



Yksilöllinen ja joustava opintopolku - Ammatillisen koulutuksen toteuttamisen mallin kehittäminen

Eva-Lisa Kilpeläinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yksilöllinen ja joustava opintopolku -
Ammatillisen koulutuksen toteuttamisen
mallin kehittäminen**

Eva-Lisa Kilpeläinen
Kosmetiikka-asiantuntijuuden kehittäminen ja johtaminen
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2020

Eva-Lisa KilpeläinenEva-Lisa Kilpeläinen

Yksilöllinen ja joustava opintopolku - Ammatillisen koulutuksen toteuttamisen mallin kehittäminen

Vuosi 2020 Sivumäärä 89

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ammatillista koulutusta kohti yksilöllisempää ja joustavampaa koulutuksen toteuttamista. Uusi ammatillinen reformi korostaa henkilökohtaisia osaamisperusteisia opintopolkuja, opiskelijan ohjausta, joustavaa koulutukseen hakeutumista ja koulutukseen pääsyä sekä monipuolisia oppimisympäristöjä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on ammatillisen koulutuksen järjestäjä Keuda.

Opinnäytetyössä kehitettiin hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hiusalan koulutuksen toteuttamisen toimintamalli. Kehitetty malli suunniteltiin koulutuksen suunnittelun ja toteutuksen helpottamiseksi sekä opiskelijan joustavan opintojen etenemisen mahdollistamiseksi. Kehittämistyön tuloksena syntynyt malli on suunnattu toimeksiantajan sekä muiden koulutuksen järjestäjien hyödynnettäväksi.

Tietoperustassa käsitellään ammatillisen koulutuksen reformia, jatkuvaa hakua, henkilökohtaista opintopolkua sekä henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmaa. Tietoperustassa perehdytään lisäksi opetukseen ja ohjaukseen ammatillisessa koulutuksessa sekä muotoiluajattelun prosesseihin.

Hiusalan koulutuksen toteuttamisen toimintamallin kehittämisessä hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Menetelminä käytettiin asiakaskysely- ja haastattelua asiakasymmärryksen saavuttamiseksi ja asiakaspersoonien luomiseksi, benchmarkingia eri koulutuksen järjestäjien kokemusten ja käytänteiden vertailemiseksi sekä fasilitoitua ideointityöpajaa, jonka aikana kehitettiin hiusalan opettajista koostuvan työryhmän kanssa uusi hiusalan koulutuksen toteuttamisen toimintamalli.

Opinnäytetyössä kehitetty koulutuksen toteuttamisen malli on siirrettävissä muille hius- ja kauneudenhoitoalan koulutuksille sekä hyödynnettävissä muiden ammatillisten perustutkintojen koulutusten suunnittelussa. Kehittämishanke antaa muille koulutuksen järjestäjille esimerkin koulutuksen toteuttamisen mallintamisesta ja reformin mukaisesta kehitystoiminnasta koulutuksen joustavuuden ja opiskelijoiden yksilöllisten opintopolkujen edistämiseksi. Kehitetty yleinen hiusalan koulutuksen toteuttamisen malli toimii hyvänä pohjana Keudan suunnittelussa uutta mallia hiusalan kampaajatyön osaamisalaan koulutuksen toteuttamiseksi.

Eva-Lisa Kilpeläinen Eva-Lisa Kilpeläinen

Individual and flexible study path

- Development of a model for implementing vocational training

Year	2020	Pages	89
------	------	-------	----

The objective of the thesis was to develop vocational training towards a more personalized and flexible education implementation. The new legislation of vocational education emphasizes personal skills-based study paths, student guidance, flexibility in training and access to education, and diverse learning environments. The training provider Keuda is the commissioner of the thesis.

The thesis developed a model for the implementation of Vocational qualification in Hairdressing and Beauty Care. The developed model was designed to facilitate the planning and implementation of training and to enable flexible study progress for the students. The design resulting from the development work is aimed for the mandator of the thesis and other training organizers to use.

The theory section focuses on the new vision and legislation of vocational education, continuous applying, personal study path and personal skills development plan. The theory section also explores teaching and student guidance in vocational training and design thinking processes.

The development of the model for the implementation of hairdressing training was utilized in service design methods. The methodology used customer surveys and interviews to achieve customer insights and create customer personalities, benchmarking to compare the experiences and practices of different training organizers, as well as a facilitated brainstorming workshop, which developed a new approach to the implementation of the hairdressing training by a group of hairdressing teachers.

The model for training implementation developed in the thesis is transferable to other training programmes in hair and beauty care, as well as for the design of other vocational qualification trainings. The development project provides other training organizers an example of modelling training programs and responds to the new legislation of vocational education by promoting flexibility in education and individual study paths for students. The developed model is a general implementation of the hairdressing training program and do provide a good basis for Keuda to design their new own model.

Keywords: Vocational education, Reform of vocational education, Hairdressing and beauty care, Service design, Education development

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämistyön tietoperusta.....	7
2.1	Ammatillinen koulutus.....	7
2.1.1	Jatkuva haku.....	10
2.1.2	Henkilökohtainen opintopolku.....	11
2.1.3	Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon tutkintorakenne.....	14
2.2	Opetus ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa.....	16
2.2.1	Opettajuus ammatillisessa koulutuksessa.....	18
2.2.2	Opinto-ohjaus ja opiskelijavalmiuksia tukevat opinnot.....	19
2.2.3	Monikulttuurinen ohjaaminen.....	20
2.3	Palvelumuotoilu.....	21
2.3.1	Muotoiluajattelu palveluiden kehittämisessä.....	22
2.3.2	Palvelumuotoiluprosessi.....	23
2.4	Yhteenveto teoreettisesta viitekehyksestä.....	27
3	Kehittämistyön kuvaus.....	27
3.1	Kohdeorganisaatio.....	28
3.2	Kehittämistyön vaiheet ja tiedonkeruumenetelmät.....	29
3.3	Kehittämistyön toteuttaminen.....	30
3.3.1	Asiakaspersoonat.....	31
3.3.2	Benchmarking.....	33
3.3.3	Ideapaja.....	36
4	Kehittämistyön tulokset.....	40
4.1	Asiakaspersoonat.....	40
4.2	Benchmarking.....	45
4.3	Ideapaja.....	50
4.4	Tulosten arviointi.....	58
4.4.1	Kohdeorganisaation arviointi.....	60
5	Pohdinta ja johtopäätökset.....	61
5.1	Koulutuksen toteutusmallin hyödyt ja mahdollisuudet.....	61
5.2	Haasteet ja kehittämis ehdotukset.....	62
5.3	Kehittämistyön luotettavuuden arviointi.....	63
5.4	Siirrettävyyden ja laajemman hyödynnettävyyden arvio.....	64
	Lähteet.....	65
	Kuviot.....	70
	Taulukot.....	72
	Liitteet.....	73

1 Johdanto

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) astui voimaan 1.1.2018, jonka myötä edelliset ammatillisen koulutuksen lait yhdistettiin uudeksi, nuoria ja aikuisia yhdistäväksi lainsäädännöksi. Monelta osin merkittävä uudistus muutti koulutuksen rahoitusta, ohjausta, tutkintorakennetta, koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjäjärkennettä. Ammatillinen reformi muuttaa koulutusta työelämälähtöisemmäksi ja yksilöllisiä opintopolkujen myötä opiskelijalle joustavammaksi. Reformin muutokset, uudistetut opetussuunnitelmat ja organisaatiomuutosten tuomat paineet pakottavat koulutuksen järjestäjiä kehittämään toimintojaan ja luomaan uusia toimintamalleja.

Uudistamiselle on nähty olevan välttämätön tarve. Ammatillisen koulutuksen rahoitukseen kohdistuu suuria leikkauksia ja työelämässä tarvitaan tulevaisuudessa tekijöitä, joilla on uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a.)

Opinnäytetyö toteutettiin ammatillisen koulutuksen järjestäjän, Keski-Uudenmaan koulutus-
kuntayhtymä Keudan, toimeksiantamana. Toimeksiantajan pyrkimyksenä on edistää uuden ammatillisen reformin tavoitteita, yksilöllisten opintopolkujen ja joustavan hakeutumisen toteutumista sekä lisätä koulutuksenjärjestäjänä toimintakykyään.

Ammatillisen koulutuksen reformi, koulutusleikkausten ja uusien tutkinnonperusteiden muutosten myötä koulutusten toteuttaminen aiemmin käytössä olevien toimintamallien mukaan, eivät vastaa nykyisellään uuden reformin mukaisia tavoitteita. Nykyinen Keudan hiusalalla käytössä oleva toimintamalli nähdään kankeana ja vahvasti opiskelijoita ryhmiin sitovina, jolloin joustavan opintopolun mahdollistaminen ei toteudu siinä laajuudessa, mitä organisaation strategia ja reformi edellyttää. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon kampaajatyön osaamisalan koulutuksen toteuttamisen malli, joka mahdollistaa uuden reformin toteutumisen huomioimalla joustavuuden, yksilöllisten opintopolkujen ja jatkuvan haun sekä tutkinnon perusteisiin liittyvät erityispiirteet.

Toteutusmallin rakentamisen taustaksi opinnäytetyössä selvitetään:

- Minkälaisia toimintamalleja oppilaitoksissa toteutetaan ja voidaan toteuttaa?

Täsmäntäviä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Minkälaisille opiskelijoille koulutuksen toteutusmallia suunnitellaan?
- Miten koulutuksen järjestäjä voi vastata ammatillisen koulutuksen reformiin ja lisääntyneen ohjauksen tarpeeseen?

Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen kehitetään asiantuntijoista koostuvan työryhmän kanssa toimintamalli koulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Kehittämistyön tuloksena tuotetaan yleinen hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli.

Tämä tutkimus rajoittuu tutkimaan ja kehittämään kehityskohteena olevan hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamallia, eikä ottaa kantaa yksittäisten tutkinnon osien sisältöjen suunnitteluun, toteuttamiseen tai pedagogisiin ratkaisuihin. Ammatilliseen koulutukseen liittyy olennaisesti opiskelijan koulutukseen hakeutumisen prosessit sekä opintojen henkilökohtaistaminen. Opiskelijan hakeutumisen prosesseja kuvataan tässä opinnäytetyössä erityisesti jatkuvan haun osalta, sillä sen vaikutus koulutuksen toteutuksen kehittämisen kannalta on merkittävä. Henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelmaa tarkastellaan tietoperustassa ammatillisen koulutuksen kokonaisuuden hahmottamiseksi, rajaten työstä suunnitelmaan liittyvät yksityiskohdat ja ohjeistukset.

Ammatillisen koulutuksen suurimpiin muutoksiin liittyvät rahoitus. Rahoitus sisältää uuden lainsäädännön myötä perusrahoituksen lisäksi suoritus-, vaikuttavuus- ja strategiarahoituksen. Tässä opinnäytetyössä ei oteta kantaa ammatillisen koulutuksen rahoitukseen, vaikka voidaan todeta muutoksen olevan koulutuksen järjestäjälle huomattava ja sen vaikutukset näkyvät myös koulutusten kehittämisessä nyt ja tulevaisuudessa. Tässä opinnäytetyössä tutkimusongelma sekä kehityskohde halutaan rajata tarkasti, jotta kehittämistyölle tuotettava hyöty olisi mahdollisimman suuri.

2 Kehittämistyön tietoperusta

2.1 Ammatillinen koulutus

Työelämä tarvitsee jatkuvasti uusia tekijöitä. Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kuunnella työelämää ja siltä pohjalta vastata työelämän osaamistarpeisiin. Ammatillinen koulutus antaa opiskelijalle ammatillista osaamista ja ohjaa opiskelijaa kasvussa sivistyneeksi yhteiskunnan jäseneksi. Ammatillinen koulutus edistää yrittäjyyttä ja tukee opiskelijaa elinikäiseen oppimiseen. (Opetushallitus 2019b.)

Vuonna 2018 ammatillisessa koulutuksessa opiskeli yhteensä 266 983 opiskelijaa. Ammatillisen tutkinnon suoritti noin 77 214 opiskelijaa; 52 048 opiskelijaa suoritti ammatillisen perustutkinnon, 17 133 ammattitutkinnon ja 8033 erikoisammattitutkinnon. Ammatillisen koulutuksen suorittaneista 52% olivat naisia.

Ammatillisen koulutuksen perusta on osaava henkilökunta ja ammatilliseen koulutukseen perehtyneet opettajat. Opettajista 90% omaa pedagogisen pätevyyden. (Opetushallitus 2019d.)

Ammatillisista tutkinnoista vuonna 2018 suosituimmat olivat

1. sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto,

2. liiketoiminnan perustutkinto,
3. hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto,
4. sähkö- ja automaatioalan perustutkinto ja
5. logistiikan perustutkinto. (Opetushallitus 2019d.)

Ammatillisen koulutuksen reformi on ollut hallituksen kärkihankkeita ja ammatillisen koulutuksen kokonaisuutta koskeva toimintalainsäädäntö astui voimaan 1.1.2018, ollessaan suurin koulutus uudistus vuosikymmeneen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b). Koulutuspolitiikan näkökulmasta suomalaisen koulutusjärjestelmän kehitys on elänyt muutoksessa kautta aikain. Ammatillisen koulutuksen rakenne 1960-luvulla vastasi silloista työelämän rakennetta. Tuolloin koulutus perustui täysin taylorismiin ja opetuksessa keskityttiin kädentaitojen opettamiseen sekä koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttämiseen. (Lampinen 2000, 98.)

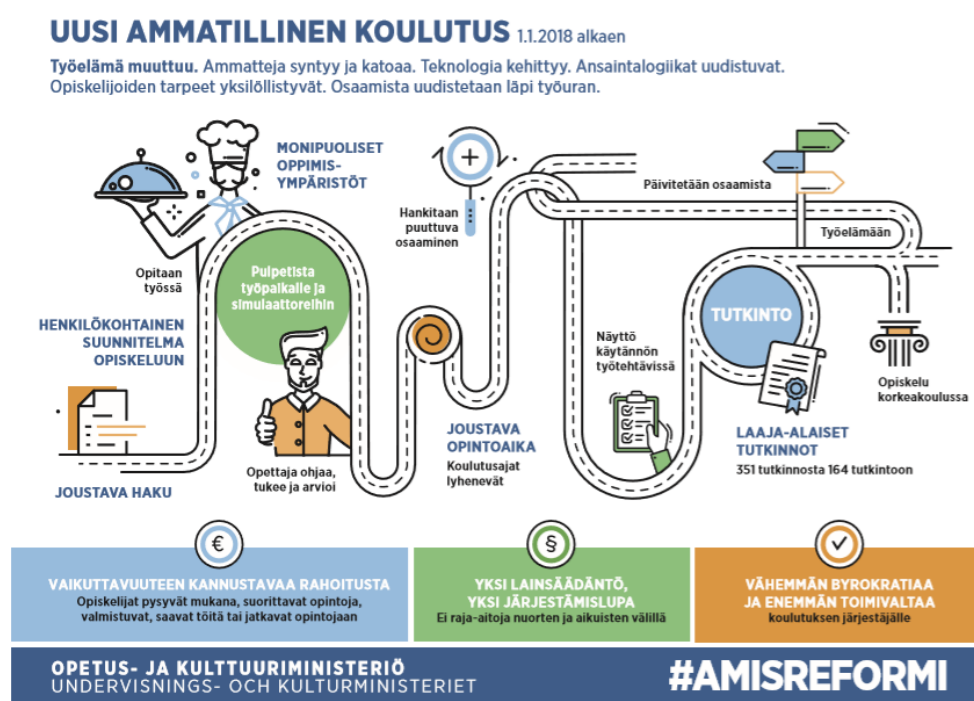
Siirryttäessä 1970-luvulle keskiasteen uudistuksessa koulutuksia yhdistettiin yhtenäiseksi järjestelmäksi, jonka tavoitteena oli opiskelijan valmistuminen koulutusammattiin valmiin ammatin sijaan. Koulutusammatti perustui näkemyksiin ja tulkintoihin työelämän tulevaisuuden näkymistä ja kehitymisestä. Pyrkimyksenä oli kouluttaa ammattilaisia vastaamaan työelämässä tarvittavaan osaamiseen sen sijaan, että kouluttauduttiin suoraan tietyn ammatin si-dottuihin työtehtäviin. (Lampinen 2000, 17.) Uudistuksen myötä muutos ei kuitenkaan vaikuttanut pedagogiikkaan, jolloin koulutusammatteihin siirtyminen koettiin osittain epäonnistuneeksi. (Lampinen 2000, 98).

Koulutuspolitiikka muuttui 1990-luvun laman aikana tuloskeskeiseksi ja yleinen linjaus muuttui avoimemmaksi. Tuloskeskeisessä koulutuspolitiikassa suosittiin oppilaitosten yhteyksiä työelämään. Aiempi tasa-arvoon perustuva koulutusjärjestelmä katsottiin olevan valinnan vapauden esteenä, yksilön erilaisuutta ja individualismin suosimassa koulutuspolitiikassa. Koulutuksen pyrkimyksenä oli sitoa teoria ja käytäntö edeltäjänsä paremmin yhteen. (Lampinen 2000, 78-79,99.)

Uuden ammatillisen koulutuksen uudistus on ammatilliselle koulutukselle mittava ja se muuttaa koulutusjärjestäjien rahoitusta, ohjausta, toimintaprosesseja, tutkintojärjestelmää ja järjestäjä-rakenteita. Erilliset lait ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta on muutettu yhdeksi uudeksi laiksi. Samalla koulutus muutettiin osaamisperusteiseksi ja asiakaslähtöiseksi, työpaikoilla tapahtuvaa oppimista lisättiin ja luotiin opiskelijoille yksilöllisiä opintopolkuja. Lainsäädännön tarkoituksena on lisäksi ollut purkaa koulutukseen liittyvää sääntelyä ja päällekkäisyyksiä, jolloin voidaan järjestää joustavampi ja yksilöllisempi ammatillinen koulutus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a.)

Ammatillista koulutusta on kuitenkin välttämätöntä uudistaa, sillä koulutukseen on käytettävissä aiempaa vähemmän rahaa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a). Koulutuksen järjestä-

jät ovat 1990-luvun laman myötä valvutuneempia ja pyrkivät ennakoimaan toimintojaan. Opilaitokset ovat omaksuneet yritysmaailmasta tuttuja johtamisen ja tuotekehityksen menetelmiä taloudellisen tuottavuuden ja tuloksellisuuden mahdollistamiseksi (Lampinen 2000, 82). Aarnio (2017, 41) tuo esille pro gradu- tutkielmassaan Katsaus ammatillisen koulutuksen reformiin, miten keskustelussa ammatillisen koulutuksen reformista helposti unohtuu, että reformilla tavoitellaan muutakin kuin rahallista säästöä. Ammatillista tutkintojärjestelmää on muutettu osaamisperusteiseksi ja vuodesta 2009, jonka jälkeen sitä on vahvistettu entisestään vuonna 2015 toteutetussa tutkintouudistuksessa. Nykyisessä työ- ja toimintaympäristössä osaamistarpeet muuttuvat nopeasti ja eri työtehtävissä osaaminen vanhenee nopeasti, jolloin osaamisen päivittämiseen ja uusimiseen tarvitaan yhä enemmän mahdollisuuksia.



Kuvio 1: Uusi ammatillinen koulutus (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a).

Ammatillisen koulutuksen reformi uudistaa ammatillista koulutusta seuraavasti;

- Yksi laki ammatillisesta koulutuksesta.
- Työvoimakoulutus osaksi uutta ammatillista koulutusta.
- Tuloksiin ja vaikuttavuuteen kannustava rahoitusjärjestelmä.
- Yksi tutkintojen ja koulutuksen järjestämislupa.
- Monipuolisemmat oppimisympäristöt ja enemmän opiskelua työpaikoilla: koulutusoppiminen ja oppisopimus.
- Osaamisperusteiset, yksilölliset opintopolut kaikille.
- Joustava hakeutuminen ja koulutukseen pääsy. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019c.)

simman varhain tutkinnon suorittamisen tai koulutuksen alkuvaiheessa, joskin tarkkaa ajan-kohtaa HOKS:n laatimiselle ei ole säädetty. Opiskelijalle, joka suorittaa koulutuksen oppisopimuksella, HOKS tulee tehdä ennen koulutuksen alkua siltä osin, mitä oppisopimuksen liitteeltä vaaditaan sopimuksen hyväksymistä varten. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019d.)

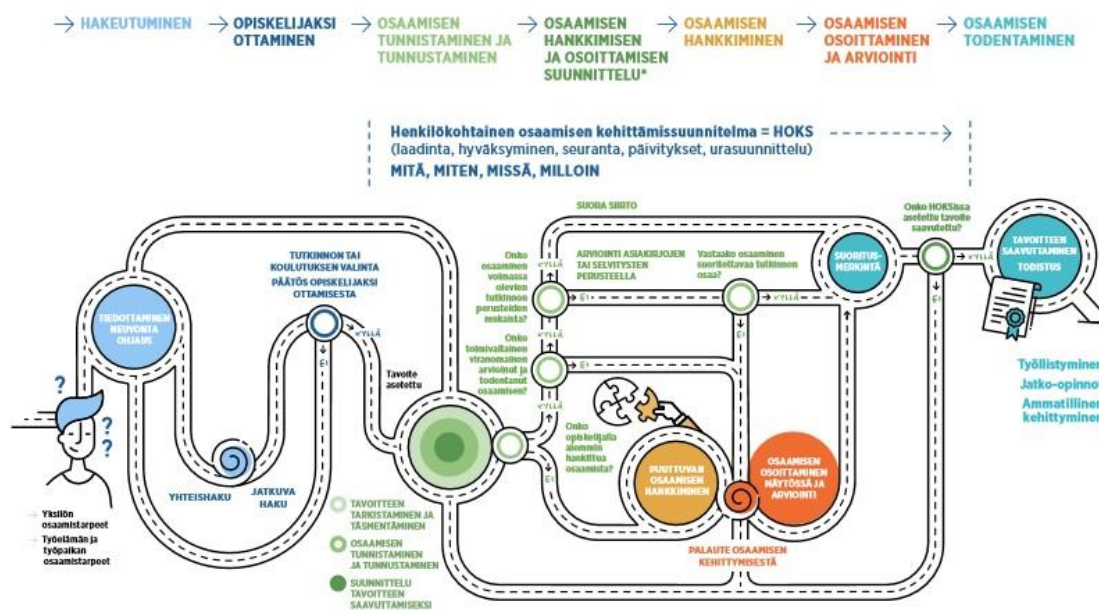
Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman tarkoituksena on tunnistaa ja tunnustaa opiskelijan aiempi osaaminen ja suunnitella, mitä osaamista tarvitaan sekä tavasta, jolla puuttuva osaaminen hankitaan. Suunnitelmassa sovitaan lisäksi näytöistä ja muusta mahdollisesta osaamisen osoittamisesta. Mikäli opiskelijalla on tuen, erityisen tuen tai ohjaukseen tarpeita, ne kirjataan suunnitelmaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019d.)

Opiskelijoiden yksilölliset suunnitelmat kirjataan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Suunnitelmaan kirjataan:

- tavoitteena oleva tutkinto tai tutkinnon osat
- aiempi osaaminen, joka huomioidaan tutkinnon suorittamisessa
- opiskelijan tarvitseman uuden osaamisen hankkimisen tavat ja sisällöt
- osaamisen osoittaminen
- ohjaus- ja tukitoimet sekä tarvittaessa erityisen tuen sisältö
- urasuunnitelma (Opetushallitus 2019a).

Syyskuussa 2017 Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti hankeryhmän tukemaan koulutuksen järjestäjien henkilökohtaistamista ja yksilöllisten opintopolkujen toteuttamista. Hankkeen tavoitteena on luoda valtakunnallinen tietovaranto eHOKS, jonka kautta tiedot ovat opiskelijan, koulutuksen järjestäjän ja työpaikkaohjaajan saatavilla digitaalisesti. Koulutuksen järjestäjä huolehtii henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman toteuttamisesta oman organisaation opintohallintajärjestelmissä ja tarvittavat tiedot siirtyvät valtakunnallisella tasolla tietovarastoon rajapintojen kautta. Tämä tietojen yhdenmukaistaminen parantaa henkilökohtaistamisen laatua ja yhtenäistää HOKS:iin liittyviä toimintamalleja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019d.)

HENKILÖKOHTAISTAMINEN



Kuvio 4: Ammatillisen koulutuksen reformi. Opintojen henkilökohtaistaminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019d).

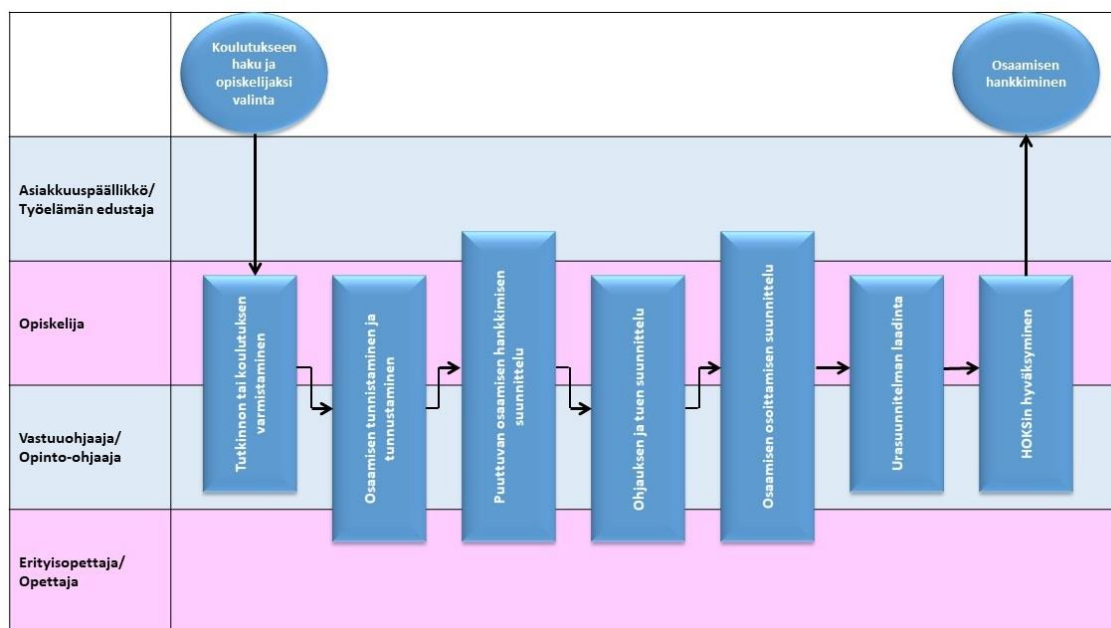
Opintojen henkilökohtaistamisen prosessi alkaa opiskelijan aloittaessa koulutuksen. Henkilökohtaistaminen on koko opiskeluajan suunnitelma, jota päivitetään joustavasti. Suunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa opiskelijan omien tavoitteiden asettamisen, osaamisen hankkimisen toimenpiteiden ja saavutetun osaamisen arvioinnin sopimisen. Alla oleva kuvio havainnollistaa henkilökohtaistamisen opiskeluprosessin vaiheita. (Opetushallitus 2019a.)



Kuvio 5: Henkilökohtaistaminen prosessina (mukailten Opetushallitus 2019a).

Henkilökohtaistaminen toteutetaan yhteistyössä opiskelijan, koulutuksen järjestäjän ja työpaikan toimijoiden kanssa. Koulutuksen järjestäjä vastaa henkilökohtaistamisesta ja päättää siihen liittyvistä rooleista. Henkilökohtaistaminen voidaan jakaa tutkinnosta vastaavalle opettajalle tai opettajatiimille, opinto-ohjaajalle tai erityisopettajalle. Henkilökohtaistamisen voi tehdä myös muu koulutuksen järjestäjän edustaja. Silloin kun opintoihin sisältyy työpaikalla tapahtuvaa oppimista tai työpaikalla osoitetaan osaamista (näyttö), henkilökohtaistamiseen osallistuu myös työpaikan edustaja. Jos opiskelija on alaikäinen, hänen huoltajallaan tai edustajallaan on mahdollisuus osallistua suunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. (Opetushallitus 2019a.)

Keudassa henkilökohtaistamisen prosessi noudattaa Opetushallituksen aiemmin esittämää prosessia. Alla olevassa kuviossa 6, esitetään Keudan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatimisen prosessi, joka alkaa opiskelijan koulutukseen hakeutumisella ja opiskelijaksi valinnalla, päättyen opiskelijan osaamisen hankkimiseen. Henkilökohtaistamisen prosessissa vaikuttavat opiskelijan lisäksi asiakkuuspäällikkö, työelämän edustaja (koulutus- ja oppisopimus sekä näytöt), vastuuopettaja, opinto-ohjaaja, opettaja sekä erityisopettaja.



Kuvio 6: Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatiminen Keudassa (mukaillen Keuda IMS.)

