



# **NÄYTTÖTUTKINTOTOIMINTA JA HENKILÖKOHTAISTAMINEN ETELÄ-SAVON AMMATTIOPISTOSSA**

**Eeva Koljonen  
Opinnäytetyö / Restonomi Ylempi amk  
Marraskuu 2008**

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t)  Koljonen, Eeva	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi amk	
	Sivumäärä 122	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi NÄYTTÖTUTKINTOTOIMINTA JA HENKILÖKOHTAISTAMINEN ETELÄ-SAVON AMMATTIOPISTOSSA		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, Matkailu-ravitsemis- ja talousala		
Työn ohjaaja(t) Nikmo Auli, Mertanen Enni, Mäntysaari Anne		
Toimeksiantaja(t) Etelä-Savon Ammattiopisto		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä kehitettiin aikuisten ammatillisten näyttötutkintojen suorittajille asiakaspalauttejärjestelmä Etelä-Savon ammattiopistoon. Opetushallitus edellyttää opintojen ja tutkintosuorituksen joustavuutta ja aiemmin hankitun osaamisen huomioimista. Lomakkeen avulla kerätään tietoa näyttötutkinnon suorittamisen kolmesta vaiheesta: hakeutumisvaihe, näyttötutkinnon suorittaminen ja ammatillisen lisäosaamisen hankkiminen. Palautelomake toimii Webropol-ohjelmalla nettiselaimen kautta ja siihen ovat vastanneet ammatillisen näyttötutkinnon suorittajat 1.1. – 30.10.2008 välisenä aikana.</p> <p>Kerätty tieto on analysoitu ja arvioitu näyttötutkintojärjestelmän toimivuutta opetushallituksen henkilökohtaistamismääräyksen toteutumisen sekä oppilaitoksen laatu- ja järjestelmän tavoitteiden näkökulmista. Koko oppilaitoksen palautetietoa on verrattu Majoitus-ravitsemis- ja talousalan (Marata) sekä Sosiaali- ja -terveysalan (Sote) tietoihin. Marata – alalla toimitaan ns. yksilöllisen tutkintopolkumallin mukaisesti ja Sotella ryhmäkoulutusmallilla. Mallien erot on kuvattu PAV - menetelmän (Palvelujen Vaikutusten Arviointi) avulla ja kirjoitettu auki. Marata-alalla kehitetty yksilöllinen tutkintopolkumalli on kuvattu.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella Esedussa toimitaan henkilökohtaistamismääräyksen mukaisesti ja asiakaspalautte on oppilaitoksen BSC-kortin tavoitetason mukainen (3,8) ja monilta osin ylittää tavoitteet. Yksilöllisen mallin mukaisesti tutkintonsa suorittaneet ovat pääsääntöisesti muita tyytyväisempiä kaikissa kolmessa näyttötutkinnon vaiheessa.</p> <p>Asiakaspalauttelomake on toimiva ja sen käyttöä voidaan jatkaa. Lomakkeen avulla saadaan runsaasti tietoa asiakastytytyväisyydestä, sekä tietoa oppilaitoksen toiminnan kehittämiseksi aikuisten toimialalla, klustereissa, tiimeissä ja yksittäisten opettajien toimintaan. Järjestelmä mahdollistaa monipuolisen vertailutiedon saamisen ja käsittelyn. Asiakaspalautteen käsittelyyn on kuitenkin kohdennettava resursseja sekä vastuutettava tiedon käsittely.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ammatillinen aikuiskoulutus, näyttötutkintojärjestelmä, näyttötutkinnon suorittaminen, henkilökohtaistamismääräys, henkilökohtaistaminen, asiakaspalautte, yksilöllinen näyttötutkintopolku,		
Muut tiedot Opinnäytetyö pohjautuu Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräykseen (OPH 43/011/2006)		

Author(s)  Koljonen, Eeva	Type of Publication Master's Thesis	
	Pages 122	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title COMPETENCE-BASED QUALIFICATION SYSTEM FOR ADULT LEARNERS AND INDIVIDUALISATION IN SOUTH SAVO VOCATIONAL COLLEGE		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) Nikmo Auli, Mertanen Enni, Mäntysaari Anne		
Assigned by South Savo Vocational College		
Abstract <p>The aim of the Master's Thesis was to establish a customer feedback system for adult learners, having graduated through the Competence-Based Qualification System for Adult Learners in South Savo Vocational College. The Finnish National Board of Education (FNBE) requires the training for competence tests, arranged by education providers, to be flexible and individualised. Obtaining a competence-based qualification is not dependent on how the competence has been acquired.</p> <p>Data on three phases of conducting the competence-based qualification system was collected by a customer feedback questionnaire. The three phases were: 1) applying to the system of competence-based qualification systems, 2) participating in the competence tests 3) acquiring supplement professional skills. The customer feedback questionnaire could be filled in on the internet, in the Webropol programme, from January 1 until October 30, 2008. The data was then analyzed and the functionality of the competence-based qualification system for adult learners in its three phases was evaluated. It was also observed how the instructions of the FNBE were followed. The results were compared with the objectives of the quality system of the South Savo Vocational College. The results of the whole college were then compared with the results of Hospitality, Restaurant and Catering Services and with those of the Social and Health Care branch.</p> <p>The customer feedback questionnaire is functional and can be applied in the future. With the help of the questionnaire, a lot of information about customer satisfaction is received, as well as information on how to improve the operations of the institute in adult learners' courses, clusters, and teams and in the work of individual teachers. The system enables obtaining and processing of versatile reference data. However, resources must be allocated to processing the customer feedback and a specific member of the personnel should be named responsible for the information processing</p>		
Keywords vocational adult education, competence-based qualifications for adult learners, the system on competence based qualification for adult learners, individualisation of qualifications, customer feedback, flexible and individual path of qualifications		
Miscellaneous The master's thesis is based on the regulation on individualisation of the FNBE (OPH 43/011/2006)		

# SISÄLTÖ

SISÄLTÖ .....	1
KUVIOT .....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ.....	6
2.1 Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset periaatteet.....	7
2.2 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa .....	9
2.2.1 Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen .....	11
2.2.2. Näyttötutkinnon suorittaminen työelämässä.....	14
2.2.3 Ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistaminen .....	17
2.3 Henkilökohtaistamisen dokumentointi.....	18
3 NÄYTTÖTUTKINTOJEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	19
3. 1 Näyttötutkintotoiminnan arvot Esedussa.....	19
3.2 Aikuinen näyttötutkintopolullaan .....	22
3.3 Näyttötutkintoprosessi ja kolmikantayhteistyö.....	25
3.4 Opettajan ohjaus- ja työelämätaidot.....	30
3.5 Vuorovaikutus asiakaspalveluna.....	31
3.6 Kumppanuusyhteistyö, verkostoituminen, asiakkuudet.....	33
4 RYHMÄKOULUTUKSEN JA YKSILÖLLISEN TUTKINTOPOLUN EROT ...	37
4.1 Ryhmäkoulutus .....	38
4.2 Yksilöllinen tutkintopolku.....	42
5 NÄYTTÖTUTKINTOJEN LAADUNHALLINTA.....	49
5.1 Esedun kehittämis- ja laatutyö .....	49
5.2 Näyttötutkintotoiminnan kehittäminen .....	49
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	51
6.1 Tutkimusaihe ja aiheen rajaaminen .....	51
6.2 Tutkimusongelmat.....	52
6.3 Tutkimusmenetelmät.....	52
6.4 Aineiston analyysi ja rajaaminen.....	55
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	56
7.1 Tutkimuksen taustatiedot.....	56
7.1.1 Tutkinnon taso ja tutkinnon suoritusaike .....	58

7.1.2 Tutkinnon rahoitus.....	60
7.1.3 Tutkintojen markkinointiviestintä.....	61
7.1.4 Aineistonkäsittelystä.....	61
7.2 Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen.....	62
7.2.1 Osaamisen tunnistaminen.....	63
7.2.2 Tukitoimien tarve.....	67
7.2.3 Johtopäätökset hakeutumisvaiheessa.....	67
7.2.4 Kommentteja ohjaukseen ja alkuvaiheen toteuttamiseen.....	68
7.3 Tutkinnon suorittaminen .....	71
7.3.2 Ammattitaidon arviointi .....	74
7.3.3 Kommentit tutkintojärjestelystä.....	77
7.4 Lisäosaamisen hankkiminen .....	79
7.4.1 Ammatillinen opiskelu.....	79
7.4.2 Keskeiset opiskelutavat.....	83
7.4.3 Työssäoppiminen .....	85
7.4.4 Näyttötutkinnon vaikuttavuus .....	89
7.4.5 Tutkinnon suorittamisen jälkeen.....	92
7.5 Oheispalveluiden laatu.....	93
7.6 Yleisarvosana .....	96
7.7 Mielipiteet ja parannusehdotukset.....	97
8. POHDINTA.....	100
8.1 Johtopäätökset .....	100
8.2 Näyttötutkinto - tuotteistettua koulutuspalvelua.....	103
8.3 Näyttötutkinto käytettävyyden näkökulmasta .....	104
8.4 Maratan toimintastrategia .....	106
8.5 Tulevaisuus.....	108
LÄHTEET .....	111
Liitteet.....	114
Liite 1. Ryhmäkoulutuksen ja yksilöllisen tutkintopolun vertailu PVA- menetelmän avulla.....	114
Liite 2. Webropol-kysymyslomake .....	117

## KUVIOT

Kuvio 1. Tutkintoprosessi. OPH 2006.....	18
Kuvio 2. Esedun toimintajärjestelmä .....	22
Kuvio 3. Kokemuksellisen oppimisen kehä.....	23
Kuvio 4. Näyttötutkinnon suorittaminen .....	29
Kuvio 5. Näyttötutkintotoiminnan tasot ja toimijat .....	36
Kuvio 6. Järjestelmäkeskeinen ja asiakaslähtöinen malli .....	48
Kuvio 7. Palautekyselyt Etelä-Savon ammattiopisto/ aikuiskoulutus .....	51
Kuvio 8. Kyselyyn vastanneet koulutusaloittain .....	58
Kuvio 9. Suoritetun tutkinnon taso, Esedu.....	58
Kuvio 10. Koko vai osatutkinto, Esedu .....	59
Kuvio 11. Tutkinnon suorittamiseen kulunut aika, Esedu .....	59
Kuvio 12. Tutkinnon rahoitus, Esedu.....	60
Kuvio 13. Esedun markkinointiviestintä .....	61
Kuvio 14. Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen .....	63
Kuvio 15. Tutkintoon perehdyttäminen .....	63
Kuvio 16. Elämäntilanteen huomioiminen.....	64
Kuvio 17. Keskiarvot hakeutumisvaiheen kysymyksiin.....	64
Kuvio 18. Osaamisen tunnistamisen tavat, Esedu .....	66
Kuvio 19. Osaamisen tunnistaminen, Marata .....	66
Kuvio 20. Osaamisen tunnistaminen, Sote.....	66
Kuvio 21. Tukitoimien tarve Esedu .....	67
Kuvio 22. Johtopäätökset hakeutumisvaiheessa, Esedu.....	68
Kuvio 23. Tutkintosuoritusten ohjaus.....	71
Kuvio 24. Asiantunteva ohjaus, alakohtaiset keskiarvot .....	72
Kuvio 25. Vaikuttaminen näyttöpaikkaan ja -aikaan .....	72
Kuvio 26. Osaamisen kehittymisen huomiointi .....	73
Kuvio 27. Arviointikriteereiden tunteminen .....	74
Kuvio 28. Itsearviointin huomioiminen .....	75
Kuvio 29. Työelämän arvioinnin onnistuminen .....	75
Kuvio 30. Tutkintotilaisuuksien ja työelämän ammattitaitovaatimukset .....	76
Kuvio 31. Oppimistarpeiden täsmentäminen .....	79
Kuvio 32. Vaikutusmahdollisuus opiskeluun.....	80
Kuvio 33. Asiantuntevan ohjauksen saatavuus .....	80
Kuvio 34. Opettajien asiantuntemus.....	81
Kuvio 35. Opettajien aikuispedagoginen osaaminen.....	81
Kuvio 36. Opintotarjonnan ja oppimistarpeiden vastaavuus .....	82
Kuvio 37. Opintotarjonnan laatu .....	82
Kuvio 38. Tilat, koneet, laitteet ja työvälineet.....	83
Kuvio 39 Keskeiset oppimistavat, Esedu.....	84
Kuvio 40. Keskeiset oppimistavat, Marata.....	84
Kuvio 41. Keskeiset oppimistavat, Sote .....	85
Kuvio 42. Työssäoppiminen, Esedu .....	85
Kuvio 43. Yhteistyö työssäoppimispaikan ja oppilaitoksen välillä .....	86
Kuvio 44. Työssäoppimisen ohjaus .....	86
Kuvio 45. Työssäoppimissopimuksen noudattaminen .....	87
Kuvio 46. Motivaatio ja aktiivisuus oppijana .....	90
Kuvio 47. Muiden opiskelijoiden tuen merkitys oppimiseen.....	90
Kuvio 48. Palauteen hyödyllisyys osaamisen kehittymisessä.....	91
Kuvio 49. Tutkinnon vaikutus ammatillisiin valmiuksiin.....	91
Kuvio 50. Tutkinnon vaikutus työllistymiseen ja uralla etenemiseen .....	92

Kuvio 51. Tutkinnon vaikutus haluun oppia uusia asioita .....	92
Kuvio 52. Tutkinnon suorittamisen jälkeinen tilanne, Esedu.....	93
Kuvio 53. Kahvilapalveluiden laatu.....	94
Kuvio 54. Lounaspalveluiden laatu.....	94
Kuvio 55. Toimistopalveluiden laatu .....	95
Kuvio 56. Kiinteistönhoito - ja siivouspalveluiden laatu .....	95
Kuvio 57. Majoituspalveluiden laatu .....	96
Kuvio 58. Tietohallintopalveluiden laatu .....	96
Kuvio 59. Yleisarvosana koulutuksesta ja näyttötutkintopalvelusta.....	97
Kuvio 60. Punaisen ja Sinisen meren strategian vertailu.....	107
Kuvio 61. Maratan Sinisen meren nelikenttä .....	107

# 1 JOHDANTO

Tässä palveluliiketoiminnan opinnäytetyössä tarkastellaan ja arvioidaan näyttötutkintojärjestelmän toimivuutta Etelä-Savon Ammattiopistossa (Esedu) ammatillisen näyttötutkinnon suorittaneiden antaman palautteen avulla. Työn aikana on kehitetty uusi näyttötutkinnon suorittajille suunnattu asiakaspalautekysely, ja otettu käyttöön 1.1.2008. Palautekysely pohjautuu Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräykseen. Opetushallitus edellyttää, että henkilökohtaistamisen toteutumisesta kerätään asiakaspalautetta.

Opetushallitus on ohjannut ammatillisten näyttötutkintojen henkilökohtaistamista lakien, määräysten ja asetusten avulla. Esedussa on järjestelmällisesti kehitetty toimintatapoja ja mallinnettu tutkinnon suorittajan polkua tutkinnon suorittajalle sopivaksi ja joustavaksi palveluksi. Ammattitaidon hankkiminen ja kehittäminen on tutkinnonsuorittajan keskeinen tavoite. Mielekäs oppimis- ja tutkintoprosessi kuuluvat aikuisopiskelijan perusoikeuksiin.

Tutkimuksessa selvitetään, kuinka näyttötutkintotoimintaa ja henkilökohtaistamista toteutetaan Esedussa ja millaista asiakaspalautetta on vuonna 2008. Tutkimuksessa tarkastellaan henkilökohtaistamisen toimivuuden tuloksia koko oppilaitoksen näkökulmasta, ja lisäksi verrataan kahdella eri toimintamallilla toteutettujen näyttötutkintojen asiakaspalautetietoa toisiinsa. Marata-alalla toimitaan joustavan yksilöllisen tutkintopolkumallin mukaan, ja useilla muilla aloilla näyttötutkintoja toteutetaan ryhmämuotoisesti. Työssä tarkastellaan ja vertaillaan yksilöllisen ja ryhmämuotoisen tutkintomallin keskeisiä eroja toisiinsa käyttäen hyväksi asiakaspalautetta. Toimintamallit kuvataan PVA – menetelmän (Palvelujen Vaikutusten Arviointi) avulla.

Tutkimusraportin alussa kuvataan aikuisten näyttötutkintojärjestelmän periaatteet, henkilökohtaistamisen tausta ja käsitteistö. Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräyksen kolmen vaiheen keskeisten sisältöjen kuvaamisen lisäksi pohditaan, mitä henkilökohtaistaminen tarkoittaa organisaation toiminnassa sekä tarkastellaan laajemmin näyttötutkintotoiminnan toimintaympäristöä asiakkuuksien ja kumppanuus- ja kolmikantayhteistyön näkökulmista. Li-



säksi tarkastellaan näyttötutkintotoimintaa ja asiakaspalautteen hyödyntämistä oppilaitoksen laadunhallinnan näkökulmasta. Opettajan roolin muuttuminen ohjaukselliseen suuntaan vaatii oman lukunsa. Ohjausta tarkastellaan myös vuorovaikutteisena asiakaspalveluna.

Tutkimuksessa selvitetään tutkintopolun toteutumista opiskelijoiden kokemusten ja palautetiedon avulla. Asiakaspalautetuloksia ja johtopäätöksiä tarkastellaan opiskelijoiden kokemusten ja opetushallituksen henkilökohtaistamismääräyksen toteutumisen näkökulmista sekä oppilaitoksen erilaisten koulutusten järjestämisen toimintatapojen näkökulmista. Lopuksi arvioidaan kyselylomakkeen toimivuutta, sekä tehdään yhteenveto ja johtopäätökset satujen tulosten pohjalta. Koulutuspalvelua tarkastellaan tuotteistettuna palveluna asiakaspalvelun ja käytettävyyden näkökulmista. Tutkimuksen loppuosassa mallinnetaan Maratan toimintatapaa Sinisen meren strategian avulla sekä luodaan katsaus näyttötutkintotoiminnan ja aikuisten ammatillisen koulutuksen tulevaisuuden näkymiin.

## 2 NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄ

Suomessa ammatillinen tutkinto voidaan suorittaa tutkintoon johtavana opetussuunnitelmaperustaisena koulutuksena tai näyttötutkintona. Ammatti- ja erikoisammattitutkintoja voi suorittaa vain näyttötutkintoina työkokemuksen ja tarvittaessa valmistavan koulutuksen jälkeen. Opetushallitus (Oph 2007, 14–15 ) linjaa tutkintotasot seuraavasti:

***Ammatillisessa perustutkinnossa** osoitetaan ammattitaidon saavuttamisen edellyttämät tiedot ja taidot. Perustutkintojen nimellisaajuus on 120 opintoviikkoa. (Samat perustutkinnot voi suorittaa myös opetussuunnitelmaperusteisena kolmivuotisena ammatillisena peruskoulutuksena.)*

*→ Ammatillisen perustutkinnon suorittaneilla on mahdollisuus **siirtyä alan työtehtäviin***

*Ammattitutkinnossa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito. Ammattitutkinnoissa ammattitaitovaatimukseton määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on **alan peruskoulutus** tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi*

*täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin **kolmen vuoden työkokemus**, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ko. ammattitutkinnosta.*

*→ Ammattitutkinnon suorittaneilla on alan **ammattityöntekijältä edellytetty ammattitaito**.*

*Erikoisammattitutkinnossa osoitetaan alan vaativimpien työtehtävien hallinta.*

*Erikoisammattitutkinnoissa ammattitaitovaatimukset on määritelty tasollisesti siten, että henkilö, jolla on **alan peruskoulutus** tai sitä vastaavat tiedot ja lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja noin **viiden vuoden työkokemus**, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ko. erikoisammattitutkinnosta.*

*→ Erikoisammattitutkinnon suorittaneet hallitsevat **alan vaativimmat työtehtävät***

Opetussuunnitelmaperustaisessa järjestelmässä ammatillinen perustutkinto suoritetaan suorittamalla hyväksytysti koulutus. Näyttötutkintooperusteisessa järjestelmässä tutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa. Ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan tutkinnon osittain, ja arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat kolmikantaisesti. Lopullisesti arvioinnin hyväksyy tutkintotoimikunta. Näyttötutkinnon suorittaminen edellyttää alan ammattitaitovaatimusten hallintaa. Ne on määritetty työelämän työkokonaisuuksista elinkeinoelämän kanssa. Näyttötutkinnoissa vaadittava ammattitaito määritellään Opetushallituksen julkaisemissa näyttötutkinnon perusteissa. (Oph 2007, 14)

## 2.1 Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset periaatteet

Näyttötutkintojärjestelmän tavoitteena on ollut aikuisten ammatillisen koulutuksen kehittäminen ja muuttaminen työelämälähtöiseksi. Ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetussa asetuksessa (A 1314/ 1992) edellytettiin jo, että kaikille aikuisopiskelijoille laaditaan henkilökohtainen opiskeluohjelma. Näyttötutkintojärjestelmä perustettiin vuonna 1994 säädetyllä ammattitutkintolailla (L 306/ 1994) ja sitä täydentävällä asetuksella (A 308/ 1994 ), joissa myös edellytettiin henkilökohtaisia opiskeluohjelmia. Järjestelmää koskevat säädökset siirrettiin lakiin ja asetukseen ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998 ja A 812/ 1998). Opetushallitus antoi määräyksen Henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatiminen (47/011/2000), jonka liiteosassa kuvataan joustavia

näyttötutkintojen ja oppimisen järjestelyjä. Koska henkilökohtaisen opiskeluohjelmat eivät toteutuneet toivotulla tavalla, aloitti Opetushallitus vuosille 2000 - 2006 ajoittuvan ESR- hankeen Aikuisopiskelun henkilökohtaistaminen. (Rikkinen, Heikkinen, Ihanainen, Nurmi 2004, 9-11; Oph 2007,12.)

Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräys (43/011/2006) tuli voimaan 1.3.2007. Määräys perustuu lakiin henkilökohtaistamisesta (L 1013/2005, 8 §). Määräyksessä koulutuksen järjestäjän edellytetään huolehtivan tutkintoon haakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Keskeisenä erona ja tavoitteena aiempaan toimintaan on siirtyminen pois opetussuunnitelma- ja opettajalähtöisestä toiminnasta ja oppilaitoskeskeisestä toimintakulttuurista *työelämä- ja asiakaskeskeiseen* suuntaan. (Malin & Rikkinen 2006,18.)

Näyttötutkintojärjestelmän keskeiset periaatteet ovat (Oph 2007, 13; Malin & Rikkinen 2006,8.):

- *Kolmikantayhteistyö; työntaja- ja työntekijätahojen sekä opetusalan tiivis yhteistyö tutkintorakenteesta päätettäessä, tutkintojen perusteita laadittaessa sekä näyttötutkintoja suunniteltaessa, järjestettäessä ja arvioitaessa*
- *Tutkintojen riippumattomuus ammattitaidon hankintatavasta*
- *Tutkinnon tai tutkinnon osan suorittaminen osoittamalla ammattitaito tutkintotilaisuuksissa*
- *Henkilökohtaistaminen.*

Näyttötutkintojärjestelmän arvolähtökohtia ja toteuttamisperiaatteita ovat työelämäkeskeinen ammattitaito ja sen arviointi, aikuisväestön ja elinkeino- ja muun työelämän tarpeiden huomioon ottaminen, käsitys aikuisesta tutkinnon suorittajana, tasa-arvo sekä asiakaslähtöinen toiminta. *Näyttötutkinnot ovat työelämän tutkintoja.* Tutkintojen perusteiden osaamisvaatimukset muodostuvat työelämän toimintakokonaisuuksista ja kuvaavat työelämässä tarvittavaa osaamista. Osaamista arvioidaan ja kehitetään suhteessa tutkinnon perusteisiin, ja arviointi on kriteeriperustaista. Erityisesti painotetaan, että ” *keskiössä on osaaminen – ei koulutus!*” Keskeistä ovat myös hankitun osaamisen arvos-taminen, aito tunnistaminen ja tulkinta suhteessa tutkinnon perusteisiin ja työelämässä tarvittavaan osaamiseen. Osaaminen ja ammattitaito osoitetaan tutkintotilaisuuksissa, jotka ovat aitoja työelämän tehtäviä henkilökohtaisen

näyttösuunnitelman mukaisesti. Osaamista arvioidaan tutkinnon perusteiden, arvioinnin kohteiden ja kriteerien perusteella kolmikantaisesti. (Malin & Rikkinen 2006, 8 -18; Oph 2007, 13. )

Valtakunnallisesti parlamentaarisen aikuiskoulutustyöryhmän toimenpideohjelmassa on ollut tavoitteena kehittää vähäisen pohjakoulutuksen saaneiden osaamistasoa. Aikuisten oppimista tuetaan ja kannustetaan kiinnittämällä huomiota oppimisvalmiuksiin, oppimismotivaatioon sekä neuvonta- ja ohjausjärjestelmiin sekä uusien oppimisympäristöjen ja sisältöjen kehittämiseen. Aikuiskoulutuksella vahvistetaan osallistuvaa demokratiaa, tuetaan aktiivista kansalaisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä. Tavoitteena on myös parantaa yhteiskunnan erityisryhmien, kuten vammaisten, työttömien ja maahanmuuttajien koulutusmahdollisuuksia. (Gunnar ym.. 2004, 9 -10.)

## 2.2 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa

Heikkisen (2006) mukaan henkilökohtaistamisella tuetaan ja autetaan tutkinnon suorittajaa selviytymään tutkinnon suorittamisen polulla tarkoituksenmukaisesti ja asiakaslähtöisesti. Henkilökohtaistaminen alkaa tutkinnon suorittajan ensimmäisestä yhteydenotosta ja päättyy tutkinnon tai sen osan valmistuttua. (Heikkinen 2006,19.)

Henkilökohtaistamisella aikuisten näyttötutkinnoissa tarkoitetaan toimintaa, jossa tutkintoon hakeutuvat saavat asiakaslähtöisesti suunniteltua ja toteutettua neuvontaa, ohjausta sekä muita yhteisesti sovittuja tukimuotoja ja palveluja 1) näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, 2) näyttötutkinnon suorittamisen sekä 3) tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisessa. Tämän tarkoittaa sitä, että opiskelija pyritään ottamaan haltuun henkilökohtaisella tasolla opiskelun alusta lähtien. Oppimisenäkömyksenä tämä vaatii kykyä kohdata aikuinen oppija oman elämänsä asiantuntijana ja tasavertaisena neuvottelukumppanina. (Rikkinen 2006, 19; Sivonen & Jussila 2005, 17; Oph 2007)

Työministeriön työmarkkinaneuvos Leminen (2006) moittii, että aikuiskoulutusta vaivaa edelleen liikaa oppilaitoskeskeisyys. Hänen mielestään aikuisten oppimisprosessit tulisi siirtää yhä enemmän työpaikoille ja laadukas, valvottu ja ohjattu työssäoppiminen tulisi nostaa aikuiskoulutuksen kehittämisen kärjeksi. Työpaikkojen rakenteiden tulisi myös yhä enemmän tukea tätä kehitystä. (Leminen 2006, 7.)

Henkilökohtaistamisen ydin on opiskelijan ammattitaidon kehittymisessä. Tutkinnon suorittamisen kaikissa kolmessa vaiheessa tulee olla saatavilla ohjausta ja tukea. Lähtökohtana ovat työelämän ammattitaitovaatimukset, tutkinnon vaatimukset, opiskelijan tavoitteet ja hänen opiskelulle ja tutkinnon suorittamiselle antamansa merkitykset. (Tuomola 2006, 40.)

Henkilökohtaistaminen on myös sitä, että tutkinnon suorittaja ottaa vastuun ja etenee omaa polkuaan kohti ammatillista pätevyyttä, joka osoitetaan näytöissä. Prosessin eri vaiheet ovat tutkinnon suorittajilla eripituisia ja vaihtelevat. Tämä tarkoittaa ryhmämuotoisen koulutuksen vähenemistä. Ryhmämuotoisesti etenevän oppimisprosessin etu on vertaistuki, joka puolestaan omilla oppimispoluillaan kulkevilta jää helposti puuttumaan.

Henkilökohtaistetun näyttötutkintoprosessin käyttöön ottaminen muuttaa myös käytettävää kieltä ja käsitteitä. Opetussuunnitelmien merkityksen kaventuessa Rikkisen (2006) mukaan sanastoista jäävät pois ROPS (ryhmän opetussuunnitelma) ja HOPS (henkilökohtainen opetus/ oppimissuunnitelma) -käsitteet. Oppimisesta on tullut ammattitaidon ja osaamisen hankkimista. (Rikkinen 2006, 14 - 15.) Opiskelija on *näyttötutkintoon hakeutuva* hakeutumisvaiheessa, *tutkinnon suorittaja* näyttötutkinnon suorittamisen aikana ja *ammatillinen aikuisopiskelija* osaamisen hankkimisen vaiheessa. (Ihanainen & Rikkinen 2006, 10.) Kuvaan seuraavassa henkilökohtaistamista kolmessa eri vaiheessaan. Vaiheet ovat usein syklisiä ja päällekkäisiä eivät peräkkäisiä.

- 1) Näyttötutkintoon hakeutumisvaihe
- 2) Näyttötutkinnon suorittaminen
- 3) Lisäosaamisen hankkiminen

### 2.2.1 Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen

Heikkinen (2006) toteaa, että hakeutumisvaiheessa tutkinnon suorittajaksi aikovan lähtötilanne selvitetään, määritellään tavoiteltu tutkinto, aikaisempi osaaminen ja erityistuen tarve. Tutkinnon valintaan sisältyy oikean tutkintotason valinta. Hakeutumisvaiheen lähtötilanteen kartoitukseen sisältyvät kysymykset siitä, miksi tutkinnon suorittamiseen hakeudutaan, opiskelijan mahdollisuudet osallistua oppilaitoksessa tai työpaikalla tapahtuvaan koulutukseen, opiskelumudon valintaan sekä rahoitusmuodon kartoitusta. Lisäksi selvitetään miltä osin tutkinnon suorittaja voi mennä suoraan näyttöön ja miltä osin tarvitaan ammattitaidon hankkimista. (Heikkinen 2006, 19 - 20.)

Tutkinnon suorittamisen ja opiskelun rahoitusmuotoja voivat olla omaehtoinen koulutus, TE-keskuksen rahoitus, oppisopimuskoulutus, henkilöstökoulutus tai projektirahoitus, kuten esim. Noste-rahoitus. Rahoitusmuodoista pyritään löytämään opiskelijaksi aikovalle edullisin muoto. Lisäksi huomioidaan työpaikan mahdollisuudet osallistua tutkintoprosessiin. (Verkko-ohjaus.net. ) Rahoitusmuodon valinnassa tarvitaan usein ohjausta, jota voi saada oppilaitoksesta, työvoimatoimistosta, oppisopimustoimistosta ja myös työnantajilta. Taulukossa 1 vertaillaan eri rahoitusmuotoja sekä koulutuksen rahoitusväylän, että tutkinnon suorittajan näkökulmista.

On myös kehitetty erilaisia hakeutumisvaiheen työtapoja, joissa selvitetään opiskelijan lähtötilannetta ja kohteena olevaa tutkinnon soveltuvuutta hakijalle. Tällä hetkellä ongelma on, että hakeutumisvaiheeseen ei ole erillistä rahoitusta ja riittävästi resursseja käytettävissä. Opetushallituksen mukaan hakeutumisvaihe kuuluu tutkintoprosessiin. (Rikkinen 2006, 14.)

Tutkintoon hakeutujalle määritellään elämäntilanteeseen sopiva koulutusmuoto. Tutkinnon suorittaminen ja/tai ammattitaidon hankkiminen voi tapahtua työn ohessa, oppilaitoksessa ja työssäoppien omalla työpaikalla tai ulkopuolisessa yrityksessä. Koulutusmuotoja voidaan myös yhdistää opiskeluketjuksi. Opiskelu voi olla päivä- ja/ tai iltaopiskelua, monimuoto-opiskelua, jolloin opis-

kelu tapahtuu lähikoulutuksessa, itsenäisenä opiskeluna ja esimerkiksi tietoverkon avulla. (Verkko-ohjaus.net.)

### TAULUKKO 1. Näyttötutkinnon rahoitus

	Kenelle ja mistä rahoitus	Tutkinnon suorittaja
Perustutkinnot <i>Näyttötutkin- tona</i>	aikuisille <b>näyttötutkintoperustai- sena</b> , opetusmisteriön rahoittamaa	opintotuki tai työn ohessa opiskelu, maksuton koulutus, ruokaetu osaaminen näytetään työelämässä tutkintotilaisuuksissa, ajallisesti usein lyhyempiä riippuen aiemmin hankitusta osaamisesta
Perustutkinnot Opetussuunnitelmaperustainen	Opetussuunnitelmaperustaisina kolmivuotuisina perustutkintoina, aikuinenkin voi hakeutua, Valtion rahoittamaa	tutkinto suoritetaan suorittamalla tutkintoon kuuluvat opinnot ajallisesti 3-vuotisia, maksuton koulutus, ruokaetu
Te-keskus	perus-, ammatti tai erikoisammattitutkinnot näyttötutkintoina, tutkintojen osia työttömät, työttömyysuhan alaiset, yhteishankintakoulutus työnantajan kanssa, lisäkoulutusta, ei aina tutkintoja	opiskelija saa työttömyyspäivärahan suuruisen koulutuskorvauksen sekä kulukorvauksen, ajallisesti melko lyhyitä 3 kk – 1 vuosi
Oppisopimus	Oppisopimus on verrattavissa määräaikaiseen työsuhteeseen. Työpainotteisuus. Työnantajan opetusvelvollisuus. Yleensä näyttötutkintoina	aika määritellään yksilökohtaisesti yl. 1-3 vuotta työnantaja maksaa palkkaa opiskelijalle
Vos eli valtion osuus	Alan koulutusta ja työkokemusta väh. kolme vuotta omaaville aikuisille osa koulutuksen rahoituksesta tulee valtiota, osan maksavat kunnat <b>ammatti tai erikoisammattitutkinnot</b>	Tutkintokohtaiset koulutusmaksut 150 - 300 €

Osaamisen tunnistaminen hakeutumisvaiheessa

Osaamisen tunnistamisella tarkoitetaan hakeutumisvaiheen toimenpiteitä, joilla selvitetään hakijan lähtötilannetta, hakijan osoitettua osaamista sekä saavutettua osaamista. Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan henkilökohtaistamissuunnitelmaan, jonka allekirjoittavat tutkinnon suorittaja, opettaja ja mahdollisesti myös työelämän edustaja (Heikkinen 2006, 19.)

*Osoitetulla osaamisella* tarkoitetaan aiemmin suoritettuja tutkintoja tai tutkinnon osia, joista on olemassa todistukset tai tutkinnon perusteissa määrättyjä suorituksia, joista on todistukset, esim. ATK-ajokortti tai todistus ensiapukurs- sin suorituksesta. Arvioijat päättävät osoitetun osaamisen pätevydestä luotet- tavien dokumenttien perusteella. Ks. kuvio 1.(Verkko-ohjaus.net 2008; Heikki- nen 2006, 19.)

*Saavutetulla osaamisella* tarkoitetaan sellaista näyttötutkinnossa vaadittavaa osaamista, jonka hakija on hankkinut aikaisemmin työssä, kansalaistoimin- nassa, harrastuksissa, kotona tms. oppimisympäristössä, mutta hänellä ei ole siitä dokumenttia (todistusta). Tämä saavutettu osaaminen sisältää myös hil- jaista tietoa, jota on kertynyt varsinkin pitkän työkokemuksen omaaville henki- löille. Ks kuvio 1.(Verkko-ohjaus.net 2008; Heikkinen 2006, 19.)

Osaamisen tunnistamisen haaste onkin hiljaisen osaamisen ja tiedon tunnis- taminen. Hiljaisen tiedon merkitys osaamisessa ja ammattitaidossa on merki- tyksellinen. Pohjosen (2005) mukaan hiljainen tieto on kokemustietoa, jonka avulla yksilö toimii joustavasti työssään. Hyvässä työsuorituksessa äänetön ammattitaito on olennaista, vaikkakaan sitä ei pystytä selittämään. Äänetön ammattitaito voi kuitenkin näkyä innostuneisuutena, yhteistyötaitoina, ihmis- suhdetaitoina, diplomatiana tai kykynä ja taitona ohjata, kouluttaa ja perehdyt- tää muita. Pohjonen viittaa Nonakan ja Takeuchiin, jotka erottavat abstraktin tiedon käytännöllisestä tiedosta (knowing how tai hiljainen tieto). Näin ollen oppinen alkaa siitä, mitä henkilö tietää ja osaa, ei siitä, mitä kouluttaja tietää ja osaa. (Pohjonen 2005, 103 - 104.) Opiskelijan itsearvioinnilla on keskeinen merkitys osaamisensa ja hiljaisen tiedon tunnistamisessa. Itsearviointi on omien tietojen, taitojen ja asenteiden pohdintaa (Tuomola 2006, 39 ).

Osoitettua ja saavutettua osaamista verrataan tavoitellun tutkinnon perusteis- sa vaadittuihin ammattitaitovaatimukseen, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin sekä ammattitaidon osoittamisen tapoihin. Lisäksi on huomioitava työelämän vaatimukset sekä opiskelijan ammatillinen itsetuntemus, eli se miten hän tie- dostaa osaamisensa suhteessa ammattiin. Jos osaaminen on tutkinnon pe- rusteiden ammattitaitovaatimusten mukaista, voidaan hakeutuja ohjata suo- raan tutkinnon tai tutkinnon osan näyttöön. (Heikkinen 2006, 19.)



Opetushallituksen kehittämää Osaan.fi -osaamisen arviointitietokantaa voidaan käyttää hyväksi osaamisen tunnistamisessa ja lähtötason kartoituksessa. Tietokannan avulla voi helposti tutustua tutkinnossa vaadittavaan ammatitaitoon, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Osaamisen tunnistamisen vaiheessa keskeinen toimija on tutkintoon hakeutuvan lisäksi tutkintovastaava tai ohjaava opettaja. Tavoitteena on saada tutkintoon hakeutuvan osaaminen tunnistettua siten, että hänen ei tarvitse opiskella sitä, minkä jo osaa ja hallitsee. Työnantajat voivat antaa lausuntoja tai kuvata tutkintoon hakeutujan osaamista. Kielten ja tietotekniikan opettajat huolehtivat omalta osaltaan osaamisen tunnistamisesta. Tutkintotilaisuuteen voidaan ohjata suoraan, jos osaamisen tunnistamisen yhteydessä on todettu, että valmistavaa koulutusta tai täydentäviä opintoja ei tarvita.

### 2.2.2. Näyttötutkinnon suorittaminen työelämässä

Henkilökohtaistamisen periaatteita noudatetaan näyttötutkinnon suorittamisen eri vaiheissa. Tutkinnon suorittamisen suunnittelussa päätetään aikaisemmin osoitetun osaamisen tunnistamisesta. Osaamisen tunnistamisen tekee ao. tutkintotoimikunta. (Kuvio 1.)

Tutkinnon suorittajan kanssa suunnitellaan hänelle soveltuvat tutkintosuoritusjärjestelyt, neuvotaan ja ohjataan tutkinnon suorittajaa tutkintosuorituksen suunnittelussa, otetaan huomioon tutkinnon suorittajan erityistarpeet ja lähtökohdat, otetaan huomioon mahdolliset kieli- ja kulttuuritaustasta johtuvat erityisjärjestelyt sekä tarkennetaan henkilökohtaistamissuunnitelmaa. (Heikkinen 2006, 20–21.)

Tutkinto suoritetaan näyttöinä tutkintotilaisuuksissa tutkinnon osittain. Tutkinnon suorittamisen suunnittelu muodostuu osaamisen tunnistamisen yhteydessä selvitetystä osoitetun ja saavutetun osaamisen kytkemisestä suoritettavaan tutkintoon sekä tutkintotilaisuuksien suunnittelusta. Tällöin selvitetään, mitä näytetään, miten näytetään, missä ja milloin näytetään sekä ketkä ja miten tutkinnon suorittamista arvioidaan. Tutkinnon osan näytön suunnittelun

työkaluna käytetään henkilökohtaista näyttösuunnitelmaa. Näyttösuunnitelmassa kuvataan, miten tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon perusteissa edellytetyn osaamisen. Tutkintotilaisuuteen valmistautuminen tarkoittaa myös henkisen suoritusvalmiuden vahvistamista (jännittämisen lieventäminen, tutkintotilaisuuksien arkipäiväistäminen tms.) sekä ammattiosaamisen osoittamisen tapojen läpikäyntiä ennen tutkintotilaisuutta. (Verkko-ohjaus.net; Tuomola 2006, 45. )

Riippumatta ammattitaidon hankkimisen tavoista osaaminen näytetään osana työprosessia tutkintotilaisuuksissa. Jatkuva ohjaus ja arviointi, johon osallistuvat sekä opiskelija että ohjaava opettaja kouluttajat, työssäoppimisen ohjaajat ja muut asiantuntijat, auttaa ja tukee opiskelijaa tekemään valintoja ja päätöksiä, jotka sopivat juuri hänelle. Suunnitelmia ja tavoitteita voidaan siis tarpeen mukaan tarkistaa ja muuttaa. (Verkko-ohjaus.net 2008; Ihanainen & Rikkinen 2006, 18–19.)

Tutkintotoimikunta nimeää tutkinnon suorittajan ja oppilaitoksen esittämät arvioijat (työnantaja-arvioija, työntekijäarvioija, opettaja-arvioija). Arvioijat voivat hakijaa kuultuaan ja osaamiskartoituksen perusteella tehdystä esityksestä ottaa vastaan näytön ja arvioida tutkinnon suorittajan osaamista tutkintotilaisuudessa, jonka perusteella henkilön ammattitaito arvioidaan ja hyväksytty suoritus tunnustetaan tutkintosuorituksiksi (Verkko-ohjaus.net 2008).

Tutkinnon suorittamisvaiheen toimijoita ovat ohjaavan opettajan lisäksi erityisesti työelämän arvioijat. Työpaikan edustajien kanssa suunnitellaan yhteistyössä tutkintotehtäviä ja tutkintotilaisuuksien aikataulut. Arvioitsijat valmennetaan ja koulutetaan ammattitaidon arviointiin. Keskeinen periaate on, että tutkinnon suorittajat voivat itse vaikuttaa mahdollisimman paljon tutkintotilaisuuksien suunnitteluun, ajankohtaan, näyttöpaikan valintaan sekä esittävät yhteistyössä työelämän edustajien kanssa, millaisin työtehtävin näyttö suoritetaan. Tutkinnon suorittajaa tuetaan ja kannustetaan osoittamaan parasta ammatillisista osaamistaan. Ohjauksen merkitys etenkin ensimmäisen tutkinnon osan suorittamisessa painottuu.

Tutkintosuorituksen arviointi on järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisesta osaamisesta suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyyn ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereihin (Verkko-ohjaus.net 2008.)

Tutkintosuorituksen jälkeen käytävässä arviointikeskustelussa ovat tutkinnon suorittajan lisäksi mukana kolmikantainen arviointiryhmä. Tutkinnon suorittaja esittelee käytännön työn lisäksi tekemänsä kirjalliset tehtävät ja kokoamansa muut dokumentit, joilla hän perustelee osaamistaan. Lisäksi hän arvioi tutkintosuoritusta suhteessa tutkinnon perusteiden arviointikriteereihin. Työnantajan tarkastelee tutkinnon suorittajan osaamista suhteessa toimipaikan toimintatapoihin ja liikeideaan. Työntekijöiden edustaja arvioi tutkintosuoritusta työn tekemisen näkökulmasta. Opettaja huolehtii siitä, että kaikki arvioitavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset tulevat näytetyiksi ja arvioi osaamista suhteessa kriteereihin. Arvioitsijat voivat kysellä ja pyytää tutkinnon suorittajalta lisäselvityksiä epäselviin asioihin. Yhdeltä arviointiin osallistuvalla vaaditaan näyttötutkintomestarin pätevyys, useimmiten se on opettajalla.

