



Tervetuloa webinaariin!

**Yhdenmukaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä
työpaikalla järjestettävän koulutuksen
prosessiin**

Parasta kehittämiskokonaisuus

Opetus- ja kulttuuriministeriö



Tallenteet ja materiaalit

OKM sivuilla

<https://minedu.fi/linjaukset-ja-kehittaminen>

Oheismateriaalit, oppaat

[Työelämässä oppimisen tietopankki](#)

Yhdenmukaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä
työpaikalla järjestettävään koulutukseen

Otetaan käyttöön

PROSESSIMALLINNUS

varmistamaan ammatillisen koulutuksen laatua

Kaikille koulutuksen järjestäjille avoin

Webinaari 26.11.2019 klo 9-10.30

Ilmoittaudu mukaan: <http://bit.ly/35RWqiy>

KUTSUJANA PARASTA PALVELUA -KEHITTÄMISOHJELMA

Webinaarin tavoitteet

- Esitellä työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessimalli
- Kertoa mihin tarpeeseen prosessimallinnus on tehty
- Avata palveluprosessin merkitystä
- Tunnistaa mikä muuttuu, kun yhteinen malli otetaan käyttöön
- Saada välineitä yhteiseen osaamiseen
- Tuoda esille yhdenmukaisen prosessimallin hyötyjä

*Ottaa askelia eteenpäin
oman oppilaitoksen
työpaikalla järjestettävän
koulutuksen prosessin
tarkasteluun.*

Toimintatavat ja roolit

- Hiljennä mikki
- Pidä kamera suljettuna
- Ole läsnä
- Ole kärsivällinen
- Juo vettä!

Voit kommentoida chatilla

- **Webinaarin vieraat**
Mikko Rajala, QPR Software
Mari Pastila-Eklund, OKM
- **Kehittäjien edustajat**
Päivi Kalliokoski ja Sarita Koskinen-
Soikkeli, Parasta Palvelua
- Eeva-Leena Ronkainen,
Parasta DigiTukea
- **Fasilitoija**
Tiina Lakkaneva, Majacca
- **Chat ja tekninen tuki**
birgit.eskelinen@keuda.fi



Prosessimallinnuksen tausta ja lähtökohdat

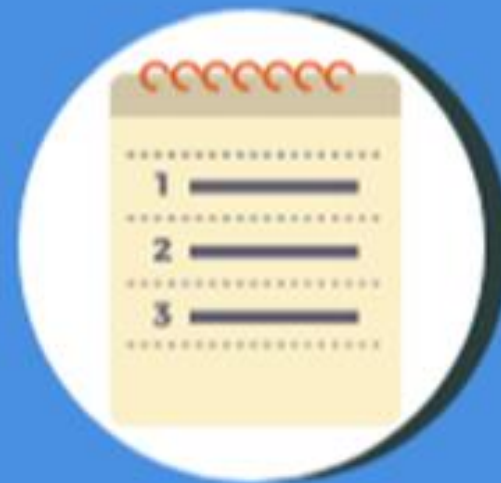


Opetus- ja kulttuuriministeriön tavoite

Työpaikalla järjestettävän
koulutuksen toiminta- ja
palveluprosessi



Lainmukainen



Pääperiaatteiltaan
yhdenmukainen



Asiakaslähtöinen



Tasalaatuinen

Yhteistyössä
Parasta-
kehittämis-
kokonaisuuden
kanssa

27
oppilaitoksen
verkosto

100
oppilaitos-
edustajaa

50
työelämä-
kumppania eri
puolelta
Suomea

Palvelu lähtee asiakastarpeesta

Prosessimallinnuksen
taustalla palvelumuotoilu
ja yhteiskehittäminen
asiakkaiden kanssa



Sidosryhmät

2018-
2019

Prosessityöryhmä

Sidosryhmät

- OKM
- Opetushallitus
- Parasta palvelua ja DigiTukea – työryhmät
- Oppilaitosjohto, laatuverkostot
(avoin kommenttikierros, kesäkuu 2019)
- KARVI

Sanastotyö

Parasta Digtukea- hanke

Palvelumuotoiluprosessi

Asiantuntijat

Juju Innovations Oy palvelumuotoilu

QPR Software Oyj fasilitointi ja mallinnus

Parasta Palvelua ja DigiTukea

- Stadin AO, Sarita Koskinen-Soikkeli, Katriina Karkimo
- Sakky, Arto Pelkonen, Hannu Savolainen
- Ekami, Susanna Eerola
- Riveria, Kaisu Tyni-Pyy
- Omnia, Samu Koskimies
- Edusampo, Anne Paakko
- KSAO, Jaana Ahola
- Keuda, Päivi Kalliokoski
- Osao, Eeva-Leena Ronkainen



