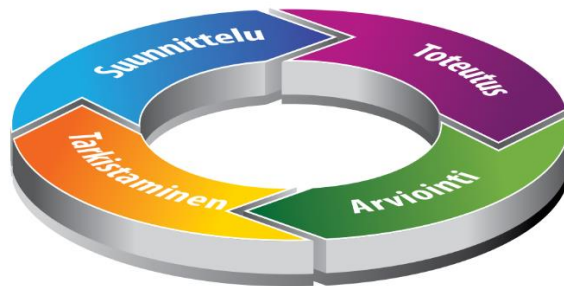




## Rovaniemen koulutuskuntayhtymä

Lapin koulutuskeskus REDU  
Santasport Lapin Urheiluopisto  
REDU sisäiset palvelut

# Ammatillisen koulutuksen laadunhallintajärjestelmän kuvaus



Kannen kuvio: Ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen eurooppalaisen viitekehyksen laatuympyrä [www.equavet.eu](http://www.equavet.eu).

## Ammatillisen koulutuksen laadunhallinta REDUssa

### Sisällysluettelo

0	Johdanto .....	5
0.1	Soveltamisala ja hyväksyntä .....	5
0.2	Asiakirjan sisältö ja rakenne .....	6
0.3	Ammatillisen koulutuksen laadunhallintaa säättävä lainsäädäntö ja kansallinen ohjaus .....	6
0.4	Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030 .....	8
0.4.1	Kohti huippulaatua .....	8
0.4.2	Laadunhallinnan kokonaisvaltaisuus .....	8
0.4.3	Asiakaslähtöisyys ja asiakas .....	9
0.4.4	Jatkuva parantaminen .....	11
0.4.5	Tietoon perustuva päätöksenteko, ohjaus ja johtaminen .....	12
0.4.6	Tavoitteet, niiden seuranta ja tulokset .....	12
1	OSA: Laadunhallinta- ja johtamisjärjestelmä .....	13
1.1	REDUn perustehtävä, arvolupaus ja visio .....	13
1.2	REDUn Laatuperiaate: Laatu syntyy tekemällä ja jokainen miestä on oman työnsä laatupäällikkö .....	14
1.3	REDUn johtamisjärjestelmä .....	15
1.4	Organisaatio ja ammatillisen koulutuksen toimintamalli .....	16
1.5	REDUn johdon vastuu laadusta ja laadunhallinnasta .....	17
1.6	Prosessikartta, toimintakäsikirja ja sisäinen asiakkuus .....	18
2	OSA: Laatu ja sen varmistaminen .....	21
2.1	REDU laatu ja laadunvarmistamisen malli .....	21
2.2	Osaamisperusteisuuden laadunvarmistaminen .....	22
2.3	Henkilökohtaistamisen laadunvarmistaminen .....	25
2.4	Tietoon perustuvan päätöksenteon, ohjauksen ja johtamisen laadun varmistaminen sekä tavoitteellisen ja tuloksellisen toiminnan laadun varmistaminen .....	29

3	OSA: Palautejärjestelmät.....	33
3.1	Yleistä .....	33
3.2	Tutkintokoulutuksien opiskelijapalautejärjestelmä (amispalaute) .....	33
3.3	Tutkintokoulutuksien työelämäpalautejärjestelmä .....	35
3.4	Valmentavien koulutuksien opiskelijapalautejärjestelmät .....	36
3.5	Henkilöstöpalautejärjestelmä .....	36
3.6	Tukipalvelujen palautejärjestelmät .....	37
4	OSA: Toiminnan arviointi.....	38
4.1	Arviointitoiminnan lakisääteisyys.....	38
4.2	OPH: Työelämätoimikuntien vierailut .....	39
4.3	Karvi: Oppimistulosten arvioinnit.....	39
4.4	Karvi: Teema arvioinnit ja järjestelmäarvioinnit .....	40
4.5	REDUn omat arvioinnit .....	40
5	OSA: Laadunhallintajärjestelmän arviointi .....	41
5.1	Laadunhallinnan johdon katselmukset.....	41
5.2	Karvi: Laadunhallintajärjestelmän arvioinnit.....	41
5.3	Laadunhallintajärjestelmän kehittäminen .....	42
	LIITEET.....	42
	Laadunhallinnan kuvaus opiskelijalle .....	1
	Laadunhallinnan kuvaus työelämälle .....	3
	Laadunhallinnan kuvaus redulaiselle.....	5

## Päivitys- ja hyväksymismerkinnät

Versio	Päivä- määrä	Hyväksytty
0.4	12.5.2020	Laadunhallinnan työryhmälle esitetty kommentointiversio
0.4.1	18.5.2020	Kommentoinnin perusteella tulleita täydennyksiä (lisätty kohta 1.2).
0.4.2	8.6.2020	Kommentoinnin perusteella tulleita täydennyksiä (lisätty mm sisäinen asiakkuus kohtiin 0.4.3 ja 1.6)
0.5	28.7.2020	Laadunhallinnan työryhmän kommentoinnin sekä REDU uuden hallintosäännön hyväksymisen jälkeen korjattu ja täydennetty versio
0.5.1	18.8.2020	Kommentointiversio (aiemmat kommentit poistettu).
0.6	3.12.2020	Kuvauksen nimetty uudelleen ja tarkennettu soveltamisalaa (kohta 0.1). Muutettu saavutettavalle dokumenttipohjalle, muutettu kaavioiden väritystä saavutettavammaksi sekä lisätty kuviin ja kaavioihin kuvaustekstit. Lisätty liitteisiin kuvaukset opiskelijalle, työelämälle ja redulaiselle. Korjattu REDUn toimintamallikaavio 1.11.2020 -versioksi.
0.7	10.2.2021	Korjattu kirjoitus- ja kielioppivirheitä ja selkokielistetty muutamia lauseita 4.2.2021 päättyneen kommentointikierron pohjalta. Liitteiden tiivistetyt kuvaukset muutettu 2-sivuisiksi, jotta ne täyttävät paremmin saavutettavuusvaatimukset mm tekstin koko.
0.8	15.3.2021	Kuntayhtymän johtajan ja kehitysjohtajan kanssa käyty läpi ja tehty korjauksia ja täydennyksiä. Johtoryhmän kokous 25.3.2021.
0.8.1	26.4.2021	Lisätty kohtaan 0.1 merkintä johtoryhmän hyväksymisestä (kokous 2020/04, 25.3.2021, asiakohta 8).
1	29.3.2021	Vahvistettu kuntayhtymän johtajan päätöksellä C8/2021

## 0 Johdanto

### 0.1 Soveltamisala ja hyväksyntä

Laadunhallinta ja siihen sisältyvä laadun varmistaminen ovat osa Rovaniemen koulutus kuntayhtymän (jatkossa REDU) perustehtävän mukaista ammatillisen koulutuksen järjestämistoimintaan kaikilla toiminnan tasoilla.

Tässä ammatillisen koulutuksen laadunhallinta REDUssa -kuvauksessa on kuvattu, millainen on REDUn ammatillisen koulutuksen laadunhallintajärjestelmä. Ammatillisen koulutuksen järjestämistoiminta on määritelty [Laissa ammatillisesta koulutuksesta 531/2017](#) ja REDUn osalta sitä on tarkennettu REDUlle myönnettyssä ammatillisen koulutuksen järjestämisluvassa.

Ammatillisen koulutuksen järjestämistehtävää toteuttavat REDUn ammatilliset oppilaitokset: Lapin koulutuskeskus REDU ja Santasport Lapin Urheiluopisto, sekä niiden toimintaa tukevat REDUn yhteiset opiskelijapalvelut, -oppimisen suunnittelu ja kehittämispalvelut sekä -sisäiset palvelut ml. lakisääteinen kuntayhtymähallinto toimielimineen. REDU-konserniin sisältyy näiden lisäksi osana Santasport Lapin Urheiluopiston toimiva Lapin kesäyliopisto ja ns. kilpailuilla markkinoilla toimivat REDU Edu Oy ja Santasport Finland Oy. Laadunhallinnan osalta tämä kuvaus on rajattu koskemaan ammatillisen koulutuksen järjestämistoimintaa. Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnassa REDUn tytäryhtiöt nähdään kumppaneina ja sidosryhminä ja sisäisten palvelujen asiakkaina.

Tämän kuvaus on laadittu osana Laatusampo 6 ja 7 -hankkeita. Kuvauksen valmistelusta on vastannut REDUn laatukoordinaattori yhdessä laadunhallinnan työryhmän kanssa. Kuvauksen luonnosversiot ovat olleet koko henkilökunnan kommentoitavana 18.8 –7.9.2020 ja sen jälkeen täydennettyversio johdolla ml. toimialapäälliköillä kommentoitavana 15.12.2020–4.2.2021. REDUn johtoryhmä on hyväksynyt osaltaan kuvauksen kokouksessa 26.3.2021.

Tämän laadunhallinnan kuvauksen on vahtistanut kuntayhtymän johtaja (päätös C8/2021). REDUn ammatillisen koulutuksen laadunhallinnasta ja sen jatkuvasta parantamisesta sekä arviointien totuttamista vastaa kuntayhtymän johtaja yhdessä kehitysjohtajan, rehtoreiden ja tulosaluejohtajien kanssa (Hallintosääntö 15.6.2020, 13 §, kohta 6). Tämä sama yhteistyövelvoite on kirjattu hallintosääntöön kehitysjohtajalle (14 §, kohta 3). Ammatillisten oppilaitosten rehtorit (18 a § kohta 23) vastaavat johtamansa oppilaitoksen osalta tutkintojensa ja koulutuksensa arvioinnista ja niiden laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta.

Laatukoordinaattori voi tehdä kuvaukseen teknisluonteisia päivityksiä esim. korjauksia ja täydennyksiä siltä osin, kun niiden osalta on erikseen muulla päätöksellä päätetty. Tällöin päivitettyyn kohtaan tai päivityshyväksynnät taulukkoon kirjataan, mihin päätökseen perustuen päivitys on tehty.

## 0.2 Asiakirjan sisältö ja rakenne

Kuvauksen johdantoluvussa on esitetty asiakirjan soveltamisalan ja hyväksymismerkintöjen lisäksi ammatillisen koulutuksen laadunhallintaa koskeva lainsäädäntö, toimijat sekä ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030:n koulutuksen järjestäjiä koskevat linjaukset.

Varsinainen REDUn laadunhallintajärjestelmä on kuvattu pääluvuissa:

- [OSA 1: Laadunhallinta ja johtamisjärjestelmä](#)
- [OSA 2: Laatu ja laadun varmistaminen](#)
- [OSA 3: Palautejärjestelmät](#)
- [OSA 4: Toiminnan arviointi](#)
- [OSA 5: Laadunhallintajärjestelmän arviointi](#)

## 0.3 Ammatillisen koulutuksen laadunhallintaa säättävä lainsäädäntö ja kansallinen ohjaus

Ammatillisen koulutuksen järjestämisestä on säädetty laissa ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 sekä Opetus- ja kulttuuritoimen rahoituslainsäädännössä. Lainsäädännössä on myös säädetty opetustoimen viranomaisista ja niiden tehtävistä.



**KUVA 1.** Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan kokonaisuus (Opetus- ja kulttuuriministeriö, Kansallinen koulutuksen arviointikeskus, Opetushallitus 2018).

**Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM)** päättää koulutuspoliittisista suuntaviivoista ja strategioista, valmistelee ja toimeenpanee lainsäädännön, valvoo ja ohjaa toimialaa sekä päättää koulutuksen järjestäjille myönnettävistä järjestämisluvista ja valtionosuusrahoituksesta. Laadunhallinnan osalta OKM:n päättää ammatillisen koulutuksen laatustrategiasta, Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) arviointisuunnitelmasta sekä valtakunnallisista opiskelija- ja työelämäpalautejärjestelmien rahoitukseen vaikuttavista kysymyksistä.

**Opetushallituksen (OPH)** rooli on toimia koulutuksen kehittäjänä. Se valmistelee yhdessä työelämän kanssa tutkintojen ja koulutusten perusteet ja päättää niistä. OPH tukee ja neuvoo koulutuksen järjestäjiä ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan kehittämisessä sekä toimii kansallisena laadunhallinnan yhteyspisteen Euroopan Unionin suuntaan. OPH tekee myös koulutustarpeiden ennakointityötä. OPH vastaa myös valtakunnallisten opiskelija- ja työelämäpalautejärjestelmien ylläpidosta ja kehittämisestä.

**Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi)** on edellä esitetyistä Valtion viranomaisista riippumaton koulutuksen kansallinen arviointikeskus. Se tuottaa kansalliseen päätöksentekoon ja ammatillisen koulutuksen kehittämiseen arviointitietoa. Se vastaa myös koulutuksen järjestäjien laadunhallintajärjestelmien arvioinneista, oppimistulosten arvioinneista sekä teema- ja järjestelmäarvioinneista. Karvi antaa myös laadunhallinnan arvionteihin tukea koulutuksen järjestäjille, tekee kansainvälistä yhteistyötä sekä kehittää koulutuksien arviointeja.

#### **Työelämätoimikunnat**

OPH:n alaisuudessa toimivat myös kansalliset työelämätoimikunnat. Niiden tehtävänä on varmistaa näyttöjen ja osaamisen arvioinnin laatua, osallistua tutkintorakenteiden ja perusteiden kehittämiseen sekä arviointi ja palautetiedon hyödyntämiseen omassa toiminnassaan.

#### **Koulutuksen järjestäjä**

Ammatillisen koulutuksen järjestäjä ml. REDU vastaa niistä ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan tehtävistä, joista on säädetty ammatillisen koulutuksen laissa 531/2017:

- *53 § 4 mom.: Koulutuksen järjestäjä laatii osana laadunhallintajärjestelmäänsä suunnitelman osaamisen arvioinnin toteuttamisesta tutkinto- tai koulutuskohtaisesti.*
- *126 §: Koulutuksen järjestäjän tulee arvioida järjestämiään tutkintoja, koulutusta ja muuta toimintaa sekä niiden laatua ja vaikuttavuutta. Koulutuksen järjestäjä vastaa järjestämiensä tutkintojen, koulutuksen ja muun toiminnan laadusta ja laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta. Koulutuksen järjestäjän on myös säännöllisesti osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa ja laadunhallintajärjestelmiensä arviointiin sekä julkistettava järjestämänsä arvioinnin keskeiset tulokset.*

Sekä Laissa opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain muutoksen 532/2017 sekä sen nojalla annetuilla OKM:n asetuksilla on säädetty mm kansallisista opiskelija- ja työelämäpalautejärjestelmistä, niiden palautteiden keräämisestä sekä rahoitukseen vaikuttavista kysymyksistä.

Luvussa 3 on esitetty, miten REDUssa hoidetaan em. lakisääteiset tehtävät ja mistä osista REDUn laadunhallintajärjestelmä rakentuu.

## 0.4 Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030

### 0.4.1 Kohti huippulaatua

Opetus- ja kulttuuriministeriö on vuonna 2019 julkaissut ammatillisen koulutuksen laatustrategian vuoteen 2030: [Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia vuoteen 2030](#). Ammatillisen koulutuksen laatustrategia linjaa kokonaisvaltaisesti laadunhallintaa kaikessa ammatillisessa koulutuksessa ja sen eri toteuttamismuodoissa. Laatustrategian keskeisenä tavoitteena on luoda yhdensuuntaiset periaatteet sekä puitteet ammatillisen koulutuksen eri toimijoiden laadunhallinnalle ja sen johtamiselle.

Ammatillisen koulutuksen laatustrategia kattaa kaikki ammatillisen koulutuksen kansallisen laatujärjestelmän osat: koulutuksen järjestäjän laadunhallinta, kansallinen ammatillisen koulutuksen ohjaus ja koulutuksen ulkopuolinen arviointi. Strategia ei ota kantaa siihen, millaisia menetelmiä koulutuksen järjestäjä laadunvarmistuksessaan. Kuvassa 1 on esitetty, mistä elementeistä laatustrategia muodostuu ja mikä on sen sisältö.



**KUVA 2.** Ammatillisen koulutuksen laatustrategian keskeiset elementit ja sisältö (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 15)

### 0.4.2 Laadunhallinnan kokonaisvaltaisuus

*Laadunhallinta on kokonaisvaltaista ja systemaattista kaikilla ammatillisen koulutuksen toimijatasoilla, palveluverkostoissa ja kumppanuusyhteistyössä. Laadunhallinta on kiinteä osa jokaisen ammatillisen koulutuksen parissa toimivan työtä.* (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 21.)

OKM:n linjaa laatustrategiassa, että koulutuksen järjestäjillä on oltava toimivat ja yhtenäiset laadunhallinnan menettelyt ja ammatillisen koulutuksen kaikki toiminnot kattava laadunhallintajärjestelmä. Koulutuksen järjestäjä vastaa järjestämiensä tutkintojen, koulutuksen, oppimisympäristöjen, oppimiskäytäntöjen, työelämässä oppimisen palveluprosessin ja muun toiminnan laadusta ja laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta sekä laadunhallinnan johtamisesta.



Lisäksi laatustrategiassa linjataan, että ammatillisen koulutuksen järjestäjän tehtävä on varmistaa, että laadunhallinta on tarkoituksenmukaisella tavalla yhdensuuntaista omistajayhteisön tai -yhteisöjen laadunhallintaan liittyvien tavoitteiden ja linjausten kanssa ja että omistajaohjaus sisältää myös laadunhallinnan ohjauksen.

### 0.4.3 Asiakaslähtöisyys ja asiakas

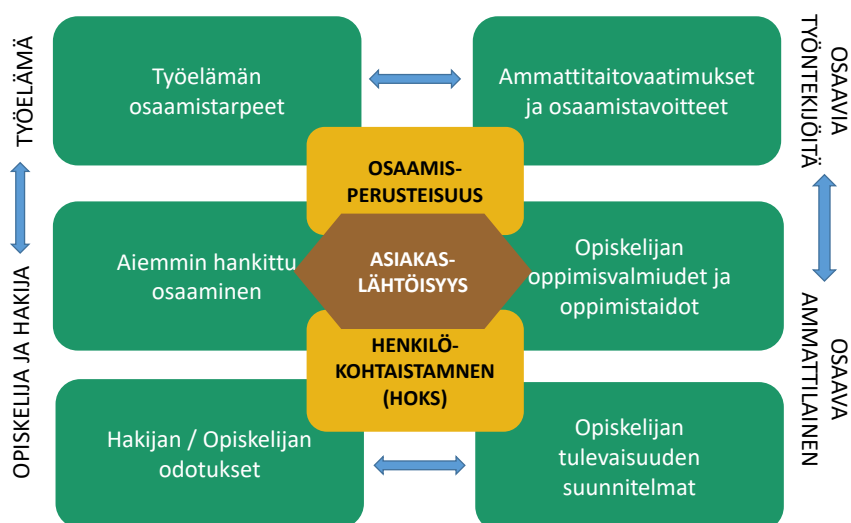
*Laatua ja laadunhallintaa kehitetään eri asiakasryhmien tarpeiden ja odotusten pohjalta ja asiakkailla on aktiivinen rooli niiden kehittämisessä. Laadunhallinta tuottaa lisäarvoa asiakkaille ammatillisen koulutuksen kaikilla tasoilla, kumppanuusyhteistyössä ja verkostoissa. (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 26.)*

Lisäksi laatustrategiassa OKM linjaa, että koulutuksen järjestäjät ottavat työelämän käyttämät laadunhallinta- ja johtamisjärjestelmät huomioon laadunhallintajärjestelmiensä kehittämisessä ja varmistavat järjestelmiensä yhdensuuntaisuuden työelämän laadunhallinta- ja johtamisjärjestelmien kanssa.

#### Ammatillisen koulutuksen asiakas

##### ➤ Asiakkaita ovat opiskelijat / hakijat ja työelämä

Ammatillisessa koulutuksessa ulkoiset asiakkaat voidaan jakaa kahteen pääryhmään **opiskelijat** ja **työelämä**. Opiskelija-asiakkaita ovat hakijat eli potentiaaliset tulevat opiskelijat sekä myös niiden työpaikkojen henkilökunta, jolle työnantaja hankkii ammatillista täydennys- ja lisäkoulutusta. Työelämäasiakkaita ovat työnantajat ja yritykset, joille ammatillinen koulutus tuottaa ammatillisia osaajia, henkilöstölleen ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta sekä muita työelämän kehittämispalveluja kuten henkilöstön osaamiskartoituksia. Työelämä osallistuu myös opiskelijoiden osaamisen hankkimiseen ja osoittamiseen, joten työelämällä on asiakasroolin lisäksi myös yhteistyökumppanuusrooli ammatillisessa koulutuksessa.



**KUVA 3.** Ammatillisen koulutuksen laadun osatekijät.

Ammatillista koulutusta järjestetään opiskelijoiden ja työelämän tarpeisiin. Tavoitteena on, että ammatillinen koulutus vastaa oikea-aikaisesti, osuvasti, ketterästi ja vaikuttavasti työelämän osaamisen ja opiskelijan osaamisen hankkimisen tarpeisiin.

Ammatillisessa koulutuksessa asiakaslähtöisyys eli ammatillisen koulutuksen laatu muodostuu ammatillisten tutkintojen ja niiden osien osaamisperusteisuudesta ja koulutuksen toteuttamisessa henkilökohtaistamisesta edellä olleen kuvan 2 mukaisesti.

### **Sisäinen asiakkuus**

Asiakaslähtöisyydessä ei pidä unohtaa myös sisäistä asiakkuutta, jossa asiakkaita ovat toiset prosessit ja niissä toimivat henkilöt (henkilökunta). REDUn sisäisten palvelujen sisäisiä asiakkaita ovat myös REDUn tytäryhtiöt. Lisää sisäisestä asiakkuudesta [kohdassa 1.6](#).

- **Sisäisiä asiakkaita ovat toiset prosessit ja niissä toimivat henkilöt.**

### **Osaamisperusteisuus (tutkintojen ja koulutusten perusteet) – osaamisen laatu**

- **Osaamisen arviointi on laadullista - kriteeriperusteista**
- **Tutkintojen muodostuminen, ammattitaitovaatimukset ja osaamisen kriteerit ovat valtakunnallisia ja ne määrätty tutkinnon perusteissa**
- **Koulutuksessa hankitaan vain puuttuva osaaminen**

Opetushallitus yhdessä työelämän kanssa määrittelee kansalliset tutkintojen ja koulutusten laatuvaatimukset ammattitaitovaatimuksina ja niiden osaamistavoitteina sekä määrää niiden laadulliset kriteerit. Tutkintoon voi sisältyä perusteiden mukaisesti myös koulutuksen järjestäjän omia paikallisia tutkinnon osia. Näiden osien osalta koulutuksen järjestäjä päättää ammattitaitovaatimuksista ja niiden kriteereistä.

Työelämä on mukana opiskelijan koulutuksessa ja osaamisen osoittamisen (näyttöjen) toteuttamisessa sekä niiden arvioinnissa näin varmistuen osaltaan, että opiskelijan osaaminen on näiden yhdessä sovittujen ja perusteissa määrättyjen laatuvaatimusten mukaista eli työelämä on osaltaan mukana varmistamassa ammatillisen koulutuksen laatua.

Osaamista ammatillisessa koulutuksessa ei mitata määrällä vaan tutkinnon perusteissa määrättyillä laadullisilla kriteereillä. Käytössä oleva osaamisjärjestelmä on laadullinen ja sen lähtökohtana on osaamisen vaativuus ja merkittävyys eikä se aika, mikä opiskelija tarvitsee osaamisen hankkimiseksi. Laadullinen kriteeriperusteinen osaamisen arviointi myös mahdollistaa sen, että opiskelija voi hankkia tarvittavan, häneltä puuttuva osaamisen hänelle tarkoituksenmukaisella (henkilökohtaisella) tavalla.

### Henkilökohtaistaminen (HOKS) – koulutuspalvelun laatu

- Jokainen hakija ja opiskelija on yksilö ja erilainen
- Jokaisella opiskelijalla on omat henkilökohtaiset tulevaisuuden suunnitelmat
- Opiskelija valitsee mihin hän hankkii osaamista ja mitä osaamista osoittaa
- Opiskelijan opiskeluvalmiudet ja taidot otetaan huomioon
- Opiskelijalla voi olla aiemmin hankittua osaamista, joka tunnustetaan ja tunnustetaan
- Opiskelijalle suunnitellaan oma räätälöity opintopolku (henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma, HOKS), jossa huomioidaan edellä esitetyt
- Opiskelijaa ohjataan ja tuetaan opintopolun alusta loppuun sekä seurataan HOKS:n toteutumista ja tarvittaessa muutetaan suunnitelmia.