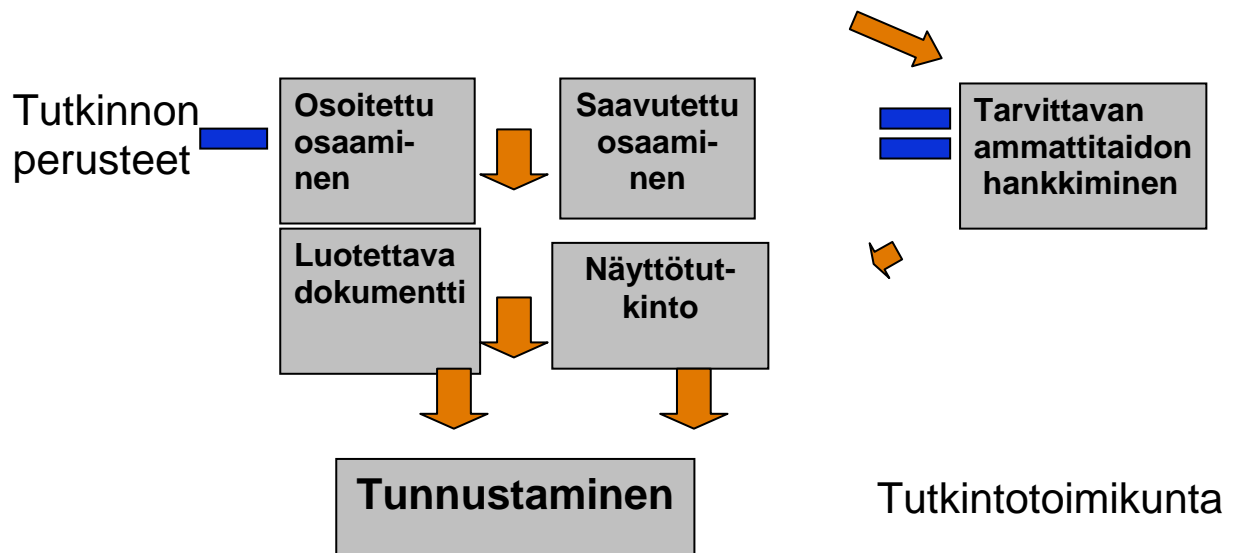
Tutkinnon suorittaja ei voi olla päättämässä arvosanastaan, mutta hänen itsearviointinsa realistisuus vaikuttaa arviointiin. Arviointikeskustelun jälkeen pidettävään arviointikokoukseen osallistuu kolmikanta, joka tekee yksimielisen arvosanaesityksen tutkintotoimikunnalle ja vahvistaa allekirjoituksin laaditun pöytäkirjan. Jos arvioitsijat ovat erimielisiä arvosanaesityksestä, verrataan osaamista näyttötutkintojen perusteiden kuvauksiin. Epäselvissä tapauksissa voidaan tutkinnon suorittajaa pyytää antamaan lisäselvityksiä tai lisänäyttöä osaamisestaan. Hylätty suoritus perustellaan kirjallisesti vertaamalla osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen. Uusintänäytön voi suorittaa vasta, kun tutkintotoimikunta on vahvistanut kokouksessaan hylätyn arviointiesityksen. Tutkintotoimikunta tunnustaa tutkintotilaisuuksissa osoitetun osaamisen vahvistamalla tutkintotodistuksen.

### 2.2.3 Ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistaminen

Jos tutkintoon hakeutujalla ei ole tutkinnon perusteiden edellyttämää osaamista, tutkinnon suorittaja ohjataan hankkimaan tarvittava ammattitaito, ks. kuvio 1. Tässä vaiheessa aikuisopiskelija perehdytetään itseensä oppijana. Opiskelijalle tarjotaan parhaiten soveltuvia koulutusmuotoja, opetusmenetelmiä, oppimisympäristöjä ja oppimisjärjestelyjä. Opiskelijaa ohjataan hänelle soveltuvien joustavien henkilökohtaisten oppimispolkujen suunnittelussa ja opiskeluvälinoissa. Tässä vaiheessa ohjataan opiskelua, neuvotaan ja ohjataan opiskelijaa myös tarvittaessa muiden asiantuntijoiden tarjoamiin tukipalveluihin. (Heikkinen 2005, 20.)

Puuttuvaa ammattiosaamista voidaan hankkia monin eri tavoin. Ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisessa opiskelija tarkastelee ensin omia lähtökohtiaan (lähtökartoitus, minä oppijana, alaan perehtyminen perustutkinnoissa), pohtii erilaisia opiskelun käytäntöihin liittyviä vaihtoehtoja (opiskeluympäristöt, -muodot ja -menetelmät) ja tekee niitä koskevat valintansa. Varsinainen ammattitaidon hankkiminen voi tapahtua työssäoppien, opiskellen oppilaitoksen opintotarjonnan avulla, itseopiskellen, opiskellen verkossa tms. Tutkinnon suorittamisen suunnittelussa käydään myös läpi tutkinnon suorittajan erityiset ohjaus- ja tukitarpeet (kieli, lukikysymykset yms.) sekä huomioidaan ne tutkinnon suorittamisessa. (Verkko-ohjaus.net 2008.)

Opiskelijan elämäntilanne, kuten työ, perhe, etäisyys opiskelupaikkakuntaan vaikuttavat opiskelutavan valintaan sekä mahdollisuuteen osallistua oppilaitoksen tarjoamiin opintoihin. Oppilaitoksilta vaaditaan monipuolisia ja joustavaa opintotarjontaa sekä monipuolista yhteistyöverkostoa työelämään. Tällöin on mahdollista tarjota kullekin opiskelijalle soveltuvia oppimistapoja ja ohjausta. Osaamisen hankkimisvaiheen toimijoita ovat ohjaavan opettajan lisäksi eri aihealueiden opettajat, työelämän edustajat sekä tarvittaessa opinto-ohjaaja ja muut yhteistyötahot.



**Kuvio 1. Tutkintoprosessi. OPH 2006**

### 2.3 Henkilökohtaistamisen dokumentointi

Opetushallituksen määräys henkilökohtaistamisesta (Oph 2006, 43/011/2006) edellyttää dokumentointia henkilökohtaistamisen kaikissa vaiheissa; näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutuessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisessa. Tutkinnon suorittaja sekä tutkinnon ja/tai koulutuksen järjestäjä ja tarvittaessa tutkinnon ostaja allekirjoittavat tämän asiakirjan sekä siihen tehtävät muutokset. Henkilökohtaistamisen toteutumista arvioidaan tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon edetessä osapuolten kesken. Asiakirjoihin ei saa sisällyttää viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (L 621/1999) tarkoitettuja salassa pidettäviä tietoja. Sovittuja ja kirjattuja asioita käytetään opintojen suunnitteluun, toteutuksen ja etenemisen seurantaan sekä tarvittavien tukitoimien järjestämiseen. Suunnitelma muuttuu opintojen ja tutkinnon suorittamisen edetessä. Dokumentoinnin käytännöt vaihtelevat oppilaitoksittain (Näyttötutkinto-opas 2007, 39; Tuomola 2006, 20–29).

## 3 NÄYTTÖTUTKINTOJEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 3. 1 Näyttötutkintotoiminnan arvot Esedussa

Ryhmämuotoisesta opiskelutavasta siirtyminen asiakaslähtöiseen prosessiin vaatii organisaatioissa toimintatapojen ja johtamisen muutoksia ja pitkäjänteistä kehittämistyötä yhdessä henkilökohtaistamiseen osallistuvien toimijoiden kanssa (Rikkinen 2006, 9).

Esedun Näyttötutkintojärjestelmän keskeisiä arvolähtökohtia ja toteutusperiaatteita ovat (Henkilökohtaistamismääräyksen soveltamisohje, 2008)

- *työelämälähtöinen ammattitaitokäsitys ja ammattitaidon arviointi*
- *työelämän koulutustarpeiden ja elinkeinorakenteiden muutoksien huomiointi*
- *tutkinnon suorittajan aikuisuuden tunnustaminen*
- *tasa-arvo*
- *asiakaslähtöinen toiminta, henkilökohtaistaminen*

Esedun henkilökohtaistamisen soveltamisohjeissa (2008) todetaan, että näyttötutkintopalvelut ja siihen liittyvät neuvonta-, ohjaus ja muut tukitoimet ovat asiakaslähtöisiä kaikissa henkilökohtaistamisen vaiheissa. Lisäksi todetaan, että kaikissa tarjolla olevissa tutkinnoissa on aidosti mahdollista suorittaa pelkkä tutkinto ja siitä tiedotetaan oppilaitoksen verkkosivuilla, koulutusesitteissä ja koulutus- ja tutkintoilmoituksissa. Tutkintoihin on myös jatkuva haku ja aloitusajankohdat määritellään kysynnän ja käytettävissä olevien koulutuspaikkojen mukaan puolivuositain. Lähiopintotarjonta suunnitellaan puolivuositain. Verkko-opintomahdollisuuksia lisätään ja tarjotaan tarpeen ja käytettävissä olevan resurssien mukaan. (Henkilökohtaistamismääräyksen soveltamisohje, 2008)

Edussa näyttötutkintotoiminnan peruslinjaukset ja niistä johdettavat toimintatavat pohjaavat siis koko näyttötutkintojärjestelmän peruseriaatteisiin, keskeisiin arvolähtökohtiin ja oppilaitoksen missioomme. Esedun missioksi on määritetty ”*Takuulla paras ammattilaisten tekijä*”. Seuraavassa ovat Esedun

arvot avattuina sekä strategiset tavoitteet vuosille 2008–2012 (Henkilöstön kehittämissuunnitelma 2008, 4-5).

#### **Asiakkaan hyvä**

- *Oppilaitoksen toiminnan suunnittelu ja toteuttaminen asiakaslähtöisesti: käytettävissä olevin resurssein vastataan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.*
- *Opetuksen ja tutkintojen suorittamisen suunnittelua ja toteutusta ohjaa käsitys oppimisesta sosiaalisena vuorovaikutuksena,*
- *Eri asiakasryhmiemme tarpeita ennakoidaan*
- ***Toimintaa, sen tuloksia ja vaikuttavuutta kehitetään järjestelmällisesti asiakaspalautteiden ja arviointien pohjalta.***
- *Esedu on sosiaalisesti, psyykkisesti ja fyysisesti turvallinen oppimis- ja työskentely-ympäristö.*

#### **Yhteisöllisyys ja avoimuus**

- *Toimitaan yhteisen vision ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyössä*
- *Oman työn merkityksen ymmärtäminen osana oppilaitoksen työn kokonaisuutta ja toiminnan tuloksia*
- *Luodaan ja ylläpidetään avointa ja tasa-arvoista toiminta- ja vuorovaikutuskulttuuria, jossa on mahdollisuus osallistua keskusteluun.*
- *Hyvän hallinnon periaatteiden noudattaminen*

#### **Osaamisen arvostaminen**

- *Pedagogisen ja työelämän asiantuntemuksen arvostaminen*
- *Koko henkilöstön osaamisen tunnistaminen, tunnustaminen ja käyttö*
- *Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä huolehtiminen*
- *Asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien osaamisen arvostaminen ja huomiointi oppilaitoksen perustehtävän suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.*

#### **Tuloksellisuus ja luotettavuus**

- *Työn laadun ja tuloksellisuuden merkitys oppilaitoksen menestykselle*
- *Toiminnan tavoitteiden selkeä asettaminen, mittaaminen ja arviointi sekä tulosten hyödyntäminen systemaattisesti toiminnan kehittämisessä*
- *Toiminta rakentuu taloudellisesti kestäväälle pohjalle.*
- *Tuloksellisuutta mitataan ja arvioidaan suhteessa perustehtävään.*
- *Oppilaitoksesta valmistuu työmarkkinoilla haluttuja työntekijöitä, joilla on valmiudet elinikäiseen oppimiseen.*
- *Oppilaitoksena*
- *Luotettava toimija asiakkaille, kumppaneille ja sidosryhmille*

Arvot ja strategiat konkretisoituvat organisaation henkilöstön toiminnassa ja muuttuvat asiakkaiden kokemuksiksi oppimispalveluiden käyttäjinä. Prosessin toimivuutta mitataan mm. asiakaspalautteella. Esedun toiminnan arvioinnin välineenä on BSC- toimintakortti, jossa on asiakaspalautetta koskevia mittareita ja tavoitetasoja. Asiakaspalautteesta nostetaan kehittämiskohteita vuosit-

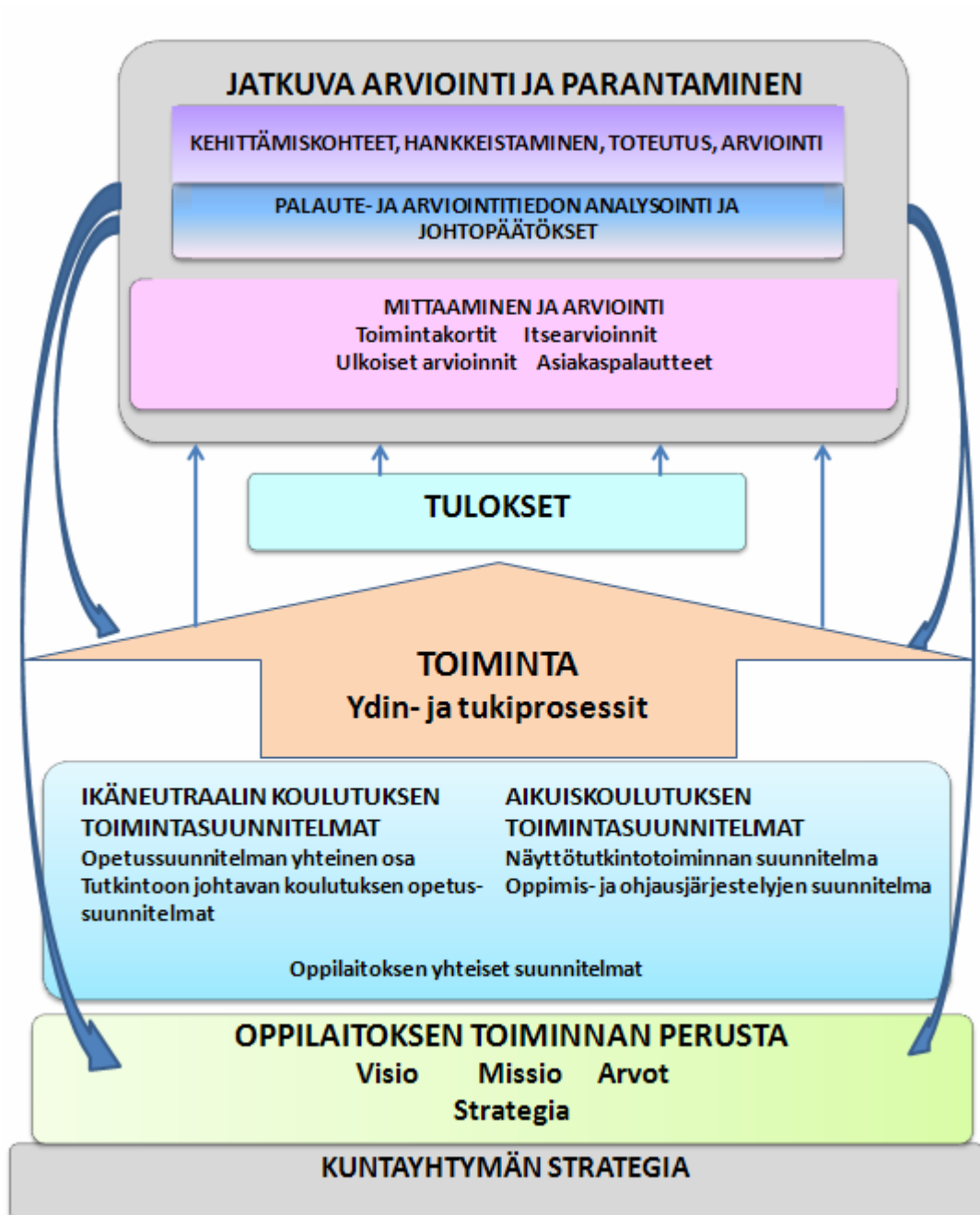
tain. Kuviossa 2 on kuvattu Esedun toimintajärjestelmä. (Henkilöstön kehittämissuunnitelma 2008.)

*Joustavat ja työelämäläheiset toimintatavat* ovat tärkeä kriittinen menetystekijä. Joustavuus tutkintotoiminnassa tarkoittaa joustavuutta suoritusajankohdan sekä vaihtoehtoisten ammattitaidon hankkimis- ja tutkintosuoritusmahdollisuuksien suhteen. Tutkinnon ammattitaitovaatimuksista ei voida joustaa. Tutkinnon suorittaminen ja ammattitaidon hankkiminen tai täydentäminen on mahdollista henkilökohtaistetun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti. Valintojensa tueksi tutkinnon suorittaja saa asiantuntevaa henkilökohtaistamisohjausta. Tämä tarkoittaa aiemmin hankitun osaamisen tunnistamista, tarvittavan ammattitaidon täydentämistä erilaisia oppimisympäristöjä ja oppimismenetelmiä hyödyntäen sekä työelämässä toteutettavia tutkintotilaisuuksia. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

*Työelämäläheisyys* konkretisoituu siten, että Esedun palvelutarjonta pohjautuu Etelä-Savon työelämän tarpeisiin ja tarjontaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heidän kehitymis- ja osaamistarpeitaan vastaaviksi palvelukokonaisuuksiksi. Esedussa tutkintojen järjestämissopimuksia lisätään alueen tarpeiden ja muun kysynnän mukaan. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

*Asiakkaan hyvä* konkretisoituu henkilökohtaistettuna näyttötutkintoprosessina ja asiakaskasmielisenä toimintana siten, että tutkinnonsuorittajan etu on ensimmäisenä, kun tehdään valintoja opiskelumenetelmien sekä näyttötutkintopaikan, ajan ja suoritustavan suhteen. Ohjauksen ja tukipalvelujen laadullinen ja määrällinen riittävyys on asiakkaan hyvää. Ohjauspalveluiden resurssit on määritelty henkilökohtaistamisen toimintaohjeisiin.





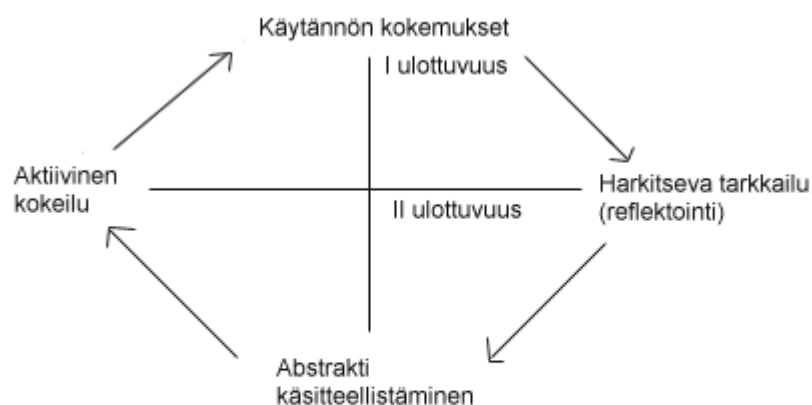
**Kuvio 2. Esedun toimintajärjestelmä**

### 3.2 Aikuinen näyttötutkintopolullaan

Tavoitteena on, että opiskelija ottaa haltuun oman tutkinnonsuorittamis- ja oppimispolkunsaa. Opiskelijan motivaatio ja kiinnostuksen kohteet ovat lähtökohdina tutkinnon suorittamiselle. Aikaisemmat tiedot, taidot ja osaaminen määrittävät opiskelun painopistealueet. Aikuisen elämäkokemuksen huomioiminen ja hyödyntäminen ovat keskeistä aikuisen näyttötutkintoprosessin suunnit-

telussa ja ohjaamisessa. Aikuisopiskelija haluaa, että oppiminen ja näytön suorittaminen liittyvät työhön. Kontekstuaalisuudella tarkoitetaan, että oppiminen on sidottu mielekkäisiin reaali maailman ilmiöihin ja tehtäviin. Oppija perustaa kokemuksensa ja oppimisensa jo aiemmin saamiensa kokemusten pohjalle. Pedagogiikan tehtävänä ei ole vain tiedon jakaminen, vaan tavoitteena on tuottaa toiminnan kautta laadullisesti hyvää kokemusta, johon sisältyy tiedon konstruointi ja soveltaminen käytännössä. Keskeinen tavoite onkin oppia oppimaan, hallita ammattialansa perusasiat ja kyettävä erikoistumaan työn vaatimiin tehtäviin. (Pohjonen 2005, 120; Tuomola 2006 30; Poikela 2005, 25.)

Aikuisen oppiminen on kokemuksellista (kuvio 3). Kolbin kokemuksellisen oppimisen kehä alkaa konkreettisesta kokemuksesta, jatkuen kokemuksen reflektiiviseen havainnointiin, jonka jälkeen toiminta käsitteellistetään (abstrakti käsitteellistäminen) ja edelleen aktiiviseen toimintaan ja toiminnan aikaiseen reflektioon jatkuen uuteen kokemukseen jne. Reflektiivisen oppimisprosessin tuloksena on jäsentynyt, uusi kokemus, joka sisältää uusien tietorakenteiden muodostamisen sekä emootioiden ja sosiaalisten odotusten purkamisen ja uudelleen muokkaamisen. (Kolb 1984; Pokela 2005, 24–25; Verkko-Tutor.net 2008)



**Kuvio 3. Kokemuksellisen oppimisen kehä**

Ruohotien (1998) mukaan oppimistuloksiin vaikuttavat oppijan ajatusrakenteet, aiemmista kokemuksista syntyneet mielikuvat ja asenteet. Uusi tieto voi oppiajassa aiheuttaa sekä tunnepohjaista että älyllistä vastarintaa. Oppimisprosessiin vaikuttavat kognitiiviset, affektiiviset ja konatiiviset rakenteet. *Kognitiivisia* rakenteita kuvaavat käsitteet havaitseminen, ymmärtäminen, ajattelu, järkeily ja päättely. *Affektit* ovat objektiin tai ideaan kohdistuvia tunnereaktioita, joita voi luonnehtia käsitteillä tunne, mieliala ja temperamentti. Konaatiolla puolestaan viitataan mentaalisiin prosesseihin, jotka auttavat yksilöä kehittymään. Kysymys on sisäisestä epätasapainotilasta tai tietoisesta pyrkimyksestä toimia ja tavoitella jotakin. Tämä ilmenee mm. muutoksenhalun yhteydessä ilmenevänä jännityksenä. Kun oppimisen kautta on mahdollista kehittää ammattitaitoa ja osaamista, oppiminen tasapainottaa tätä jännitystä ja epätasapainoa. Konatiivisia rakenteita luonnehtivia käsitteitä ovat impulssi, halu, tahto ja määrätietoinen pyrkimys. Lisäksi ihmisen persoonallisuus ja älykkyys vaikuttavat affektiivisen, konatiivisen ja kognitiivisen alueen toimintoihin. *Persoonallisuudella* tarkoitetaan kaikkia niitä tekijöitä, jotka tekevät ihmisestä yksilöllisen ja inhimillisen. *Älykkyydellä* tarkoitetaan kykyä ryhtyä toimintaan, jotka ovat vaikeita, kompleksisia, abstrakteja, tehokkuutta vaativia, tavoitteenmukaisia, sosiaalisesti arvostettuja, omaperäisiä sekä toisaalta kykyä ylläpitää kyseisiä aktiviteetteja tilanteissa, joissa vaaditaan keskittymiskykyä ja tunteiden hallintaa (Ruohotie 1998, 31–33.)

*Asenne* puolestaan merkitsee yksilön taipumusta tuntea, ajatella ja toimia tiettyllä tavalla. Vapaa tahto merkitsee ihmisen kykyä tehdä tietoisia valintoja. Hän voi suunnata toimintaansa saavuttaakseen tavoitteen. Oppimisen kannalta vapaa tahto ei liity niinkään kysymykseen mitä oppija ajattelee vaan siihen miten paljon (määrä) hän ajattelee opittavaa asiaa ja millä tasolla (laatu). (Ruohotie, 1998, 42–43.)

*Uudistavaan oppimiseen* tarvitaan yksilöllisiä valmiuksia kuten autonomisuutta, kriittistä itsereflektiota ja itseohjautuvuutta. Lisäksi oppijan tulee tuntea itsensä *kykeneväksi (empowered)*. Ihminen, joka ei tunne itseään edes jossakin kykeneväksi, on voimaton lähtemään oppimisen vaatimaan muutosprosessiin. Yrityksen kannalta työntekijät ja myös opiskelijat ovat tiedon prosessoinnin lisäksi myös tiedon luojia. Opettajana ja esimiehen tehtävänä on tie-

don luomisen mahdollistaminen ja suuntaaminen. Valtauttaminen (empowerment) kuuluu myös tähän prosessiin. (Mezirow 1995; Ruohotie 1998, 24- 25)

Poikela(2005) puolestaan tarkastelee *reflektiota* yksilöllisen, yhteisen ja organisaation työn näkökulmista. Kokemuksellinen ja reflektiivinen oppiminen edellyttävät sekä toiminnan aikaista reflektiota että kokemuksen jälkeistä reflektointia, jotka ovat välttämättömiä ammattilaiseksi kehitymisessä. Yksilön kannalta Poikela pitää aikaisempien kokemusten reflektointia merkityksellisenä, koska se avaa uusia näkökulmia koettuun ja auttaa havainnoimaan sitä, mitä oppija osaa ja missä tietämyksen aukot ovat. (Poikela 2005,22–26.)

Aikuisopiskelijan moninaiset *roolit*, ajankäyttö, perhe, harrastukset, työ ja yhteiskuntaelämään osallistuminen voivat olla innostuksen lähde, mutta joskus myös hankaloittavat ja estävät oppimista. Vanhat käsitykset ja kokemukset oppimisesta, voivat olla oppimisen este ja niiden muuttaminen vaatii aikaa ja ohjausta (Tuomola 2006, 33–34).

*Sitoutuminen* oppimiseen ja muutokseen ovat lisääntyneet henkilökohtaistamisen myötä. Opiskelijat opiskelevat tarpeeseensa. Reflektiivisyys eli kriittinen arviointi kuuluu aikuisen oppimiseen. Tutkinnon suorittajalta vaaditaan runsaasti *itseohjautuvuutta* sekä oman osaamisensa realistista arviointikykyä. Itseohjautuvuus ja realistinen oman osaamisen ja työryhmän toiminnan reflektointi on myös ammatillisen osaamisen ja menestymisen edellytys yhä useammassa työtehtävissä.

### 3.3 Näyttötutkintoprosessi ja kolmikantayhteistyö

Opetushallitus on linjannut raamit henkilökohtaistamisen toteuttamiselle. Oppilaitoksen tehtävänä on luoda ja kehittää käytäntöjä henkilökohtaistamisen toteuttamiseksi. Kolmikantayhteistyö tarkoittaa (L 631/1998) työnantajatahojen, työntekijätahojen ja opetusalan tiivistä yhteistyötä näyttötutkintojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tutkintotoimijoiden toimivat työelämäyhteydet ja yhteistyöverkostot mahdollistavat kolmikantayhteistyön toteutumisen ja tutkintojen suorittamisen ja arvioinnin työpaikoilla aidoissa työtilanteissa. Yhteistyö

edistää tutkinnon suorittaneiden työhönsijoittumista sekä opetuksen ja työelämän välistä asiantuntijavaihtoa. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Kuviossa 4 esitän näyttötutkinnon suorittamisen vaiheet. Tutkinnon suorittajaksi aikova hankkii tietoa oppilaitoksesta, työvoimatoimistosta, oppisopimustoimistosta tai muilta tahoilta. Tähän vaiheeseen sisältyy haastattelu ja hyväksyminen oppilaitokseen. Tutkintoja suorittamaan valituilta selvitetään ja tunnistetaan aiemmin hankittu osaaminen. Osaamisen tunnistamisessa haastatellaan opiskelijaa ja käytetään eri aloille sopivia menetelmiä. Tutkintoon hakeutuva arvioi itse osaamistaan. Aikuiset tarvitsevat ohjausta ja tukea osaamisensa itsearviointiin. Tutkintoon hakeutuva perehdytetään tutkinnon perusteisiin. Osaamisen tunnistamisen jälkeen tehdään yhteenveto osaamisesta suhteessa tavoiteltavaan tutkintoon ja tehdään johtopäätökset sekä ohjataan oikeaan tutkintoon, osatutkintoon ja oikealle tutkinnon tasolle. Tässä vaiheessa laaditaan alustava henkilökohtainen näyttötutkinnon suorittamis- ja ammattitaidon hankkimissuunnitelma, joka täydentyy ja muuttuu prosessin edetessä. Suunnitelmaan sisältyvät kuvaus osaamisesta, oppimistarpeet ja menetelmät sekä aikataulusuunnitelma. Jos henkilöllä on valmiudet siirtyä suoraan näyttöön, kannustetaan ja ohjataan häntä laatimaan henkilökohtainen näyttösuunnitelma.

Hakeutumisvaiheessa tehdään osaamisen tunnistamiseen liittyvää yhteistyötä, joka usein on työelämän edustajien antamia arviointeja hakeutujan osaamisesta ja valmiudesta tutkintosuoritukseen. Työantajat myös esittävät toiveita tutkinnon suorittajan ammattitaidon kehittämiseksi. Osaamista voidaan tunnistaa myös työpaikalla työtehtäviä tehden.

*Tutkintotilaisuuksien suunnittelun* apuna käytetään Hensua eli henkilökohtaista näyttösuunnitelmaa. Hensussa kuvataan miten, missä ja milloin näyttö suoritetaan ja miten ja ketkä näyttöä arvioivat. Tähän kuuluu myös tutkintotehtävien suunnittelua eli millaisin tehtävin ja millaisissa työvuoroissa osaamista näytetään. Työelämän edustajat ovat mukana tutkinnon suorittajan tutkintosuoritusten henkilökohtaistamisessa osallistumalla tutkintotehtävien ideointiin ja suunnitteluun eli suunnitellaan, miten eri tutkinnon osien arvioinnin kohteet

ja kriteerit tulevat osoitetuksi käytännön työtehtävinä. Arvioidaan myös sitä, miten tutkintosuoritukset voidaan toteuttaa työpaikan kannalta tarkoituksenmukaisesti. Tutkintotehtävät ovatkin usein työelämää hyödyttäviä projekti- ja kehitystehtäviä. Lisäksi sovitaan arvioijista ja heidän perehdyttämisestään arviointitilanteisiin. Yhdessä tunnustetaan osoitettua osaamista ja sovitaan arviointiaineiston arvioinnista. Arvioijat koulutetaan tai valmennetaan arviointiin, varataan tutkinnon suorittajan kanssa samoihin työvuoroihin. Lisäksi sovitaan näyttöpaikan henkilöstön perehdyttämisestä ja informoimisesta tutkintotilaisuuteen liittyvistä seikoista. Lisäksi sovitaan arviointikeskustelutilaisuuden ja kokouksen ajankohta. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008)

Opiskelijaa puolestaan ohjataan tuomaan näyttöaineistoksi saavutettua ja dokumentoitua osaamistaan. Ammatti- ja erikoisammattitutkinnoissa tavoitteena on, että tutkinnon suorittaja itse esittää omaan näyttösuunnitelmaansa sisällön. Näyttöpaikan hyväksyminen perustuu tutkinnon perusteissa näyttöpaikalle asetettuihin vaatimuksiin. Oma työpaikka voi olla näyttöpaikka, siltä osin kuin siellä voidaan näyttää tutkinnon perusteissa vaadittua osaamista. Tutkinnon suorittamisvaiheeseen liittyy tutkintotilaisuuden toteutus työpaikalla sekä arviointi.

*Tutkintosuoritusten arviointi* on kokonaisuudessaan kolmikantayhteistyötä eli yhdessä arvioidaan tutkinnon suorittajan pätevyyttä suhteessa tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Tutkintotilaisuuden jälkeen pidetään koiva arviointikeskustelu. Tutkinnon suorittajan itsearviointin realistisuus on merkittävä arvioinnin kohde. Annettujen arviointien ja arvioitujen dokumenttien pohjalta tehdään arviointiesitys tutkintotoimikunnalle ja esitys dokumentoidaan. Arviointikokouksessa siis päätetään arvosanasta, sekä tarvittaessa sovitaan näytön täydentämisestä tai hylkäämisestä. Arviointipäätös dokumentoidaan pöytäkirjaan. Arviointipäätösten perustella laaditaan todistus, jonka pohjalta tutkintotoimikunta tunnustaa osaamisen tutkinnoksi (Kuvio 1 ja 4). (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

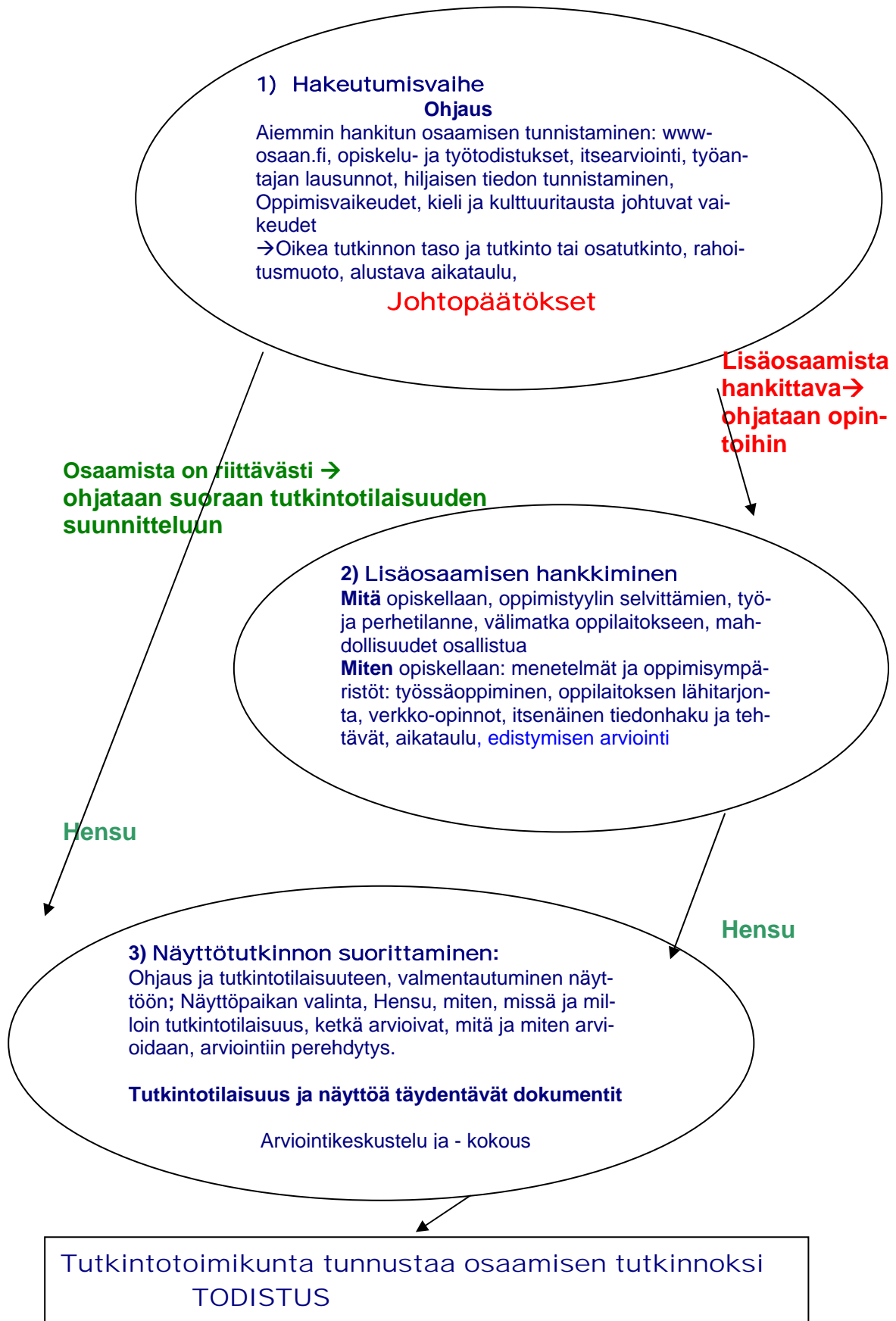
*Lisäosaamisen ja ammattitaidon hankintaan* ohjataan, jos tutkintoon hakeutuvalla ei ole vielä edellytyksiä suoriutua hyväksytysti näytöistä (Kuvio 4). Puuttuvan osaamisen osalta yksilöidään osa-alueet, joihin lisäosaamisen hankki-

mista tarvitaan. Tämän jälkeen kartoitetaan eri mahdollisuudet hankkia osaamista ja valitaan opiskelumenetelmät. Tarjotaan monipuolisia mahdollisuuksia osaamisen hankkimiseksi.

Lisäsaamisen hankkiminen voi sisältää oppilaitoksen lähiopintotarjonnan opintoja, työssäoppimista, itsenäistä tiedonhankintaa, työhön liittyviä suunnittelu-, arviointi - ja kehittämistehtäviä sekä opiskelua verkko-oppimisympäristössä (Moodle). Usein opiskelu koostuu monista eri tavoista. Opinnot voivat olla yksilöllisiä tai ryhmäopintoja. Ohjausta on saatavilla koko tutkinto- ja opintoprosessin ajan ja tarpeen mukaan. Ohjaaminen lähtee oppijan tarpeista. Noste- ja Te-keskuksen rahoituksella opiskeleville on olemassa myös lisäresurssia, jota voidaan käyttää tarpeen mukaan yksilöllisiin tarpeisiin. Esim. ryhmille Te-keskuksen rahoitus sisältää lisäresurssia 10 tuntia / kk.

Ohjaaminen on avointa keskustelua ja ratkaisujen hakemista erilaisiin ongelmiin. Opintojen etenemistä seurataan ja arvioidaan koko ajan. Aikuisen tulisi kyetä tuomaan esille ohjaamisen tarpeitaan ja opettajien tulisi pystyä aistiimaan ja reagoimaan näihin tarpeisiin hyvin herkästi. Ohjauksen määrä ei ole kaikilla sama vaan määrittyy yksilöllisten tarpeiden mukaan. Oppilaitoksen henkilökohtaistamismääräykseen sekä tutkintojen järjestämissopimukseen on määriteltä ohjauksen resursseja. Resurssit vaihtelevat myös tutkintokohtaisesti ja jonkin tutkintojen järjestämistavasta riippuen.

Näyttötutkintotoiminnan ja yhteistyön kehittämiseksi näyttötutkintojen arviointiin osallistuneilta ja näyttötutkintoyhteistyössä olleilta kerätään systemaattisesti palautetta. Saatua palautetta käytetään näyttötutkintoasiantuntijuuden edelleen kehittämiseksi oppilaitoksessamme



**Kuvio 4. Näyttötutkinnon suorittaminen**



### 3.4 Opettajan ohjaus- ja työelämätaidot

Näyttötutkintotoiminnan edellytyksenä on, että opettajilla hyvä työelämäosaaminen ja riittävä yritystoiminnan tuntemus oman tutkinnon substanssiosaamisen lisäksi. Esedussa opettajien työelämäjaksoille on kohdennettu resursseja, vuonna 2008 määrä on 30 viikkoa. Rekrytoinnissa painotetaan opettajien riittävän koulutustaustan ja aikuispedagogisen osaaminen lisäksi useamman vuoden työelämässä hankittua työkokemusta. Työelämäosaamisessa korostuu palveluratkaisuosaaminen ammatti- ja aikuispedagogisen osaamisen ja alakohtaisen ammattiosaamisen lisäksi. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Henkilöstön työelämätuntemuksen ja –osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen varmistetaan tiiviillä työelämäyhteistyöllä ja toimijatason vuorovaikutuksella, säännöllisillä työelämätapaisilla, opettajien työelämäjaksoilla, asiantuntijavaihdoin ja koulutuksin. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Tutkintoprosessia ohjaavan opettajan on siis hallittava osaamisalansa ja lähiammattien osaamisvaatimukset sekä tutkintojen sisällöt pystyäkseen kokonaisvaltaisesti ohjaamaan tutkinnon suorittajia tutkintoprosessin eri vaiheissa. Tutkintovastaavan ja ohjaavan opettajan rooli on ohjauksellinen ja hänen tehtävänä on suunnitella näyttötutkinto- ja oppimispolku tavoitteelliseksi toiminnaksi yhdessä tutkinnon suorittajan kanssa. Ohjaukseen ja arviointiin tarvitaan myös työpaikkaohjaajia, työpaikan esimiehiä sekä muuta henkilöstöä ja oppilaitoksen muita opettajia. Oppimisen tavoitteet konkretisoituvat kunkin ammattialan keskeisten työtehtävien ja tutkinnon perusteiden vaatimusten avulla. Prosessissa edellytetään jatkuvaa oppimisen ja edistymisen arviointia. Opettaja ohjaa opiskelijaa seuraamaan oppimistavoitteidensa toteutumista ja kannustaa itsearviointiin. Opettajan tehtäviin kuuluu keskeisesti yhteistyö työelämä edustajien kanssa sekä arviointikeskustelut ja näyttöjen suunnittelu työpaikoilla. Tutkintoprosessissa ohjaus on molemmin puolista perehdyttämistä ja perehtymistä, neuvontaa ja ohjauskeskusteluja uusiin tehtäviin ja haasteisiin orientoitumiseksi.

### 3.5 Vuorovaikutus asiakaspalveluna

Tutkintosuoritus sisältää runsaasti vuorovaikutustilanteita, jotka heijastuvat myös asiakaspalautteessa. Transaktioanalyysin avulla voidaan tarkastella opettajien, työelämän edustajien ja tutkinnon suorittajan vuorovaikutusta. Transaktioanalyysi jakaa minuuden kolmeen minä tilaan: *Aikuiseen, Vanhempaan ja Lapseen*. Lapsi on se osa, joka kokee tunteita ja elämyksiä, haluaa ja kilpailee huomiosta. Vanhempi kontrolloi ja ohjaa, arvottaa, kieltää ja käskee. Aikuinen kuuntelee ja neuvoo, arvioi, analysoi, epäilee ja kyseenalaistaa. (Kannisto & Kannisto 2008, 10–12.)

Opettajan ja ohjaajan tulisikin tunnistaa missä minän tilassa itse tai opiskelija kulloinkin on. Tarkastelen minätiloja asiakaspalvelun ja tässä tapauksessa myös ohjauksellisesta näkökulmasta. Sovellan Kannistojen (2008) näkemyksiä asiapalveluun sovelletusta transaktioanalyysistä oppilaitosmaailmaan.

Hyvässä asiakaspalvelussa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastataan, asiakasta kuunnellaan. *Aikuisen* roolissa opettaja/ ohjaaja kuunneltuaan ja ymmärrettyään asiakkaan tarpeet sopeuttaa toimintansa asiakkaan tilanteen kannalta loogisesti ja järkevästi ja ratkaisee ongelmaa yhdessä asiakkaan/ opiskelijan kanssa. Asiakasta kunnioitetaan ihmisenä, hänelle annetaan aikaa ja huomioidaan, ja asiakas on aina etusijalla - ei organisaatio, määräykset ja lukujärjestykset. Opiskelija-asiakas saa palvelua niin pian kuin mahdollista. Annettuihin lupauksiin on pystyttävä luottamaan samoin luvattuun palveluun, tuotteeseen ja sen laatuun. (Mts. 10 - 15.)

*Vanhemman* roolissa opettaja / ohjaaja hoivaa ja kontrolloi. Vanhemman minätilaa ohjaavat ulkoa opitut asenteet, ajatukset, tunteet ja käyttäytymismallit ja hänellä on runsaasti varastoitunutta tietoa ja käsityksiä siitä, miten asiat ovat tai miten niiden tulisi olla. Käsitykset ovat opittuja ja perua koulussa, työssä, kotona omaksutusta ja näin Vanhemman roolissa käyttäytyminen on jäykempää kuin Aikuisen minätilassa. Vanhempi voi olla *hoivaava* tai *kontrollioiva*. (Mts. 16–25.)

*Hoivaava vanhempi* on myönteisenä myötätuntoinen, kärsivällinen ja auttavainen. Tällainen opettaja esittelee opiskelijalle mielestään parhaat vaihtoehdot ottaa kantaa opiskelijan tarpeisiin ja auttaa tekemään päätöksiä ja valintoja. Koulutuspalvelu on tuotteena monimutkainen ja henkilökohtaisen neuvonnan ja opastuksen tarve on yleistä. Jos opiskelija haluaa heittäytyä Lapseksi, on Hoivaavan vanhemman rooli luontainen opettajalle. Tällöin hän saa tarvitsemaansa tietoa ja opastusta. On kuitenkin huomattava, että kun ohjaaja/ opettaja ottaa Vanhemman roolin ja asiakas Lapsen – roolin, muuttuu suhteiden tasapaino ja viestintä on ylhäältä alas suuntautuvaa. Hoivaaja uskoo tietävänsä asiakkaan tarpeet paremmin kuin asiakas itse. Tämä saatetaan kokea opiskelijan omaa toimintaa rajoittavana. Hoivaava vanhempi saattaa myös kokea myös roolinsa hyvin vastuullisena, joka kantaa liikaa huolta ohjattavasta. Hoivaava vanhempi ei myöskään kysy, hän olettaa. Huomattava ero Aikuiseen rooliin on se, että Aikuinen ei oleta vaan Aikuinen kysyy ja selvittää asioita. (Mts. 16–25.)

