2016-2017

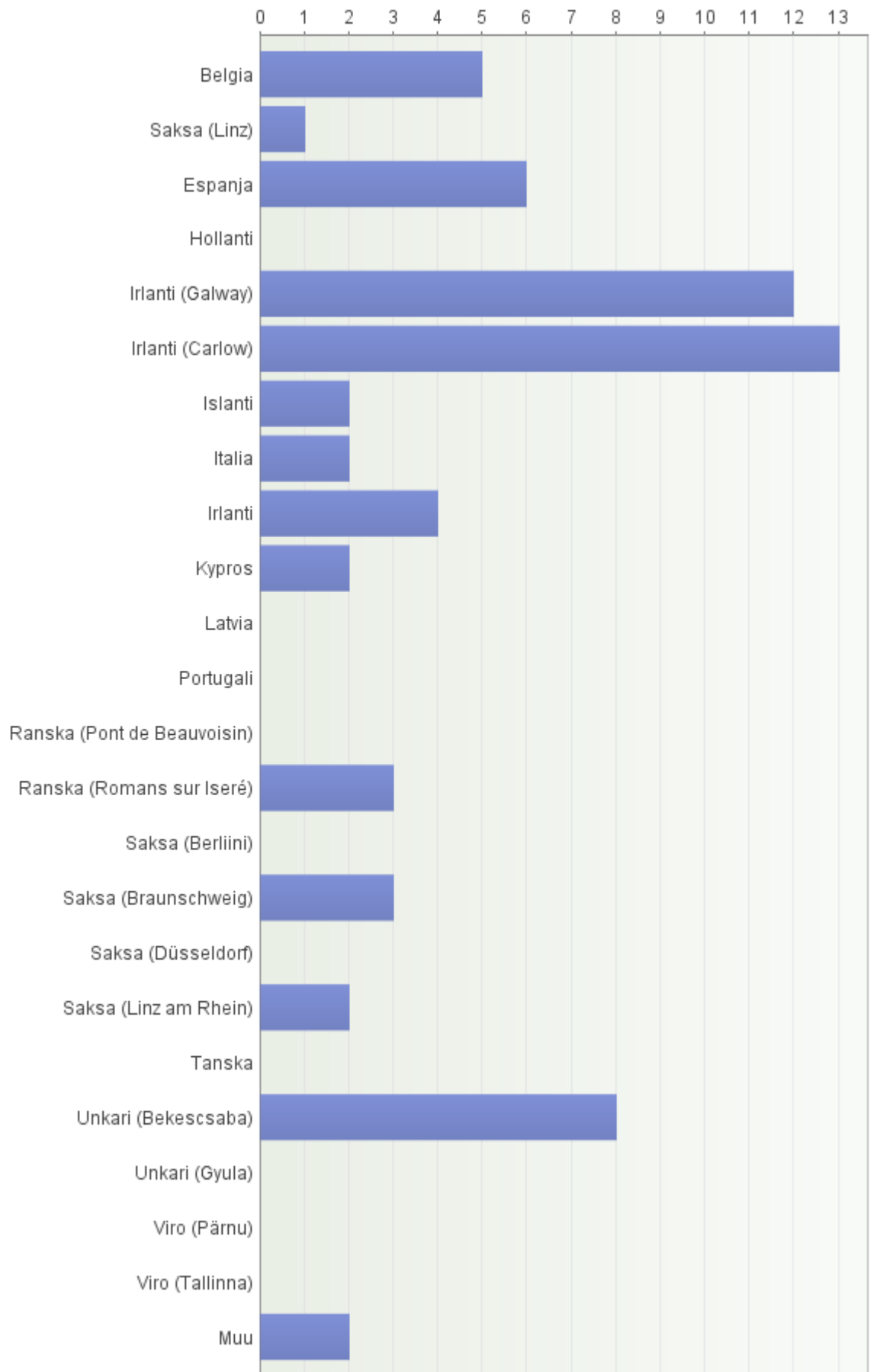
1. Missä toimipaikassa opiskelet?

Vastaajien määrä: 65



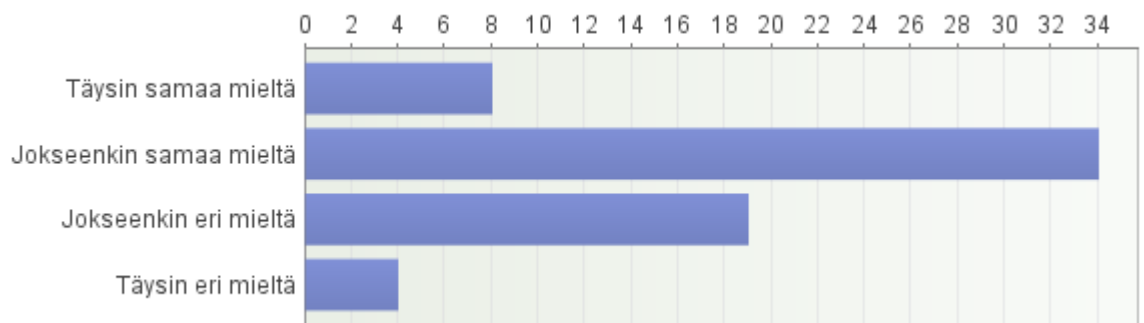
2. Missä maassa liikkuvuusjaksosi toteutui?