Jokainen hakija ja opiskelija on yksilö ja erilainen asiakas. Osaaminen ja sen hankkiminen (oppiminen) on yksilöllistä. Opiskelijan lähtötilanne osaamisessa, oppimisvalmiudet ja opiskelutaidot ovat henkilökohtaisia. Myös jokaisella opiskelijalla on omat henkilökohtaiset odotukset, tavoitteet ja tulevaisuuden suunnitelmat. Tämä yhdessä osaamisperusteisuuden kanssa tarkoittaa, että laadukas ammatillinen koulutus huomioi opiskelijoiden ja heidän tavoitteidensa erilaisuuden. Ammatillisessa koulutuksessa jokaiselle opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittämisen suunnitelma (HOKS), jossa suunnitellaan ja sovitaan opiskelijan kanssa, mitä osaamista ja miten hän kehittää sekä miten osoittaa osaamisensa. Ammatillisessa koulutuksessa henkilökohtaistaminen on koulutuksen järjestämisen läpileikkaava ydinprosessi.

Asiakaslähtöisyydestä lähtevä osaamisperusteisuus (tutkintojen ja koulutusten perusteet) sekä HOKS määrittelevät ammatillisen koulutukselle laadun kriteerit, joiden perusteella ammatillisen koulutuksen järjestämistä myös arvioidaan niin sekä kansallisella tasolla kuin osana koulutuksen järjestäjän sisäistä laadunhallintajärjestelmää.

Koulutuksen henkilökohtaistaminen ei tarkoita, että jokaiselle opiskelijalle järjestetään yksittäin henkilökohtaista opetusta. Henkilökohtaistaminen tarkoittaa, että opiskelijalle suunnitellaan ja valitaan henkilökohtaisiin lähtökohtiin esim. oppimisvalmiuksiin ja taitoihin parhaiten sopivat osaamisen kehittämisen ratkaisut käytettävissä olevista osaamisen kehittämisen mahdollisuuksista eli henkilökohtainen opiskelupolku. Henkilökohtaistaminen tarkoittaa erityisesti henkilökohtaista ohjausta ja tukea. Opiskelijaa ei jätetä yksin omatoimisesti itseopiskelemaan, jos hänellä ei siihen ole edellytyksiä ja tahtoa. Opiskelijaa ohjataan ja tuetaan sekä seurataan, miten HOKS-toteutuu. Tarvittaessa opiskelijalle annetaan lisää ohjausta ja tukea ja tarvittaessa HOKSia muutetaan opiskelun aikana.

#### 0.4.4 Jatkuva parantaminen

*Ammatillisen koulutuksen toimijat uudistavat systemaattisesti ja ennakoivasti toimintaansa vastatakseen toimintaympäristön muuttuviin vaatimuksiin. Toimijoilla ja koko osaamisjärjestelmällä on kyky tunnistaa muutostarpeita sekä uudistaa ja kehittää niiden pohjalta laadunhallintaa. Laadun parantaminen ja kehittäminen perustuvat jatkuvaan oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen kohti erinomaisuutta. (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 30.)*

OKM:n linjauksen mukaan laadunhallintajärjestelmän tulee kattaa EQAVET-laatuymyrän vaiheet: suunnittelun, toteutuksen arvioinnin sekä tarkistamisen.



**KUVA 4.** EQAVET-laatuympyrä

Laatustrategia linjaa, että koulutuksen järjestäjien tulee arvioida systemaattisesti järjestämiään tutkintoja, koulutusta ja muuta toimintaa sekä niiden laatua ja vaikuttavuutta. Koulutuksen järjestäjien on myös osallistuttava säännöllisesti ulkopuoliseen toimintansa ja laadunhallinta-järjestelmiensä arviointiin

#### 0.4.5 Tietoon perustuva päätöksenteko, ohjaus ja johtaminen

*Ammatillisen koulutuksen ohjaus, johtaminen ja päätöksenteko perustuvat kaikilla tasoilla tarkoituksenmukaiseen, luotettavaan ja monipuoliseen ennakointi-, arviointi-, seuranta-, talous- sekä tulostietoon sekä muuhun tietoperustaan. Ammatillisen koulutuksen toimijat tuottavat, analysoivat, jalostavat ja käyttävät järjestelmällisesti tietoa päätöksenteossa ja toiminnan uudistamisessa. (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 33.)*

Laatustrategian linjausten mukaisesti koulutuksen järjestäjillä on toiminnan johtamisen ja ohjauksen tukena kattava mittaristo, joka on linjassa kansallisten mittareiden kanssa

Koulutuksen järjestäjillä tulee olla myös menettelytavat, joilla varmistetaan seuranta-, ennakointi-, arviointi- ja tulostiedon ja muun tiedon käyttö kehittämistoimista päätettäessä. Opetushenkilöstö ja muu henkilöstö, opiskelijat ja muut keskeiset toimijat osallistuvat sovituilla menettelytavoilla kehittämistoimista päättämiseen.

#### 0.4.6 Tavoitteet, niiden seuranta ja tulokset

*Yksilöiden, työelämän ja yhteiskunnan tarpeita vastaavan osaamisen tuottaminen, työelämän kehittäminen sekä yksilöiden hyvinvoinnin ja valmiuksien vahvistaminen ovat ammatillisen koulutuksen keskeisiä tehtäviä. Ammatillisen koulutuksen toimijat asettavat selkeät tavoitteet koulutukselle sekä sen laadulle ja vaikuttavuudelle. Tuloksia seurataan ja arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Tulokset ovat lähtökohtana uusien tavoitteiden asettamiselle ja toiminnan parantamiselle. (OKM 2019, Kohti huippulaatua, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2030, 36.)*

Laatustrategia linjaa, että koulutuksen järjestäjät asettavat tavoitteet koulutukselle sekä sen laadulle ja vaikuttavuudelle, varmistavat niiden toteutumisen ja kehittävät toimintaa tavoitteiden pohjalta kohti erinomaisuutta. Koulutuksen järjestäjän on myös hyödynnettävä systemaattisesti niin kansallista kuin omaa organisaatiotaan koskevaa seuranta-, ennakointi-, arviointi- ja tulostietoa ja muuta tietoa ammatillista koulutusta koskevien tavoitteiden ja strategisten linjausten valmistelussa. Koulutuksen järjestäjien tehtävä on myös julkaista keskeiset koulutuksen laatua ja vaikuttavuutta koskevat tulokset ja varmistavat, että tulokset ovat sidosryhmien saatavilla (esim. www-sivuilla) ottaen huomioon tietosuojalainsäädännön vaatimukset.

## 1 OSA: Laadunhallinta- ja johtamisjärjestelmä

### 1.1 REDUn perustehtävä, arvolupaus ja visio

Laadunhallinta ja laadukas toiminta lähtee tehtävästämme, arvioistamme sekä visiosta, millaiseksi haluaisimme tulla.

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) perustehtävästä ovat sopineet ja jäsenkuntamme keskinäisellä sopimuksella 1.6.2017. Tämä sopimuksen ovat jäsenkuntiemme valtuustot vahvistaneet.

#### REDUN PERUSTEHTÄVÄ

REDUn tehtävänä on järjestää ammatillisesta koulutuksesta ja vapaasta sivistystyöstä annettujen lakien mukaista koulutusta, kehittämistoimintaa ja oheispalveluja.

Järjestämällä liikunnan ammatillista koulutusta ja ylläpitämällä valtakunnallista liikuntakeskusta sekä tarjoamalla vapaa-ajanpalveluja ja muuta maksullista palvelutoimintaa, REDU turvaa Santasport

REDU 2030 -visio kuvaa tahtotilaa, millaiseksi haluamme tulla vuoteen 2030 mennessä. Toimintaamme ohjaavat arvot olemme kuvanneet REDUlaisen arvolupauksena. Nämä on vahvistettu yhtymäkokouksen päätöksellä 21.12.2017.

#### ARVOLUPAUS

Olemme yhdessä tekeviä, vastuullisia ja asiakaslähtöisiä

- **Olemme yhdessä tekeviä**  
REDUlaisina olemme yhteisöllisiä – yhdessä tekeviä ja vuorovaikutteisia. Näin edistämme luottamuksen ja kehittävän ilmapiirin syntymistä niin REDUn sisällä, kuin asiakkaitten, kumppaneidemme ja muiden sidosryhmiemme kanssa. Kunnioitamme toistemme erilaisuutta ja kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti.
- **Olemme vastuullisia**  
REDUlaisina meillä on vastuu toiminta-alueemme Lapin ammatillisen osaamisen kehittymisestä. Edistämme toiminnallamme Lapin elinvoimaa ja kestävää kehittymistä. Olemme toisillemme, asiakkaillemme, kumppaneille luotettavia ja vastuullisia.
- **Olemme asiakaslähtöisiä**  
REDUna olemme asiakkaitamme eli työelämää ja opiskelijoita varten. Olemme kiinnostuneita heidän osaamisen kehittämisen tarpeista ja yhdessä heidän kanssaan löydämme heille parhaiten sopivat osaamisen kehittämisen ratkaisut. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ja kohtelemme heitä kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti.

## REDU 2030

### Olemme askeleen edellä osaamisen kehittämisen ratkaisuisa.

- **Askeleen edellä...**

Olemme asiakaslähtöisesti ja ketterästi kehityksessä edellä muita, oli sitten kyseessä uusi teknologia, uudet toimintatavat ja pedagogiset ratkaisut ym. Emme odota muiden mm. kilpailijoidemme ratkaisuja, vaan teemme ne ensin!

Olemme osaavia, ainutlaatuisia, tunnettuja ja vastuullisia. Toimimme kansainvälisessä toimintaympäristössä niin Lapissa, kuin laajemminkin, yhdessä kumppaneidemme kanssa. Olemme haluttu yhteistyö- ja verkostokumppani.

- **...osaamisen kehittämisen ratkaisuisa.**

Osaamisen kehittäminen on perustehtävämme. Olemme asiakkaitamme eli työelämää ja opiskelijoita varten.

Tuottamamme osaamisen kehittämisen palvelut ovat ratkaisuja asiakkaillemme! Tuotamme yhdessä asiakkaittemme kanssa niitä osaamisen kehittämisen palveluja mitä he tarvitsevat. Mm.:

- Työelämän osaamisen kehittämisen tarpeet ratkaisemme yhdessä työelämän kanssa. Ennakoimme ja kartoitamme työelämän osaamistarpeita. Yhdessä työelämän kanssa suunnittelemme ja toteutamme työelämälle heille parhaiten sopivat osaamisen kehittämisen ratkaisut.
- Opiskelijan osaamisen kehittämisen tarpeet ratkaisemme yhdessä hänen kanssaan. Laadimme jokaiselle opiskelijallemme yhdessä hänen kanssaan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman, jonka pohjalta opiskelijan uuden osaamisen hankkiminen ratkaistaan.

## 1.2 REDUn Laatuperiaate: Laatu syntyy tekemällä ja jokainen miestä on oman työnsä laatupäällikkö

Laatuperiaattemme, kuten koko REDUn toiminnan perusta, ovat perustehtävämme sekä arvopauksemme. Laadukas toiminta tuottaa laadukkaita tuloksia eli laatua.

### ➤ **Laatu syntyy tekemällä**

Jokainen REDUn palveluksessa oleva toteuttaa osaltaan perustehtäväämme koulutuksen järjestämistä arvopauksemme mukaisesti **vastuullisesti** ja **yhdessä tekemällä** muiden redulaisien, asiakkaiden, kumppanien ja sidosryhmien kanssa **asiakaslähtöisesti**. Perustehtäväämme sisältyy niin koulutustoimintamme opetus- ja ohjaustehtävät, kuin niitä tukevat palvelut ja toimintamme tulevaisuuteen ja tavoitteisiin luotsaava johtaminen ja esimiestyö.

### ➤ **Jokainen redulainen on oman työnsä laatupäällikkö**

Jokainen redulainen vastaa oman tehtävä- tai vastualueensa osalta oman toimintansa laadukkuudesta ja toimintansa tulosten laadusta. Jokainen redulainen on siis oman työnsä laatupäällikkö.

➤ **Myös jokainen opiskelija on oman oppimisensa laatupäällikkö**

Opiskelija on ammatillisen koulutuksen asiakas ja ammattitaito ja osaaminen sitä lisäarvoa, jota koulutustoimintamme tuottaa hänelle. Oppiminen, joka tuottaa opiskelijalle ammattitaitoa ja osaamista, tapahtuu opiskelijassa itsessään. Laatu syntyy tekemällä. Opiskelijalla itsellään on ratkaiseva rooli siinä, että hän oppii, sillä oppimista ei tapahdu ilman opiskelijan omaa aktiivista toimintaa. Näin ollen voimme nähdä, että opiskelija, joka käytännössä itse johtaa omaa oppimistaan ja on siten myös oman oppimisensa laatupäällikkö.