*Kontrolloiva vanhempi* puolestaan korostaa omaa pätevyyttään ja saattaa vähätellä asiakkaan tietämystä. Oppilaitoksessa voidaan ajatella, että ollaan asiakkaalle ainoa vaihtoehto, eikä nähdä kilpailua. Kontrolloivan vanhemman minätilan tunnistaa siitä, että hän korostaa omaa asemaansa. Asiakas tai opiskelija asemoidaan Lapseksi. Tällöin hänen sanomisiaan voidaan mitätöidä ja vähätellä ja sivuttaa hänen esille tuomansa ehdotukset ja näkemykset. Opiskelija voi myös kokea hyvääkin tarkoittava huolehtimisen valvomiseksi ja omia valintojaan rajoittavaksi ja voi vastata kapinoimalla. Toisaalta, jos opiskelija mukautuu, voidaan joutua hankaliin tilanteisiin myöhemmin. (Mts. 16–25.)

*Lapsen minätilassa* henkilö käyttäytyy, ajattelee ja tuntee kuin lapsi. Voidaan erottaa *Mukautuva ja Luonnollinen* lapsi. Kiltti tyttö, joka tekee kaiken mitä käsketään, on mukautuva lapsi. Kielteisenä minätila ilmenee alistumisena, vetäytymisenä ja näyttölemisenä. Luonnollinen lapsi ilmenee luovuutena ja energisyytenä, kielteisenä uhkarohkeutena ja vastuuttomuutena. Asiakastyössä Luonnollinen Lapsi on välitön ja energinen, etsii asiakkaalleen ennakkolullottomasti ratkaisuja ja palvelee hyväntuulisesti. Kielteisenä hän on kärsimätön, ei pysty keskittymään. Pitkästy misensä hän osoittaa jopa asiakastilanteis-

sa ja saattaa siirtyä tekemään muuta. Ideoita Luonnollinen lapsi kehittää paljon, mutta ei pysty arvioimaan niiden realistisuutta tai toteuttamiskelpoisuutta. Turhautuessaan hän on piittaamaton säännöistä, määräyksistä, normeista, asiakkaista ja kollegoista. Asiakkaille hän on itsekäs, häpeämätön ja vastuuton. Kiukustuneena Lapsen ääni nousee. Hänen maailmansa on tässä ja nyt, ei ole menneisyyttä eikä tulevaisuutta. Hän voi valehdella ja rikkoa sopimuksia. Hän ei kanna vastuuta teoistaan tai sanoistaan, hän on tunteidensa ohjaama. Hän voi näyttää tunteensa avoimesti myös asiakkaalle. Hänen itsetuntonsa voi olla huono, jos minätila on kielteinen. Epäluottamus asiakasta kohtaan herää helposti. Kun asiakas/opiskelija on tekemisissä Lapsen kanssa, hänen on motivoitava ja valvottava. Usein asiakas kokeekin itsensä kaltoin kohdelluksi ja muuttuu epäluuloiseksi (Mts. 34 – 42.)

Kannisto & Kannisto toteavat, että hyvä asiakaspalvelu saadaan yleensä aikuiselta, mutta joillekin asiakkaille myös Vanhemmalta tai Lapselta saatu palvelu voi olla sopivaa. Ratkaisevaa on se, ovatko asiakkaan/ opiskelijan ja asiakaspalvelijan / opettajan/ ohjaajan minätilat keskenään sopusoinnussa. Kun ärsyke ja vastaus ovat symmetrisiä, viestintä ei katkea. Jos minätilat eivät vastaa toisiaan, syntyy konflikti. Kaikilla on käytettävissään kolme minätilaa. Minätilojen vaihtaminen on luontevaa sekä asiakkaalle että asiakaspalvelijalle. Ongelma ei ole minätilojen vaihtaminen, vaan on uskallettava tilanteesta toiseen heittäytyä risteävään minätilaan. Opettajalle ja ohjaajalle on varmasti hyötyä minätilojen tuntemisesta ja käyttämisestä asiakastilanteissa. (Mts. 42.)

### 3.6 Kumppanuusyhteistyö, verkostoituminen, asiakkuudet

Esedun strategiset tavoitteet vuosille 2008–2012 ovat (Henkilöstön kehittämissuunnitelma 2008).

#### ***Innovatiiviset koulutuspalvelut***

*Oppilaitoksen pedagogiset ratkaisut ovat joustavia ja mahdollistavat yksilölliset valinnat ja Esedu tarjoaa työ- ja elinkeinoelämälle räätälöityjä koulutus- ja kehittämispalveluja.*

#### ***Osaava henkilöstö***

*Oppilaitos vahvistaa henkilöstön osaamista ja hyvinvointia ja varmistaa osaavan henkilöstön saatavuuden.*

**Joustavat ja työelämäläheiset toimintatavat**

*Asiakkaat ja kumppanit ovat mukana oppilaitoksen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Oppilaitos turvaa verkostoitumalla ja erikoistumalla monipuolisen ja kattavan koulutustarjonnan maakunnassa.*

**Terve positiivinen talous**

*Oppilaitoksen talous on tasapainossa ja resursseja riittää myös perustehtävän kehittämiseen. Oppilaitoksella on aktiivinen rooli muutosten ennakoinnissa ja niihin vastaamisessa.*

*Esedu tarjoaa työ- ja elinkeinoelämälle räätälöityjä kehittämisspalveluja ja asiakkaat ja kumppanit ovat mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä edellyttää verkostoituvaa työtapaa, sisäistä ja ulkoista kumppanuusyhteistyötä ja ennen kaikkea luopumista järjestelmä- ja toimijakeskeisyydestä. Kumppanuuksilla varmistetaan tutkinto- ja koulutuspalvelujen joustavuus, ajanmukaisuus ja alueen elinkeinoelämän ammatillisen osaamisen tarpeiden huomioiminen. Heikkojen signaalien havaitseminen työelämän muutoksista on tärkeää. Tiedottaminen työelämälle koulutus- ja tutkintotarjonnasta ja mahdollisuudesta suorittaa tutkinto ilman valmistavaa koulutusta on tärkeää. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)*

Kumppanuusyhteistyö on sitoutunutta ja vastuullista yhteistyötä tutkinnon suorittajan lisäksi alueen työorganisaatioiden, tutkintojen rahoittajien ja muiden sidosryhmien, toisten tutkintotoimijoiden ja valmistavan koulutuksen järjestäjien kanssa. Yhteistyö tuo lisäarvoa asiakkaan palveluun. Onkin tarkoin harkittava, milloin ja millainen yhteistyö lisää palvelun laatua, joustavuutta tai tehokkuutta asiakkaan näkökulmasta. Kumppanuusyhteistyössä on tavoitteena edetä oppimiskumppanuuteen. Oppimiskumppanuudessa tutkinnon järjestäjä ja työelämä vaihtavat osaamista ja kokemuksia keskenään. Kumppanuusyhteistyössä voidaan saavuttaa synergiaetuja ja luodaan yhdessä ammatillisen koulutuksen ja työelämän kehittämissinnoita ja opitaan yhdessä. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Verkostoituminen lähtee asiakkaiden tarpeista ja on tavoitteellista ja vaatii huolellista valmistautumista yhteisen ajan käyttöön. Verkostoitumisella mahdollistetaan laaja toimija- ja asiantuntijuspohja henkilökohtaistamiseen ja tutkintotoimintaan liittyville eri palveluille. Verkostoitumisella rakennetaan myös uutta pääomaa. Vaikka verkostoituminen lähtee asiakkaan tarpeista, tarjoaa

se mahdollisuuden näyttötutkintotoimijoille oppia uutta asiantuntijuutta. Haasteena verkostotyössä on edetä synergian tasolle – uudenlaisen, entistä paremman toiminnan mallin tai palvelun tuottamiseen. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Verkostoituminen ja kumppanuusyhteistyö konkretisoituvat siten, että Esedussa tiimit järjestävät oman alansa työelämätapauksia, joiden teemat vaihtelevat asioiden ajankohtaisuuden mukaan. Tapaamisissa ennakoitaan ja kerätään tietoa koulutusten ja tutkintojen määrällistä, sisällöllistä, ja alueellista suuntaamista varten. Tulevaisuuden koulutus- ja tutkintopalvelujen kehittämistarpeet, toimintatavat, joustavuus ja hyödyntämismahdollisuus yritysten toiminnassa, ovat tietoa, jota tapaamisissa saadaan. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Esedulla on sisäisten asiakkuuksien lisäksi useita eri tavoin rajautuvia asiakkaita, ks. kuvio 5. Näyttötutkintojärjestelmän näkökulmasta asiakas on työelämä, näyttötutkinnon näkökulmasta asiakas on tutkinnon suorittaja. Asiakkaan roolissa ovat myös koulutusten rahoittajat, toiset tutkintojen tai koulutusten järjestäjät ja työpaikat. Sisäisenä asiakkaana ovat toiset tiimit ja niiden toimijat. Toimiva palveluketju tarvitsee joustavasti toimivaa sisäistä asiakkuutta.



**Kuvio 5. Näyttötutkintotoiminnan tasot ja toimijat**

## 4 RYHMÄKOULUTUKSEN JA YKSILÖLLISEN TUTKINTOPOLUN EROT

Henkilökohtaistamisen kolmen eri vaiheen toteuttaminen näyttötutkintotoiminnassa luo tarpeen toimintatavan muutokselle. Esedussa Marata-alalla on pitkäjänteisesti, noin kymmenen vuoden ajan kehitetty joustavaa ja työelämäläh- töistä opintotarjontamallia, joka vuosien saatossa on muuttunut kullekin tutkin- nonsuorittajalle räätälöidyksi yksilölliseksi tutkintopoluksi. Käytännössä tämä tarkoittaa joustavuuden lisääntymistä. Tutkinnon suorittajaksi voi kirjautua op- pilaitokseen ajallisesti joustavasti, tutkinnon suorittaminen etenee omaa tahtia henkilökohtaistetulla oppimis- ja tutkintopolulla. Vertailen seuraavassa IVA - menetelmän avulla yksilöllisen tutkintopolun ja ryhmäkoulutusmallin avulla toteutettuja tutkintoja toisiinsa. Yksilöllinen tutkintopolku on suoraan Maratan toimintamalli. Ryhmäkoulutuskoulutus tarkoittaa mitä tahansa ryhmämuotoista koulutuksen järjestämistapaa. Marata-aloilla on aiemmin järjestetty koulutusta ryhmämuotoisesti.

IVA–menetelmä tarkoittaa ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia. Yleen- sä IVA -mallia käytetään ennakkoarviontina muutettaessa toimintaa, arvioi- dessa muutosten vaikutuksia sekä päätöksenteon apuvälineenä. (Liimatainen & Ryttyläinen 2006, 11). Käytän IVA -menetelmää kahden eri toimintatavan arviointiin aikuisten näyttötutkintojen järjestämisessä. Työssäni IVA ei kohdistu pelkästään ihmisiin, vaan myös rakenteisiin, toiminnan edellytyksiin, talouteen ja koulutusten ostoihin sekä henkilökohtaistamisen toteuttamiseen. IVA mene- telmästä on muokattu Jyväskylän ammattikorkeakoulussa PVA eli Palvelujen Vaikutusten Arviointi -menetelmä (Mertanen, Ryttyläinen 2008), jonka avulla vaikutuksia voidaan tarkastella laajemmin. IVA/ PVA -menetelmän avulla to- teutettu vaihtoehtoisten ratkaisujen tarkastelu on yleensä yhteistoiminnallista työskentelyä (Liimatainen & Ryttyläinen 2006,23). Tässä tapauksessa käytän tarkasteluun omia, osin subjektiivisiä näkemyksiäni, jotka tosin ovat jalostu- neet työelämäkokemukseni kautta ja eri yhteyksissä asioista keskustellessani.

Arvioin PVA -mallin avulla kahden eri toteuttamismallin mukaan toteutettuja aikuisten ammatillisia näyttötutkintoja. *Ryhmäkoulutusmallissa* pohditaan hen-



kilökohtaistamisen toteutumista vanhan toimintamallin päälle rakennettuna, tällöin koulutus ja tutkintotilaisuudet toteutetaan ryhmän aikataulun mukaisesti. *Yksilöllinen tutkintopolku* toimintatapana edellyttää totaalista toimintatavan muutosta asiakas- ja työelämälähtöiseen suuntaan. Mallissa opiskelija voi aloittaa opintonsa joustavasti ja edetä omaa tahtiaan henkilökohtaistetulla tutkintopolullaan omien tavoitteidensa, aikataulunsa ja urasuunnitelmiansa mukaisesti. Pohdin molemmissa malleissa toimintatavan vaikutuksia asiakkaisiin (opiskelijat, ostajat), tutkintojen saatavuuteen, koko oppilaitoksen toimintaan johtamisesta ruokapalveluihin ja investoinnista talouteen. Kirjoitan molemmat mallit auki sekä esitän taulukkona (Liite 1).

#### 4.1 Ryhmäkoulutus

Opiskelija asiakkaan kannalta ryhmäkoulutus tarkoittaa ryhmässä ja yhtenä rintamana etenevää koulutusta, johon hakeudutaan tiettyinä hakuaikana ja koulutukset alkavat oppilaitoksen määrittäminä aikoina. Tiettyyn tutkintoon johtava koulutus voidaan aloittaa maksimissaan kaksi kertaa vuodessa esim. keväällä ja syksyllä, edellyttäen että riittävä määrä (12–16) tutkintoon haluavia on yhtä aikaa hakeutumassa tutkinnonsuorittajiksi. Joidenkin erikoisempien tutkintojen aloitus saattaa toteutua vain useamman vuoden välein tai ei ollenkaan, jos pienellä talousalueella ei ole riittävästi hakeutujia, eikä myöskään työpaikkoja kaikille valmistuneille. Tämä tarkoittaa sitä, että halukkaat eivät pääse koulutukseen, jos hakijamäärä jää liian pieneksi. Pienten ryhmien aloittaminen ei ole taloudellisesti kannattavaa.

Tutkinnon suorittajan kannalta työn ohessa opiskelu voi hankaloitua, jos tarjolla on vain yksi tutkinnon suorittamisen ja koulutuksen toteuttamismalli (päivä tai iltaopiskelu), jossa sitoudutaan tiettyihin päiviin ja kellonaikoihin opiskelun suhteen. Opiskelijan kannalta poissaolo tunneilta tai opetuksesta on negatiivinen asia. Hän voi joutua tekemään ylimääräistä työtä korvatakseen poissaolonsa. Keskeyttämiset ovat tavallisia ja voivat johtua koulutuksen joustamattomuudesta, mutta myös yksittäisen opiskelijan elämäntilanteen muuttumisesta (työ, perheasiat, muutto). Ryhmäkoulutus ei juuri joustaa yksilön elämän tilanteen mukaan. Asiakastytyväisyys voi vaihdella, mutta oletettavaa on että

samanlaisena kaikille tarjottu tieto ja opetusmenetelmät eivät tyydytä kaikkia ja asiakastyytyväisyys heikkenee. Opiskelijat antavat palautetta koulutuksen aikana suullisesti ja koulutuksen jälkeen annettavassa asiakaspalautteessa. Koulutuksen aikaiseen palautteeseen voidaan reagoida.

Oppilaitoksen ja ostaja asiakkaan kannalta ryhmämalli tarkoittaa koulutuskoh- taista tarjousten ja kauppasopimusten tekemistä. Ostaja-asiakkaita ovat mm. Te-keskus ja oppisopimustoimisto. Valitettavaa on, että koulutuksia ei saada käyntiin, jos ryhmiin ei ole riittävästi hakeutujia. Tällöin opiskelijat voivat karata oman alueen ulkopuolelle ja kilpailijaoppilaitoksille. Malli ei aina huomioi alu- een työelämätarpeita. Koulutuksia järjestetään, kuten aiemminkin on tehty – koulutusorganisaation tarpeista lähtien. Toki oppilaitoksessa seurataan työ- elämän kehitystä ja tarpeita sekä järjestetään koulutuksia aloille, joilla työllis- tymisnäkymät ovat hyvät. Koulutusta voidaan suunnata kysyntälähtöisesti.

Opettajat ja opettajuus ovat luokkamuotoista opetusta ja perinteisiä opetus- menetelmiä, toki opettajan aikuispedagogisesta osaamisesta riippuvaisia. Pe- rinteisessä mallissa toimitaan kaikille samaa samaan aikaan periaatteella. Oppilaitoksen (OPS) ja ryhmän opetussuunnitelmaa (ROPS) noudatetaan en- nakkosuunnitelman pohjalta ja tarkasti. Koulutukset voidaan suunnitella hyvis- sä ajoin ennakkoon. Ryhmän tarpeet ohittavat yksilön toiveet. Yksilöille laadi- taan henkilökohtaisia opetussuunnitelmia (HOPS), joissa voidaan huomioida aiemmin hankittua osaamista ja koulutusta. Suorituksissa ei voida ajallisesti merkittävästi joustaa, eikä huomioida opiskelijan elämäntilannetta. Opiskelijoi- den väliset erot ovat huomattavia työnoppimisessa. Kaikki eivät opi ammattia samassa ajassa. Opettaja on tiedon jakaja ja oppimisprosessin ohjaaja ryh- mässä. Toki myös uusia menetelmiä voidaan käyttää. Opettajat ovat erikois- tuneet erikoisosaamisalueilleen. Näkemystä tutkintojen kokonaisuudesta ei välttämättä tarvita.

Opiskelijahallinto tekee ryhmien aloitukseen ja päättämiseen liittyvät toimenpi- teet ryhmäkohtaisesti ja ajallisesti samaan aikaan. Ryhmän hallinnointi todis- tusten ja opintosuoritusten osalta on helppoa. Siivouksen ja kiinteistön hoidon kannalta tiedetään selkeästi ja hyvissä ajoissa milloin mitäkin tilaa käytetään

tai ei käytetä. Ruokapalveluissa taataan tasainen asiakasvirta, kun kaikki ryhmän opiskelijat ovat paikalla tiettyinä aikoina.

Tilojen käyttö ja tarve vaativat resursseja. Kone-, laite ja tilainvestoinnit vaativat runsaasti pääomaa perinteisellä mallilla toimivissa oppilaitoksissa. Tarvitaan isot koulutustilat ja oppilaitokseen investoidaan monipuolisesti kalustoa, jota alan yrityksissä käytetään. Tiloja, laitteita ja koneita ei kuitenkaan käytetä täydellä kapasiteetillaan. Kalusto ja koneet myös vanhenevat nopeasti, ja ajanmukaisen laitekannan ylläpito maksaa.

Henkilökohtaistaminen perinteisessä koulutusmallissa on lähinnä opiskelijan taustan selvittämistä, sekä siitä päättämistä tarvitseeko tutkinnon suorittajan osallistua tietyille tunneille vai ei. Opetus on tarjolla tiettyyn ennalta sovittuun aikaan, eikä se joustu opiskelijan tarpeiden mukaan. Hakeutumisvaiheessa ei myöskään voida vaihtaa rahoitusmuotoa tai opiskelumuotoa, koska tarjolla on usein vain yksi ryhmäkohtainen rahoitusmuoto ja tapa opiskella. Tutkinnon tason tai tutkintonimikkeen vaihtaminen sopivammaksi ei ole mahdollista, vaan täytyy irtisanoutua koulutuksesta ja hakeutua uudelleen opiskelijaksi.

Tutkinnon suorittaminen samoin kuin työssäoppiminen tapahtuu ryhmämallisissa tutkinnon osien opiskelu- ja näyttötutkintorytmin mukaisesti, ei niinkään silloin kun opiskelijalla olisi parhaat valmiudet tutkinnon osan suorittamiseen. Ryhmä on näyttövaiheessa yleensä yhtä aikaa. Hitaammin oppiva ei voi olla työssäoppimassa sen pidempään kuin kauan työelämässä toiminutkaan.

Valmistava koulutus tarkoittaa ryhmämallisissa sitä, että ryhmässä opetetaan kaikille samat oppilaitoksen opetussuunnitelman mukaiset opinnot, riippumatta siitä tarvitseeko opiskelija niitä vai ei. Toki ryhmän painotuksia ja toiveita voidaan huomioida, mutta valinnaisuus ja tarjonta eivät luonnollisestikaan voi olla kovin joustavia, monipuolisia ja kaikkien opiskelijoiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia.

Opiskelijaryhmän merkitys korostuu ja opiskelijat voivat käyttää ryhmää positiivisesti hyväkseen. Myös ryhmäprosessin negatiiviset vaikutukset tulevat ryhmän toiminnan eri vaiheiden kautta esille. Jos ryhmä on huonosti toimiva,

voivat myös oppimistulokset olla yhtä huonoja kuin ryhmän heikoin lenkki on. Opiskelijoiden kannalta tuttu ja turvallinen ”oma” kotiryhmä ei haasta tutustu-  
maan oman ryhmän tai ammattialan ulkopuolelle. Verkostoituminen oman ryh-  
män ulkopuolelle jää vähäiseksi.

Oppilaitoksen imagoon vaikuttavat asiakkaiden mielikuvat, kokemukset, käsi-  
tykset, ennakkoluulot ja myös oppilaitoksen viestintä. Ryhmämallissa oppilai-  
tos ei voine korostaa imagoaan millään kovin erityisellä. Imago rakentuu perin-  
teisen oppilaitosorganisaation varaan.

Koulutuksen järjestäjän tulee noudattaa lainsäädäntöä. Kyseenlaista on, pys-  
ytääkö opetushallituksen henkilökohtaistamismääräystä (OPH Määräys  
43/011/ 2006) määräyksen tarkoittamalla tavalla noudattamaan.

Työelämä ja työntajat saavat perinteisen koulutusmallin mukaisesti koulutet-  
tua henkilöstöä. Työssäoppimisjaksot ovat kaikilla opiskelijoilla yhtä aikaa ja  
yhtä pitkiä. Hyvien ja opiskelijan yksilöllisten tarpeiden mukaisten työssäoppi-  
mispaikkojen saatavuus on vaikeaa, koska kaikki harjoittelevat yhtä aikaa.  
Pienellä paikkakunnalla on myös liian vähän työssäoppimispaikkoja erikois-  
osaamista vaativissa tehtävissä (dieetikokki, hotellivirkailija, baarimestari).  
Ison yhtä aikaa valmistuvan ryhmän työllistyminen on myös hankalaa. Koutu-  
tuksen vaikuttavuus tältä osin jää huonoksi.

Oppilaitoksen johtaminen voi toimia perinteisellä mallilla ja hierarkkisestikin.  
Johtaminen ei vaadi erityisjärjestelyjä. Talous toimii perinteisesti. Ostettu  
ryhmä tuo mukanaan sopimuksen mukaisesti rahaa ja aikaresurssin. Ryhmä-  
kohtaiset kulut ja esim. opetustuntien määrä on helppo kohdentaa ja seurata.  
Toisaalta, kun perinteisen koulutuksen päälle rakennetaan henkilökohtaista-  
minen, voivat kulut kasvaa huomattavasti. Henkilökohtaistaminen, tutkintotoi-  
mikuntien ja työelämän kanssa tehty työ vie aikaa ja resursseja. Jos tutkintoi-  
hin liittyvä työ on opettajalle muun opetustyön lisänä tehtävää työtä, on vaara-  
na kulujen lisääntyminen tai opettajien jaksamisongelmat.

## 4.2 Yksilöllinen tutkintopolku

Yksilöllinen tutkintopolku tarkoittaa sitä, että henkilökohtaistaminen otetaan käyttöön määräyksen mukaisesti ja tämä puolestaan tarkoittaa oppilaitoksenkoulutustoiminnassa *totaalista toiminta- ja ajattelutavan muutosta*. Toiminnassa siirrytään organisaatiolähtöisestä toimintamallista asiakaskeskeiseen malliin, jossa ryhmämuotoisen koulutuksen sijaan siirrytään yksilölliset tarpeet huomioivaan järjestelmään. Malli tarkoittaa opiskelija asiakkaan kannalta sitä, että perinteisen ryhmänä aloitettavan koulutuksen tilalle rakennetaan opiskelija ja työelämälähtöinen malli, jossa tutkinnon suorittaja voi aloittaa opiskelun joustavasti milloin tahansa ja edetä oman aikataulunsa mukaisesti.

Oppilaitoksella on oltava joustava asiakkaiden tarpeisiin vastaava opiskelu- ja tutkinnon suorittamisjärjestelmä, jota myös johdetaan. Opiskelija saa yksilöllisesti ja joustavasti tarvitsemaansa ohjausta sekä tutkinnon suorittamisen että valmistavan koulutuksen aikana. Oppilaitoksella on oltava riittävän monipuolinen *opintotarjonta*, josta voidaan valita täsmäopintoja opiskelijan oppimistarpeisiin. Mallissa otetaan vastaan palautetietoa ja tarjontaa voidaan kehittää joustavasti ja nopeasti vastaamaan asiakkaan tarpeita. Kysyntälähtöisyys toteutuu. Yksilön aiemmin hankittu osaaminen tunnustetaan ja huomioidaan näyttöjen ja valmistavan koulutuksen suunnittelussa. Lisäksi huomioida elämäntilannetta, henkilökohtaisia oppimistarpeita sekä urasuunnitelmia, ja suunnitellaan kullekin sopiva yksilöllinen tutkintopolku.

Yksilöllinen tutkintopolku tarkoittaa sitä, että oppilaitoksessa on ns. jatkuva opiskelijoiden haku ja opintojen aloitus. Esim. oppisopimusopiskelija voi aloittaa koulutuksen heti oppisopimuksen solmimisen jälkeen. Te-keskuksen kanssa aloitukset on keskitetty vuosittain 2 -4 yhteiseen aloituspäivään, jolloin yhtä aikaa voi olla aloittamassa perinteisen yhden tai kahden ryhmän verran opiskelijoita, mutta heillä kaikilla on tavoitteenaan yksilöllisesti valittu tutkinto. Toisin sanoen, tutkinnon suorittamisen aloittaa yhtä aikaa useita Maratan tai lähialojen eri tutkintoihin tähtääviä aikuisopiskelijoita. Logistisesti koulutuspalveluita on joustavasti ja lähes aina saatavilla, eikä koulutuksen aloittaminen edellytä isoa ryhmää samaan tutkintoon halukkaita. Tutkinnon suorittamisen voi siis aloittaa Non Stop periaatteella. Marata -alojen perus- ja ammattitutkin-

noissa on paljon samoja sisältöjä, jotka sopivat eri tutkintoihin. Opetuksen suuntaaminen tapahtuu työhön liittyvien tehtävien, projektien ja työssäoppimisen avulla. Opiskelijan opintojen rahoitusmuoto ei myöskään vaikuta ryhmän muodostumiseen. Aiemmin esim. oppisopimusopiskelijat koottiin omiksi ryhmikseen, eikä työvoimapolitiittisen koulutuksen opiskelija voinut olla samoissa ryhmissä oppisopimus- tai omaehtoisten opiskelijoiden kanssa.

Tutkinnon suorittajan kannalta yksilöllinen tutkintopolku on joustava ja mahdollistaa opiskelun myös työn ohessa. Tarjolla on monipuolisesti erilaisia tapoja hankkia lisäosaamista. Tutkinnon suorittajalta vaaditaan itseohjautuvuutta, omatoimisuutta ja sitoutumista, ja opiskelu vaatii myös työtä. Keskeyttämiset ajoittuvat opintojen alkuvaiheeseen, ja niitä on kokemusten mukaan vähemmän kuin ryhmämallissa. Usein on kysymys siitä, että opiskelija on valinnut väärän tutkinnon tason tai rahoitusmuodon, ja häntä voidaan tehokkaasti ohjata hakeutumisvaiheessa valitsemaan sopiva tutkinto tai tutkinnon taso. Tutkinnon suorittamis- % on ryhmämallia suurempi. Opiskelijan elämäntilanne (työ, perheasiat, matka oppilaitokseen, tavoiteaikataulu) voidaan huomioida ja valita tilanteeseen sopivat opiskelutavat ja aikataulut. Asiakastyytyväisyys näyttää asiakaspalautteiden mukaan paranevan. Yksilöllisyyden ja valinnanmahdollisuuksien lisääntyminen näkyy hyvinä asiakaspalautteina. Tutkinnon suorittamiseen kuluva aika on yksilöllinen, opiskeluaika ei aina lyhene.

Ostajana TE-keskus (työvoimakoulutus) on siirtynyt ostosopimuksissaan ostamaan tietyn määrään opiskelijatyöpäiviä palvelualueen tutkinnoista vuosittain. Toteutuvat tutkinnot määrittyvät asiakkaiden kysynnän mukaan, mutta myös työelämän tarpeiden mukaan. Aloituspäivät sovitaan keskitetysti. Oppisopimustoimisto tekee opiskelijakohtaisia kauppoja. Toimintamallin avulla työelämän kysyntälähtöisyys toteutuu.

Opettajilta vaaditaan kokonaisvaltaista näkemystä tutkintojen ammattitaitovaatimuksista. Lisäksi ohjaavien opettajien tulee hallita lähialojen tutkintojen sisältöjä sekä työelämän osaamisvaatimukset osatakseen ohjata lähialojen tutkintoihin tai muihin sopivampiin palveluihin. Tarvitaan siis hyvää työelämäntuntemusta ja verkostoitumista työelämän sidosryhmiin. Ainakin osalla opettajista työ muuttuu ohjaukselliseen suuntaan. Hakeutumisvaiheessa on osattava ar-

vioida henkilön soveltuvuutta tutkinnon suorittajaksi sekä on osattava selvittää kullekin soveltuvia opiskelutapoja ja oppimismahdollisuuksia. Aiemmin hankittu ja saavutetun osaamisen tunnistaminen on prosessi, jota tutkintovastaava ohjaa. *On uskallettava ja osattava ohjata hakeutuja suoraan näyttöön*, kun hänellä on siihen edellytykset. Valmistavaan koulutukseen ohjataan silloin kun opiskelijan osaaminen ei riitä suoraan tutkinnon suorittamiseen. On myös osattava ohjata oikeanlaisiin opiskelutapoihin, kuten työssäoppimiseen, oppilaitoksen lähiopintotarjontaan, verkko-opintoihin tai itsenäiseen tiedon hakeamiseen ja tehtävien tekemiseen. Tutkinnon suorittamisvaiheessa ohjataan ja opastetaan näyttöön liittyvissä asioissa. Valmistavassa koulutuksessa opettajilta tarvitaan erityisosaamista, mutta sen lisäksi tarvitaan kokonaisvaltaisempaa ammattien ja tutkinnon sisältöjen tuntemista.

Opiskelijahallinnossa edellytetään joustavaa suhtautumista yksilöllisesti alkaviin tutkinnon suorituksiin. Opiskelijoita kirjataan aloittaviksi ja päättäväksi jatkuvasti. Opiskelijahallinto kirjaa myös opiskelijoiden ilmoittautumisen lähiopintotarjonnan opintoihin sekä jälkikäteen osallistumistiedot lähipäivitä. Tämä helpottuu, kun Esedussa otetaan käyttöön sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä (2009). Puhdistuspalvelut ja kiinteistöhoito tietävät edelleen, milloin mitäkin tilaa käytetään, mutta ryhmäkoot vaihtelevat. Ruokapalveluissa asiakasmäärät vaihtelevat lähiopintojen toteutumisen mukaan. Kaikki eivät ole yhtä aikaa paikalla oppilaitoksessa.

Kone-, laite ja tilainvestoinnit eivät vaadi yhtä suuria investointeja kuin perinteinen malli. Ohjattu työssäoppiminen siirtää opetusta työpaikoille. Oppilaitoksen ei tarvitse investoida kaikkia kalliita laitteita ja harjoitusvälineitä eikä laboratorio-olosuhteita, joista oikea asiakas puuttuu.

Henkilökohtaistaminen tutkintoon hakeutumisvaiheessa vaatii perinteistä mallia enemmän aikaa ja resursseja. Hakeutumisvaiheessa on keskeistä tunnistaa hakeutujan aiemmin hankittua osaamista. Kielten ja tietotekniikan osamiskartoitukset ovat palvelualoilla uusi toimintamalli, josta on saatu hyviä kokemuksia. Alkuvaiheessa opiskelija voisi vielä vaihtaa koulutuksen rahoitusmuotoa, tutkintoa tai tutkinnon tasoa tai vaihtaa itselleen paremmin sovel-

tuvalle alalle. Joustavuus ja asiakaslähtöisyys lisääntyvät, samoin keskeyttäneiden määrä pienenee.

Tutkintotilaisuudet järjestetään yksilöllisen aikataulun mukaan silloin, kun ne soveltuvat tutkinnon suorittajalle ja työpaikalle parhaiten. Tutkinnon osien suorittaminen perustuu opiskelijan osaamisen kehittymiseen, ei ryhmän aikatauluun. Näytöt suoritetaan osaamisen ollessa optimaalinen, ts. silloin kun opiskelijalla on parhaat edellytykset suoriutua näytöstä hyväksytysti tai hyvin arvosanoin. Hylkäämisiä tulee harvoin, ja perustutkinnoissa arvosanat ovat perinteistä mallia parempia. Koko- ja osatutkintojen suoritusten määrät tutkinnon aloittaneista ovat tavoitteen mukaisia (Esedussa yli 85 % valmistavan koulutuksen opiskelijoista osallistuu tutkintotilaisuuksiin, Marata-alalla lähes kaikki).

Valmistava koulutus tarkoittaa toimintamallissa sellaisen osaamisen hankkimista, jota opiskelijalta puuttuu voidakseen hyväksytysti suoriutua näytöstä. Kaikki eivät siis opiskele samoja asioita samalla tavalla. Opiskelutapa voidaan valita opiskelijan elämänrytmiin sopivaksi ja yksilöllisesti. Hän voi osallistua oppilaitoksen lähiopintoihin, opiskella työssä ohjatusti, tehtäviä tehden, hyödyntää verkko-opintoja tai tehdä työhön liittyviä projektitöitä. Opiskelija hankkii eri tavoin puuttuvaa osaamista ja ammattitaitoa. Vastuu oppimisesta siirtyy opiskelijalle.

Koko koulutuksen ajan samana pysyvän opiskelijaryhmän merkitys vähenee. Ryhmät vaihtelevat, ja samoissa lähiopinnoissa voi olla eri tutkintojen, tutkintotason ja lähialojen opiskelijoita sekä myös työelämästä tulevia henkilöstökoulutuksessa. *Moniammatillisuutta* voidaan hyödyntää opetuksessa ja oppimisessa. Opiskelijat voivat käyttää vaihtuvia ryhmiä positiivisesti hyväkseen ja verkottua opiskelunsa aikana eri ammattialojen edustajiin. Uuteen ryhmään tuleminen ja tilan ottaminen ryhmässä kehittää sosiaalisia vuorovaikutustaitoja perinteistä mallia paremmin. Työelämässähän vaaditaan kykyä liittyä nopeasti uuteen ryhmään. Opintotarjonnan oppimistehtävät laaditaan yksilöllisesti tutkintotason mukaan ja ne liitetään työhön. Tämä vaatii puolestaan opettajalta aiempaa enemmän työtä ja resursseja.



Oppilaitoksen imagoon vaikuttavat asiakkaiden mielikuvat, kokemukset, ennakkoluulot ja myös oppilaitoksen viestintä. Oppilaitos voi korostaa yksilöllisyyttä, joustavuutta markkinoinnissaan ja imagonsa luonnissa. Näyttää siltä, että yksilöllinen tutkintopolku on selkeä kilpailu- ja markkinointietu oppilaitokselle, nk. Sinisen Meren Strategia.(Kim & Mauborgne 2005.)

Koulutuksen järjestäjän tulee noudattaa lainsäädäntöä. Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräystä (OPH Määräys 43/011/ 2006) voidaan toteuttaa yksilöllisessä tutkintopolkumallissa.

Työelämä ja työntajat saavat tarpeisiinsa sopivaa ”täsmäkoulutettua” henkilöstöä. Työssäoppimisjaksot (TOP) toteutetaan opiskelijoiden ja työelämän tarpeiden mukaan. Työssäoppimispaikkoja on saatavilla hyvin, kun opiskelijoita ei ole yhtä aikaa liikaa työssäoppimisjaksoilla. Myös erikoisosaamista vaativiin tehtäviin löytyy TOP-paikkoja (dieetikokki, hotellivirkailija). Koulutuksen vaikuttavuus on työllistymisen osalta parantunut. Useimmat työllistyvät TOP-paikkoihinsa. Työpaikoille TOP -jaksot ovat merkittävä rekrytointikanava. Ne voivat perehdyttää opiskelijaa työpaikan toimintatapoihin ja toisaalta katsastaa olisiko ko. henkilö heille sopiva työntekijä. Työelämälähtöisyys toteutuu tutkintojen suorittamisessa.

Johtaminen vaatii henkilökohtaistamisen ja joustavan toimintamallin johtamisesta. Opetus ja oppiminen on ymmärrettävä laaja-alaisesti. Innovatiiviset ratkaisut tulee hyväksyä ja kannustaa kokeilemaan niitä. Tiimiorganisaatiomalli näyttäisi toimivan hyvin. Päätöksenteon ja kehittämisen tulee olla lähellä asiakasta. Tämä mahdollistaa joustavan ja nopean reagoinnin asiakkailta tulevaan palautteeseen ja toiveisiin.

Opiskelijat tuovat mukanaan resurssit eli maksusitoumuksen valitessaan koulutusmuodon. Taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna uudenlainen malli näyttää tehostavan ja kohdentavan resurssit sinne, missä niitä tarvitaan ja vieläpä asiakaskohtaisesti. Yksi opiskelija tarvitsee enemmän lähiopetusta, toinen puolestaan ohjausta. Tutkintotoimikuntien ja työelämän kanssa tehty työ vie aikaa ja resursseja, mutta siihen voidaan panostaa riittävästi. Maratal-

la tuntien käyttö on ratkaistu tuntikehysjärjestelmällä. Toiminta on taloudellisesti tehokasta.

Esedussa on kehittämiskohteenä henkilökohtaistamisen toteuttaminen kaikilla aloilla. Eri ammattialat toimivat hyvinkin eri tavoin. Se mikä sopii yhdelle alalle, ei välttämättä sovi toiselle. Yksilöllisen tutkintopolun soveltuvuutta ja etuja voitaisiin pohtia eri aloilla ja ottaa käyttöön toimintamallin hyvät puolet. Perinteisestä koulutus- ja ryhmämallista ei osata luopua, ja uutta toimintatapaa rakennetaan vanhan päälle. Resurssien tarve suurenee ja opettajat väsyvät, ja asiakastyytyväisyys pienenee.

Maratan aikuistiimissä on siirrytty tuntikehysjärjestelmään, jossa lasketaan opiskelijoiden mukanaan tuomat resurssit ja tunnit voidaan jakaa ohjaukseen, opetukseen, työssäoppimisen järjestämiseen eli kohdentaa asiakaslähtöisesti sinne missä tarvitaan. Marata -aloilla on runsaasti tutkintoja (yli 20), jotka tutkintonimikkeestä riippumatta sisältävät paljon samansisältöisiä osaamisvaatimuksia. Tämä mahdollistaa monipuolisen opintotarjonnan. Yhteisiä aihealueita useille tutkinnoille ovat puhtaanapito, ravitsemus, erityisruokavalio- ja palveluosaaminen, kassa- ja ATK-järjestelmät, tuotannonohjausjärjestelmät, kielitaito, lainsäädäntö mm. elintarvike- ja kuluttajalainsäädäntö ja kielet. Näitä aihealueita voidaan opiskella tutkinnosta riippumatta samoissa ryhmissä.

Kullekin tutkinnolle suunnataan omia erityisosaamisalueitaan koskevia opintoja. Näissä ryhmissä opiskelijamäärät ovat sitten pienemmät. Myös eri ammattialoilla on runsaasti yhteistä. Esimiesosaamista voidaan valmentaa ammattialasta riippumatta. ensiaputaitoja tarvitaan ammatista riippumatta. Olen myös kokenut erittäin rikastuttavana esim. erityisruokavalio-osaamisen opettamisen ryhmälle, jossa on ruuanvalmistuksen asiantuntijoita ja lähihoitajia. Moniammatillisuus on tällöin rikkaus ja opiskelijoita oppivat toinen toisiltaan.

Ryhmäkoulutusmallia voidaan kuvata järjestelmäkeskeisellä mallilla ja puolestaan yksilöllistä näyttötutkintopolkua asiakaslähtöisenä vuorovaikutukseen perustuvalla mallilla, kuvio 6.(Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)



Kuvio 6. Järjestelmäkeskeinen ja asiakaslähtöinen malli

## 5 NÄYTTÖTUTKINTOJEN LAADUNHALLINTA

### 5.1 Esedun kehittämis- ja laatutyö

Esedun aikuiskoulutuksen toimialan laadunarviointi- ja kehittämistyö on jatkuvaa, systemaattista ja kattavaa. Aluksi oppilaitoksessa käytettiin ISO - standardin mukaista laatujärjestelmää, vuonna 1999 otettiin käyttöön oppilaitosmaailmaan paremmin soveltuva Suomen laatupalkintomalli. Vuodesta 2001 alkaen on laatutyötä toteutettu Eurooppalaisen laatupalkintomallin (EFQM) kriteerien mukaisesti. Itsearviointit kaikilla arviointialueilla on toteutettu laatupalkintokriteerien mukaisesti vuodesta 1999 lähtien. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Aikuiskoulutuksen toimintaa arvioidaan itsearviointien lisäksi vuosittain myös ulkoisesti. Vuonna 2007 Esedu menestyi Suomen laatupalkintokilpailuun julkisen sektorin ja yleishyödyllisten yhteisöjen sarjassa erinomaisesti: oppilaitos (vielä siihen aikaan Mikkelin aikuiskoulutuskeskus) saavutti yli 400 pistettä ja sai Recognised for Excellence – tunnustuksen. Erinomaisena toimintatapana mainittiin mm. oppilaitoksemme kattava ja joustava opintotarjonta. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Esedun toimintamallissa kuvataan miten toiminta rakentuu, strategioiden, mission, arvojen ja vision varaan (Ks. kuvio 2). Ydin ja tukiprosesseille määritellään toiminnalliset tavoitteet, joita mitataan ja arvioidaan. Palaute- ja arviointitietoa analysoidaan ja siitä tehdään johtopäätöksiä, joiden mukaan kehittämis-kohteet vuosittain valitaan, hankkeistetaan ja lähdetään toteuttamaan ja arvioidaan. Arviointi ja parantaminen ovat jatkuvaa kaikilla toiminnan tasoilla.

### 5.2 Näyttötutkintotoiminnan kehittäminen

Esedun ydinprosessi on osaamisen kehittäminen. Keskeisiä osaprosesseja (ks. kuvio 2) aikuiskoulutuksen toimialalla ovat näyttötutkintotoiminta ja henkilökohtaistaminen. Näiden prosessien suunnittelu ja jatkuva kehittäminen työ-

elämän tarpeiden ja asiakkaitten palautteiden mukaan on oppilaitoksen keskeinen menestystekijä.

Asiakaspalautteiden entistä parempi hyödyntäminen näyttötutkintojen toteuttamisessa ja koulutusten kehittämisessä nousi vuoden 2007 yhdeksi kehittämiskohteeksi. Opetushallituksen laadun arvioinnin kehittämishankerahoituksella toteutettiin vuosina 2006–2007 Bumerangi-hanketta, jossa oli tavoitteena asiakaspalautteen hyödyntämisen parantaminen koulutuksen ja näyttötutkintojen laadun ja vaikuttavuuden kehittämiseksi. Vuonna 2007 kaikki aikuiskoulutuksen omat palautelomakkeet uusittiin. Kuviossa 7 esitetään kaikki Esedun aikuiskoulutuksen palautekyselyt, kyselyjen vastuuhenkilöt sekä asiakaspalautteen käsittelyfoorumit, jotka on otettu käyttöön vuonna 2008. Näyttötutkinnon suorittajien palautekysely suunniteltiin henkilökohtaistamisen kolmen vaiheen mukaiseksi. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Tutkinto- ja koulutuspalvelujen laatu on Esedu:lle tärkeä kilpailu- ja menestystekijä. Toiminnan suunnittelun perustana on säännöllinen opiskelijapalautte- ja asiakastyytyväisyysseuranta. Kirjallisten palautekyselyjen lisäksi opettajat käyvät säännöllisesti palautekeskusteluja - kehittävän arvioinnin mukaisesti – osana henkilökohtaistamiskeskusteluja. Opiskelijoilta ja tutkinnon suorittajilta sekä työelämän tutkintotoimijoilta saatu välitön palaute lisää oman toiminnan arvioinnin monipuolisuutta ja mahdollistaa kehitysimpulssien ja ehdotusten siirtymisen käytäntöön. (Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma 2008.)

Palautetietoa hyödynnetään näyttötutkintotoiminnan määrällisessä ja laadullisessa, sisällöllisessä ja toiminnallisessa suunnittelussa, työpaikkayhteistyön ja näyttöjen kehittämisessä, toimintaympäristön muutosten huomioimisessa ja tutkinnon suorittajien perehdyttämisen parantamisessa.