Prosessimallinnustyön toteuttaminen

Tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus

Laki ammatillisesta koulutuksesta

4 § Yhteistyö työ- ja elinkeinoelämän kanssa

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

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



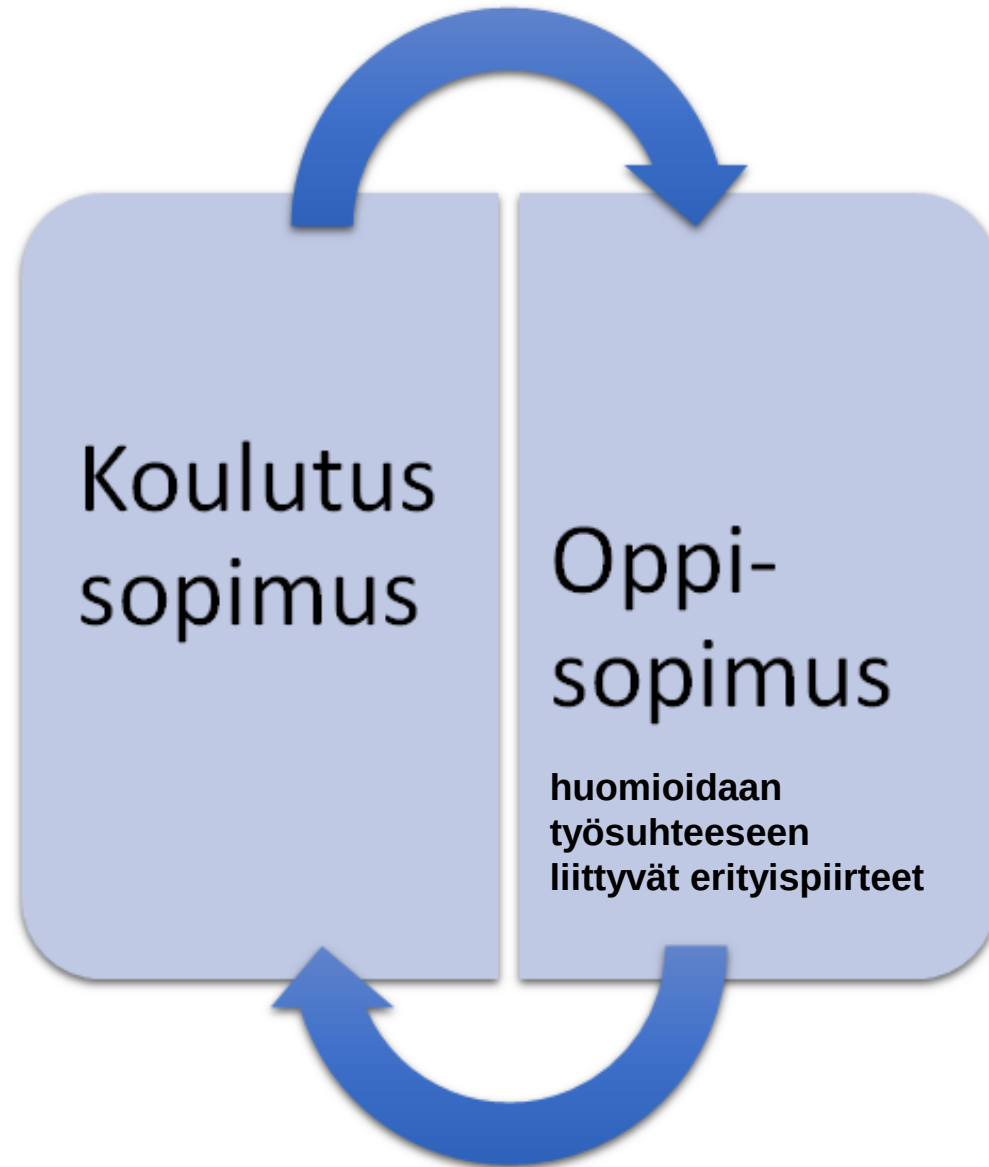
Vastavuoroinen kumppanuus on matka kohti yhteistä tavoitetta, jossa oppilaitos, opiskelija ja työelämä ovat tasavertaisia. Kumppanuus on säännöllistä, tavoitteellista ja tasavertaista yhteistyötä sekä joustavuutta osapuolten välillä. Yhteisenä tavoitteena on kaikkien osapuolten osaamisen lisääminen.

Yhdenmukainen palveluprosessi

- mallien joustava käyttö
- tasavertaiset vaihtoehdot
- yhdistely asiakaslähtöisesti