Vastaajien määrä: 65



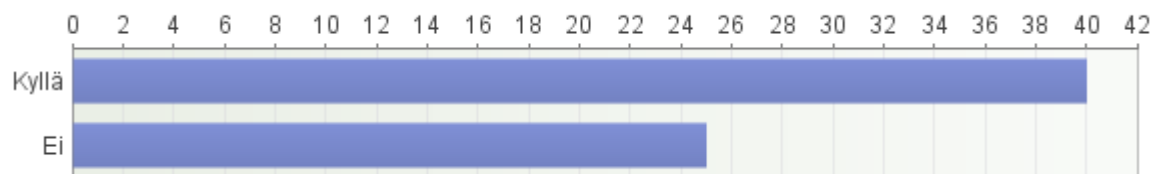
### 3. Leirillä pidetty Motivation Show auttoi minua jaksolle valmistautumisessa

Vastaajien määrä: 65



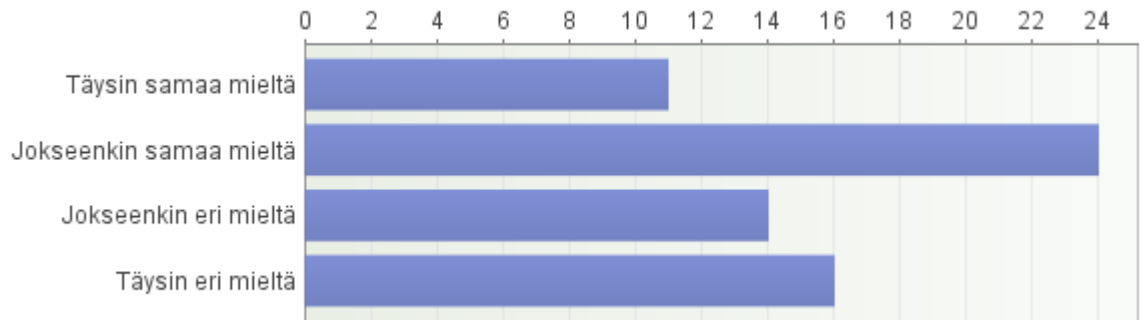
### 4. Onko englanninkielisen CV:n laatimisesta leirillä ollut sinulle hyötyä jakson aikana tai tulevaisuutta ajatellen?

Vastaajien määrä: 65



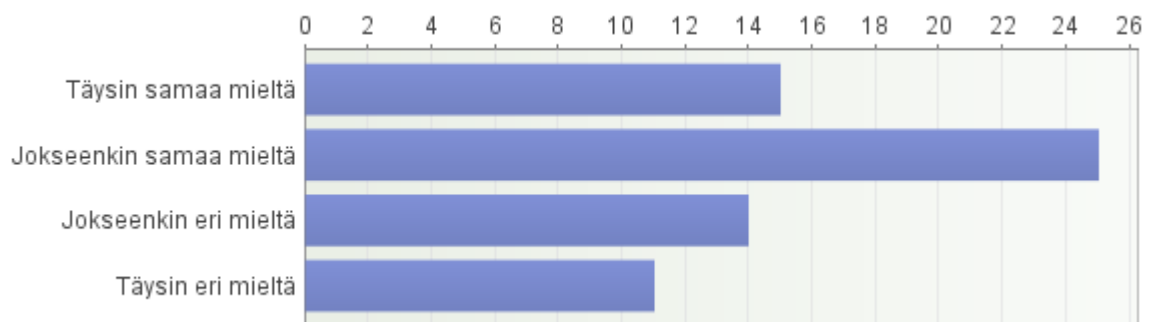
5. Valmennusleirin kulttuuriosuus helpotti minua asettumaan paremmin kohdemaahan ja työssöppimispaikalle.

Vastaajien määrä: 65



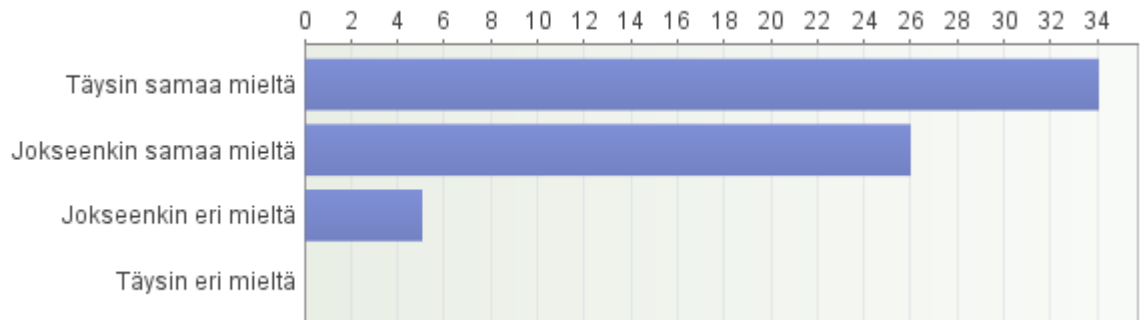
6. Minulla itselläni oli tärkeä rooli liikkuvuusjakson sisällön laadinnassa ( laadimme ryhmänohjaajan kanssa yhteistyössä Learning Agreement:n )