<b>Palautekyselyt Etelä-Savon ammattiopistossa</b>	<b>Vastuu toteutuksesta</b>	<b>Palautteiden hyödyntäminen:</b>
<b>Näyttötutkinnon suorittajan palaute</b>	Vastuuopettaja	Palauteraportti otetaan puolivuositain, ja se kiertää kaikilla asianosaisilla opettajilla / tutkintosuoritusten arvioijilla. Yhteenvetokeskustelu palautteen tuloksista: valitaan 1-2 vahvuutta ja 1-2 kehittämiskohtetta. Kehittämiskohteita viedään eteenpäin tarkoituksenmukaisesti: joko tiimikohtaisesti tai koko aikuiskoulutuksen toimialatasolla.
<b>OPAL-välipalaute</b> (työvoimapolitiittiset koulutukset)	Vastuuopettaja (Vastaa myös palauteraportin kierrättämisestä kaikilla koulutuksen opettajilla)	Hälytys: vastuuopettaja kirjoittaa kommentin raporttiin (opal-järjestelmään), yhteys myös työvoimatoimistoon. Keskustelu palautteen tuloksista yleisellä tasolla opiskelijoiden kanssa (ryhmät). Välitön reagointi toteutettavissa oleviin muutosehdotuksiin.
<b>OPAL-palaute</b> (työvoimapolitiittiset koulutukset)	Vastuuopettaja	Vastuuopettaja vastaa palauteraportin kierrättämisestä kaikilla koulutuksen opettajilla. Yhteenvetokeskustelu palautteen tuloksista koulutukseen osallistuneiden opettajien kanssa > kehittämiskohteet (1-2) kirjataan ja huomioidaan seuraavan vastaavan koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.
<b>Muun aikuiskoulutuksen palaute</b> (mm. mamu, ohjaavat, atk-koul. ym.)	Vastuuopettaja	
<b>Muun aikuiskoulutuksen palaute (lyhyt)</b> (mm. 1-5 päivän koul., yritysten henk.koul. ym)	Vastuuopettaja	
<b>Ns. lääninhallituksen palaute</b> (VOS- ja Noste-ryhmät)	Vastuuopettaja	Palautteet käsitellään yhdessä oppilaitoksen oman palautteen kanssa (muun aikuiskoulutuksen palaute)
<b>Suora / välitön palaute</b> (mm. tutkinnon suorittajilta, opiskelijoilta, työelämän edustajilta, omistajakunnista ym.)	Näyttötutkintojen arviointiin osallistuva oppilaitoksen edustaja, opettajat, muu hlöstö	Suoraan / välittömään palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pikaisesti. Tällainen palaute (mm. tutkintotilanteissa ym.) viedään aina ao. tiimin käsittelyyn, ja se otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon kehittämiskohteiden valinnassa. (Kts. Näyttötutkinnon suorittajan palaute)
<b>Opintotarjonnan palaute</b> (kehitteillä)	Vastuuopettaja	Yhteenvetokeskustelu palautteen tuloksista opettajien kanssa > kehittämiskohteet (1-2) kirjataan ja huomioidaan seuraavan vastaavan koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa

**Kuvio 7. Palautekyselyt Etelä-Savon ammattiopisto/ aikuiskoulutus**

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Tutkimusaihe ja aiheen rajaaminen

Olen ollut vastuullisesti kehittämässä em. näyttötutkinnon suorittajan palaute-lomaketta. Tässä tutkimuksessa arvioin asiakaskyselyn palautetiedon avulla Esedun näyttötutkintojen järjestämisen nykytilaa (syksy 2008). Tietoa analysoin koko oppilaitoksen osalta, mutta erityisesti Marata-alan yksilöllisen tut-

kintopolun ja toimintamallin näkökulmasta sekä verrataan toiseen toimialaan, jossa tutkintoja järjestetään ryhmäkoulutuksina.

Esedussa näyttötutkinnonsuorittajan palautelomake otettiin käyttöön 1.1.2008 ja siihen ovat kuluneen vuoden aikana pyydetty vastaamaan kaikkia perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon näyttötutkintona suorittaneita, myös osatutkinnon suorittaneita. Ohjaavan vastuulla on ollut tutkinnon suorittajien informointi palautteen antamisesta. Lisäksi ohjeet palautteen antamisesta lähetetään tutkinnon suorittajille todistuksen mukana. Tutkimuskysymykset on laadittu Webropol-ohjelmaan, ja niiden laatimisen taustalla on edellä esitetyn henkilökohtaistamismääräyksen kolme vaihetta.

## 6.2 Tutkimusongelmat

Tässä tutkimuksessa on tutkimuskohteena näyttötutkintojärjestelmän toiminta ja henkilökohtaistamisesta saatu asiakaspalaute sekä toiminnan laatu. Saadun asiakaspalautteen avulla arvioin Esedun näyttötutkintojen järjestämisen nykytilaa.

Tutkimuksessa selvitän millaista palautetta opiskelija-asiakkaat antavat näyttötutkintotoiminnasta Etelä-Savon ammattiopistossa syksyllä 2008. Selvitän lisäksi, onko asiakaspalautteessa eroja eri tavoin järjestetyissä tutkinnoissa (yksilöllinen tutkintopolku, ryhmämalli). Tarkastelun kohteen on henkilökohtaistamismääräyksen toteutuminen eri vaiheissaan. Lisäksi saadaan tietoa Esedun tukipalveluiden toimivuudesta.

## 6.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on toiminnan arviointitutkimus. Robson (2001) toteaa, että vaikkakin tutkimus ja arviointi viittaavat erillisiin alueisiin, niiden kesken voi olla kohtuullinen määrä hyödyllistä päällekkäisyyttä. Korkealaatuinen arviointi edellyttää harkittua tutkimusasetelmaa, havaintoaineiston keräämistä, analyysiä ja tulkintaa. Tieteellisen tutkimuksen säännöt auttavat siten varmistamaan arviointitutkimuksen luotettavuutta. Erona on kuitenkin, että arviointiin liittyy arvon määrittäminen, kun puolestaan perinteisessä tutkimuksessa pyritään

kuvaamaan, selittämään ja ymmärtämään. (Robson 2001, 25.) Tämä arviointitutkimus on myös formatiivista, eli tavoitteena on muokata ja kehittää toimintaa jatkossa.

Arviointi voi kohdistua tarpeiden arviointiin, prosesseihin, vaikutuksiin ja tehokkuuteen. Toisaalta näillä neljällä on myös looginen järjestys, ja perusteiden tulee olla kunnossa, jotta vaikuttavuus ja tehokkuus toteutuvat (Robson 2001, 77–78). Tavoitteena on, että tutkimuksessa saadaan oppilaitoksen toiminnan kehittämiseksi palautetietoa, ja tietoa näyttötutkintojärjestelmän ja henkilökohtaistamisen toimivuudesta sekä kehittämiskohteita ja vahvuuksia.

Esedussa kehitetään toimintaa arviointitiedon avulla. Tämän arviointitiedon avulla voidaan arvioida myös tutkintojen järjestämisen toimintamallien toimivuutta. Tutkimus on osaltaan myös toimintatutkimusta. Toimintatutkimus pyrkii tutkimusstrategiana käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutukseen. Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu uuden tiedon tuottaminen toiminnassa sekä tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja parantaminen.

Esedussa palautekysymysten laadinta pohjautui Opetushallituksen henkilökohtaistamismääräykseen sekä tekemääni aiempaan tutkimukseen henkilökohtaistamisen toteutumisesta Marata-alan tutkinnoissa (Koljonen 2007). Kysymyslomakkeiston kehittämistä käsiteltiin useaan kertaan laaturyhmässä sekä kysymyksiin pyydettiin kananottoja kaikilta oppilaitoksen näyttötutkintoja järjestäviltä tiimeiltä. Tavoitteena on ollut palautetiedon saaminen oppilaitoksen, klustereiden, tiimien ja opettajien toiminnan kehittämiseksi.

Tavoitteena on ollut saada opiskelijoiden kokemuksellista tietoa henkilökohtaistamisesta. Oletukseni on, että tutkimuksella voidaan päästä käsiksi syvällisempään organisaation toiminnan kehittämistä palvelemaan tietoon. Kokemuksellisen tiedon hyöty on, että opiskelijan oma ääni ja näkemykset saavat sanallisen muodon ja merkityksen. Opiskelijan kokemusten ja mielipiteiden huomioiminen on kehittämistyössä tärkeää ja asiakaslähtöisyyden edellytys.

Arviointitutkimukseen liittyy aktiivista osallistuvaa toimintaa (Robson 2001,31). Olen ollut vahvasti mukana henkilökohtaistamisen kehittämisessä ja toteutta-



misessa sekä yksilöllisen tutkintopolkumallin kehittämistyössä ja nyt myös arviointitutkimuksen tekijänä. Etuna voidaan pitää sitä, että tunnen toiminnan ja tehtyjä toimenpiteitä. Näyttötutkintotoiminnan periaatteena on myös avoimuus, yhteistyö ja toiminnan jatkuva kehittäminen. Asiakkailta, tässä tapauksessa opiskelijoilta, on eniten vaikutusta toimintaan ja sen arvoon käyttäjinä.

Tutkimuksessa päädyttiin lomakekyselyyn (Liite 2), joka toteutettiin Webropol -ohjelman avulla. Kysymysten avulla saadaan tietoa näyttötutkintojärjestelmästä monipuolisesti. Lisäksi avointen kysymysten avulla kysytään mielipiteitä, perusteluja sekä tutkittavien henkilökohtaisia kokemuksia ja kehittämisehdotuksia näyttötutkintotoimintaan. Kysymykset laadittiin huomioiden opetushallituksen henkilökohtaistamismääräyksen ohjeet. Kysymykset muotoiltiin helposti ymmärrettäviksi ja yksiselitteisiksi.

Jokaisessa osassa on siis avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja voi kirjoittaa kommenttejaan. Kirjoittaminen vaatii vastaajalta tottumusta ilmaista ajatuksiinsa kirjoittamalla. Ammatillisen tutkinnon suorittajat, jotka eivät työssään tarvitse paljoa kirjoittaa, voivat tosin olla haluttomia vastaamaan kyselyyn. Näyttötutkinnon suorittaminen sisältää myös paljon hiljaista, kokemuksellista tietoa, jota voi olla vaikea kirjoittamalla kuvata. Tutkimuksen tavoitteena ei olekaan täydellisesti ja tyhjentävästi kuvata toimintaa. *Tavoite on saada tietoa niistä merkityksistä, joita näyttötutkinnon suorittamisella ja henkilökohtaistamisella on tutkinnon suorittajalle ja saada tietoa siitä, kuinka hyvin toimintamme vastaa opetushallituksen ohjeita.*

Tuomi ja Sarajärvi (2002) esittävät käytännöllisen ohjeen, jonka mukaan on liian myöhäistä ajatella analyysiä, kun aineisto on jo kerätty. Aineiston keräämisvaiheessa tutkijalla täytyy olla vahva käsitys siitä, mitä hän on tutkimassa eli määriteltävä tutkimusongelma ja aineiston analyysitapa. On myös päätettävä aineiston rajaamisesta eli mikä kiinnostaa ja mikä rajataan ulkopuolelle. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 71 – 72.) Laadullisten aineistojen analyysiprosessi on luonteeltaan syklistä ja aineiston analysointi alkaa jo aineiston keruun yhteydessä (Seitamaa & Hakkarainen 1999). Tästä syystä kysymykset on ryhmitelty henkilökohtaistamisen kolmen vaiheen mukaisiksi. Lisäksi kysytään taustatietoja, jotta tarvittaessa voidaan ottaa erilaisia luokitteluja (sukupuoli, tutkin-

to, tutkinnon taso, suoritus aika, vastuuopettaja ). Myös tutkinnon suorittamisen jälkeistä tilannetta kysytään. Oppilaitoksen kokonaisuuden kehittämisen halutaan tietoa toimitiloista, ateriapalveluista ja majoituksesta. Markkinoinnin näkökulmasta on olennaista tietää mistä tutkinnon suorittajat saavat tietoa oppilaitoksen tarjonnasta.

#### 6.4 Aineiston analyysi ja rajaaminen

Aineiston rajaamisen on oltava riittävän tarkkaa ja kohdistettava kapeaan ilmiöön. Rajaamisessa on kysymys tutkimuksen tarkoituksen, tutkimustehtävän tai tutkimusongelman selkeästä määrittämisestä ja auki kirjoittamisesta.

(Tuomi & Sarajärvi 2003, 94–95.) Tietoa analysoidaan koko oppilaitoksen kannalta, mutta erityisesti myös Marata-alan näkökulmasta. Otan tarkasteluun myös Sosiaali- ja terveystieteiden (Sote) ja vertaan Maratan yksilöllistä tutkintopolkua ja ryhmämallilla järjestettyjä tutkintoja toisiinsa

Tutkimusta voidaan pitää otantana perusjoukosta, koska kaikki näyttötutkinnon suorittaneet eivät ole vastanneet kyselyyn. Otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta (Heikkilä 2008, 33.)

Arviointitutkimuksessa tutkijan tehtävänä on pyrkiä kertomaan tulokset sellaisina kuin ne ovat ja ilmenevät. Robson korostaa myös, että arvioinnissa voi olla riittävää tarkastella aineistoa luokitteluna eli teemojen avulla. Teemat puolestaan syntyvät aineistolähtöisesti tai teoriaan perustuen. (Robson 2001, 176–177.) Tässä tutkimuksessa luokittelua ja teemoittelua tapahtui jo tutkimuskysymyksiä laadittaessa. Kysymysten teemoittelu helpottaa analyysivaihetta.

Aineistolähtöisessä analyysissä on kysymys keksimisen logiikasta, mutta Tuomi ja Sarajärvi toteavat myös, että keksimisen logiikkaa ei ole olemassa. Näin ollen tutkijan itsensä on tuotettava analyysinsä viisaus. Tutkija siis löytää aineistostaan teemoja oman ymmärryksensä avulla. Analyysissä nousee teoreettisten käsitteiden tasolle ja esitetään kokoava tulkinta aineistosta. Kä-

sitteellisiä samankaltaisuuksia ja poikkeavuuksia haetaan ja tulkitaan. Raportissa tulee tutkittavien äänen kuulua. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110–111.) Analyysiä tein kattavasti koskien koko aineistoa. Tietyt teemat, kuten ohjaus, nousi keskeiseksi teemaksi koko työssä. Teemojen avulla olen myös analysoinut tutkinnon suorittajien kommentteja.

Kysymyslomakkeen kysymyksissä käytettiin Likkertin (Heikkilä 2008, 53–54) asteikkoa ja vastauksille annettiin viisi arvoa, joista vastaaja valitsee parhaiten omaa näkemystään kuvaavan vaihtoehdot; 1= huonosti, 2= välttävästi, 3= tyydyttävästi, 4= hyvin, 5=erinomaisesti.

Useimmat kysymykset koskevat vastaajan näkemystä suhteessa väittämään. Heikkilä (2008) toteaa, että asenteita, arvoja ja mielipiteitä mitattaessa on muistettava, että vastaajat vastaavat sen mukaan, mitä asiasta ajattelevat. Kysymykset ovat selkeitä ja yksiselitteisiä, eivätkä johdattele tai sisällä valmista arvoasetelmaa, vaan ovat neutraaleja. Kysymykset ovat myös lyhyitä. Lomakkeeseen vastaaminen vie aikaa noin 15 - 20 minuuttia ja lomake lähetetään tutkinnon suorittajalle sähköpostitse ja hän voi vastata siihen haluamaansa aikana. Lomakkeeseen pääsee nettiselaimen kautta. Ryhmämuotoisessa koulutuksessa tutkinnon suorittajat voivat vastata kyselyyn vaikkapa oppilaitoksessa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

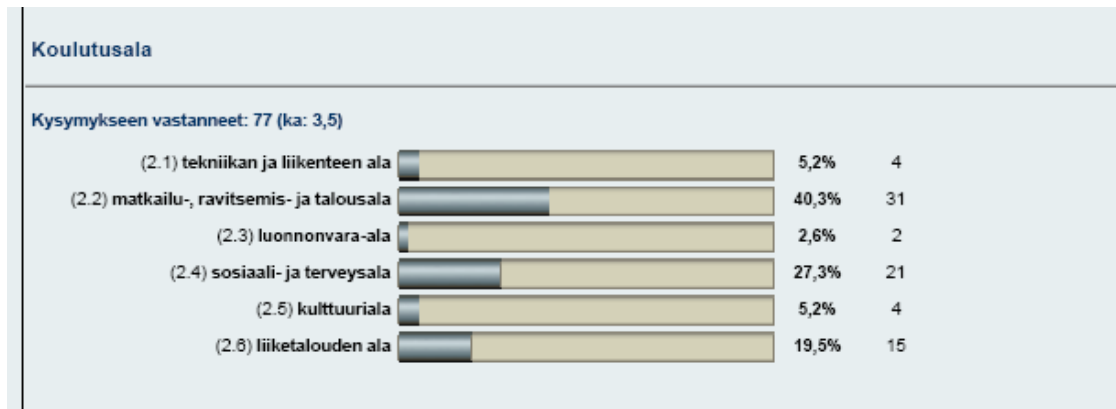
### 7.1 Tutkimuksen taustatiedot

Aineisto on kerätty Webropol-ohjelmalla 1.1.2008 – 31.10.2008 välisenä aikana. Vastaajia koko kyselyssä on 77 ja tutkinnon suorittaneita koko Esedun tilastojen mukaan 294. Vastausprosentti on melko pieni, ollen vain 26 % kaikista tutkinnon suorittaneista. Syytä pieneen vastaus- % on syytä pohtia. Tavoitehan on, että palaute saataisiin kaikilta tutkinnon suorittaneilta. Vastuuhenkilö palautejärjestelmästä tiedottamiseen on määritelty ja kukin vastuu-

opettaja huolehtii palautteesta tiedottamalla opiskelijoilleen. Opettajat voivat sähköpostitse lähettää linkin Webropol-ohjelmaan. Palautteesta muistutetaan myös todistuksen mukana lähtevällä kirjeellä. Helpointa palautteen kerääminen on ryhmän valmistuessa yhtä aikaa. Tutkintoja suoritetaan omaa tahtia ja tutkintotodistukset postitetaan sitä mukaan kun ne saapuvat oppilaitokseen. Kaikki valmistuneet eivät ole ilmeisesti halukkaita antamaan palautetta. Voidaan olettaa, että heillä asiat ovat toteutuneet hyvin, eikä aihetta valitukseen ole. Toisaalta, kun palautetta kysytään vasta tutkinnon suorittamisen jälkeen, voi olla niinkin, että vastaajat kokevat palautteen antamisen olevan hyödyttömiä. Palaute ei hyödytä enää heitä. Huomattavaa on, että tekniikan ja liikenteen aloilta ei ollut vastaajia, vaikka tutkintoja suoritetaan siellä runsaasti.

Esedun tilastossa on myös tutkintosuorituksia, joihin osaaminen on hankittu toisessa oppilaitoksessa ja näytöt on ostettu Esedusta. Esedussa ei ole linjattu selkeästi, tuleeko näiden myytyjen näyttötutkinnon suorittaneiden vastata Esedun palautekyselyyn vai ei, vai olisiko tälle kohderyhmälle laadittava oma palautelomakkeensa. Olisi loogista, että tämä kohderyhmä arvioisi ainoastaan näyttötutkinnon suorittamista, ei lainkaan valmistavan koulutuksen järjestämistä. Kun olen palautetietoa analysoidessani törmännyt palautteeseen, joka koskee toisen oppilaitoksen järjestämää valmistavaa koulutusta, olen jättänyt arvioinnin huomioimatta.

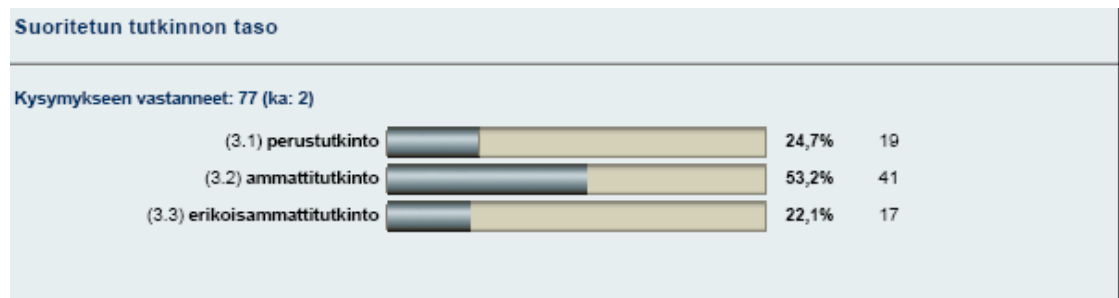
Esedussa on kuusi koulutusala, kuvio 8. Vastaajista edusti matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa (Marata) 40 % ja Sosiaali- ja terveysalaa (Sote) 27 %. Liiketalouden alalta vastaajia oli noin 20 %, mutta siellä osa vastaajista oli muualla koulutuksen saaneita ja suorittaneet Esedussa ainoastaan näyttötutkinnon. Kulttuurialalta, luonnonvara-alalta ja tekniikan ja liikenteen alalta vastaajia oli vain muutamia. Jatkossa tarkastelen koko oppilaitoksen tietojen lisäksi Maratan ja Soten tietoja ja teen niistä vertailuja.



**Kuvio 8. Kyselyyn vastanneet koulutusaloittain**

### 7.1.1 Tutkinnon taso ja tutkinnon suoritus aika

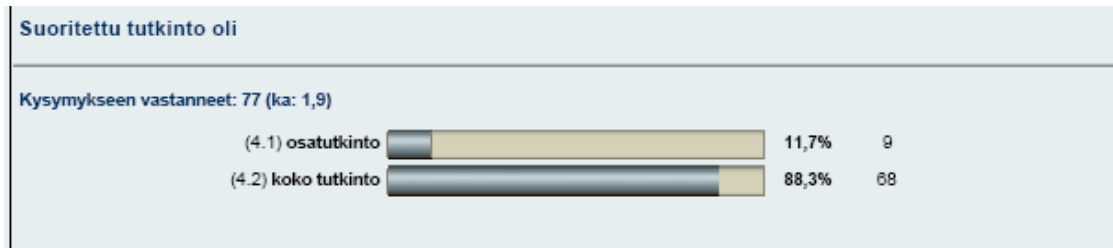
Vastaajista suurin osa eli 75 % on ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittajia ja 25 % perustutkinnon suorittajia (Kuvio 9). Sotella 90 % oli suorittanut ammatti- tai erikoisammattitutkinnon ja vain 10 % perustutkinnon. Maratalalla perustutkinnon suorittaneita oli 32 %, ja loput 68 % oli ammatti tai erikoisammattitutkinnon suorittaneita.



**Kuvio 9. Suoritetun tutkinnon taso, Esedu**

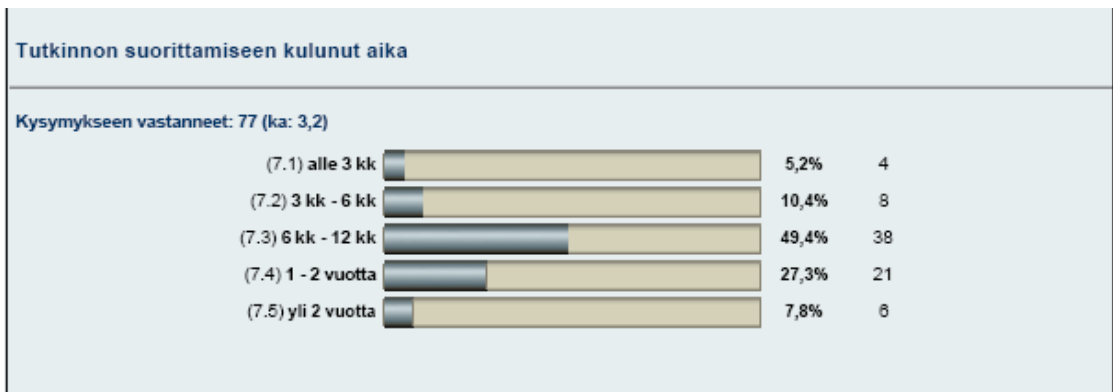
Kuviosta 10 ilmenee, että lähes 90 % koko oppilaitoksessa on suorittanut koko tutkinnon ja osatutkinnon reilu 10 %. Sotella koko tutkinnon vastaajista suoritti 10 (75 %) henkilöä ja osatutkinnon 5 (25 %). Maratalalla kaikki 31 (100 %) vastaaja suorittivat koko tutkinnon. Yleensä kannustetaan suorittamaan koko tutkinto. Viimeaikoina on alettu myös suosia osatutkintosuorituksia. On huomattu, että esim. maahanmuuttajat voivat työllistyä suoritettuaan yhdenkin tutkinnon osan ja opittuaan tutkinnon osan työtehtävät. Tulevaisuudessa modulointi

tutkinnon osittain lisääntyä. Opetushallitus suosittaa aiempaa enemmän osatutkintojen suorittamista.

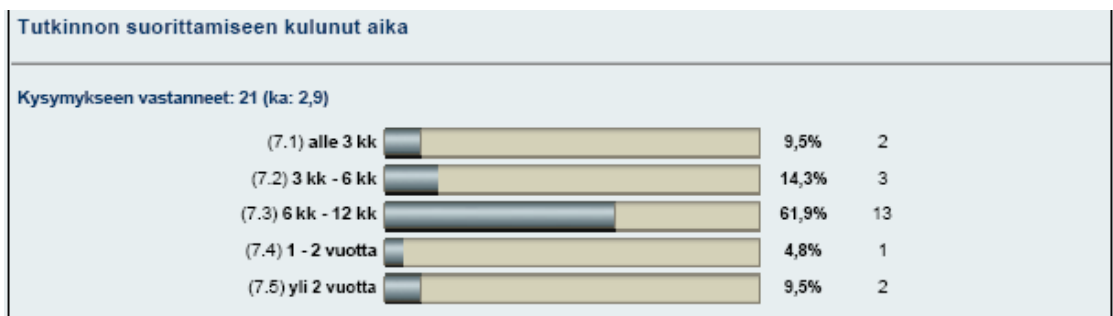


### Kuvio 10. Koko vai osatutkinto, Esedu

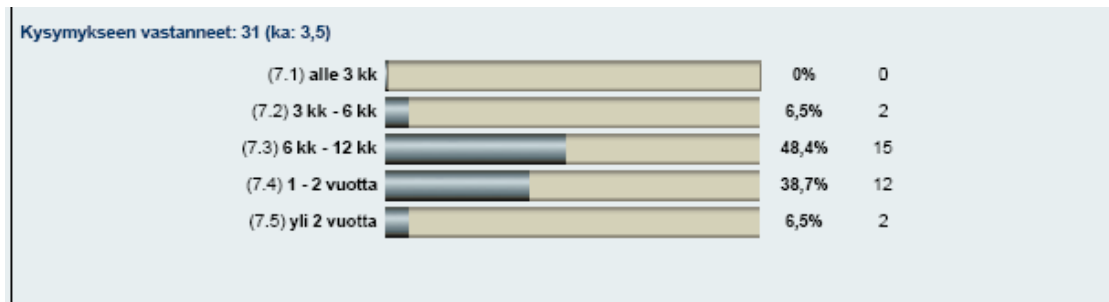
Esedussa noin puolelta vastaajista on kulunut 6 kk – 12 kk tutkinnon suorittamiseen, kuvio 11a. Soten ja Maratan (kuviot 11 a ja c) luvut ovat hyvin samansuuntaisia. Nopeita tutkinnonsuorituksia Maratalla ei ollut yhtään, Sotella puolestaan kaksi. Sotella oli myös osatutkinnon suorittaneita, mikä voi näkyä tässä tilastossa. Maratalla oli enemmän perustutkinnon suorittaneita, joka näkyy keskimääräistä pidempinä koulutusaikoina, 40 %:lla on kulunut 1 - 2 vuotta tutkintoonsa. Vain kuusi vastaajaa Esedussa on käyttänyt yli kaksi vuotta tutkintoonsa.



### Kuvio 11. a Tutkinnon suorittamiseen kulunut aika, Esedu



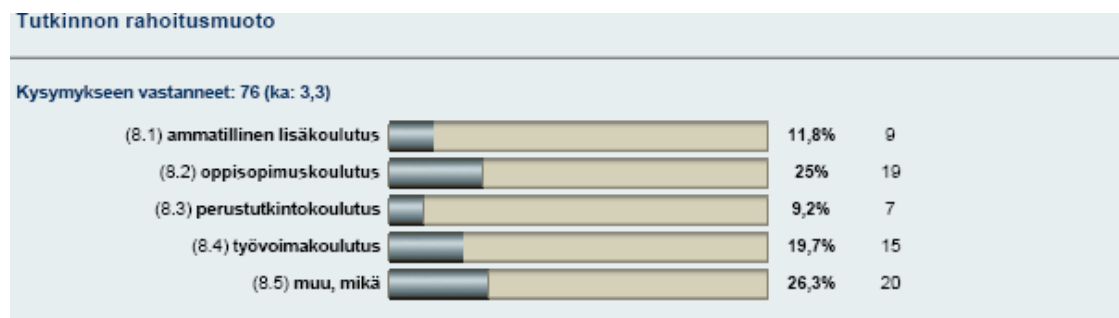
**Kuvio 11. b Tutkinnon suorittamiseen kulunut aika, Sote**



**Kuvio 11. c. Tutkinnon suorittamiseen kulunut aika, Marata**

### 7.1.2 Tutkinnon rahoitus

Kysymys tutkinnon rahoitusmuodosta on ymmärretty useissa tapauksissa väärin, kuvio 12. Vastajista 25 % on ollut oppisopimuskoulutuksessa ja 20 % työvoimakoulutuksessa: Ammatillisessa lisäkoulutuksessa olleita on 12 % ja perustutkintokoulutuksessa 9 %. Moni on vastannut rahoitusmuodokseen muu, ja vastauksista voi päätellä, että muu rahoitus on ollut omaehtoista koulutusta, siis joko ammatillista lisäkoulutusta tai perustutkintokoulutusta. Kuusi vastaajaa on ilmoittanut rahoitusmuodoksi Noste-rahoituksen, ja muutamilla koulutuksen rahoittajana on ollut vakuutusyhtiö. Tämä kysymys voidaan jatkossa poistaa tutkimuskysymyksistä, koska todellinen tilanne koulutusten rahoituksesta voidaan saada luotettavammin muista tilastoista.



**Kuvio 12. Tutkinnon rahoitus, Esedu**

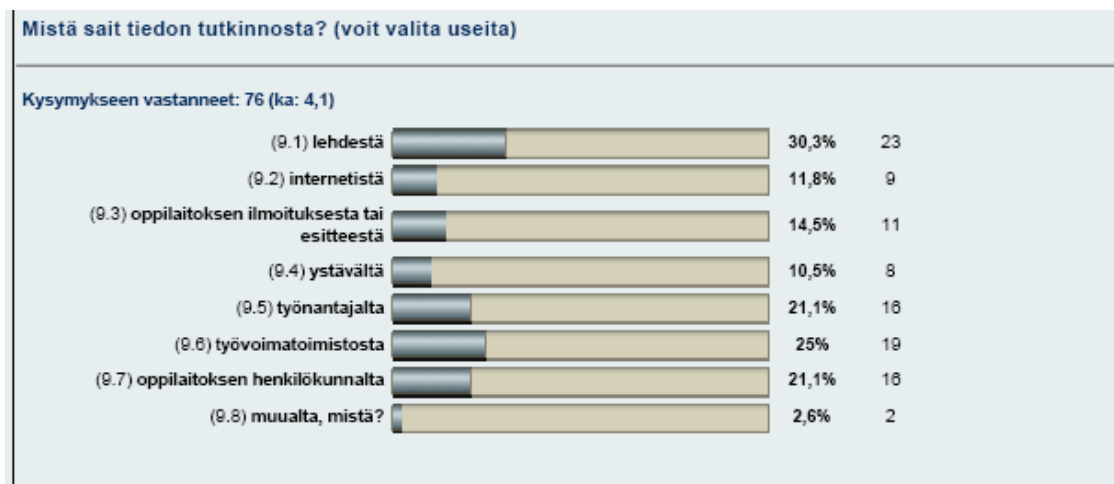
Alojen kesken suurin ero oli oppisopimuskoulutuksen määrässä. Maratalla noin puolet vastaajista oli oppisopimuskoulutuksessa, Sotella vain yksi henkilö. Työvoimapolitiittisessa koulutuksessa oli yksi vastaaja Maratalta, Sotella ei

yhtään. Todellisuudessa työvoimakoulutuksen määrä on suurempi ainakin Maratalla. Työvoimakoulutuksesta kerätään Opal-palautte ja voi olla, että tutkinnon suorittajat eivät ole halukkaita vastaamaan useaan eri palautteeseen.

### 7.1.3 Tutkintojen markkinointiviestintä

Kuviosta 13 ilmenee, että sanomalehti on edelleen tehokas markkinointikanava, samoin työvoimatoimisto, työnantajat, oppilaitoksen henkilökunta ja internet, kun tarkastellaan koko oppilaitoksen tietoja. Joskus myös vakuutusyhtiö tai esim. Reitti-projekti ovat olleet tietolähteinä tutkinnoista.

Soten tutkinnonsuorittajista 67 % on saanut tiedon koulutuksesta lehdestä, mutta Maratalla vain 10 %. Marata-alalla henkilökohtainen markkinointityö näyttäisi olevan keskeinen tietolähde. Näyttää siltä, että työnantajat kannustavat Marata-alalla henkilöstöään kouluttautumaan, koska työnantajaltaan tiedon koulutuksesta oli saanut 43 % ja oppilaitoksen henkilökunnalta 35 % vastanneista. Maratalla on runsaasti hajontaa eri markkinointikanavien välillä.



**Kuvio 13. Esedun markkinointiviestintä**

### 7.1.4 Aineiston käsittelystä

Koko Esedussa vastanneiden tutkintonimikkeet jakautuivat noin 30 tutkintoon. Koko oppilaitoksessa on tutkintojenjärjestämissopimus noin 70 eri tutkintoon.



Maratalla oli hajonta 9 eri tutkintoon ja Sotella kolmeen eri tutkintoon. Tutkin-  
tojen nimikkeissä oli jonkin verran tutkinnon osien nimiä, joita oletan vastaajan  
käyttäneen, jos ei ollut suorittanut koko tutkintoa. Eniten vastaajia oli myynnin  
ammattitutkinnosta ja vanhustyön erikoisammattitutkinnosta. Lisäksi oli runsaasti  
tutkintoja joissa oli vain 1-4 vastaajaa. Tässä tutkimuksessa keskityn  
vertaamaan koko talon tuloksia sekä otan yksittäisinä aloina vertailuun Maratan  
ja Soten tulokset. Maratalla oli 31 ja Sotella 21 vastaajaa. Liiketalouden  
jätän vertailusta pois, koska tietojen mukaan vastaajissa on runsaasti myy-  
tyjen tutkintojen vastauksia, ja tällöinhän Esedu ei ole järjestänyt tutkintoon val-  
mistavaa koulutusta. Muiden alojen vastauksia on liian vähän, jotta niitä voi-  
taisiin vertailla toisiinsa. Maratan ja Sote:n keskeinen ero on myös koulutuk-  
sen järjestämisen tapa. Marata toimii yksilöllisen tutkintopolkumallin mukaan  
ja Sote organisoii koulutuksen järjestämisen ryhmämuotoisesti. Tuloksia on  
mahdollista tarkastella myös vastuuopettajan / ryhmäohjaajan tuloksia. Tässä  
tutkimuksessa en vertaile yksittäisten ohjaajien saamia tuloksia keskenään.  
Kukin opettaja saa 1-2 kertaa vuodessa omien ohjattaviensa palautetiedon  
yhteenvedon.

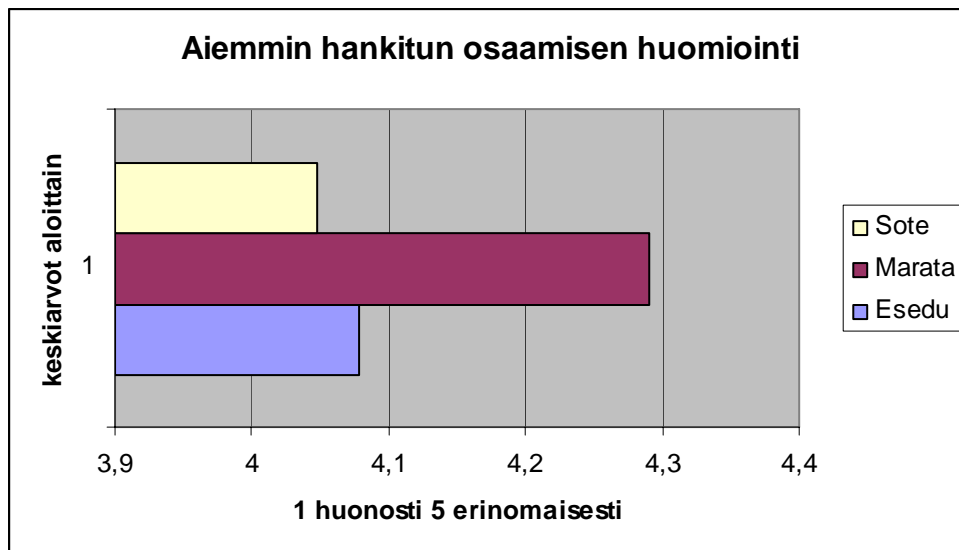
Esedussa on BSC -kortin asiakaspalautteen keskiarvon tavoitteeksi asetettu  
3,8 aikuiskoulutuksessa. Voidaan ajatella, että tämä tavoitetaso on myös yk-  
sittäisten kysymystenkin tavoitetaso.

## 7.2 Hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen

Kysymysten tavoitteena on selvittää tutkinnon suorittajien tyytyväisyyttä tutkin-  
toon hakeutumisvaiheen toimenpiteisiin, kuten aiemmin hankitun osaamisen  
huomiointiin, tutkinnon perusteisiin perehdyttämiseen, elämäntilanteen huomi-  
oimiseen näyttöjen ja opintojen suunnittelussa. Lisäksi selvitettiin niitä tapoja  
ja keinoja, joilla aiemmin hankittua osaamista on tunnistettu. Kysyttiin myös  
tukitoiminen tarpeesta sekä ohjauksesta hakeutumisvaiheessa. Hakeutumis-  
vaiheen ohjaukseen ja toteuttamiseen tutkinnon suorittajat antoivat runsaasti  
kommentteja.

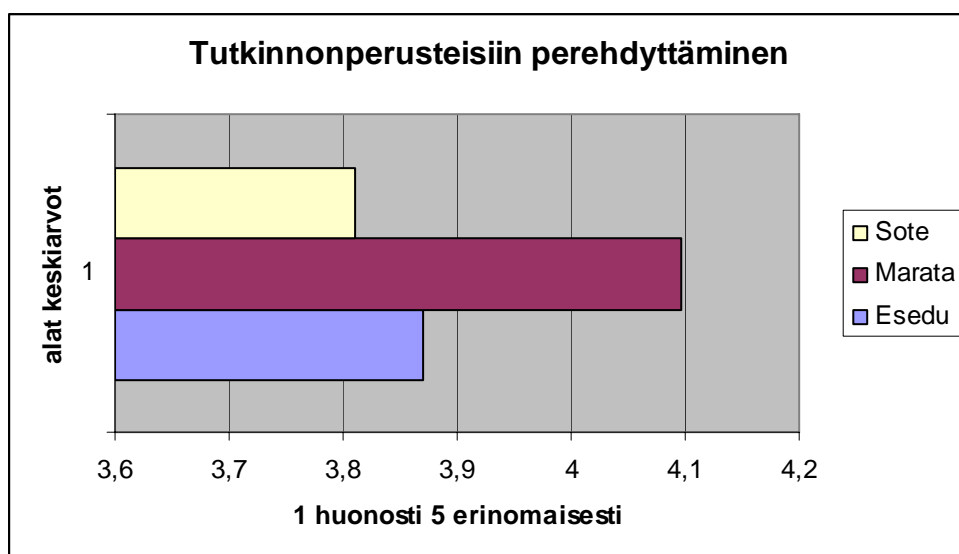
### 7.2.1 Osaamisen tunnistaminen

Kuten kuviosta 14 ilmenee, aiemmin hankitun osaamisen huomioimiseen näyttötutkintojen ja opintojen suunnittelussa ollaan oltu tyytyväisiä sekä Esedussa, että Maratalla ja Sotella. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että aiemmin hankittu osaaminen on huomioitu huonosti. Tämä henkilö löytyy Marata-alalta.



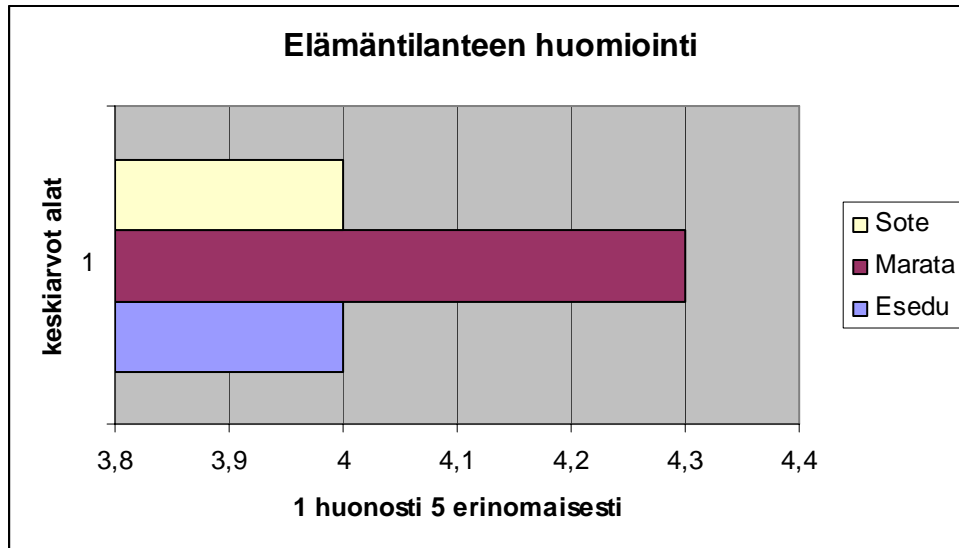
**Kuvio 14. Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen**

Kuviosta 15 voidaan todeta, että tutkinnon perusteisiin on perehdytetty myös hyvin kaikilla aloilla.

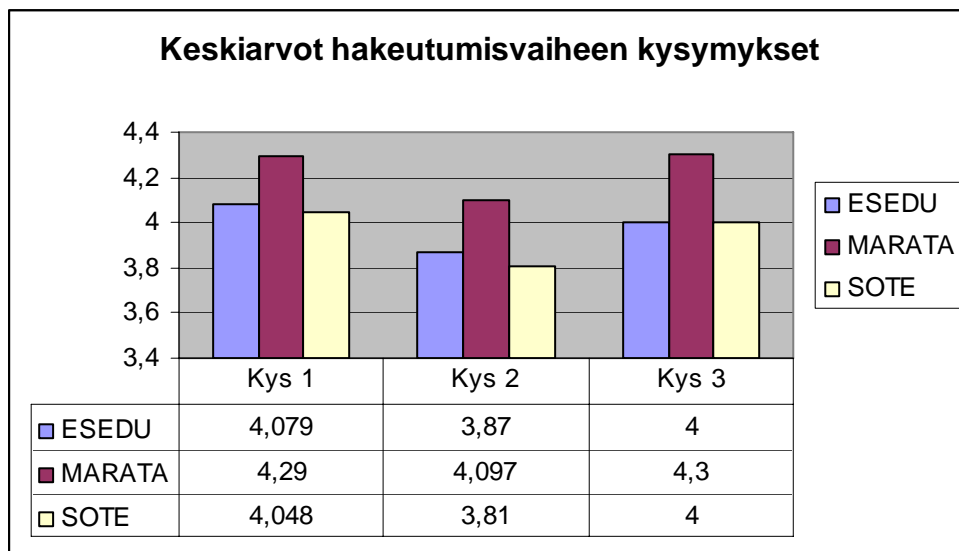


**Kuvio 15. Tutkintoon perehdyttäminen**

Tutkinnon suorittajan elämäntilanteen huomioiminen tutkinnon ja opintojen suunnittelussa on pääsääntöisesti onnistunut hyvin. Kuusi vastaajaa koko Esedussa antoi arvon 1 tai kaksi ja näistä yksi oli Marata-alalta. (Kuvio 16)



**Kuvio 16. Elämäntilanteen huomioiminen**



**Kuvio 17. Keskiarvot hakeutumisvaiheen kysymyksiin**

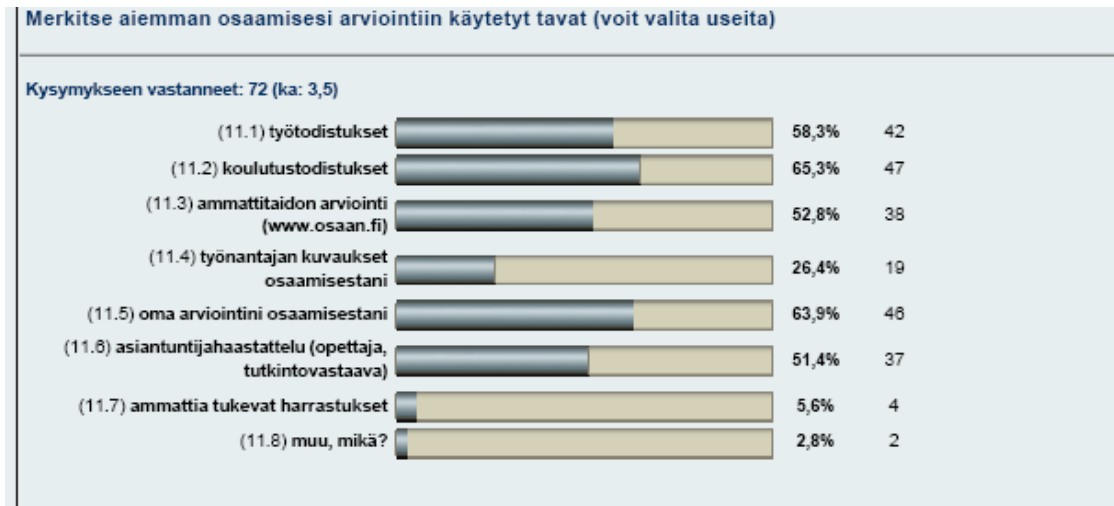
Keskiarvo koko Esedussa aiemmin hankitun osaamisen huomiointiin on sekä Soten, että Maratan arvoa 4,3 huonompi. Maratalla on myös perehdytetty tutkinnon perusteisiin koko Esedua ja Sotea paremmin. Opiskelijoiden elämäntilanne huomioidaan myös hyvin ja Maratalla tähänkin löytyivät tyytyväisimmät, ks. kuvio17.