### 1.3 REDUn johtamisjärjestelmä

Rovaniemen koulutuskuntayhtymä (REDU) on [Kuntalain 451/2015](#) mukainen kuntayhtymä - konserni, jonka johtamisesta ja päätöksenteosta on säädetty Kuntalaissa. Kuntayhtymän tytäryhtiöiden (osakeyhtiöiden) johtamista on säädetty [Osakeyhtiölaissa 624/2006](#).

Johtamisjärjestelmämme perustuu Kuntalain perusteella jäsenkuntien välillä tehtyyn REDUn perussopimukseen, yhtymäkokouksen vahvistavamaan hallintosääntöön ja konserniohjeeseen.

REDUssa on käytössä Kuntalain mukainen yhtymäkokous-päätöksentekomalli. Jäsenkuntamme käyttävät yhtymäkokouksessa ylintä päätöksentekovaltaa omistusosuuksien suhteessa samaan tapaan, kuin osakeyhtiöiden osakkeenomistajat yhtiökokouksessa. Omistajakuntamme ja niiden kuntalaiset voivat vaikuttaa REDUn päätöksentekoon edustuksellisen demokratian keinoin yhtymäkokouksen ja yhtymähallituksen päätöksenteon kautta. Yhtymäkokouksen ja yhtymähallituksen jäsenet nimittää jäsenkuntamme. Tytäryhtiössämme ylintä päätöksentekovaltaa käyttää yhtiökokous.

#### **REDUn johto ja esimiehet**

Kuntayhtymän toiminnan johtamisesta vastaavat hallintosäännön 3. luvun mukaisesti:

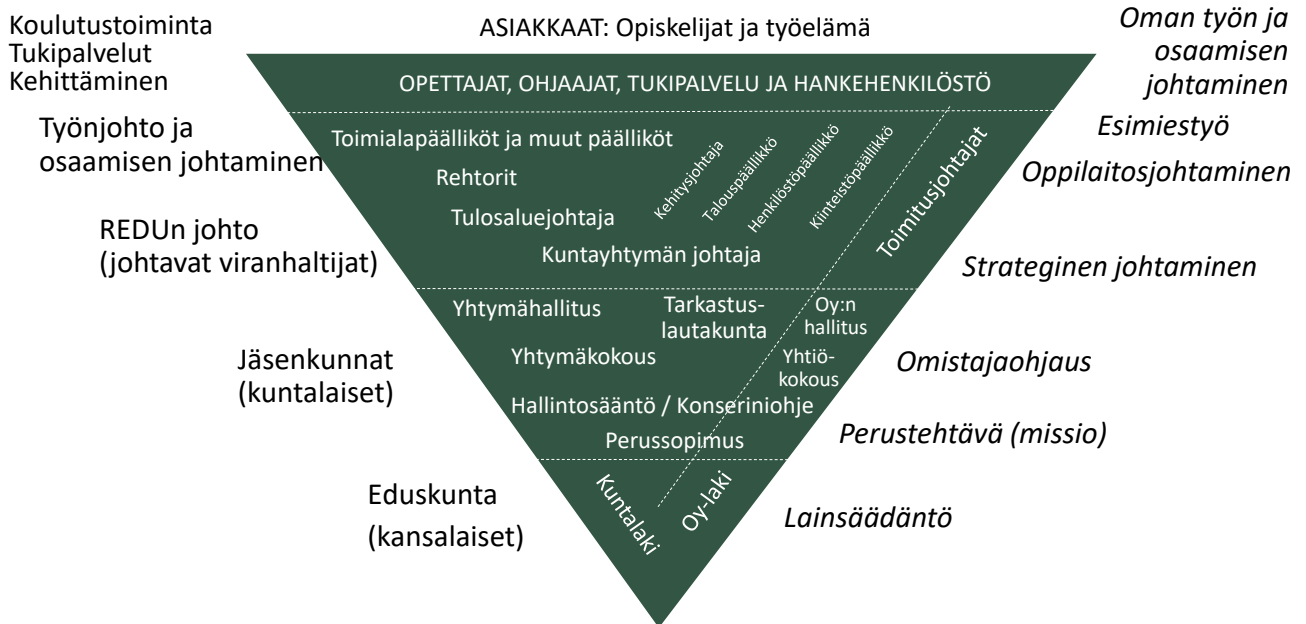
- 13 §: kuntayhtymän johtaja,
- 14 §: kuntayhtymän kehitysjohtaja,
- 15 §: kuntayhtymän taluspäällikkö,
- 16 §: kuntayhtymän henkilöstöpäällikkö,
- 17 §: kuntayhtymän kiinteistöpäällikkö
- 18 a §: tulosalueiden johtajat
- 18 b §: ammatillisten oppilaitosten rehtorit
- 18 c §: vapaan sivistystyön oppilaitosten rehtorit.

Em. johtavien viranhaltijoiden tehtäviä hoitaa REDUssa joko yksi henkilö tai sama henkilö voi hoitaa niistä useampaa. Kiinteistöpäällikköä ja tulosaluejohtajaa lukuun ottamatta em. johtajat ovat virkasuhteisia.

Johtoon kuuluvat myös REDU konsernin tytäryhtiöiden osalta niiden toimitusjohtajat.

Lisäksi johtoon kuuluvaksi luetaan em. alaisuudessa toimivat esimiehet eli toimialapäälliköt ja muut päälliköt, joilla on alaisia, eli mm. pedagoginen päällikkö, opiskelijapalvelupäällikkö ja ravintolapäällikkö.

Kuvassa 5 on hahmoteltu toimintamme johtamisen tasot. Kuvassa ylimpänä asiakkaat ja alhaalla toiminnan perusta eli toimintaamme ohjaavaan lainsäädäntö.



KUVA 5. REDUn johtamisen tasot

#### 1.4 Organisaatio ja ammatillisen koulutuksen toimintamalli

REDUn organisaatio muodostuu tulosalueista, osakeyhtiöistä sekä sisäisten palvelujen yksiköistä. Kuntayhtymän perussopimuksen ja hallintosäännön mukaisesti yhtymäkokous päättää kuntayhtymän tulosalueista, oppilaitoksista, liikelaitoksista ja osakeyhtiöistä ja sisäisten palvelujen yksiköistä vuosittain kuntayhtymän talousarviossa. Tulosalueiden ja sisäisten palvelujen toiminnan organisoinnista päättää kuntayhtymän johtaja ko. toiminnasta vastaavien johtajien esityksestä.

Organisaatiokaaviomme löydät verkkosivuiltamme osoitteesta: [redu.fi/organisaatio](http://redu.fi/organisaatio).

##### **Ammatillisen koulutuksen toimintamalli**

REDUn ammatillisen koulutuksen järjestämisen oppilaitostoiminta organisoitiin 1.8.2019 alkaen ammatillisen koulutuksen -toimintamallin mukaisesti. Toimintamallissa REDUssa on kaksi ammatillista oppilaitosta: Lapin koulutuskeskus REDU ja Santasport Lapin Urheiluopisto ja nämä edelleen jakaantuvat 12 toimialaksi. Santasport Lapin Urheiluopistolla on lisäksi myös vapaan sivistyksen (VST) oppilaitos vastaten REDUn liikunnan koulutuskeskuksen tehtävistä.



REDUn ammatillisen koulutuksen oppilaitokset ja niiden toimialat:

Lapin koulutuskeskus REDU:

- Auto- ja logistiikka-alat
- IT-, sähkö-, kone-, maanmittaus- ja lentokoneasennusalat
- Kaivos- ja maarakennusalat
- Liiketalous-, hius- ja kauneudenhoito-, tekstiili- ja muotialat
- Matkailu- ja luontoalat
- Metsäala
- RaCa-, elintarvike- ja puhdistuspalvelualat
- Rakennus-, talotekniikka-, pintakäsittely- ja puualat
- Terveys- ja hyvinvointialat
- VALMA-, TELMA ja maahanmuuttajakoulutus
- Yhteiset opinnot.

Santasport Lapin Urheiluopisto:

- Liikunta-, kulttuuri- ja kasvatusalat.

Toimialojen lisäksi ammatillisen koulutuksen toimintamallimme sisältää oppilaitospalvelut ja REDUn sisäiset palvelut.

Oppilaitospalvelut muodostuvat ravintola-, asuntola- sekä haku- ja opintotoimistopalveluista sekä oppimisen suunnittelu ja kehittämispalveluista. Nämä palvelut tuotetaan koko REDUlle ja osin myös tytäryhtiöille. Oppilaitospalvelut on keskitetty Lapin koulutuskeskus REDUun. Ravintolapalveluja tuotetaan opiskelijoiden lisäksi myös REDUn henkilökunnalle ja vierailijoille (henkilöasiakkaille).

REDUn sisäisiä (yhtymä-) palvelujamme ovat mm. talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut sekä ICT- ja kiinteistöpalvelut. Näitä sisäisiä palveluja käyttävät myös tytäryhtiömme. ICT-palvelut tuotetaan yhdessä Lapin AMK:n ja Lapin yliopiston kanssa LUC-yhteistyönä.

Organisaatiokaaviomme ja toimintamallimme kaaviokuvina löydät verkkosivuiltamme osoitteesta: [redu.fi/organisaatio](http://redu.fi/organisaatio).

## 1.5 REDUn johdon vastuu laadusta ja laadunhallinnasta

REDUn hallintosäännössä 15.6.2020 on tarkennettu, miten toimivalta ja vastuu mm. laatu- ja laadunhallinnan asioissa jakaantuu. Seuraavassa otteita hallintosäännöstä:

**Kuntayhtymän johtaja** (REDUn hallintosääntö 13 §):

*Kuntayhtymän toimintaa johtaa yhtymähallituksen alainen virkasuhteinen kuntayhtymän johtaja. Kuntayhtymän johtajan tehtävänä mm.:*

- 6) *Vastata arviointien toteuttamisesta ja laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta yhdessä kehitysjohtajan, rehtoreiden ja tulosaluejohtajien kanssa.*
- 28) *Hyväksyy osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelmaa ja sen laatimista koskevat yhteiset linjaukset ja ohjeet (L 531/2017, § 53).*

**Kuntayhtymän kehitysjohtaja** (REDUn hallintosäätö 14 §):

*Kuntayhtymän sisäisiin palveluihin kuuluvia kehittämistoimintaa, ennakointitoimintaa, laadunhallintaa, hankehallintoa, tietohallintoa ja ICT-palveluja (vastuualue) johtaa kuntayhtymän johtajan alainen virkasuhteinen kehitysjohtaja. Kuntayhtymän kehitysjohtajan tehtävänä on mm.:*

2) *Vastata arviointien toteuttamisesta ja laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta yhdessä kuntayhtymän johtajan, rehtoreiden ja tulosaluejohtajien kanssa (L 531 / 2017, 126 §).*

**Tulosalueen johtaja** (REDUn hallintosäätö 18 a §):

*Kuntayhtymän tulosaluetta johtaa kuntayhtymän johtajan alainen tulosalueen johtaja. Tulosaluejohtajan tehtävänä on mm.:*

- 1) *Vastata tulosalueen toiminnasta ja sen johtamisesta, tulokellisuudesta, toiminnan kehittämistä ja laadusta sekä talousarvioissa sovittujen toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta.*

**Ammatillisen oppilaitoksen rehtori** (REDUn hallintosäätö 18 b §):

*Lain ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 118 §:n mukaisesti jokaisella oppilaitoksella (jatkossa ammatillinen oppilaitos), jossa järjestetään ammatillisen koulutuksen lain mukaista koulutusta, tulee olla toiminnasta vastaava rehtori tai muu toiminnasta vastaava johtaja. Ammatillisen oppilaitoksen rehtorin tehtävänä on mm.:*

- 1) *Vastata oppilaitoksen tutkintojen ja koulutusten arviointien toteuttamisesta ja laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta (L 531/2017, 126 §).*
- 24) *Hyväksyä oppilaitoksen osalta tutkinto- tai koulutuskohtaisen suunnitelman osaamisen arvioinnin toteuttamisesta (L 531/2017, § 53).*

**Toimialapäällikkö, pedagoginen päällikkö, opiskelijapalvelupäällikkö ja ravintolapäällikkö**

REDUn johtoon kuuluva, ammatillisen oppilaitoksen rehtorin alaisuudessa toimivat päälliköt vastaavat rehtorin vastuualueen laadusta ja laadunhallinnasta sekä arviointitoiminnasta hallintosäännön perusteella rehtorin tekemän delegointipäätöksen mukaisesti.