Vastaajien määrä: 65



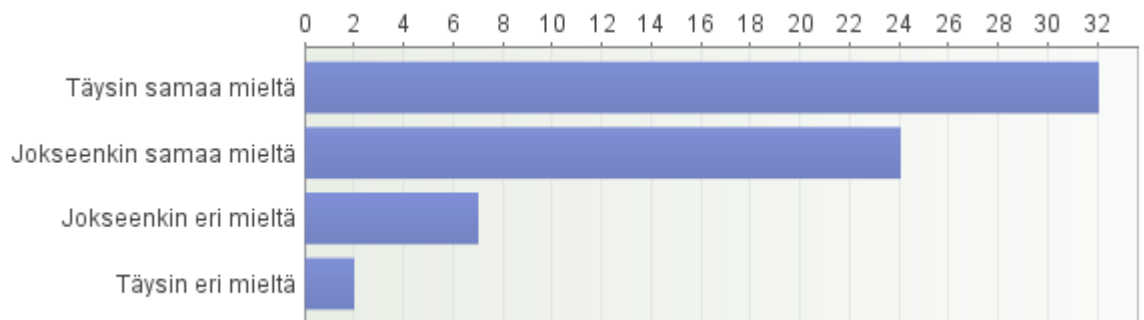
7. Minulle selvitettiin riittävästi jakson rahoitus ja mistä kustannuksista vastaa Sataedu ja mistä minä itse.

Vastaajien määrä: 65



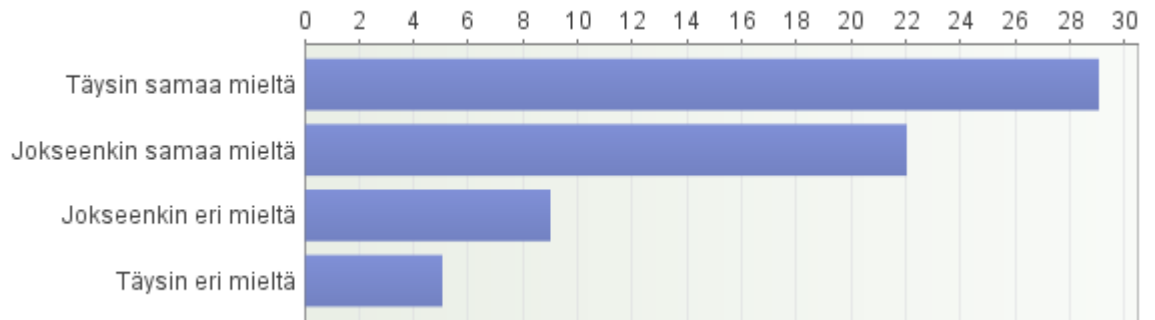
8. Minulle esiteltiin riittävästi vastaanottava koulu sekä minulle tärkeät jakson yhdys-  
henkilöt.

Vastaajien määrä: 65



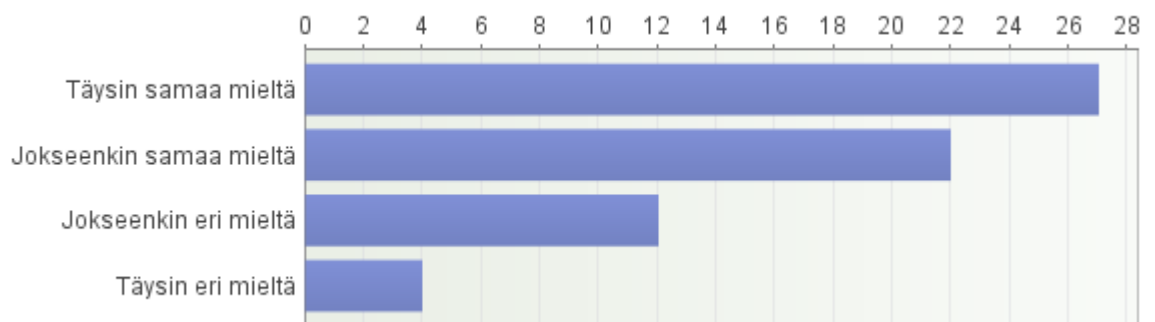
9. Työssäoppimispaikalla minulle pidettiin riittävä perehdytys itse työkohteesta ja työturvallisuudesta.

Vastaajien määrä: 65



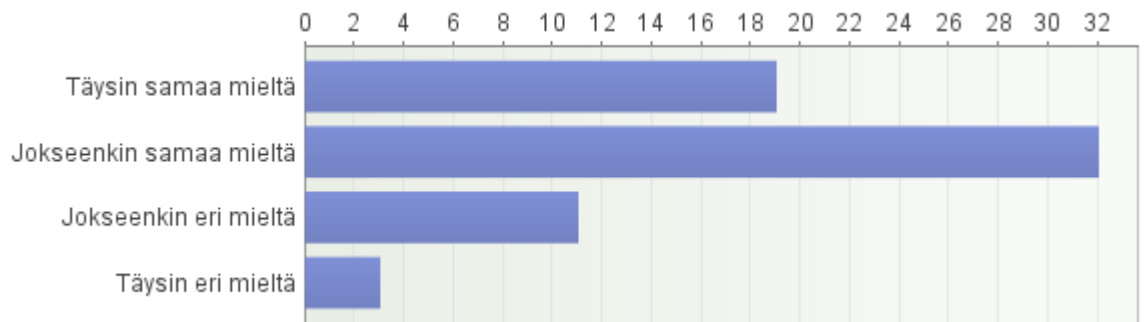
10. Liikkuvuuskohteen kv-yhteyshenkilö piti minuun määrätyn väliajoin yhteyttä ja tapasi minua sovitusti työssäoppimispaikalla