Työ- ja koulutodistukset ovat Esedussa merkittävin osaamisen tunnistamisen keino, samoin itsearviointi omasta osaamisesta, ks. kuvio 18. Sotella työtodistukset 67 % ja koulutodistukset 86 %. Merkittävimmät osaamisen tunnistamisen tavat Maratalla ovat osaan.fi testi 70 %, itsearviointi osaamisesta 75 % ja koulu- ja työtodistukset molemmat noin 50 %. ( Kuviot18-20)

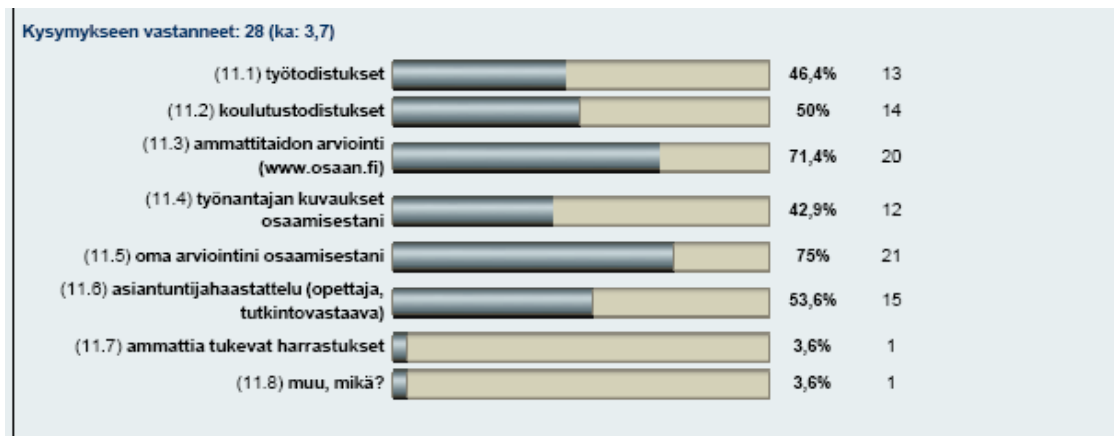
Aikuisilla itsearviointi omasta osaamisesta on merkittävä tapa tunnistaa aiemmin hankittua osaamista. Maratalla oman arviointi osaamisesta on ollut 75 %:lla osaamisen tunnistamisen tapa, Sotella puolestaan 35 %:lla. Tämä ero on erittäin suuri ja on syytä pohtia, miksi Maratalla näytetään luotettavan hyvin tutkinnon suorittajan omaan osaamiskuvaukseen.

Noin puolet koko oppilaitoksen tutkinnon suorittajista tekevät ammattitaidon arvioinnin osaan. fi – testin avulla., Sotella 40 % ja Maratalla puolestaan yli 70 %. Tässäkin ero on suuri. Omakohtainen kokemukseni on, että osaan.fi nostaa hyvin esille aiemmin hankitun osaamisen vahvuudet sekä oppimistarpeet sekä helpottaa osaamisen itsearviointia.

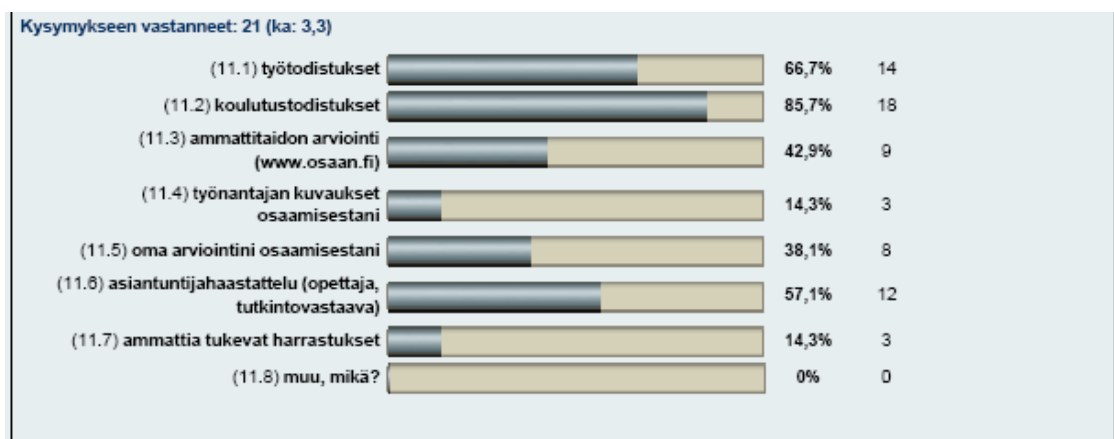
Yllättävää koko oppilaitoksen tuloksissa on, että vain puolet vastaajista on ollut asiantuntijahaastattelussa opettajan tai tutkintovastaavan kanssa, Sotella arvo on hieman korkeampi lähes 60 % ja Maratalla talon keskiarvon paikkeilla 50 %. Henkilökohtaistamisen periaatteiden mukaisesti kaikilla tulisi toteutua henkilökohtainen haastattelu. Työnantaja kuvauksia osaamisesta on käytetty noin neljäsosalla. Maratalla niitä kuvataan käytetyn 40 %:lla ja Sotella vain 15 %:lla. Maratalla oli useita oppisopimusopiskelijoita ja osaamista tarkastellaan hakeutumisvaiheessa yhdessä työnantajan kanssa suullisesti, joskus myös työnantajat kirjoittavat kirjallisia lausuntoja. Sotella on myös Marataa useammin opintoja tukevia harrastuksia. Muina osaamisen tunnistamisen tapoina mainittiin toiset oppilaat ja työnantajan atk-koulutus. ( Kuviot 18–20)



**Kuvio 18. Osaamisen tunnistamisen tavat, Esedu**



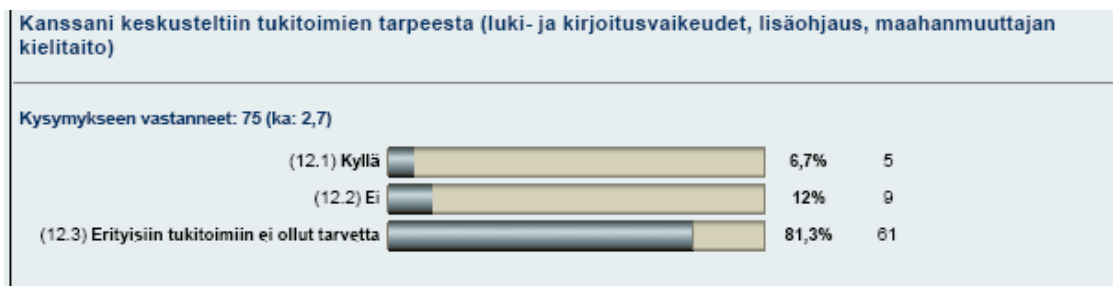
**Kuvio 19. Osaamisen tunnistaminen, Marata**



**Kuvio 20. Osaamisen tunnistaminen, Sote**

## 7.2.2 Tukitoimien tarve

Kuviosta 21 ilmenee, että Esedun vastaajista 7 %:n eli viiden henkilön kanssa on keskusteltu tukitoimien tarpeesta, kuten luki- ja kirjoitusvaikeuksista, lisäohjauksesta ja maahanmuuttajien kielitaidosta. Vastauksista ei pysty päättämään kuinka moni maahanmuuttaja on vastannut kyselyyn. Yhdeksän vastaajan kanssa tukitoimista ei ole keskusteltu lainkaan. Voi olla, että nämä olisivatkin tarvinneet tukea tutkintosuoritukseensa. Suurin osa, yli 80 % vastaajista koki, ettei erityisiin tukitoimiin ole ollut tarvetta. Maratalla 95 % koki, ettei tukitoimiin ollut tarvetta ja kahden kanssa asiasta ei keskusteltu lainkaan. Soten vastaajista 62 % koki, ettei tukitoimiin ollut tarvetta, asiasta oli keskusteltu viidesosan kanssa, samoin viidesosan kanssa asiaa ei ollut otettu puheeksi lainkaan. Tämä on selkeästi vaikea kohta. Aikuiskoulutuksessa on monipuolisia mahdollisuuksia lisäohjaukseen ja oppimisen tukemiseen, mutta osataanko niitä käyttää, tai osataanko niihin ohjata.



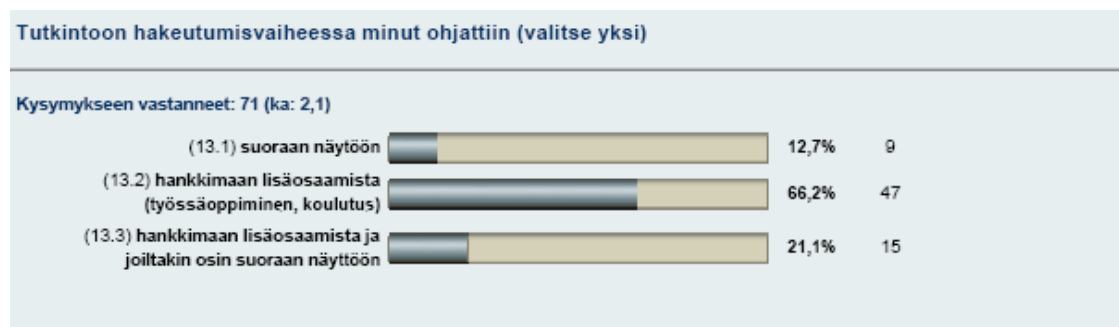
**Kuvio 21. Tukitoimien tarve Esedu**

## 7.2.3 Johtopäätökset hakeutumisvaiheessa

Hakeutumisvaiheessa saatujen tietojen perusteella tutkintovastaavan tai ryhmäohjaajan tulee tehdä johtopäätökset ja ohjata hakeutuja joko suoraan tutkintosuoritukseen, hankkimaan lisäosaamista tai molempiin. Koko oppilaitoksessa yhdeksän tutkintoon hakeutujaa on ohjattu suoraan näyttöön eli noin 13 % vastaajista. Tämän perustella voidaan todeta, että hakijoissa on aina niitä henkilöitä, joilla on valmiudet osallistua tutkintotilaisuuteen ilman valmistavaa koulutusta.

Kuviosta 22 ilmenee, että suoraan tutkintoon ohjatuista neljä on Maratalta ja yksi Sotelta ja loput neljä muilta aloilta. Sotelta noin 70 % ohjattiin hankkimaan lisäosaamista ja 24 % sekä opiskelemaan että joiltakin osin suoraan näyttöön. Maratalta 60 % ohjattiin osittain näyttöön ja osin hankkimaan lisäosaamista, 25 % ohjattiin hakeutumisvaiheessa hankkimaan lisäosaamista. Koko oppilaitoksessa 66 % hakeutujista ohjattiin hankkimaan lisäosaamista ja noin 20 % joiltakin osin suoraan näyttöön sekä myös hankkimaan lisäosaamista.

Mielestäni luvut osoittavat sen, että aikuisilla tutkintoon hakeutujilla on aina työelämässä hankittua osaamista ja kokemusta, joka tulee ottaa huomioon tutkinto- ja näyttöjärjestelyissä.



## Kuvio 22. Johtopäätökset hakeutumisvaiheessa, Esedu

### 7.2.4 Kommentteja ohjaukseen ja alkuvaiheen toteuttamiseen

Yhteensä 32 vastaajaa kommentoi alkuvaiheen ohjausta ja toteuttamista. Kommenteista 12 oli Maratalta ja 6 Sotelta.

Tutkinnonsuorittajista osa oli tyytyväinen saamaansa ohjaukseen. Ohjausta tarvitaan ja jonkinlainen sekavuus näyttää kuuluvan prosessin alkuvaiheeseen.

*Alussa tuntui pää hiven täydeltä, kunnes hetken mietittyä ja opettajan kanssa keskusteltua homma rupesi selkeytymään. Opettajalta saatu tuki ja kannustus oli mahtavaa. (-14827548)*

*Huomioiminen oli erittäin positiivista ja kävimme läpi huolellisesti kaikki aiemmat opintoni ja työkokemukseni. (-14827532)*

*Työssäkävynä aikuisopiskelijana välillä tunsin olevani 'ihan pihalla', mistä aloittaa mutta sain kysyessäni ohjausta. (-15437435)*

Hakeutumisvaiheessa voidaan myös tehdä johtopäätöksiä, joista on hyötyä oppimisprosessiin.

*Hyvä idea laittaa alaa aloittava ensin suoraan työmaalle, auttoi huomattavasti teoriajakson opinnoissa. (-16399434)*

Alkuvaihe on myös kriittinen. Lupausten pitämistä odotetaan. Jos aiemmin hankittu osaamisen luvataan huomioida, sen tulisi myös toteutua käytännössä tutkinnon suorittajan arjessa. En ole täysin varma, onko tämä kommentti Esedun tutkinnon suorittajan vai toiselle oppilaitokselle myytyjen näyttöjen suorittajan arviointia.

*Koulutuksen alussa oli kaikkea hässäkkää, mm. opettajat vaihtuivat tiuhaan tahtiin, ja opettajat eivät oikein tienneet toistensa tekemisistä. Saimme ristiriitaista tietoa näyttötutkinnon toteutuksesta. Ennen koulutuksen alkua sanottiin, että kaikki aiempi otetaan huomioon, mutta sitten kävikin niin, että mistään aiemmasta koulutuksesta tai työkokemuksesta ei saanut hyvitystä, vaan kaikkien oli opiskeltava täysin sama määrä. (-15474682)*

Joskus on myös niin, että vaikka osaamista olisi ja voisi mennä suoraan tutkintoon, tutkinnon suorittaja kuitenkin haluaa varmistaa osaamistaan osallistumalla opintoihin.

*..- Aikaisempien koulutuksien ja työkokemusten perusteella kyllä kouluttajan taholta kerrottiin että voin hopsata osan opinnoista, mutta itse halusin olla oppitunneilla mukana sillä halusin päivittää entisiä tietoja. (-16174383)*

Ohjaukseen on myös oltava riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia. Tutkinnon suorittajan tulisi myös itsekkin vaatia tapaamista, jos kokee tarvitsevansa henkilökohtaista keskustelua. Aina opettaja ei osaa tulkita todellisia tarpeita. Yhden Maratan opiskelijan kommentti

*Olisin toivonut enemmän tapaamisia vastuopettajan kanssa. Nyt käytiin keskustelua lähinnä sähköpostitse. Yhden kerran tavattiin alussa ja siitä jäi hämentynyt olo. (-14827482)*



Positiivisia kommentteja Maratalla annettiin mm. kannustamisesta, organisoimisesta ja tukemisesta. Positiivien palaute on tutkinnon suorittajalle varsinkin alkuvaiheessa tärkeää. Asioiden selkiyttämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Oppisopimuskoulutuksessa odotetaan myös työntajalta ohjausta ja aikaa.

*Kaikki toimi erinomaisesti sekä alkuvaiheessa että myöhemminkin. erityiskiitos kuuluu opettaja XX:lle hyvin organisoidusta hommasta! (-14763046)*

*Olen tyytyväinen, ei mitään erikoista huomautettavaa. (-14827490)*

*Alku oli vähän nihkeä --> lähdettiin koulutukseen vähän niinkuin väkisin. Mutta kyllä se siitä sitten lähti kun saatiin tietoa ja ohjausta. (-17175388)*

*Opettajalta saatu tuki ja kannustus oli mahtavaa. (-14827548)*

*Huomioiminen oli erittäin positiivista ja kävimme läpi huolellisesti kaikki aiemat opintoni ja työkokemukseni. (-14827532)*

*Työnantajan puolelta ohjaus oli ajallisesti rajattua. Koulun puolesta ohjaus oli riittävää ja hyvää. (-15355531)*

*Hieman epäselkeät (-16548965)*

*Kyllä varmaan ihan hyvät neuvot sain alkuun ,tosin siitä on kaksi vuotta aikaa kun aloitin tämän että ei kaikkea muista .Joka tapauksessa on ollu mielenkiintoiset nämä kaksi vuotta ja ehkä jatkan vielä etiäpäin . (-16631211)*

*Erittäin kannustavaa ja positiiviseen ajattelutapaan ohjaavaa. (tutkinto omaksi hyväksi.) (-17230362)*

*Oli järjestetty erinomaisesti, joka edesauttoi opiskelussa etenemisessä. (17230514)*

Soten opiskelijoiden kommentit liittyivät alkuvaiheen ohjaukseen. Ohjaus koettiin toisaalta riittäväksi, mutta sitä myös toivottiin enemmän. Kokonaiskuva on myös auennut aiemmin tutkintoa suorittaneen esityksen perusteella

*Alkuvaiheen ohjaus oli minulle riittävää. Lähihoitaja opinnot olivat niin lähellä. (-14275690)*

*Kokonaiskuvan saaminen opiskelusta on alussa aika vaikeaa, mutta erikoisammattitutkinnon suorittaneen esitys koulutuksesta antoi melko hyvän kuvan. (-14275731)*

*Olisin tarvinnut alkuvaiheessa selkeämmän kuvauksen koulutuksen kokonaisuudesta. (-14275702)*

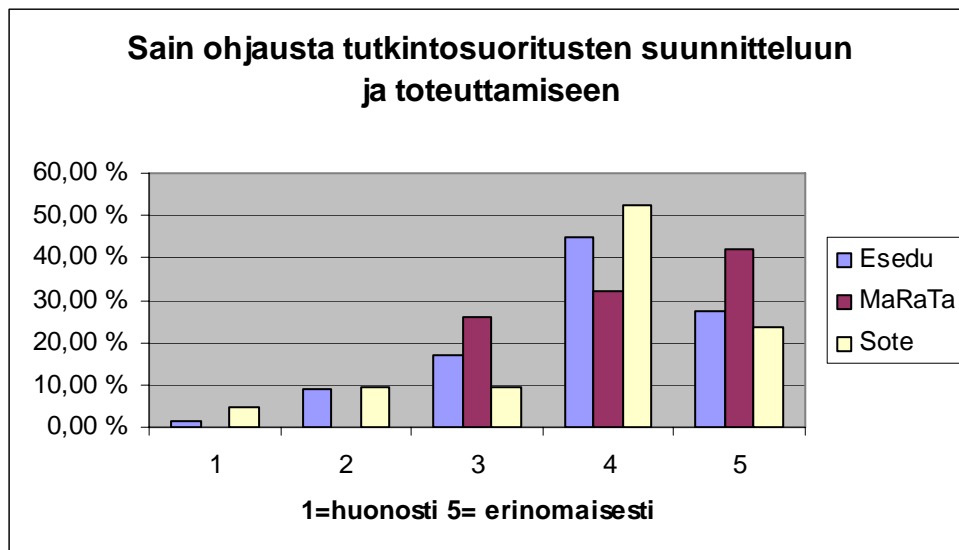
*Alussa tuntui että lähdettiin liian alkeista, mutta kaiketi se oli tarpeellista ryhmäläisten osaamisen kannalta. Näyttötutkinnot edeltä tuttuja, joten nekin olivat entisen kertausta, nyt tosin uudessa muodossa. Toisaalta sain vastauksia kysymyksiini motivoivalla tavalla. (-14312113)*

*Olisin tarvinnut parempaa ohjausta esim näyttösuunnitelman teossa, koska en ollut ennen koskaan sellaista tehnyt. (14402264)*

*Alkuvaiheessa opinnot henkilökohtaistettiin (-14402228)*

### 7.3 Tutkinnon suorittaminen

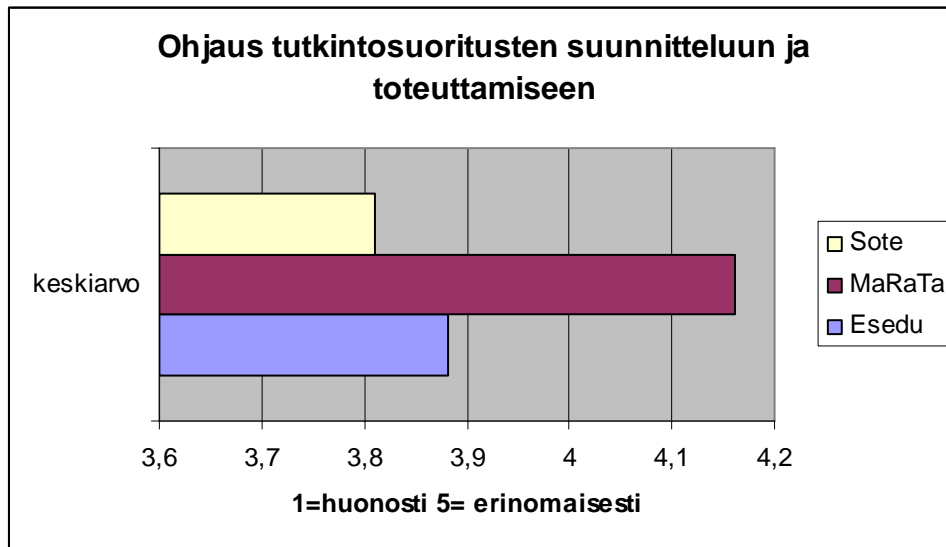
Tutkinnon suorittamisen kysymyksiin kuuluvat tutkintosuorituksen suunnittelun ja toteuttamisen ohjaaminen. Lisäksi tarkastellaan, kuinka hyvin tutkinnon suorittajat voivat vaikuttaa oman tutkintosuorituksensa aikatauluihin ja näyttöpäivän valintaan. Kysytään myös sitä, kuinka hyvin ammatillisen osaamisen kehittyminen ja valmius tutkintosuoritukseen huomioidaan näyttöjä suunniteltaessa. Arviointikriteereiden tulisi olla tutkinnon suorittajan tiedossa tutkintotilaisuuksissa. Lisäksi tarkastellaan kuinka itsearviointi huomioidaan. Kysyttiin työelämän edustajien arvioinnin onnistumista suhteessa kriteereihin. Lisäksi tutkinnon suorittajat ottavat kantaa, kuinka hyvin tutkintotilaisuudet vastaavat työelämän ammattitaitovaatimuksia. Tutkinnon suorittajat kommentoivat tutkin-  
tojärjestelyjä ja arviointia.



#### Kuvio 23. Tutkintosuoritusten ohjaus

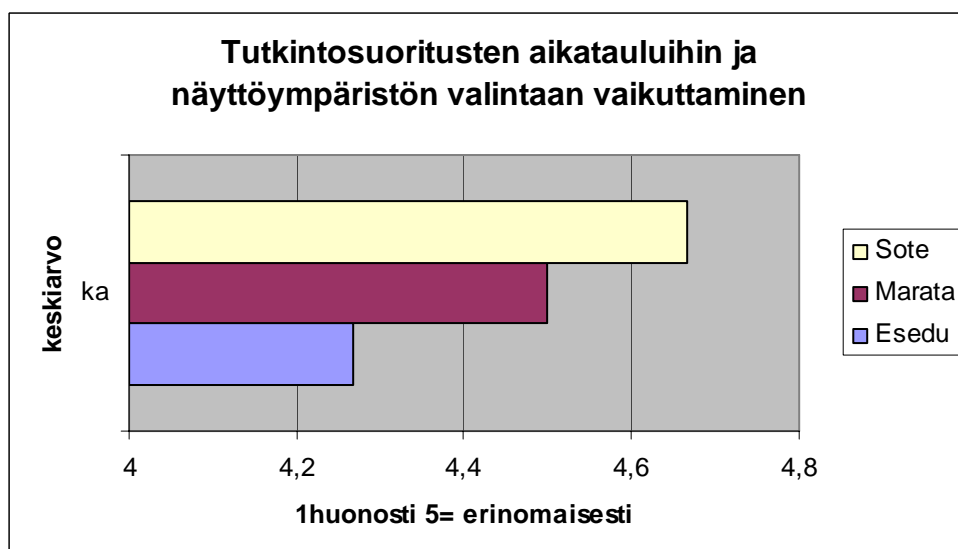
Kuviosta 23 ja 24 ilmenee, että koko oppilaitoksen vastaajien näkemys ohjauksesta tutkinnon suoritusten suunnitteluun ja toteuttamiseen on keskiarvoltaan yli 3,8. Maratalla ohjaus on hoidettu koko talon keskiarvoa huomattavasti paremmin, ka on 4,2 ja Sotella ka on 3,8. Koko talon osalta voidaan todeta, että noin 10 vastaajista on heikosti ohjausta tutkintosuorituksensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, kolme heistä on Sotelta. Uskon tuloksessa näkyvän

yksilöllisen tutkintopolun henkilökohtaisen ohjauksen merkityksen. Ohjaukseen on riittävästi resursseja.



**Kuvio 24. Asiantunteva ohjaus, alakohtaiset keskiarvot**

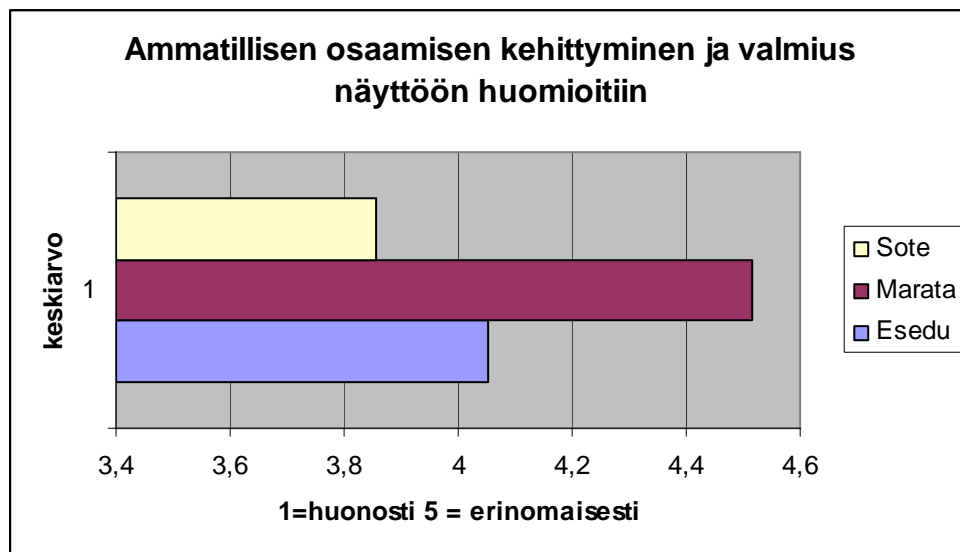
Edellistä paremmin on voitu vaikuttaa näyttöpaikan ja tutkintotilaisuuden ajankohdan valintaan, keskiarvo on 4,3 koko oppilaitoksessa. Sotella ajankohtaan ja paikkaan on voitu vaikuttaa erinomaisesti, ka on 4,7 ja Maratalla ka on 4,5, kuvio 25.



**Kuvio 25. Vaikuttaminen näyttöpaikkaan ja -aikaan**

Tutkintosuoritusten aikatauluun liittyy tärkeä kysymys siitä, onko osaaminen kehittynyt optimaaliseksi ja kokeeko tutkinnonsuorittaja olevansa valmis tutkin-

totilaisuuteen. Koko oppilaitoksessa ammatillisen osaamisen kehittyminen ja valmius näyttöön huomioitiin tutkintotilaisuuksien suunnittelussa hyvin ks. kuvio 26. Eroja Esedun eri alojen välillä on. Keskiarvo Sotella ka oli 3,81, Maratalla puolestaan tämä asia arvioitiin erinomaiseksi ja keskiarvo oli 4,5. Maratan vastaajista 40 % antoi arvion 4 ja 60 % arvosanan 5. Sotella hajontaa oli enemmän eri numeroiden välillä. Sotella hyvin ja erinomaisesti tutkintosuorituksiinsa on voinut vaikuttaa noin 80 %. Tässä näkyy selkeä ero tutkintojen suoritustavassa. Maratan yksilöllisellä tutkintopululla ohjataan näyttöön, silloin kun tutkinnon suorittajan osaaminen on kehittynyt hänen omasta mielestään sellaiseksi, että hän on valmis tutkintotilaisuuteen. Myös työelämän edustajien ja opettajien näkemys ammattitaidon kehittämisestä huomioidaan ennen tutkintotilaisuuksien suunnittelua. Ryhmämuotoisessa koulutuksessa näytöt suoritetaan ryhmän kanssa ajallisesti samoihin aikoihin, usein työssäoppimisjakson jälkeen.



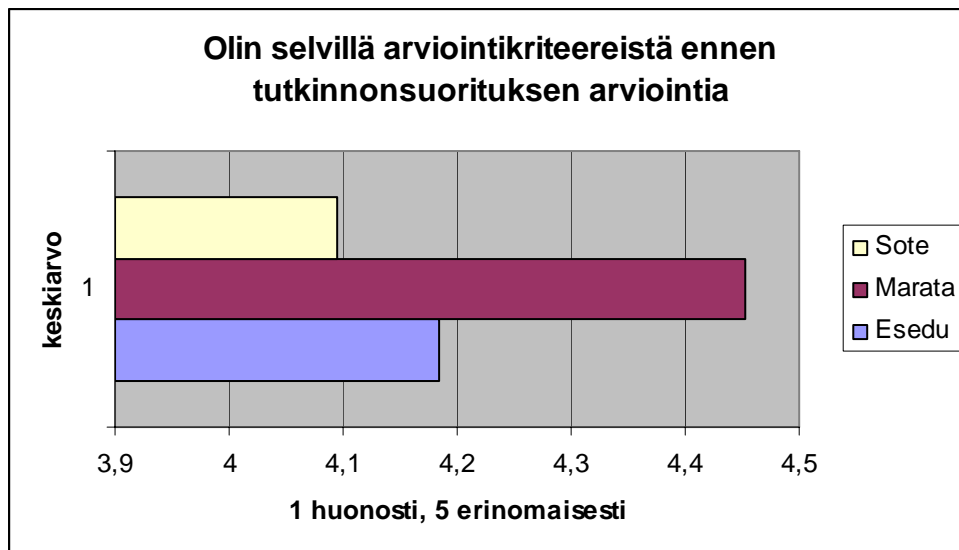
**Kuvio 26. Osaamisen kehittymisen huomiointi**

*Kiva, kun sai itse edetä omaan tahtiin ja yhteisymmärrystä löytyi aikatauluihin.  
:) (-15262445)*

*Järjestelyt ja arviointikeskustelut menivät "itsestään selvässä" järjestyksessä.  
Arviointikeskusteluaikoihin ja paikkaan ei ollut mitään omia toiveita. (-  
16174383)*

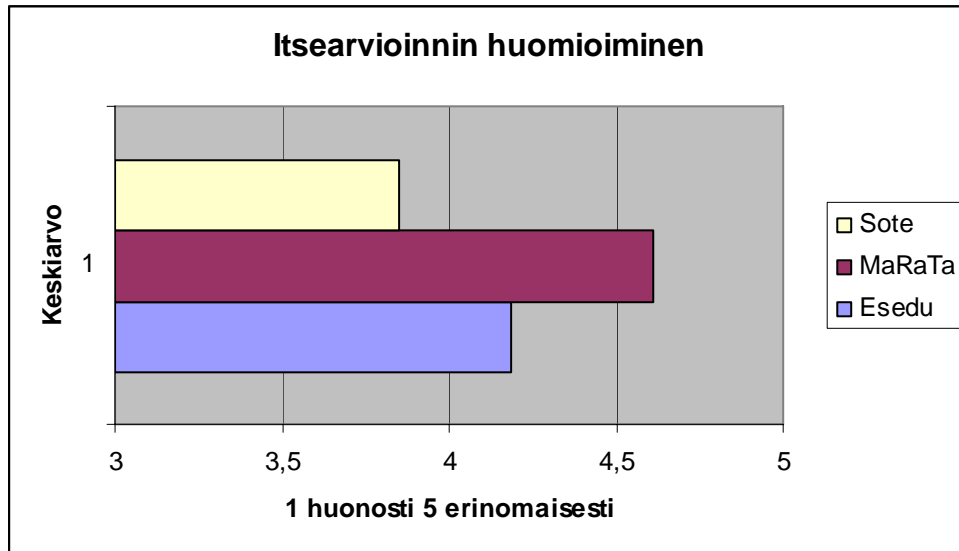
### 7.3.2 Ammattitaidon arviointi

Kaikilla aloilla tutkinnon suorittajat ovat erittäin hyvin selvillä arviointikriteereistä, ka 4,11 koko Esedussa. Maratalla 95 % kertoi olleensa arviointikriteereistä selvillä hyvin tai erinomaisesti, Sotella vastaavan arvion antoi 80 % (Kuvio 27).



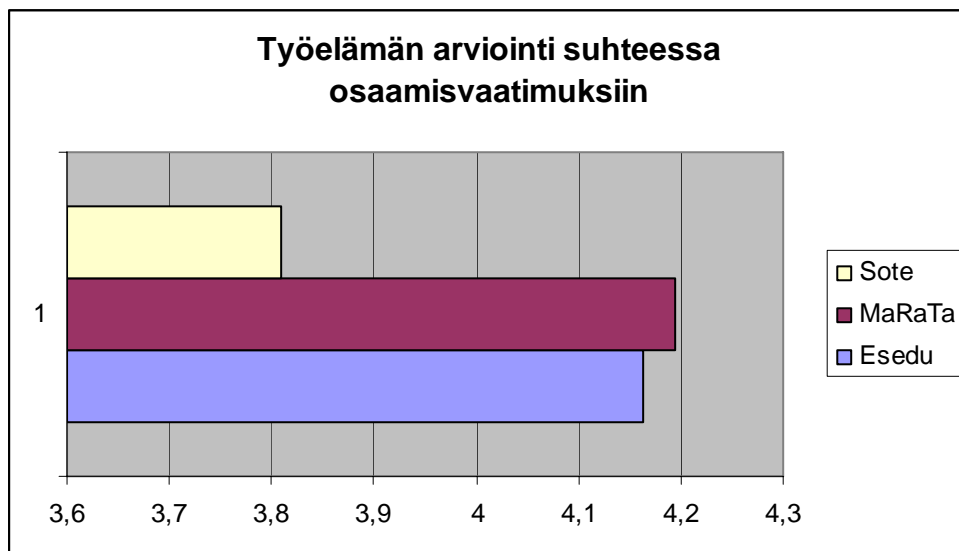
**Kuvio 27. Arviointikriteereiden tunteminen**

Itsearviointi on huomioitu Esedussa yleensä hyvin ka 4,2. Erityisen hyvin itsearviointi huomioitiin Maratalla ka lähes 4,6 ja Sotella ka oli 3,8, ks. kuvio 28. Maratalla 95 % koki itsearvioinnin huomioiduksi hyvin tai erinomaisesti. Sotella itsearvioinnin huomioimisen samoin 75 % vastaajista. Onkin syytä pohtia, onko arviointikäytännöissä eri aloilla eroja. Marata-alalla tutkintotilaisuuden arviointi alkaa aina tutkinnon suorittajan itsearvioinnilla. Itsearvioinnin realistisuutta kommentoidaan ja arvioinnin realistisuus huomioidaan tutkintosuorituksen arvioinnissa ja arvosanan määrittämisessä.



**Kuvio 28. Itsearviointin huomioiminen**

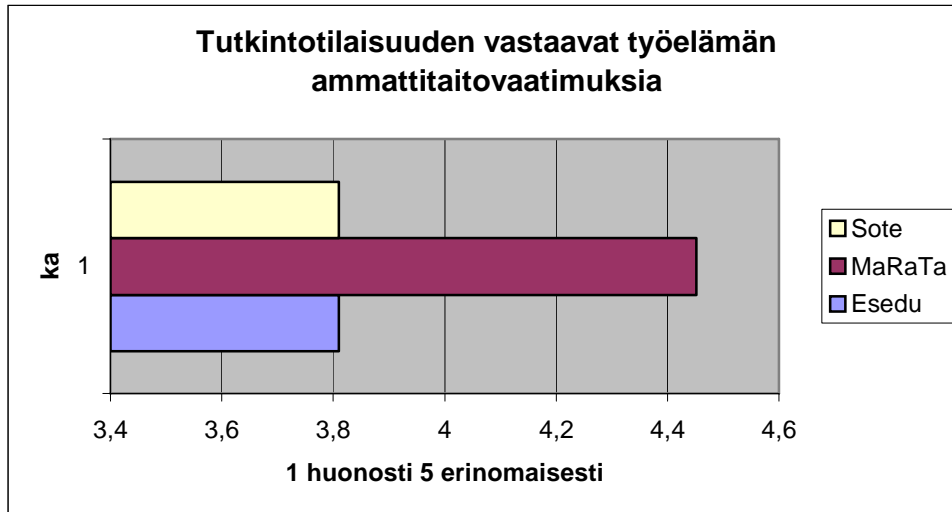
Esedussa työelämän edustajien arvioinnin onnistumiseen oltiin tyytyväisiä ka 4, 2. Maratan vastaajista 95 % koki työelämän arvioinnin onnistuneen hyvin tai erinomaisesti, Sotella työelämän arvioinnin hyväksi tai erinomaiseksi koki 68 % vastaajista, ks. kuvio 29.



**Kuvio 29. Työelämän arvioinnin onnistuminen**

Maratalla 95 % vastaajista oli sitä mieltä, että tutkintosuoritusten sisältö vastasi hyvin tai erinomaisesti työelämän ammattitaitovaatimuksia. Sotella vastavasti arvioi 75 %, ks. kuvio 30. Maratan tutkintotilaisuudet järjestetään aina

työpaikoilla normaaleissa työvuoroissa. Kirjallisten tutkintotehtävien osuus on suhteessa tutkinnon osaamisvaatimukseen sekä siihen, kuinka paljon alan osaajat tarvitsevat työstää kirjallista materiaalia työssään.



**Kuvio 30. Tutkintotilaisuuksien ja työelämän ammattitaitovaatimukset**

Tutkintojen arviointikriteereiden selkokieliisyyteen tulisi kiinnittää huomiota: Asia on tärkeä myös maahanmuuttajien määrän lisääntyessä.

*Itse tutkintotilaisuus oli järjestetty hyvin ja näyttötutkintomestari tuntui alansa osaavalta ja pätevältä. Mutta nämä arvioinninkriteerit sun muut olivat niin vaikeaselkoisia ja ympäröityä kuin olla voi ja samat asiat toistuivat moneen kertaan eri tavalla ilmaistuna. Yksinkertainen asia oli tekemällä tehty niin vaikeaselkoiseksi, että voi pyhä sylvi! (-15474682)*

Yleensä arviointikeskustelut järjestetään siten, että kaikki arvioitsijat ovat yhtä aikaa paikalla. Seuraava lienee viesti siitä, että työntekijäarvioitsija uskaltaa joissakin tapauksissa paremmin ilmaista näkemyksensä, kun työantaja ei ole yhtä aikaa arvioimassa. Yleensä kuitenkin kaikki arvioijat ovat saman pöydän ääressä yhtä aikaa.

*Koin hyvänä että sain arvioinnit esimiehiltäni ja myös "kesäkokilta" ja eivät olleet yhtä aikaa arvioimassa. Ja onhan väliarvioinneissa useamman työkaverin näkemys, oikein hyvä (-16631211) (Marata)*

### 7.3.3 Kommentit tutkintojärjestelyistä

Kommentit tutkintojärjestelyistä olivat pääsääntöisesti myönteisiä, ja näyttöjärjestelyihin ja arviointiin oltiin tyytyväisiä. Ohjausta tulisi kuitenkin olla enemmän, ja myös jännityksen lieventämiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Varsinkin ensimmäinen tutkintotilaisuus jännittää ja ohjausta ja opastusta tarvittaisiin enemmän.

*Joustavaa kaikin puolin. Arvioinnissa oli hyvä, että arvioiva opettaja oli kaikissa arvioinneissa sama. Näin osaamiseni tulihyvin esille ja myös kehittymiseni. (-14312113)*

*Joustavaa ja yksilöllistä. (-12611513)*

*Sujui loistavasti (-15427782)*

*Erittäin hyvä kaikin puolin. Olin tyytyväinen. Ja yllätyin täysin saadusta palautteesta. (-14827548)*

*Arvionti tilaisuudet liian stressaavia sellaiselle joka ei niissä ole ennen ollut (-Sote )*

*Ensimmäiseen näyttöön ei osannut valmistautua oikein koska ei saanut kunnollista tietoa siitä, miten se pitäisi tehdä. Näyttösuunnitelman tekoon eväät olivat todella huonot koulun puolesta, selkeitä ohjeita ei saanut. Parempi "sisäänajo" toivottavaa tulevaisuutta varten. (-14402233)*

Arviointikoulutusta ja opastusta tulisi lisätä, valmentaa työelämänedustajia enemmän arviointiin. Arviointikoulutusta tarjotaan työelämän arvioitsijoille, mutta osallistujamäärät ovat tieottamisesta huolimatta pieniä. Koulutukset on järjestetty työelämän näkökulmasta sopivina ajankohtina sekä tiivistetty ajallisesti lyhyiksi.

Sitoutuminen arviointiin on myös tärkeää tutkinnonsuorittajan näkökulmasta. Kriittisyyttä arvioinnissa odotetaan myös. Myös kriteereiden ja tutkinnoissa käytettävän kielen pitäisi olla sellaista, että kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla.

*Näyttöjen arvioita (työntekijät, työnantajat) työpaikoilla voisi hiukan opastaa paremmin, että ymmärtäisivät täysin mistä on kyse. Hyvin arvioinnit menivät, mutta välillä tuntui, että onkohan arvioija täysillä mukana. (-14827532)(Marata)*

*Työntekijän näyttöjen arvioitsijat eivät pääosin olleet läsnä näyttöjä suorittaessa, alkusuunnittelun jälkeen. (-14898690)*



*Tiukemmat arvioinnit ja enemmän käytäntöä näyttöihin. (-14827401) (Marata)*

*Tehtävä kieli pitäisi olla kaikkien ymmärrettävää eikä vaan kapulakieltä ja hienosto sanoja. Päällekkäisyyttä esiintyi paljon tehtävissä. Arviointi oli ammattitaitoista. (-15094321)*

Marata- alan tutkinnon suorittajien kommentit vastaavat myös numeroina annettua palautetta tutkintojärjestelyistä. Puolet vastaajista (15) oli kommentoinut tutkintojärjestelyjä.

*Suoritin tutkinnon omalla työpaikalla suurtalous keittiössä ja kaikki sujui suunnitelmien mukaan. Arviointitilaisuus meni ihan hyvin. (-14763046)*

*Mielestäni arvioinnit olivat moitteettomat (-14827482)*

*Kiva, kun sai itse edetä omaan tahtiin ja yhteisymmärrystä löytyi aikatauluihin. :) (-15262445)*

*kaikki meni suunnitelman mukaisesti (-15355531)*

*tutkintojärjestelyt sujuivat sujuvasti niin opettajan kanssa kuin työnantaja puolenkin. (-15855928)*

*Viimeinen tutkinto asiat piti itse järjestää (-16548965)*

*Muuten ok. Mutta aikataulutus meni jossain kohdin pieleen -> tuli jossain vaiheessa kamala hoppu? (-17175388)*

*Tutkintojärjestelyt olivat selkeät ja apua sai kysyttäessä. Arviointikriteerit tarpeeksi selkeät, arviointitilanne ei liian monimutkainen eikä pelottava. (-17230362)*

*Oli järjestetty erinomaisesti (-17230514)*

Soten kommentit liittyvät ohjauksen riittävyyteen. Osa koki saaneensa ohjausta hyvin ja riittävästi, osa olisi tarvinnut ohjausta näyttösuunnitelmansa tekoon. Joustavuutta kiiteltiin, ja pidettiin myös hyvänä, ettei arvioiva opettaja vaihtunut tutkintotilaisuuksissa. Kommentti ammatillisen osaamisen riittävyydestä ensimmäisessä näytössä jää mietityttämään. Oliko tutkinnonsuorittaja liian aikaisin tutkintotilaisuudessa?