**Laadunhallinta ja laadunhallintajärjestelmä on osa REDUn johtamisjärjestelmää:**

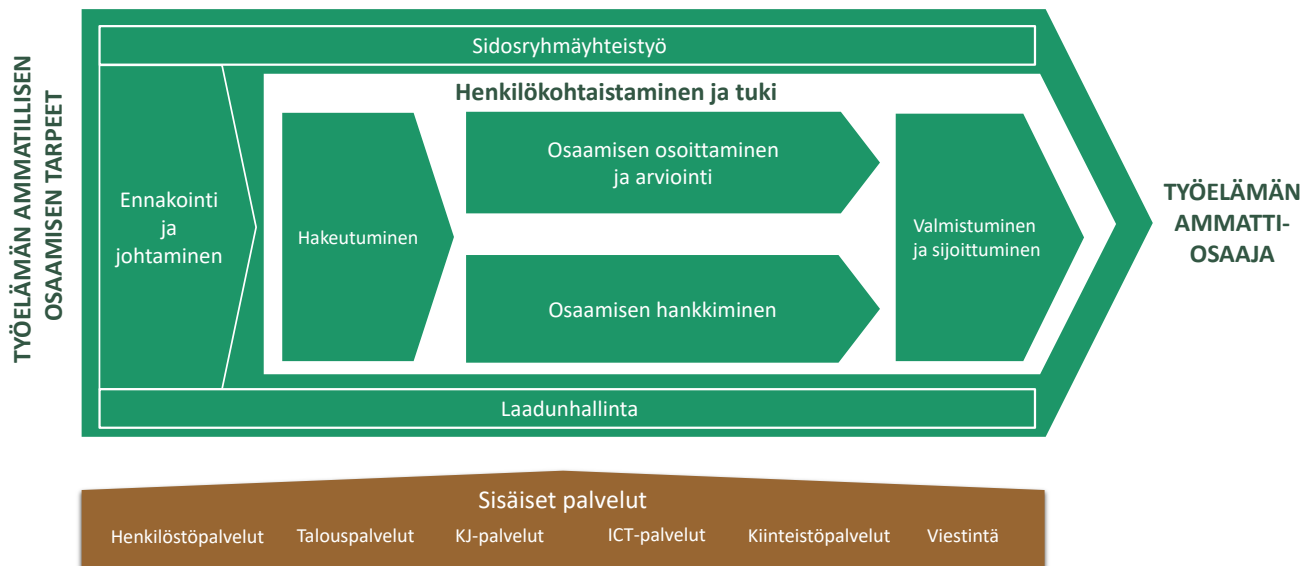
- **Toiminnasta vastaava johto vastaa vastuualueensa toiminnan laadusta.**
- **Johto vastaa vastuualueensa arviointitoiminnasta**
- **Johto vastaa vastuualueensa laadunhallinnan jatkuvasta parantamisesta.**

## 1.6 Prosessikartta, toimintakäsikirja ja sisäinen asiakkuus

**Prosessikartta**

Ammatillisen koulutuksen järjestämisen ydin- ja pääprosessit sekä niitä tukevat sisäiset (tuki-) palvelut on kuvattu REDUn ammatillisen koulutuksen prosessikarttana, jonka pääjako on esitetty kuvassa 6. Ammatillisen koulutuksen prosessikarttamme lähtee työelämän ammatillisen osaamisen tarpeista ja tuottaa työelämälle ammattiosaajia. Prosesseille on määritelty niiden tarkoitukset sekä nimetty niistä ja niiden kehittämistä vastaavat prosessien omistajat sekä sidokset muihin prosesseihin osana REDUn tiedonhallintamallia. Prosessikartta ja tiedonhallintamalli on esitetty tarkemmin REDUn toimintakäsikirjassa.

Ammatillisen koulutuksen järjestäminen on pääprosessi, jossa läpileikkaavana ydinprosessina on henkilökohtaistaminen sekä siihen liittyvä tuki. Varsinainen koulutustoimintamme jakaantuu hakeutumisen, osaamisen osoittamisen ja arvioinnin, osaamisen hankkimisen sekä valmistumisen ja sijoittumisen pääprosesseiksi.



**KUVA 6.** REDUn ammatillisen koulutuksen järjestämisen prosessikartta

### Sisäinen asiakkuus

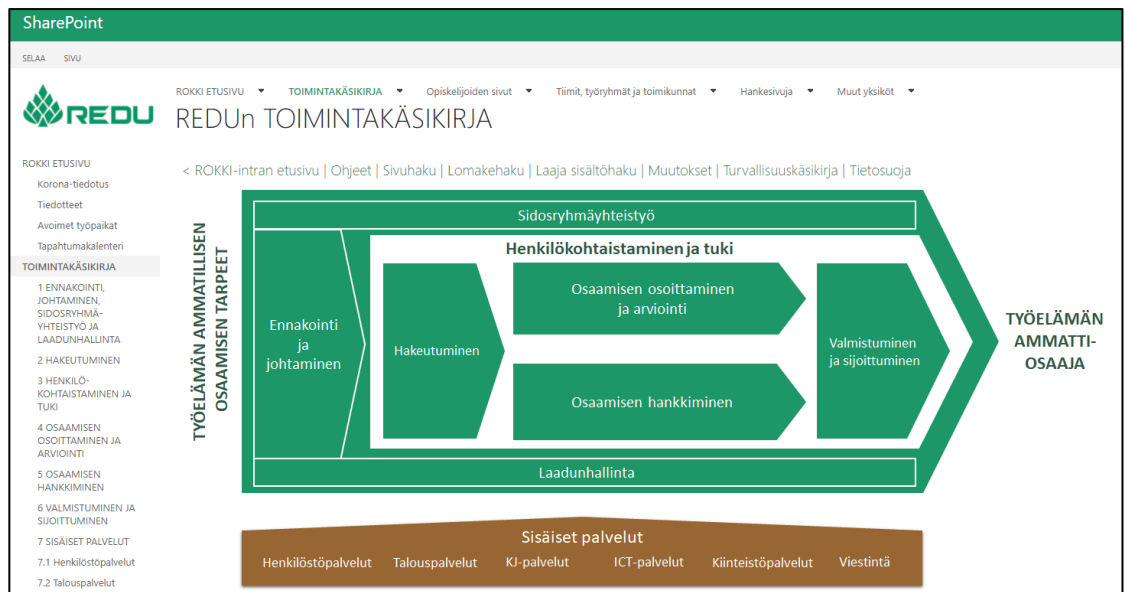
Kaikki ammatillisen koulutuksen prosessit eivät ole suoraan yhteydessä ulkoisiin asiakkaisiin ja siten tuota suoraan lisäarvoa asiakkaillemme eli opiskelijoille ja työelämälle. Näissä muissa, kuin ydinprosesseissa tuotetaan lisäarvoa toisille prosesseille ja niissä toimiville henkilöille ja sitä kautta välillisesti ulkoisille asiakkaille. Prosessikartassamme kuvatut sidokset toisiin prosesseihin kuvaavat tätä sisäistä asiakkuutta.

### Toimintakäsikirja

Ammatillisen koulutuksen laadunhallintajärjestelmämme runkona ja dokumentaation alustana on ROKKI-intrassa oleva toimintakäsikirjamme. Sen sisällön ja sivukartan olemme rakentaneet kuvassa 7 esitetyn REDUn ammatillisen koulutuksen prosessikartan mukaisesti. Toimintakäsikirjamme on pääsy internetin kautta koko henkilökunnallamme. Osaan toimintakäsikirjamme sisällöstä on pääsy myös opiskelijoillamme. Heillä on lisäksi oma sivusto ROKKI-intrassa.

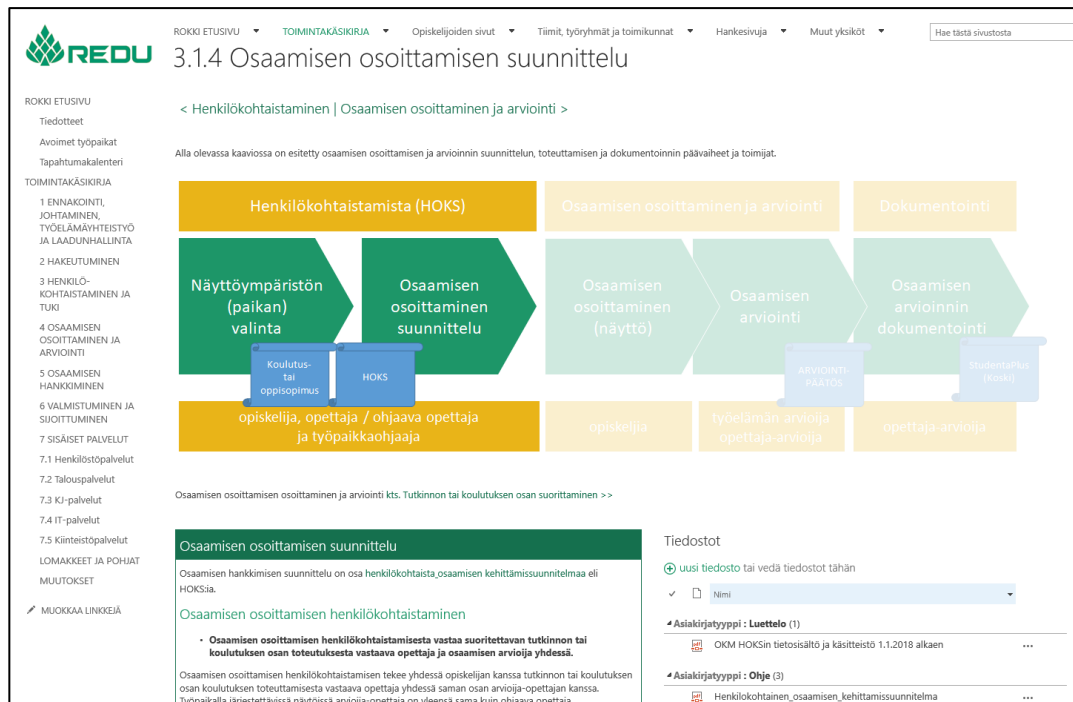
Toimintakäsikirjamme verkko-osoite on: <https://rokki.redu.fi/toimintakasikirja>.

Toimintakäsikirjamme aloitussivulla on esitetty myös prosessikarttakuva ja se toimii myös toimintakäsikirjan sisällön navigointivalikkona.



**KUVA 7.** REDUn toimintakäsikirjan aloitussivu

Toimintakäsikirjamme sisältö on rakennettu osaprosesseittain. Jokainen osaprosessi on myös oma sivunsa, joka sisältää tiivistetyt ohjeet ja kuvaukset siitä, miten ko. prosessissa toimimme, kuka tai ketkä meistä vastaavat ko. prosessista. Lisäksi sivulta löydämme linkit prosessia ohjaaviin säädöksiin sekä prosessiin liittyviin muihin osaprosesseihin. Sivulta löydämme myös tarvittavat lomakkeet ja pohjat sekä linkit ko. prosessin tietojärjestelmiin yms.



**KUVA 8.** Esimerkki toimintakäsikirjan sivusta: 3.1.4 Osaamisen osoittamisen suunnittelu (osaprosessi)

## 2 OSA: Laatu ja sen varmistaminen

### 2.1 REDU laatu ja laadunvarmistamisen malli

Koulutustoiminnassa laadulla tarkoitetaan järjestetyn koulutuksen kykyä vastata sille asetettuihin tavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin. Laatu toteutuu laadukkaassa ammatillisessa koulutuksessa tekemällä.

- Laadukas ammatillinen koulutus on asiakaslähtöistä.

Laadukkaan ammatillisen koulutuksen keskeisin periaate on asiakaslähtöisyys. Se muodostuu osaamisperusteisuudesta ja henkilökohtaistamisesta. Osaamisperusteisuudessa lähtökohtana on työelämän osaamistarpeet kuten ammattialan ammattitaitovaatimukset ja yleinen työelämäosaaminen sekä perustutkintokoulutuksessa myös yleissivistys. Henkilökohtaistamisessa lähtökohtana on yksilön eli hakijan tai opiskelijan omat osaamisen kehittämisen tarpeet ja tavoitteet sekä kyky, taito ja halu oppia. Uuden oppiminen rakentuu aiemmin opitulle ja koe-tulle, joten aiemmin hankittu osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen on osa henkilökohtaistamista.

Asiakaslähtöinen toiminta on myös osa meidän REDUlaisten arvolutupausta ja laatuperiaatetamme:

- Olemme yhdessä tekeviä, vastuullisia ja asiakaslähtöisiä.

Laadukkaan toimintamme edellytyksenä on myös tietoon perustuvasta päätöksenteosta, toiminnan ohjaus ja johtaminen sekä tuloksiin tähtäävä tavoitteellisuus.