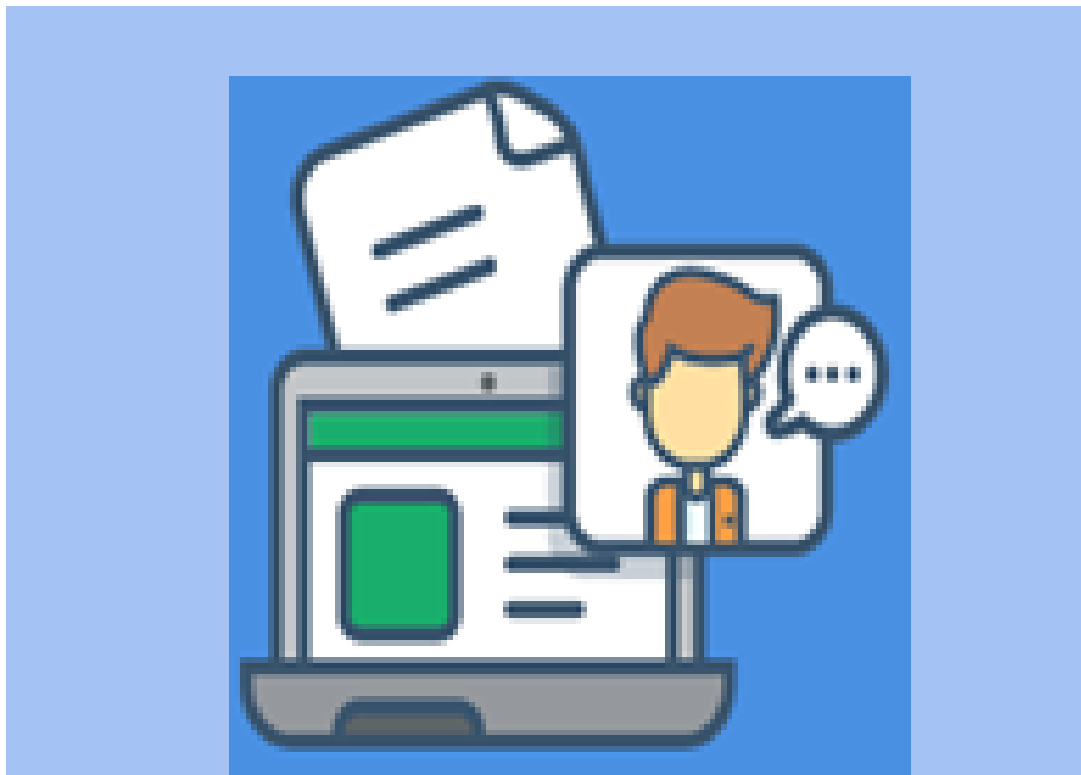
Edellyttää

- yhteistä osaamista
- selkeää toimivaltaa
- yhteisiä käytäntöjä



Huomio palveluprosessiin

Palveluprosessi



Toimintaprosessi





Palveluprosessi

Painottaa asiakkaalle näkyvää toimintaa

Kuvaa koulutus- ja oppisopimuksen toteuttamista **yhdenmukaisena palveluna**.

Palvelussa on keskeistä asiakkaalle arvoa tuottavat asiat ja palvelun kriittisten pisteiden kuvaaminen.

Palvelun kriittiset pisteet vaikuttavat asiakaskokemukseen ja -tyytyväisyyteen.

Hyvä palvelukokemus luo

- Lojaaliutta ja sitoutuneisuutta asiakkaassa.
- Edellytykset myönteisen ja kiinteän asiakassuhteen kehittymiselle.

Toimintaprosessi

Painottaa oppilaitoksen sisäistä toimintaa

Keskiössä työelämässä oppimisen prosessi sekä oppilaitoksen **koulutus- ja oppisopimus-toiminnan organisointi**.

Kuvaa oppilaitoksen toimintaa sisäisestä näkökulmasta:

- Ydinprosessit ja tukitoiminnot.
- Työnjako ja roolitus.
- Tavoitteena sujuva sisäinen toiminta.

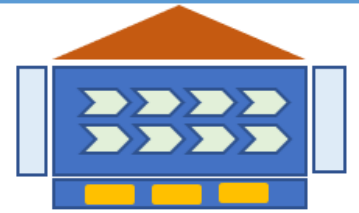
Mahdollistaa työpaikalla järjestettävän koulutuksen toteutumisen palveluprosessin mukaisesti.

Prosessimallinnuksen tausta ja lähtökohta

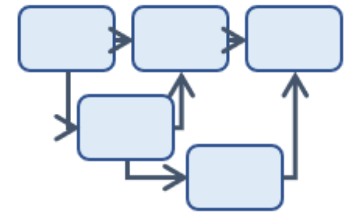
Työn tavoitteena oli tuottaa kansalliset minimitason palvelu- ja toimintaprosessien kuvaukset työpaikalla järjestettävästä koulutuksesta.

- Kohteena olivat **koulutus- ja oppisopimusprosessit** sekä niihin liittyvät **toimijat**. Tietomallinnus rajattiin projektin ulkopuolelle.
- Kohteista laadittiin **ylimmän tason prosessi- sekä toimijakartat**, jotka kattavat prosessien tärkeimmät sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät.
- Työskentelyssä hyödynnettiin **palvelumuotoilun ja prosessimallinnuksen keinoja**, jonka toteutus noudatti **JHS 179 ohjeistusta**.
- Mallit ovat jaossa avoimesti kaikille koulutuksen järjestäjille OKM:n sivuilla.

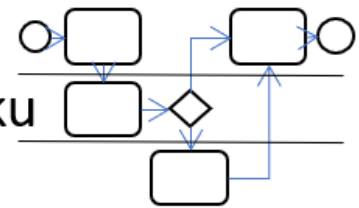
Toimijakartta,
prosessikartta,
palvelukartta