*Ohjausta tutkintoon sain liian vähän, en juuri ollenkaan. (-14275702)*

*Joustavaa kaikin puolin. Arvioinnissa oli hyvä, että arvioiva opettaja oli kaikissa arvioinneissa sama. Näin osaamiseni tuli hyvin esille ja myös kehittymiseni. (-14312113)*

*Ensimmäisessä näytössä kehitysvammaisten lasten kanssa olisin tarvinnut ammatillista osaamista. (-14402238)*

*Tutkinto järjestelyt olivat mielestäni hyvät, aina sai ohjausta sitä tarvitessaan. (-14402228)*

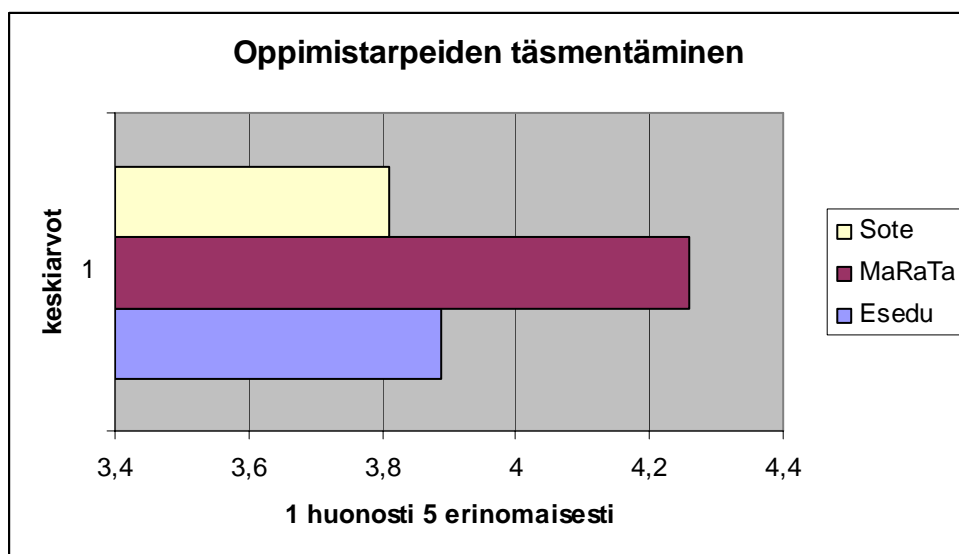
*Ensimmäiseen näyttöön ei osannut valmistautua oikein koska ei saanut kunnollista tietoa siitä, miten se pitäisi tehdä. Näyttösuunnitelman tekoon eväät olivat todella huonot koulun puolesta, selkeitä ohjeita ei saanut. Parempi "sisäänajo" toivottavaa tulevaisuutta varten. (-14402233)*

#### 7.4 Lisäosaamisen hankkiminen

Kysymyssarja liittyy tutkintoon valmistavan koulutuksen järjestämiseen. Kysymyksiin on vastannut 60 henkilöä, vaikka vastausten perusteella 9 suoraan tutkintotilaisuuksiin. Kysymykset liittyvät oppimistarpeiden täsmentämiseen, opiskelun aikataulutukseen ja opiskelumuotoihin, oppimisen ohjaukseen, opettajien asiantuntemukseen, aikuispedagogiseen osaamiseen, opintotarjonnan sisältöihin, työelämävastaavuuteen, sekä fyysisiin puitteisiin.

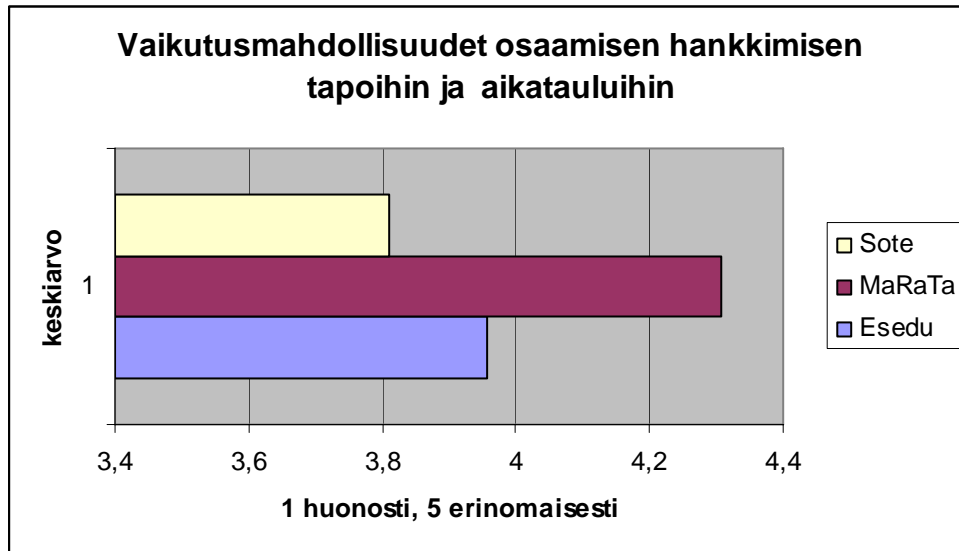
##### 7.4.1 Ammatillinen opiskelu

Kuviosta 31 ilmenee, että Esedussa oppimistarpeet on täsmennetty hyvin kaiken 3,8, Soten keskiarvo on samoin 3,8 ja Maratalla puolestaan noin 4,2. Yksilöllisesti toteutetuissa tutkinnoissa oppimistarpeiden täsmentämien on keskeinen vaihe, koska ei ole olemassa ryhmän opiskelusuunnitelmaa, vaan jokaiselle laaditaan oma oppimissuunnitelma. Koko oppilaitoksen vastaajista kuuden mielestä oppimistarpeet oli huonosti täsmennetty. Kaksi näistä oli Soten opiskelijoita.



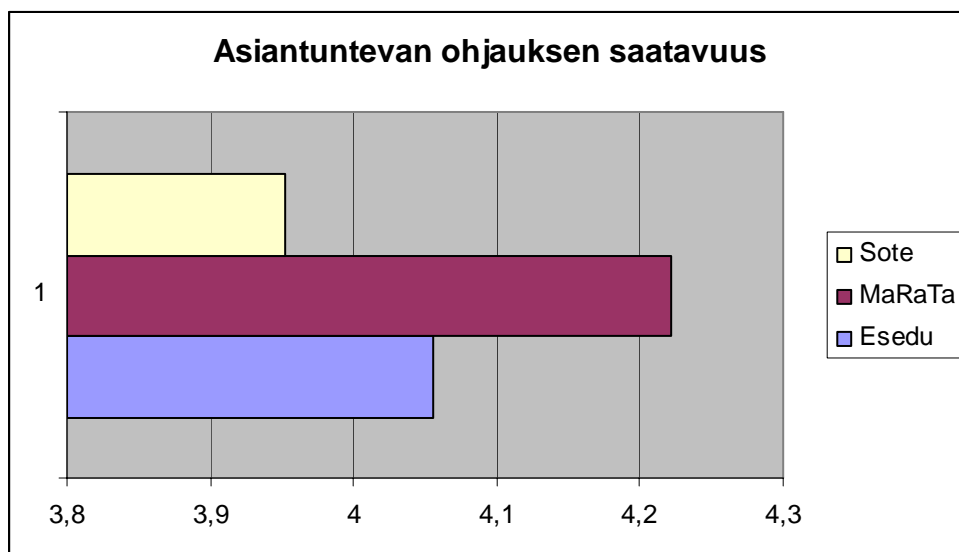
**Kuvio 31. Oppimistarpeiden täsmentäminen**

Kaikista vastaajista yli 75 % koki voineensa vaikuttaa osaamisen hankkimisen tapoihin ja aikataulutukseen hyvin. Maratan ka on 4,3 ja Sotella 3,8 ja koko talon ka on lähes 4. Tässä tuloksessa näkyy selkeästi yksilöllisen tutkintopulun ajallinen joustavuus ja toimivuus. Oppilaitoksen vahvuus on runsas ja monipuolisen opintotarjonta, josta opiskelija voi valita opintoja omaan aikatauluunsa sopivasti. Kuvio 32.



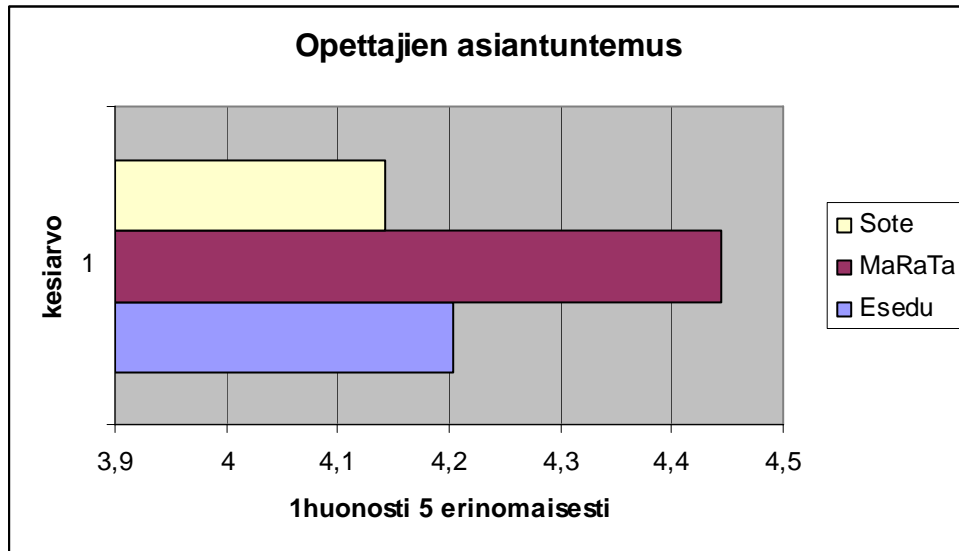
**Kuvio 32. Vaikutusmahdollisuus opiskeluun**

Kolme neljäsosaa on saanut tarvitessaan asiantuntevaa ohjausta opintoihinsa. Tässä ei ollut suuria poikkeamia eri alojen kesken. Maratalla on resursoitu ohjaukseen tuntikehysjärjestelmän avulla joka näkynee Marata hyvässä tuloksessa. Ohjausta myös tarjotaan. Kuvio 33.



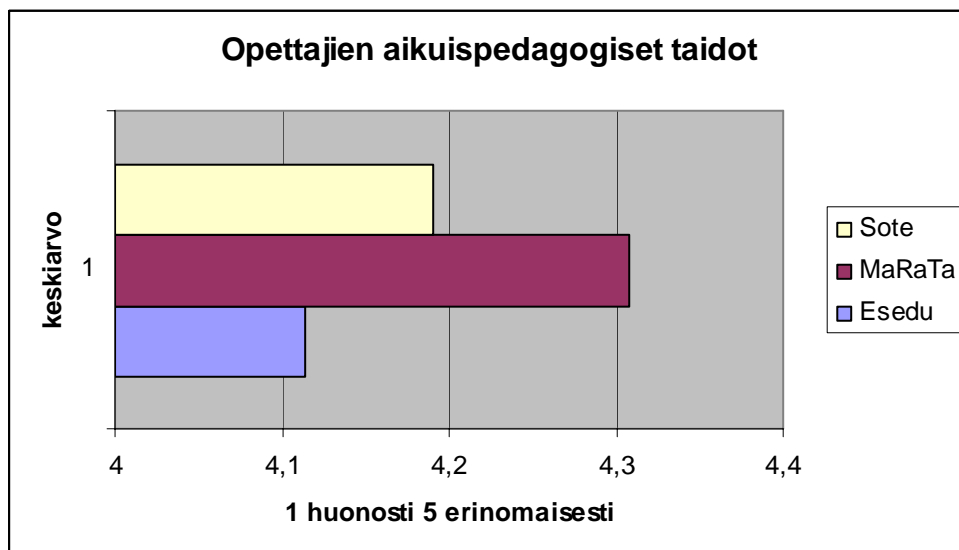
**Kuvio 33. Asiantuntevan ohjauksen saatavuus**

Esedun opettajien asiantuntemus on erinomaisen hyvää, ks. kuvio 34. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaa huono eli 1, ja koko oppilaitoksessa annettiin arvo 2 vain yhden kerran. Osaaminen vastaa työelämän ja tutkintojen vaatimuksia. Koko talon keskiarvo 4,2, Maratan ka 4,4 ja Soten 4,1. Tässä kohtaa jään pohtimaan Maratan erinomaista tulosta. Kaikilla Maratan aikuisia opettavilla on vankka työelämäkokemus, joka heijastunee hyvään tulokseen.



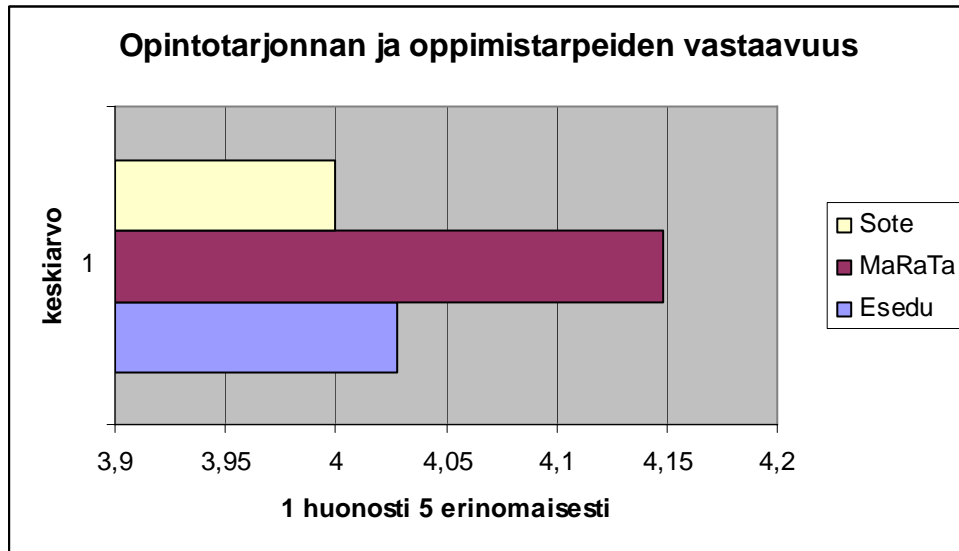
**Kuvio 34. Opettajien asiantuntemus**

Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä opettajien aikuispedagogiseen osaamiseen. Esedun ka on hieman yli 4, Sotella hieman vajaa 4,2 ja Marata 4,3. Erot eivät ole kovin merkittäviä. Kuvio 35.



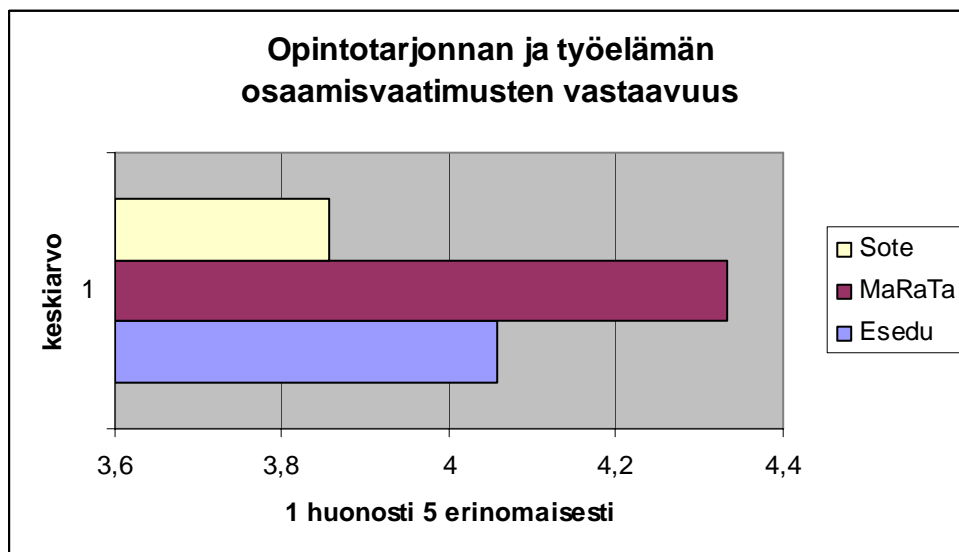
**Kuvio 35. Opettajien aikuispedagoginen osaaminen**

Kuviosta 36 ilmenee, että opintotarjonnan sisällöt vastasivat hyvin tai erinomaisesti opiskelijoiden toiveita. Esedun ka on 4, Marata ka 4,1 ja Sote 4. Yhteenvetona voidaan todeta, että oppilaitoksessa opetetaan oikeita asioita alasta tai opetuksen järjestämismenetelmästä riippumatta. Opintotarjonnassa on kuitenkin jatkuvasti kehittämistä ja parantamisen varaa.



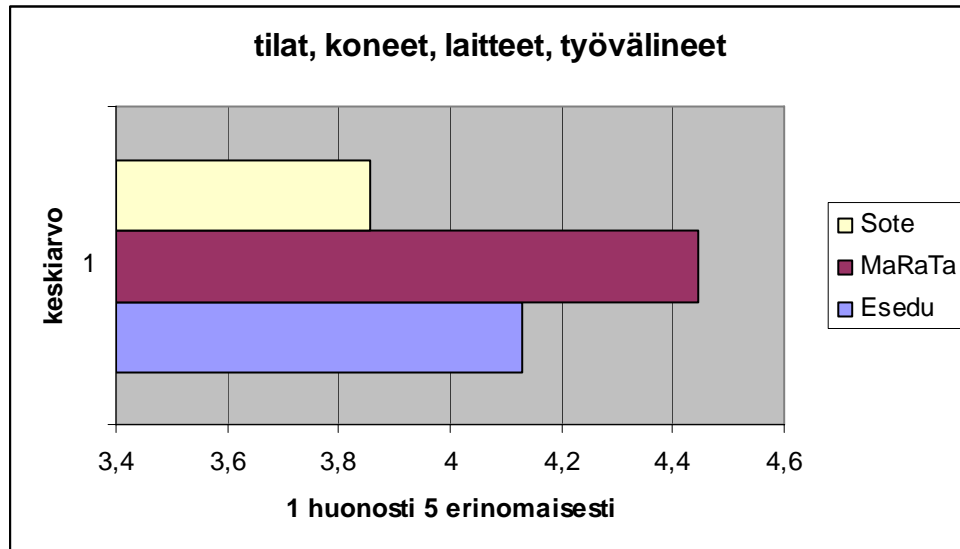
**Kuvio 36. Opintotarjonnan ja oppimistarpeiden vastaavuus**

Jonkin verran eroja löytyy opintotarjonnan ja työelämän osaamisvaatimusten kohtaamisessa. Maratalla on onnistuttu luomaan erinomaisesti työelämän vaatimuksia vastaava opintotarjonta. Kuvio 37.



**Kuvio 37. Opintotarjonnan laatu**

Oppilaitoksen fyysisiin tiloihin, koneisiin ja laitteisiin oltiin tyytyväisiä. Koko talon ka on 4,1, Maratalla 4,444 ja Sotella 3,95. Marata opiskelijat ovat runsaasti työssäoppimassa työpaikoilla. Oppilaitoksen keittiö ja ravintolatilat ovat vanhentuneita. Jääkin mietityttämään, miksi arvio on noin hyvä. Muut fyysiset puitteet Raviradantien yksikössä ovat hyvät, joten ehkäpä arviointi kohdistui niihin. Myös itsenäiseen oppimiseen on varattu tiloja ja tietotekniset laitteet ja järjestelmät ovat hyvät. Kuvio 38.



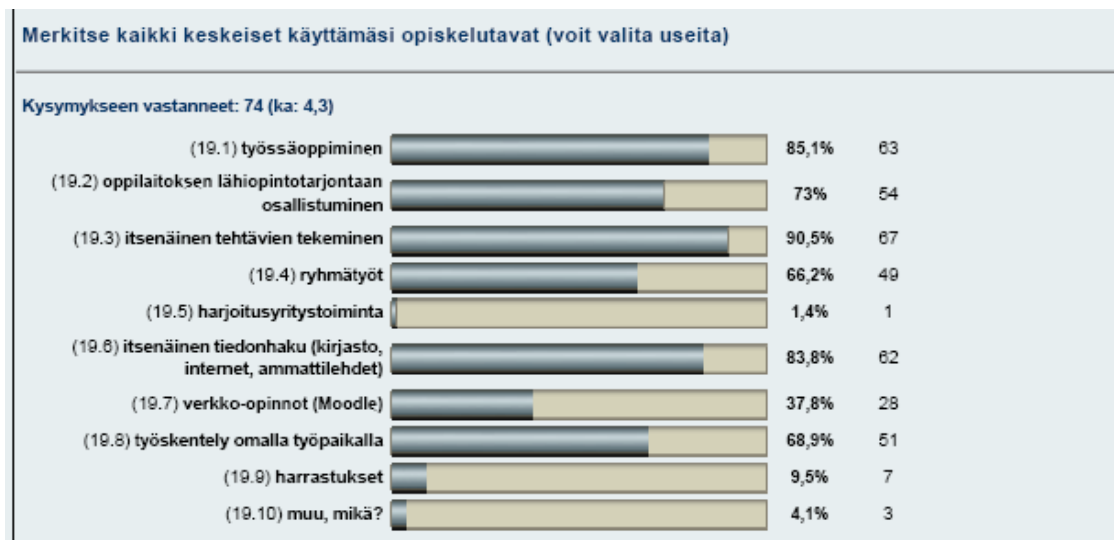
**Kuvio 38. Tilat, koneet, laitteet ja työvälineet**

#### 7.4.2 Keskeiset opiskelutavat

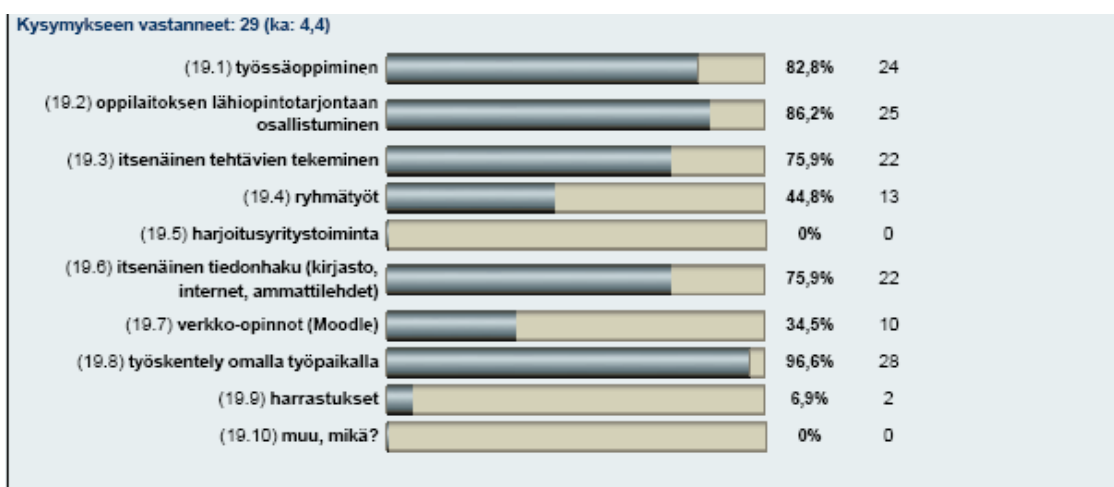
Esedu tarjoaa monipuolisia tapoja oppimiseen, ja niitä myös käytetään. Vastaajia oli yhteensä 74 koko oppilaitoksessa, Maratalla opiskeluun osallistuneita oli 29, osahan oli ohjattu suoraan tutkintosuoritukseen, ja Sotella 21. (Ks. kuviot (39–41))

Keskeisin opiskelutapa oli työssäoppiminen ja työskentely omalla työpaikalla. Työssäoppimassa oli 85 % vastaajista koko oppilaitoksessa, Sotella 100 % ja Maratalla 83 %. Kun tähän lisätään työskentely omalla työpaikalla koko Esedussa 70 %, Maratalla 97 % ja Sotella 60 %, voidaan todeta, että kaikki ovat joko olleet työssäoppimassa tai tehneet tutkintoon liittyviä työtehtäviä omassa työssään. (Kuviot 39–41)

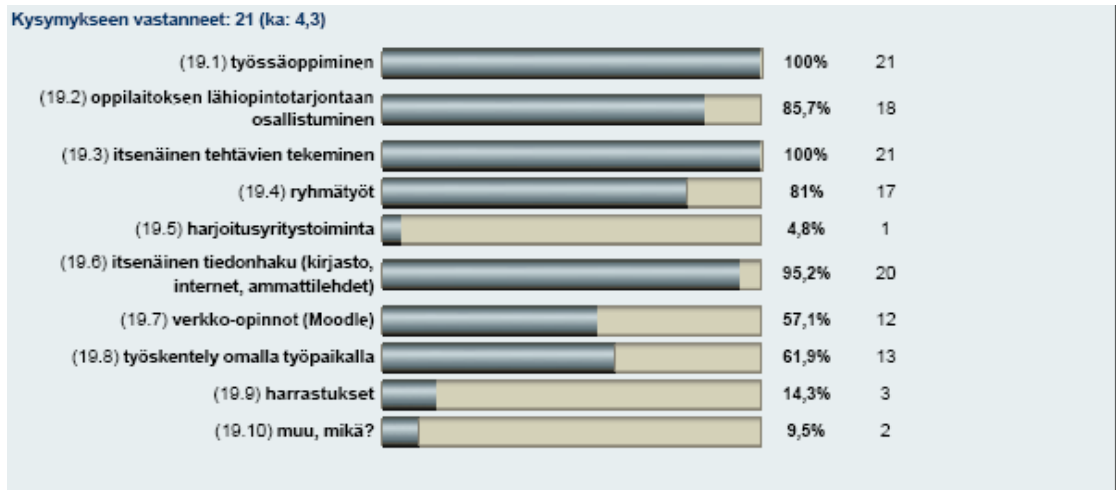
Itsenäinen tehtävien tekeminen on ollut 90 %:lle vastaajista keskeinen oppimismenetelmä, Sotella 100 % ja Maratalla 76 %. Toisaalta Itsenäisen tiedon haku on keskeinen opiskelutapa ja liittyy itsenäiseen tehtävien tekemiseen. Noin 73 % on osallistunut oppilaitoksen lähiopintoihin. Maratalla 87 % vastaajista pitää lähiopetukseen osallistumista keskeisenä oppimistapana ja Sotella 86 %. Suurin ero Maratan ja Soten välillä on ryhmätöiden tekemisessä. Sotella ryhmätöet ovat 80 %:lle keskeinen tapa oppia ja Maratalla vain 44 %:lle. Tässä näkynee selkeästi ryhmämuotoisen ja yksilöllisen opiskelutavan ero. Myös verkko-opinnot ja joillekin harrastukset ovat olleet merkittävä tapa hankkia lisäosaamista. Harjoitusyrittötoiminta, työkokeilu, oma vanhemmuus ja itseohjautuva työskentely ovat olleet tapoja opiskella yksittäisille henkilöille.



**Kuvio 39 Keskeiset oppimistavat, Esedu**



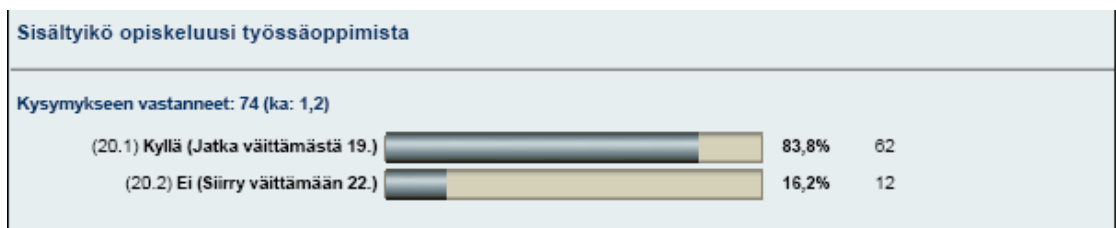
**Kuvio 40. Keskeiset oppimistavat, Marata**



**Kuvio 41. Keskeiset oppimistavat, Sote**

### 7.4.3 Työssäoppiminen

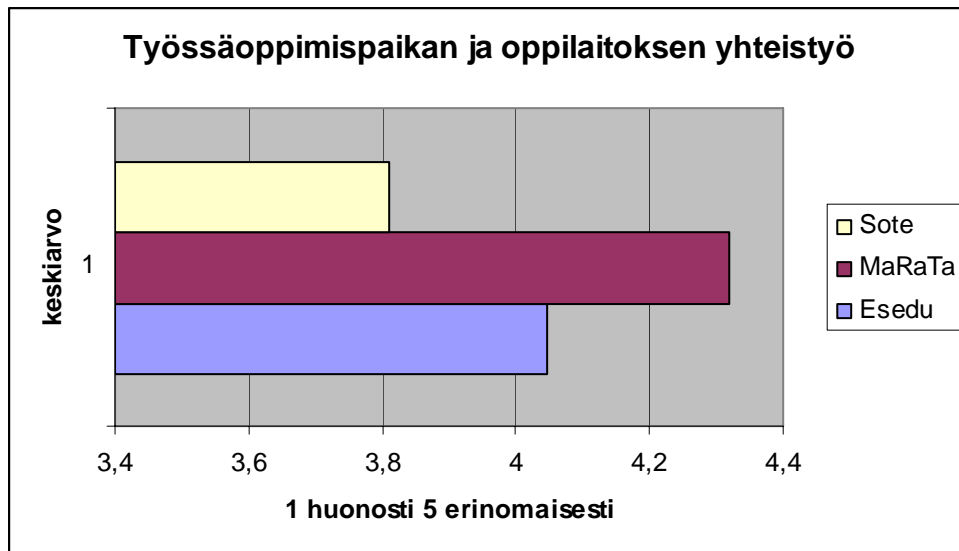
Vastanneista 84 %:lla opiskelu on sisältynyt työssäoppimista, ja 16 %:lle ei ole sisältynyt työssäoppimista tutkintoon valmistautumiseen. Maratalla 76 % vastasi opiskeluun sisältyneen työssäoppimista, Sotella kaikille sisältyi työssäoppimista. Voi olla että omaa työpaikkaa ei mielletä työssäoppimispaikaksi. Edellisessä kysymyksessä kaikki Maratan vastaajat vastasivat työssäoppimisen olleen merkittävä tapa oppia. Tulkitsen, että nekin jotka ovat työskennelleet omalla työpaikalla, ovat vastanneet kyllä kysymykseen työssäoppimisen sisällymisestä tutkintoonsa. (Kuvio 42)



**Kuvio 42. Työssäoppiminen, Esedu**

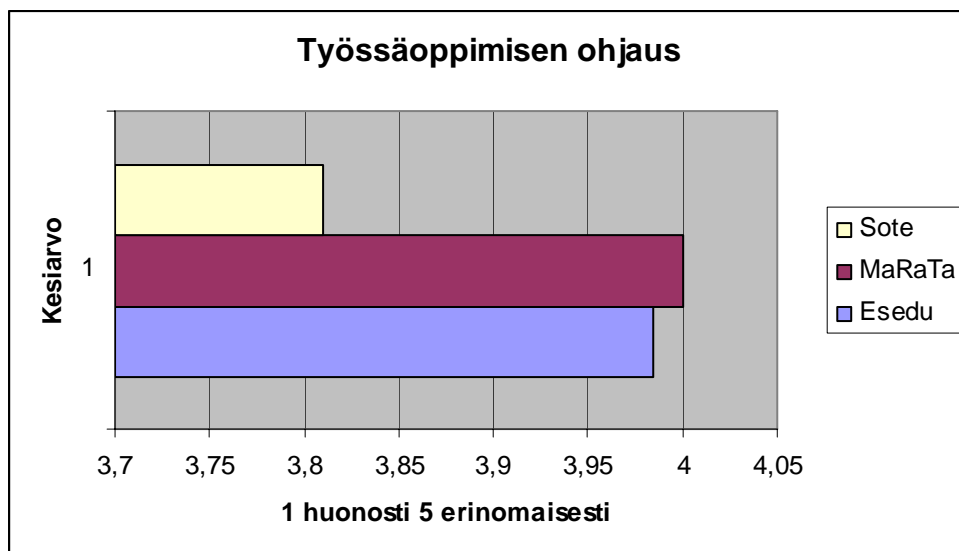
Yhteistyö oppilaitoksen ja työssäoppimispaikan tavoitteiden, seurannan ja arvioinnin osalta sai keskiarvoksi hieman yli 4. Kukaan ei antanut arvioita 1 tai 2. Maratalla lähes 90 % vastaajista arvioi tämän osa-alueen sujuneen hyvin tai erinomaisesti. Sotella hajonta arvioinneissa oli suurempi ja 67 % arvioi työssäoppimisen sujuneen hyvin tai erinomaisesti. (Kuvio 43)





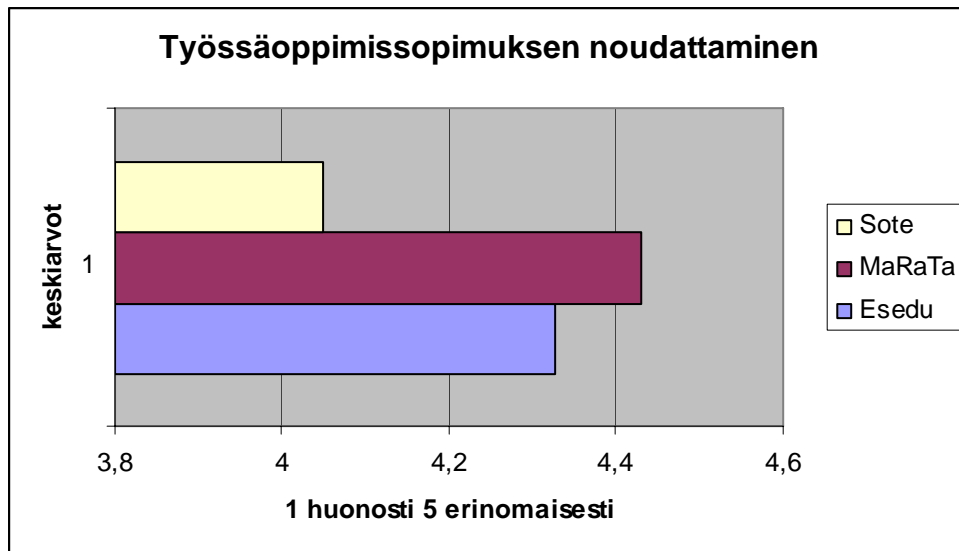
**Kuvio 43. Yhteistyö työssäoppimispaikan ja oppilaitoksen välillä**

Työssäoppimisen ohjaamisen arvioinnista arvion 2 antoi 4 vastaajaa, sekä Maratalla että Sotella löytyi kaksi näin arvioinutta vastaajaa. Arvosanan erinomainen tai hyvä antoi 75 % vastaajista koko oppilaitoksesta. Maratalla vastaava luku on 72 % ja Sotella 71 %. erot eivät ole merkittäviä, ks. kuvio 44.



**Kuvio 44. Työssäoppimisen ohjaus**

Työssäoppimissopimusta on noudatettu työaikojen työturvallisuuden yms. osalta ka 4,321 eli hyvin. koko oppilaitoksessa, Maratalla 4,5 ja Sotella ka oli 4, ks. kuvio 45. Maratalla oli kuitenkin useita kommentteja työssäoppijan käytöstä työvoimana, pitkien työpäivien ja palkattoman työn teettämisestä.



**Kuvio 45. Työssäoppimissopimuksen noudattaminen**

Työssäoppimista kommentoi yhteensä 26 henkilöä, Maratalta kymmenen ja Sotelta viisi. Työssäoppimista pidetään haastavana. Opiskelijat arvostavat, että heihin suhtaudutaan myönteisesti ja aikuismaisesti. Odotetaan myös, että työssäoppimista ohjataan asiantuntevasti sekä työpaikalla että oppilaitoksen taholta. Oppilaitoksen rooli työpaikkaohjaajien ohjaamiseen ja kouluttamiseen nostettiin myös esille vastauksissa. Opettajien tulisi myös paremmin seurata työssäoppimispaikkojen menettelytapoja. Työpaikkaohjaajien kouluttaminen on nostettu Esedussa vuoden 2008 kehittämiskohteeksi.

*Työssäoppimisjakso sujui kohdallani erinomaisesti. Sain ohjausta aina tarvitesani, ja pääsin tekemään ihan kaikkea mahdollista eikä minua pidetty vain apulaisena. Se vaan, että ohjaajani työpaikalla ei kylläkään saanut juuri minkäänlaista ohjausta. Kouluttajan edustaja kävi muutaman kerran työpaikalla kertomassa asioista, mutta perusteellisempi koulutus olisi ollut paikallaan (papereisahan luki, että hän saisi perusteellisen koulutuksen asiaan, mutta käytännössä näin ei tapahtunut (-15474682)*

*Työssäoppiminen oli hyvä. Mielpiteeni otettiin hyvin huomioon ja sain paljon tukea työkavereilta. (-15094321)*

*Työssäoppimispaikassa minut perehdytettiin huolella tehtäviin ja opastettiin uusissa asioissa. (-16121778)*

*No olin oppisopimuksella. Työskentelyni oli yksin työskentelyä päivisin. Enemmän olisivat voineet käydä työnantajanedustaja työpaikallani. Puhelimen välityksellä paljon hoidettiin asioita tai pääsääntöisesti. (-16154858)*

*Jos minulla ei olisi ollut aikaisempaa työkokemusta, olisi ollut huomattavasti vaikeampaa suoriutua tutkinnosta, ottaen huomioon myös työpaikan valmistamattomuuden näyttötutkintoon (-15337050)*

*Työssäoppimispaikan pitää ottaa harjoittelija vastaan harjoittelijana, jota opastetaan riittävästi, eikä häntä käytetä vaan ilmaisena työntekijänä. Enemmän seuranta opettajan taholta työssäoppimispaikkojen toimintaan. (-15791690)*

Työpaikan olosuhteissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös työssäoppimiseen.

*Työssäoppimispaikassa tapahtuneet henkilövaihdokset vaikeuttivat hiukan työssäoppimista. (-16314455)*

Työssäoppimispaikka on rekrytointikanava työnantajille. Tutkinnon suorittajille työssäoppimispaikka on väylä työllistyä ja näyttää kykynsä.

*Työssä oppimispaikka oli hyvä. Niin Market-päällikkö kuin muu henkilökunta otti minut hyvin vastaan ja pystyin "soluttautumaan" porukkaan hyvin. Siksi pyysin jatkoa kesätyönmerkeissä ja nyt jatkan äitiysloman sijaisena. (-16174383)*

Oman asenteen merkitys nostettiin myös esille työssäoppimisen onnistumisessa.

*Työssäoppimisessa monet asiat itsestä kiinni, jos haluaa oppia täytyy tehdä ja kysyä, terveen järjen käyttö sallittua, kyseessä on kuitenkin oikea työmaa. Jos ei mitään kiinnosta tehdä, ei opi. Oma asenne ratkaisee. (-16399434)*

Maratalla ongelmana on, että työssäoppija korvaa vakiohenkilöstöä ja heitä käytetään ilmaisena työvoimana. Oma vai vieras työpaikka työssäoppimispaikkana, saivat kommentteja. Alku koetaan hankalaksi uudessa paikassa.

*Minulla se oli lähinnä normaalia työntekoa, koska olin jo ollut töissä kyseisessä paikassa pidempään. Tietotekniikan osalta sain opetusta töissä (-14827482)*

*Ohjaus työpaikalla oli erinomaista tutkinnon eriosien alueelta. Työssä edistyin erinomaisesti. (-17230514)*

*Suhtautuminen erittäin myönteistä ja opiskelua tukevaa. (-14827548)*

*Työpaikat tuntuivat välillä "käyttävän hyväkseen" ilmaista työvoimaa. Päivät venyi ja itse oli joustettava turhankin paljon. Motivaatiohiukan kärsi "ilmaistyön teosta", varsinkin kun päivät venyi 12 tuntiseksi. (-14827532)*

*Alimitoitettu työvoima johti usein kiireeseen, jossa ei aina saanut sovittua ohjaamista. Toisinaan annetut ohjeet muutettiin kesken sen työn tekemisen. (-14898690)*

*Työssäoppimispaikat voisivat ottaa opiskelijan tosissaan mukaan työhön, opastaa ja neuvoa! (-15262445)*

*Alku oli nihkeää ,kevätkausi meni paremmin kaikilta osin. (-15355531)*

*Omalla työpaikalla oli helppo ja kiva oppia työssä uusiakin asioita (-16369634)*

*Täyttä työtä 8 tuntia kuin olisi palkkalistoilla ehkä vähän enemmänkin. Siitä pitäisi maksaa erilliskorvaus. (-16548965)*

Soten erityiskommentit koskivat työssäoppimista omalla tai vieraalla työpaikalla. Työssäoppiminen koetaan haastavana ja työssäoppimisen ohjaukseen toivotaan panostettavan enemmän.

*Onnistuvat omalla työpaikalla, syventävät omaa työtä ja vieraassa työpaikassa laajentavat kokemusta ja osaamista. (-14275731)*

*Työssäoppimisjaksoni olivat itseohjautuvia eli tämä tutkinto oli muille kai vähän liian tuntematon ja koin tietäväni itse enemmän. Se ei kuitenkaan haitannut, koska arviointitilaisuudessa viimeistään tuli tieto ja osaamiskartoitus tutkinnon laajuudesta. Työelämän ohjaajat eivät kaikissa paikoissa olleet kovin motivoituneita ohjaamiseen tai heidän osaamisensa oli pienempää. (-14312113)*

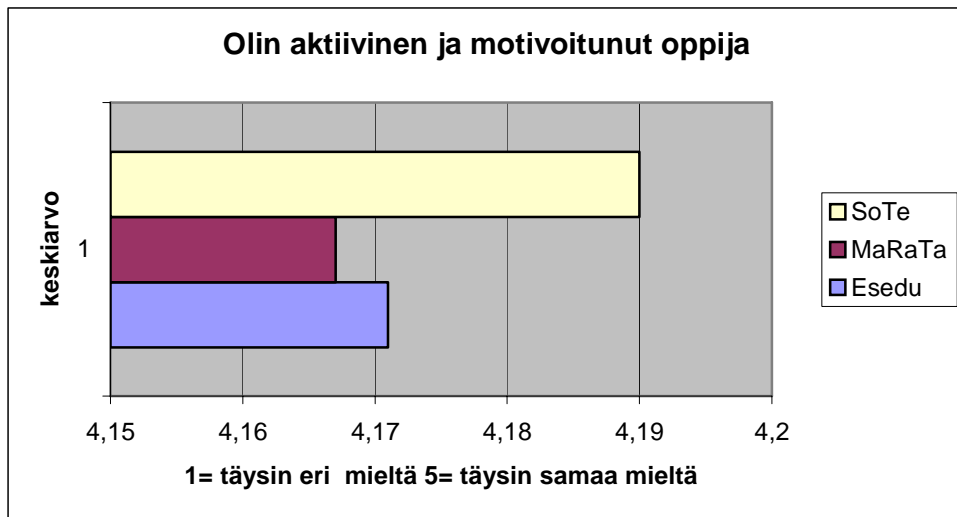
*Ensimmäinen työssäoppimisjakso oli haastava, koska se uusi ala minulle. (-14402228)*

*Ensimmäisen TOP-jakson aikana vastaava Topi-ohjaaja ei käynyt työpaikalla ollenkaan, tapaaminen koululla vastaviimeisenä päivänä ennen näytön alkua. Samalla hän tarkisti näyttösuunnitelman, joka piti jo jättää eteenpäin laitettavaksi eli sitä ei enää voinut korjata vaikka tarvetta olisi ollut. Ehdottomasti olisi pitänyt tapaaminen järjestää aikaisemmin ja saada tukea suunnitelman laatimiseen. Työpaikkojen puolesta työssäoppimisjaksot erittäin hyviä kokemuksia! (-14402233)*

*Oppimisympäristö oli kohdallani mahtava. Sain huolellista ja asiantuntevaa ohjausta ja kannustusta, myös minun aiempi ammattitaitoni otettiin huomioon. (-14966083)*

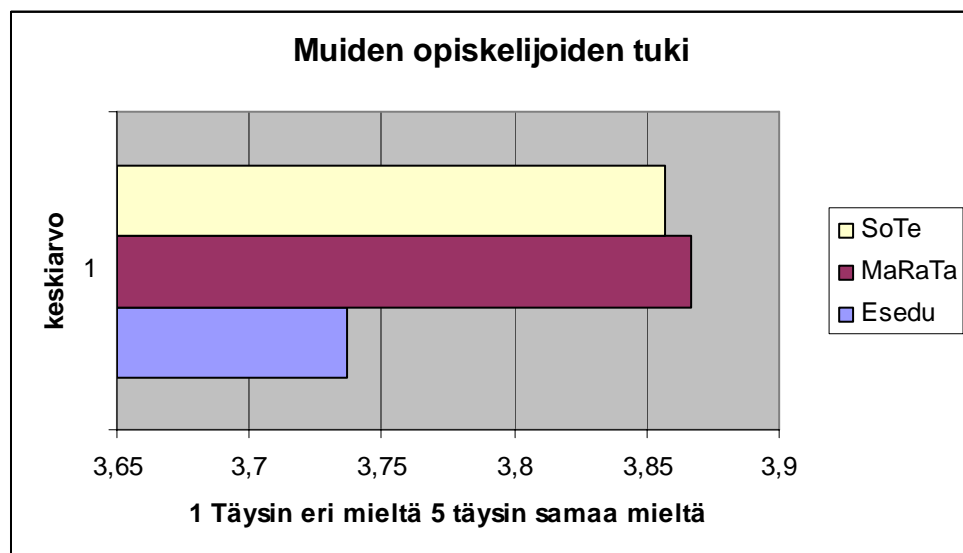
#### 7.4.4 Näyttötutkinnon vaikuttavuus

Vaikuttavuuden osalta Soten tutkinnonsuorittajat antoivat muita parempia arvioita lähes kaikissa kysymyksissä. Aikuisopiskelijat arvioivat omaa aktiivisuuttaan ja motivoituneisuuttaan hyväksi koko oppilaitoksessa sekä molemmilla tutkittavilla aloilla, ks. kuvio 46.