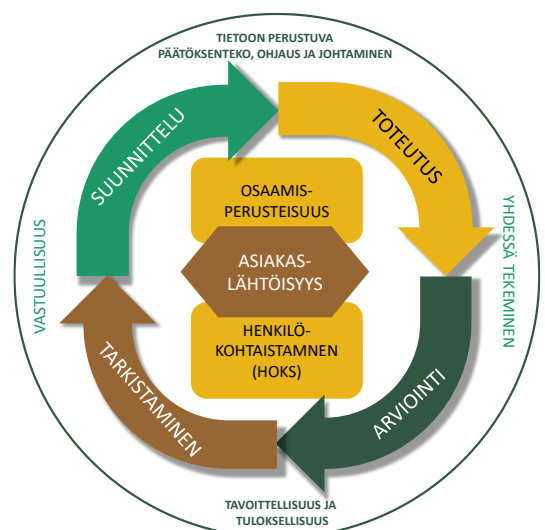
#### Laadukas ammatillinen koulutus muodostuu:

- **osaamisperusteisuuden ja henkilökohtaistamiseen perustuvasta asiakaslähtöisestä ammatillisen koulutuksen järjestämisestä**
- **tietoon perustuvaan päätöksenteosta, ohjauksesta ja johtamisesta sekä tavoitteellisesta ja tuloksellisesta toiminnasta.**

REDUssa ammatillisen koulutuksen laatua varmistetaan kohdassa 0.4.4 esitetyn EQAVET-laatuymprämallin vaiheiden mukaisesti.

- Laadunvarmistuksen jatkuvan parantamisen toimintamalli (laatuymprä) muodostuu suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja tarkistamisen vaiheista, jotka toistuvat säännöllisesti.

Kohdissa 2.2–2.4 esitämme, miten varmistamme REDU-laatua suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja tarkistamisen vaiheissa.



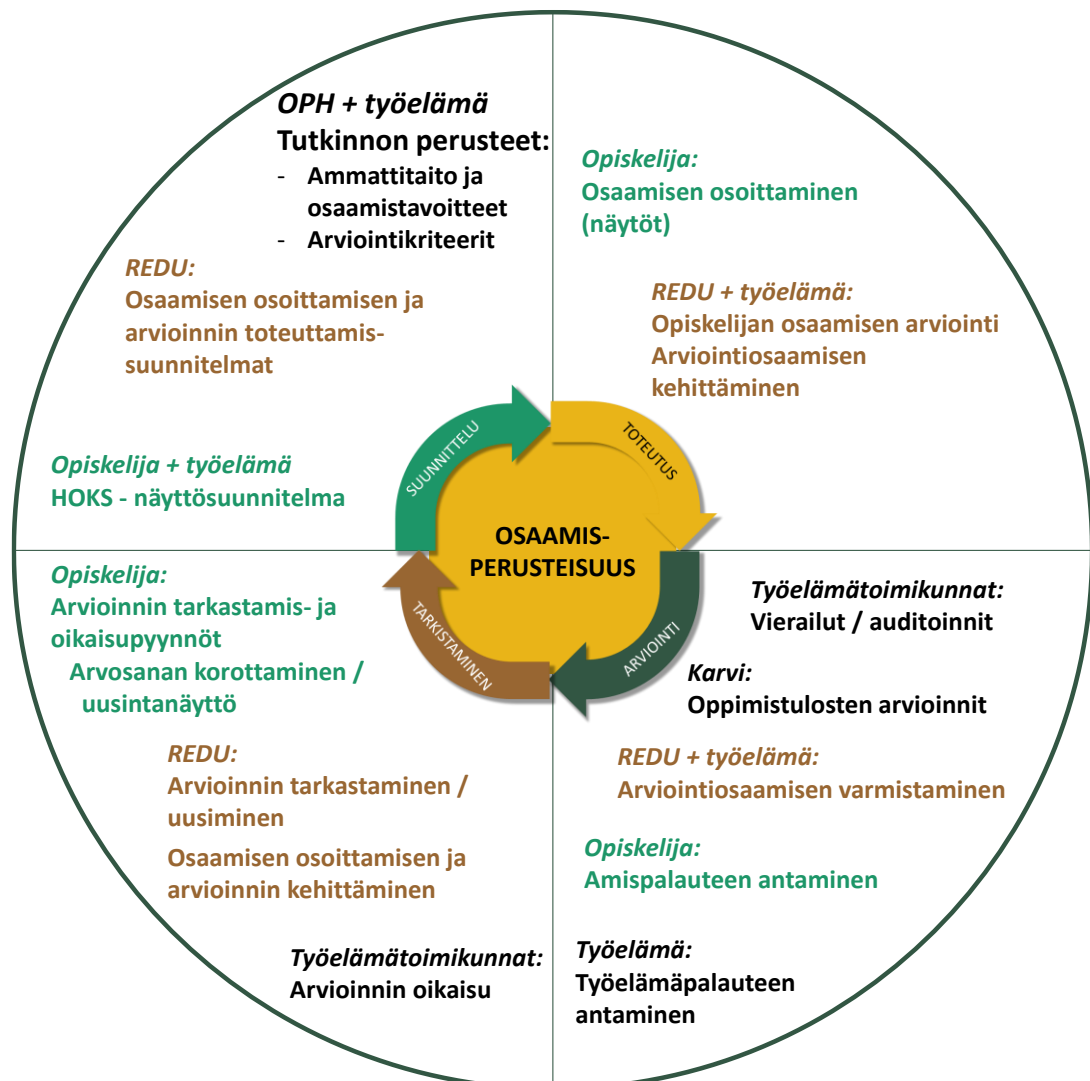
**KUVA 9.** REDU-laatu ja laadun varmistaminen REDUssa

## 2.2 Osaamisperusteisuuden laadunvarmistaminen

Ammatillisen koulutuksen asiakaslähtöisyys REDUssa muodostuu henkilökohtaistamisesta ja osaamisperusteisuudesta, kts. kohta 2.3.3. Osaamisperusteisuudessa lähtökohtana on työelämän osaamistarpeet (työelämäasiakkaan tavoitteet ja tarpeet).

Osaamisperusteisuuden laadullisena lähtökohtana ja kriteerinä on nimenmukaisesti osaaminen eli tutkinnon tai koulutuksen perusteissa määrätyt ammattitaitovaatimukset, osaamistavoitteet ja arviointikriteerit. Osaamisperusteisuutta on myös se, että toimimme osaamisen osoittamisessa (näytöissä) ja osaamisen arvioinnissa ammatillisen koulutuksen lainsäädännön mukaisesti.

Alla olevassa kuvassa 10 on esitetty, miten varmistamme yhdessä työelämän, Opetushallituksen (OPH), Työelämätoimikuntien ja Karvin kanssa osaamisperusteisuuden laatua suunnittelun-, toteutuksen arvioinnin- ja tarkistamisen vaiheissa.



**KUVA 10.** Osaamisperusteisuuden laadunvarmistus

### Suunnittelu

Osaamisperusteisuuden lähtökohtana ovat kansalliset Opetushallituksen (OPH) yhdessä työelämän kanssa laatimat määräykset ammatillisten tutkintojen ja valmentavien koulutuksen perusteista. Näissä perusteissa on määrätty tutkintojen ja valmentavien koulutuksen rakenne ja sisältö eli mistä osista tutkinnot ja koulutukset muodostuvat sekä tutkinnon tai koulutuksen osittain myös niiden ammattitaito tai osaamistavoitteet sekä osaamisen kriteerit, joista emme voi poiketa.

- OPH yhdessä työelämän kanssa on määritellyt mitä on ammatillinen osaaminen ja millä kriteereillä sitä arvioidaan.

Lakisäätteen tehtävämme on laatia (L531/2019 53 §) osaksi laadunhallintajärjestelmää suunnitelmat osaamisen arvioinnin toteuttamisesta tutkinto- tai koulutuskohtaisesti. Suunnitelman sisällöstä OPH on antanut ohjeistuksen.

- Osaamisen osoittamisesta ja arvioinnista on laadittu lakisäätöiset suunnitelmat.

Meillä REDUssa osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelma muodostuu kaikille tutkinnoille ja koulutuksille yhteisestä osasta sekä sitä täydentävistä tutkinto- tai koulutuskohtaisista liiteosista. Yhteisen osan löydät verkkosivuiltamme osoitteesta [redu.fi/osaamisenarviointi](https://redu.fi/osaamisenarviointi) ja liiteosat ROKKI-intrasta <https://rokki.redu.fi/osaamisenarviointi>. Intrassa oleviin suunnitelmiin on pääsy myös opiskelijoillamme.

Tehtävämme on myös laatia yhdessä opiskelijan ja työelämän kanssa jokaiselle tutkinnon osalle suunnitelma eli missä ja miten ja milloin opiskelija osoittaa osaamisensa (näyttösuunnitelma). Tämä opiskelijan suunnitelma on osa hänen henkilökohtaista kehittämissuunnitelmaa (HOKS).

- Opiskelijan osaamisen osoittaminen (näytöt) suunnitellaan HOKS:ssa.

### Toteutus

REDUlla on oikeus järjestää tutkintoja-, koulutuksia- ja niiden osia, sekä antaa niistä todistus, niiden tutkintojen ja koulutuksien osalta, joihin Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM) on antanut REDUlle luvan ammatillisen koulutuksen järjestämisluvassa. Järjestämisluvamme on kaikkien nähtävissä OKM:n Oiva-lupavaranto -sivustolla: <https://oiva.minedu.fi/jarjestajat> > Rovaniemen koulutuskuntayhtymä. Näiden lisäksi voimme järjestää ns. laajennettuna oppisopimus-koulutuksena tutkintokoulutusta kaikkiin ammatillisiin tutkintoihin yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa (hankintakoulutus). Myymme myös oman järjestämisluvamme mukaisia tutkintoja ja niiden osia toisille koulutuksen järjestäjille sekä muille tahoille.

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammatillisten tutkinnon osien osalta näytöillä sekä sitä täydentävillä muilla osaamisen osoittamistavoilla. Yhteisten tutkinnon osien sekä valmentavien koulutuksien osien osalta opiskelija voi osoittaa osaamisen myös muilla menetelmillä. Tutkinnon tai koulutuksen osan osaamisen osoittamistapa on esitetty tutkinnon osittain osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelmassa.

- Opiskelija osoittaa osaamisensa näytöllä tai muulla osoittamistavalla.
- Osaamisen osoittamistapa on esitetty osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toteuttamissuunnitelmassa.

Ammatillisten tutkinnon osien osalta opiskelijan näytössä osoittaman osaamisen arvioi opettaja ja työelämän edustaja yhdessä. Yhteisten tutkinnon osien sekä valmentavien koulutuksien osalta arvioinnista vastaa opettaja. Arvioinnissa käytetään OPH:n ko. tutkinnon tai koulutuksen osan valtakunnallisia laadullisia arviointikohtia ja kriteereitä.

- Opiskelijan osoittamaa osaamista verrataan tutkinnon tai koulutuksen perusteisiin ja sen perusteella päätetään arvioinnista.
- Ammatillisten tutkinnon osien arviointiin osallistuu opettaja ja työelämän edustaja.

Tehtävämme on myös kouluttaa ja perehdyttää osaamisen arviointiin osallistuvia työelämäarvioijia.

### Arviointi

Opetushallituksen alaisuudessa toimivat alakohtaiset työelämätoimikunnat valvovat kaikkien koulutuksen järjestäjien ml. meidän REDUn osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toimintaa. Valvonta on osa ammatillisen koulutuksen kansallista laadunhallintaa ja -varmistusta. Työelämätoimikunnat mm. vierailevat meidän luona, osallistuvat satunnaisesti järjestämiimme näyttötilaisuuksiin ja pyytävät nähtäväkseen osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelmamme sekä tutustuvat laadunhallintajärjestelmämme.

- Työelämätoimikunnat valvovat järjestäjien näyttötoimintaa (varmistavat laatua).

Työelämätoimikunnat antavat myös lausuntoja OKM:lle koulutuksen järjestäjän edellytyksistä tutkintojen ja koulutuksien järjestämiseen esim. silloin, kun on tarvetta laajentaa tai rajoittaa järjestäjän oikeutta järjestää tutkintoja ja koulutuksia (lupien muutokset).

Olemme mukana Kansallinen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) oppimistulosten arvioinneissa. Niissä tarkastellaan tutkinnoittain ja koulutuksen järjestäjittäin annettuja arviointipäätöksiä / arvosanoja sekä millaisissa ympäristöissä osaaminen on osoitettu (näyttöympäristö).