Vastaajien määrä: 65



11. Jakson ammatillinen sisältö vastasi Learning Agreement:ssä laadittuja oppimistavoitteita.

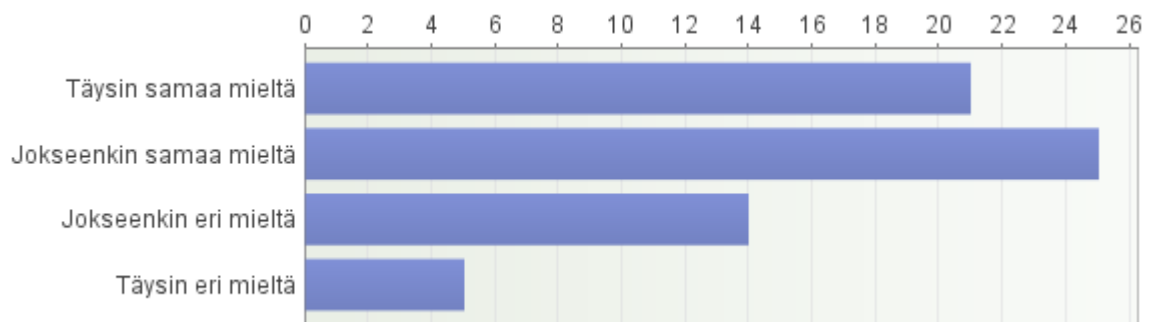
Vastaajien määrä: 65



12. Jakson jälkeen kävimme ryhmänohjaajan kanssa keskustelun jakson aikana saavutetun osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta osaksi tutkintoani

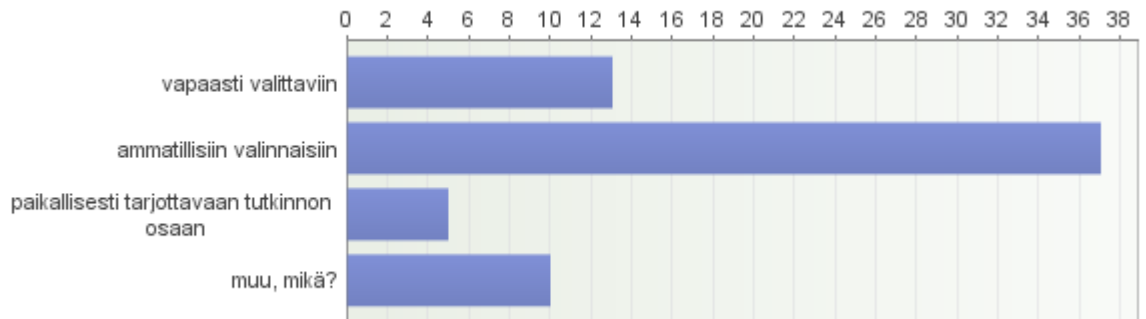
*Apuna tässä käytimme Europassissa sekä arviointilomakkeessa merkittyjä arviointeja*

Vastaajien määrä: 65



### 13. Jakson sisältö tunnustettiin

Vastaajien määrä: 65

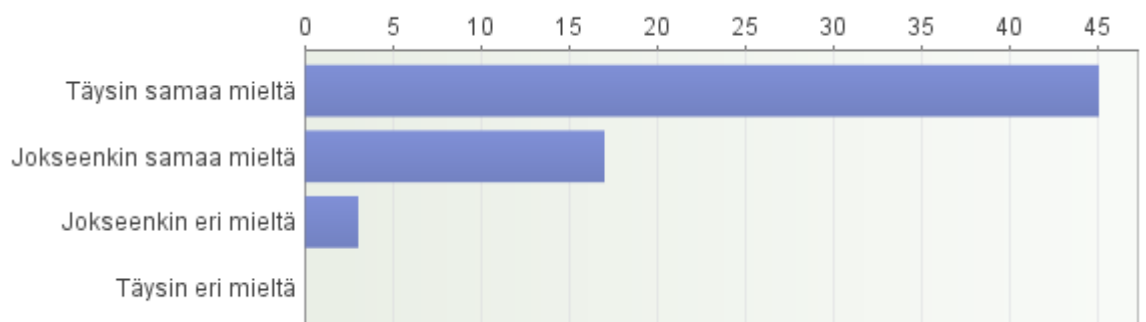


#### Avoimet vastaukset: muu, mikä?

- en tiedä
- työssäoppiminen
- Asiakaspalvelun kurssina
- kauneudenhoitoalan yrittäjäyys ja yritystoiminta
- kauneudenhoitoalan yrittäjäyys ja yritystoiminta
- pakollinen tutkinnon osa
- Työssäoppiminen
- En ole vielä varma