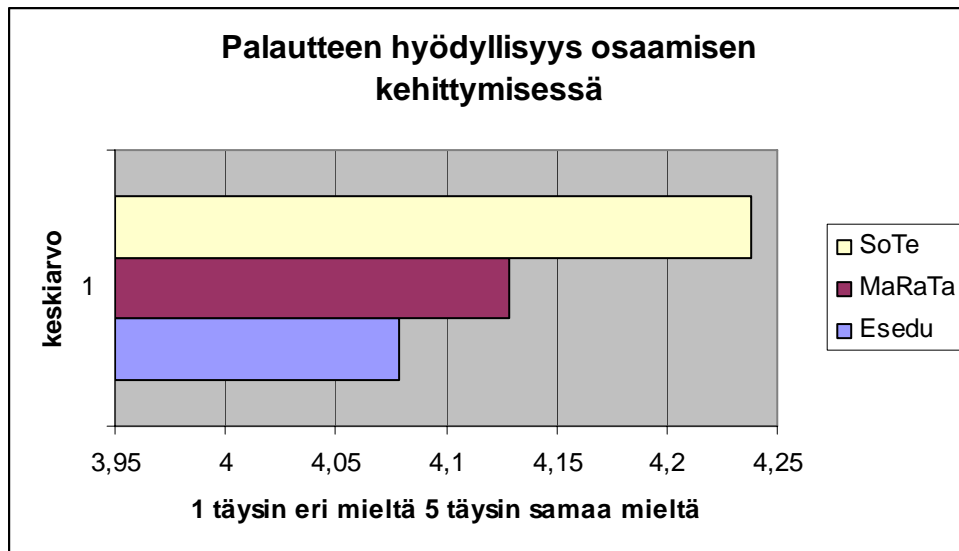
**Kuvio 46. Motivaatio ja aktiivisuus oppijana**

Muilta opiskelijoita saatu tuki arvioitiin 3,7- 3,85 kaikilla aloilla, ks. kuvio 47.



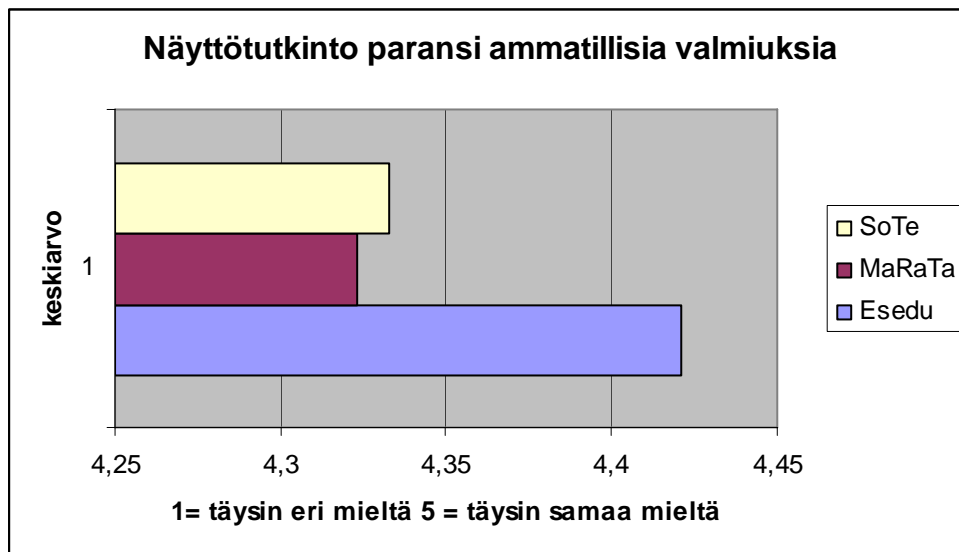
**Kuvio 47. Muiden opiskelijoiden tuen merkitys oppimiseen**

Yli 80 % vastaajista koki koulutuksen aikaisen palautteen hyödyttäneen osaamisen kehittymistä. Tulos oli hyvin samankaltainen alasta riippumatta, ks. kuvio 48.



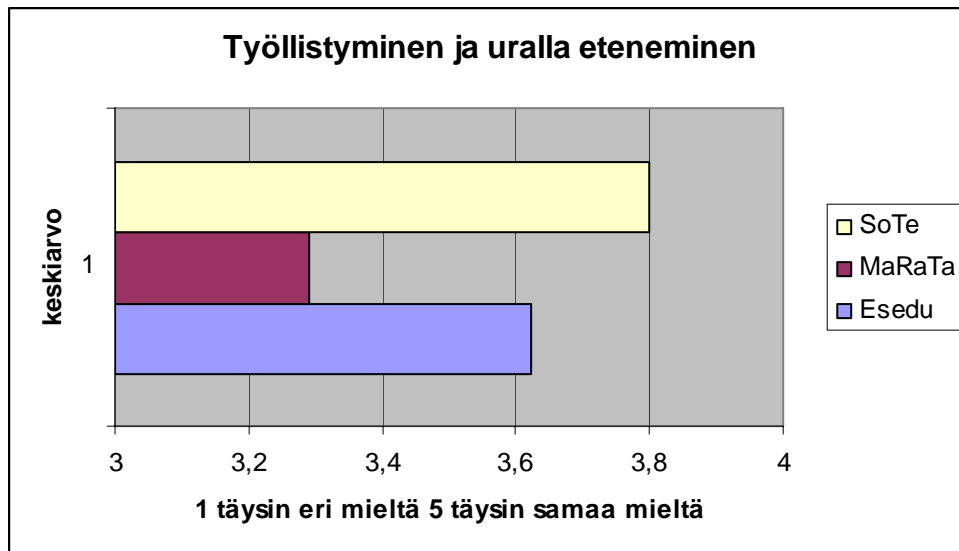
**Kuvio 48. Palautteen hyödyllisyys osaamisen kehittymisessä**

Näyttötutkinnon suorittaminen koettiin myönteiseksi asiaksi myös ammatillisten valmiuksien kehittymisen kannalta. Koko oppilaitoksen ka 4,4 ja oli tarkasteltavia aloja parempi, joiden keskiarvo oli hieman yli 4,3, ks. kuvio 49.



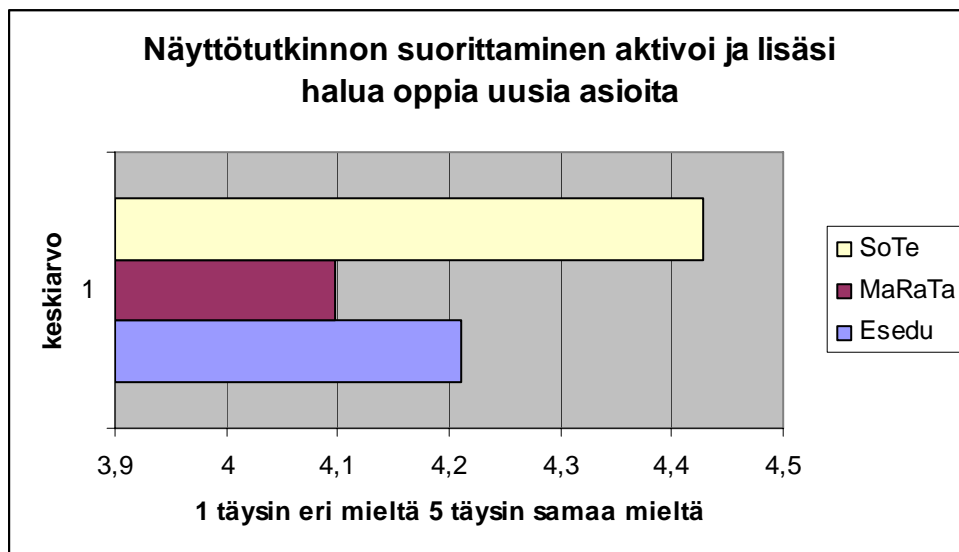
**Kuvio 49. Tutkinnon vaikutus ammatillisiin valmiuksiin**

Esedussa 65 % koki näyttötutkinnon suorittamisen edesauttaneen työllistymistä tai uralla etenemistä hyvin. Sotella tutkintoa arvostettaneen Marata-alaa paremmin ja tutkinto takaa työllistymisen paremmin, ks. kuvio 50.



**Kuvio 50. Tutkinnon vaikutus työllistymiseen ja uralla etenemiseen**

Näyttötutkinnon suorittaminen lisäsi halua ja aktivoi halua oppia uusia asioita 90 %:lla kaikista vastaajista. Sotella vaikuttavuus on erinomainen, Maratalla vastauksissa oli enemmän hajontaa, ks. kuvio 51.

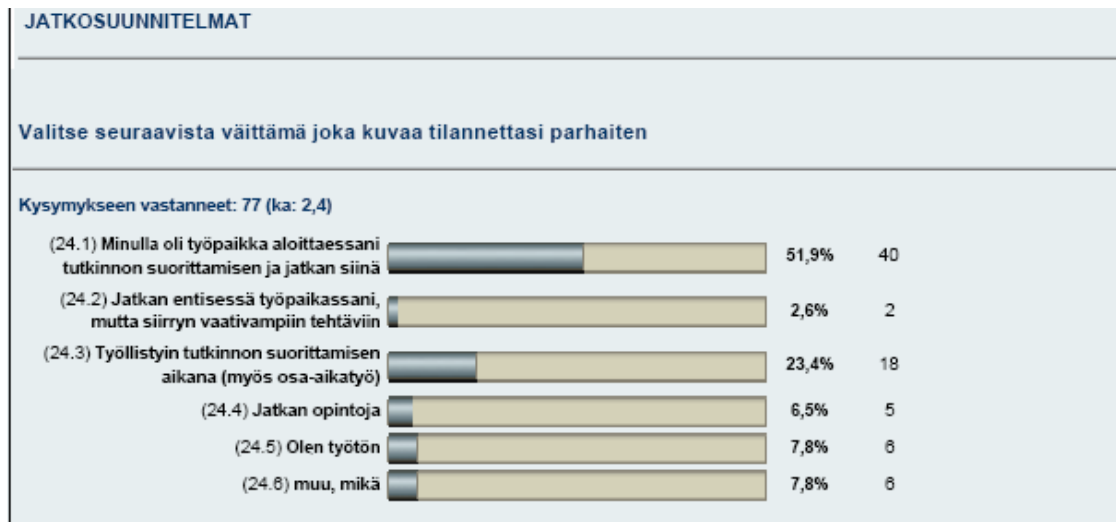


**Kuvio 51. Tutkinnon vaikutus haluun oppia uusia asioita**

#### 7.4.5 Tutkinnon suorittamisen jälkeen

Puolet Esedun tutkinnon suorittaneista jatkaa omassa työpaikassaan. Maratalalla työn ohessa opiskelu on tavallista ja kaksi kolmasosaa jatkaa entisessä työssään. Vain pieni osaa siirtyy vaativampiin tehtäviin, tutkittavilla aloilla ei kukaan. Reilu neljäsosa kaikista vastaajista on työllistynyt tutkinnon suorittamisen aikana; Sotella 10 % ja Maratalla 13 %. Opintojaan jatkaa muutama

henkilö, Sotelta yksi ja Maratalla ei kukaan. Noin 7 % on edelleen vailla työtä. Muu tilanne tarkoitti että yksi tutkinnonsuorittaja oli vaihtanut uuteen työhön, yksi sai työssäoppimispaikastaan töitä, yksi ilmoitti jatkavansa opintoja myöhemmin, yksi siirtyvänsä muulle alalle ja yksi ilmoitti perustavansa oman yrityksen. Maratalta ilmoitti kaksi aloittavansa alan työt myöhemmin, Sotelta kolme. Todellisuudessa siis työllistyvien määrä on oheista tilastoa suurempi, samoin opintojaan jatkavien. Kuvio 52.

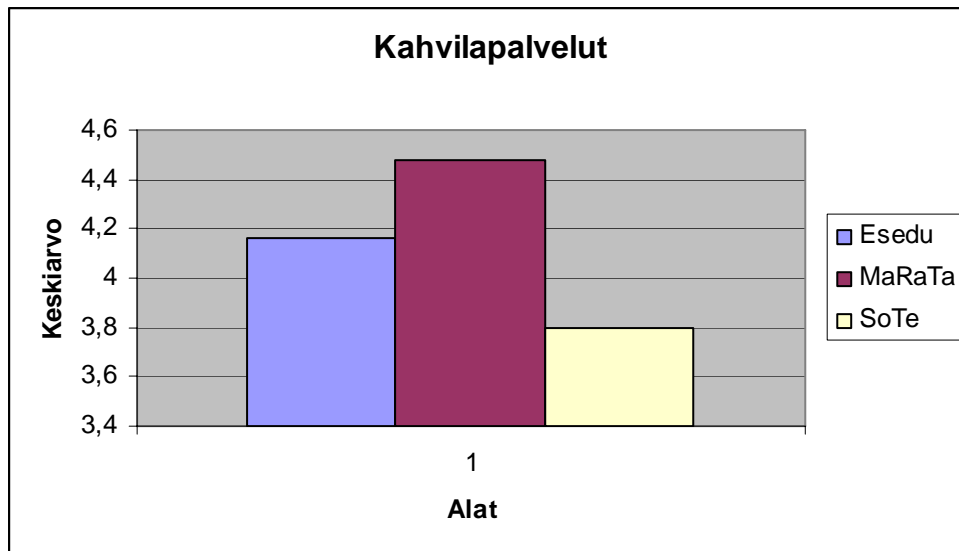


**Kuvio 52. Tutkinnon suorittamisen jälkeinen tilanne, Esedu**

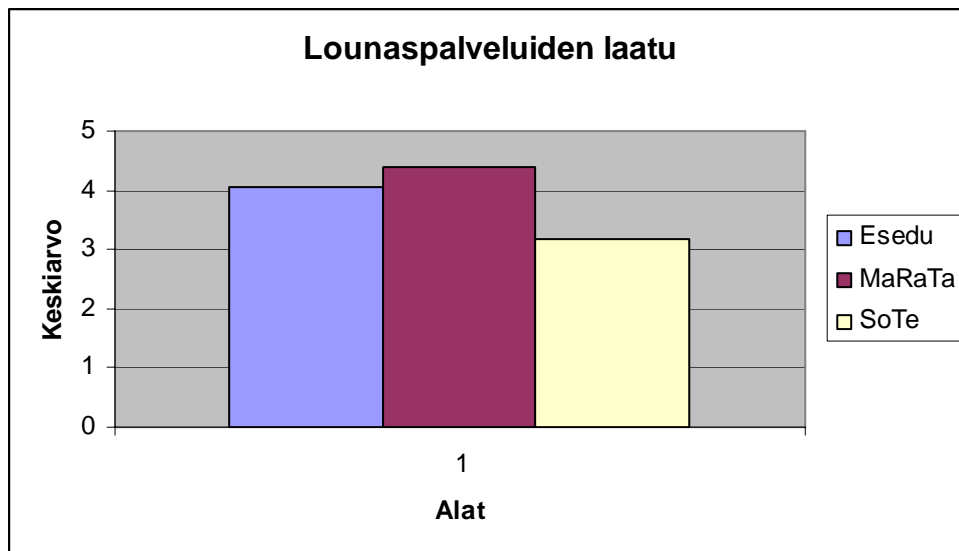
### 7.5 Oheispalveluiden laatu

Oheispalveluiden laatuun oltiin kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä, vain muutama koki kahvila- ja lounaspalveluiden laadun huonona. Mielenkiintoista on, että Maratalla arvioitiin kahvila- ja lounaspalvelut huomattavasti koko oppilaitoksen ja Soten palveluita paremmiksi. Raviradantien kiinteistössä on oma keittiö ja viihtyisät kahvilatilat. Sotelle ruoka toimitetaan Mikkelin kaupungin Isosta Padasta. Kuviot 53 ja 54.



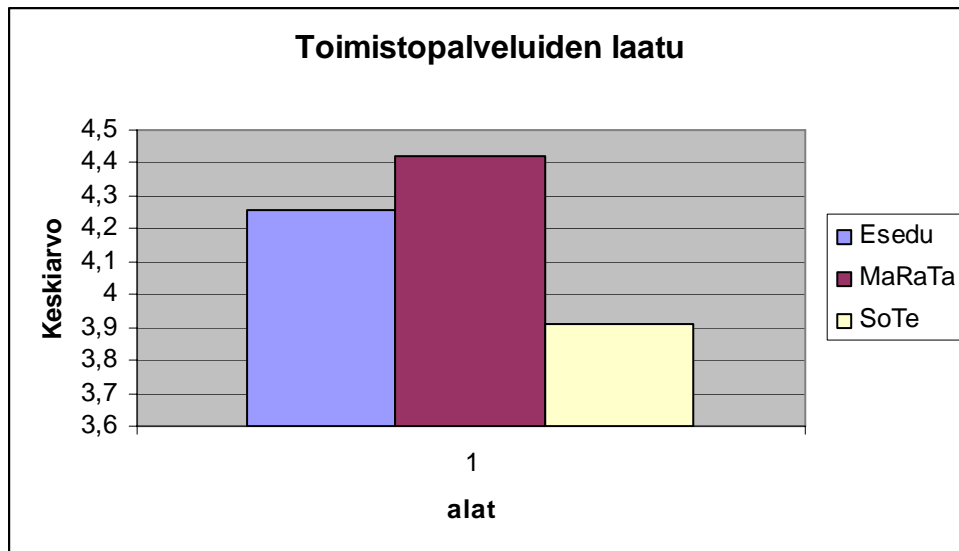


**Kuvio 53. Kahvilapalveluiden laatu**

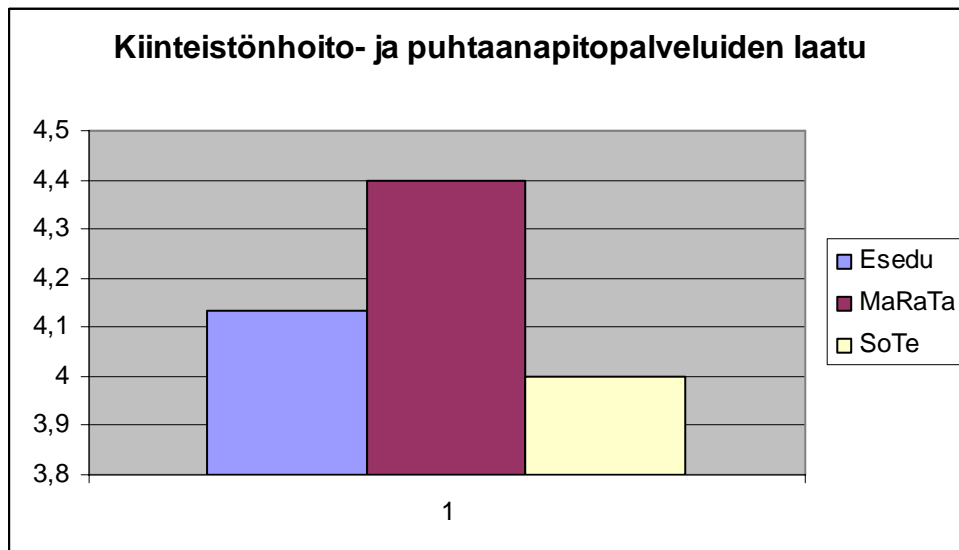


**Kuvio 54. Lounaspalveluiden laatu**

Toimistopalveluita (kuvio 55) ja kiinteistöhoito- ja siivouspalveluita (kuvio 56) pidettiin Raviradantien kiinteistössä muita parempina. Samoin tietohallintopalveluihin (kuvio 58) oltiin erittäin tyytyväisiä. Tässä kyselyssä ei ollut avointa vastausmahdollisuutta, jotta olisi saatu tietää mihin asiakkaiden tyytymättömyys kohdistui.



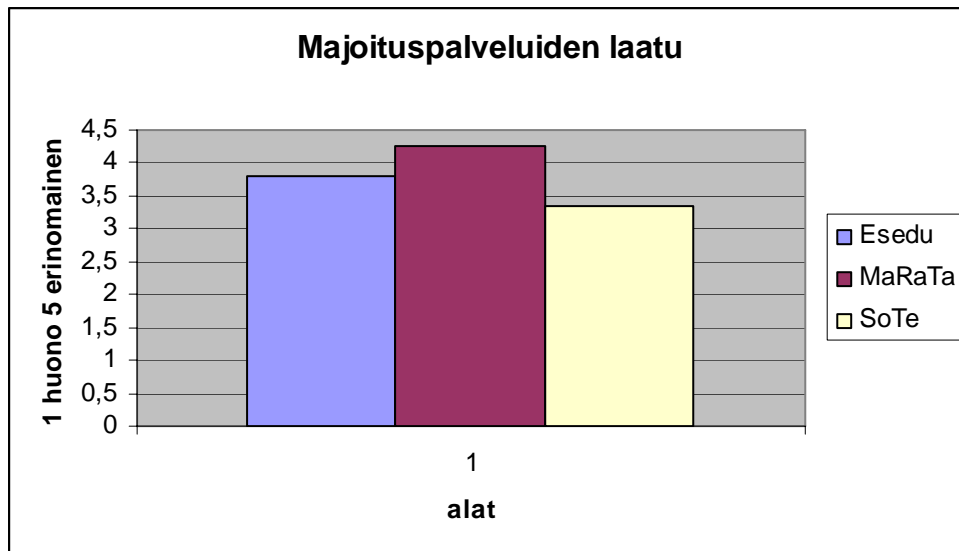
**Kuvio 55. Toimistopalveluiden laatu**



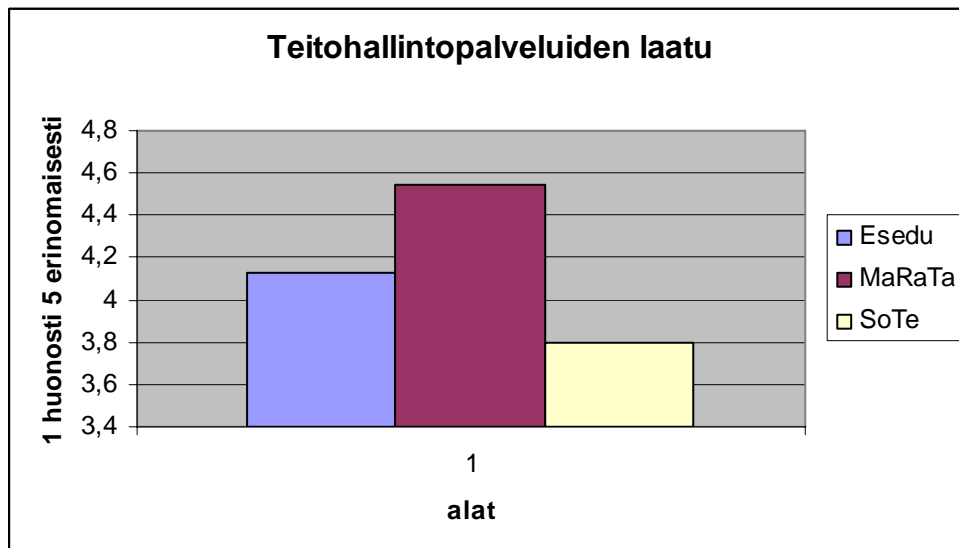
**Kuvio 56. Kiinteistönhoito - ja siivouspalveluiden laatu**

Vastaajista vain 9:llä oli kokemusta majoituspalveluista ks. kuvio 58.

Maratan kolme henkilöä oli tyytyväisempiä kuin Soten kolme majoituspalveluita käyttänyttä. Vastauksista ei ilmene, käyttivätkö kaikki Hotelli Uusikuuta.



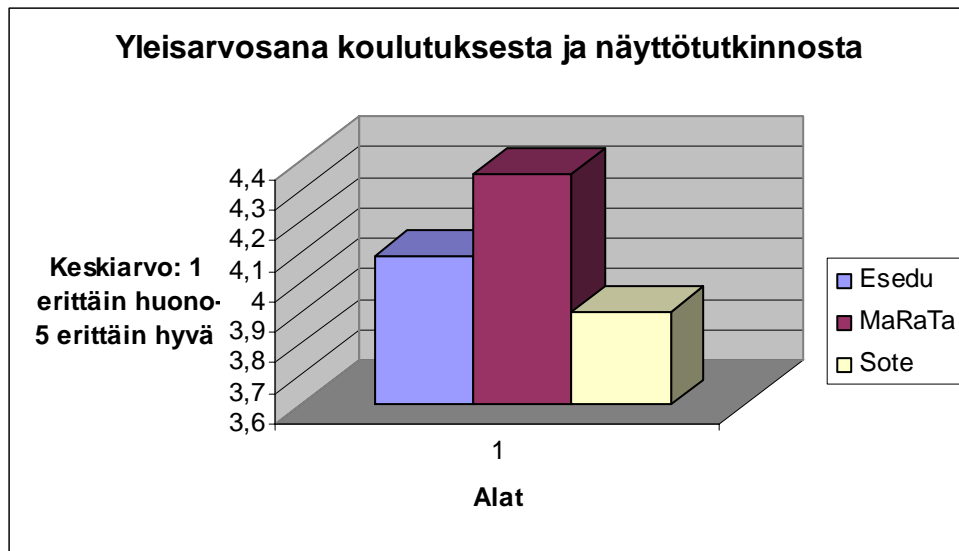
**Kuvio 57. Majoituspalveluiden laatu**



**Kuvio 58. Tietohallintopalveluiden laatu**

## 7.6 Yleisarvosana

Yleisarvonsa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta ja näyttötutkintojen järjestämisestä sain ka. 4, 1 koko Esedussa. Yksikään vastaaja ei antanut arvioita 1 tai 2. Yli 80 % antoi arvosanan 4 tai 5 ja 15 % arvosanan 3. Maratalla arvosanan erinomainen antoi 35 % vastaajista ja arvosanan 4 antoi 65 % vastaajista. Maratalla kokonaislaatu arvioitiin erinomaiseksi keskiarvona 4,3. Soten keskiarvo on 3,9, joka on alle koko Esedun keskiarvon sekä 0,4 % Maratan samaa arviota pienempi. Esedun BSC-kortin 3,8 tavoitetaso ylittyi selvästi koko oppilaitoksessa ja asiakaspalautteeseen voidaan olla tyytyväisiä. Kuvio 59.



**Kuvio 59. Yleisarvosana koulutuksesta ja näyttötutkintopalvelusta**

### 7.7 Mielipiteet ja parannusehdotukset

Kaikkiaan 34 kommenttia tuli pyydettyihin parannus- ja kehittämissuhteisiin. Maratalta ehdotuksia tuli kolmasosa (13 kpl) koko oppilaitoksen kommentteista ja Sotelta viisi kommenttia. Olen merkinnyt eri aloilta tulleiden kommenttien jälkeen Marata tai Sote. Muuten kommentit on ryhmitelty aihepiiriin mukaan

Ohjaamiseen tulisi panostaa ja opetusmenetelmiä kommentoitiin, myös ryhmän tukea kaivataan. Maratalla ryhmäytyminen vaatii aktiivisuutta tutkinnon suorittajalta, jotta hän osaa hakea vertaistukea. Olemme myös kehittäneet teemapäivätoimintaa. Tavoitteena on, että tutkinnonsuorittajat kokoontuvat tiettyinä päivinä kerran kuukaudessa yhteen ja ryhmät muodostettaisiin ainakin osaksi päivää saman tutkinnon suorittajista. Tällöin on myös mahdollisuus ryhmäohjaukseen.

*Enemmän syventäviä keskusteluja opiskelijan kanssa, joissakin asia-alueissa saisi olla asiaa syvemmältä! (-14275731) Sote:*

*Verkkokurssi oli mielestäni hyvä, koska sai opiskella oman aikataulun mukaa ja siinä oppi paljon kun kaikki tieto piti etsiä itse. (-14402228) Sote:*

*Tunsin välillä olevani todella yksin opiskeluni kanssa, ryhmän tuki olisi ollut tärkeää. (-12611513) Marata*

Joustavuuteen tyytyväiset näkivät tutkinnonsuorittamisen koko oppilaitoksen yhteistyönä. Kaikki joustavuutta koskevat kommentit olivat Maratalta.

*Erittäin tyytyväinen kaikin puolin! kiitos tällaisesta mahdollisuudesta suorittaa tutkinto työn ohessa! (-14763046) Marata*

*Olin erittäin tyytyväinen koulutuksen tasoon ja sain kaiken haluamani tiedon koulutuksen aikana. Kiitokset loistaville opettajille sekä koko henkilökunnalle. (-14827490) Marata*

*Kiitos suuri koko henkilökunnalle hyvästä yhteistyöstä. Kaikkea hyvää teille uusia koulutuksia järjestettäessä. Hyvää kesää. (-14827548) Marata*

*Hyvä, että tällaisia mahdollisuuksia on. (-16399434) Marata*

Työssäoppimisen ja sen ohjaaminen vaativat resursseja. Oppilaitoksen kehittämiskohteeksi on vuonna 2008 otettu työssäoppimisen ohjaajien koulutus. Työssäoppimisessa tulee myös lisätä yhteistyötä ja verkottua elinkeinoon yhä enemmän.

*Työsisäoppimispaikoissa ohjaaja ja arvioija voisi opastaa tarkemmin. (-14827532) Marata*

*Enemmän voisi tehdä yhteistyötä oppilaan ja oppilaitoksen välillä työssäoppimisessa ja oppisopimuksella. Kävisivät välillä oppilaitoksen edustaja työpaikalla kysymässä kuulumisia. (-16154858)*

*Enämpi saisi olla työharjoittelua. (-14944984)*

*työpaikan kiire hieman haittasi tutkinnon suorittamista. (-15855928) Marata*

*Enemmän opastusta harjoittelupaikoissa. (-16548965) Marata*

## Opettajistakin ollaan huolissaan

*Opettajien olisi hyvä opettaa oppilaita (-14905677) Artesaani*

*Opettajien työaika on vedetty aivan liian tiukalle. Ei ole ihme, että opettajat sairastuvat. Opettajilla pitää olla enemmän aikaa opettaa vähemmän aikaa tehdä byrokratiaa. Tässä koulussa pitää rahaa satsata opetukseen eikä hallintoon, muuten loppuu opiskelijat. Sana kiertää, että opiskelijoita ei arvosteta, koska opetusta ei saa. (-14939256) artesaani*

*Opettajien pedagogisille ja ammattitaidoille pitäisi asettaa korkeammat vaatimukset. Kun osa työstä tehdään atk:n avulla, olisi sopivaa, että käytettävissä oleva laitteisto olisi ajanmukaistettu ja toimiva. (-15337050) Myynnin at*

*Näyttötutkinnot sinänsä ovat hyvä tapa aikuisille kouluttautua. Mutta ne kriteerit pitäisi saada yksinkertaisemmiksi, että tavallinen pulliainen ymmärtäisi ne. Työvoimakoulutuksen osalta sanoisin, että valitettavasti ainakaan tämä koulutus ei ollut kovin tasokas. Opettajista näki, että eivät olleet päteviä. Kaikesta näkee, että halvalla yritetään saada hyvää, mutta sehän ei valitettavasti toimi. (-15474682) Myynnin at*

*Hankaluutena omalla kohdallani koin ohjaavan opettajan vaihtumisen.asia jolle ei tietty voi minkään mutta kolme eri opea tällä aikaa ei hyvä .ZZ:n kanssa en ollut käytännön tunneilla mutta GG:lle suuret kiitokset hänen käytännön tunnit oli tehokkaita ja niillä oppi samoin hänen teoria oli selkeää ja mielenkiintoista . (-16631211) Marata*

Palautekysely paljastaa monenlaisia asioita. Jonkun mielestä on liian löysää ja jonkun mielestä oppimiseen on liian vähän aikaa kireän opiskelutahdin myötä. Myös palautteen antamiseen toivotaan tehokkuutta

*turhan paljon luppoaikaa, muuten hyvää koulutusta (-12617356)*

*Koulutus- ja harjoittelu-aika on liian lyhyt. Liian paljon asiaa lyhyessä ajassa. (-15094321) Myyntin at*

*Aiemmissä palautteissanikin olen jo tuonut ilmi, että aikuisopiskelijana olin välillä epävarma, ja motivaatio oli hukassa koska PALAUTTEEN SAAMINEN KESTI NIIN KAUAN. Monesti olisi lisännyt opiskeluvauhtia ja -intoa jos palaute olisi tullut kohtuullisessa ajassa. (-15437435) datanomi*

*Kirjallisen tehtävän arvostelu jäi epäselväksi, joten ei osannut seuraavaa tehdessään arvioida, mitä olisi tarvittu täydelliseen vastaukseen. Opettaja voisi arvosteltuaan käydä tehtävä läpi siten, että oppilas tietäisi, mitä jäi vastauksesta puuttumaan. (-15943869)*

Sotella palaute kohdistui koulutusten suunnitteluun. Myös opiskelun tukemiseen tulisi panostaa ja myös tiedottaa asioista tutkinnon suorittajille

*Erikoisammattitutkinnossa korostuu palveluohjauksellinen työote, joten ammatinimikkeen (esim. vanhustyön asiantuntija)voisi markkinoida työpaikoille ja palvelusektoreille. Opiskelijat jo alan perusammattilaisia, joten jatkokoulutuksen tai "parempien työpaikkojen" hankkimiseen tai tarjontaan voisi panostaa. (-14312113)*

*Suunnitelkaa koulutus valmiiksi ennen kuin alatte sitä yleisölle markkinoimaan. Tämän koulutuksen osalta oli useasti olo, että asiat ovat keskeneräisiä ja jopa täysin suunnittelematta. Toimintakansion tehtäväksianto tuli aivan liian lyhyellä varoitusaajalla, tulevaisuudessa suosittelen sellaiset kertomaan, jos ei heti eka päivänä niin ainakin toisena. (-14402233)*

*Suunnitellessa jaksoja, tulisi ottaa huomioon eritasoiset opiskelijat. Tukiopetukset heti alkuun, ei "opetuksen ja tenttienjälkeen". Kiva olla tunnilla oppimassa kun ei hokase... Toki kiitollinen kun lisäopetusta saa. Tunteja enemmän teoriaopetukseen, asiaa tulee tuutin täydeltä koko ajan ja vauhti on kovaa....Olin varautunut tiukkaan tahtiin, mutta silti yllätti. Toivon pientä lisäystä teoria oppimäärään: (-14626482)*

Maratalla arviointikriteerit aiheuttavat pohdiskelua. Tulevaisuudessa perustutkintoja arvioidaan kolmiportaisesti arvosanoilla 1-3. Maratalla on myös pohdittu alalle uutena tulevien perusopetuksen määrää ja laatua. Tämä onkin jatkuva pohdinnan aihe opintotarjonnan suunnittelussa. Kuinka paljon ja millaisia asioita opetetaan oppilaitoksessa ja mihin oppiminen painottuu työpaikoilla.

Lisäksi ongelmia aiheuttaa kovin nuorten ja aikuisten osallistuminen samoille lähiopintopäiville. Aikuiset tulevat lähiopintoihin motivoituneina, eivätkä halua opiskeluun häiriötekijöitä.

*Tutkintoa pitäisi ehkä vielä enemmän henkilökohtaistaa. Tutkinto tavoitteita kiristää tai sitten eri arvosanojen välille jyrkemmät kriteerit. Vaikka tasoeroa on paljon niin se ei näy riittävästi numeroissa esim 3 ja 4. Käytännön ruoanvalmistukseen oppilaitoksella enemmän perusasioiden harjoitteluun laajuutta ja ruoanvalmistus prosessien tietämystä. Niistä olisi helppo lähteä työelämään kun tietää pohjatiedot hyvin, niin pystyy soveltamaan. Kaiken kaikkiaan hyvä oppimismuoto, kiitos opettajille ja koko oppilaitokselle. (-14827401) Marata*

*Aikuisille voisi olla omat kurssit, ei jaksa istua ja kuunnella, jos samalla kurssilla on perusasioita opettelevia ja erityisammattitutkintoa suorittavia. Niille opiskelijoille, jotka eivät kuuntele opetusta vaan haluavat pelata tietokonepelejä, surffata netissä, rampata vessassa, narista koko ajan tupakalle ym. voisi olla omat kurssit. Turhauttavaa varmasti myös opettajan kannalta ko. käytös. (-15262445) Marata*

## 8. POHDINTA

### 8.1 Johtopäätökset

Kehitetty palautelomake toimii Webropol-ohjelmaan tehtynä, ja siitä saadaan tehokkaasti koosteita milloin tahansa. Tuloksia voidaan käsitellä eri tavoin ja eri foorumeilla. Opettajat saavat omaa toimintaansa koskevia tuloksia tarpeen mukaan, mutta vähintään kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Lisäksi ryhmämuotoisen koulutuksen päättyessä voidaan ottaa koosteita. Alle kolmen vastaajan yhteenvetoja ei oteta. Tiimi- ja klusterikohtaisia tuloksia voidaan käsitellä yhteisesti. Palautteesta tulee vetää johtopäätökset ja nostaa käsitteilyyn kehittämiskohdat. Koko oppilaitoksen palautteesta voidaan tehdä yhteenvetoja ja vertailla aloja toisiinsa, kuten tässä työssäni olen tehnyt. Oppilaitoksen laatutyöhön saadaan runsaasti aineistoa, samoin toimintakortin tulosten tarkasteluun. Olennaista on, että palautteita käsitellään ja niistä nostetaan kehittämiskohteita.

Ongelma on se, että oppilaitoksessa ei ole määritelty mitä ja millaisia vertailuja palautteesta tehdään. Tämä työ on osoittanut, että asiakaspalautetta on mahdollista käsitellä hyvin monin eri tavoin. Analyysien ja vertailujen tekemi-

nen vaatii kuitenkin aikaa ja resursseja. Laaturyhmässä on pohdittu asiakaspalautteen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Tarkoitus on, että tiimit ja klusterit käsittelevät kokouksissaan asiakaspalautetta järjestelmällisesti.

Palautteen keräämiseen tehokkuuteen tulee kiinnittää huomiota koko oppilaitoksessa ja etenkin muutamilla toimialoilla. Tulee myös päättää, antavatko oppilaitoksen ulkopuoliset tutkinnon suorittajat palautteensa tällä vai jollain muulla menetelmällä. Myös myydyistä tutkinnoista on hyvä saada palautetta, mutta toisen oppilaitoksen valmistavan koulutuksen tiedot eivät saa sekoittaa Esedun valmistava koulutuksen palautetietoihin. Tänä vuonna on jossain määrin niin tapahtunut ja tässäkin työssä saattaa olla palautetietoa, joka ei Esedulle kuulu. Soten ja Maratan tiedoissa ei ole toiselle oppilaitokselle kuuluva palautetta.

Maratalla voidaan tutkimustulosten perusteella jatkaa yksilöllisen tutkintopolkumallin kehittämistä. Positiivinen asiakaspalaute antanee aihetta myös muille aloille pohtia, kuinka käytäntöä voitaisiin soveltaa. Mallin toimivuutta epäileville tutkimustulos antaa vahvistusta mallin toimivuudesta käytännössä. Asiakastytyväisyys on erittäin hyvää kaikilla arvioituilla alueilla ja ylittää asetetun tavoitetasen sekä koko oppilaitoksen keskiarvot.

Tutkimustulosten perusteella totean, että Esedussa noudatetaan opetushallituksen henkilökohtaistamismääräystä. Oletukseni ennen aineiston käsittelyä oli, että henkilökohtaistamisen palaute tuottaisi enemmän kritiikkiä. Oppilaitoksen sisäiset ohjeet henkilökohtaistamisesta on otettu käyttöön. Hankittua osaamista tunnustetaan, ohjataan tutkintosuorituksiin, kun edellytykset ovat olemassa, sekä ohjataan opintoihin liittyvissä kysymyksissä. Aikuisten hyvä palveluosaaminen toteutuu oppilaitoksen tukipalveluissa hyvin. Tutkinnon suorittajia kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti. Mielestäni vastauksiin heijastuvat myös oppilaitoksen hyvät työelämysuhteet ja sidosryhmä- ja kumppanuusyhteistyön merkitys. Ilman toimivia työelämysuhteita ei näyttötutkintoja voida toteuttaa. Opettajien aikuispedagoginen ja ammatillinen osaaminen on koko Esedun aikuistoimialalla erinomaista. Palveluosaaminen ja vuorovaikutus näyttävät vastaavan asiakkaiden tarpeita.



Henkilökohtaistamisen vaikuttavuutta tarkasteltaessa Rikkinen (2006) toteaa, että henkilökohtaistaminen tehostaa tarvittavan ammattitaidon hankkimista. Keskeyttämiset ovat vähentyneet tai aikaistuvat jo hakeutumisvaiheeseen. Keskeyttämiseen ei ole kuitenkaan olemassa tunnuslukuja, koska osatutkintojen suorittaminen on myös mahdollista ja vahvan työelämälähtöisyyden vuoksi oppiminen työelämän tarpeisiin. Henkilökohtaistetun näyttöprosessin kesto myös vaihtelee. Aina ei kokonaisprosessin kesto ole lyhentynyt, vaikka usein niin myös tapahtuu. Henkilökohtaistaminen on myös ohjannut ammattitaidon hankkimisesta riippumattomaan tutkinnon suorittamiseen ja lisännyt joustavuutta. Asiakastyytyväisyyteen henkilökohtaistamisella on ollut vaikutusta. Tutkinnon suorittajien ja opiskelijoiden palautteet ovat myönteisiä. Kumpuutus ja sidosryhmäyhteistyö vahvistuvat, ja verkostoituvia työtapoja on otettu käyttöön. Työpaikkojen osuus näyttötutkintotoiminnassa on lisääntynyt huomattavasti. (Rikkinen 2006, 14 – 15.)

Myös Esedussa henkilökohtaistamisen vaikutukset on huomioitu asiakaspalautteen myönteisyytenä. Koulutusajat eivät aina lyhene, mutta niiden kesto vaihtelee huomattavasti. Asiakkaat ovat tyytyväisiä järjestelmä joustavuuteen. Asiakaspalautte nostaa haasteeksi ohjaamisen tärkeyden tutkinnon suorittamisen kaikissa eri vaiheissa. Tuki ja kannustus ovat tärkeitä. Etenkin hakeutumisvaiheen tärkeys korostuu ja varsinkin yksilöllisessä tutkintopolkumallissa siihen tulee edelleen panostaa.

Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että asiakaspalautteen näkökulmasta näyttötutkintotoiminta ja henkilökohtaistaminen toimivat OPH:n henkilökohtaistamismääräyksen mukaisesti ja hyvin Etelä- Savon ammattiopistossa. Toimintakorttiin kirjattu asiakaspalautteen tavoitetaso 3,8 saavutetaan einomaisesti. Henkilökohtaistamisen periaatteita noudatetaan ainakin pääpiirteittään riippumatta siitä, millä tavoin tutkintoon valmistava koulutus on järjestetty.

Huomionarvoista on, että Maratan yksilöllisellä mallilla järjestetyistä tutkinnoista saatu asiakaspalautte on lähes poikkeuksetta parempaa kuin oppilaitoksessa keskimäärin. Lähes kaikilla osa-alueilla Marata sai vertailussa ollutta Sotea parempia tuloksia. Voidaan todeta, että yksilöllisen mallin avulla saadaan tyytyväisiä asiakkaita, he saavat tarvitsemaansa ohjausta ja opiskelu kohdentuu

juuri siihen, mitä he ovat tulleetkin oppimaan. Tutkimusotos on verrattain pieni, mutta vertailukelpoinen. Asiakaspalautteesta nousee kehittämishaasteita koko oppilaitokseen sekä myös eri aloille.