2.1.3 Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon tutkintorakenne

Ammatillisen koulutuksen osalta myös hius- ja kauneudenhoitoala on kokenut muutoksia alojen tutkintojen perusteiden yhdistyessä 1.8.2018 yhdeksi yhteiseksi tutkinnoksi, hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnoksi. Tutkinto muodostuu neljästä osaamisalasta ja tutkintotekstit muodostuvat osaamisalojen mukaan;

- kampaajatyön osaamisala, kampaaja
- parturityön osaamisala, parturi
- ihon hoidon osaamisala, kosmetologi
- hius- ja kauneudenhoidon osaamisala, kosmetiikkaneuvoja. (Opintopolku.fi 2019a.)

Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä (osp) ja se muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osp) ja yhteisistä tutkinnon osista (35 osp). Kampaajatyön, parturityön ja hius- ja kauneudenhoitoalan osaamisaloihin sisältyy kaksi (2) pakollista tutkinnon osaa ja ihon hoidon osaamisalalla pakollisia tutkinnon osia on kolme (3). Jokaiselle osaamisalalle on määritelty valinnaisia tutkinnon osia, jotka muodostavat pakollisten tutkinnon osien kanssa osaamisalan ydinosaamisen sekä yhteisiä valinnaisia tutkinnon osia. (Opintopolku.fi 2019b.)

Ammatilliset tutkinnon osat	145 osp
Kampaajatyön osaamisala	145 osp
Parturityön osaamisala	145 osp
Ihon hoidon osaamisala	145 osp
Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala	145 osp
Yhteiset tutkinnon osat	35 osp

Kuvio 7: Tutkinnon muodostuminen (Opintopolku.fi 2019b).

Keudaan hius- ja kauneudenhoitoalan koulutukseen hakeutuneet opiskelijat voivat valita kampaajatyön osaamisalan ja ihon hoidon osaamisalan välillä. Valinnaisuuksia kampaajatyön osaamisalan ja ihon hoidon osaamisalan tutkinnon osien kesken tehdään vähän, joskin opiskelijan valinnan mahdollisuuksia pyritään kasvattamaan. Seuraavassa taulukossa esitetään kampaajatyön osaamisalan ja ihon hoidon osaamisalan tutkintojen muodostuminen.

Ammatilliset tutkinnon osat	145 osp	Ammatilliset tutkinnon osat	145 osp
KAMPAAJATYÖN OSAAMISALA	145 osp	IHON HOIDON OSAAMISALA	145 osp
Pakolliset tutkinnon osat	40 osp	Pakolliset tutkinnon osat	70 osp
Kampaajapalvelut	25 osp	Jalka- ja käsihoitopalvelut	20 osp
Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla	15 osp	Kasvohoitopalvelut	35 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 1	45-80 osp	Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla	15 osp
Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut	15 osp	Valinnaiset tutkinnon osat 1	15-50 osp
Juhla- ja teemakampauspalvelut	15 osp	Ehostuspalvelut	15 osp
Rakennekäsittelypalvelut	15 ops	Vartaloitopalvelut	20 osp
Värjäyspalvelut	20 osp	Yritystoiminnan suunnittelu	15 ops
Yritystoiminnan suunnittelu	15 osp	Valinnaiset tutkinnon osat 2	25-60 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2	25-60 osp	Hiusten- ja hiuspohjan hoitopalvelut	15 osp
Ehostuspalvelut	15 osp	Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut	25 osp
Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut	25 osp	Huippuosaajana toimiminen	15 ops
Huippuosaajana toimiminen	15 ops	Kampaajapalvelut	25 osp
Jalka- ja käsihoitopalvelut	20 osp	Kauneudenhoitopalvelut moniammatillisessa yhteistyössä	15 osp
Kasvohoitopalvelut	35 osp	Kylpylähoitopalvelut	15 osp
Kylpylähoitopalvelut	15 osp	Parturipalvelut	25 osp
Parturipalvelut	25 osp	Rakennekäsittelypalvelut	15 osp
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	5 osp	Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	5 osp
Vartaloitopalvelut	20 osp	Värjäyspalvelut	20 osp
Yrityksessä toimiminen	15 osp	Yrityksessä toimiminen	15 osp
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa	5-15 osp	Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa	5-15 osp
Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta	5-15 osp	Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta	5-15 osp
Korkeakouluopinnot	5-15 osp	Korkeakouluopinnot	5-15 osp
Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita (lukio- tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja)	1-25 osp	Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita (lukio- tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja)	1-25 osp
Yhteiset tutkinnon osat	35 osp	Yhteiset tutkinnon osat	35 osp

Kuvio 8: Kampaajan ja kosmetologin osaamisalojen tutkintojen muodostuminen (Opinto-polku.fi 2019b).

2.2 Opetus ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa

Ohjaus on määritelmänä haastava, sillä ohjaustyön muutokset vuosien aikana ovat muuttaneet myös käsityksiä ohjaamisesta. Ohjauksen moninaisuuden ja kattavuuden vuoksi on mahdollonta löytää yhtä käsitystä siitä, mitä ohjaus on. Ohjauksen määritelmät perustuvat kuitenkin aina joihinkin tieteenalojen ja ohjausalan lähestymistapoihin. Näitä tieteenaloja ovat muun muassa kasvatustieteologia, kasvatustieteologia, oppimis- ja kehityspsykologia, ohjaus- ja neuvontapsykologia, sosiaalipolitiikka sekä erityispedagogiikka. (Nissilä, Varis, Parkkinen, Puukari & Lairio 2001. 9, 11.) Vehviläinen määrittelee teoksessaan Ohjaustyön opas (2014, 12) ohjauksen yhteistoiminnaksi, jossa ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- ja ongelmaratkaisuprosesseja tuetaan ja edistetään ohjattavan toimijuuden vahvistamiseksi. (Vehviläinen 2014. 12).

Ohjauksen määritelmässä voidaan tunnistaa useita yhteisiä piirteitä. Ammattina ohjaus vaatii soveltuvaa koulutusta ja se jakaantuu useisiin erityisalueisiin, kuten opinto-ohjaukseen, mielenterveysneuvontaan ja avioliittoneuvontaan. Vaikka ohjaus on teoriapohjaista ja noudattaa tietyiltä osin yleisiä periaatteita, toimintana ohjaus ei perustu passiiviseen ongelmien kuunte-

lemiseen, vaan on aktiiviseen toimintaan, jossa käsitellään henkilökohtaisia, sosiaalisia, koulutuksellisia ja ammatillisia kysymyksiä. Ohjaustyössä työskennellään yleensä ihmisten kanssa, joiden ongelmien käsittelyyn vaaditaan esimerkiksi informaatiota tai lyhytkestoisia interventiota. Ohjausprosessin tarkoituksena on tukea ja auttaa oppijaa muodostamaan uusia tapoja toimia, tuntea ja ajatella sekä tekemään itseään ja opintojaan koskevia päätöksiä. (Nissilä ym. 2001, 11.)

Opinto-ohjaukselle asetettavat tavoitteet ammatillisessa oppilaitoksessa voidaan jakaa oppilaitos- ja opiskelijakeskeisiin tavoitteisiin. Ammatillisten tutkintojen suorittaminen ja opintojen pitkittymisen ja keskeyttämisen ehkäisy lukeutuvat oppilaitoskeskeisiin tavoitteisiin. Opiskelijakeskeisissä tavoitteissa panostetaan opiskelijan tukemiseen ja kannustamiseen ammatillisen perustutkinnon suorittamisessa ja kehittämisessä oman alansa osaajaksi. Opiskelijan saama ohjauspalveluiden määrä ja laatu vaihtelevat usein samassa koulutusorganisaatiossa riippuen aloista ja yksiköistä. Usein myös oppilaitosten opinto-ohjauspalveluiden organisoinnissa on suurta vaihtelua ja työnjako ohjausta antavan henkilökunnan kesken on selkeyttämättä. Koulutuksen omaavia ryhmän- ja opinto-ohjaajien määrää pidetään nykyisellään liian vähäisenä. (Helander, J. 2007, 70.)

Nuoren opiskelijan siirtyessä selkeästi strukturoidusta peruskoulutuksesta ammatillisen koulutuksen toimintaympäristöön, saattaa muodostua ongelmalliseksi. Toisen asteen koulutuksessa odotetaan opiskelijan vastuunottoa omien opintojen suunnittelemisesta ja toteuttajana. Opinnoissa korostuvat kädentaidot, itseohjautuvuus, valinnaisuudet ja metakognitiiviset taidot. Lisäksi opiskelija tulee selviytyä uudessa oppimisympäristössä. (Aro, Määttä, Kiiveri, Kairaluoma & Vehniäinen 2014, 236.) Kasvavasti joustavuudesta voi kuitenkin seurata myös koulutuksellista epätasa-arvoa, sillä kaikilla opiskelijoilla ei ole valmiuksia itseohjautuvaan opiskeluun. Näin ollen koulutuksen ohjaustehtävän tärkeys korostuu yhä enemmän. (Helander, Pirttiniemi, Kasurinen, Kettunen, Merimaa, E & Vuorinen, 2018, 28.) Nuoret, joiden yläkoulu-menestys on ollut erityisen heikko ja joilla esiintyy päihteiden ongelmakäyttöä, mielenterveysongelmia tai muita elämänhallintaan tai terveyteen liittyviä tekijöitä, ovat erityisesti tehostetun ja henkilökohtaisen tuen tarpeessa. (Aro, Määttä, Kiiveri, Kairaluoma & Vehniäinen 2014, 237).

Uuden ammatillisen reformin mukaiseen kasvavaan ohjaustarpeeseen ei kyetä vastaamaan pelkästään lisäämällä perinteisen ohjauksen menettelyitä. Yhä enemmän joudutaan ohjausta muokkaamaan erilaisten oppijoiden ja tarpeiden mukaan. Opintojen ohjaus, joka perustuu henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen edellyttää koulutuksen järjestäjältä mittavia henkilöstöresursseja. Tämä johtaa siihen, että ohjaustarpeen kasvu ja vaikuttavuuden parantamiseksi tulee palveluja kehittää laaja-alaisesti monikanavaisena kokonaisuutena. (Helander ym. 2018, 28.)

2.2.1 Opettajuus ammatillisessa koulutuksessa

Ammatillisen koulutuksen rakenteelliset ja kulttuuriset muutokset vaikuttavat merkittävästi opettajuuteen. Kouluorganisaatioihin kohdistuvat taloudelliset ja yhteiskunnalliset muutokset edellyttävät koulutuksen järjestäjiltä joustavuutta ja nopeaa reagointia. Ammatillisten perustutkintojen laaja-alaistuminen, joustavuuden lisääntyminen ja yhteiskunnan rakennemuutokset ovat johtaneet siihen, että koulutuksen keinoin pyritään nyt myös ehkäisemään jatkuvasti kasvavaa syrjäytymisuhkaa. Koulutuksen painoarvo on vahvistunut ja sitä myötä myös tehtävät ovat laajentuneet, muuttaen opettajien työn sisältöä. (Aro ym. 2014, 199-200.)

Ammatillisen opettajan merkittävimmistä ja tärkeimmistä muutoksista on kasvatusroolin korostuminen. Perinteisen opetuskeskeisen ja tiedonjakamisen sijaan opettajan työ on suuntautunut neuvonta- ja ohjaustyöhön. (Aro ym. 2014, 199-200.) Ohjauksessa kannustetaan hyvään toimintakulttuurin mukaiseen ongelmien havaitsemiseen ja esittämiseen, joka näkyy osaltaan opettajien työkuvan muutospainena. Opettajalta odotetaan ohjauksellista työtettä, havainnointikykyä tunnistaa opiskelijan ongelmia sekä yhteistyötaitoja ohjaus- ja tukihenkilöstön kanssa. (Helander, 2018. 36.) Lisäksi muuttuneiden opettajuuden osa-alueisiin lukeutuvat ammatillinen ja pedagoginen moniosaaminen, ohjauksen ja erityisopetuksen taidot, yrittäjähenkisyys ja suuntautuminen oppilaitoksesta ulospäin. Suurena opettajuuden haasteena voidaan pitää opettajiin kohdistuvat odotukset kyvystä työelämän tulevaisuuden tarpeiden ennustamisesta. Oleelliseksi ammatillisten oppilaitosten toimintaa on muodostunut erityisopetus, joka on aiemmin kuulunut ammatillisen erityisopettajan työhön, mutta siirtynyt yhä suuremmissa määrin myös koskemaan ammatillisen opettajan työnkuvaa. (Aro ym. 2014, 199-200.)

Ammatillisen opettajan ohjaustyöhön liittyy olennaisesti työn kuormittavuus ja jaksamisen ongelmat voivat liittyä moniin erilaisiin asioihin. Erityisenä riskinä voidaan pitää erilaisten ihmisten omien elämäntilanteiden kuormittavuus ja heidän kohtaloiden ja elämäntilanteiden koskettavuus. Näin ollen ohjaavan opettajan ja ohjattavan välinen raja tulee olla selkeä. (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 11.) Eri tutkimusten kautta saatujen tietojen perusteella opettajien kuormittavuustekijöitä on useita. Yhtenä päällimmäisenä tekijänä on esitetty ihmissuhteisiin perustuvat vuorovaikutussuhteet, jotka muodostuvat monipuolisen, vastuullisen ja pakkotahtiseen vuorovaikutussuhteeseen opiskelijoiden, kouluyhteisön ja opetustyön kanssa. Välillisesti vuorovaikutussuhteisiin liittyvä työrauhan puuttuminen opetustilanteissa ja työtiloissa aiheuttaa psyykkistä kuormitusta. Lisäksi opiskelijoihin liittyvät tekijät, kuten käytöshäiriöt, opiskelumotivaation puutos, huonot työtavat ja opiskelijoiden huoltajien asenteet koetaan työssä kuormittavina. Monissa opettajissa kuormittumisen tunnetta aiheuttavat muun muassa ajan puute, ylikuormitus, lisääntyneet paperityöt, byrokratia, informaatiotulva, töiden ruuhkautuminen sekä uuden tekniikan hallitseminen. Erilaiset projektityöt heikosti resursoituna sekä oman työtahdin hallitsemattomuus lisäävät opettajien stressiä. Esille nousee myös opettajien kokemukset siitä, että heidän työhyvinvoinnistaan ei

huolehdita tarpeeksi, esimiesten tuki on riittämätöntä ja hyvistä työsuorituksista ei palkita. (Helander, 2018, 130-131.)

2.2.2 Opinto-ohjaus ja opiskelijavalmiuksia tukevat opinnot

Opiskelijalla on ammatillisessa koulutuksessa oikeus ohjaukseen ja opetukseen, jotta hän pystyy saavuttamaan tutkinnon perusteiden mukaisen ammattitaidon. Tämän lisäksi opiskelijalle tulee tarjota opinto-ohjausta ja muuta tarvittavaa ohjausta ja tukea sekä tarvittaessa erityistä tukea. (Opetushallitus 2019f.)

Ammatillisessa koulutuksessa opiskelija saa opintoihinsa ohjausta ja tukea oman ryhmän opettajalta, opettajilta, opinto-ohjaajilta sekä erityisopettajalta. Ohjausta voidaan antaa yksilöllisesti tai ryhmässä. Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvissä kysymyksissä opiskelija saa tukea opiskelijahuollosta; terveydenhoitajalta, kuraattorilta sekä psykologilta. Opettajan ja opiskelijan laatiessa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmaa, selvitetään ohjauksen ja tuen tarpeita. Keskustelussa sovitut tukitoimet kirjataan opiskelijan HOKSiin. Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmaan kirjataan lisäksi opiskelijan urasuunnitelma koulutuksen alussa. (Opetushallitus 2019g.)

Opintojen aikana pyritään vahvistamaan opiskelijan opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiuksia ammatillisiin perustutkintoihin kuuluvilla opinnoilla. Opinto-ohjauksen tarkoituksena on tukea opiskelijaa opiskelu- ja työelämätaitojen kehittämisessä sekä valinnoissa opintojen aikana. Näitä valintoja voivat olla muun muassa tutkinnon osien valinta omien tavoitteiden mukaisesti. Opinto-ohjaus tukee lisäksi opiskelijan jatko-opintoihin ja työelämään siirtymistä sekä etenemistä työrullalla. (Opetushallitus 2019g.)

Ammatillisen koulutuksen ura- ja elämänsuunnittelun ohjaus on erityisen suuressa osassa ohjausvastuuta. Ohjausta antaa opinto-ohjaajien lisäksi opettajat, kuraattori sekä erityisopettajat. (Aro ym. 2014, 237.)

Opiskelija, jolla todetaan olevan oppimisvaikeuksia, sairaus, vamma tai jokin muu syy, jonka vuoksi hän tarvitsee säännöllistä tai pitkäaikaista erityistä tukea opiskeluun, on oikeus erityiseen tukeen. Erityisen tuen tarkoituksena on huolehtia siitä, että opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden mukaisen osaamisen. Erityinen tuki on pedagogista tukea ja suunnitellaan henkilökohtaisesti opiskelijan valmiuksiin ja tavoitteisiin perustuen, erilaisia opetus- ja opiskelijärjestelyitä hyödyntäen. Tarvittaessa erityisen tuen opiskelijan arviointia voidaan muokata eli yksilöllistää, mikäli se katsotaan välttämättömäksi. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017, 64 §.)

Erityisopetuksen toteuttamisessa erityisopettajat ja muut opettajat tekevät yhteistyötä yhteisopettajuuden muodossa, kehittämällä uusia tapoja erityistä tukea tarvitsevien opetuksen

suunnittelussa ja toteutuksessa. Ongelmalliseksi ammatillisten aineiden opetuksessa tekee yhteisopettajuuden osalta erityisopettajan ammattialan osaamisen puuttuminen. Tällöin ammatillisten aineiden osalta tuki jää usein varsin pieneksi. Näin ollen yhteistoiminnan muodot liittyvät lähinnä erityistä tukea tarvitsevan käyttäytymisen valvontaan ja keskittymisen tukemiseen. (Aro ym. 2014, 224-225.)

Erityisopetusta voidaan antaa silloin, kun tavalliset tukitoimet eivät riitä. Tämä edellyttää kuitenkin vankkoja perusteita, jotka määritellään saatavilla olevien tietojen ja kokemusten perusteella. Toiminnallisuuteen perustuvassa ammatillisessa koulutuksessa opiskelijan vanhat diagnosoit eivät välttämättä ole merkittävässä osassa, sillä aikuistuvan nuoren tai aikuisen henkilökohtaista kasvua ja muutosta saattaa ajan (Helander ym. 2009, 57.)

Opiskelijan oppimista ja opintoja edistetään ammatillisissa oppilaitoksissa opiskeluhoillon avulla. Opiskeluhoillon tavoitteena on luoda opiskelijalle opiskeluympäristö, joka on turvallinen ja terveellinen. Tämän lisäksi opiskeluhoito edistää oppilaitoksen yhteisöllisyyttä, viihtyisyyttä ja hyvinvointia. Opiskeluhoillon painopiste on ennaltaehkäisyssä. Tavoitteena on opiskelijoiden ongelmien ja oppimisvaikeuksien varhainen tunnistaminen ja niihin puuttuminen. Opiskeluhoito ja opiskelijan hyvinvoinnin edistäminen kuuluvat koko koulutuksen järjestäjän henkilöstölle. (Aro ym. 2014, 227.) Opiskeluhoillon palveluita ovat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä psykologi- ja kuraattoripalvelut. Suunnitelmallista opiskeluhoitoa toteutetaan yhteistyössä opiskelijoiden ja heidän huoltajiensa kanssa. Tarvittaessa opiskeluhoillon toteutukseen osallistuvat myös muita sosiaali- ja terveystoimen tahoja. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, 5§.)

Moniammatillinen opiskeluhoitohenkilöstö tekee yhdessä nuoren sekä huoltajien kanssa opiskelua tukevia ratkaisuja. Erityisen merkittävässä osassa opiskelijan oppimisen ja hyvinvoinnin edistäjänä toimii opettaja ja ryhmänohjaaja, joka näkee yleensä ensimmäisenä merkit, joiden perusteella voidaan ennakoida opiskeluhoillon palveluiden tarpeita. Näitä voivat olla opiskelijan oppimis- ja sopeutumisongelmat, masentuneisuus, kiusaaminen tai muita ongelmia, joita tulee opiskeluhoilossa huomioida. Jos lapsi tai alle 18-vuotias nuori on lapsensuojelun tarpeessa, jokainen asian tietoon saaneen henkilön tulee tehdä asiasta lastensuojeluilmoitus. (Aro ym. 2014, 229-230.)

2.2.3 Monikulttuurinen ohjaaminen

Haasteita ohjaustyölle asettaa jatkuva maahanmuuttajien määrän kasvu ja siihen liittyvät ongelmat sekä monikulttuurisuuden ideologia. Ohjaushenkilöstö voi kuitenkin suurelta osin olla tukena maahanmuuttajien ja kulttuuristen vähemmistöjen asettumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. (Nissilä ym. 2001, 133.)

Monikulttuurinen ohjaaminen on yhteiskunnallista psykososiaalista ja psykologista tukea, jonka tarkoituksena on auttaa ohjattavaa sopeutumaan ja kotoutumaan uuteen ympäristöönsä. Monikulttuurisessa ohjauksessa ohjaajalla ja ohjattavalla on usein erilainen kulttuuri- ja etninen tausta, tai äidinkieli on erilainen. (Helander ym. 2009, 117.) Opinto-ohjauksen arkea on yhä kasvavassa määrin kansainvälisyys, moninaisuus ja monikulttuurisuus. Maahanmuuttajien ohjaajana erityisinä ja toivottavina taitoina on kyky ottaa opiskelijan yksilölliset lähtökohdat huomioon. Ohjauksen tulee perustua ihmisten väliseen kunnioitukseen. Lisäksi ohjauksen tulee tukeutua välittämiseen ja rasmin vastaisuuteen. Nämä osa-alueet kehittyvät erilaisten kohtaamisten, taitojen, tietojen, tietoisuuden ja kokemuksellisen oppimisen kautta. (Helander, 2018, 170.)

Valtaosalle maahanmuuttajista käsitys ohjauksesta on vieras, suomalaisille tutussa instituutio-naalisessa muodossa. Oppituntien ulkopuolella tapahtuva systemaattinen ja henkilökohtainen ohjaus saattaa aiheuttaa monelle hämmennystä ja käsityksen siitä, että heistä huolehditaan ympäri vuorokauden. (Helander ym. 2009, 119.) Käytännön monikulttuurisessa ohjaustyössä sovelletaan yleisimmin näkemystä siitä, että ohjaukseen tarvitaan monikulttuurista tietoisuutta toista kulttuuria edustavan ohjattavan maailmankatsomuksen ymmärtämistä ja hyväksymistä. Tähän vaikuttavat lisäksi ohjattavan elämänsä ja nykyinen elämäntilanne. Ohjaamisessa tarvitaan taitoja soveltaa ja kehittää toimintaperiaatteita ja -menetelmiä ohjattavalle hänen kulttuuritaustaansa nähden sopivaksi. Haasteista kulttuurin huomioon ottaminen nähdään ohjaustyössä erityisen vaikeana, sillä ohjaajien resurssit harvoin riittävät ohjattavien kulttuuritaustaan tutustumiseen. (Nissilä ym. 2001, 146, 161.) Ohjaustyön painotuksessa yhä enemmän tulevaisuudessa eri kulttuureista tulleiden ohjattavien ohjaamiseen, tämä tekijä tulisi huomioida ohjaajien resurssoinneissa sekä ohjausprosesseissa. Ohjaustyössä ei tulisi täysin eriyttää maahanmuuttajien ja kulttuuritaustaltaan erilaisten opiskelijoiden ohjausta valtaväestön ohjaamisesta, sillä monikulttuurisesta ohjauksesta hyötyvät myös valtaväestöön kuuluvat opiskelijat. (Nissilä ym. 2001, 192.)

2.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on luova ja käytännönläheinen tapa innovoida uutta ja parantaa olemassa olevia palveluita (Stickdorn ym. 2018, 19). Palvelumuotoilu on nuori käytännönläheinen tieteenala, joko tarjoaa useita tapoja kehittää liiketoimintaa asiakaskeskeisesti (Ojasalon & Ojasalon 2015, 310). Aiemmin palvelumuotoilun tutkimus keskittyi alan yhdistämiseen muihin muotoilun tieteenaloihin. Lähtökohtana on tuolloin ollut puolustaa palvelumuotoilua omana alana, eikä osana muuta tieteenalaa. Tutkimuksellinen työ on sittemmin pyrkinyt laajentamaan palvelumuotoilun perspektiiviä ja yhdistämään eri alojen käytäntöjä ja tapoja, kuten markkinoinnin, tekniikan ja johtamisen aloja. Tultaessa 2010-luvulle tutkimukset ovat painotuneet palvelumuotoilun soveltamiseen muille aloille. (Stickdorn & Schneider 2010, 309-314.)

Palvelumuotoilulle ei ole tarkkaa määritelmää, sillä palveluiden kehittämisessä hyödynnetään vahvasti muotoiluajattelua (Ojasalo, Koskelo & Nousiainen 2015, 200). Tuulaniemen (2011, 24) mukaan, palvelumuotoilussa toistuu ajatustapa jatkuvan kehittämisen tilasta. (Tuulaniemi 2011, 24). Teollisen muotoilun keinoja hyödyntäen palvelumuotoilussa muotoillaan palveluja käyttäjälle sopiviksi ja valtaosa muotoilun työkaluista on suunniteltu yhdessä tekemisen ja kehittämisen ajatuksella (Rantanen 2016, 13). Stefan Moritzin määritelmän mukaan palvelumuotoilulla voidaan innovoida ja luoda uutta tai kehittää olemassa olevaa palvelua ja saada sitä kautta käytännöllisempi, käytettävämpi, haluttava ja tehokas niin asiakkaalle kuin organisaatiolle (Stickdorn & Schneider 2016, 31).

2.3.1 Muotoiluajattelu palveluiden kehittämisessä

Lähestymistapana palvelumuotoilu on ainutlaatuinen sen yhdistäessä asiakkaan näkökulmia organisaatioiden tavoitteisiin. Asiakkaiden vaatimukset kasvavat jatkuvasti ja liiketoiminnan tulee sitä mukaan muuttua yhä enemmän tarve- ja asiakaslähtöisemmäksi. Liiketoiminnan näkökulmasta palvelumuotoilu antaa lukuisia etuja palveluita suunniteltaessa, kuten sisäisten prosessien kehittämisessä, uusien palveluiden luomisessa sekä jo olemassa olevien palveluiden kehittämisessä. (Tuulaniemi 2011, 95.) Palvelumuotoilun kohteina voivat olla muun muassa uusien liiketoimintamahdollisuuksien esiin nostaminen, vuorovaikutuksen suunnittelu, arvoverkkojen suunnittelu, palvelujärjestelmien kehittäminen sekä palvelun tai sen osan kehittäminen. (Meroni & Sangiorgi 2011, 203.) Palvelumuotoilun avulla organisaation toimintaa ja strategiaa voidaan muuttaa asiakaslähtöisemmäksi ja kehitettävien palveluiden kautta voidaan syventää asiakassuhteita ja vahvistaa brändimielikuvaa. (Tuulaniemi 2011, 95.)

Ajatus palvelumuotoilun taustalla on kehittää ja parantaa asiakaskokemusta yhdessä, nostaa työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä tehostaa prosesseja. Näin voidaan palvelumuotoilulla parantaa organisaatioiden menestymismahdollisuuksia. (Stickdorn & Schneider 2011, 40.) Muotoiluajattelun hyödyntäminen parhaalla mahdollisella tavalla organisaation omassa toiminnassa, vaatii organisaatiolta kiinnostusta palvelujen kehittämisen rinnalla myös mielenkiintoa kehittää itse organisaatiota (Brown 2009, 166). Stickdorn & Schneider (2013, 198) huomioivat yhteiskehittämisen monimuotoisuuden palvelumuotoilussa, jossa osallisena voivat olla niin henkilökunta, asiakkaat, esimiehet ja suunnittelijat. Palvelumuotoilussa on tavoitteena kerätä mahdollisimman kattavasti erilaisia näkökulmia, jotta voidaan saavuttaa kattava näkemys prosessista. (Stickdorn & Schneider, 2013.)