### 14. Sataedun kv-yhdysenkilö oli minuun jakson aikana riittävästi yhteydessä

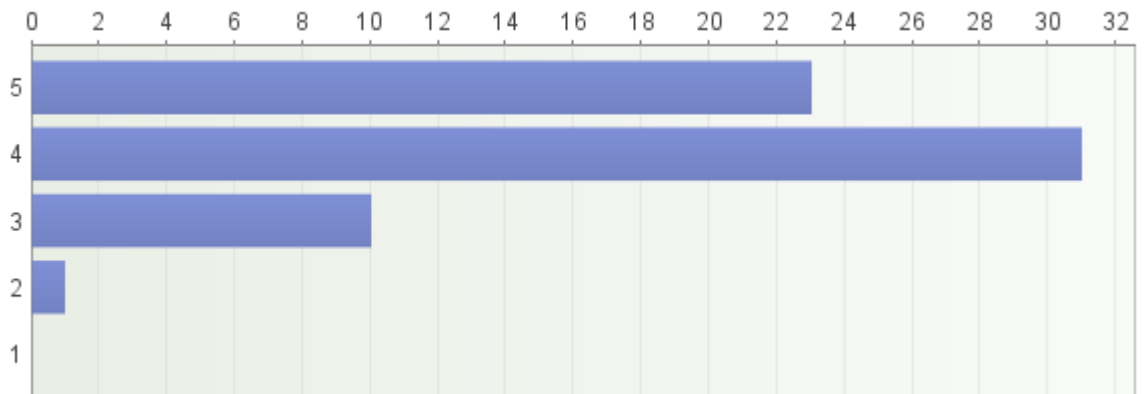
Vastaajien määrä: 65





### 15. Yleisarvosana liikkuvuusjaksostasi

Vastaajien määrä: 65



16. Jos Sinulla on vielä muuta asiaa mielessäsi koskien liikkuvuusjaksoasi, ole hyvä ja kerro se tässä.

Vastaajien määrä: 65

- järjestelyt olivat hyvät. Jos Romansiin lähtee joku uudelleen ottakaa lento Pariisiin ja TVG suoraan Romanseen. Lyon on turhan kaukana ja yhteydet huonommat.
- Jakso ei juurikaan vastannut learning agreementissa mainittuja tavoitteita ja tehtäväkuvauksia, mikä oli monen asian summa. Vaihto oli kuitenkin hieno kokemus niin ammatillisesti kuin kulttuurimatkanakin.
- -
- -
- Kiitos, kivaa oli.
- -
- -

- kiitos
- Hieno reissu oli! Ehkä harjoittelupaikan etsinnässä ja valinnassa voisi opiskelija olla enemmän itse mukana. Ja todistukseen voisi tulla selkeä maininta ulkomaan työssäoppimisesta
- Haluamme ehdottomasti päästä uudestaan ensi syksynä Kyprokselle Larnacaan! Kokemus oli todella hyvä!
- Haluamme ehdottomasti päästä uudestaan ensi syksynä Larnacaan.
- Kielimuuuri tuotti vähän ongelmia.
- Ei ole
- Todella hieno kokemus!
- Todella hieno kokemus!
- Ei ole.
- Selkeyttä ennen kohdemaahan menoa asioihin.
- -
- -
- Vaikka välillä oli vähän epäselvyyttä ennen lähtöä niin loppupeleissä harjoitteluni meni erittäin hienosti. Pidin omalla vastuullani perehdytystä kysellen ja selvää ottaen. Työntekijät ottivat minut hyvin vastaan ja antoivat tehdä minun kaikkea päiväkotiin liittyvää työtä. Työharjoitteluun liittyviä sisältöjä tai muita papereita ei käsitelty vaihdon aikana lainkaan.
- ...
- Ei ole.
- Kaikki meni oikein hyvin. Jakso oli opettavainen ja paljon uutta tuli opittua.
- (Minulle ei pidetty Moodle juttuja)
- Vaikka työ ei ollut aivan sellaista josta olimme aiemmin keskustelleet, niin liikkuusjakso oli silti mahtava kokemus ja loistava oppimisprosessi tulevaisuudenkin kannalta.
- ei ole muuta
- Ei ole muuta.
- ei ole muuta.
- Kaikki oli positiivista! Asiat oli hoidettu tosi hyvin valmiiksi.
- Oli kivaa
- Minulla ei ole muuta mielessäni kv-jaksostani.

- Wifiä ei hankittu kämpälle valmiiksi vaikka se luvattiin ja ei varotettu että ei saada kyytiä opettajalta saksassa kaupungista lentokentälle
- Asunnossa ei ollut hellaa tai ruuanlaitto välineitä, siellä oli vain jääkaappi ja mikroaaltouuni, vedenkeitin, informaation kulku oli yksisuuntaista
- Leiri oli todella hyvä
- Ei ole muuta
- -
- -
- Ei
- vois noi paperijutut ja muut ulkomailla hoidettavat asiat kertoa huolellisesti ajoissa et ei tuu mitään ongelmia.
- Ei ole
- Hyvä meininki jee jee
- Ei ole asiaa.
- .
- -
- Ei ole mitään erikoista mielessä
- Näytön toteutuksesta olisi ollut mukava tietää etukäteen joten olisin voinut valmistautua ja panostaa siihen paremmin. Nyt minulle selvisi tarkka näytön toteutustapa vasta vuorokautta ennen näytön palautusajankohtaa, joka vaikuttaa näytön laatuun. Kysyin näytöstä, aluksi en saanut vastausta ja opettajilla oli myös eri näkemyksiä toteutustavoista. Muutoin vaihto oli organisoitu erittäin hyvin ja selkeästi. Sataedun kv-yhteyshenkilö oli aina tavoitettavissa ja myös kohdemaan yhdyshenkilö oli aina tavoitettavissa ja panosti vaihtojaksooni aktiivisesti. Kv-leiri oli mielestäni hyvä idea, kehittää sitä voisi ottamalla aiempaa vaihdossa olleita opiskelijoita kertomaan kohdemaista joissa ovat olleet vaihdossa.
- Kivaa oli.
- Onnistunut reissu!
- Ennen liikkuvuusjaksoani olisin halunnut saada tietoa enemmän; työpaikastani kohdemaassa, asuinpaikakunnastamme ja asunnostamme kohdemaassa. Olisin myös halunnut vastauksia muutamiin kysymyksiin. Olisikohan mahdollista tehdä ennen harjoittelua tietopakettia siitä, että miten ulkomailla kannattaa toimia? Esim. kannattaako hankkia prepaid- liittymä ulkomailla ja voiko käyttää