Oppilaitoksen vuoden 2009 BSC – toimintakortin asiakas näkökulman tavoitteisiin on kirjattu asiakaspalautteen tavoitteeksi 3,8 ja tutkintojen ja suorittamisasteeksi 85 %. Lisäksi todetaan, että yhteinen opintotarjonta kattaa koko aikuiskoulutuksen toimialan. Tämä tarkoittaa yksilöllisten ja henkilökohtaistettujen tutkintopolkujen lisääntymistä ja joustavampaa asiakaslähtöistä toimintaa. Lisäksi todetaan, että kaikilla aikuiskoulutusta toteuttavilla tiimeillä on tarjolla vaihtoehtoja ammattitaidon hankkimiseksi. ( BSC-toimintakortti 2009)

Pohdin seuraavassa tutkinto/koulutuspalvelua asiakaspalvelun ja koulutuspalvelun käytettävyyden näkökulmasta. Maratan yksilöllistä mallia tarkastelen markkinoinnin ja brändin luomisen näkökulmasta eräänlaisena Sinisen meren strategiana (Kim & Mauborgne 2005).

## 8. 2 Näyttötutkinto - tuotteistettua koulutuspalvelua

Lämsän (2002) mukaan palvelun kehittäminen monista eri osista koostuvana kerroksellisena kokonaisuutena on palvelun tuotteistamista. Lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja tavoiteltu asema asiakkaiden mielessä. Nämä ilmaistaan liike-ideana ja palveluajatuksena. Keskeistä on määritellä yrityksen tavoittelemat kohderyhmät tarpeineen. Palveluajatuksessa eritellään tarjottavan palvelun sisältö ja määritellään, miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan käytännössä. Palveluajatuksen osatekijöiden tulee olla yhteensopivia keskenään. Kaikkien palvelun tuottamiseen osallistuvien on oltava tietoisia ja ymmärrettävä ja hyväksyttävä se sisältöineen. Ydinpalvelu on yrityksen olemassaolon syy. Lisäpalvelujen ja mielikuvien merkitys kilpailukeinona antaa yritykselle liikkumavaraa ja mahdollisuuden erottua. Lisäpalvelut ovat usein välttämättömiä ydinpalvelun käytölle. Mielikuvilla lisätään asiakkaan subjektiivisia kokemuksia ja näitä ovat brändi, värit, logot, tunne-elämykset ja yhteenkuuluvuus. Mielikuvia rakennetaan eläytymällä asiakkaan maailmaan ja innovaatioilla. ( Lämsä & Uusitalo 2002, 100–102.)

Tutkinnonsuorittaminen on monimutkainen palvelutuote, joka voidaan jakaa ydinpalvelun lisäksi useisiin lisäpalveluihin. Myös mielikuva ja yrityksen maine palvelun tuottajana ovat tärkeitä valintakriteereitä. Koulutuspalvelulle on ominaista, että asiakas joutuu osallistumaan prosessiin huomattavan paljon. Oppiminen on oppijan työtä, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Opiskelu ei siis ole yksisuuntaista palveluntuottamista. Ydinpalveluun kuuluvat opintotarjonnan lisäksi verkko-opintomahdollisuudet sekä työssäoppiminen. Lisäpalvelua ovat ohjaus, vuorovaikutus sekä monet oppilaitoksen sisäiset palvelut (ruoka, toimisto jne.). Oman erityispiirteensä näyttötutkintopalveluun tuovat sidosryhmät ja työelämän toimijat, jotka toimivat omien yritystensä pelisäännöillä. Asiakkaana tutkinnonsuorittajat punnitsevat, kuinka paljon aikaa ja vaivannäköä tutkinnon suorittaminen vie. Fyysistä vaivaa koituu esim. matkustamisesta. Psykkiseltä kannalta ajateltuna tutkinnonsuorittaminen vaatii henkistä vaivaa ja voi herättää epämiellyttäviä tunteita, jopa pelkoa. Sitoutuessaan tutkintopalveluun asiakas punnitsee tutkinnon hyötyä suhteessa kustannuksiin, joita hän uhraa saavuttamansa tutkinnon hyväksi.

### 8.3 Näyttötutkinto käytettävyyden näkökulmasta

Teknisiltä aloilta tuttua käytettävyyden käsitettä voidaan tarkastella koulutuspalveluissa. Käytettävyys parantaa yrityksen, tuotteen ja palvelun imagoa ja lisää toimintojen tehokkuutta. Palvelujen käytettävyydellä tarkoitetaan seikkoja, jotka helpottavat palvelun tai tuotteen käyttöä asiakkaan näkökulmasta. Asiakas palvelunkäyttäjänä ja toimijana on joko noviisi tai ekspertti. Noviisi aikuisopiskelijaa on alkuvaiheessa tarpeen ohjata uudelleenlaiseen malliin jo tutkinnonsuorittamispalvelun käyttöön. Ihminen toimii tunteidensa ja intuiotionsa varassa arvioidessaan saamaansa palvelua.

Lämsä toteaa, että hyvä palvelu on päämäärä, jota yritys tavoittelee. Pyrkimys hyvän palveluun on keskeinen toimintafilosofia ja jatkuva oppimisen ja kehittämisen kohde. Tästä syystä palvelun laatu ei ole koskaan valmis, vaan dynaaminen ja jatkuvassa muutoksessa. Laadun kehittäminen onkin työyhteisön yhteinen jatkuva oppimis- ja muutosprosessi. ( Lämsä 2002, 22.)

Voidaankin kysyä, millaista on koulutuspalvelujen käytettävyys Esedussa. Koulutuspalvelujen tuottamisessa on tavoitteena mahdollisimman korkea laatu hyväksyttävien kustannuksin. Palvelun käytettävyys on työvälineiden ja työtapojen kehittämistä, joka voi johtaa markkinaosuuden kasvattamiseen ja asiakastyytyväisyyden lisääntymiseen. Kun käyttäjäkeskeisyys ja asiakaslähtöisyys toteutuvat tutkintojen suunnittelussa ja toteutuksessa, on opettajan/ ohjaajan työ selkeää ja tutkinnon suorittaja kokee saamansa palvelun ja toiminnot sujuvina. Tämä puolestaan säästää käyttäjien aikaa. Käytettävyys poistaa tarpeetonta stressiä tutkinnon suorittajalta, parantaa palvelua ja vähentää virheitä. Palvelun käyttö on helposti opittavissa ja palvelu on hyväksyttävää. Voidaan toki kysyä, onko oppiminen aina helppoa. Myös koulutuspalveluiden eettisyyttä on syytä kyseenalaistaa.

Turvallisuus on keskeinen tekijä palveluiden käyttäjälle. Jos tutkinnon suorittaja tuntee olonsa epävarmaksi tai jollakin tavoin uhatuksi, on peli menetetty. Turvallisuuden tunne on monen eri tekijän summa. Fyysinen ja psyykinen sekä sosiaalinen turva ovat keskeisiä. Usein keskeyttämisissä voikin olla kysymys siitä, että tutkinnon suorittaja kokee olonsa epävarmaksi tai pelkää. Hyvällä ohjauksella voidaan näistä tilanteista päästä eteenpäin. Luottamuksellinen suhde ohjaavan opettajan ja tutkinnon suorittajan välillä lisää turvallisuutta. Tutkinnon suorittaja tietää saavansa ohjausta ja neuvoja niitä tarvitessaan.

On tärkeää myös huomata asiat, jotka estävät ja haittaavat tuotteen tai palvelun käyttöä. Käytettävyys ilmenee käyttötilanteessa ja tarkoittaa opasteita, tiedotteita ja tiedottamisen selkeyttä. Täsmällisyys tarkoittaa lupauksen pitämistä ja palvelun oikea-aikaisuutta. Nämä ovat kehittämisen ja jatkuvan parantamisen kohteita Esedussa.

Prosessin nopeus, helppous ja asiakasmieleisyys konkretisoituvat käytössä. Koulutuspalvelussa tuote, palvelu ja ihminen ovat vuorovaikutuksessa. Tutkinnon suorittajan kannalta koulutuspalvelun on oltava tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Koulutuspalvelujen yhtenäisyys eri toimialoilla voisi parantaa käytettävyttä tutkinnon suorittajan näkökulmasta tarkasteltuna. Prosessi nopeutuu, kun turhat vaiheet jäävät pois.

On hyvä huomata, että koulutuspalveluiden suunnittelija ei ole useinkaan ko. palvelun käyttäjä, hän tietää tuotteestaan liikkaa. Tästä syytä koulutustuotetta saatetaan liikaa mutkistaa ja käytettävyys kärsii. Esimerkiksi tutkintotehtävissä käytetty kieli lähtee oppilaitosmaailmasta, eikä työelämän säännöistä. Palvelun käytettävyttä voidaan parantaa selkeillä ohjeilla ja kuvauksilla. Ohjaus on keskeinen turvallisuutta lisäävä tekijä tutkinnon suorittamisprosessissa.

On muistettava, että käyttäjä ei ole myöskään suunnittelija. Käyttäjä ei tunne kaikkia toiminnallisia ja teknologisia mahdollisuuksia, jota palvelu voi sisältää. Näin ollen koulutuspalvelun suunnittelua ei voida ”ulkoistaa” opiskelijalle. Miellipiteitä ja palautetta voidaan kysyä ja hyödyntää toiminnan kehittämisessä, mutta koulutuksen ja tutkintojen suunnittelutyön tekevät tutkintojen ja koulutuksen asiantuntijat.

#### 8.4 Maratan toimintastrategia

Marata-alan yksilöllinen tutkintopolku malli on saanut runsaasti kritiikkiä ja ihmettelyä osakseen sekä organisaatiossa että myös ulkopuolisilta. Eihän koulutusta voi järjestää, jos ei ole opiskelijaryhmiä. Toimintamalli on pitkän ajan ja kehittämisen tulos ja on lähtenyt liikkeelle työelämän tarpeesta ja jalostunut henkilökohtaistamismääräysten ja -säädösten myötä. Sekä hyvä asiakaspalautte että toiminnan tehokkuus, myös taloudellisessa mielessä, kertovat toimintamallin hyvistä puolista. Sidosryhmiltä ja ostaja-asiakkailta saatu palautte on vuosien saatossa ollut myönteistä. Marata on saanut mm. Te-keskuksen hyvän kouluttajan palkinnon vuonna 2003 henkilökohtaistetun tutkintomallin perusteella. Työvoimakoulutuksessa olleet tutkinnon suorittajat työllistyvät yksilöllisessä mallissa hyvin.

Tarkastelen Marata – toimintamallia Kim & Mauborgne (2005) Sinisen meren strategian avulla. Olemme luoneet jotain uutta, perinteisestä koulutusmallista poikkeavaa toimintatapaa. Arvoinnovaatio merkitsee uutta tapaa ajatella ja toteuttaa strategiaa, jonka tuloksena syntyy Sininen meri ja yritys tekee selvän pesäeron kilpailijoihin (Kim & Mauborgne 2005, 34). Ks.kuvio 60.

<b>Punaisen meren strategia</b>	<b>Sinisen meren strategia</b>
Kilpaillaan olemassa olevilla markkinoilla	Luodaan aivan uusi markkinatila, jossa ei ole kilpailua
Peitotaan kilpailijat	Tehdään kilpailusta merkityksetöntä
Hyödynnetään olemassa oleva kysyntä	Luodaan uutta kysyntää ja vallataan se itselle
Tehdään valinta arvon ja kustannusten välillä	Vapaudutaan arvon ja kustannusten välisestä valintapakosta
Koordinoidaan koko toimintojärjestelmä varmistamaan valitun strategisen vaihtoehdon eli differoinnin tai pienten kustannusten saavuttaminen	Koordinoidaan koko toimintojärjestelmä varmistamaan differointi ja pienet kustannukset

### Kuvio 60. Punaisen ja Sinisen meren strategian vertailu

Kim & Mauborgne kehottavat kysymään Sinisen meren strategiaa luotaessa neljä kysymystä. (Kim & Mauborgne 2005, 51–52.)

- 1) Mitkä toimialan itsestään selvyydet tulee poistaa?
- 2) Mitä tekijöitä tulee supistaa alan normia vähäisemmäksi?
- 3) Mitä tekijöitä tulee korostaa alan normia enemmän?
- 4) Mitä sellaista tulisi luoda, jota ei alalla ole koskaan ennen tarjottu?

Tarkastelen kuviossa 61 em. kysymysten avulla Maratan yksilöllistä näyttötutkintomallia. Mallin toimivuutta olen perustellut tämän opinnäytetyön sivuilla.

<b>Poista</b> Ryhmä - ja rintamakoulutus Ryhmäytyminen pysyvään ryhmään Oppiaineajattelu Ryhmien lukujärjestykset Ryhmien opinto- ohjelmat Opettajajohtoisuus	<b>Korosta</b> Yksilöllinen tutkintopolku Työelämäläheisyys Joustavuus Hankitun osaamisen huomioiminen Monipuolinen opintotarjonta Monipuoliset opiskelumenetelmät Ohjaus Tukipalvelut Itseohjautuvuus
<b>Supista</b> Opettajajohtoisen opiskelun määrää Luokkaopetuksen määrä Kokeet ja tentit	<b>Luo</b> 20/ 80-malli (oppilaitos/ työelämä) Työpainotteinen oppiminen Tutkinnon suorittaminen mahdollista ilman koulunpenkissä istumista Yksilöllisyys

### Kuvio 61. Maratan Sinisen meren nelikenttä

Maratalla Sinisen Meren strategia tarkoittaa monipuolista opintotarjontaa sekä vaihtoehtoisia kullekin yksilölle sopivia opiskelumenetelmien valintaa. Joustavan opintotarjonnan edellytys on riittävä määrä saman tai lähialan tutkintoihin valmentautuvia opiskelijoita. On myös hallinnollisesti pystyttävä ottamaan ha-keutajat oppilaitokseen Non Stop -periaatteella. Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen on hoidettava tehokkaasti sekä hyväksyttävä hankittu osaami-nen osaksi tutkinnonsuoritusta. Osaamisen puutteet on tunnistettava. Lisäksi on osattava ohjata ja ideoida tutkinnon suorittajan kanssa ajallisesti ja tavoit-teellisesti järkeviä oppimiskokonaisuuksia. Oppimisen edistymistä on arvioita-va ja on osattava tehdä päätöksiä siitä, milloin ohjataan tutkintosuoritukseen. Tutkintojärjestelyt on tehtävä asiakkaan toiveita kuunnellen. Työelämäyhteyk-sien on oltava toimivia. Hyvä työpaikkaohjaaja on oppimisen kulmakivi. Tut-kinnonsuorittamisajan on joustettava tutkinnonsuorittajan elämäntilanteiden mukaan. Joustavuutta ja hyvää palvelua edellytetään sekä opetushenkilöstöltä että kaikilta oppilaitoksen toimijoilta. *Asiakkaan hyvä* on keskeinen toimintape-riaate.

## 8.5 Tulevaisuus

Esedun laaturyhmä ottaa kantaa Webropol-ohjelmaan kehitettyyn asiakaspa-lautesysteemiin. Tätä tutkimusta voidaan hyödyntää arviota tehdessä. Ope-tushallitus on kehittänyt Aipal -palautejärjestelmän, joka on suunnattu näyttö-tutkinnonsuorittajille. Olemme oppilaitoksena olleet jo aiemmin liikkeellä ja kehittäneet oman henkilökohtaistamisen toimivuutta arvioivan asiakaspa-lautesysteemimme. Pohdittavaksi tulee, liitymmekö valtakunnallisen Aipal -järjestelmän käyttäjiksi vai jatkammeko palautteen keräämistä tässä tutkimuk-sessa esitetyllä järjestelmällä. Tulen esittämään lomakkeeseen joitakin muu-toksia. Molempien järjestelmien edut ja haittapuolet on analysoitava. PVA -menetelmää voidaan käyttää analysoinnissa hyväksi.

Heikko lenkki mielestäni on edelleen palautetiedon hyväksikäyttäminen. Pa-lautetiedon käsittely tulee saada tehokkaaksi kaikilla toiminnan tasoilla; opet-tajat, tiimit, toimialat ja klusterit ja oppilaitos. On pohdittava kuinka paljon re-sursseja kohdennetaan palautetiedon analysointiin ja kuka siitä vastaa. On

myös vietävä käytäntöön ja nostettava kehittämiskohteiksi asiakaspalautteen avulla saatuja heikkouksia, mutta myös vahvistettava vahvuuksia. Aikuiskoulutuksen toimialalla on jo strategisesti linjattu, että kaikki näyttötutkinnon suorittajat siirtyvät opiskelemaan joustavan opintotarjonnan kautta. Siirtyminen ja yhteistyön lisääminen toimialojen välillä on hidasta ja vaativat uudenlaisia toimintatapojen käyttöön ottamista ja vanhoista toimintamalleista luopumista. Uudistuminen on myös mahdollisuus.

Ammatillisessa aikuiskoulutuksessa eletään murroksen aikaa mm. ammatillisen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistuksen, tuloksellisuusrahan, koulutuksen järjestäjäverkon kokoamishankkeen, aluehallinnon kokonaisuudistamisen sekä työhallinnon uudistusten osalta. Aikuiskoulutuksen ja aikuiskoulutuskeskusten ydinhaasteena on ulkoisen kilpailukyvyn ja sisäisen suorituskyvyn ylläpitäminen; perustehtävä eli aikuiskoulutus ei saa hämärtyä, muu toiminta on tukevaa tai täydentävää koulutustoimintaa. Työmäärän tulee jakautua tasaisesti koko koulutuksen järjestäjäverkon kesken. Odotettavissa olevia muutoksia vuosina 2009–2012 koulutuksen järjestäjän näkökulmasta ovat mm.:

- koulutuksen tarjontalähtöisyydestä kysyntälähtöisyyteen
- ammatillisen koulutuksen järjestäjäverkoston muutokset (Ese-dussa siirtyminen osakeyhtiömallin 2009)
- henkilökohtaistaminen tulee korostumaan yhä enemmän
- uusia toimialoja, ammatteja ja ammattitaitovaatimuksia tulee lisää

( Koskinen, 2008)

Taloudellisen tilanteen kääntyessä taantumaan aikuiskoulutuksen volyymit kääntyvät nousuun. Kysynnän kasvaessa on pystyttävä joustavasti laajentamaan toimintaa, joka tarkoittanee uuden henkilöstön rekrytointia ja perehdyttämistä. Tällä hetkellä ammatillisen aikuiskoulutuksen rahoitus on hajautettu monen ministeriön alaisuuteen ja monille hallinnollisille viranomaisille. Opettajien oltava perehtynyt rahoituslähteisiin ja osattava kohdistaa paitsi oma työnsä eri rahoituksen momenteille, osattava myös tutkinnon suorittajia edullisemmän rahoituksen piiriin. Järjestelmä on monimutkainen ja kankea. Vuonna 2008 on tulossa Ammatillisen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus, joka toivon



mukaan johtaa selkeämpiin rahoitusjärjestelmiin sekä koulutusorganisaatioiden että yksittäisen tutkinnonsuorittajan näkökulmasta.

Etelä-Savon ammattiopiston aikuiskoulutus on mainittu asiakaspalautteen osalta Suomen parhaana aikuisoppilaitoksena Aikuiskouluttajien liiton koulutuspäivillä 19–20.11. 2008 (Koskinen 2008). Viikolla 47 2008 tuli Etelä-Savon TE-keskuksesta tieto, että Maratan aikuistiimin vuonna 2008 järjestämän työvoimapolitiittisten monialakoulutusten opiskelijoiden välipalaute (Opal-järjestelmä) sai kiitettävän maininnan ja keskiarvon 4,1. Vastaaajista 80 % arvioi koulutusjärjestelyt arvosanalla hyvä tai kiitettävä. Koen, että näyttötutkintojen asiakaspalautejärjestelmän hyväksi tehty työ ei ole mennyt hukkaan, vaan tuottaa jo konkreettisia tuloksia. Tuloksissa välittyy myös Maratan yksilöllisen näyttötutkintopolun toimivuus, joustavuus, työelämälähtöisyys ja asiakasmieleyisyys.

## LÄHTEET

Alasuutari, P.2000. Laadullinen tutkimus. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

BSC- toimintakortti 2009. Etelä-Savon ammattiopisto, aikuiskoulutus.2008

Bragge, A. 2006. Näyttötutkintostrategia asiakaslähtöisyyden ja yhteistyön vahvistajana. Artikkeliteoksessa Rikkinen, Aino.( toim.) Henkilökohtaistamisen hyvät käytännöt, mallit ja mekanismit. AiHe-Projektin tuloksia. Helsinki OPH.

Eskola, J., Suoranta, J., 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Gunnar, M., Pasanen, H., Pekkanen, M., Räsänen, L., Vuolle-Salonen, M. 2004. Ohjaus näyttötutkinnon ja valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisessa - Ohjaus työtavaksi-videoon liittyvä käsikirja. 2004. AiHe-projekti. OPH.

Heikkinen, E. Ohjauksen ajankäytön seuranta. Aihe Projektin tuloksia 2006. OPH. Helsinki.

Heikkinen, H, L,T & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa-Heikkinen, H, L. & Huttunen, R. & Moilanen. P (toim.) 1999. Siinä tutkija, missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Ateena.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita.

Henkilökohtaistamismääräyksen soveltamisohje. 20008. Etelä -Savon ammattiopisto.

Henkilöstön kehittämissuunnitelma. 2008. Etelä- Savon ammattiopisto.

Ihanainen, P., Rikkinen, A., 2006. Verkko-oppimisen ja ohjauksen asiantuntijatyöryhmä. Verkko-oppiminen ja ohjaus. AiHe-projektin tuloksia 2006. Helsinki. OPH.

Järvinen, A., Koivisto, T., & Poikela, E.,2000 Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva. WSOY.

Kannisto, P & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä. AMK-kustannus. Jyväskylä. Gummerus.

Kolb, D.A. 1984. Experimental Learning. Practice Press. Englewood Cliff. NC.

Koljonen, E. 2007. Henkilökohtaistaminen. Näyttötutkinnon suorittajien kokemuksia henkilökohtaistamisesta. Kandidaattitutkielma. Tampereen yliopisto. Täydennyskoulutuskeskus. 2007.

Koskisen, A., 2008. Terveiset aikuiskouluttajien liiton koulutuspäiviltä. Apulaisrehtori Antti Koskisen puheenvuoro henkilöstön aamukahvitilaisuudessa 21.11.2008.

Leminen, T. 2006. Kuinka turvataan aikuiskoulutuksen kehittäminen. Puheenaiheita lehti. Syksy. OPH.

Liimatainen, L., Ryttyläinen, K., (toim.) 2006. Innovoi, vaikuta, arvioi. Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 62. Jyväskylä.

Malin, P., Rikkinen, A., 2006. Henkilökohtaistaminen ja työelämäyhteistyö avain laatuun ja vaikuttavuuteen. AiHe-projektin tuloksia. Viitattu 28.2.2007. <http://www.oph.fi/page.asp?path=1,443,9111,51369>

Mezirow Jack ym.1995. Uudistava oppiminen: Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Oppimateriaaleja 23. Helsinki

Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma. 2008. Etelä- Savon ammattiopisto.

Opetushallitus. 2006. Henkilökohtaistamismääräys. OPH 43/011/2006.

Opetushallitus. 2007. Näyttötutkinto-opas. Käsikirja tutkintojen järjestäjille ja tutkintotoimikunnille. Helsinki. Opetushallitus.

Opetusministeriö. 2008. Ammatillisen lisäkoulutuksen tulosrahoitus. Viitattu 1.11.2008. [Http://www.alvar.fi/2008-9/materiaalit/opm1.ppt#613,18,](http://www.alvar.fi/2008-9/materiaalit/opm1.ppt#613,18)

Perttula, J. 1995. Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta. Kasvatus 1/1995, s.39–46.

Pohjonen, P., 2005. Työssäoppiminen. Ammatillisen osaamisen perusta. Ota- van kirjapaino. Keuruu.

Poikela, E., Työssä oppimisen prosessimalli. 2006. Teoksessa Poikela, E. (toim.) Osaaminen ja kokemus- työ, oppiminen ja kasvatus. University Press: Tampere.

Rikkinen, A., Heikkinen, E., Ihanainen, P., Nurmi, E-L. 2005. AIHE -projekti- Aikuisopiskelun henkilökohtaistaminen näyttötutkintotoiminnassa. OPH. Helsinki. Hakapaino Oy

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammer-paino oy. Tampere.

Ruohotie, P., 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Oy Edita Ab. Helsinki.

Seitamaa & Hakkarainen. 1999. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Viitattu 19.9.2008.[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/02\\_metodiartikke](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikke)

lit/seitmaa\_kvalitatiivnen\_sisallon\_analyysi/?tree:D=168429;168895&tree:selres=168595&hrpDelimChar=;&parentCou

Seppälä, T. (toim.)2005. Aikuisten oppisopimus – osaamista ja kilpailukykyä työpaikoille. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus. Palmenia. Vantaa.

Silvennoinen, M., 2004. Työssä oppiminen ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Ohjausta, tukea ja arviointia. Eduta instituutti.

Näyttötutkintotoiminnan suunnitelma. 2008. Etelä- Savon ammattiopisto.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E & Sari, S.1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä. Helsinki:

Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Tampere.

Tuomola, M., Matkalla tutkintoon.2006. Henkilökohtaistamisen onnistuminen opiskelijan tutkintopolulla. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro Gradu tutkielma. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutussäätiö.

Tynjälä, P., Heikkinen, H., Huttunen, H., 2005. Konstruktivistinen oppimiskäsitys oppimisen ohjaamisen perustana. Teoksessa: Kallila, P. & Malinen, A.(toim.): Konstruktivismi ja realismi. Aikuiskasvatuksen 45. vuosikirja. Kansanvalistusseura: Vantaa.

Työministeriö. Oskarista osaajaksi. Työvoimakoulutus prosessina ja toimijoiden yhteistyönä. 2006. Yliopistopaino. Helsinki.

Verkko-Tutor.net.2008. Viitattu 1.11.2008.

<http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor/kokem.htm#Kokemukset>

Verkko-ohjaus.net. Viitattu 26.2.2008. <http://www.verkko-ohjaus.net/tehtavat.php?id=28>

## LIITTEET

Liite 1. Ryhmäkoulutuksen ja yksilöllisen tutkintopolun vertailu PVA-menetelmän avulla

	<b>Ryhmäkoulutus</b> Henkilökohtaistaminen rakennetaan ryhmän opintoihin	<b>Yksilöllinen tutkintopolku</b> Henkilökohtaistaminen yksilöllisesti
<b>Logistiikka/koulutuspalvelun saatavuus</b>	Aloitus 1 (2) kertaa vuodessa – harvemmin! Koulutuksen aloittaminen vaatii ryhmän 12–16 opiskelijaa, jotta kannattavaa Pienillä hakijamäärillä koulutukset eivät ala → hakijat karkaavat muualle	Mahd. jatkuvasti hakeutua ja aloittaa tutkinnon suorittaminen Saatavuus hyvä Vaatii joustavuutta oppilaitoksen toiminnassa ja valmiudet järjestää tutkinnot yksilöllisesti Nopea/ välitön asiakkaan tarpeisiin vastaaminen
<b>Markkinointi</b>	Lehtimainonta Internet Opti -tietokanta	Lehtimainonta Internet Opti-tietokanta Työntajien kautta markkinointi Opettajien henkilökohtainen markkinointityö työpaikoilla Tiedotetaan mahdollisuudesta suorittaa tutkinto näytöillä
<b>Opiskelija-asiakkaana</b>	Asiakastyytyväisyys +/- Opiskelu voi olla hankalaa työn ohessa Sitouduttava ryhmän etenemiseen Keskeyttämisistä ? Hylkäämisistä näytöissä Koulutuksen alku ja loppu kaikilla sama	Asiakastyytyväisyys yleensä hyvä Työn ohessa opiskelu mahdollistuu + Joustavuus opintoajassa + Opinnot täsmätarpeeseen + Keskeyttämiset vähenevät + Tutkintojen suorittamis - % hyvä Arvosanat yleensä hyviä Hylkäämisistä vähän Tutkinnon suorittamiseen kuluva aika yksilöllinen → aika ei aina lyhene· yksilölliset vaihtelut suuria
<b>Ostaja asiakas Te-keskus, oppisopimus</b>	Kaupanteko koskee ryhmiä + Helppous kaupanteossa sekä tarjouksen tekijälle Kysyntälähtöisyys?	<b>Kysyntälähtöisyys toteutuu</b> Ostosopimukset joustavia ja ovat alakohtaisia puitesopimuksia (TE-keskus, Valtionosuus) → toteutuvat tutkinnot määräytyvät opiskelija-asiakkaiden kysynnän mukaan ja työelämän tarpeen mukaan Valmistuvien työllistymis - % hyvä ja tavoitteiden mukainen
<b>Opettajat / Opetus</b>	Pohjautuu opetussuunnitelmiin OPS/ROPS/ HOPS Ennakkosuunnittelu helppoa Lukujärjestykset organisoivat ryhmän ja opettajien toiminnan Järjestelmän joustamattomuus Opetus asiantuntijälähtöistä Opetusmenetelmiä voidaan käyttää monipuolisesti (sama tuttu ryhmä) Opettaja voi erikoistua substanssiin Tutkintojen kokonaisvaltaista tuntemista ei välttämättä tarvita Opiskelijoiden ohjausta voi myös hoitaa siihen erikoistunut henkilö	Pohjautuu yksilöllisiin oppimispolkuihin Ohjauksellisuus korostuu osalla opettajista Opettajan hallittava substanssi työelämän kautta Opettaja oppimisen mahdollisuuksien etsijä Monipuoliset oppimisympäristöt → Työssäoppiminen Tunnettava koko tutkintoprosessi, lähiammatit, ammattitaitovaatimukset Ohjaus kokonaisvaltaista tutkinnon suorittajan elämäntilanteeseen ja urasuunnitelmiin paneutuvaa Suunnittelu joustaa asiakkaan tarpeista lähtien Järjestelmä mukautuu opiskelijan tarpeisiin

<b>Tukipalvelut, muu henkilöstö, opiskelijahallinto, siivous- ja ruokapalvelut</b>	Ryhmän aloitus, päättäminen, todistukset yhtä aikaa Ruokailijavahvuus pysyy samana Sama määrä tilojen käyttöä jatkuvasti	Opiskelijahallinnon joustavuusvaatimus lisääntyy → opiskelijoiden kirjaaminen opiskelijaksi, ilmoitukset opintotukikeskukselle, tutkintotoimikunnille, todistusten kirjoittaminen opiskelijakohtaisesti ja yksilöllisen aikataulun mukaan. Työelämälähtöisyyden lisääntyessä ruokapalveluiden, siivouksen yms. tarve saattaa vähentyä Fyysisten tilojen tarve pienenee Ruokailijamäärät vaihtelevat
<b>Merkitys tutkinnon suorittamisen kolmessa eri vaiheissa:          1) Hakeutumisvaihe 2) Tutkinnon suorittaminen 3) Lisäosaamisen hankkiminen</b>		
	<b>Perinteinen</b>	<b>Yksilöllinen -malli</b>
<b>1) Hakeutumisvaihe</b>	Ryhmäaloitukset Saadaanko ryhmät täyteen → halukkaat eivät pääse koulutukseen, jos ryhmä liian pieni Tutkinnon tason tai nimikkeen vaihtaminen ei mahdollista koulutuksen alkamisen jälkeen Rahoitusmuodon vaihtaminen ei ole mahdollista Aiempien suoritusten ja opintojen hyväksiluku/ vert. osaamisen tunnistaminen	<b>TUTKINTOON HAKEUTUJA</b> Yksilöllinen alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta Yksilöllisen aloitus => yhtä aikaa aloittaa useisiin eri tutkintoihin valmentautuvia opiskelijoita Kaikki soveltuvat voivat aloittaa ryhmän koosta riippumatta Keskeyttämiset ajoittuvat hakeutumisvaiheeseen, usein kyseessä tutkinnon tason tai ammattialan vaihdoksia → asiakkaan etu Rahoitusmuoto voidaan valita tai vaihtaa (oppisopimus, pt, VOS, Te-keskus) Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja huomioiminen tutkinnon suorittamisessa ja opiskelussa Ohjataan suoraan tutkintoon, jos osaamista riittävästi, muutoin ohjataan valmistavaan koulutukseen
<b>2) Tutkinnon suorittaminen</b>	Kaikki suorittavat näytöt samalla aikataululla koulutusvaiheen jälkeen riippumatta osaaamisesta Hylkäämisiä -? Tutkintotilaisuudet ilmoitetaan ryhmänä tutkintotoimikunnalle	<b>TUTKINNON SUORITTAJA</b> Ohjataan tutkinnon osien suorittamisen suunnittelua ja suorittamista Resursseja ohjaukseen Aiemmin hankittu osaaminen hyödynnetään tutkinnon suorittamisessa → Voi mennä suoraan näyttöön, jos osaaminen riittää. Henkilökohtaiset ura- ja työllistymissuunnitelmat huomioidaan + Näytöt silloin kun osaaminen on optimaalinen Ajallisesti joustava Voi itse vaikuttaa aikaan ja näyttöpaikkaan Hyviä arvosanoja /hyväksytyjä näyttöjä Vähän hylkäämisiä Tutkintotilaisuudet ilmoitetaan kunkin kohdalta erikseen tutkintotoimikunnalle → vaatii resurssia
<b>3) Tutkintoon valmistava koulutus / lisäosaamisen hankkiminen</b>	Opiskeluryhmän merkitys + Opetetaan kaikille samat opetussuunnitelman mukaiset opinnot riippumatta siitä tarvitseeko niitä Keskeytys- %? Asiakastytyväisyys -/+ Tyytymättömyys/ Valituksia?	<b>AMMATILLINEN AIKUISOPISKELIJA</b> Yksilölliset tavat oppia mahdollistuvat Ohjataan opiskeluvaiheessa Ohjaus vaatii resursseja Henkilökohtainen oppimispolku Opiskellaan puuttuvaa osaamista Pysyvän opiskeluryhmän puuttuminen +/-? Ryhmytyminen työsisäoppimispaikkaan + Verkostoituminen eri lähialojen opiskelijoihin + Opiskelijat motivoituneita → Ei tarvitse pakko-opettaa Vastuu oppimisesta opiskelijalla Oppilaitoksen tarjonta on opiskelijalle resurssi ja mahdollisuus hankkia osaamista. Voi valita itselleen sopivan tavan (verkossa, työssä, lähiopinnot) Voi itse vaikuttaa opintojen etenemiseen

<b>Opintotarjonta</b>	Lukujärjestykset voidaan suunnitella ennakoon Suunnittelun mukaan eteneminen Ryhmä etenee Ryhmänä Ei voi olla laajaa valinnaisuutta (resurssit ryhmäkohtaisia)	Riittävä määrä opiskelijoita, jotta toimii (Marata 100-150) Monipuolinen opintotarjonta Täsmätarjontaa asiakkaan tarpeisiin + Opintotarjonnassa mukana eri alojen opiskelijoita + Moniammatillinen vuovaikutus vahvistaa osaamista -> joka kerta mukauduttava uuteen ryhmään -> sopeutumis- ja ryhmäytymistaidot kehittyvät Vaativaa opettajalle > joutuu huomioimaan eri tutkinnot ja yksilölliset tarpeet Taloudellisesti kannattava
<b>Opetusmenetelmät</b>	Työssäoppiminen kaikilla yhtä aikaa Perinteiset ja uudenlaista voi kokeilla ryhmällä Ohjaus ryhmille ja myös yksilöille	Oppiminen lähenee työelämää Verkko-opintoja hyödynnetään Menetelmien ja tapojen monimuotoisuus lisääntyy Yksilöohjaus vie resursseja aiempaa enemmän Työssäoppiminen yksilöllisen aikataulun mukaan
<b>Oppilaitoksen Imago</b>	Perinteinen koulutusorganisaation imago Punaisen meren strategia”	Imagon muutos <i>työelämälähtöiseen</i> joustavaan suuntaan Kilpailuetu oppilaitokselle → luodaan ” Sinisen meren strategia”
<b>Lainsäädäntö Henkilökohtaistamismääräys/ OPH 2006</b>	Määräys jätetään noudattamatta tai noudatetaan ryhmän opintojen päälle rakennettuna	Tutkintoprosessi toteutuu lainsäädännön ja Opetushallituksen ohjauksen mukaisesti + Henkilökohtaistamisen 3 vaihetta toteutuvat
<b>Työelämä/työntajat Työllistyminen</b>	Työssäoppimis- ja näyttöpaikkojen saataavuus hankalaa, liikaa samaan ammattiin työssäoppijoita yhtä aikaa Ohjausresurssien kohdentaminen Erikoisosaajia valmistuu liikaa kerralla - työllistyminen huonoa	Työelämälähtöisyys toteutuu TOP-paikkoja hyvin saatavilla TOP-rekrytointikanava työpaikoille Työllistymis- % hyvä Työpaikat saavat osaavaa väkeä tarpeisiinsa+ Erikoisosaamista vaativiin ammatteihin ei valmistu liikaa väkeä kerralla (baarimestari, dieetikokki) <b>Opintojen työelämälähtöisyys:</b> tehtäviä, projekteja, näytöt työpaikoilla
<b>Tilojen käyttö/ tarve</b>	Koe-, laite ja tilainvestoinnit vaativat runsaasti resursseja Laitekannan vajaakäyttö ja vanheneminen	Tarvitaan kohtuullisesti tila-, kone- ja laiteinvestointeja kun hyödynnetään työpaikkoja ja niiden koneita, laitteita ja osaamista oppimisympäristöinä Kaikkia kalliita laitteita ei tarvitse hankkia oppilaitokseen
<b>Johtaminen</b>	Perinteinen malli	Henkilökohtaistamista pitää johtaa → uudenlainen työ- ja johtamiskulttuuri Pelisäännöt opetuksen, ohjauksen yms. osalta sovitettava Tiimiorganisaatiomalli + Innovatiivisuutta ja uuden kokeilua kannustetaan
<b>Talous</b>	Perinteinen, tunnit kohdentuvat ryhmän budjettiin	Säästää resursseja, jos riittävästi yksilöllisellä mallilla opiskelevia (Marata noin 150) Ei tarvitse kouluttaa sellaista mitä asiakas jo osaa Resurssien kohdentaminen asiakaslähtöisesti (ohjaus, opetus ) Tuntikehysjärjestelmä +

## Liite 2. Webropol-kysymyslomake

AIKUISTEN AMMATILLISEN NÄYTTÖTUTKINNON SUORITTAJAN  
PALAUTELOMAKE

Etelä-Savon  
ammattiopisto

Etelä-Savon ammattiopisto haluaa kehittää toimintaansa. Antamalla palautteesi saamastasi koulutuksesta sekä ohjeispalveluista, autat meitä palvelemaan sinua paremmin.

(\* merkitty kysymys on pakollinen kysymys)

## PERUSTIEDOT

Koulutuksen nimi

Koulutusala \*

- teknikan ja liikenteen ala
- matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- luonnonvara-ala
- sosiaali- ja terveysala
- kulttuuriala
- liiketalouden ala

Suoritetun tutkinnon taso \*

- perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto

Suoritettu tutkinto oli \*

- osatutkinto
- koko tutkinto



Suoritetun tutkinnon nimi

\*

Ohjaavan-/vastuupettajan tai ryhmäohjaajan nimi

\*

Tutkinnon suorittamiseen kulunut aika \*

- alle 3 kk  
 3 kk - 6 kk  
 6 kk - 12 kk  
 1 - 2 vuotta  
 yli 2 vuotta

Tutkinnon rahoitusmuoto

- ammatillinen lisäkoulutus  
 oppisopimuskoulutus  
 perustutkintokoulutus  
 työvoimakoulutus  
 muu, mikä

Mistä sait tiedon tutkinnosta? (voit valita useita)

- lehdestä  
 internetistä  
 oppilaitoksen ilmoituksesta tai esitteestä  
 ystävältä  
 työnantajalta  
 työvoimatoimistosta  
 oppilaitoksen henkilökunnalta  
 muualta, mistä?

**NÄYTTÖTUTKINTOON HAKEUTUMINEN JA AIEMMIN HANKITUN OSAAMISEN TUNNISTAMINEN**

Arviot seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1=huonosti, 5=erinomaisesti)

	1	2	3	4	5
1. Aiemmin hankittu osaamiseni huomioitiin näyttötutkinnon ja opintojen suunnittelussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Minua perehdytettiin tavoitteena olevan tutkinnon perusteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Elämäntilanteeni (työ, perhe, välimatka oppilaitokseen yms.) huomioitiin näyttöjen ja opintojen suunnittelussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Merkitse alemman osaamisesi arviointiin käytetyt tavat (voit valita useita)**

- työtodistukset
- koulutustodistukset
- ammattitaidon arviointi (www.osaan.fi)
- työnantajan kuvaukset osaamisestani
- oma arviointini osaamisestani
- asiantuntijahaastattelu (opettaja, tutkintovastaava)
- ammattia tukevat harrastukset
- muu, mikä?

**Kanssani keskusteltiin tukitoimien tarpeesta (luki- ja kirjoitusvaikeudet, lisäohjaus, maahanmuuttajan kielitaito)**

- Kyllä
- Ei
- Erityisiin tukitoimiin ei ollut tarvetta

**Tutkintoon hakeutumisvaiheessa minut ohjattiin (valitse yksi)**

- suoraan näyttöön
- hankkimaan lisäosaamista (työssäoppiminen, koulutus)
- hankkimaan lisäosaamista ja jollakin osin suoraan näyttöön

**Kommentit alkuvaiheen ohjaukseen ja toteuttamiseen**

**NÄYTTÖTUTKINNON SUORITTAMINEN****Arvio seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1=huonosti, 5=erinomaisesti)**

	1	2	3	4	5
4. Sain ohjausta tutkintosuoritusten suunnitteluun ja toteutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pystyin vaikuttamaan tutkintosuoritusten aikatauluihin ja näyttöympäristön valintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ammatillisen osaamiseni kehittyminen ja valmiuteni näyttöön huomioitiin tutkintotilaisuuksien suunnittelussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Olin selvillä arviointikriteereistä ennen tutkintosuoritusta ja arviointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Itsearviointini huomioitiin tutkinnon osien arvioinnissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1=huonosti, 5=erinomaisesti)**

	1	2	3	4	5
9. Työelämän edustajien (työnantaja, työntekijä) arviointi suhteessa tutkinnon perusteiden osaamisvaatimuksiin ja kriteereihin onnistui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Näyttöjen sisällöt vastasivat työelämän ammattitaitovaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kommentit tutkintojärjestelyistä ja arvioinnista****TARVITTAVAN AMMATTITAITON JA LISÄOSAAMISEN HANKKIMINEN (VASTAA KYSYMYKSIIN, JOS OLET OSALLISTUNUT TUTKINTOON VALMISTAVAAAN KOULUTUKSEEN)****Arvioi seuraavat väittämät asteikolla 1-5 (1=huonosti, 5=erinomaisesti)**

	1	2	3	4	5
11. Oppimistarpeeni täsmennettiin kanssani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Pystyin vaikuttamaan osaamisen hankkimisen tapoihin ja alkutaulutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Opiskelun aikana sain tarvitsani asiantuntevaa ohjausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Opettajien asiantuntemus vastasi työelämän ja tutkinnon vaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Opettajien aikuisten opettamistaidot vastasivat odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Opintotarjonnan sisällöt vastasivat oppimistarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Opintotarjonnan sisällöt vastasivat työelämän osaamisvaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Opetuksessa käytettiin asianmukaisia tiloja, konetta, laitteita ja työvälineitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Merkitse kaikki keskeiset käyttämäsi opiskelutavat (voit valita useita)**

- työssöoppiminen
- oppilaitoksen lähioptotarjontaan osallistuminen
- itsenäinen tehtävien tekeminen
- ryhmätyöt
- harjoitusryhtystötoiminta
- itsenäinen tiedonhaku (kirjasto, internet, ammattilehdet)
- verkko-opinnot (Moodle)
- työskentely omalla työpölkällä
- harrastukset
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Sisältyikö opiskeluusi työssöoppimista**

- Kyllä (Jatka väittämästä 19.)
- Ei (Siirry väittämään 22.)

Mikäli käytit kyselyä palveluita, arvioi seuraavat kohdat asteikolla 1-5 (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä)

	1	2	3	4	5
28. Kahvipalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Lounaspalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Toimistopalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Kiinteistöhoito- ja puhtaanapitopalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Majoituspalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Tietohallintopalveluiden laatu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### YLEISARVOSANA

Yleisarvosana ammatillisesta aikuiskoulutuskoulutuksesta/näyttötutkinnosta \*

	1	2	3	4	5	
Erittäin huono *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvä

#### MIELIPITEITÄ JA PARANNUSEHDOTUKSIA

Kiitos!

Haluan lähettää vastaukset

Lähetä