Tuulaniemi tuos esille kirjassaan *Palvelumuotoilu* (2011, 283) ohjelmajohtaja Jussi Sorsimon ajatuksia palvelumuotoilun mahdollisuuksista ja julkisten organisaatioiden kehittämisestä. Sorsimo toteaa, että julkiset organisaatiot hyötyisivät palvelumuotoilun asiakaslähtöisestä kehittämisestä johtamisen ja kehittämisen prosesseissa. Voidaan nähdä, että vuosisuunnitelmiin perustuvat organisaatiot ovat usein toiminnassaan kankeita. Sorsimon mukaan julkisten organisaatioiden olisi tarpeellista tuoda toimintaansa muotoilusta tuttua mallinnusta, kokeilua ja

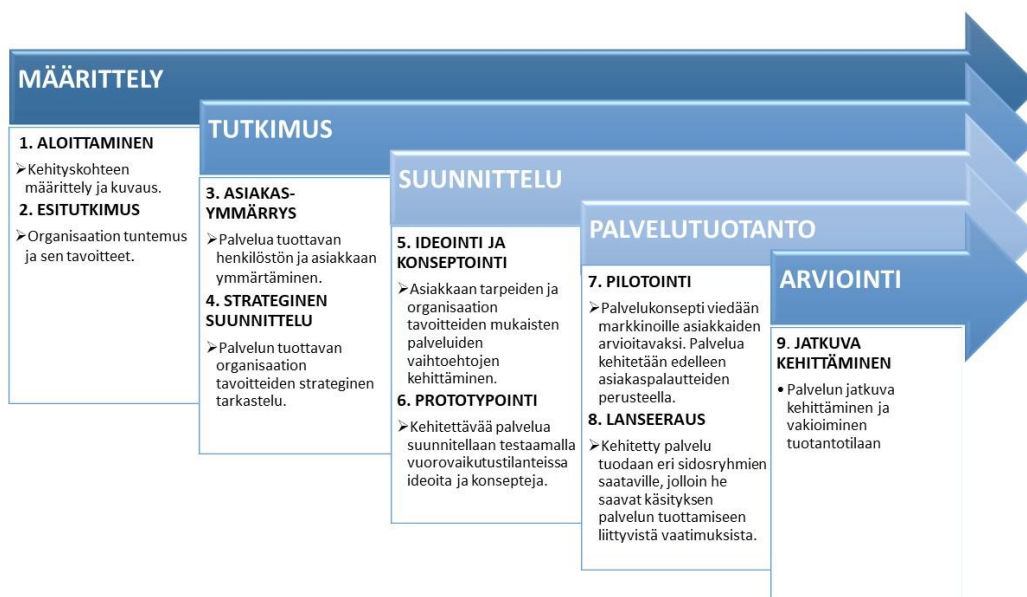
evaluointia. Palvelumuotoilun keinoin voidaan sitouttaa ja innostaa organisaatiossa laajemmin eri verkostoja. Eri taustoista tuleville ihmisille visuaalisuus on yhdistävä tekijä ja se antaa paljon mahdollisuuksia johtamiseen, innostamiseen ja laaja-alaisiin verkostojen koordinointiin. Julkisten organisaatioiden haaste palvelumuotoilun käytössä ovat kuitenkin organisatiorakenteet - palvelumuotoilusta vastaava henkilö sekä sisältäpäin tuleva yhteistyökumppani. (Tuulaniemi 2011, 283.)

Reason, Lovlie & Brand Flue (2015, 11) tuovat esille palvelumuotoilun 2000-luvun trendinä. Palveluiden nähdään olevan tuottavampaa liiketoimintaa kuin tuotteiden valmistaminen, jolloin talousalueilla siirrytään jatkuvasti yhä enemmän kohti palveluyhteiskuntaa. Tämän perusteella voidaan nähdä, että palvelumuotoilun avulla voidaan vastata kasvavaan trendiin, sillä palveluissa on enemmän potentiaalia ja ne lisäävät asiakkaan uskollisuutta. Asiakkaiden odotusten kasvu tuotteita ja palveluita kohtaan on muodostanut sosiaalisen trendin, jonka myötä organisaatioiden tulee ymmärtää asiakasta ja hänen tarpeitaan yhä paremmin ja sitä kautta kehittää ja parantaa palvelujaan. (Reason, Lovlie & Brand Flu 2015, 11.)

2.3.2 Palvelumuotoiluprosessi

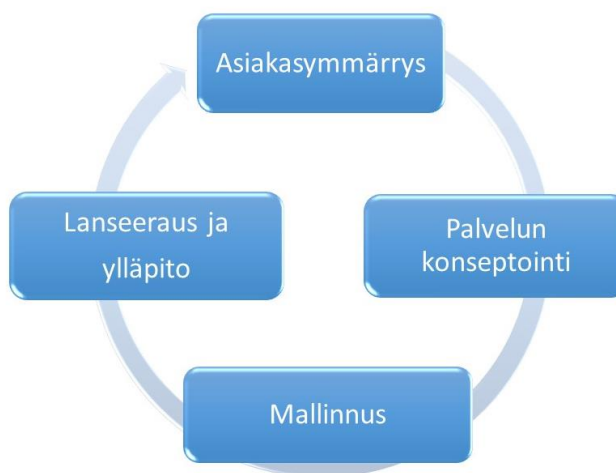
Palvelumuotoiluprosessi käynnistetään tarpeen kokonaiskuvan luomisesta, jonka jälkeen prosessi jatkuu tunnistetun tarpeen palveluratkaisun suunnittelulla. Tutkimus- ja keittämistyötä varten palvelu jaetaan pienempiin kokonaisuuksiin, huomioiden kuva kokonaistarpeesta läpi koko suunnitteluprosessin. Palvelumuotoilussa on ominaista käyttää useista lähteistä muodostuneita menetelmävalikoimia. (Tuulaniemi 2011, 27.) Mallista riippumatta palvelumuotoiluprosessi etenee pääpiirteittäin yksinkertaisimmillaan kahdesta vaiheesta; ensimmäisessä vaiheessa kartutetaan tietoa ja osaamista, jonka jälkeen siirrytään toiseen vaiheeseen, jossa hankittua tietoa kiteytetään. Voidaan kuitenkin huomata, että kyseinen yksinkertainen malli ei kuvaa palvelumuotoiluprosessin monimuotoisuutta, koska useimmiten se sisältää enemmän tarkentavia vaiheita. Lisäksi on huomioitava, että palvelumuotoiluprosessissa termistöt ja sisällöt voivat erota toisistaan (Design Council 2019).

Prosessit voivat vaihdella laajuudeltaan aina neljästä seitsemään vaiheeseen. Yleisimmin palvelumuotoiluprosessi etenee exploraation, ideoinnin ja reflektoinnin kautta konseptin implementointiin (Stickdorn & Schnider 2011, 126). Työskentelyssä noudatetaan divergentin ja konvergentin työvaiheita, edeten vaiheittain painottaen vuorotellen näkökulman laajuutta sekä valintojen tekemistä ja tiivistämistä (Design Council 2019a). Divergenssin työvaiheessa pyritään mahdollisimman vapaaseen, rohkeaan ja avoimeen assosiointiin ja mielikuvituksen käyttöön. Tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon innovatiivisia ja uusia ideoita. Konvergenssi pohjautuu tietoon ja analyttiseen päättelyyn, jonka tarkoituksen on arvioida ideoiden kehityskelpoisuus. (Tuulaniemi 2011, 113.) Tuulaniemi (2011, 126-131) kuvaa palvelumuotoiluprosessin vaiheiden etenemisen, joka koostuu tehtävän määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palvelutuotannosta sekä arvioinnista. (Tuulaniemi 2011, 126-131).



Kuvio 9: Palvelumuotoiluprosessi (mukailen Tuulaniemi 2011, 126-131).

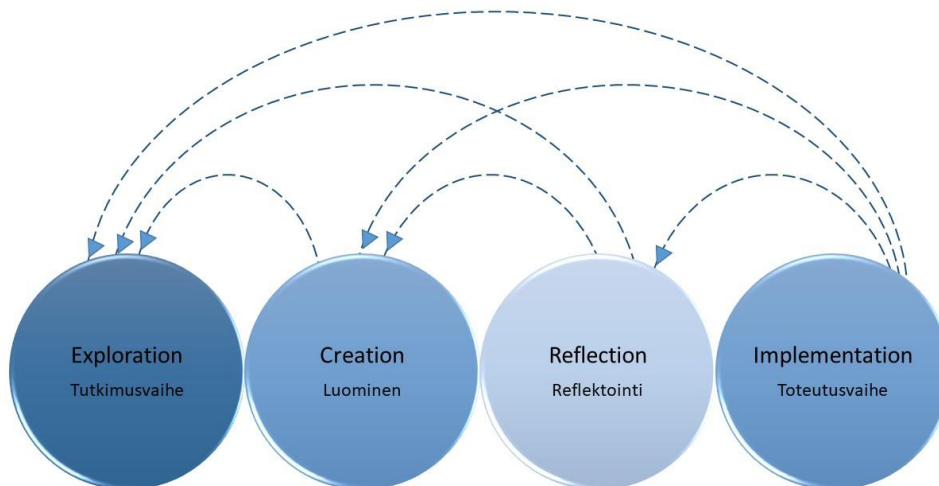
Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu usein erilaiset kokeilut ja testaukset, jonka kautta saatujen palautteiden myötä prosessi etenee. Muotoilun professori Satu Miettinen (2011, 37) esittelee palvelumuotoilun prosessin nelivaiheisena iteratiivisena kehänä. Kehän osiin lukeutuvat asiakasymmärryksen luominen, palvelun konseptointi, palvelun mallinnus, lanseeraus sekä ylläpito. Kuviossa 11 tuodaan esille Miettisen palvelumuotoilun prosessin vaiheet nelivaiheisena kehänä.



Kuvio 10: Nelivaiheinen palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 37).

Stickdorn ja Schneider (2010, 124-127) kuvaavat Miettisen tapaan neljän vaiheen mallin, joka perustuu tutkimusvaiheeseen, luomiseen, reflektointiin ja toteutusvaiheeseen *exploration*,

creation, reflection, implementation. Kuviossa 11 on kuvattu Stickdorn & Schneider:n esittämä (2010,122) palvelumuotoilun prosessin mallin neljä työvaihetta sekä niiden välisiä vaikutuksia.



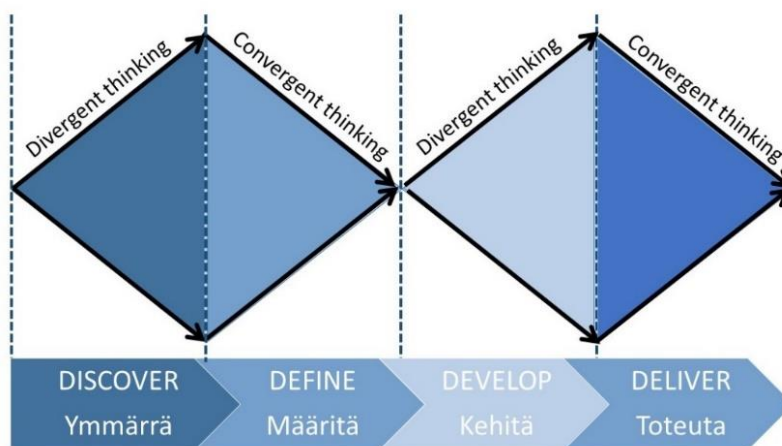
Kuvio 11: Palvelumuotoilun prosessi (mukaillen Stickdorn & Schneider 2010, 122).

Lukuisista palvelumuotoilumalleista tunnetuimpia ovat 3I- ja HCD-mallit. Kolmevaiheinen 3I-mallin prosessi etenee vaiheilla *Inspiration, Ideation, Implementation*. Prosessimalli on kaupallisen toimijan IDEOn kehittämä. HCD-mallin työvaiheisiin kuuluvat vaiheet *Hear, Creat* ja *Deliver*. Hasso-Plattner-Instituutti on kehittänyt palvelumuotoilun kuusivaiheisen mallin, joka kuitenkin koetaan ongelmalliseksi sen vaikeasti muistettavan muodon vuoksi; *Understand, Observe-Point of View-Ideate-Prototype-Test*. Kyseisen mallin erityisenä vahvuutena on prosessin vaiheiden moninaisuus ja iteratiivisuus.

Palvelumuotoilun malleista tunnetuin, myös tässä kehittämistyössä käytetty malli, katsotaan olevan British Design Councilin kehittämä Double Diamond- malli. Mallin vahvuutena on palvelumuotoiluprosessin divergenssi- ja konvergenssivaiheiden visuaalinen esitettävyyys tuplaimantin muodossa. (Tschimmel 2012, 5-6.) Nimensä mukaisesti malli jaetaan kahteen visuaalisesti tarkasteltavaan timantin muotoon, jotka kuvaavat prosessin vaiheita divergenssiä ja konvergenssiä. Luovan ongelmanratkaisun prosessi perustuu seuraaviin vaiheisiin; ymmärrä (discover), määritä (define), kehitä (develop) ja toteuta (deliver). Ensimmäisessä vaiheessa pyritään muodostamaan mahdollisimman moniulotteinen ymmärrys kehitettävästä ilmiöstä, keräämällä tietoa ja lisäämällä asiakasymmärrystä erilaisia palvelumuotoilumenetelmiä hyödyntäen. Toisessa, eli määrittelyvaiheessa hahmotetaan ydinongelma ja kiteytetään ensimmäisen vaiheen tuloksia. Kolmannen vaiheen aikana ideoidaan ja kehitetään ratkaisuideoita. Tavoitteena on löytää yksi toteutettava suunnitelma hyödyntäen iterointia, prototyyppejä ja tes-

tauksia. Double Diamond- mallin viimeisessä vaiheessa viimeistellään ja lanseerataan iteroinnin ja testauksen myötä syntynyt ja parhaaksi valittu ratkaisu, jonka myötä seuraa toimitusvaihe (deliver) eli valmiin tuotteen, palvelun tai konseptin lanseeraus. Kehittämisvaiheeseen kuuluva ideoiden testausta ja pilotointia ei tässä kehittämistyössä toteuteta. (British Design Council 2019b.)

Kuviossa 13 on kuvattuna Double Diamond-malli, Iso-Britannian Design Councilin (2019a) kehittämän palvelumuotoiluprosessin mukaan. Tässä kehittämistyössä sovelletaan Double Diamond -mallin muotoiluprosessin kolmea ensimmäistä vaihetta: löydä, määritä ja kehitä. Viimeisin vaihe, toimita, jää kokonaan tämän kehittämistyön ulkopuolelle.



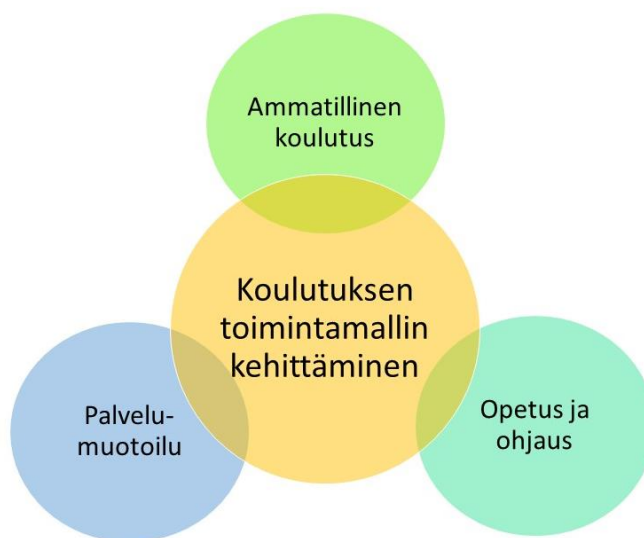
Kuvio 12: Double diamond - tuplatimantti (mukaillen British Council 2019b).

Voidaan todeta, että palvelumuotoilussa kehittämisen eri prosessimalleista on tunnistettavissa pääpiirteittäin samoja vaiheita. Prosessi käynnistyy yleensä tutkimusvaiheella, jolloin hankitaan laaja-alaisesti tietoa asiakkaista ja kehitettävän palvelun toimintakentästä. Saadun asiakastiedon pohjalta suunnitellaan ja kehitetään palvelua ideoimalla erilaisia kehittämiskäsitteitä sekä tuotetaan prototyyppisiä parannetuista palveluista. Prototyypin tarkoituksena on rakentaa nopea malli suunnittelun ja kehittämisen avuksi, joten se on keskeisessä osassa palvelumuotoilun prosessia. Yleensä prototyypointi toimii kehitetyn palvelun ensimmäisenä versiona, joskin prototyypointia voidaan tehdä halutessa kaikissa prosessin vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 196). Toteutettuja prototyyppisiä testataan palvelun käyttäjillä, jolloin saadaan tietoa palvelun toimivuudesta ja haluttavuudesta. Viimeisenä vaiheena palvelu tuotetaan ja onnistumista arvioidaan. (Tuulaniemi 2011, 126 - 131.)

2.4 Yhteenveto teoreettisesta viitekehyksestä

Opinnäytetyön tarkoituksena on kohdeorganisaation hiusalan koulutuksen toimintamallin kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Kohdeorganisaation näkökulmasta on tärkeää löytää uusia keinoja, joilla asiakkaille ja henkilöstölle voidaan tarjota joustavuutta ja tehokkuutta koulutuksen toteuttamiseksi. Kehittämistyön tietoperusta pohjautuu ammatillisen koulutuksen tarkasteluun, ammatillisessa koulutuksessa järjestettävään ohjaukseen sekä palvelumuotoiluun.

Kuviossa 13 on esitetty kehittämistyön teoreettisesta viitekehyksestä koostuvat osa-alueet.



Kuvio 13: Kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen osa-alueet.

3 Kehittämistyön kuvaus

Ammatillisen koulutuksen reformin keskeisenä lähtökohtana on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys, joka yhdessä uusien tutkinnon perusteiden myötä ajavat koulutuksen järjestäjiä kehittämään ja uudistamaan toimintamallejaan sekä pohtimaan pedagogisia ratkaisujaan.

Opinnäytetyön kehittämiskohteena on joustavan koulutuksen toteuttamisen mallin kehittäminen hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoon. Kehitettävällä mallilla pyritään mahdollistamaan opiskelijan nopea pääsy koulutukseen ja henkilökohtaisen suunnitelman mukaisten opintojen joustava toteutuminen ja osaamisen saavuttaminen.

Perinteiset ryhmiin perustuvat ammatillisen koulutuksen toteutussuunnitelmat eivät vastaa uuden ammatillisen koulutuksen reformin joustavien opintopolkujen tarpeisiin. Aiemmin ammatillisessa peruskoulutuksessa kaikki opiskelivat 3 vuotta ja etenivät samaan tahtiin. Hakeutuminen tapahtui yhteishaun kautta ja aikuiskoulutuksessa jatkuvalla haulla. Opintopolku

suunniteltiin eri tavoin ammatillisessa peruskoulutuksessa, näyttötutkinnoissa ja oppisopimus-koulutuksessa. Uuden ammatillisen koulutuksen reformin osaamisperusteisuuden myötä koulutukselle ei aseteta tarkkaa kestoa, vaan opiskelija voi edetä omaan tahtiin ja kaikille opiskelijoille tehdään HOKS, eli henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. Koulutukseen hakeutuminen tapahtuu keväällä peruskoulunsa päättäneillä ja ilman toisen asteen tutkintoa omaavilla pääsääntöisesti yhteishaun kautta, muutoin pääväylä opintoihin on läpi vuoden jatkuvan haun kautta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019e.)

Arvioitaessa Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon koulutuksen toteutuksen malleja, esille nousi erityisesti mallien joustamaton rakenne. Henkilökohtaisten opintopolkujen toteutuminen nykyisten mallien mukaan, vaati opettajalta suuria ponnistuksia ja erityisjärjestelyitä. Koulutukseen jatkuvan haun kautta tulleiden opiskelijoiden sovittaminen jo aloittaneiden ryhmien toteutukseen, osoittautui opiskelijan kannalta ongelmalliseksi. Kuten Aarnio (2017, 74) tuo esille tutkimuksensa johtopäätöksissä, voidaan myös Keudassa nähdä se, että ammatillinen reformi on haluttu viedä nopealla aikataululla läpi. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa ei ole riittävästi kyetty muuttamaan koulutuksen toteutusta vastaamaan nykyisiä tavoitteita. Keudan hiusalan koulutuksen iltaopetuksen toteutuksen suunnitelma esitetään liitteessä 1 ja päiväopetuksessa järjestettävän koulutuksen suunnitelma liitteessä 2.

Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan toteutuksen mallin kehittämisessä hyödynnetään muiden koulutuksen tarjoajien kokemuksia sekä toiminnan ja toteutuksen malleja. Kehittämistyössä hyödynnetään myös asiantuntijoita, joilla on hius- ja kauneudenhoitoalan substanssiosaamista sekä kokemusta pedagogisista ratkaisuista ja erilaisista toimintamalleista.

3.1 Kohdeorganisaatio

Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Keuda on Suomessa toimivista ammattikoulutuksen järjestäjistä kahdeksanneksi suurin. Kuntayhtymän omistajakuntiin lukeutuvat Järvenpää, Tuusula, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen sekä Sipoo ja toimipisteitä Keudassa on 11. Vuosittain Keudassa opiskelee 7000 opiskelijaa ja henkilöstöä on 620. Keuda on alueellaan vahva toimija, joka järjestää ammatillista- ja kansanopistokoulutusta ja tutkintoja edeltäviä osaamisen kehittämis- ja koulutuspalveluja. Lisäksi se toteuttaa alueellista elinkeinoelämän kehitystyötä (Keuda 2019a.)

Organisaatio- ja johtamisjärjestelmä uudistettiin Keudassa vuoden 2017 alusta, jonka myötä muodostettiin kolme tulosaluetta: Opetus- ja koulutuspalvelut, Työelämäpalvelut ja Yhteiset palvelut. Opetus- ja koulutuspalvelut vastaavat opiskelijapalveluista, oppimisympäristöpalveluista ja tutkintoa edeltävistä palveluista. Uuden ammatillisen koulutuksen toiminnan myötä eri organisaation osien toimivuutta tarkastellaan vuoden 2019 aikana. Yhteisenä tavoitteena

on parantaa asiakaspalvelua, jolla saada aikaan parempi asiakaskokemus niin opiskelijoille kuin työelämälle.

Keuda Koulutuspalvelut Oy vastaa mm. ei-tutkintoon johtavasta työvoimakoulutuksesta, korttikoulutuksista, täydennyskoulutuksista sekä opetuksesta erillään tapahtuvasta palvelutoiminnasta. Osakeyhtiölle ei ole erillistä toimipistettä, eikä omaa henkilökuntaa vaan hallinto-, koulutus- ja muut palvelut ostetaan pääsääntöisesti kuntayhtymältä. (Keuda 2019b.) Täydennyskoulutusta kehitetään myös hius- ja kauneudenhoitoalan yrittäjille ja toimijoille ja hiusalalla koulutetaan muun muassa ei-tutkintoon johtavaa ekokamppaan täydennyskoulutusta.

Keudan strategia ja toiminta-ajatus on toteuttaa opiskelijoille ja työelämälle yksilöllisiä, vetovoimaisia koulutus- ja kehittämispalveluja. Koulutuksen järjestäjänä Keuda pyrkii olemaan innostava, yksilöllinen ja aktiivinen. Keudan asiakaslupaukset ovat; Keudassa rakennat oman polun ammattiin, Keuda luo työelämäkumppanuuksia ja Keudassa saa innostua ja innostaa. (Keuda 2019c.)

Keudassa keskitytään opiskelijoihin, työelämän kumppaneihin ja henkilöstöön. Opiskelija voi rakentaa oman polun ammattiin ja lähtökohtana on oma henkilökohtainen tarve. Opintoja voidaan suorittaa monimuotoisesti, joustavasti ja oman kiinnostusten ja taitojen mukaan. Yhteistyö työelämän kanssa on yhä monimuotoisempaa ja Keuda sitoutuu kehittämään yhdessä kumppaneiden kanssa toimintaa, henkilöstöä sekä uusia palveluita. Koulutusta kehitetään jatkuvasti työelämän tarpeisiin. (Keuda 2019c.)

3.2 Kehittämistyön vaiheet ja tiedonkeruumenetelmät

Tämä kehittämistyö voidaan pääsääntöisesti nähdä liittyvän käytäntöön ja sen taustalla vaikuttavan ilmiön ongelman ratkaisemiseksi. Jotta voidaan ymmärtää ongelman todellinen ydin, tulee taustatietoon perehtyä mahdollisimman kattavasti. Näin voidaan ongelmaratkaisutyön kautta löytää oikeanlainen ratkaisu käsiteltävään ongelmaan. Kehittämistehtävän seurauksena tavoitellaan muutoksia taustalla vaikuttavaan asiantilaan. (Kananen 2012, 12-13.)

Lähtökohtaisesti laadullisessa eli kvalitatiivisessa lähestymistavassa pyritään kokonaisvaltaiseen kohteen tutkimiseen ja todellisten asioiden löytämiseen. Tiedonkeruun välineenä voidaan suositella ihmistä ja kohderyhmä valitaan tarkoituksenmukaisesti, välttämättä täysin sattumanvaraista valintaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161-164.) Tutkimuksellinen kehittämistyö voi lähteä erilaisista lähtökohdista tai muutostarpeista, mutta siihen kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaiseminen sekä uusien ideoiden, tuotteiden tai palveluiden kehittäminen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19).

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmät valittiin palvelumuotoilun prosessia ja lähestymistapaa tukevia menetelmiä, jotka tuottaisivat riittävästi aineistoa tutkittavan ongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuksen alussa määriteltiin tutkimusongelma ja -kysymykset sekä tavoitteet. Määriteltyjen kysymysten pohjalta kerättiin tutkimusta varten kirjallisuutta ja lähdetietoutta sekä muodostettiin näkemys valittavista tiedonkeruumenetelmistä. Kehittämistyön tiedonkeruumenetelmiksi valittiin kysely, haastattelu, benchmarking, 6-3-5 aivoriihi sekä brainstorming. Kehittämistyön vaiheet etenivät kolmivaiheisesti; ymmärrä (discover), määritä (define) ja develop (kehitä). Kehittämistyön vaiheet ja niissä käytetyt menetelmät on havainnollistettu kuviossa 14.



Kuvio 14: Kehittämistyön vaiheet ja käytetyt menetelmät (mukaillen Design Council 2019b).

3.3 Kehittämistyön toteuttaminen

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin syksyllä 2018 ideoinnilla ja aiheen valinnalla. Aihe valikoitui opinnäytetyön tekijän ehdotuksesta vastaamaan toimeksiantajan ajankohtaista tarvetta kehittää hiusalan koulutuksen toteutusta. Kehittämistyö eteni järjestelmällisesti, mutta poikkesi suunnitellusta aikataulusta. Opinnäytetyön aikataulu esitetään taulukossa 1.

Kehittämistyön toteutuminen	Aikataulu
Ideointi ja aiheen valinta. Kehittämistyön tarpeen tunnistaminen. Toimeksiantaja.	Syksy 2018
Työn tarkoitus ja tavoite. Aineiston keräys. Teoriataustan kirjoittaminen	Lokakuu 2018 - Kesäkuu 2019
Toteutus;	

Asiakaspersoonat; Kysely, haastattelut (havainnointi), tulosten analysointi ja opiskelijaprofiilien visualisointi Benchmarking; Salo Varia	Marras- joulukuu 2018 Toukokuu 2-3.5.2019 Toukokuu 24.5.2019
Ideapaja Tulosten yhteenveto	Kesäkuu 11.6.2019 Kesä-heinäkuu 2019
Aineiston tulkintaa ja teorian reflektointia Visuaalisen mallin muotoileminen Johtopäätökset Tulosten arviointi	Kesä-heinäkuu 2019 Elo-syyskuu 2019 Tammi-helmikuu 2020 Helmikuu 2020

Taulukko 1: Opinnäytetyön aikataulu

3.3.1 Asiakaspersoonat

Palvelun ja toiminnan kehittämisen kannalta oleellista on kattavan tiedon saaminen. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan kulttuuri, tavat, sosiaaliset kontekstit sekä asiakkaan motivaatio käyttää tiettyjä palveluita. Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys antaa palvelumuo-
toilijalle mahdollisuuden ymmärtää asiakkaan tarpeita ja nähdä palvelun kehittämisen kan-
nalta asiakkaan palvelukokemukset nykyisiä palveluita käyttäessään. (Stickdorn & Schneider 2010, 36-37.)

Palveluiden kehittämisessä tai uusien palveluiden luomisessa, tulee olla selkeä yhteinen ym-
märrys siitä, kenelle ja minkälaisia palveluita ollaan tuottamassa. Asiakasymmärrystä voidaan
lisätä persoonien avulla. Asiakkaista luotaville persoonille luodaan tyypillisesti nimi, ikä, suku-
puoli, kuva ja lainaus. Näiden lisäksi persoonille luodaan kuvitus motivaatiosta ja toimintaym-
päristöstä, sanallinen kuvaus sekä numeeriset kuvailutiedot. (Stickdorn ym. 2018, 41-42.) Tä-
hän asiakasymmärrysvaiheessa kerättyyn tutkimustietoon perustuvat persoonat edustavat
tiettyjä stereotyyppisiä asiakasryhmiä. Asiakaspersoonat ovat fiktiivisiä kuvauksia aidoista asi-
akkaista, jotka esitetään käyttäjäryhmittäin. (Cooper 2013, 71.)

Asiakaspersoonat antavat mahdollisuuden tarkastella palveluja eri näkökulmista. Persoonien
kautta voidaan asiakkaan todellisiin tarpeisiin ja mielenkiinnon kohteisiin kiinnittää huomiota
demografisten tietojen sijaan. Fiktiivisten asiakaspersoonien taustalla vaikuttavat aina aito-
jen asiakkaiden tarpeet, arvot, mielenkiinnon kohteet. (Stickdorn jne. 2016, 178-179.)

Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä varten Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan opiskeli-
joista laadittiin asiakaspersoonat, paremman asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Asiakas-
persoonien tiedonkeruu, yhteenveto ja asiakaskorttien toteuttaminen tehtiin yhteistyössä
Minna-Maija Bullin kanssa. Asiakaspersoonien työvaiheita ja lopputuloksia hyödynnettiin mo-
lempien tekijöiden opinnäytetöissä.

Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden asiakasprofiileja varten kerättiin aineistoa sähköisellä kyselylomakkeella sekä kohdennetuilla haastatteluilla. Asiakaspersoonien määrittelyssä hyödynnettiin lisäksi tekijöiden omakohtaisia taustatietoja opettajina sekä toimijoina hiusalan opiskelijoiden kanssa. Lomakekyselyssä keräämiä tietoja hyödynnettiin taustatietona haastatteluja varten.

Kysely toteutettiin Office 356 Forms- kyselylomakkeella (Liite 7). Vastausmäärän varmistamiseksi kysely tehtiin opiskelijoiden kontaktituntien aikana. Kyselyyn vastasi 34 opiskelijaa, iältään 16-46 -vuotiaita. Kyselyyn vastanneet opiskelijat olivat naisia ja he asuivat joko Tuusulassa tai sen vieruskunnissa. Lähes kaikkien opiskelijoiden äidinkieli oli suomi. Kyselyyn varattiin aikaa 1 tunti, joskin valtaosa vastaajista saivat kyselyn valmiiksi alle puolessa tunnissa. Kysely koostui 35:sta monivalintakysymyksestä sekä avoimista kysymyksistä. Kysymysten laatimisessa huomioitiin molempien tekijöiden opinnäytetyön tarpeita. Sähköinen ja nopeatäyttöinen lomake mahdollisti kattavan kyselyn tekemisen, joten kysymysten määrää ei katsottu tarpeelliseksi rajata. Kyselyssä käsiteltiin opiskelijoiden perustietojen lisäksi muun muassa aiempaa koulutusta, toimeentuloa, motivaatiosta sekä opiskeluun liittyvistä mahdollisuuksista ja haasteista. Lisäksi opiskelijoilta kysyttiin heidän ajatuksiaan omista vahvuuksista ja heikkouksista opiskelijoina, tuen tarvetta sekä kokemuksia uupumuksen kokemisesta.

Sähköisen kyselyn lisäksi toteutettiin haastattelu, johon valittiin kahdeksan hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijaa. Haastattelun tarkoituksena oli syventää sähköisellä kyselyllä saatua tietoa sekä lisätä asiakasymmärrystä asiakaspersoonien muodostamiseksi. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna, joka voidaan tehdä yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Menetelmää valittaessa tulee ottaa huomioon haastateltavien määrä, sillä henkilömäärän kasvaessa suureksi, tutkijan työn määrä kasvaa lineaarisesti samassa suhteessa. Ryhmähaastattelussa haastatellaan samanaikaisesti useita henkilöitä, jolloin saadaan aikaan tiivistettyä tietoa. Ryhmähaastattelut säästävät yksilöhaastatteluun verrattuna aikaa, jolloin haastattelijalle jää enemmän aikaa litterointiin, analysointiin ja tulosten tulkintaan. Yksilöhaastattelut tuottavat kuitenkin ryhmähaastattelua yksityiskohtaisempaa tietoa ja haastatteluun valittavat henkilöt olisi hyvä liittyä läheisesti tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2012, 100.)

Laadullisen tutkimukseen rinnastettavissa tilanteissa voidaan kehittämistutkimuksessa käyttää saturaatiota. Aineiston saturaatiosta puhutaan silloin, kun tutkimukseen otetaan uusia havaintoyksiköjä tutkittavaksi niin kauan, kun ne tuovat tutkimukseen uutta tietoa. Kun vastaukset alkavat toistumaan samankaltaisina, tutkimuksessa on saavutettu saturaatio eli kylläntymispiste. (Kananen 2012, 174 -175.)

Tämän kehittämistyön haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Ennen haastattelutilanetta opiskelijalle kerrottiin kehittämistyön tarkoitus ja pyydettiin lupa haastattelun nauhoit-

tamiseksi. Haastattelu järjestettiin opiskelijalle tutussa ympäristössä oppilaitoksen työsa-
leissa, vailla häiriötekijöitä. Haastatteluihin varattiin aikaa noin 30 minuuttia/ opiskelija.
Haastattelut toteutettiin Minna-Maija Bullin kanssa molempien haastattelussa 4 opiskelijaa.

Haastattelussa esitettiin seuraavat kysymykset;

- Opiskelijan taustatieto: sukupuoli, ikä, asumismuoto, harrastukset, vapaa-aika
- Miten kuvailisit itseäsi opiskelijana?
- Mikä voisi olla tai tulla opintojesi esteeksi?
- Kuinka paljon koet opiskeluun liittyvää uupumusta?
- Kuinka paljon tarvitset tukea opiskeluusi?
- Missä asioissa tarvitset tukea?
- Miten koet työpaikalla oppimisen?
- Opiskeletko mieluummin oppilaitoksessa vai työelämässä?
- Kuinka varma olet uravalinnastasi?
- Mitä haluat tehdä valmistumisesi jälkeen?

Haastattelulle pyrittiin luomaan rento ja avoin ilmapiiri, jonka myötä mahdollistettiin luotta-
muksellinen keskusteluyhteys. Teemahaastattelun avulla pyrittiin saamaan syvempää tie-
toutta aiemmin suoritetun sähköisen kyselyn tueksi. Teemoina olivat opiskelijan vahvuudet ja
heikkoudet, opiskelumotivaatio sekä ympäristön vaikutukset opiskeluun.

3.3.2 Benchmarking

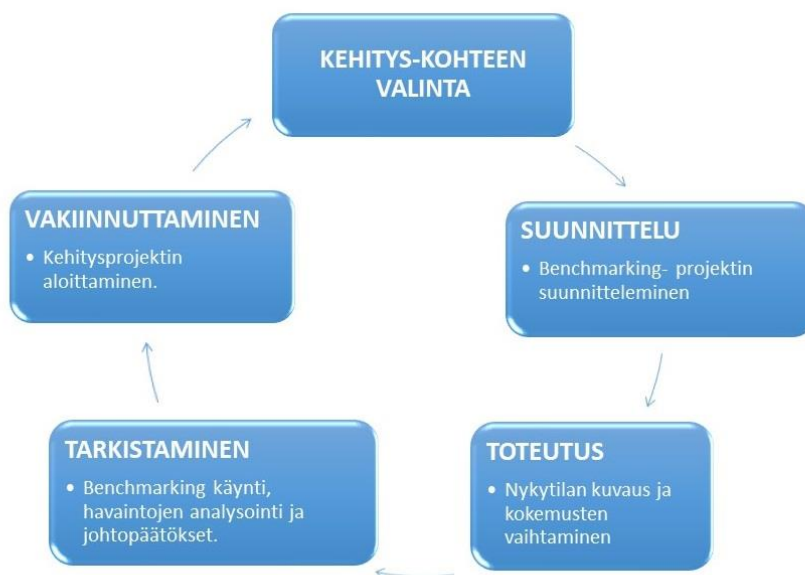
Hius- ja kauneudenhoitoalan ammatillinen opetus on vuosikymmenien ajan toteutettu lähes
samankaltaisesti oppilaitoksesta riippumatta. Ammatillisen reformin myötä oppilaitokset ovat
ryhtyneet tarkastelemaan toteutusmallejaan, jotta ne vastaisivat uuden lainsäädännön luo-
miin haasteisiin. Toimintatapojen muuttaminen on usein organisaatioissa hidasta, ellei lähes
mahdotonta. Ajan saatossa toimintojen vakiinnuttua organisaatiot saattavat urautua totuttui-
hin toimintamalleihin, muodostaen esteet muutokselle. Lopulta uusia vaihtoehtoja ei nähdä
tai niitä ei osata etsiä. (Niinikoski 2005.)

Benchmarking menetelmän avulla pyritään kehittämään omaa toimintaa oppimalla muiden
parhaista käytännöistä. Vuorovaikutteisena menetelmänä siinä vertaillaan, arvioidaan ja opi-
taan sekä kyseenalaistetaan rakentavasti omia prosesseja ja menettelyitä. Kaikilla on vah-
vuuksia ja heikkouksia, joten benchmarkingissa on mahdollista oppia toisilta toimijoilta. Aina
ei ole helppoa löytää parhaista käytännöistä niitä parhaita vahvuuksia, joita voidaan omassa
toiminnassa hyödyntää. Olennaista on kyetä ennakoimaan menestyäkseen. Benchmarkingta-
voista yleisimpiä ovat prosessibenchmarking, kilpailijabenchmarking, ryhmäbenchmarking,
kumppanuusbenchmarking, kansainvälinen benchmarking sekä tunnuslukuvertailu. (Hotanen,
Laine & Pietiläinen 2001, 6-8.) Benchmarkingin perustuessa organisaatioiden käytäntöjen ja-

kamiseen, sopivien yritysten ja organisaatioiden löytäminen voi muodostua haasteeksi. Tuulaniemi (2011, 60) tuo esille kirjassaan Palvelumuotoilu, benchmarkingiin liittyen toimijoiden mahdolliseen haluttomuuteen kertoa omasta toiminnastaan, strategisista valinnoista tai operatiivisista kilpailueduista. Tuulaniemen huomio on varsin aiheellinen, sillä omaa organisaatiota kiinnostavat benchmarking -kohteet, eivät aina ole valmiita jakamaan heille strategisesti tärkeitä tietoja tai käytänteitä.

Benchmarkingin hyötyihin voidaan lukea muiden toimijoiden hyvien toimintatapojen hyödyntäminen ja heidän tekemien virheiden välttäminen. Markkinoita tutkimalla voidaan löytää vähemmän kilpailut markkinat, tehdä strategiavalintoja ja erottautua markkinoilla positiivisesti, kun markkinatarjonta tulee tutuksi. Kun toimialan logiikka tunnetaan, voidaan muuttaa pelisääntöjä tai hyödyntää kokonaan toisen toimialan logiikkaa omassa toiminnassa. (Tuulaniemi 2011, 60.)

Benchmarking sopii lukuisille eri aloille. Benchmarking on verkostoitumista ja erityisesti ryhmäbenchmarking auttaa uusien verkostojen luomisessa. Benchmarking-menetelmä ei ole käytänteiden kopiointia tai rajoitu pelkästään vertailuun, sillä se on ensisijaisesti oppimisprosessi, joka mahdollistaa nopean kehittymisen. Hotanen ym, (2001, 49) nostaa esille oman prosessin vahvan tuntemisen ja näkemyksen siitä, että prosessi on tehokkain esikuvien ollessa muilta kuin omalta alalta. Prosessin osalta oleellista on johdon ja taustaorganisaation tuki ja sitoutuminen, olemassa olevan tiedon ja asiantuntijoiden hyödyntäminen sekä selkeä prosessin rajaus. Muutokselle ja kehitykselle oleellista on osallistuminen ja sitoutuminen. (Hotanen ym. 2001, 49.)

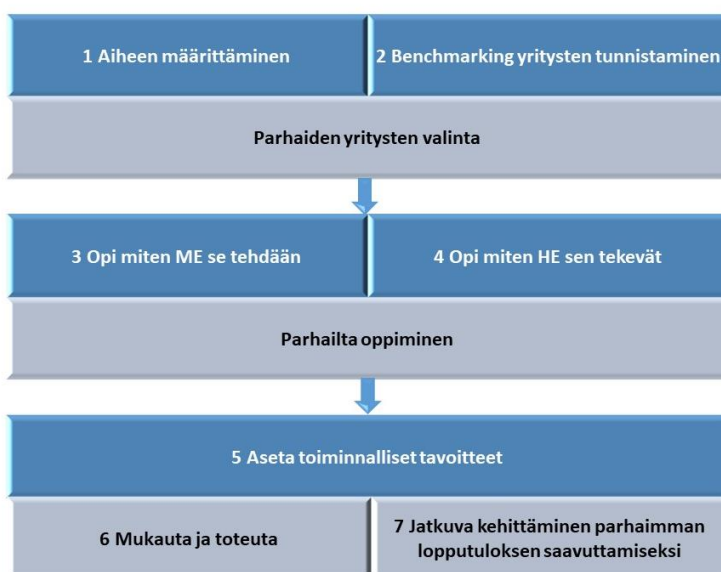


Kuvio 15: Benchmarkingprosessi (mukaillen Hotanen ym. 2001, 14).

Karlöf ja Östblom (1993, 77) kuvaavat teoksessaan Benchmarking. Tuottavuudella ja laadulla mestariksi, benchmarkingia systemaattiseksi prosessiksi, jossa tutkitaan työprosesseja, tavoitteena siirtää omaan organisaatioon parhaita käytäntöjä. Teoksessa tuodaan esille ohjeita benchmarkingin tekemiseen. Samalla nostetaan esille tutkimusten erilaisuudet, jolloin ohjeita tulee muokata kulloisen tutkimuksen mukaisesti omaan tilanteeseen sopivaksi. (Karlöf ja Östblom 1993, 77.) Benchmarking-tyyppejä on kolme; sisäinen, ulkoinen ja toiminnallinen. Sisäinen benchmarking kohdistuu oman organisaation toiminnan vertailuun. Ulkoinen benchmarking keskittyy vertailemaan saman alan tai kilpailijan toimintaa ja toiminnallisessa benchmarkingissa vertaillaan eri alojen prosesseja tai toiminnan kokonaisuuksia, tavoitteena parhaiden käytäntöjen löytäminen lähteestä riippumatta. (Karlöf & Östblom 1993, 46-47.)

Tässä opinnäytetyössä Benchmarking toteutettiin Niva & Tuominen (2011, 60) esittämän käytännönläheisen 7 vaiheen mallin mukaan (Benchmarking Model 7 Phases). Prosessi käynnistyy aiheen määrittämisellä ja benchmarking yritysten tunnistamisella. Näiden vaiheiden jälkeen voidaan tunnistaa benchmarkkukseen parhaat yritykset. Seuraavan vaiheen tavoitteena on oppia parhailta. Vaihetta tarkastellaan oman ja vertailevan yrityksen näkökulmasta; opitaan, miten omassa yrityksessä tai organisaatiossa asioita tehdään ja miten vastaavasti parhaat sen tekevät. Seuraavassa vaiheessa asetetaan toiminnalliset tavoitteet; mukautetaan ja toteutetaan sekä kehitetään jatkuvasti toimintaa parhaimman lopputuloksen saavuttamiseksi. (Niva & Tuominen 2011, 60.)

Kuviossa 16 esitetään opinnäytetyön benchmarking prosessi Nivan & Tuominen Benchmarking Model 7 Phases mallia mukaillen.



Kuvio 16: Benchmarking model 7 phases (mukaillen Niva & Tuominen 2011).

Benchmarkingin aihe määräytyi kehittämistyön tarpeesta saada kokemuksia erilaisten koulutuksen järjestäjien kokemuksista ja näkökulmista uuden hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon opetussuunnitelman suunnittelusta, toteutuksesta ja käytänteistä sekä ammatillisen koulutuksen reformin vaikutuksista koulutuksen toteutukseen. Vertaileviksi haastateltavaksi valittiin Salon seudun ammattiopisto sekä Vantaan ammattiopisto Varia. Alustavissa suunnitelmassa oli tässä tutkimuksessa tarkoitus haastatella myös Stadin ammattiopiston edustajaa, mutta haastattelua ei saatu järjestymään aikataulullisista syistä. Benchmarking toteutettiin kunkin organisaation hiusalan opettajan kanssa kyseisen koulutuksen järjestäjän tiloissa. Koulutuksen järjestäjien valintaan vaikutti sijainti sekä koulutuksen järjestäjien erilaiset toteutusmuodot. Kohdeorganisaation Keudan hiusalan koulutuksen toteuttamisen malli oli opinnäytetyön tekijälle oman työn kautta tuttu, jolloin tietoa hyödynnettiin benchmarkkauksen prosessissa. Opinnäytetyön tekijän työskennellessä Keudassa, vertailuun kerätty aineisto koostettiin tekijän tietoperustan pohjalta hyödyntäen lisäksi Keudan muita hiusalan opettajia. Haastattelut toteutettiin kevään 2019 aikana.

Eri koulutuksen järjestäjien opettajien kanssa toteutetut benchmarking tapaamiset toteutettiin vapaamuotoisina teemahaastatteluina ja keskusteluina ennalta rakennetun haastattelurunkoa hyödyntäen (liite 5). Haastattelussa käsiteltiin seuraavia aiheita;

- opettajien määrä
- opiskelijoiden kokonaislukumäärä
- miten kaksoistutkinnon opiskelijoiden opintojen toteutus tehdään?
- ryhmien määrä
- jatkuvan haun toteutus
- henkilökohtaiset opintopolut
- miten varmistetaan henkilökohtainen opintopolku/jos jää opinnoista jälkeen
- arvio nykyisen toimintamallista, PLUSSAT ja MIINUKSET
- minkälainen on hiusalan koulutuksen toteutuksen malli tai toteutussuunnitelma.

Benchmarkingin aikana tarkasteltiin koulutuksen toteutussuunnitelmia sähköisessä muodossa sekä paperikopioina.

3.3.3 Ideapaja

Ideariihet, työpajat ja -ryhmät ovat hyviä vaihtoehtoja yhteiskehittämiseen ja ideointiin. Työpajoja voidaan toteuttaa monilla eri tavoilla. Kirjassaan *This is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases*, Stickdorn & Schneider (2013, 136) esittävät työpajoille tarkoitetun kolmiporaisen rungon. Osallistujien yhteinen ymmärrys ja alustan luominen on aloitusvaiheen tärkein tekijä. Tämän jälkeen siirrytään divergenssivaiheeseen, jolla pyritään avaamaan aihetta laajasti ideoimalla, monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti. Kolmirunkoisen työpajarungon kolmannessa vaiheessa siirrytään konvergenssi- vaiheeseen, jonka aikana ideoita tarkastellaan ja valitaan kriittisesti priorisoiden kohti päätöksentekoa. (Stickdorn & Schneider 2013, 136.)

Tämän kehittämistyön ideapaja toteutettiin seuraavalla tavalla:

1. Ongelman, asiakaspersoonien ja benchmarking tulosten esittely.
2. Ideoinnin toteuttaminen 6-3-5 -menetelmää hyödyntäen.
3. Ideoiden kategorisointi, karsinta ja teemojen valinta.
4. Hiusalan koulutuksen toteutusmallin kehittäminen.

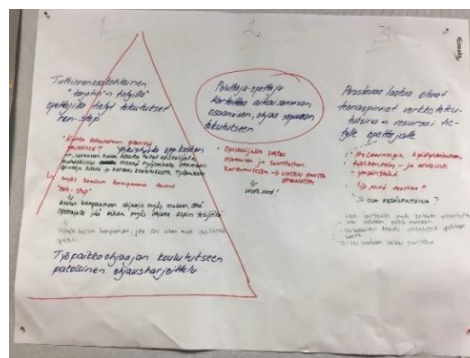
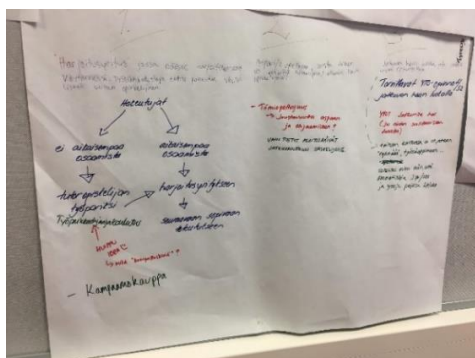
Opinnäytetyön yhteiskehittäminen toteutettiin kesäkuussa 2019. Työpajaan esitettiin avoin kutsu hiusalan opettajille suljetussa Hius- ja kauneudenhoitoalan opettajien Facebook-ryhmässä (Liite 8). Kutsun liitteenä oli linkki Doodle- Internet-kalenteriin, johon pyydettiin työpajasta kiinnostuneita hiusalan opettajia merkitsemään itselleen sopivat ajankohdat. Kiinnostuksensa ideapajaa kohtaan esitti 11 opettaa. Työpajan ajankohdaksi valittiin 11.6.2020, joka oli enemmistölle sopiva yhteinen ajankohta.

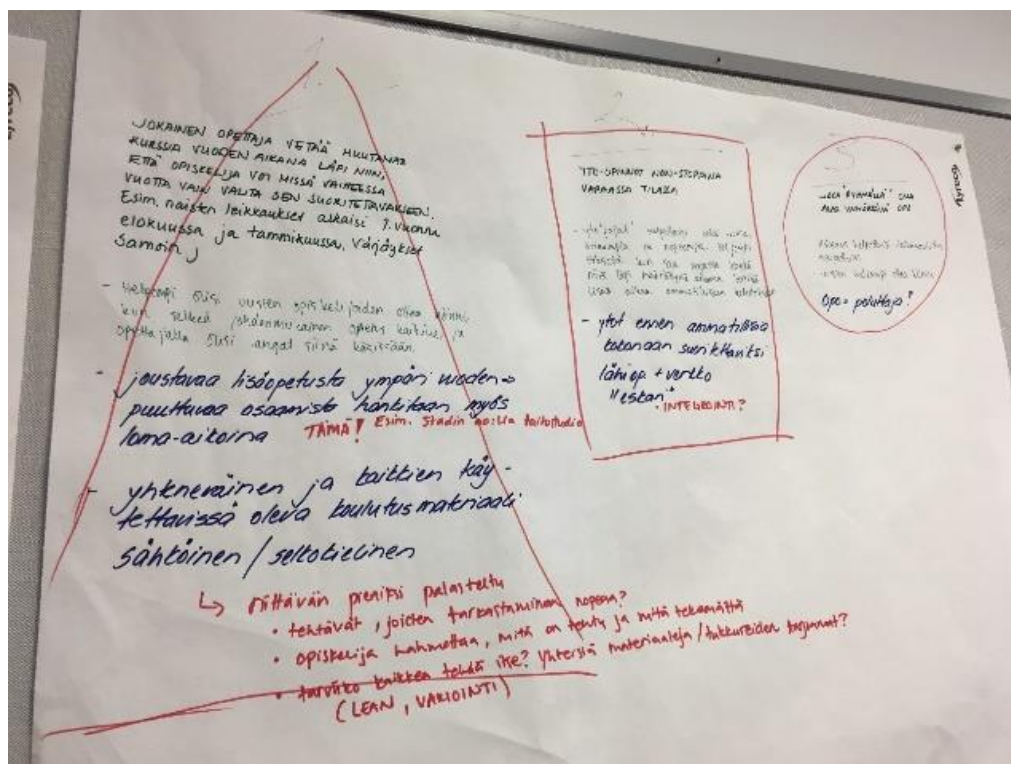
Työpajaan osallistui 5 hiusalan opettajaa kolmesta eri ammatillisesta oppilaitoksesta. Ennen työpajan aloitusta osallistujat esittäytyivät toisilleen, jonka myötä keskustelu ohjautui luontevasti päivän aiheeseen. Työpajan aluksi osallistujille esiteltiin aihe, ammatillisen reformin myötä nousseet haasteet hiusalan koulutuksen toteuttamiselle, Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan koulutukseen luodut asiakaspersoonat sekä benchmarking haastatteluista saadut tulokset eri oppilaitosten toimintamalleista hiusalan koulutuksen toteuttamiseksi ja näiden pohjalta muodostettu ydinongelma. Työpajan tavoitteena oli hiusalan koulutuksen toimintamallin kehittäminen. Työpaja aloitettiin kello 10.00 ja päättyi kello 16.00. Työpajan aikana pidettiin tunnin tauko ruokailua varten.

Työpajan ensimmäisessä vaiheessa aihetta lähestyttiin 6-3-5- aivoriihi -menetelmän kautta ja siihen varattiin aikaa 60 minuuttia. 6-3-5-tekniikan katsottiin sopivan tämän tutkimuksen vaatimaan ideointityöpajaan rajallisen ajan ja käsiteltävän aiheen vuoksi. Brainwriting -menetelmän etuna braintorming -menetelmään verrattuna on sen tasapuolisuus. Osallistujilla on brainwriting -menetelmässä yhtä paljon aikaa ideoiden tuottamiseen, ideointi tapahtuu hiljaisuudessa, eikä kukaan pääse dominoimaan ideointia. Brainstorming perustuu yhteiseen verbaaliseen ideointiin, jota hyödynnettiin ideapajan toisessa vaiheessa. 6-3-5 brainwriting -menetelmässä kuusi henkilöä kirjaa kolme ideaa viidessä minuutissa. Menetelmän etuna on myös sen helppous, jolloin menetelmää voidaan modifioida osallistujien määrän ja käytettävän ajan mukaan. Aivoriihessä osallistujat kirjaavat annettuun ongelmaan tai kehittämistehtävään liittyen omat ideansa paperille, jonka jälkeen paperi kierrätetään myötöpäivään seuraavalle osallistujalle. Seuraavassa vaiheessa osallistujat lukevat edellisen osallistujan ideat, täydentäen niitä uusilla ideoilla ja ajatuksilla tai mahdollisesti keksivät aiemmista ideoista jotakin

utta. Lopulta papereiden kierrettyä jokaisen osallistujan kautta, ideat käydään läpi ja yhdessä osallistujien kesken äänestetään parhaat ideat jatkoon. (Litcanu, Prostean, Oros & Mnerie 2015, 387-390.)

Tämän kehittämistyön osalta aivoriihi -menetelmää modifioitiin ideapajassa osallistujien määrän mukaan sekä tulosten käsittelyä ja edelleen työstämistä varten. Osallistujia oli aivoriihi -osuudessa neljä, yhden osallistujan osallistuessa ideapajan toiseen vaiheeseen. Muutos perinteiseen aivoriihi -menetelmään tehtiin papereiden kierrättämisessä osallistujien välillä. Aivoriihen tulosten tarkastelua ja jatkotyöstämisen kannalta katsottiin, että ideointia olisi mielekkäämpää toteuttaa suuremmilla papereilla A4- arkin sijaan. Käytössä olleen tilan pöytätasoja ryhmiteltiin työskentelyyn sopivaksi ja pöydille aseteltiin suuret fläppitaulupaperit sekä värikkäät tussit. Osallistujat kirjasivat kullekin paperille ideoitaan viiden minuutin ajan, jonka jälkeen siirtyivät menetelmän mukaisesti työskentelemään seuraavan paperin pariin. Ideointivaiheen jälkeen paperit nostettiin seinälle, jolloin jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus niitä tarkastella.





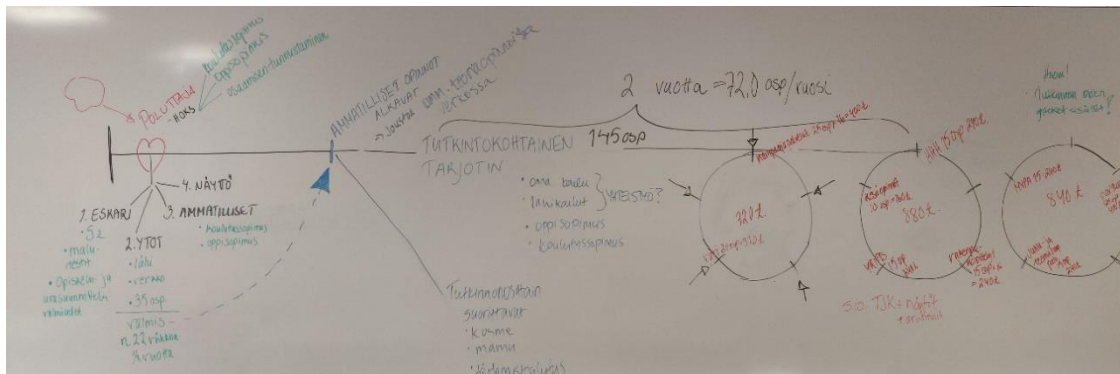
Kuvio 17: Ideapajan aivoriihen ideointia.

Seuraavassa vaiheessa työryhmä kävi yhdessä läpi kerättyjä ideoita, jolloin osallistujille muodostui selkeä kuva siitä, mitä kukin osallistuja oli tarkoittanut kirjatessaan ideoitaan paperille. Jo tässä vaiheessa, nousi esille paljon ajatuksia ja osallistujat löysivät runsaasti yhtymäkohtia ideoiden välillä ja esille nostettiin lukuisia aiheisiin liittyviä huomioita. Fasilitoinnin osalta keskustelua rajattiin jonkin verran, sillä keskustelu rönsyili satunnaisesti erilaisten kokemusten jakamiseen sekä niiden pohtimiseen. Kehitystyön etenemisen osalta katsottiin kuitenkin, että avoimella keskustelulla saavutettiin jo tässä vaiheessa näkemystä siitä, mitä asioita aivoriihen osalta olivat merkittäviä kehittämisen kohteita. Ennen siirtymistä seuraavaan vaiheeseen osallistujat pitivät ruokailutaun.

Aivoriihen ja ideoiden teemojen valinnan jälkeen siirryttiin seuraavaan, brainstorming -vaiheeseen, jonka tavoitteena oli muodostaa aiemmin valittujen teemojen pohjalta hiusalalan koulutuksen yhteinen toimintamalli. Mallia suunniteltiin hyödyntäen edellisessä vaiheessa valittua kolmea teemaa.