omaa pankkikorttia ulkomailla ollessa. Ei tarvitsisi sitten pohtia näitä asioita. Muuten kaikki toimi hyvin. Oli hieno kokemus!

- Kaikki vaihtoon liittyvä sujui melko hyvin. Ainoastaan tieto harjoittelupaikasta kohdemaassa tuli aika myöhään ja siitä olisi ollut mukava saada tietoa aikaisemmin.
- Upea kokemus, suosittelen kaikille!! Lähtisin uudelleen jos olisi mahdollisuus!!
- Upea reissu!!
- Ei valittamista
- Kaikki ok
- Ei ole
- Tein lähinnä konsepteja paikallisen firman erääseen peliin, sain aina parannusehdotuksia ja mielipiteitä, mikä toi itselleni paljon inspiraatiota ja halua parantaa töitäni. Työhöni laatuun ja lopputuloksiin oltiin melko tyytyväisiä, niitä keuhuttiin yllättävän paljon ja sain siitä itsevarmuutta. Työnantaja puhutteli kaikkia samassa tilassa kerran tai kaksi päivässä kahvituokion aikana, kaikille työntekijöille tärkeimmät työuutiset ja asiat, myös omat juttunsa. Minut otettiin hyvin huomioon.
- .
- moi
- Reissu oli jokseenkin rasittava ja vaikea, mutta loppuviimeksi olen kyllä iloinen että lähdin.
- :)
- Minulla ei ole mielessä mitään erityistä asiaa liikkuvuusjaksoa koskien.
- -
- Ei ole
- Toimi niin ja näin
- -

Ajankohta: syksy 2016, kevät ja syksy 2017

Liveraportointien kooste / JR

Maa / ala	Hyvät asiat	Kehitettävät kohteet
Belgia, Genk / sähkö	top-paikka, asuntola, vapaa-aika	
Espanja, Fuengirola / elokuva- ja TV sekä graafinen	top-paikka, hostelli, lennot, vapaa-aika	yksin meneminen kohteeseen ja varastamisen kohteeksi joutuminen
Espanja, Lazkao / sähkö	asunto, vapaa-aika	top-paikka, ei oikein ollut töitä
Espanja, Madrid / rakennus	lennot myöhässä, top-paikka, kieliongelmiä	hotelli, vapaa-aika
Irlanti, Galway / elokuva ja TV	koulun projektit, elokuva-alan yritykset tosi hyviä, vapaa-aika	kopio- ja printtausyritys ei vastannut elokuva-alan työssäoppimista,
Irlanti, Galway / hius- ja kauneus	top-paikat, hostel, vapaa-aika	5 viikkoa liian lyhyt aika
Irlanti, Carlow / hius- ja kauneus	kielikoulu, talo, tutustuminen muihin ulkomaalaisiin	top-paikassa ei saanut tehdä alan töitä, vain myyntityötä
Irlanti, Carlow / auto	asunto, top-paikka, vapaa-aika	polkupyörät hajosivat, imuri ei toiminut kunnolla
Irlanti, Carlow / catering	top-paikka mahtava, vapaa-aika ja kohde	mökki vähän alkeellinen, ei ollut ketään muuta miespuolista opiskelijaa mukana
Irlanti, Carlow / matkailu	top-paikat hyviä, vapaa-aika ja kohde hyvä	10 viikkoa oli aika pitkä aika
Irlanti, Carlow / sosiaali- ja terveys	vapaa-aika ja kaverit sekä osalla top-paikka	majoitettiin mökkiin, joka oli kosta ja vesiboilerin kanssa oli ongelmia, top-paikat eivät olleet tutkinnon osan mukaisia kaikilla
Italia, Milano / animaatio ja graafinen	top-paikka ihan huippu animaatioalalle, vapaa-aika, hostelli oli hyvä	top-paikka ei sovellu graafisen alan opiskelijoille, hotelli ei ollut hyvä, luteita
Kypros, Protaras / catering	top-paikka, työkaverit, pomo, ilmainen ruoka, hotellin palvelut käytettävissä vapaapäivinä, erillinen asunto opiskelijoille, sijainti, ilmasto, tippiä saatiin, tapahtumat, hotellin pyörät käytettävissä, ruokapaikat, kielitaito parani, asunnossa oli pesukone, halvat taksit ja bussiyhteydet Larnakaan	asunnon vessanpönttö vuosi, asunnon ilmastointi ei toiminut kunnolla, kv-yhdyshenkilö puuttui liikaa opiskelijoiden asioihin