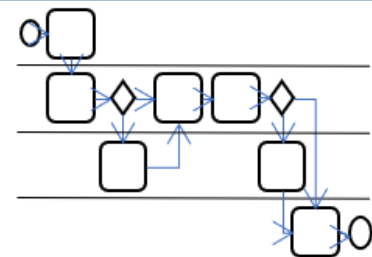
Toimintamalli



a) Prosessin kulku
b) Palvelupolku



Työn kulku



Kehittämistyön toteutus ja työvaiheet

Projekti toteutettiin palvelumuotoilun ja prosessimallinnuksen keinoja käyttäen

Vuorovaikutteiset työpajat

Nykytila,
koulukohtaiset
mallit

Yhteisen
tavoitetilan
hahmottaminen

Mallinnustyö työpajan jälkeen Arkkitehtuuripankkiin QPR EA välineellä

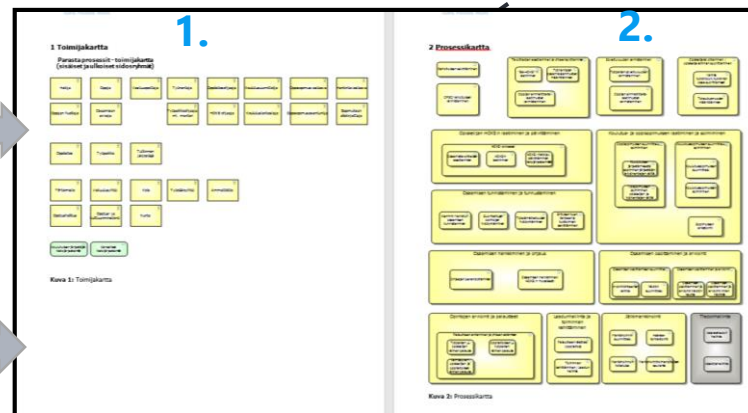
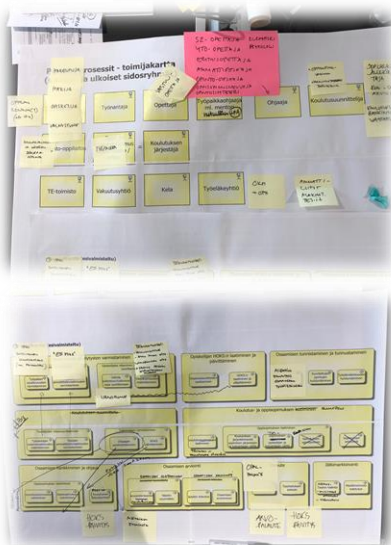
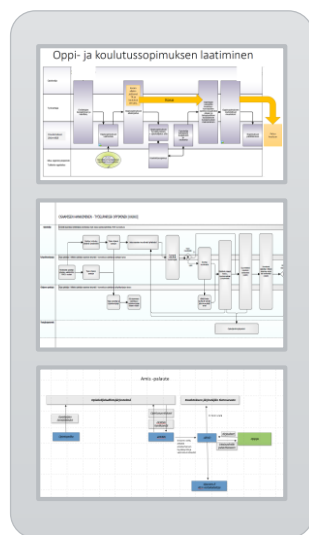
Tavoitetilan
toimijakartta

Tavoitetilan
prosessikartta

Kommentointi/ palautteet

Katselmointi

Muutokset
ja
hyväksyntä



Kommentointikierros



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Toimijakartta												
2	aihe				huomiot						korjaus ehdotukset		
3													
4	oppiminen kv-ympäristöissä				huomioidaanko kuvauksissa vai vain toimijakartassa						lisätään toimijakarttaan kv-too		
5	viestintätoimijat				liittyvät verkostoyhteistyön hoitamiseen osaprosessiin								
6	oppija, opiskelija												
7	johto												
8	asiakkuusvastaavat												
9	huoltajat				mukana, kun alle 18 v.						huomioidaanko kuvauksissa v		
10	ammattiliitto				Onko ammattiliitto varsinainen erikseen merkittävä toimija?								
11	ELY keskus				ELY-keskus tarpeen mainita? Työvoimakoulutusten (jolloin koulutussopimus mukana) hanki								
12	mentori				mentori ei ole lainsäädännön mukainen toimija								
13	Karvi				toimijoista puuttuu Karvi								
14													
15													

Iterointikierrokset ja
muutostyöt





Valmistuneet tuotokset

Toimijakartta
Prosessikartta

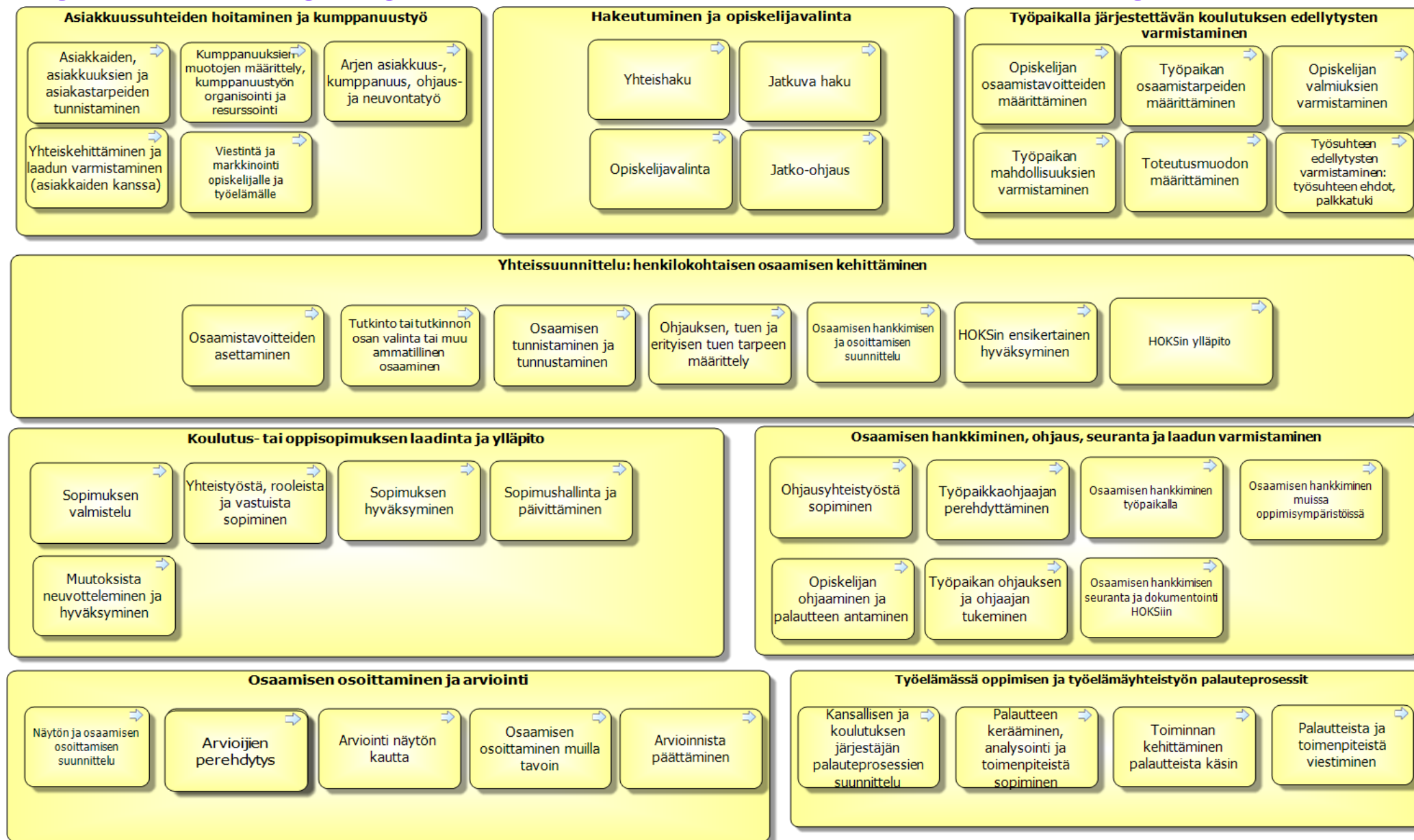
Prosessien vuorovaikutuskaaviot
palvelevat tietomallinnusta (DigiTuki- hanke)