Työskentelyn aikana hyödynnettiin suurta valkotaulua, jolle voitiin helposti piirtämällä ja kirjoittamalla luonnostella kehitettävää mallia ja tarvittaessa korjata hahmotelmaa työn edetessä. Työskentely eteni johdonmukaisesti yhden osallistujan piirtäessä ja hahmotellessa mallia yhdessä käydyn keskustelun kautta. Työn edetessä hahmotelmasta muotoutui vaiheittain asiakaspolun kaltainen aikajana, joka esitti koulutuksen etenemisen opiskelijan saapuessa

koulutukseen aina valmistumiseen saakka. Suunnittelussa kehitettiin malli, joka olisi sovitettavissa jokaiselle hiusalan koulutusta tarjoavalle koulutuksen järjestäjälle. Työpajassa kehitetty malli esitetään kuviossa 18.



Kuvio 18: Hiusalan koulutuksen toteuttamisen mallin kehittäminen ideapajassa.

4 Kehittämistyön tulokset

4.1 Asiakaspersoonat

Sähköiseen kyselyyn vastasi 34 opiskelijaa. Kaikki vastaajat olivat naisia, ikäjakauma oli 16-46 vuotta ja keski-ikä oli 20 vuotta. Maantieteellisesti vastaajat sijoittuivat Tuusulaan tai sen vieraskuntiin ja suurimmalla osalla äidinkieli oli suomi, joskin esille tulivat myös venäjän-, viro- ja ukrainan- ja thainkielet. Koulutustaustaltaan 26 opiskelijaa oli peruskoulun suorittaneita ja 15 opiskelijaa oli suorittanut lukion tai toisen asteen ammatillisen koulutuksen. Kaksi vastanneista oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon. Opiskelijoista 15 sai toimentulonsa vanhemmiltaan, kokoaikaisesti tai osa-aikaisesti työssä kävi 10 opiskelijaa ja opiskelijoista 9 sai toimentulonsa opintorahan tai -lainan tai muiden sosiaalietuuksien muodossa.

Asiakasymmärrystä vahvistamaan opiskelijoille esitettiin persoonaan liittyvä kysymys. Vastauksia pyydettiin määrittelemään omaa intro- ja ekstroverttiyttä asteikolla 0-10, 0:n ollessa introvertti ja ekstrovertin ollessa 10. Nuorempien opiskelijoiden käsitteiden ymmärtämiseksi kysymykseen liitettiin määritelmiä kuvaava selvitys. Vastauksista itsensä introvertiksi arvioivat 20 opiskelijaa (asteikolla 0-4) ja näistä vahvasti introverteiksi 6 (asteikolla 0-1). Ekstroverteiksi itsensä arvioivat 5 opiskelijaa (asteikolla 6-10) ja näistä vain yksi piti itseään vahvasti ekstroverttinä (asteikolla 9-10). Vastauksista 9 (asteikolla 5) kokivat olevansa ambiverttejä, sijoittuen ekstrovertin ja introvertin väliin. Ammatillisesta näkökulmasta vastaukset yllättivät, sillä hius- ja kauneusala on henkilökohtaiseen asiakaspalveluun perustuva ammatti, joka vaatii jatkuvaa sosiaalista kanssakäymistä.

Omia vahvuuksiaan vastaajat kuvailivat seuraavasti; nopea oppimiskyky, oppimisen halu, läsnäolo ja sosiaalisuus. Opiskelun kannalta positiivisia asioita olivat kaverit, opettajat, ympäristö

ja oma asenne sekä vanhemmilla opiskelijoilla nousi esille itsenäinen omaehtoinen opiskelu, joka tuo opiskeluun vastuuta ja vapautta. Heikkouksiin lukeutuivat saamattomuus, epäonnistumisen pelko ja ajan puute.

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 24 kokivat onnistuneensa uravalinnassaan ja loput 10 olivat vastaushetkellä sitä mieltä, että ala oli heille väärä. Suurin osa vastanneista kertoivat, että hius- ja kauneudenhoitoalan valintaan oli vaikuttanut kiinnostus alaa kohtaan usein jo pienestä lapsesta saakka. Alassa kiinnostavimmat seikat olivat luovuus, trendikkyys, käsillään tekeminen sekä ihmisläheinen ammatti.

Opintojen osalta suurin osa kyselyyn vastanneista pitivät valmistumista tärkeämpänä kuin arvosanoja ja arjen ja opiskelun yhteensovittamisessa opiskelua tärkeämmäksi nousi vapaa-ajan merkitys. Opintojen ehdolla arkeaan suunnittelivat 4 opiskelijaa. Opintojen edistymistä säänteli lähes kaikilla vastaajilla ulkoinen ohjautuvuus. Kaksi vastaajista koki itseohjautuvuuden edistävän opintojaan parhaiten. Opetusmenetelminä verkko-opetus ja lähiopetus koettiin molemmat hyvinä ja näiden yhdistäminen parhaimmaksi vaihtoehdoksi. Opetuksen ajankohdaksi enemmistö vastaajista valitsivat arkipäivät ja toisena arki-illat. Viikonloppuisin ja virtuaalisesti toteutettava opetus ei saanut kannatusta. Muutama opiskelija ei pitänyt opetuksen toteutuksen ajankohtaa merkityksellisenä.

Opiskelu nähtiin olevan hyvä väylä urakehitykselle ja auttaa sosiaalisten kontaktien luomisessa. Tärkeimmäksi opiskelujen kannalta koettiin olevan valmistuminen, halu kehittää itseään ja uuden oppiminen. Vastaajista valtaosa katsoivat valmistumisen ja kurssien suorittamisen ajallaan olevan kiinni koulussa käymisen ja tehtävien ajallaan tekemisen kanssa. Tässä onnistuminen katsottiin olevan riippuvainen motivaatiosta, onnistumisen kokemuksesta ja kiinnostuksesta alaan. Opiskeluun liittyvää uupumusta kysyttäessä 17 opiskelijaa vastasi kokevansa uupumusta satunnaisesti. Uupumuksesta kärsii vastaajista 5 ja 12 opiskelijaa ei koe opiskeluun liittyvää uupumusta. Ryhmän merkitystä opinnoissa pidettiin tärkeänä ja ryhmä koettiin tukiverkostona ja hyvässä ryhmässä opiskelu mielekkäänä, muutamien vastanneiden mielestä ryhmän merkitys oli vähäinen.


Vastaajien lyhyen välin tavoitteet liittyivät tehtävien ja näyttöjen tekemiseen, ajallaan valmistumiseen sekä jatkuvan uuden oppimiseen ja kehittymiseen. Pitkän aikavälin suunnitelmiin opiskelijat toivat esille ammattikorkeakouluopinnot, yrittäjyyden, hyvän työ ja säännölliset tulot ja oman kodin sekä henkisen hyvinvoinnin. Kysyttäessä mahdollisia nykyisten opintojen keskeyttämisen syitä, esille nostettiin oma mielenterveyden pettäminen tai terveydelliset syyt. Opiskelijoista 5 vastasi, etteivät löytäneet mitään syitä keskeyttämiselle.

Haastattelun ja sähköisen kyselyn aineiston avulla saatiin kerättyä reilusti tietoa asiakaspersoonien muodostamiseksi. Haastatteluja analysoitaessa esille nousi tutkimuksen tekijöiden omaan tieto- ja kokemukseen liittyen havaintoja nuorten opiskelijoiden osittain epärealistisiin

käsityksiin opintoihinsa liittyvistä valmiuksista ja taidoista. Tähän saattaa vaikuttaa se, että kyselyn ja haastattelun tekivät heitä opettaneet opettajat.

Asiakaspersoonat kategorioivat Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijat neljään selkeästi tunnistettavaan ryhmään. Opiskelijoista muodostettiin opiskelijaprofiilit; Malla Mallikas, Tanja Tavallinen, Elli Epävarma ja Aino Aikuinen. Opiskelijaprofiileissa esitetään opiskelijatyypin liittyvät erityispiirteet, muun muassa käyttäytymismallit, opiskelijan opiskeluvalmiudet, elämäntilanne ja arvot. Opiskelijaprofiileja voidaan hyödyntää tämän oppinnäytetyön lisäksi Keudan muissa suunnittelu- ja kehittämistöissä. Asiakaspersoonat esitetään kuvioissa 19-22.

Malla Mallikas



Carpe diem!

Malla Mallikas on motivoitunut, juuri peruskoulun suorittanut nuori opiskelija. Malla on lahjakas ja sosiaalisesti taitava opiskelija, joka oppii niin teorian kuin käytännön asiat nopeasti. Usein kuitenkin ryhmän etenemisvauhti on Mallalle liian hidas ja hän tylsistyy helposti.

Malla on pitänyt lapsesta saakka kauneudenhoitoalasta ja hän on usein unelmoinut yrittäjyydestä. Hakeutuminen hius- ja kauneudenhoitoalalle tuntui selvältä, sillä hän pitää ajatuksesta ihmisläheisestä työstä.

Malla asuu kotona perheen kanssa ja hän harrastaa kuntosalilla käyntiä, piirtämistä, ratsastusta ja hän näkee usein kavereita vapaa-ajallaan. Malla haaveilee jatko-opinnoista ammattikorkeakoulussa ja tavoittelee hyviä arvosanoja.

Luonteeltaan Malla on ekstrovertti, tavoitteellinen, yhteistyökykyinen, keskustelutaitoinen, itsevarma ja aktiivinen osallistuja.

Mallan elämään ei kuulu päihteet.


Itseohjautuvuus	●●●●●●●●	Ulkoinen ohjautuvuus	●●●●●●●●
Verkko-opetus	●●●●●●●●	Lähiopetus	●●●●●●●●
Päiväopetus	●●●●●●●●	Iltaopetus	●●●●●●●●
Oppiminen työpaikalla	●●●●●●●●	Oppiminen oppilaitoksessa	●●●●●●●●
Arvosanat	●●●●●●●●	Valmistuminen	●●●●●●●●

Malla opiskelijana

- Mallan opiskelua kuvaavat sanat motivaatio, tavoitteellisuus ja uuden oppiminen. Hän pitää tärkeänä edetä opinnoissa ja saada hyviä arvosanoja.
- Hänen opintojaan tukee perhe, kaverit ja hyvä oma elämänhallinta.
- Opintojensa ohella Malla toimii osa-aikaisena valmentajana kerätäkseen itselleen taskurahaa – rippumattomuus on hänelle tärkeää.

Kuvio 19 Asiakaspersoonana Malla Mallikas.

Tanja Tavallinen



Asioilla on tapana järjestyä!

Tanja Tavallinen on vaihtelevasti innostuva opiskelija. Tanjaa kiinnostaa toisen asteen opinnoissa käsillä tekeminen, eivätkä yleissivistävät opinnot häntä juuri innosta. Tanja suoriutuu opinnoistaan ajallaan ja ryhmän etenemisvauhti sopii Tanjalle.

Opintoihin hakeutuessaan Tanjalle valikoitui hius- ja kauneudenhoitoala kiinnostavimmaksi vaihtoehdoksi, vaikka muitakin kiinnostavia vaihtoehtoja olisi ollut.

Tanja asuu äidin kanssa ja iltaisin hän lenkkeilee koiran kanssa. Tanja on lopettanut muut harrastukset, joten hänellä on aikaa tavata kavereita vapaa-ajallaan. Tanja haaveilee opintojen jälkeisestä välivuodesta tai työpaikasta, oman alan työt olisivat plussaa. Yrittäjäyys ei Tanjaa tässä vaiheessa kiinnosta, mahdollisesti kuitenkin tulevaisuudessa.

Tanja Tavallinen on introvertin ja ekstrovertin välimaastossa, vastuuntuntoinen, ennakkoluuloton ja helposti lähestyttävä nuori nainen. Tanja käyttää päihteitä harvoin.


Itseohjautuvuus	●●●●●●●●●●	Ulkoinen ohjautuvuus	●●●●●●●●●●
Verkko-opetus	●●●●●●●●●●	Lähiopetus	●●●●●●●●●●
Päiväopetus	●●●●●●●●●●	Iltaopetus	●●●●●●●●●●
Oppiminen työpaikalla	●●●●●●●●●●	Oppiminen oppilaitoksessa	●●●●●●●●●●
Arvosanat	●●●●●●●●●●	Valmistuminen	●●●●●●●●●●

Tanja opiskelijana

- Tanjan opiskelua kuvaavat sanat keskinkertainen tai hyvä sekä tehtävien suoritus ilman suuria ponnisteluja. Tanjalle tärkeää on saada opinnot suoritettua.
- Tanja ymmärtää olevansa itse vastuussa opintojensa etenemisestä, mutta kokee ryhmän ja opettajan tuen tärkeäksi.
- Tanjalla ei ole suurta intoa työnteekoon opintojensa ohella – riippumattomuuden tunne ei ole hänelle tärkeää.

Kuvio 20 Asiakaspersoonana Tanja Tavallinen

Elli Epävarma



Elämä on laiffii!

Elli Epävarma on epämotivoitunut, usein uupunut ja haluton opiskelija. Hän haluaisi suoriutua opinnoista, mutta oma elämänhallinta on hataraa ja hän tarvitsee paljon tukea opintojen etenemiseen.

Elli asuu yksin ja kaverit viettävät paljon aikaa hänen luonaan. Harrastuksia ei ole, mutta kaverit ja hauskanpito ovat Ellille tärkeitä. Ellin arkea vaikeuttaa sosiaalsiin tilanteisiin liittyvät ongelmat sekä perhesuhteiden vaikeudet, minkä vuoksi hän käy viikoittain keskustelemassa tilanteestaan nuoristyöntekijän kanssa.

Hius- ja kauneudenhoitoala tuntuu tällä hetkellä väärältä vaiinnalta. Ala kiinnostaa, mutta omat voimavarat eivät riitä mm. asiakaspalvelun haasteisiin. Elli haki toisen asteen opintoihin, sillä kaveritkin hakivat.

Elli on epävarma ja tulkitsee usein sosiaalisia tilanteita väärin. Ellillä on tarkkaavaisuuden ongelmia ja levottomuutta sekä oppimis- ja hämmöttämisvaikeuksia.

Elli käyttää päihteitä ja suhtautuu niihin hyväksyvästi.


Itseohjautuvuus	●●●●●●●●●●	Ulkoinen ohjautuvuus	●●●●●●●●●●
Verkko-opetus	●●●●●●●●●●	Lähiopetus	●●●●●●●●●●
Päiväopetus	●●●●●●●●●●	Iltaopetus	●●●●●●●●●●
Oppiminen työpaikalla	●●●●●●●●●●	Oppiminen oppilaitoksessa	●●●●●●●●●●
Arvosanat	●●●●●●●●●●	Valmistuminen	●●●●●●●●●●

Elli opiskelijana

- Ellin opiskelua kuvaavat sanat päämäärätön, pakko ja poissaolot. Ellin opinnot etenevät huonosti ja hänelle on mahdollistettava hitaampi polku sekä korotettu tuen määrä.
- Elli kaipaa tukiverkostoa, kavereista ei ole apua, sillä he ovat samassa tilanteessa. Oman perheen tukeen Elli ei luota.
- Ellin voimavarat ovat vähäiset ja elämänhallinta olisi saatava kuntoon. Viikoittainen hoitokontakti pyrki ehkäisemään Ellin syrjäytymistä.

Kuvio 21 Asiakaspersoonana Elli Epävarma

Aino Aikuinen



Parempi myöhään kuin ei milloinkaan!

Aino Aikuinen on 30-vuotias työssä käyvä perheellinen nainen, joka haaveilee uudesta ammatista. Ainoa kiehtoo hius- ja kauneudenhoitoala, joka on ollut hänen kiinnostuksen kohteena jo lapsesta saakka. Hänen aiemmista opinnoistaan on kulunut jo tovi, joten opiskeluun liittyvät digitaaliset työvälineet jännittävät muutoin motivoitunutta Ainoa.

Ainon aikaa ohjaa työ, perhe ja arjen kulkuun liittyvät askareet. Lasten kasvaessa, Ainolla on mahdollisuus opiskella ja tämä tuo hänelle kaivattua vaihtelua arkeen. Opintojen ja perheen lomassa muille harrastuksille löytyy harvoin tilaa.

Aino kokee, että hänellä on laaja tukiverkosto, jonka ansiosta hänen opintonsa edistyvät hyvin. Silloin tällöin perhesuhteiden, työn ja arjen sovittamisessa ilmenee haasteita, jolloin Aino toivoo opintojensa osalta joustavuutta. Erityisesti oman vakituisen päivätyön sovittaminen opintojen vaatimaan työpaikalla oppimiseen tuottaa usein vaikeuksia.

Aino suhtautuu neutraalisti pähteisiin.

Itseohjautuvuus	●●●●●●●●●●	Ulkoinen ohjautuvuus	●●●●●●●●●●
Verkko-opetus	●●●●●●●●●●	Lähiopetus	●●●●●●●●●●
Päiväopetus	●●●●●●●●●●	Iltaopetus	●●●●●●●●●●
Oppiminen työpaikalla	●●●●●●●●●●	Oppiminen oppilaitoksessa	●●●●●●●●●●
Arvosanat	●●●●●●●●●●	Valmistuminen	●●●●●●●●●●

Aino opiskelijana

- Ainon opiskelua kuvaavat sanat motivaatio, innostus, nopea valmistuminen, uusi ammatti ja yrittäjä.
- Ainon opintoja tukee perhe ja ystävät. Aino on itseohjautuva ja määrätietoinen, joskin ajoittain hän kokee riittämättömyyttä arjen ja opintojen yhdistämisessä.
- Työ on Ainolle elinehto ja työstä pois jättäytyminen opintojen vuoksi saattaa muodostua kynnyskysymykseksi.

Kuvio 22 Asiakaspersoonana Aino Aikuinen

Asiakaspersoonien segmentoinnin kautta saatiin tietoa eri asiakaspersoonien tarpeista koulutuksen toteutuksen suhteen. Ammatillisen reformin ja koulutuksen toteutuksen osalta haasteellisimpana voidaan pitää Elli Epävarmaa, jolla esiintyy lukuisia taustatekijöitä, jotka vaikuttavat suoraan opintojen etenemiseen ja mahdollisuuksiin tutkinnon suorittamiseen. Elli Epävarman opintojen eteneminen edellyttää koulutuksen järjestäjältä usein monipuolisia tukitoimia ja yhteistyötä erilaisten ulkopuolisten tahojen kanssa. Ohjauksen ja erityisen tuen tarve on Ellillä suuri. Elli Epävarma kaipaa ryhmän tukea, mutta saattaa luoda ryhmässä ohjaukselle ylimääräistä lisätarvetta. Elli hyötyy koulutuksen toteutuksesta, joka mahdollistaa hitaamman opintopolun, tarjoaa monipuolisia pedagogisia ratkaisuja sekä runsaasti yksilöllistä ohjausta.

Malla Mallikas hyötyy koulutuksen toimintamallista, joka mahdollistaa joustavan opintojen etenemisen ja nopean valmistumisen. Itseohjautuva Malla Mallikas on motivoitunut opiskelija, joka suorittaa mielellään opintoja itsenäisesti. Mallan opintojen ohjauksen tarve on maltillista ja hän kykenee huolehtimaan opinnoistaan annettujen ohjeiden mukaan. Opintojen joustava saatavuus ja verkko-opintojen laaja tarjonta palvelee Malla Mallikasta opintojen suunnittelussa ja tutkinnon suorittamisessa.

Tanja Tavallinen suorittaa opintojaan Malla Mallikkaan tavoin motivoituneesti ja valtaosin itsenäisesti. Itseohjautuva Tanja Tavallinen kykenee suoriutumaan omatoimisesti opinnoistaan, eikä hän kaipaa yleensä normaalia enempiä ohjausta. Hänellä ei kuitenkaan ole suuria pyrkimyksiä edetä opinnoistaan tavallista nopeammalla aikataululla, mutta pitää mahdollisuuksista vaikuttaa opintojensa etenemiseen ja arvostaa mahdollisuuksia hyödyntää verkko-opintoja. Tanja Tavallinen hyötyy koulutuksen toteutuksesta, jonka myötä hänen opintonsa etenevät

tasaisesti ryhmän mukana ja ohjausta on saatavilla tarvittaessa opintojen jokaisessa vaiheessa.

Aino Aikuinen on usein työssä käyvä aikuinen, joka suorittaa tutkintoa työnsä ohella. Opinnot Aino Aikuinen suorittaa pääsääntöisesti monimuoto-opintoina. Ainolle työelämälähtöinen oppiminen on ennestään tuttua ja hänelle soveltuu mahdollisuuksien mukaan hyvin muun muassa oppisopimuksella opiskelu. Aino on itsenäinen ja motivoitunut, eikä hänellä ole yleensä tavanomaista suurempaa ohjauksen tarvetta. Jos edellisistä opinoista on kulunut paljon aikaa, ohjauksen tarve saattaa kuitenkin kasvaa. Aino Aikuinen hyötyy koulutuksen toimintamallista, joka antaa opintoihin joustavuutta eri elämäntilanteissa, mahdollistaa opintojen suorittamisen nopeammalla aikataululla sekä tarjoaa ohjausta opintojen eri vaiheissa.

Kuviossa 23 esitetään koonti eri asiakaspersonien tarpeista koulutuksen toteutuksen osalta.

Malla Mallikas	Tanja Tavallinen	Aino Aikuinen	Elli Epävarma
<ul style="list-style-type: none"> • Nopea ja joustava eteneminen. • Verkko-opintojen ja lähiopetuksen yhdistäminen. • Itseohjautuvuus eduksi. • Ohjauksen tarve vähäinen tai tavanomainen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryhmä tärkeä. • Verkko-opinnot ja lähiopetus. • Opintojen eteneminen ajallaan. • Ohjauksen tarve tavanomainen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Työelämälähtöinen oppiminen. • Opintojen joustava toteutus. • Verkko-opinnot ja muu itsenäinen työskentely. • Ohjauksen tarve tavanomainen tai korostunut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opintojen joustavuus. • Ohjaaja helposti saatavilla. • Erityisen tuen tarve, erilaiset pedagogiset ratkaisut. • Hitaamman polun mahdollisuus. • Oppilaitoksen edut, oppilashuoltoryhmän tuki.

Kuvio 23 Asiakaspersonien tarpeet koulutuksen toteutuksen toimintamallilta.

Koulutuksen toteutuksen toimintamallia kehittäessä asiakaspersonien tarpeista esille nousivat erityisesti ohjauksen tarve, opintopolkujen joustavuuden, nopean valmistumisen sekä itsenäisen opiskelun mahdollistaminen.

4.2 Benchmarking

Eri ammatillisten koulutuksen järjestäjien hiusalan koulutuksen toimintamallit vaihtelevat niin henkilöstö- ja opiskelijamäärän, tarjottavien opintopolkujen sekä opetuksen toteutuksen suhteen.

Vantaan ammattiopisto Varia tarjoaa lukuisten eri alojen koulutusten lisäksi hius- ja kauneudenhoitoalan koulutusta päivä- ja iltatoteutuksena. Hiusalan koulutuksessa opettajia on Variassa kahdeksan, näistä yksi toimii osa-aikaisena. Opetettavia ryhmiä on kahdeksan, joista viisi ovat päiväryhmiä ja näistä yksi ryhmä toteutetaan vanhan opetussuunnitelman mukaan. Ryhmistä yksi on iltaryhmä ja lisäksi yksi maahanmuuttajaryhmä. Hiusalan opiskelijoita Variassa on n. 200 henkilöä.

Variassa koulutuksen toteutus suunnitellaan vuodeksi kerrallaan huomioiden opettajien resurssit ja kaikkien ryhmien etenemisen. Varian koulutuksen toteutuksen suunnitelma esitetään liitteessä 3 (Liite3). Tutkinnon osien järjestystä koulutuksessa on muutettu saatujen aiempien kokemusten mukaan. Jatkuva haku toteutetaan Variassa muiden tutkimuksen oppilaitoksiin nähden joustavimmin ja opiskelija siirtyy opiskelemaan hakeutumisen jälkeen heti ensimmäiseen alkavaan tutkinnon osaan. Yhteisten tutkinnon osien opinnot järjestetään ammatillisten opintojen lomassa. Koulutuksen läpiviemiseen on varattu päivätoteutuksessa kolme vuotta. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista toteutetaan jaksoissa tutkinnon osien päättyessä ja Varian mallissa osaaminen näytetään pääsääntöisesti työpaikoilla.

Koulutuksen toteutuksen osalta toimivimpana pidetään opettajien määrää, joka mahdollistaa nopeat muutokset ja voidaan reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Nykyisen mallin haasteista esille nostettiin mallin sekavuus ja jatkuvan suunnittelun tarve. Lisäksi nähdään, että eri tutkinnon osien opetukset jakautuvat usein liian usealle opettajalle ja opiskelijoiden henkilökohtainen ohjaus vaatii yhä enemmän opettajien aikaa.

Salon seudun ammattiopisto tarjoaa kiltakoulumallilla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoon johtavaa koulutusta viiden valmiiksi rakennetun opintopolun kautta. Hiusalan opiskelijoita koulutukseen osallistuu n. 65 opiskelijaa.

Koulutuksen toteutus on suunniteltu niin, että kaikki viisi opintopolkua mahdollistuu kahden opettajan ja yhden ammattiohjaajan voimin. Valmiiden opintopolkujen sisällöt ja tutkinnon osien järjestys on tarkoin määritelty. Salossa jatkuva haku toteutuu toteutussuunnitelman mukaisesti neljänä eri ajankohtana, jolloin opiskelija hakeutumisen ja opiskelijaksi valitsemisen jälkeen aloittaa opintonsa heti seuraavan mahdollisen toteutussuunnitelman ajankohdan mukaan. Salon mallissa ei toteuteta pidempiä työpaikalla tapahtuvaa osaamisen hankintaa, vaan opiskelija hankkii säännöllisesti osaamista työpaikalla viikkotasolla, kahtena päivänä kerrallaan. Muina aikoina opinnot tapahtuvat oppilaitoksessa. Jatkuvan haun aloituksen ajankohdat on suunniteltu sijoittuvaksi tutkinnon osien vaihtuessa. Opiskelijan osaaminen näytetään työpaikoilla tai tarvittaessa oppilaitoksen asiakaspalvelussa. Toimintasuunnitelma on rakennettu jokaisen opintopolun läpiviemiseksi kolmen vuoden aikana.

Salon mallissa vahvuuksina pidetään opiskelijoiden työpaikalla tapahtuvan oppimisen selkeät ajankohdat, jolloin kaikki ovat samoina päivinä viikosta työpaikoilla. Näin opettajalla pysyy opiskelijoihin vahva kontakti läpi opintojen opiskelijan ollessa koulussa viikoittain. Mallissa opiskelijalla on mahdollisuus valita omat tavoitteen mukaiset tutkinnon osat, eikä valintoja tarvitse tehdä enemmistön mukaan. Vahvuuksina mainittiin lisäksi joustavuus, joka tarkoittaa sitä, että opiskelija voi halutessaan jäädä työelämään, kun opinnot koululla on suoritettu. Mallin haasteisiin lukeutuvat myös toteutussuunnitelman suunnittelun vaativuus tarjottimen rakentamisen osalta. Tämä kuitenkin katsotaan kannattavaksi, sillä toteutussuunnitelma on

suunniteltu siten, että suunnitelmaa voidaan toistaa vuosittain samankaltaisena ja sovitaa aikataulullisesti kalenterivuoteen. Edellä mainittujen haasteiden lisäksi todetaan, että mallissa opiskelijan ohjauksen määrä kuitenkin lisääntyy.

Seuraavassa kuviossa 24, esitetään Salossa tarjottimella olevaa viisi eri opintopolkua, joita ovat kosmetiikkaneuvoja, kampaaja, parturi, parturi ja kampaaja huippuosaja sekä parturi- ja kampaajayrittäjä.

Kampaajantyön osaamisala, 180 osp KAMPAAJA
Kampaajapalvelut, 25 ops Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla, 15 osp Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut, 15 ops Juhla- ja teemakampauspalvelut, 15 osp Rakennekäsittelypalvelut, 15 osp Värjäyspalvelut, 20 osp Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp Ehostuspalvelut, 15 osp Huippuosajana toimiminen, 15 osp Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, 5-15 osp

Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala, 180 osp KOSMETIIKKANEUVOJA
Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut, 25 ops Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla, 15 osp Ehostuspalvelut, 15 ops Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut, 15 osp Kasvohoitopalvelut, 35 osp Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp Värjäyspalvelut, 20 osp Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, 5-15 osp

Parturityön osaamisala, 180 osp PARTURI
Parturipalvelut, 25 ops Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla, 15 osp Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut, 15 ops Rakennekäsittelypalvelut, 15 osp Värjäyspalvelut, 20 osp Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut, 25 osp Huippuosajana toimiminen, 15 osp Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, 5-15 osp

Kampaajantyön ja Parturityön osaamisala, 180 osp PARTURI JA KAMPAAJA HUIPPUOSAAJA
Kampaajapalvelut, 25 osp
Parturipalvelut, 25 osp
Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla, 15 osp
Juhla- ja teemakampauspalvelut, 15 osp
Rakennekäsittelypalvelut, 15 osp
Värjäyspalvelut, 20 osp
Ehostuspalvelut, 15 osp
Huippuosajana toimiminen, 15 osp

Kampaajantyön ja Parturityön osaamisala, 180 osp PARTURI- JA KAMPAAJAYRITTÄJÄ
Kampaajapalvelut, 25 osp
Parturipalvelut, 25 osp
Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla, 15 osp
Juhla- ja teemakampauspalvelut, 15 osp
Rakennekäsittelypalvelut, 15 osp
Värjäyspalvelut, 20 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp

Kuvio 24: Salon hius- ja kauneudenhoitoalan opintopolut.