Kypros, Larnaka / kauneus	top-paikka ja ohjaus, sai tehdä alan työtä, kohde, vapaa-aika, ilmasto, meri, huoneistohotellin sijainti	työajat vaihtelivat nopealla aikataululla, informaatiokatkos yrittäjän sairastuessa, huoneistohotellin asunnon ilmastointi, kv-yhdyshenkilö puuttui liikaa opiskelijoiden asioihin
Ranska / auto	asunto, hyvä sijainto, kohteen kv-yhdyshenkilöt, top-paikat, vapaa-aika	lennot eivät sujuneet, kuten suunniteltiin, harmi kun ei ole suoria lentoja
Ranska / jalkine	asunto, hyvät yhteydet top-paikkaan, polkupyörät, top-paikka	matkustaminen kohteeseen jatkossa Pariisin kautta, kannattaa ottaa riittävästi lämmintä vaatetta mukaan
Saksa, Braunschweig / liiketalous, käsi- ja taide	vapaa-aika, nähtävyydet, vaatealiikkeit ja taidegalleria hyviä top-paikkana	asunto, ruokakauppa top-paikkana ei hyvä
Saksa, Neuwied / catering	top-paikka, asuntola	Koblenzin nähtävyydet jäi näkemättä
Saksa, Unkel / catering	vapaa-aika, nähtävyydet	top-paikka ei vastannut odotuksia, ei saanut tehdä kokin töitä lainkaan vain avustavia tehtäviä
Unkari, Bekescsaba / auto	top-paikka, vapaa-aika	yliopiston asuntolassa ei ollut muuta kuin jääkaappi ja mikro sekä 2 paikkainen pöytäliesi
Unkari, Bekescsaba / elokuva- ja tv sekä graafinen	asuntola ok graafisen alan opiskelijoille, top-paikat/koulun opetukseen osallistuminen, vapaa-aika	asunto elokuva- ja tv alan opiskelijoille oli vähän ränsistynyt, 10 viikon top liian pitkä
Unkari, Bekescsaba / sähkö	kohde ja vapaa-aika, yhteinen asunto muiden Sataedun opiskelijoiden kanssa, polkupyörät, kielitaito parani, kv-yhdyshenkilö	asunnossa ei tullut lämmintä vettä, whatsappissa asiatonta viestittelyä, top-paikka ei ollut hyvä neljälle
Viro, Pärnu / hius	top-paikka ja ohjaus siellä, työajat, työporukka, Pärnu ja koulun oma salonki, kv-yhdyshenkilö, asunto, vapaa-aika	toisen opiskelijan kanssa ei sujunut yhteisasuminen
Viro, Tartu / elokuva- ja TV	top-paikka, hotelli, vapaa-aika	välillä oli epäselvää missä opiskelijoiden piti olla

Hyvä vastaanottaja,

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa ja suoritan liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (tradenomi, YAMK). Lähetän etukäteen benchmarking vierailuani varten haastattelukysymykset, joista voimme keskustella vapaamuotoisesti. Kirjoitan keskustelumme aikana esiin tulevat asiat ylös ja hyödynnän vastaukset kehittämistyöhöni, jonka aihe on Sataedun kansainvälisyyden kehittäminen – opiskelijoiden liikkuvuusjaksojen valmentaminen.

Benchmarking-vierailuja on yhteensä neljä. Kohteet valikoitiin siten, että yhteen akreditoituun ammatilliseen oppilaitokseen ja toiseen Sataedun pitkäaikaiseen yhteistyökumppaniin ammatilliseen oppilaitokseen Saksassa. Näiden lisäksi vierailukäyn- tejä tehtiin korkeakouluasteella. Korkeakouluista vierailukohteiksi valikoitui Sataedun alueellinen yhteistyökumppani ja heidän pitkäaikainen yhteistyökumppani Saksassa.

Havainnointiaiheet suunniteltiin Sataedun opiskelijapalautteista ja valmentamisen Pileri-malliteorian pohjalta sekä hyvän valmentamisen ohjeistuksia hyödyntäen. Aiheet jaettiin kolmeen eri teemaan:

#### 1. Kansainväliseen vaihtoon hakeutuminen ja valmentaminen

- Mitkä ovat hakuajat vaihtoon?
- Minkälaista valmennusta järjestetään?
- Minkälainen on valintaprosessi?

#### 2. Liikkuvuusjakson toteuttamisen prosessi, ohjeistus, osallistaminen

- Minkälaiset sopimukset laaditaan oppimisen tavoitteiden saavuttamiseksi?
- Minkälaiset ovat vaihdon työssäoppimisjakson arviointilomakkeet?
- Kuinka osallistaminen näkyy prosessissa?
- Minkälainen vakuutus organisaatiolla on vaihtoon lähteville?
- Miten ohjeistetaan lentokentälle meneminen, lennolle check in tekeminen ja mahdollisen lennon vaihtaminen?

- Miten opiskelijat menevät kohteisiin ja missä he asuvat?
- Miten toimitaan opiskelijan sairastuessa, kokiessa koti-ikävää, työssäoppimispaikan tai asunnon ongelmatilanteissa?