Työn tuotokset: Toimijakartta

- Toimijakartta kuvaa millaisessa toimijaympäristössä organisaatio, prosessi tai palvelukokonaisuus toimii.
- Antaa yleisen kuvan organisaation toiminnasta
- Määrittää toiminnalle relevantit toimijaryhmien ja toimijoiden suhteet ja hierarkiat
- Toimijakarttojen rooli on kuvata toiminnan roolit, vastuut ja asiakkuudet työssäoppimisen prosessin kannalta.

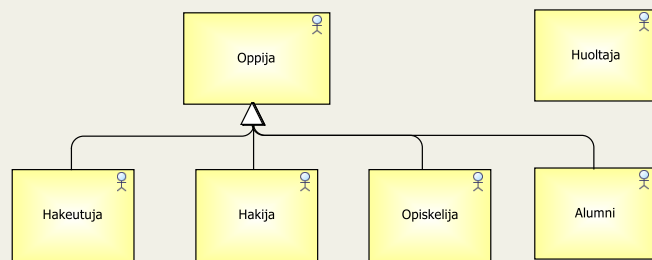


Työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessit

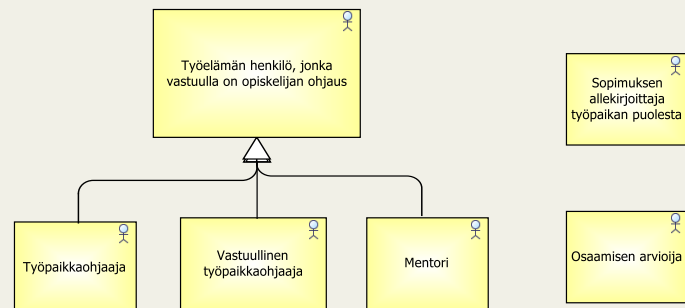


Toimijakartta: työpaikalla järjestettävän koulutuksen toimijat

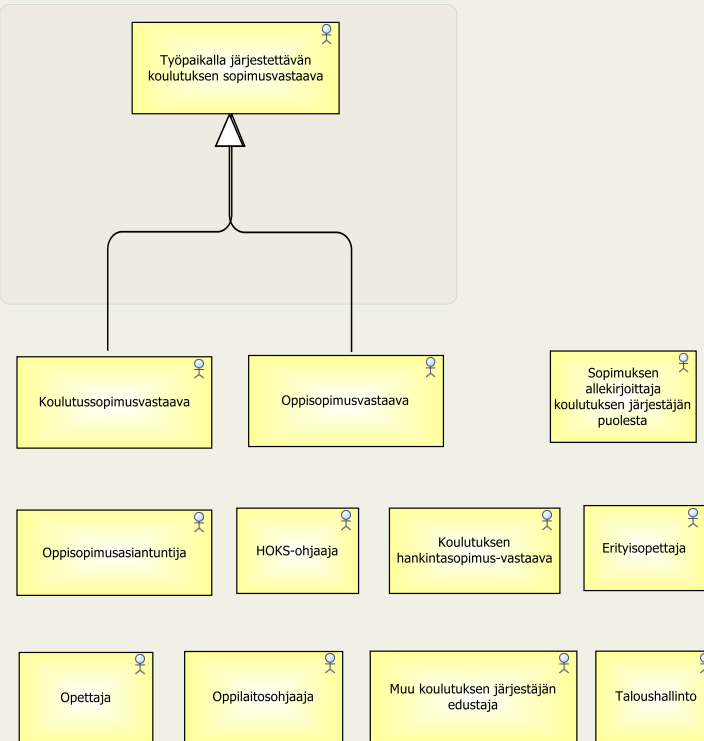
Oppijan roolit eri vaiheissa



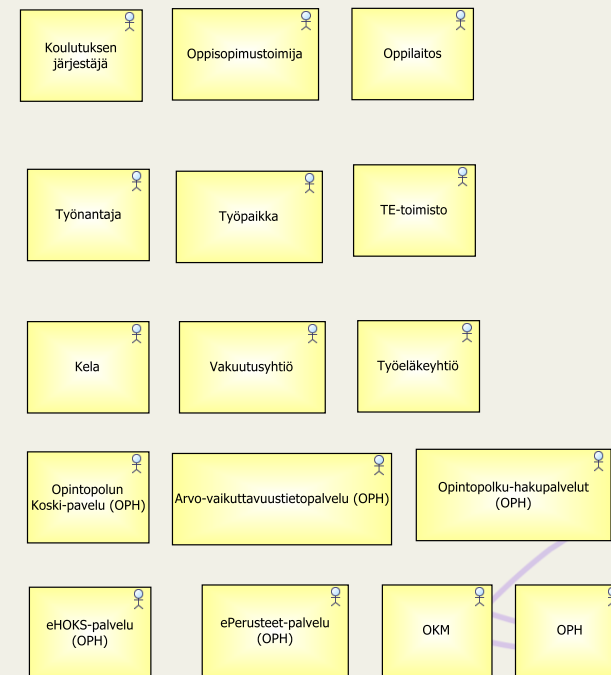
Työelämän toimijoita



Koulutuksen järjestäjän toimijoita



Organisaatiotoimijoita



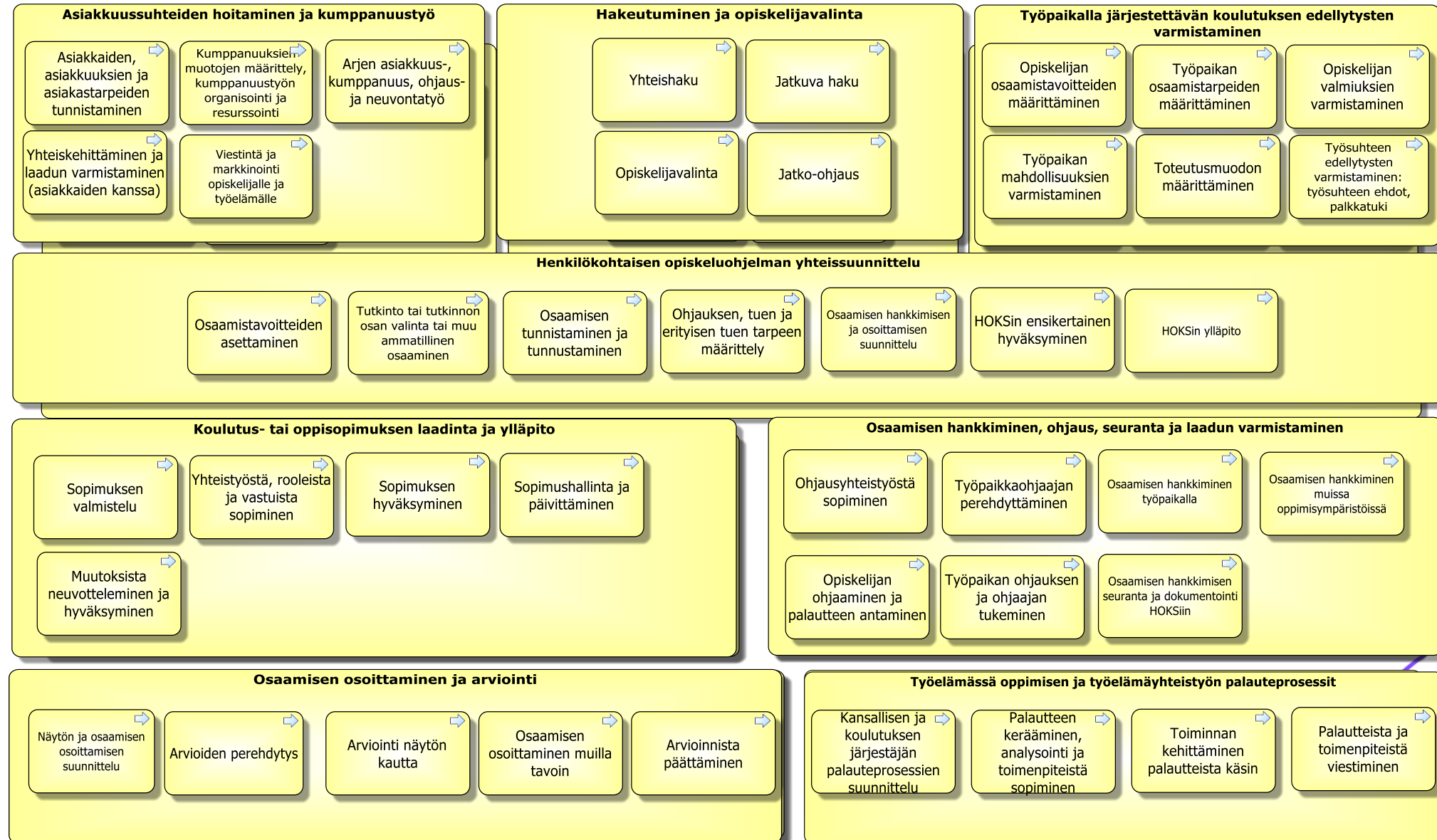
Työn tuotokset: Prosessikartta

Prosessikartan tehtävä on antaa yhdellä silmäyksellä **kokonaiskuva** palvelujen tuottamiseen liittyvistä prosesseista.