Salon toimintamallissa (Liite 4) jatkuvan haun opiskelijoita otetaan koulutukseen neljä kertaa vuodessa ja tämä ajankohta on tuotu näkyviin yhteiseen toimintasuunnitelmaan. Toimintasuunnitelmasta ilmenee koulutuksen opetettavat tutkinnon osat, jatkuvan haun kautta hakeutuneiden aloituspäivämäärät sekä sijoittuminen koulutuksen aikajanelle.

Koulutuksen toimintasuunnitelma toteutetaan ennalta määrättyllä viikkokohtaisella saplunnalla. Toteutussuunnitelman toteutus on jaettu syksylle ja keväälle. Taulukosta 2 voidaan nähdä koululla tapahtuvan asiakaspalvelun, työpaikalla tapahtuvan oppimisen sekä lähiopeutuksen sijoittuminen eri vuosille viikko- ja päiväkohtaisesti.

SYKSY

1. MYPA, Kampaajapalvelut, Väripalvelut (10osp)				
Opetus	Opetus	Opetus	Opetus	Opetus
2. Väripalvelut (10osp), parturipalvelut, juhla- ja teemakamp.				
TJK	TJK	Aspa	Opetus	Opetus
3. Kaikki muut...				
Opetus	ASPA	ASPA	TJK	TJK

KEVÄT

1. MYPA, Kampaajapalvelut, Väripalvelut (10osp)				
Opetus	Opetus	ASPA	Opetus	Opetus
2. Väripalvelut (10osp), parturipalvelut, juhla- ja teemakamp.				
TJK	TJK	Opetus	ASPA	Opetus
3. Kaikki muut...				
Opetus	ASPA	ASPA	TJK	TJK

Taulukko 2: Salon opetuksen jaksotus viikkotasolla.

Eri koulutuksen järjestäjien hiusalan koulutuksen toteutukseen liittyviä yhtäläisyyksiä ja eroja kirjattiin taulukoksi tulosten analysointia varten. Yhteenvetoa ei esitetty erikseen haastateltaville. Benchmarkkauksen tulosten yhteenveto esitellään taulukossa 3.

	Keuda	Salo	Varia
Opetushenkilökunta hiusala	6 opettajaa	2 opettajaa ja 1 ohjaaja	8 opettajaa, joista 1 osa-aikainen
Ryhmien määrä	<ul style="list-style-type: none"> 4 ryhmää 3 päiväryhmää (näistä 1 vanhalla ops:lla) 1 iltaryhmä 	<ul style="list-style-type: none"> 5 ryhmää 5 päiväryhmää 1 oppisopimus/ yrittäjä sekä 1 kosmetiikkaneuvoja 	<ul style="list-style-type: none"> 8 ryhmää 5 päiväryhmää 1 iltaryhmä 1 maahanmuuttaja -ryhmä 1 vanhalla ops:lla
Opiskelijoiden määrä	80-100 henk.	n. 65 henk.	n. 200 henk.
Jatkuva haku (kertaa/vuosi)	n. 4-5 Iltaopintoihin heti koulutukseen hyväksymisen jälkeen	4 (ajankohdat toteutussuunnitelmassa)	Jokaisen tutkinnon osan vaihtuessa
Tarjottavat opintopolut	1 päivä, 1 ilta sekä oppisopimus	5 päivä	1 päivä, 1 ilta. Oppisopimuksia solmitaan harvoin.
Kaksoistutkinnot	-Päivässä YTO- jaksoja, jolloin lukio-opintoja tai oman oppilaitoksen YTOja	-Suorittavat iltalukiassa YTO:t (valmistuvat nopeammin).	-Päivässä YTO- jaksoja, jolloin lukio-opintoja tai oman oppilaitoksen YTOja
Miten varmistetaan henkilökohtainen opintopolku/ jos jää opinnoista jälkeen.	-Hoks keskustelussa luodaan opiskelijalle uusi polku, jos opinnoissa jäädyään jälkeen.	-Hoks keskustelussa luodaan opiskelijalle uusi polku, jos opinnoissa jäädyään jälkeen.	-Hoks keskustelussa luodaan opiskelijalle uusi polku, jos opinnoissa jäädyään jälkeen.

Plussat	-Joustavuus ilmenee koulutus- ja oppisopimusten solmimisessa ja opintojen soveltamisessa koulutusmuuttoon.	-Opiskelijat aina selkeästi samoilla viikonpäivinä työpaikoilla. -Opettaja näkee joka viikko opiskelijan. -Opiskelijat voivat valita omat tutkinnon osat → ei mennä enemmistön mukaan. -Tarjotin on joustava, opiskelija voi jäädä työelämään, jos on opinnot koululla tehty.	-Joustavuus ilmenee koulutus- ja oppisopimusten solmimisessa ja opintojen soveltamisessa koulutusmuuttoon. -Opettajien määrä mahdollistaa nopean reagoimisen.
Miinukset	- Sekava ja vaatii jatkuvaa suunnittelua, ilta- ja päivä toteutus vaikeasti yhteen sovitettavissa. - Uusi ja vanha OPS vaikeuttavat toimintaa. -Tutkinnon osien opetukset jakautuvat usein liian monelle opettajalle. -Opiskelijoiden ohjaus vaatii aiempaa enemmän aikaa.	-Vaatii tarkat suunnitelmat tarjottimen rakentamiseen. -Opiskelijoiden ohjaus vaatii aiempaa enemmän aikaa.	-Sekava ja vaatii jatkuvaa suunnittelua useiden ryhmien vuoksi. -Opiskelijoiden ohjaus vaatii enemmän aikaa. - Uusi ja vanha OPS vaikeuttavat toimintaa. -Tutkinnon osien opetukset jakautuvat usein liian monelle opettajalle. -Opiskelijoiden ohjaus vaatii aiempaa enemmän aikaa.

Taulukko 3: Yhteenveto eri koulutuksen järjestäjien koulutuksen toteutuksen tilasta.

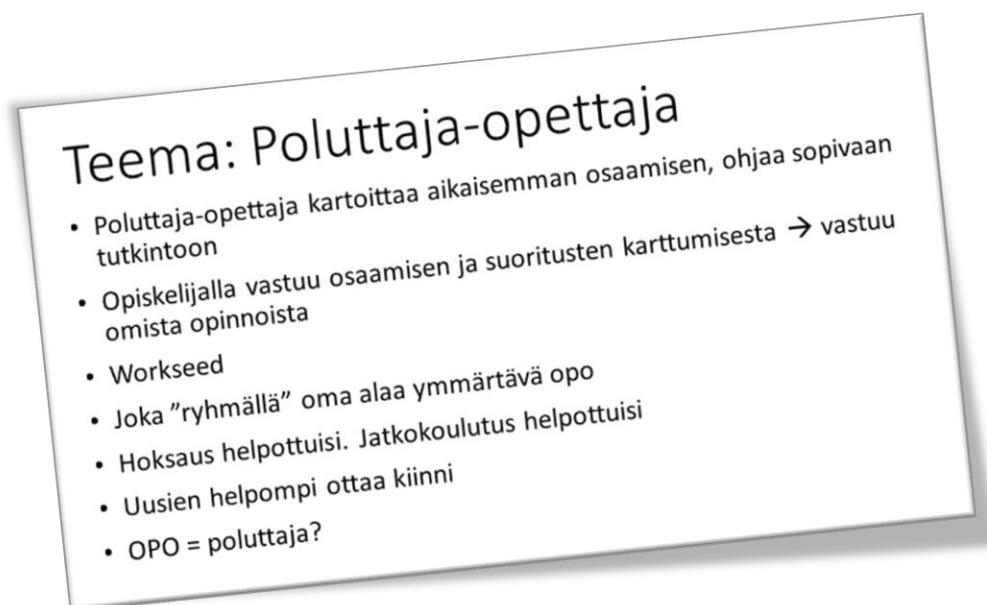
Benchmarkkauksen analyysissä nousi esille eri koulutuksen järjestäjien henkilöstö- ja ryhmämäärien eroavaisuuksista riippumatta ongelmat koulutuksen toteutuksen suunnittelun suuresta määrästä, ohjauksen tarpeen lisääntymisessä sekä eri tutkinnonosien opetukseen liittyvien opettajien määrässä.

Asiakaspersoonien ja benchmarking tulosten perusteella muodostettiin käsitys kehittämistyön ydinongelmasta koulutuksen toteuttamisen suunnittelua varten. Esille nousi erityisesti ohjaukseen liittyvät kysymykset, joita ovat opiskelijoiden tarpeen kasvu ja opettajien resursien voimakas tarpeen lisääntyminen. Ongelmana nähtiin myös koulutuksen sujuva eteneminen ja siihen liittyvät joustavat mahdollisuudet suorittaa opintoja.

4.3 Ideapaja

Ideapajan ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin 6-3-5 aivoriihi, jonka tarkoituksena oli rajata ideat kehitettävää toimintamallia varten. Aivoriihen pohjalta esille nostettiin yksimielisesti kolme teemaa; poluttaja-opettaja malli, henkilökohtainen joustava opintopolku sekä YTO-opinnot.

Poluttaja-opettaja idea perustuu ajatukseen opintojen henkilökohtaistamisesta, joustavasta opintopolusta sekä opiskelijan rinnalla kulkeutuvaan ohjaukseen. Poluttaja-opettajan tarkoituksena on toimia vastuuhjaajan rinnalla opiskelijan ohjaajana, tunnistaa ja tunnustaa osaamista, huolehtia henkilökohtaistamisesta sekä ohjata opiskelijaa oikean tutkinnon suorittamiseen. Poluttaja-opettaja tuntee tutkinnon perusteet syvällisesti ja toimii vastuuhjaajan ja opinto-ohjaajan kanssa.



Kuvio 25: Poluttaja-opettaja. Aivoriihen ideointia.

Aivoriihen ideoinnista vahvasti noussut teema henkilökohtaisesta ja joustavasta opintopolusta nosti esille huomioita lähi- ja verkko-opinnoista, työpaikalla ja oppilaitoksen omassa työelämympäristössä oppimisesta, loma-aikoina opiskelemisesta sekä henkilökohtaisen opintopolun mahdollistavista opiskelumateriaaleista. Lisäksi tuotiin esille opetuksen ja ohjauksen vaihtoehtoisia muotoja.

Teema: Henkilökohtainen joustava opintopolku

- Tutkintokohtainen "tarjotin" → tietyillä opettajilla tietyt toteutukset non-stop.
- Yhteistyötä oppilaitosten kesken.
- Jatkuvan haun kautta tulleet opiskelijalla mahdollisuus mennä työpaikalle ottamaan opintoja kiinni → korvaus koulutuksesta työpaikalle.
- Koulun kampaamo toimii non-stop → koulun kampaamon ohjaaja myös mukaan, että opettajalle jää aikaa myös ohjata asiakaspalvelun tekijöitä ja yksilöllistää opetus.
- Työpaikkaohjaajan koulutukseen pakollinen ohjausharjoittelu.
- Jokainen opettaja vetää muutamaa kurssia vuoden aikana niin, että opiskelija voi missä vaiheessa vuotta vain valita sen suoritettavakseen. Esim. naisten leikkaukset alkaisi 1. vuonna elokuussa ja tammikuussa. Värjäykset samoin.
- Helpompi olisi uusien opiskelijoiden ottaa kiinni, kun selkeä johdonmukainen opetus kaikille ja opettajalla olisi langat siinä käsissään.
- Joustavaa lisäopetusta ympäri vuoden → puuttuvaa osaamista hankitaan myös loma-aikoina
- Yhtenäinen ja kaikkien käytettävissä oleva koulutusmateriaali sähköinen/ selkokielineen.
- → riittävän pieniksi palasteltu
 - Tehtävät, joiden tarkistaminen nopeaa?
 - Opiskelija hahmottaa, mitä on tehty ja mitä tekemättä
 - Tarviiko kaikkea tehdä itse? Yhdessä materiaaleja/ tukkureiden tarjoama?
 - (Lean, variointi)

Kuvio 26: Henkilökohtainen ja joustava opintopolku. Aivoriihen ideointia.

YTO-opinnot ovat ammatillisiin perustutkintoihin sisältyvät kaikille yhteiset tutkinnon osat. Yhteisten tutkinnon osien laajuus on 35 osaamispistettä. YTO-opinnot suoritetaan valtaosassa oppilaitoksissa joko opintojen edetessä ammatillisten aineiden rinnalla tai erillisten YTO-jaksojen aikana. Aivoriihessä tuotiin esille YTO-aineiden haasteellisuus opintojen etenemisen kannalta ja kaivattiin enemmän vaihtoehtoja YTO-aineiden suorittamiseksi. Esille nostettiin erilaiset YTO-pajat, avoimet oppimisympäristöt ja YTO-aineiden sijoittamista kokonaisuudessaan opintojen alkuun.

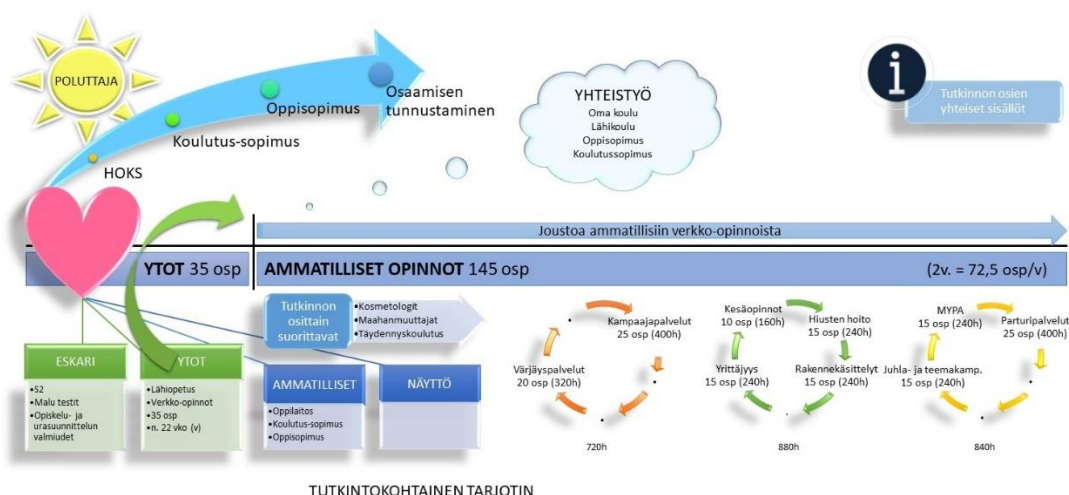
Teema: YTO opinnot

- YTO-opinnot non-stoppina vapaassa tilassa.
- YTO-pajat helpottaisi sekä uusia, hitaampia ja nopeampia. Helpompi hoksata kun saa pajassa käydä niitä läpi määrättynä aikana. Jäisikö lisää aikaa ammatilliseen kehitykseen.
- YTOt ennen ammatillisia kokonaan suoritettaviksi lähiopetus + verkko.
- "Eskari"
- Integrointi?

Kuvio 27: YTO opinnot. Aivoriihen ideointia.

Ideapajan toisen vaiheen tavoitteena oli kehittää koulutuksen toteuttamisen malli, joka olisi yleisesti hyödynnettävissä hiusalan koulutuksessa. Mallia kehitettäessä hyödynnettiin aivoriihessä tuotettuja teemoja, joita olivat poluttaja-opettaja, henkilökohtainen joustava opintopolku sekä YTO-opinnot. Koulutuksen toteuttamisen mallin kehittämisen aikana nousi esille eri koulutuksen järjestäjien resurssit, opettaja - ja opiskelijamäärien vaihtelevuus sekä organisaatioiden omat sisäiset rakenteet ja niiden vaikutukset mallin hyödyntämiselle. Työryhmän osallistujien pohdintojen perusteella katsottiin, että toimintamallin tulisi olla niin sanottu perusmalli, joka on muokattavissa jokaisen koulutuksen järjestäjän omien resurssien mukaan.

Suunnittelutyön aikana hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli luonnosteltiin valko-
taululle. Kuviossa 28 esitetään luonnostelun pohjalta toteutettu palvelumuotoilulle ominainen visuaalinen malli. Koulutuksen visuaalinen toimintamalli esitetään myös liitteessä 6 (Liite 6).



Kuvio 28: Hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli.

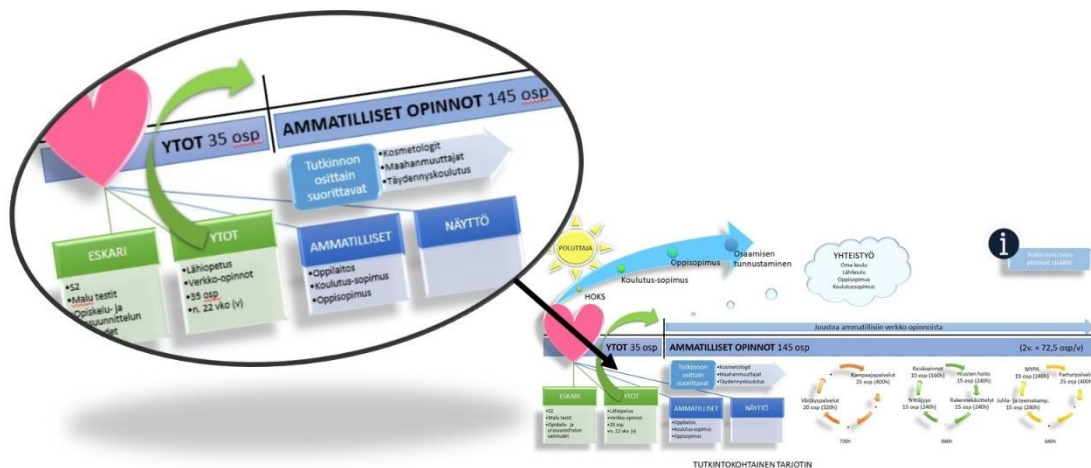
Koulutuksen toteuttamisen malli käynnistyy opiskelijan aloittaessa koulutuksen. Visuaalisessa mallissa opiskelija esitetään sydämellä. Heti koulutuksen alussa opiskelijaa ohjaa poluttaja-opettaja, joka tekee opiskelijan kanssa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman. Suunnitelmassa poluttaja-opettaja huomioi opiskelijan aiemmat koulutukset ja osaamisen sekä suunnittelee tulevien opintojen sisältöjä; YTO-opinnot, ammatilliset opinnot sekä osaamisen näyttämisen. Poluttaja-opettaja tekee lisäksi opiskelijan kanssa suunnitelman siitä, miten ja missä osaaminen hankitaan ja näytetään - hankitaanko osaamista koulutuksen järjestäjän tiloissa, koulutus-sopimuksella, oppisopimuksella tai jollakin muulla tavoin. Poluttaja-opettaja huolehtii lisäksi siitä, että opiskelijan aiempi ammatillinen osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan.

Poluttaja-opettajan ei tarvitse olla opiskelijan vastuuopettaja tai opintojen ohjaaja. Toimintamallin ajatuksena on, että poluttaja vastaa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmista, niiden tekemisestä ja päivittämisestä opiskelijan kanssa ja hänellä on siihen erityisen vahva osaaminen. Yhteisten aineiden osalta opinto-ohjaaja huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta. Poluttaja-opettajan toimintamallin ajatuksena on vapauttaa ammatillisen opettajan resursseja, mahdollistaa joustavaa toimintaa sekä tehostaa henkilökohtaisten osaamisen kehittämissuunnitelmien toteutumista.

Kuviossa 29 esitetään opiskelijan opintojen koulutuksen aloitus. Poluttaja-opettaja suunnittelee opiskelijan kanssa yhdessä tulevia opintoja, täydentämällä henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmaa. HOKS on jatkuvasti kehittyvä asiakirja, jota täydennetään ja päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan opiskelijan opintojen aikana. Poluttaja-opettaja malista hyötyvät kaikki asiakaspersonat.

suorittaneet voivat edetä opinnoissaan nopeammin. Yhteisten tutkinnon osien suorittaminen heti opintojen alussa lisää opintojen joustavuutta siirryttäessä ammatillisten opintojen pariin sekä helpottaa opiskelijoiden sijoittumista tarvittaessa jonkin muun alan perustutkinnon opintoihin. Tämän lisäksi kaksoistutkintoa suorittavilla on mahdollisuus keskittyä lukion tai muun tutkinnon opintoihin ensimmäisen 6 kuukauden aikana.

Yhteisten tutkinnon osien suorittamisen mallista hyötyvät asiakaspersoonista kaikki. YTO-opintojen sijoittuminen opintojen alkuun mahdollistaa kaikkien opiskelijoiden opintojen aloittamisen joustavasti ja nopeasti. Elli Epävarman osalta keskittyminen YTO-aineiden tekemiseen opintojen alussa helpottaa mahdollisen uudelleen sijoittumisen toiselle alalle, mikäli valittu ala ei tunnu mielekkäältä. Tämän lisäksi Ellin opinnot usein viivästyvät juuri yhteisten tutkinnon osien vuoksi, sillä ne jäävät usein tekemättä ja verkossa opiskelu on usein vaikeaa. Aino Aikuinen omaa usein aiempia opintoja, jolloin hän voi suorittaa tarvittavat puuttuvat opinnot nopeasti ja siirtyä joustavasti ammatillisiin opintoihin. Aino opiskelee myös usein monimuotoisessa toteutuksessa, jolloin verkko-opintoina suoritettavat ratkaistut palvelevat häntä erityisen hyvin. Asiakaspersoonat Malla Mallikas ja Tanja Tavallinen ovat motivoituneita ja voivat opiskella myös kaksoistutkintoa. He hyötyvät yhteisten tutkinnon osien suorittamisesta opintojen alussa, sillä he ovat usein kiinnostuneita mahdollisuuksista edetä opinnoissaan nopeasti ja joustavasti.



Kuvio 30: Koulutuksen toteutuksen toimintamalli. Eskari, YTO- ja ammatilliset opinnot sekä osaamisen osoittaminen.

Kuviossa 30 esitetään eskarin ja yhteisten tutkinnon osien opintojen sijoittuminen opiskelijan opintopolun alkuun. Yhteisten tutkinnon osien suorittamisen jälkeen opiskelija aloittaa ammatilliset opinnot oppilaitoksessa, koulutus- tai oppisopimuksella. Opiskelija voi myös suorittaa opintoja tutkinnon osittain. Näitä opiskelijoita ovat muun muassa kosmetologit, joiden tavoitteena on täydentää aiempaa tutkintoa sekä maahanmuuttajat ja täydennyskoulutukseen

osallistuvat opiskelijat. Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä ja se kirjataan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmaan.

Useat koulutuksen järjestäjät ovat kohdanneet haasteita jatkuvan haun, henkilökohtaisen opintopolun, opetushenkilöstön resurssoinnin sekä opetuksen suunnittelun osalta. Hiusalalla koulutus on perinteisesti järjestetty tutkinnon osittain niin, että opiskelijalla on mahdollisimman pitkä aika harjoitella niitä tutkinnon osien sisältöjä, joiden omaksumiseen ja käden taitojen harjoitteluun menee ajallisesti pisimpään. Näihin lukeutuvat esimerkiksi hiusten leikkaaminen ja värjäyskäsittelyt. Uuden reformin mukaan opiskelijalla tulee olla mahdollisuus päästä opiskelemaan hakemuksen jättämisen ja koulutukseen hyväksymisen jälkeen kohtuullisen nopealla aikataululla ympäri vuoden.

Opiskelijan sijoittumiseksi opintoihin mahdollisimman ketterästi, työryhmä kehitti aiemmin esitetyn eskarin ja yhteisten tutkinnon osien suorittamisen ennen ammatillisia tutkinnon osia. Opiskelijan siirtyessä suorittamaan ammatillisia tutkinnon osia, hän voi sijoittua joustavasti kulloinkin alkavaan tutkinnon osan opetukseen mukaan. Hiusalan ammatillisten opintojen tavoiteaika on kehitetyssä mallissa 2 vuotta. Asiakaspersonista ammatillisten tutkinnon osien mallista hyötyvät kaikki asiakaspersonat. Aino Aikuinen, Malla Mallikas ja Tanja Tavallinen hyötyvät erityisesti mahdollisuuksista tutkinnon osien valinnaisuudesta ja joustavuudesta. Lisäksi opintojen eteneminen omien tavoitteiden mukaisesti mahdollistuu aiempaa paremmin. Elli Epävarma hyötyy erityisesti mallin joustavuudessa. Jos jokin tutkinnon osa jää suorittamatta, hän voi sen suorittaa riippumatta siitä, missä ryhmässä hän opiskelee.

Työryhmän kehittämä koulutuksen toteutuksen toimintamalli perustuu ajatukseen kiertävästä non-stop opetuksesta. Mallin toiminta ajatus perustuu siihen, että jokaisella opettajalla on vastuullaan tietyt tutkinnon osat vuoden kerrallaan. Tällöin tutkinnon osasta tai osista vastaava opettaja opettaa ja vastaa kaikista kyseiseen tutkinnonosaan liittyvistä toimenpiteistä. Näitä ovat muun muassa tutkinnon osan kurssin suunnittelu, opetus, opiskelijan ohjaus sekä opiskelijan tutkinnon osaan liittyvistä osaamisen näytöistä. Kehitetty malli opettajien vastuuosien kierto tapahtuu vuosittain opettajien kesken mallin pysyessä samana.

Kehittämistyön hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli jaetaan kolmen opettajan kesken seuraavasti;

Opettaja 1:

- Kampaajapalvelut 25 osp (n. 400 h)
 - Värjäyspalvelut 20 osp (n. 320 h)
- Yhteensä: 720 h

Opettaja 2:

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp (n. 240 h)

- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp (n. 240 h)
- Yrittäjyys (yritystoiminnan suunnittelu/ yrityksessä toiminen) 15 osp (n. 240 h)
- Kesäopinnot 10 osp (n. 160 h)

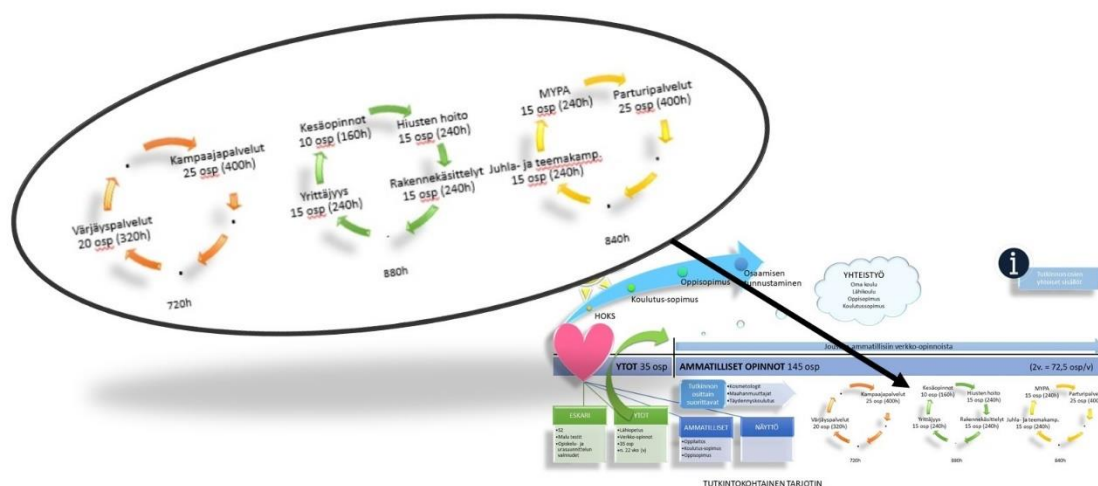
Yhteensä: 880 h

Opettaja 3:

- Parturipalvelut 25 osp (n. 400 h)
- Juhla- ja teemakampauspalvelut 15 osp (n. 240 h)
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp (n. 240 h)

Yhteensä: 840 h

Kuviossa 31 esitetään toimintamalli, jossa kuvataan kolmen opettajan, yhden vuoden vastuualueista tutkinnon osittain.



Kuvio 31: Koulutuksen toteutuksen toimintamalli. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, kampaajatyön osaamisalan tutkinnon osien toteuttaminen.