Ohjaamme opiskelijat antamaan palautetta valtakunnalliseen amispalautekyselyyn. Kyselyn aloituskyselyssä on yksi kysymys, jolla kysytään palautetta siitä, onko opiskelijalle kerrottu, miten hänen osaamistaan arvioidaan. Päätökyselyssä on useampia osaamisen osoittamiseen ja arviointiin liittyviä kysymyksiä.

Tehtävämme on myös varmistaa, että työpaikka-arvioijilla on riittävä osaaminen ja pätevyys osallistua osaamisen arviointiin.

Pyydämme myös työelämässä oppimisen jakson jälkeen työpaikkaohjaajilta palautetta ja työpaikkojen edustajilta tai työnantajilta 2 kertaa vuodessa työelämäpalautetta. Tämä palautejärjestelmä tulee käyttöön vuonna 2021.

### Tarkistaminen

Opiskelijamme, joka on tyytymätön saamaansa arviointipäätökseen, voi pyytää sen tarkastamista. Opiskelijamme voi pyytää myös mahdollisuutta korottaa arvosanaa. Jos opiskelijamme on edelleen tyytymätön tarkastamispäätökseen, hän voi hakea siihen oikaisua. Oikaisua opiskelija voi hakea ammatillisten tutkinnon osien ml. yhteisten osien osalta työelämätoimikunnilta. Valmentavien koulutuksien osien osalta opiskelija voi hakea oikaisua rehtoriltamme.



Arvosanan korottamiseen opiskelijallamme on mahdollisuus koko opiskelun ajan. Arvosanan korottamista varten järjestetään opiskelijalle mahdollisuus osoittaa osaamisensa esim. näyttö uudelleen.

- Arviontiin tyytymätön opiskelija pyytää arvioinnin tarkastamista.
- Tarkastamispyynnön päätökseen tyytymätön voi hakea arvioinnin oikaisua.
- Opiskelijalla on oikeus arvosanan korottamiseen.

Tehtävämme on käsitellä arvioinnin tarkastamispyynnöt sekä valmentavien koulutuksien oikaisu- ja tarkastamispyynnöt eli korjata mahdolliset arvioinnin virheet sekä ohjata opiskelijaa hakemaan oikaisua, jos hän on edelleen tyytymätön tarkastamispäätökseen. Tehtävämme on myös järjestää opiskelijalle mahdollisuus osoittaa uudelleen osaamisensa, jos hän haluaa korottaakseen arvosanaa.

Työelämätoimikunnat käsittelevät oman alansa arvioinnin oikaisu- ja tarkastamispyynnöt. Meidän on toimitettava tämän jälkeen toimikunnan tekemän päätöksen mukaisesti esim. korjattava arviointipäätöstä.

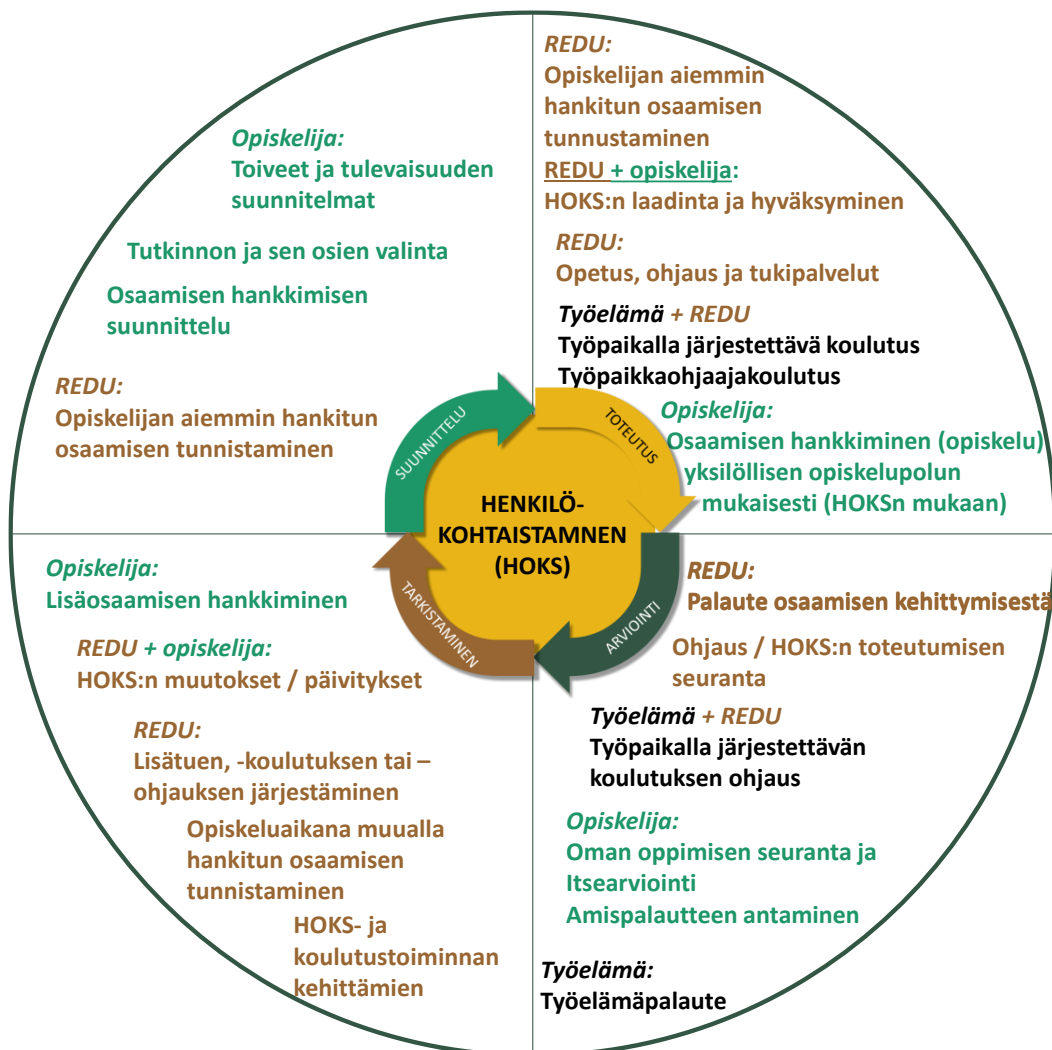
Tehtävämme on myös kehittää ja parantaa osaamisen osoittamis- ja arviointitoimintaa. Käsittelemme saamamme opiskelija- ja työelämäpalautteen vähintään kerran vuodessa ja päättämme siinä yhteydessä mitkä asiat vaativat välitöntä korjaamista ja mitä on syytä kehittää jatkossa. Havaitut virheelliset tai puutteelliset toimintatavat korjataan sekä tarvittaessa uudistetaan ohjeistusta ja suunnitelmia. Toiminnan ja toimintaprosessien kehittämistä tehdään myös erillisinä kehittämishankkeina.

- Opiskelijoiden ja työelämän antama palaute sekä oppimistulokset otetaan huomioon osaamisen osoittamisen- ja arviointitoiminnan kehittämisessä ja korjaavissa toimenpiteissä.

### 2.3 Henkilökohtaistamisen laadunvarmistaminen

Ammatillisen koulutuksen asiakaslähtöisyys muodostuu henkilökohtaistamisesta ja osaamisperusteisuudesta, kts. kohta 0.4.3. Henkilökohtaistaminen on asiakaslähtöistä toimintaa, jossa keskeistä on opiskelija-asiakkaan henkilökohtaiset osaamisen kehittämisen tarpeet. Henkilökohtaistaminen on myös ammatillisen koulutuksen järjestämisen läpileikkaava ydinprosessi, joka lähtee hakeutumisvaiheesta päättyen sijoittumisen, kts. prosessikartta esitetty kohdassa 1.4.

Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa 11 on esitetty, miten varmistamme henkilökohtaistamisen laatua suunnittelun-, toteutuksen arvioinnin- ja tarkistamisen vaiheissa.



KUVA 11. Henkilökohtaistamisen laadunvarmistus

### Suunnittelu

Opiskelijamme osaamisen kehittämisen suunnittelu lähtee asiakaslähtöisesti opiskelijan toiveista, odotuksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Suunnitteluvaiheessa selvitämme ja tunnustamme opiskelijalla olevan, aiemmin hankitun osaamisen sekä suunnittelemme yhdessä opiskelijan kanssa, mistä osista hänen tutkinto tai koulutus muodostuu eli valitsemme suoritettavat tutkinnon tai koulutuksen osat. Selvitämme myös, missä tutkinnon tai koulutuksen osien osaaminen hankitaan eli opitaanko osaaminen oppilaitoksessa, työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa (työelämässä oppien) tai verkossa opiskellen.

- Suunnittelu lähtee opiskelijoiden toiveista ja tulevaisuuden suunnitelmista.
- Opiskelija voi suunnitella itselleen oman yksilöllisen koulutuksen ja tutkinnon sisällön.
- Suunnittelussa huomioimme myös aiemmin hankitun osaamisen.

### Toteutus

Opiskelun alussa, ensimmäisen opiskelukuukauden aikana laadimme ja hyväksymme yhdessä opiskelijan kanssa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS). Suunnitelmaan kirjamme ja yhdessä opiskelijan kanssa hyväksymme edellä esitetyt suunnitteluvaiheen asiat. Hyväksytyt HOKS on suunnitelma perustana opiskelijan järjestettävälle yksilölliselle opiskelupolulle. Opiskelun alussa, kun suoritettava tutkinto tai tutkinnon osat on päätetty, opiskelijalle nimetään henkilökohtainen omaohjaaja, joka vastaa opiskelijan henkilökohtaistamisen ohjauksesta yhdessä opinto-ohjaajien kanssa koko opiskelun ajan. Omaohjaajaksi valitsemme pääsääntöisesti valitun ammattialan opettajan tai ohjaajan, joka tuntee suoritettavan tutkinnon. Jos opiskelija haluaa vaihtaa tutkintoa, voi myös omaohjaaja vaihtua.

- Jokaiselle opiskelijalle laaditaan yhdessä opiskelijan kanssa oma henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma HOKS.
- Jokaiselle opiskelijalle nimetään omaohjaaja.

Järjestämme opiskelijalle koulutuksen oppilaitoksella sekä työelämässä yhdessä työpaikkojen kanssa siten, kun olemme HOKS:ssa suunnitelleet. Järjestämme opiskelijalle myös tarvittavat tuen ja ohjauksen HOKS:n suunnitelmien mukaan. Jos opiskelijalla on ollut aiemmin hankittua osaamisista, tunnustamme sen joko suoraan sellaisenaan osaksi tutkintoa tai koulutusta tai opiskelija voi osoittaa osaamisensa suoraan esim. näytöllä, kts. [kohta 2.4.3](#).

- Osaamisen hankkiminen (opiskelu) ja osoittaminen tapahtuu oman HOKS:n mukaisesti (yksilöllinen opiskelupolku).
- Osaamisen hankkimisen järjestetään myös tukea HOKS:ssa suunnitellusti.

Opiskelijamme tehtävä toteutusvaiheessa on osaamisen hankkiminen HOKS:ssa suunnitellun yksilöllisen opiskelupolun mukaisesti joko oppilaitoksessa, työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa, itseopiskeluna esim. verkossa tai niiden yhdistelmänä. Tehtävämme on myös perehdyttää ja kouluttaa työpaikalla opiskelijan ohjaamisesta vastaavat työpaikkaohjaajat.

- HOKS on yhdessä sovittu ja hyväksytyt suunnitelma ja sitoo sekä opiskelijaa että REDUa
- REDU vastaa työpaikkaohjaajien perehdyttämisestä ja koulutuksesta.

### Arviointi

Osaamisen hankkimisen aikana annamme opiskelijalle palautetta osaamisensa kehittymisestä. Palautetta antaa ko. tutkinnon tai koulutuksen osan opettaja ja työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa myös työpaikkaohjaaja. Tässä ei ole kyse osaamisen arvioinnista, vaan laadullisesta palautteesta siitä, mitä osaamista opiskelijan tulisi vielä hankkia tai kehittää.

- Opiskelija saa osaamisen hankkimisen aikana palautetta osaamisen kehittymisestä.

Henkilökohtaistamisessa yksilöllinen opiskelupolku ei tarkoita, että jätämme opiskelijat ilman ohjausta ja tukea. Opiskelijan omaohjaajan tehtävä on seurata, valvoa ja tukea opiskelijaa koko opiskelupolun ajan (alusta loppuun). Tämä tapahtuu säännöllisesti tapahtuvissa omaohjaajan tapaamisissa sekä yhteydenotoin. Myös opiskelija voi ottaa yhteyttä aina omaohjaajaan tai opinto-ohjaajaan, kun haluaa muuttaa suunnitelmia tai tarvitsee lisää tukea, opetusta tai ohjausta opiskelupolullaan.