- Prosessikartta kuvaa **korkean tason näkymän** prosesseihin ryhmittelemällä prosessit alueisiin.
- Prosessikarttaan kuvataan organisaation toiminnan kannalta **tärkeimmät prosessit**.
- **Prosessin kehittäjät** hyödyntävät prosessikarttoja **prosessien kehittämisen lähtökohtana**.
- Prosessikarttoja käytetään prosessien yhteisessä **kommunikoinnissa ja luokittelussa**.
- Se ei näytä **prosessien riippuvuutta** toisistaan eikä prosessien välistä vuorovaikutusta.



Työpaikalla järjestettävän koulutuksen prosessit





**Mikä muuttuu, kun
yhteinen malli otetaan
käyttöön?**



Kuinka muutos näkyy?

- **Koulutus- ja oppisopimus toteutetaan pääperiaatteiltaan saman palveluprosessin mukaisesti**
- Asiakassuhteiden hoitaminen saa painoarvoa: tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus
- Asiakkaan tarve ohjaa: opiskelijan tarpeet ja työpaikkojen mahdollisuudet kohtaavat
- Sopimuksellisuus ja yhteissuunnittelu korostuu: asioista sovitaan yhdessä
- Sitoutuminen ja yhteinen vastuunkanto lisääntyy
- Asiakaspalautteelle ja palauteprosessille tulee paljon painoarvoa
- Laadun varmistaminen toteutuu yhdessä asiakkaiden kanssa

Sopimusdokumentti on vain yksi osa palveluprosessia.

Parasta kehittämistyön tulokset laadun välineenä



Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030 Kohti huippulaatua

Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan
keskeisiä periaatteita ovat:

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



**Mitä hyötyä yhteisestä
prosessimallista on?**

Hyödyt koulutuksen järjestäjälle

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

**Yhdenmukaisuutta
ja
asiakaslähtöisyyttä**
työelämässä
oppimisen prosessiin

Hyödyt asiakkaille



Asiakas saa koulutuksen järjestäjiltä

- pääperiaatteiltaan yhdenmukaista palvelua
- palvelussa on huomioitu asiakkaille arvoa tuottavat asiat (kriittiset pisteet)
- työelämässä oppimiseen kaksi tasavertaista mallia asiakaslähtöisesti, asiakkaan tarpeet ja mahdollisuudet huomioiden

Yhteistyö syvenee ja koetaan kiinnostavaksi

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

Kumppanuus tiivistyy ja tavoitteellistuu

- työelämäyhteistyöstä arvoa tuottavaa, tasavertaista ja vastavuoroista kumppanuutta
- vastavuoroinen kumppanuus näkyy työelämäasiakkaan tarpeiden ratkaisuna: rekrytointi, osaamisen kehittäminen, päivittäminen



**Mitkä ovat seuraavat askeleet
eteenpäin?**



Miten tästä eteenpäin?

Peilataan prosessikarttaa nykyiseen prosessiin, mikä uutta?

- ☐ Luo yhteinen ymmärrys tulevaisuuden suunnasta
- ☐ Kerro mitä muuttuu, miksi muuttuu ja mitä hyötyä muutoksesta on koulutuksen järjestäjille, oppijalle ja kumppaneille nykytilaan verrattuna

Viedään prosessityö muun toiminnan kehittämiseen osaksi muuta muutostyötä

- ☐ Keskustelkaa prosessikartan avulla henkilöstön/tiimin kanssa mahdollisuuksista, haasteista ja muutostarpeista käytännön työssä
- ☐ Käytä henkilöstön ja asiakkaiden osallistamisen työkaluja ja menetelmiä

Mihin tartutaan ensin?

- ☐ Aseta selkeät tavoitteet, aikataulut, mittarit sekä rakenteet ja roolit
- ☐ Varmista, että edistysaskeleet ja onnistumiset näkyvät

Miten muutosta johdetaan?