4.4 Tulosten arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja toteuttaa ammatillisen koulutuksen järjestäjän, Keudan, hius- ja kauneudenhoitoalan kampaajan osaamisalan koulutuksen toteutuksen malli, joka edistää uuden ammatillisen koulutuksen reformin toteutumista, huomioiden joustavuuden, yksilölliset opintopolut, jatkuvan koulutukseen hakeutumisen sekä tutkinnon perusteiden erityispiirteet. Koulutuksen toteutuksen malli helpottaa koulutuksen järjestäjän opetuksen suunnittelua ja toteuttamista sekä selkeyttää ja nopeuttaa opiskelijoiden sijoittumista koulutukseen ja opintojen etenemisen heidän yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Tavoitteiden saavuttamiseksi opinnäytetyössä selvitettiin, millaisia opiskelijoita Keudassa opiskelee ja minkälaisia heidän tarpeensa ovat koulutuksen suhteen sekä minkälaisia toimintamalleja koulutuksen järjestäjät jo toteuttavat hiusalan peruskoulutuksessa. Opetuksen ja ohjauksen kehittämiseksi opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin opettajuutta ja ohjausta ammatillisessa koulutuksessa.

Kehitettyssä koulutuksen toteutuksen mallissa opiskelijan opintojen suunnitteleminen ja henkilökohtaisen opintopolun toteuttaminen helpottuu, mikä osaltaan keventää opettajan tehtävää henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatimisessa, opetuksen suunnittelussa ja ohjauksessa. Koulutuksen toteutuksen malli mahdollistaa opiskelijan joustavan sijoittumisen opintoihin, monipuolisen opintojen valinnan sekä varmistaa tarvittavan ohjauksen saatavuuden koko koulutuksen aikana.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli Keudan hiusalan koulutuksen toteutuksen haasteet toimivan toimintamallin löytämiseksi. Ongelmalle ja tavoitteille ratkaisun opinnäytetyö tarjosi kehittämällä hiusalan perusopetukselle yleisen koulutuksen toteutusmallin. Koulutuksen toteuttamisen mallin kehittämiseksi tutkimusongelmaan: ”Minkälaisia toimintamalleja oppilaitoksessa toteutetaan ja voidaan toteuttaa?”, vastattiin ammatillisen koulutuksen ja opetus ja ohjaus ammatillisessa koulutuksessa tietoperustaa ja benchmarking- menetelmää hyödyntäen.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen täsmentämiseksi ja paremman käsityksen saamiseksi kehittämisen kohteelle esitettiin tutkimuskysymykset: ”Minkälaisille opiskelijoille koulutuksen toteutusmallia suunnitellaan?” sekä ”Miten koulutuksen järjestäjä voi vastata ammatillisen koulutuksen reformiin ja lisääntyneen ohjauksen tarpeeseen?”. Tutkimuskysymyksiin vastattiin teoriataustan lisäksi opiskelijakyselyillä ja -haastatteluilla, benchmarking-menetelmän sekä ideapajan avulla. Opiskelijoiden lisäksi opettaja-asiantuntijoita osallistui tutkimuskysymysten avaamiseen, jonka ansiosta opinnäytetyön toiminnallisena lopputuloksena kehitettiin visuaalinen malli hiusalan koulutuksen toteuttamiseksi.

Uusien ratkaisujen tai käytännön parannusten aikaan saaminen on tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus. Erilaisten ilmiöiden kuvailemisen sijaan tarkoituksena on parempien vaihtoehtojen etsiminen ja niiden vieminen käytännössä eteenpäin. Tähän liittyy olennaisena käytännön ongelmien ratkaisemista sekä uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 18-19.)

Asiakaspersoonat ilmensivät hyvin hiusalan koulutuksen kohderyhmiä, jolle koulutuksen toteuttamisen mallia oli tarkoitus kehittää. Asiakastutkimuksista saatu tieto asiakkaan käyttäytymismalleista, motiiveista, arvoista ja peloista kiteytyy asiakaspersooniin (Tuulaniemi 211, 155-156). Kehittämistyön myötä syntyi kohdeorganisaatiolle neljä erilaista asiakaspersoonaa, joiden avulla ideapajan asiantuntijat ideoivat uutta koulutuksen toteuttamisen mallia hiusalan ammatilliseen peruskoulutukseen. Asiakaspersoonat olivat koko ideatyöpajan ajan esillä

työskentelyn pohjana, jotta asiantuntijaryhmällä pysyi selkeä näkemys siitä, minkälaiselle kohderyhmälle koulutuksen toteutuksen mallia oli tarkoitus kehittää.

Benchmarking- menetelmällä saatu tieto eri oppilaitosten käytössä olevien hiusalan opetuksen toteutusten suunnittelusta ja toteuttamisesta antoi ymmärryksen siitä, miten koulutuksen järjestäjästä riippumatta, ongelmat toistuvat jokaisella lähes samankaltaisina. Kehittämistyön yhteenvedon avulla ideapajan asiantuntijat pystyivät muodostamaan käsityksen siitä, miten eri koulutuksen järjestäjät ovat toimineet ja minkälaisia haasteita koulutuksen toteutuksen suhteen on nähtävissä.

Asiantuntijoista koostuva ideapaja onnistui tuottamaan lukuisia ajatuksia ja ideoita hiusalan koulutuksen kehittämiseksi. Varsinaisen koulutuksen toteutuksen suunnittelua ja kehittämistä varten valittiin kolme teemaa, joita haluttiin erityisesti huomioida kehitettävässä toimintamallissa. Näissä onnistuttiin hyvin ja teemat tulevat hyvin esille koulutuksen toteutuksen toimintamallissa. Kehitetty toteutuksen toimintamalli huomioi ammatillisen koulutuksen reformin tavoitteita sekä organisaation, opiskelijan ja opettajien tarpeita onnistuneen opetuksen, ohjauksen ja opintojen etenemisen mahdollistamiseksi.

4.4.1 Kohdeorganisaation arviointi

Keudan hyvinvointipalvelujen toimialapäällikkö Suvi Päivärinta arvioi opinnäytetyön ja sen kehittämisen kohteet 17.2.2020. Kirjallisessa arviossaan Päivärinta esittää hiusalan perustutkinnon koulutusmallin kehittämistä kohti asiakaslähtöisempää suuntaa tukevan ammatillisen koulutuksen tavoitteita hyvin. Toimialapäällikkö arvioi erilaisten asiakasryhmien tarpeiden ja toiveiden huomioimisen palvelumuotoilun avulla keskeisenä asiana mallin suunnittelussa ja tuo esille osaamisen jakamisen merkityksen palvelumuotoilun toteuttamisesta ja malli kehittämisestä verkostotyönä hiusalan asiantuntijoiden kesken.

Toimialapäällikkö Päivärinta toteaa, että kehitetty malli on hyödynnettävissä hiusalan perustutkinnon koulutuksen lisäksi muiden ns. taitotutkintojen koulutusten suunnittelussa. Päivärinta esittää, että mallin kehittäminen edelleen olisi hyvä suunnitella yhteistyössä paikallisesti tiimin kanssa, jolloin voidaan huomioida erilaiset reunaehdot, kuten esimerkiksi yhteisten tutkinnon osien tarjonta, kaksoistutkinto-opiskeijat sekä tilaresurssit.

Kehittämistutkimuksen tuloksena on Päivärinnan mukaan saatu tärkeää uutta tietoa eri asiakasryhmien tarpeista ja ideoitu uutta mallia koulutuksen toteuttamisesta. Päivärinta korostaa, että tieto tutkimuksen tuloksista tulee jakautua koko tiimiin, jotta saadaan yhteinen strateginen näkemys mallin edelleen kehittämiseksi Keudaan. Tulosten kannalta Päivärinta katsoo merkittävänä opintotarjonnan muokkaamisen oppilaitoksen arkeen sopivaksi huomioiden kehitetyn mallin pohjalta eri asiakaspersonat.

5 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön aihe nousi esiin toimeksiantajan tarpeesta uudistaa hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamallia sekä henkilökohtaisesta kiinnostuksesta palvelumuotoiluun ja mahdollisuuksista hyödyntää muotoiluajattelua koulutuksen toiminnan kehittämisessä.

Ammatillisen koulutuksen muutokset ovat vaikuttaneet suuresti kädentaitoihin perustuvien ammattien opetuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Jatkuva haku, jonka tavoitteena on mahdollistaa opiskelijan pääsy opintojen pariin nopeasti sekä henkilökohtaiset opintopolut, joiden tarkoituksena on mahdollistaa opiskelijalle opintojen etenemisen omaan tahtiin, tuottaa koulutuksen järjestäjälle usein suuria haasteita. Opiskelijoiden määrä ollessa suuri, eri aikaan etenevät opiskelijat jäävät helposti ilman tarvittavaa ohjausta, joka osaltaan vaikuttaa kädentaitojen kehittymiseen sekä opiskelijoiden ja henkilöstön turhautumiseen ja onnistumisen tunteeseen. Näiden ehkäisemiseksi ja laadukkaan koulutuksen mahdollistamiseksi tarvittiin koulutuksen toteutuksen malli, jonka avulla voidaan vastata näihin haasteisiin.

Palvelumuotoilun prosessin hyödyntäminen opinnäytetyössä oli mielekästä ja motivoivaa. Palvelumuotoilu antaa lukuisia mahdollisuuksia hyödyntää erilaisia menetelmiä ja tapoja tutkia ja kehittää uusia ratkaisuja ja toimintatapoja. Opinnäytetyön myötä innostus palvelumuotoilun hyödyntämiseen tulevaisuudessa voimistui.

5.1 Koulutuksen toteutusmallin hyödyt ja mahdollisuudet

Kehittämistyön aikana kehitetty yleinen hiusalan toteutuksen malli tarjoaa useita hyötyjä ja mahdollisuuksia organisaatiolle, henkilöstölle ja opiskelijoille. Koulutuksen toteutuksen toimintamalli on helposti muokattavissa henkilöstön ja eri tutkinnon osien mukaan. Opettajan selkeä työnkuva antaa mahdollisuuden keskittyä ja paneutua vain muutaman tutkinnon osan toteuttamiseen kerrallaan, jolloin opettajan substanssi vahvistuu, tutkinnon osien tuntemus syvenee ja opiskelijoiden ohjaaminen helpottuu. Opettajat ovat jatkuvasti tietoisia siitä, miten opintoja on saatavilla ja kuka vastaa mistäkin tutkinnon osasta. Henkilöstön jaksamisen kannalta resurssien selkeä jakautuminen ja työkuvan täsmentyminen lisää henkilöstön työhyvinvointia.

Henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman laatiminen helpottuu ja opiskelijan ohjaus tehostuu poluttaja-mallin ansiosta. Kehitetyn mallin mukaan opintojen eteneminen opiskelijan henkilökohtaisen opintopolun mukaan mahdollistuu aiempaa paremmin, joka osaltaan mahdollistaa myös laajemman mahdollisuuden tutkinnon osien valinnaisuuksiin sekä erilaisten oppimisympäristöjen hyödyntämisen. Kehitetyn mallin myötä erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat, maahanmuuttajat tai muita erityistarpeita tarvitsevat opiskelijat voivat edetä

oman opintopolun mukaisesti ilman, että opintojen henkilökohtaistaminen vaikeutuu. Lisäksi jatkuvan haun kautta tulleen opiskelija voi aloittaa opinnot nopeasti.

YTO-opintojen nopea suorittaminen heti opintojen alussa nopeuttaa osaltaan opintojen etenemistä, sillä juuri yhteisten tutkinnon osien opinnot jäävät usein opiskelijoilla ammatillisten opintojen myötä niin sanotusti roikkumaan. Yhteisten tutkinnon osien sijoittaminen opintojen alkuun voidaan pitää hyötynä myös silloin, kun opiskelija haluaa sijoittua muihin opintoihin.

Organisaation ja ammatillisen reformin mukaan selkänä hyötynä ja mahdollisuutena voidaan nostaa opiskelijan opiskeluajan lyhentymisen ja nopeamman työelämään sijoittumisen. Selkeän toimintamallin myötä koulutuksen toteutuksen laatua ja opiskelijan kokemuksia koulutuksesta voidaan parantaa.

5.2 Haasteet ja kehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön osalta ilmeni haasteita erityisesti tutkimuksen aikatauluttamisessa ja toteutuksessa. Kehittämistyössä benchmarking-menetelmää käyttäen verrattiin eri koulutuksen järjestäjän hiusalan koulutuksen toteuttamisen malleja ja käytänteitä sekä kerättiin tietoa niihin liittyvistä haasteista ja mahdollisuuksista. Haastateltavien opettajien kiireiden ja rajoitetun aikataulun vuoksi tutkimuksesta jouduttiin jättämään pois yhden koulutuksen järjestäjän haastattelu kokonaan. Useamman koulutuksen järjestäjän toteutuksen mallin avulla olisi mahdollisesti saavutettu monipuolisempi näkemys tutkimuksen aikana järjestettävästä koulutuksesta ja sen toteuttamisesta.

Kehittämistyössä haasteita ilmeni osin ideatyöpajan järjestämisessä ja fasilitoinnissa. Ideatyöpajan järjestämisen ajankohta osoittautui haastavaksi juuri ennen opetushenkilöstön kesäloomia ja alkuun vaikutti siltä, että työpajan ajankohta siirtyisi myöhemmälle ajankohdalle. Kutsu ideatyöpajaan tuotti lopulta hyvän tuloksen ja joukko asiantuntijoita saatiin kerättyä aikataulun mukaisesti ideatyöpajaan. Ideatyöpajan eteneminen sujui suunnitellusti, joskin ajoittain työpajalle toivottu keskusteleva työtapo rönseyli päätyen muihin koulutuksen järjestäjien ongelmien pohtimiseen ja kokemusten vaihtamiseen. Tältä osin fasilitoinnin suhteen olisi voinut rajata keskustelua tarkemmin ja nopeammin ohjata toimintaa kohti ideatyöpajan tavoitteita.

Ammatillisen koulutuksen reformin tavoitteisiin kuuluu koulutuksen järjestäjien verkostojen luominen ja yhteistyön vahvistaminen työelämän kanssa. Tässä opinnäytetyössä työelämän osaajien hyödyntäminen jäi puuttumaan, joka olisi voinut näkyä kehittämistyössä erilaisina uusina ideoina ja ajatuksina toteutuksen mallin suunnittelussa.

Tämän opinnäytetyön osalta hiusalan koulutuksen toteutuksen mallin kehittäminen rajattiin yleisen toteutuksen malliin, jota mikä tahansa koulutuksen järjestäjä voi hyödyntää omassa toiminnassaan. Koulutuksen toteutuksen toimintamalli toimii hyvin pohjana suunnitellussa

Keudan hiusalan koulutuksen toteutuksen mallia, joka huomioi muun muassa henkilöstömäärän, kilpailutoiminnan, integroidut opinnot sekä Keudassa syksyllä 2019 aloitetun yrittäjyysmallin.

5.3 Kehittämistyön luotettavuuden arviointi

Keudan oppilaitoskäytännöt eivät edellytä kirjallista tutkimuslupaa. Tutkimuslupa tutkimuksen toteuttamiseksi on pyydetty suullisesti toimialapäällikkö Suvi Päivärinnalta keväällä 2018. Tutkimuslupa hyväksyttiin sellaisenaan.

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittaaminen eroaa toisistaan, sillä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus ei ole mitattavissa kvantitatiivisen menetelmän mittareilla. Voidaan nähdä, että tutkimuksen perinteiset reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet eivät sovellu kvalitatiiviseen tutkimukseen (Kananen 2014, 131). Tutkimuksen validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä asiaa, mitä tutkimuksessa on ollut tarkoitus mitata. Eri tahot arvioivat kehittämishankkeita omista näkökulmistaan, joita voivat olla tutkimuksen antama uusi tieto, tieteellisyys, laatu, hyödynnettävyys ja vaikuttavuus. (Vilka 2015, 188-193.) Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia, mitataan toistettavuudella. Tulkitun materiaalin ja tarkasteltavan kohteen ollessa yhteensopivia, ne eivät ole satunnaisia, epäolennaisia tai muut tekijät eivät ole vaikuttaneet teorian muodostumiseen, laadullisen kehittämistyön voidaan katsoa olevan luotettava. Laadullisilla tutkimusmenetelmillä toteutettu tutkimus on kokonaisuutena ainutlaatuinen. Näin ollen tutkimuksellisia kehittämistöitä on käytännössä mahdotonta toistaa täysin samankaltaisina. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2010, 231; Vilka 2015, 194-197.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on ollut tarkoituksena tarkastella ammatillisen koulutuksen, hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hiusalan toteutusmalleja ja miten koulutuksen toteuttamisen mallissa voidaan huomioida uuden ammatillisen reformin asettamia painopisteitä; jatkuva haku, henkilökohtainen opintopolku sekä ohjaamisen tarpeen kasvaminen. Tutkimuksessa käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä; opiskelijahaastatteluita, asiakaspersoonia, benchmarkkausta sekä fasilitoitua ideapajaa, johon osallistui joukko hiusalan asiantuntijoita uuden koulutuksen toimintamallin kehittämiseen. Asiakashaastatteluiden tuloksena saatiin kattavasti tietoa organisaation opiskelija-asiakkaiden ajatuksia ja tuntemuksia opiskelusta, motivaatiosta, jaksamisesta ja opintojen mielekkyydestä. Benchmarkkauksen tuloksena saatiin tietoa erilaisista hiusalan koulutuksen toteutustavoista sekä niihin liittyvistä myönteisistä ja kielteisistä kokemuksista. Asiakaspersoonien ja benchmarkkauksen tuloksia asiantuntijat hyödynsivät ideatyöpajassa koulutuksen uutta toteuttamisen mallia kehittäessään. Kehittämistyöhön valitut menetelmät tukivat tutkimuksen tarkoitusta ja lopputuloksena kohdeorganisaatiolle tuotettiin yleinen hiusalan koulutuksen toteutuksen toteuttamisen malli, jota voidaan jatkokehittää edelleen koulutuksen järjestäjän resurssit huomioiden.

Tämän kehittämistyön tulosten toistettavuutta voi heikentää benchmarkkauksesta saatu aineiston tulkinta. Haastatteluissa nousi toistuvasti esiin jatkuva ja nopea muutostila, jonka myötä haastatteluita toistettaessa, tilanne olisi todennäköisesti muuttunut tutkimuksen aikaisesta tilanteesta. Tämän lisäksi on todennäköistä, että uudelleen toteutetussa ideointityöpajassa voisi syntyä uudenlaisia ideoita ja ajatuksia koulutuksen toteuttamiselle ja kehitetty toimintamalli muodostuisi toisenlaiseksi. Tässä kehittämistyössä on pyritty tarkentamaan kehittämistyön validiutta käyttämällä perusteltuja tutkimusmenetelmiä sekä kertomaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti kehittämistyön tuloksista.

5.4 Siirrettävyyden ja laajemman hyödynnettävyyden arvio

Opinnäytetyön ammatillisen koulutuksen toteuttamisen malli on siirrettävissä ja hyödynnettävissä yleisesti hiusalan ammatillisen koulutuksen toteutuksissa ja niiden kehittämisessä. Toteutuksen mallintamisessa on pyritty tuottamaan ratkaisu, joka on helposti muokattavissa eri organisaatioiden omien resurssien ja tarpeiden mukaan. Kehittämishankkeen toteutusmalli on lisäksi hyödynnettävissä muilla ammatillisen koulutuksen aloilla.

Lähteet

Painetut

Aarnio, S. 2017. Katsaus ammatillisen kouluetuksen reformiin. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, kasvatustieteen laitos. Tampere.

Aro, M., Määttä, S., Kiiveri, L., Kairaluoma, L. & Vehniäinen, J. 2014. Otetta opintoihin. 1. p. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti.

Brown, Tim 2009. Change by Design. New York, USA: Harper Collins Publisher

Cooper, B. & Vlaskovits, P. 2013. The Lean Entrepreneur. New Jersey: John Wiley & Sons.

Helander, J. 2007. Reunamerkitöjä ohjaukseen: 2, Avauksia ja aavistuksia opinto-ohjauksen nykyisyydestä ja tulevaisuudesta. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Helander, J., Mahlamäki-Kultanen, S., Annala, J., Heinonen, P., Kähkönen, K., Metsänen, R. 2009. Ammatillisen opettajan käsikirja. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Helander, J., Pirttiniemi, J., Kasurinen, H., Kettunen, J., Merimaa, E. & Vuorinen, R. 2018. Opo 2: Opinto-ohjaajan käsikirja. Helsinki: Opetushallitus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16. uud. painos. Helsinki. Tammi.

Hotanen J., Laine R. & Pietiläinen S. 2001, Benchmarkingopas. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy

Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M. & Tamminen-Vesterbacka, T. 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Helsinki: Kirjapaja.

Kananen, J. 2012. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 134. Kehittämistutkimus opin- näytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yli- opistopaino.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämisen muotona: miten kirjoitan toimintatutkimuk- sen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.

Karlöf, B. & Östblom, S. 1993. Benchmarking - Tuottavuudella ja laadulla mestariksi. 1. painos Suomen ekonomialiitto: Weilin+Göös

Lampinen, O. 2000. Suomen koulutusjärjestelmän kehitys. Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd. Helsinki: Gaudeamus.

Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for services. Farnham: Gower Pub Ltd.

Miettinen, S. Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilun prosessi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu. S. 32-42.

Niinikoski, S. 2005. Benchmarking tutkintorakennetyön työkaluna. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvosto. (e.kirja)

Nissilä, P., Varis, E., Parkkinen, J., Puukari, S., Lairio, M. & Puukari, S. 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin: Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.

Niva, M. & Tuominen, K. 2011. Benchmarking in Practice. Turku: Benchmarking. (e-kirja)

Ojasalo, K., Koskelo, M. & Nousiainen, A.K. 2015. Foresight and Service Design Boosting Dynamic Capabilities in Service Innovation. Teoksessa Agarwal R., Selen W., Roos G., Green R. (eds) The Handbook of Service Innovation. Springer, London, 193-212.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojasalo, K. ja Ojasalo, J. 2015. Adapting business model thinking to service logic: an empirical study on developing a service design tool. Artikkelissa Gummerus, J. & von Koskull, C. 2015, The Nordic School - service marketing and management for the future, 309-333.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Talentum Pro. Helsinki.

Reason, B., Løvlie, L. & Bran Flu, M. 2015. Service Design for Business. A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Amsterdam: Bis Publishers.

Stickdorn, Marc & Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking. Basic - Tools - Cases. Canada: John Wiley and Sons. Inc.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013. This is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Stickdorn, M. Schneider, J. 2016. This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publisher

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus Oy.

Sähköiset

British Design Council. 2019a. The Design Process: What is the Double Diamond? Viitattu 9.6.2019.

<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>

British Design Council. 2019b. Viitattu: 9.6.2019.

<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Keuda. 2019a. Tietoa Keudasta. Talous. Talousarvio 2019 (pdf). Viitattu 24.3.2019.

<https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/tietoa-keudasta/talous/>

Keuda. 2019b. Tietoa Keudasta. Keuda Koulutuspalvelut Oy. Viitattu 14.5.2019.

<https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/keuda-koulutuspalvelut-oy/>

Keuda. 2019c. Tietoa Keudasta. Arvot ja strategia. Viitattu 14.5.2019.

<https://www.keuda.fi/tietoa-keudasta/arvot-ja-strategia/>

Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531#Pidp447410032>

Litcanu, M., Prostean, O., Oros, C., & Mnerie, A. V. 2015. Brain-Writing Vs. Brainstorming Case Study for Power Engineering Education. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 191, 387-390. Viitattu 16.12.2018.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815027123>

Opetushallitus. 2019a. Henkilökohtaistaminen. Viitattu 2.8.2019.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen>

Opetushallitus 2019b. Ammatillinen koulutus.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus>

Opetushallitus 2019c. Näin haet ammatilliseen koulutukseen. Viitattu 1.8.2019.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus-suomessa>

Opetushallitus 2019d. Ammatillinen koulutus Suomessa.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus-suomessa>

Opetushallitus 2019e. Reformin tuki. Jatkuva haku. Viitattu 13.5.2019.

https://www.oph.fi/reformintuki/haku_ja_valinnat/jatkuva_haku

Opetushallitus 2019f. Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 12.20.2019.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-amatillisessa-koulutuksessa>

Opetushallitus 2019g. Opiskelijan hyvinvointi ja tuki ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 12.20.2019.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelijan-hyvinvointi-ja-tuki-amatillisessa-koulutuksessa>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019a. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 30.3.2019.

<https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019b. Ammatillisen koulutuksen reformi. Lainsäädännön muutokset. Viitattu 30.3.2019.

<https://minedu.fi/lainsaadannon-uudistukset>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019c. Ammatillisen koulutuksen reformi. Infograafeja. Mitä reformissa tehdään (PDF). Viitattu 30.3.2019.

<https://minedu.fi/amisreformi>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019d. Ammatillisen koulutuksen reformi. Opintojen henkilökohtaistaminen. Viitattu 30.3.2019.

<https://minedu.fi/henkilokohtaistaminen>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019e. Ammatillisen koulutuksen reformi. Mikä muuttuu opiskelijalle? (PDF). Viitattu 30.3.2019.

<https://minedu.fi/amisreformi>

Opintopolku.fi. 2019a. ePerusteet. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Perusteen tiedot. Viitattu 30.3.2019.

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855076/reformi/tiedot>

Opintopolku.fi. 2019b. ePerusteet. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Tutkinnon muodostuminen. Viitattu 30.3.2019.

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855076/reformi/rakenne>

Opintopolku.fi. 2019c. Ammatillinen koulutus. Jatkuva haku ammatilliseen koulutukseen. Viitattu 13.5.2019. <https://opintopolku.fi/wp/ammattillinen-koulutus/jatkuva-haku-ammattilliseen-koulutukseen/>

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013. Viitattu 11.11.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>

YLE.fi. 2019a. Hallitusneuvotteluiden loppusuoran suurin kysymys ratkaistu: Oppivelvollisuus pitenee toisen asteen tutkinnon suorittamiseen. Päivitetty 31.5.2019. Viitattu 2.8.2019.