### 3. Osaamisen reflektointi ja raportointi

- Kuinka osaamisen reflektointi toteutetaan?
- Miten ja millä välineillä opiskelijat raportoivat liikkuvuusjaksosta?
- Miten opiskelijat saavat palautetta liikkuvuusjaksosta?
- Miten ja missä vaiheessa osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen tuodaan osaksi tutkintoa?

Mitkä ovat prosessien roolit, vastuuhenkilöt ja vaadittava osaaminen sekä annetut resurssit eri vaiheisiin?

Vierailukäynnin aineisto käsitellään luottamuksellisesti, ainoastaan luvallanne organisaationne nimi mainitaan kehittämistyössä.

Ystävällisin terveisin

Janika Reunanen

international coordinator

Sataedu

Satakunta Educational Federation



Dear recipient,

Thank you for getting me to visit you and your organization. I'm studying my master degree, business and leadership field in Satakunta University of Applied Sciences. I'm working on my thesis where I'll do research about how to develop coaching for students mobility period.

Here are the topics for observation and for benchmarking:

1. Search phase and coaching for international mobility period
  - How do you organize the search phase?
  - What kind of coaching you have for the students?
  - How do you do the selection for the mobility period?
  
2. Mobility period, guidelines and involving students in the learning process
  - What kind of contracts you have for mobility period and specially achieving the goals for the learning outcomes?
  - What kind of assessment form you are using?
  - How the students involve to the learning process?
  - What kind of insurance you have for students?
  - How do you coach the students for travelling (e.g. check-in, flight transfer)?
  - How the students go to the partner school and how you accommodate them abroad?
  - Do you have some guidelines for problematic situations: sickness, homesickness, workplace or accommodation?
  
3. Reflection of competence and reporting
  - How you organize the reflection of competence from mobility period?
  - How and what kind of tools the students use for reporting?
  - How the students get feedback from the mobility period?
  - How and what stage does the validation and recognition of competence be incorporated in to a curriculum?

I'm also interested about how, when and where the international departments personal take care of those things.

Material from the benchmarking visit will treated confidentially. Only with your permission name of the organization will mentioned in my thesis.

Kindest regards,

Janika Reunanen

international coordinator

Sataedu

Satakunta Educational Federation

Ajankohta: kevät 2018

Vierailukohteiden kooste / JR

Teemat:	Alueellinen ammatillinen oppilaitos	Verkostokumppani ammatillinen oppilaitos / Saksa	Alueellinen korkeakoulu	Alueellisen korkeakoulun verkostokumppani-koulu / Saksa
Opiskelijamäärä -17 / vaihtoon lähteneet / saapuneet	6000 / 40 / 110	4000 / 20 / 30	6000 / 154 / 107	14000 / 150 / 100
1. Kansainvälisten vaihtoon hakeutumisen ja valmentaminen	haku 2 krt / v, paperinen hakemus + haaastattelu, verkkovalmennus	haku 1 krt / v, paperinen hakemus + haastattelu, face to face valmennus ryhmänä	haku 2 krt / v, verkkohaku + haastattelu, verkkovalmennus	haku 2 krt / v, verkkohaku + haastattelu, verkkovalmennus
2. Liikkuvuusjakson toteuttamisen prosessi, ohjeistus, osallistaminen	sopimus, arviointi sopimuksessa, ei matkatavara-vakuutusta vain lakisääteinen tapaturmavakuutus, alakohtainen ohjaus, opiskelijat itsenäisesti kohteeseen, autetaan asunnon ja lentojen hankinnassa	sopimus, erillinen arviointi, omat vakuutukset, koordinaattori ja alakohtainen ohjaus, opiskelijat itsenäisesti kohteeseen, asumiset ja lennot järjestetään	sopimus, suoritukset opintosuoritteisiin, omat vakuutukset, koordinaattorit ohjaavat, opiskelijat itsenäisesti kohteeseen	sopimus, suoritukset opintosuoritteisiin, omat vakuutukset, koordinaattorit ohjaavat, opiskelijat itsenäisesti kohteeseen
3. Osaamisen reflektointi ja raportointi	ei raportointivelvoitetta, whatsapp, top-päiväkirja, kohteesta arviointi	raportti (päiväkirja), whatsapp yhteinen Sataedun kanssa, kohteesta arviointi	raportti/blogi, hyväksiluku opintosuoritteesta opiskelijan opintoihin	raportti, hyväksiluku opintosuoritteesta opiskelijan opintoihin
Lisäksi: Roolit, vastuhenkilöt, osaaminen ja resurssit	koordinaattori: liikkuvuuksille 4 pv / vko ja 1 pv / vko kv-hankkeita, alakohtaiset kv-henkilöt (12 hlöä): opetustyön ohessa 20/30 h / lukukausi	koordinaattorin työt opetustyön ohessa, alakohtaiset opettajat osallistuvat satunnaisesti oman työn ohessa	koordinaattorit (2 hlöä) ja kv-sihteerit (2 hlöä) kokoaikaisia, työtehtävät jaettu	koordinaattori ja kv-suunnittelijat (4 hlöä) kokoaikaisia ja (10 hlöä) osa-aikaisia, työtehtävät ja vastuut jaettu maakohtaisesti