- ☐ Varmista eteneminen jatkuvan parantamisen käytäntöjen avulla

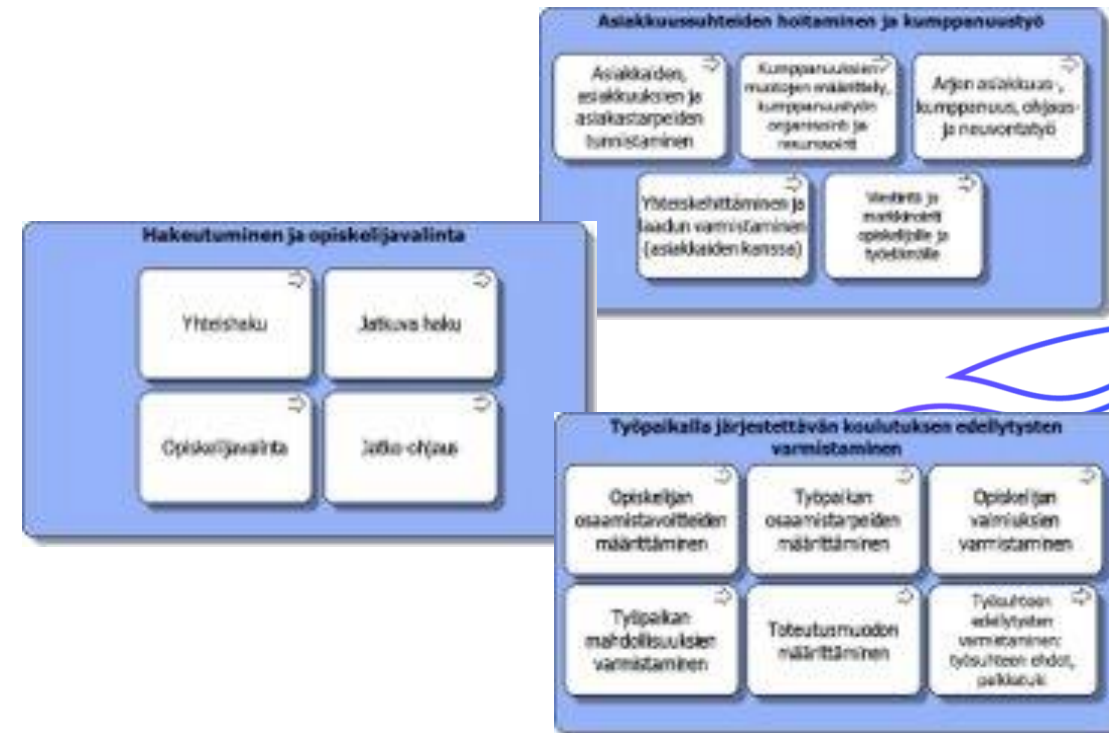
Materiaalit käyttöön

Prosessimalli jaettu OKM:n sivuilla

<https://minedu.fi/linjaukset-ja-kehittaminen>

Tulostettavat kartat A3

- työpajoihin
- prosessien tarkempaan tarkasteluun



Yhteisen osaamisen varmistamiseen

Opas: työelämässä oppimisen uudet mahdollisuudet



Opas tukee työelämässä oppimisen prosessin yhdenmukaisuutta ja sen laadukasta toteuttamista voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ja sen mahdollisuuksia hyödyntäen.

[Lataa opas](#)

Osaamistarvekartoitus

KOULUTUSSOPIMUS- JA OPPISOPIMUSOSAAMINEN

TASO 1 Tarvittava yhteinen perusosaaminen koulutussopimus ja oppisopimus

Asiakas- ja yhteistyö- ja verkosto-osaaminen	Hallinnollinen osaaminen	Työelämä-pedagoginen osaaminen	Työpaikalla järjestettävän koulutuksen vaihtoehtojen tuntemus	Työelämäntuntemus
- Työelämän ja opiskelijan tarpeiden ymmärrys ja huomiointi suunnittelussa ja toteutuksessa. - Asiakkuus-/kumppanuusajattelu- ja yhteistyöosaaminen (myynti- ja markkinointi). - Neuvottelutaidot ja -osaaminen. - Työsuhteen vaikutuksen ymmärrys tehtäviin, vastuuksiin, rooleihin ja opintoihin. - Ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus yhteistyössä. - Eri osapuolten roolien, tehtävien ja vastuiden ymmärtäminen molemmissa vaihtoehdoissa. - Verkon kordinaointitaidot ja työelämän tukemiseen liittyvät taidot.	- Työpaikan edellytysten varmistaminen. - Oppisopimuksen ja koulutussopimuksen laatiminen. - Laatu-, talous-, kehittämis- ja prosessiosaaminen: laatu-, hallinto- ja tukiprosessien tuntemus. - Lainsäädäntöosaaminen: työopimus-, oppisopimuksen lainsäädäntö- ja rahoituslain perusteet. - Sähköiset järjestelmät. - Opintososiaaliset etuudet ja koulutuskorvaukset - perusteet. - Muutokset ja niiden vaikutusten ymmärtäminen työelämän näkökulmasta.	- Työpaikalla tapahtuvan oppimisen ja ohjauksen tuntemus ja soveltaminen. - Ohjausosaaminen ja osaamisen kehittymisen seuranta. - Työpaikkaohjauksen tukeminen. - Perusosaaminen erityisopiskelijoiden tukemisesta työpaikalla. - Työelämän huomioiva koulutussuunnitteluosaaminen.	- Erojen ja samankaltaisuuksien ymmärtäminen ja soveltaminen. - Tutkimuksen perusteiden tuntemus: tulkinta ja soveltaminen työpaikalle (työpaikkaohjaustaminen). - HOKSiin suunnittelu työpaikalla tapahtuvan oppimisen näkökulmasta.	Oman alan työelämän kontekstin realiteettien, käytäntöjen, trendien tunteminen.

HOKS-osaaminen

<http://blogit.jao.fi/paaratatista/wp-content/uploads/sites/433/2018/03/Rohkeasti-uudistamaan-osaamistarveselvityksen-raportti-3-2018.pdf>

Palveluprosessin tueksi

Hyvän palvelun opas, osat 1-4

Oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimista työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyönä.

Oppaat sopivat virittämään myös yhteiskehittämistä oppilaitoshenkilöstön ja työelämän kanssa.

[Lataa oppaan selailu- ja painoversiot](#)





Uudistutaan
yhdessä!