<https://yle.fi/uutiset/3-10809378>

YLE.fi. 2019b. Kuntaliitto laittoi hintalapun oppivelvollisuuden pidentämiselle - yksin uusiin tiloihin kuluisi 300 miljoonaa euroa. Viitattu 2.8.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10169434>

Julkaisemattomat

Kuviot

Kuvio 1: Uusi ammatillinen koulutus (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a).	9
Kuvio 2: Näin haet ammatilliseen koulutukseen (Opetushallitus 2019c).....	10
Kuvio 3: Jatkuvan haun prosessi Keudassa (mukaillen Keuda IMS 2019).	11
Kuvio 4: Ammatillisen koulutuksen reformi. Opintojen henkilökohtaistaminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019d).....	13
Kuvio 5: Henkilökohtaistaminen prosessina (mukaillen Opetushallitus 2019a).	13
Kuvio 6: Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatiminen Keudassa (mukaillen Keuda IMS.)	14
Kuvio 7: Tutkinnon muodostuminen (Opintopolku.fi 2019b).	15
Kuvio 8: Kampaajan ja kosmetologin osaamisalojen tutkintojen muodostuminen (Opintopolku.fi 2019b).....	16
Kuvio 9: Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 126-131).	24
Kuvio 10: Nelivaiheinen palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 37).	24
Kuvio 11: Palvelumuotoilun prosessi (mukaillen Stickdorn & Schneider 2010, 122).	25
Kuvio 12: Double diamond - tuplatimantti (mukaillen British Council 2019b).	26
Kuvio 13: Kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen osa-alueet.....	27
Kuvio 14: Kehittämistyön vaiheet ja käytetyt menetelmät (mukaillen Design Council 2019b).	30
Kuvio 15: Benchmarkingprosessi (mukaillen Hotanen ym. 2001, 14).	34
Kuvio 16: Benchmarking model 7 phases (mukaillen Niva & Tuominen 2011).	35
Kuvio 17: Ideapajan aivoriihen ideointia.	39
Kuvio 18: Hiusalan koulutuksen toteuttamisen mallin kehittäminen ideapajassa.	40
Kuvio 19 Asiakaspersoona Malla Mallikas.	42
Kuvio 20 Asiakaspersoona Tanja Tavallinen.....	43
Kuvio 21 Asiakaspersoona Elli Epävarma	43
Kuvio 22 Asiakaspersoona Aino Aikuinen	44
Kuvio 23 Asiakaspersoonien tarpeet koulutuksen toteutuksen toimintamallilta.....	45
Kuvio 24: Salon hius- ja kauneudenhoitoalan opintopolut.	48

Kuvio 25: Poluttaja-opettaja. Aivoriihen ideointia.	51
Kuvio 26: Henkilökohtainen ja joustava opintopolku. Aivoriihen ideointia.	52
Kuvio 27: YTO opinnot. Aivoriihen ideointia.	53
Kuvio 28: Hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli.	54
Kuvio 29: Koulutuksen toteutuksen toimintamalli. Opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehityssuunnitelman tekeminen.	55
Kuvio 30: Koulutuksen toteutuksen toimintamalli. Eskari, YTO- ja ammatilliset opinnot sekä osaamisen osoittaminen.	56
Kuvio 31: Koulutuksen toteutuksen toimintamalli. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, kampaajatyön osaamisalan tutkinnon osien toteuttaminen.	58

Taulukot

Taulukko 1: Opinnäytetyön aikataulu.....	31
Taulukko 2: Salon opetuksen jaksotus viikkotasolla.	49
Taulukko 3: Yhteenveto eri koulutuksen järjestäjien koulutuksen toteutuksen tilasta.	50

Liitteet

Liite 1: Iltaryhmän toteutuksen suunnitelma KEUDA	74
Liite 2: Päiväryhmän toteutuksen suunnitelma KEUDA.....	76
Liite 3: Koulutuksen toteutuksen suunnitelma VARIA	78
Liite 4: Koulutuksen toteutuksen suunnitelma SALO	79
Liite 5: Benchmarking haastattelun runko	81
Liite 6: Hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli	82
Liite 7: Asiakaspersoona: sähköinen kyselylomake	83
Liite 8: Kutsu Ideapajaan	89

Liite 1: Iltaryhmän toteutuksen suunnitelma KEUDA

ILTARYHMÄN TOTEUTUKSEN SUUNNITELMA 1.v. KEUDA

1. vuosi

1. Jakso				2. Jakso			
Jakso 1. VK 33-41, 44 PV				Jakso 2. VK 43-51, 43 pv			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
KAMPAAJAPALVELUT 25OSP				KAMPAAJAPALVELUT 25OSP			80
Hiusten leikk. Kampaajatjätekt.			100				
Hiusten kampaaminen			20				
ASIAKASPALVELU - MYYNTI 15OSP							
Asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 6os verkko (integroidaan kestävä kehitys loosp p)				näyttö?			
muutama lähiop. Tunti (1.viikko, ohjeistukset opintoihin ja verkkokursseihin)			15				
integr. Digit.toim.ymp 2ospp				VÄRJÄYSPALVELUT 20OSP			55
3x5= 15 t /vkx 9viikkoa = 135t (lähiopetus)				15x9viikkoa= 135t			
2x5=10 t/vk 9viikkoa = 90t (etätunnit)				90t etä			
Toiminta digitaalisessa ympäristössä pak				(syyglomaviikko etätunnit 25t)			
Kestävän kehitys intgr. (as.palvelu ja myyntityö)				YTOT			
Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä pak 2	yht		135	Työkyvyn ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, pak verkko	yht		55
	ka	pvä		Taide ja luova ilmaisu verkko	ka		
Opiskelu ja urasuunnitteluvalm							
opiskelu valmiudet op. Ohj. Ja as. palvelu							
PK-J TKH81				Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä			

3. Jakso				4. Jakso			
Jakso 3. VK 1-11, 48 PV				Jakso 4. VK 12-22, 50 PV			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
VÄRJÄYSPALVELUT 20OSP				RAKENNEKÄSITTELYPALVELUT 15OSP			80
			80	näyttö			
				8vka15=120			
				4pvx5t = 20			
näyttö			140t				
				ASIAKASPALVELU - MYYNTI 15OSP			55
RAKENNEKÄSITTELYPALVELUT 15OSP			55	Hius- ja kauneudenhoitolan	9		
				tuotteiden ja palveluiden myynti			
				asp (näyttö)			
15x9viikkoa 135				leikk. Näyttö			
				90etä			
95t etä							
(talvilomaviikko etätunnit 25t)				YTOT			
YTOT	yht		135	Toiminta digitaalisessa ympäristössä val intgr. as. palvelu & myyntityö			
Toiminta digitaalisessa ympäristössä 2. kerta aloittaville ?	ka			Matematiikka pak	ka		
Matematiikka pak				Opiskelu ja urasuunnitteluvalm			
Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen verkko				Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotim kielellä, pak.			
Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden sovelt. Pak				Viestintä ja vuorovaikutus vieräällä kielellä, pak.			

2. vuosi

4. Jakso				5. Jakso			
Jakso 1. VK 33-41, 44 PV				Jakso 2. VK 43-51, 43 pv			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
PARTURIPALVELUT 25							
Hiusten leikk. paturityötek. partakäsittelyiden toteuttaminen							
				JUHLA JA TEEMAKAMPAUSPALVELUT 15OSP			
				(jatkovat opiskelijat)			
				taide ja luova ilmaisu yto fosp integr.? vai ovatko jo tehneet verkossa?			
äi val 3osp							
eng. Val 3osp (kontakti + verkko)				tunnit kaikki tällä otsikolla - mahdolliset kertaukset parturitekniikoista			
taide ja luova ilmaisu?				opettajat suunnittelevat erikseen tunneille.			
iltatunnit 4t/ilta				yht 0			
27iltaa x4t= 108t				yht 0			
Ytot: verkko, integrointi				27iltaa x4t= 108t yht 0			
				Ytot: verkko, integrointi			
YTOT uusilla opiskelijoilla				YTOT uusilla opiskelijoilla			
äi p.2osp yhdessä tkso19Hi				Fyke 2osp p. yhdessä tkso19Hi			
				äi.p. 2osp yhdessä tkso19Hi			

1.jakso				2. Jakso			
Jakso 4. VK 12-22, 50 PV				Jakso 4. VK 12-22, 50 PV			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
YRITYSTOIMINNAN SUUNNITTELU				HIUSTEN JA HIUSPOHJAN HOITO			
				15osp			
Työpaikalla oppiminen 8vk							
Näytöt?							
				(tämä voi olla yhteinen kosmetologit & kampaajat)			
Ytot: verkko, integrointi				yht 0			
				yht 0			
				Ytot: verkko, integrointi			
				ka			
				ka			

Liite 2: Päiväryhmän toteutuksen suunnitelma KEUDA

PÄIVÄRYHMÄN (3v) TOTEUTUSSUUNNITELMA KEUDA

1. vuosi

4. Jakso 2019 VK 32-41, 8.8.-11.10.-19, 47 PV				5. Jakso VK 43-51, 21.10.-20.12., 44 pv			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
aloitus 8.8.				ammattilliset 49-51, 14pv			
MYYNITTYÖ JA ASIAKASLÄHT.PALVELU				KAMPAAJAPALVELUT			56
Asiakaslähtöinen asp.osaaminen (10pv)			50				
HIUSTEN JA HIUSPOHJ.HOITO			79,5	PARTURIPALVELUT			18
			45	asiakkaita (hius- ja hiuspohjan hoito)			10
KAMPAAJAPALVELUT			30	ammattillisia päiviä 14?			
				14x6t = 84t			
kaikille yhteiset gtot							
Toiminta digitaalisessa ympäristössä, pakollinen			17,5				
Opiskelu ja urasuunnitteluvalmiudet integr.asp.os.							
Kestävä integr. Ammatillisiin tässä Asp.os				Yhteiset gtot			
Työkyvyyn ja hyvinvoin. Ylläpit integr. Asp.os 0,5osp				Opiskelu ja urasuunnitteluvalmiudet vastuuhj.			
				ammattillisissa mukana	1		
viikossa keskimäärin 5x6t = 30t				Kestävä kehitys (integr. Ammatillisiin)	1		
ammattillisia päiviä 37, 37x6t =222t							
		yht	222			yht	84
		ka pvä	6			ka pvä	6,4615
YTOT lukiojakso vko 40-41 10pv				YTOT lukiojakso vkot 43-48 25pv?			
Aidinkieli, pakollinen vko 40-41 (2osp)			7	Viestintä ja vuorovaikutus äidinkiellä, pakollinen vk	1,5		28
Matematiikka pak 4 vko 40-41 (2osp)			7	Matematiikka ja matematiikan soveltaminen pak vko	1,5		28
Asp.osaaminen			21,5	Asp. Osaaminen (äi.p. integr. 1osp)	0,5		53
Työkyvyyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen pak (Iterveys)	0,5		7	Työkyvyyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen pak (liikunta)	0,5		10,5
Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, A-kieli (englanti), pakollinen vko 40-48	1		17,5	Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, A-kieli (englanti), pakollinen vko 40-48	1		17,5
		yht	60			yht	137
		ka pvä	6			ka	5,48

1. Jakso 2020 VK I-II, 48 PV				2. Jakso 2020 VK 12-22, 50 PV			
Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit	Tutkinnon osa tai opinto	Osp	Ope	Tunnit
				ghteiset vk 12-14, 15 pv?			
KAMPAAJAPALVELUT				KAMPAAJAPALVELUT			
PARTURIPALVELUT				PARTURIPALVELUT			
VÄRJÄYSPALVELUT (perustek.)				VÄRJÄYSPALVELUT (perustek.)			
Yhteiset gtot				Yhteiset gtot			
Opiskelu ja urasuunnitteluvalmiudet vastuuhj.				Opiskelu ja urasuunnitteluvalmiudet vastuuhj.			
Toiminta digitaalisessa ympäristössä, pakollinen	1			Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen, pak 2 osp	?		
Kestävä kehitys integr. Ammatillisiin				Kestävä kehitys integr. ammatillisiin			
		yht	0			yht	0
		ka pvä	0			ka pvä	0
				YTOT lukiojakso vkot 15-22, 26 pv?			
				Viestintä ja vuorovaikutus äidinkiellä, pakollin	1		17,5
				Matematiikka ja matematiikan soveltaminen pa	2		35
				Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, A-			
				kieli (englanti), pakollinen vkot 14-22	1		17,5
				Asp.osaaminen (integr. työelämässä toim.)			50
				Tik-jakso vk 17-18			
				Ruotsi p.	1		17,5
				Liikunta			10
				ka 5,2t/pv		yht	137,5
						ka	3,6184

Liite 4: Koulutuksen toteutuksen suunnitelma SALO

Syksy

	12.16.8	19.23.8	26.30.8	2.6.9	9.13.9	16.20.9	23.27.9	30.9.4.10	7.11.10	Syyskuu 14-18.10	21.25.10	28.30.11	4.8.11	11.15.11	18.22.11	25.29.11	2.6.12	9.13.12	16.20.11	Koulutus 23-27.12
Alttavat Terveystieteet		Huhten pesu ja hoitopäivät Kamppajapäivät		Kamppaja- ja parturipalveluiden huhtenjakoukset perovetä	Vierailu- ja vuorokurssin suorittaminen	Musiikkio- ja työpajapäivät					Fransua- ja hoidon- ja hoitopäivät		Muut- ja hoitopäivät		Kamppajapäivien huhtenjakoukset					
Alttavat		Huhten pesu ja hoitopäivät		Kamppaja- ja parturipalveluiden huhtenjakoukset perovetä	Juhla- ja teemakamppajapäivät					Juhla- ja teemakam- pajapäivät		Muut- ja hoitopäivät		Kamppajapäivien huhtenjakoukset						
Alttavat Kosmetiikkatieteet		Huhten pesu ja hoitopäivät		Ehdo- ja hoitopäivät						Huhten pesu ja hoitopäivät		Muut- ja hoitopäivät		Ehdo- ja hoitopäivät						
2021 valmistuvat		Vierailu- ja vuorokurssin suorittaminen		Vierailu- ja vuorokurssin suorittaminen						Juhla- ja hoitopäivät		Parturipäivät		Parturipäivät ja huhtenjakoukset						
2019 valmistuvat		Työpajalla oppiminen		Parturipalveluiden huhtenjakoukset	Työpajalla oppiminen					Juhla- ja hoitopäivät		Muut- ja hoitopäivät		Kamppajapäivien huhtenjakoukset						
Alttavat Kosmetiikka- ja hoitotieteet		Työpajalla oppiminen		Parturipalveluiden huhtenjakoukset	Ehdo- ja hoitopäivät					Muut- ja hoitopäivät		Muut- ja hoitopäivät		Muut- ja hoitopäivät						
2020 valmistuvat		Rakennelaitteet		Rakennelaitteet	Rakennelaitteet					Rakennelaitteet		Rakennelaitteet		Rakennelaitteet						
2020 valmistuvat		Rakennelaitteet		Rakennelaitteet	Rakennelaitteet					Rakennelaitteet		Rakennelaitteet		Rakennelaitteet						

Kevät

	6-10.1	15-17.1	20-24.8	27-31.1	3-7.2	10-14.2	17-21.2	24-28.2	2-6.3	9-11.3	16-20.3	23-27.3	30-3.4	6-10.4	11-17.4	20-24.4	27-4.5	4-8.5	11-15.5	18-22.5	25-29.5	
	Syyskuu																					
Aloitteet yhteiset	Myynti- ja asiakastalouden palvelu		Väljyysvalujen perusteet	Viestintä ja virovoimistuminen	Väljyysvalujen perusteet			Väljyysvalujen perusteet		Viestintä ja virovoimistuminen			Myynti- ja asiakastalouden palvelu	Asiakastalouden järjestäminen	Teollista oppiminen			Muunnos- ja valmistuspalvelu		Asiakastalouden järjestäminen		
Aloitteet	Myynti- ja asiakastalouden palvelu		Väljyysvalujen perusteet	Väljyysvalujen perusteet				Väljyysvalujen perusteet		Juhla- ja teemapaikat			Myynti- ja asiakastalouden palvelu	Asiakastalouden järjestäminen	Teollista oppiminen			Juhla- ja teemapaikat		Asiakastalouden järjestäminen		
Aloitteet Korvittakoon	Myynti- ja asiakastalouden palvelu		Väljyysvalujen perusteet	Väljyysvalujen perusteet				Väljyysvalujen perusteet		Kesä- ja teemapaikat			Myynti- ja asiakastalouden palvelu	Asiakastalouden järjestäminen	Teollista oppiminen			Kesä- ja teemapaikat		Asiakastalouden järjestäminen		
2021- valmistuut	Partupöydien luonnittelu		Viestintä ja virovoimistuminen	Partupöydien luonnittelu				Partupöydien luonnittelu		Juhla- ja teemapaikat			Väljyysvalujen perusteet	TOP ma-ti				Juhla- ja teemapaikat		Partupöydien luonnittelu		
2019 tarvikkeiden hankinnat	Partupöydien myynti- ja asiakastalouden palvelu		Teollista oppiminen	Partupöydien hankinnat				Partupöydien hankinnat		Juhla- ja teemapaikat			Myynti- ja asiakastalouden palvelu	Asiakastalouden järjestäminen	Teollista oppiminen			Juhla- ja teemapaikat		Partupöydien luonnittelu		
2020- valmistuut			Väljyysvalujen perusteet	Väljyysvalujen perusteet				Väljyysvalujen perusteet		Kesä- ja teemapaikat			Väljyysvalujen perusteet	TOP ma-ti				Kesä- ja teemapaikat		Partupöydien luonnittelu		
7 /	Partupöydien luonnittelu		Partupöydien luonnittelu					Partupöydien luonnittelu		Väljyysvalujen perusteet			Väljyysvalujen perusteet	TOP ma-ti				Väljyysvalujen perusteet		Partupöydien luonnittelu		
	Huipputalouden tutkiminen		Väljyysvalujen perusteet					Väljyysvalujen perusteet		Huipputalouden tutkiminen			Huipputalouden tutkiminen	TOP ma-ti				Huipputalouden tutkiminen		Partupöydien luonnittelu		
2020- valmistuut	Huipputalouden tutkiminen		Väljyysvalujen perusteet					Väljyysvalujen perusteet		Huipputalouden tutkiminen			Huipputalouden tutkiminen	TOP ma-ti				Huipputalouden tutkiminen		Partupöydien luonnittelu		
			Väljyysvalujen perusteet					Väljyysvalujen perusteet		Väljyysvalujen perusteet			Väljyysvalujen perusteet	TOP ma-ti				Väljyysvalujen perusteet		Partupöydien luonnittelu		
			Väljyysvalujen perusteet					Väljyysvalujen perusteet		Väljyysvalujen perusteet			Väljyysvalujen perusteet	TOP ma-ti				Väljyysvalujen perusteet		Partupöydien luonnittelu		

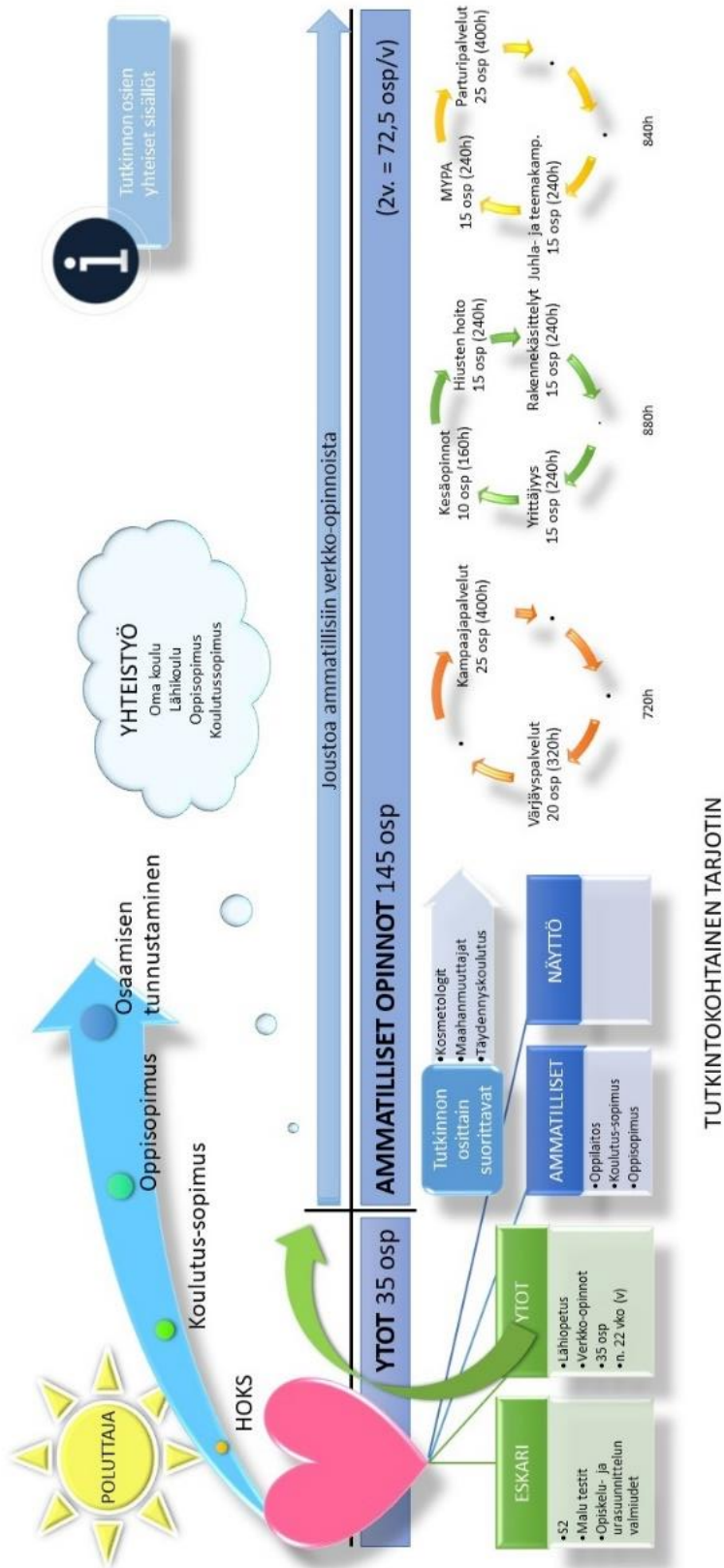
Liite 5: Benchmarking haastattelun runko

BENCHMARKING RUNKO

Hiusalan koulutuksen toteutus eri koulutuksenjärjestäjillä

- Kuinka monta opettajaa?
- Opiskelijoiden kokonaismäärä?
- Kaksoistutkinnot: Miten näiden opiskelijoiden kanssa toimitaan?
- Kuinka monta ryhmää?
- Jatkuvan haun toteutus
- Henkilökohtaiset opintopolut?
- Miten varmistetaan henkilökohtainen opintopolku/ jos jää opinnoista jälkeen
- Entä miten arvioisit nykyisen toimintamallin PLUSSAT ja MIINUKSET?
- Minkälainen on hiusalan koulutuksen toteutuksen malli tai toteutussuunnitelma

Liite 6: Hiusalan koulutuksen toteutuksen toimintamalli



Liite 7: Asiakasprofiili: sähköinen kyselylomake

OPISKELIJAPROFIILI

Kyselyn tarkoituksena on lisätä hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden tuntemusta (käyttäytyminen, tarpeet, halut, motiivit, ongelmat), jotta voisimme kehittää heille kohdennettuja sopivia ratkaisuja (mm. opiskeluympäristöt, koulutusrakennetta ja koulutuksen toteutustapaa). Kyselyn pohjalta koostetaan Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijaprofiilit, joita hyödynnetään Minna-Maija Bullin ja Eva Kälpeläisen opinnäytetöissä sekä Keudan hius- ja kauneudenhoitoalan palveluiden kehittämisessä. Opiskelijaprofiileista ei ole tunnistettavissa yksittäisiä opiskelijoita. Kyselyn tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

OHJE LOMAKKEEN TÄYDENTÄMISEEN:

- Lue kysymyksestä huolellisesti.
- Vastaa jokaiseen kysymykseen omasta näkökulmastasi. Älä vastaa niin kuin kuvittelet muiden sinun haluavan vastata.
- Vastaa kysymyksiin kattavasti, tarkan profiloinnin mahdollistamiseksi toivomme avoimuutta. Tekstikentässä pelkän ei/ kyllä/ en tiedä kaltaiset vastaukset eivät riitä profiilien muodostamiseen.
- Pohdi rauhassa. Jos et ymmärrä kysymystä, niin kysy rohkeasti lisätietoa. Autamme mielellämme!

KIITOS AVUSTASI!
T. Eva & Minna-Maija

* Pakollinen

1. Sukupuoli *

Nainen

Mies

2. Ikä *

3. Asuinpaikka *

4. Äidinkieli *

Suomi

Ruotsi

Viro

5. Aiempi koulutus *

- Ei koulutusta
- Peruskoulu
- Lukio
- Ammatillinen koulutus
- Ammattikorkeakoulu
- Yliopisto
- Muu ylempi korkeakoulututkinto

6. Toimeentulo *

- Opintoraha, asumislisä ja opintolaina
- Osa-aikatyössä työskentely
- Kokoaikaisessa työssä työskentely
- Muu

7. Bruttotulot/ kk *

- 0-500€
- 501-1000€
- 1001-1500€
- 1501€ tai enemmän

8. Olen persoonaltani *

Introvertti on henkilö, joka on sisäänpäin kääntyneempi ja miettii tekojaan enemmän kuin ekstrovertti. Introvertiksi kuvaillaan joskus henkilöä, joka pitää itsenäisestä toiminnasta enemmän kuin sosiaalisesta tekemisestä. Tyypillinen introvertti on hiljainen, itseään tutkiskeleva ja varautunut. Tutkimuksissa on havaittu introverttien olevan herkempiä kivulle, väsyvän helpommin ja tuntevan jännityksen madaltavan suoritusastoa, pärjäävän paremmin koulussa, suosivan vakaampia ammatteja ja olevan vähemmän alttiita vaikutteille.

Ekstrovertti suuntautuu ihmisiin ja asioihin ympäristössä päinvastoin kuin introvertti. Ekstrovertti orientoituneena vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa kasvotusten. Ekstrovertit hakeutuvat tilanteisiin, joihin liittyvät muut ihmiset ja heidän kanssaan vuorovaikuttaminen. Ekstroverteilla saattaa olla vaikeuksia keskittyä esimerkiksi opintoihin, ellei opiskelu tapahdu pienessä vuorovaikuttavassa piirissä. Muun muassa tämän takia ekstroverteja pidetään impulsiivisempina, koska he eivät käytä aikaa asioiden harkitsemiseen, toisin kuin introvertit. Eloisuus ja seurallisuus ovat kuitenkin sosiaalisesti arvostettuja piirteitä.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Introvertti

Ekstrovertti

9. Arvostani opinnoissani *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Arvosanoja

Valmistumista

10. Arjen ja opiskelun yhdistäminen *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Arki opiskelun ehdoilla

Opiskelu arjen ehdoilla

11. Opintojeni edistymistä ohjaa *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sisäinen ohjautuvuus

Ulkoisen ohjautuvuus

12. Minulle mieluisin tapa opiskella *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Virtuaalinen opetus

Lähiopetus

13. Työelämäkokemukseni *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Työelämän tarpeet tiedossa

Ei kokemusta työelämästä

14. Miksi olet valinnut hius- ja kauneusdehoitoalan opinnot? *

Kirjoita vastaus

15. Koetko uravalintasi oikeaksi? *

 Kyllä

 Ei

16. Miten tärkeäksi koet seuraavat asiat opiskelusi kannalta *

	Erittäin tärkeä	Jonkin verran tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
1. Tavoitteenani on toisen asteen tutkinnon suorittaminen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Opiskelu valmentaa työelämän muutoksiin etukäteen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Opiskelun kautta voin saada uuden ammatin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Opiskelu on väylä urakehitykselle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Opiskelu luo minulle paremman aseman työelämässä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Opiskelun kautta voin kehittää itseäni ja oppia uutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Opiskelu on henkisesti haastavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Opiskelu luo sosiaalisia kontakteja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Muutkin tuttavapiirissäni opiskelevat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Opiskelu on minulle harrastus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Mitkä ovat keinosi suorittaa kursseja ajallaan? *

Kirjoita vastaus

18. Mitkä ovat keinosi valmistua ajallaan? *

Kirjoita vastaus

19. Mikä on ryhmän merkitys sinulle opinnoissa? *

Kirjoita vastaus

20. Mitkä ovat tavoitteesi lyhyellä aikavälillä? *

Kirjoita vastaus

21. Mitkä ovat tavoitteesi pitkällä aikavälillä? *

Kirjoita vastaus

22. Mikä tai mitkä asiat motivoivat sinua opinnoissasi? *

Kirjoita vastaus

23. Mikä tai mitkä asiat voisivat estää sinua saavuttamasta tavoitteita? *

Kirjoita vastaus

24. Mistä syystä tai syistä keskeyttäisit ammattikoulutuksen? *

Kirjoita vastaus

25. Haluaisit edetä opinnoissasi ja valmistua nopeammalla aikataululla. *

- Kyllä
- En
- Etenen mielummin muun ryhmän mukana

26. Toivomuksia ja odotuksia Keudan toiminnalle. Minkälaisilla toimenpiteillä Keuda voisi edistää opintojasi ja nopeuttaa valmistumistasi? *

Kirjoita vastaus

27. Mikä on sinulle sopivin lähiopetuksen ajankohta? *

- Arkipäivä
- Arki-ilta
- Viikonloppu
- Opetuksen ajankohdalla ei ole merkitystä
- Haluan opiskella verkko-opintoina, ei lainkaan lähiopetusta

28. Mitkä ovat vahvuutesi opiskelussa? *

Kirjoita vastaus

29. Mitkä ovat heikkoutesi opiskelussa *

Kirjoita vastaus

30. Mitä sinulle merkitsee itsenäinen/ omaehtoinen opiskelu? *

Kirjoita vastaus

31. Tarvitsetko tukea opiskeluusi? *

Kyllä

En

32. Mitkä tekijät vaikuttavat opiskeluusi positiivisesti? *

Kirjoita vastaus

33. Mitkä tekijät vaikuttavat opiskeluusi negatiivisesti? *

Kirjoita vastaus

34. Koetko opiskeluun liittyvää uupumusta? *

En

Satunnaisesti

Kyllä

35. Opintoihin kuuluva työpaikalla oppiminen *

Innostaa minua

Motivoi minua

Edistää kehittymistäni

Jännittää minua

Ahdistaa minua

Liite 8: Kutsu Ideapajaan

Hiusalan opettaja!

Oletko kiinnostunut osallistumaan hiusalan koulutuksen toimintamallin kehittämiseen?

Olen tekemässä YAMK opinnäytetyötä, jonka aihe liittyy Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon ja kampaajan osaamisalan koulutuksen toteuttamisen mallin kehittämiseen. Usea koulutuksen järjestäjä on törmännyt henkilökohtaisen opintopolun ja jatkuvan haun haasteisiin ja koulutuksen toteuttaminen sujuvasti ja reformin mukaisesti on osoittautunut varsin vaikeaksi ja ideatkin saattaneet olla vähissä.

Etsin hiusalan opettajia yhden päivän mittaiseen ideapajaan, jossa palvelumuotoilun keinoin myllytetään hiusalan tutkintoa ja kehitetään uutta. Ideapajan tavoitteena on luoda yksi tai useampi koulutuksen toimintamalli, joka olisi mahdollisimman laajasti hyödynnettävissä alalla.

Jos sinulla on kiinnostusta tulla mukaan kehittämään opetusta, ilmoittaudu mukaan. Toiveena olisi, että ideapajan voisi järjestää suhteellisen nopealla aikataululla. Mikäli nopean aikataulun kokoontuminen ei onnistu, ideapaja siirretään elokuulle.

Ohessa linkki ajankohtiin, jolloin ideapaja voitaisiin pitää. Valitse ne ajankohdat, jotka sinulle sopisivat.

Ideapaja kokoontuu Keudan Tuusulan toimipisteessä tai vaihtoehtoisesti jossakin muussa osallistujien ehdottamassa paikassa.



DOODLE.COM i

Doodle: Ideapaja: Hiusalan koulutuksen toteutusmallin kehittäminen

Doodle is the simplest way to schedule meetings with clients, colleagues, or friends. Find the best time for one-to-ones and team meetings with...