- Opiskelijaa ei jätetä yksin, omaohjaaja seuraa, tukee ja valvoo, että opiskelu etenee HOKS:n mukaisesti.
- Opiskelija saa olla myös itse aktiivinen ja esittää HOKS:n muuttamista.

Ohjaamme opiskelijat antamaan palautetta valtakunnalliseen amispalautekyselyyn, [kts. kohta 3.2](#). Kyselyn aloituskyselyssä, joka toteutetaan HOKS:n hyväksynnän jälkeen, kysytään palautetta HOKS:n laadinnasta ja sisällöstä ja onko siinä otettu huomioon opiskelijan omia toiveita, valintoja yms. Päätökyselyssä opiskelijalta kysytään valmistumisvaiheessa palautteetta siitä, kuinka hyvin HOKS on toteutunut koulutuksen aikana.

- Opiskelijat ja työelämä antavat palautetta henkilökohtaistamisesta valtakunnallisiin palautejärjestelmiin.

Pyydämme myös työpaikalla järjestetyn koulutuksen työpaikkaohjaajilta ja työpaikkojen edustajilta säännöllisesti työelämäpalautetta. Tämä palautejärjestelmä tulee käyttöön vuonna 2021. Lisätietoa kohdassa 3.3.

### Tarkistaminen

Henkilökohtaistaminen alkaa hakeutumisasiheesta ja päättyy opiskelijan valmistumiseen. Opiskelun aikana opiskelijan suunnitelmat ja toiveet saattavat muuttua. Opiskelija on myös saattanut esim. kesäloman aikana tai ilta- ja viikonlopputöissä hankkia muualla osaamista, joka voidaan tunnistaa ja tunnustaa osaksi tutkintoa. Myös voi ilmetä, että opiskelijan tarvitsisi hankkia lisäosaamista, saadakseen suoritettua tutkinnon tai koulutuksen osan hyväksytyksi.

- HOKS on päivittyvä suunnitelma-asiakirja, jota muutetaan heti, kun on tarvetta ja muuttuneet suunnitelmat on hyväksytyt.

Muutamme tai päivitämme opiskelijan suunnitelmia eli HOKS:ia, mikäli siihen ilmenee tarvetta opiskelun aikana. HOKS:n muutokset ja päivitykset tehdään heti, kun muutoksesta on sovittu opiskelijan kanssa, sillä varsinaisesta HOKS-asiakirjasta (sähköinen) siirtyy tiedot myös muihin tietojärjestelmiin ja kansalliseen eHOKS:iin. Muutosten päivittäminen on myös edellytys sille, että muuttuneet suunnitelmat, mm. tarvittava lisäkoulutus, -ohjaus- tai tuki voidaan toteuttaa.

- Muutettu HOKS on edellytys sille, että muutokset voidaan toteuttaa.

HOKS:n tarkistamisessa ja päivittämisessä muutetaan myös tarvittaessa tavoitetta tai koulutuksen toteuttamistapaa, mikäli se on tarkoituksenmukaista opiskelijan muuttuneeseen henkilökohtaiseen tilanteeseen liittyen.

Kehitämme myös koko henkilökohtaistamista ja koulutustoimintaa mm. opiskelijoilta saamamme palautteen perusteella. Käsittelemme opiskelijoilta saamamme opiskelijapalautteen ja työelämäpalautteen vähintään kerran vuodessa sekä siinä yhteydessä päätämme mitkä asiat vaativat välitöntä korjaamista ja mitä on syytä kehittää jatkossa.

- Opiskelijoiden ja työelämän antama palaute otetaan huomioon toimintamme kehittämisessä.

Havaitut virheelliset tai puutteelliset toimintatavat korjataan sekä tarvittaessa uudistetaan ohjeistusta ja suunnitelmia. Toiminnan ja toimintaprosessien kehittämistä tehdään myös erillisinä kehittämishakkeina.

## 2.4 Tietoon perustuvan päätöksenteon, ohjauksen ja johtamisen laadun varmistaminen sekä tavoitteellisen ja tuloksellisen toiminnan laadun varmistaminen

Toimintamme johtamiseen liittyvä päätöksenteko sekä toiminnan ohjaaminen perustuu tietoon sekä tavoitteelliseen ja tulokselliseen toimintaan.

Alla olevassa kuvassa 11 on esitetty, miten REDUssa eri toiminnan tasoilla, miten toimintamme johdetaan, ohjataan.



**KUVA 12.** Tietoon perustuvan päätöksenteon, ohjauksen ja johtamisen sekä tavoitteellisen ja tuloksellisen toiminnan laadunvarmistus

### Suunnittelu

Strateginen suunnittelumme pohjautuu tulevaisuuden ennakkointiin ja ennakkointitietoihin. REDUn visio 2030 ja arvolupaus ovat syntyneet osana strategiaprosessia, jossa ennakkointiin toimintaympäristömme tulevaisuuden muutoksia ja megatrendejä ja niiden perusteella kuvattiin vaihtoehtoisia tulevaisuudenkuvia (skenaarioita) erilaisista näkökulmista. Skenaariotyöskentelyn perusteella valittiin ja kuvattiin tahtotila (visio 2030). Skenaariotyöskentelyn pohjalta, henkilöstön kanssa käytiin arvokeskusteluihin perustuen, valittiin REDUlle myös arvot. Valittujen arvojen valinnassa käytettiin myös tietoa siitä, millaisiin arvoihin henkilökunnalla oli valmiutta ja halua sitoutua ja siten arvoista muodostettiin REDUlaisen arvolupaus.

- REDUn toiminnan lähtökohtana on sen perustehtävä sekä visio tulevaisuudesta.
- Visio tulevaisuudesta on laadittu erilaisten skenaarioiden pohjalta ennakoiden.

Toimintavuositain tehtävä talousarvio sekä suunnitelmakauden taloussuunnitelma pohjautuvat em. vision pohjalta valittuihin strategiisiin kehittämisen painopistealueisiin sekä käytettävissä oleviin toimintamme talous-, suorite- ja vaikuttavuustietoihin sekä ennakkointi ja työelämäyhteistyön kautta saatuihin koulutus- ja osaamistarpeiden tietoihin.

- TA:ssa linjataan ja päätetään vuosittaiset määrälliset, laadulliset ja taloudelliset tavoitteet.
- Strategia sekä työelämän koulutustarpeet ohjaavat toiminnan suunnittelua.

Talousarvion laadinnan yhteydessä asetetaan tulevalle toimintavuodelle sitovat laadulliset ja määrälliset tavoitteet (mittarit). Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon myös niiden toteutumiseen liittyvät riskit (TA-2021 alkaen). Laadulliset kehittämisen tavoitteet ovat johdettu strategisista kehittämisen tavoitteista ja määrälliset mm. toimintaa ohjaavasta rahoituslainsäädännöstä. Määrällisissä mittareissa seurataan toiminnan volyymeja, suoritteita ja vaikuttavuutta sekä henkilöstö- ja kehittämisen mittareita.

- REDUn strategia ohjaa kehittämistoimintaa ja laadullisia tavoitteita.
- Rahoitus ja toiminnan volyymit, suoritteet ja vaikuttavuus ohjaavat toiminnan suunnittelua.

Toimintavuoden pedagoginen suunnittelu pohjautuu toimintavuoden talousarvioon sekä suunniteltuihin koulutuksiin (koulutusavauksiin) eli koulutustarvesuunnitteluun sekä osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toteuttamissuunnitelmiin, jotka edelleen perustuvat mm. tutkintojen ja koulutuksien perusteiden ammattitaito- ja osaamistavoitteisiin. Toiminnan kehittämisen tavoitteet tarkennetaan henkilöstösuunnitelmissa, kehittämissuunnitelmissa ja hankesuunnitelmissa.

Pedagoginen suunnittelu lähtee tutkintojen ja koulutusten perusteista painottaen paikallisia ja alueellisia (Lapin maakunnan) työelämän tarpeita ja erityispiirteitä. Koulutussuunnittelussa laaditaan jokaiselle tutkinnolle ja koulutukselle osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toteuttamissuunnitelmat.

- Tutkintojen ja koulutusten perusteet, talousarvio, koulutustarpeet sekä osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toteuttamissuunnitelmat ohjaavat pedagogisen toiminnan suunnittelua.

Henkilöstön työsuunnitelmat ja työn tavoitteet pohjautuvat edelleen em. koulutustarvesuunnitteluun ja osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toteuttamissuunnitelmiin, kehittämissuunnitelmiin sekä talousarviossa varattuihin taloudellisiin resursseihin. Henkilökunnan osaamisen kehittäminen perustuu sekä visiosta johdettuihin REDUn strategiaan kehittämisen painopistealueisiin, työelämän tarvitsemiin osaamistarpeisiin kuin henkilön kehityskeskustelussa esille nousseisiin henkilökohtaisiin kehittymisen tarpeisiin.

- Työsuunnitelmissa ja henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmissa suunnitellaan henkilökunnan tulevat työtehtävät ja osaamisen kehittäminen.

### **Toteutus**

Toimintamme johtaminen muodostuu REDUn hallintosäännön mukaisesti kuntayhtymä- ja tulosaluetasolla mm. strategisesta johtamisesta, oppilaitosjohtamisesta sekä henkilöstö- ja talousjohtamisesta. REDU kokonaisuutta ja konsernia johtaa kuntayhtymän johtaja, tulosalueita tulosaluejohtajat, oppilaitoksia rehtorit ja yhtiöitä toimitusjohtajat.

Ammatillisten oppilaitosten toimialojen johtamisessa keskeistä on esimiestyö ja työnjohto ml. kehityskeskustelut sekä myös toimialan ammattialojen koulutustarpeet. Toimialojen johtamisesta vastaavat toimialapäälliköt. Heidän tehtävistään ja vastuualueista päättää oppilaitoksen rehtori delegointipäätöksin.

Esimiesten tehtävä on myös käydä säännöllisesti (vuosittain) kehityskeskustelut alaistensa kanssa. Niissä sovitaan ja päätetään mm. henkilön osaamisen kehittämisestä. Näissä on erityisesti varmistettava, että henkilöllä on ja säilyy mm työtehtävissä tai virassa tarvittava pätevyys ja erityisosaaminen.

Henkilökunnan työ- tai virkatehtävät määräytyvät palvelussuhteessa (virkamääräys tai työsopimus) sovitusta työtehtävistä ja työehdoista. Jokainen REDUlainen vastaa omien työtehtävien tai viran hoitamisesta työsuunnitelmien mukaisesti ja itsensä sekä oman osaamisensa kehittämisestä esimiehen kanssa sovitusti. REDUlle tehdystä työstä ja/tai työajasta pidetään myös kirjaa joko työaikaleimauksin tai työaikakirjapidoin tai molemmilla tavoilla.

### **Arviointi**

REDUn toimintaa ja toiminnan tuloksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti eri toiminnan taasoilla. Seurantaa on sekä säännöllisesti toistuvaa että reaaliaikasta tilannetietoa.

Taloustilannetta, toiminnan volyymejä sekä suoritteita seurataan kuukausittain niin koko kuntayhtymäkokonaisuutena johtoryhmässä, kuin toimialoittain toimialapäällikkökokouksissa. Näissä käytetään kuukausiraportteja sekä reaaliaikaista tilannetietoa. Myös REDUn yhtymähallitus seuraa talouden ja toiminnan tilannetta suhteessa talousarvioissa asetettuihin (suunniteltuihin) tavoitteisiin. Osavuosikatsaus tehdään puolivuositarkastuksena heinäkuun lopun tilanteesta ja tilinpäätös koko kalenterivuoden osalta.

Esimiesten tehtävä on seurata ja arvioida alaistensa toimintaa, mm. työ- ja virkatehtävien hoitamista sekä siihen käytettyä työaika suhteessa työsuunnitelmiin sekä työehtosopimukseen ja työläinsäädäntöön. Esimiehen tehtävä on myös seurata ja valvoa, että alaistensa kanssa kehityskeskusteluissa sovitut osaamisen kehittämisen sekä muut henkilökohtaiset kehittämisen tavoitteet toteutuvat ja näin alaisella on työn tai viran hoitamisessa tarvittava osaaminen ja pätevyudet.

Jokainen REDUlainen on oman työnsä asiantuntija ja itsensä ”laatu­päällikkö”. Tähän sisältyy myös velvollisuus omatoimiseen itsensä työtehtävien ja tavoitteiden sekä oman osaamisensa seurantaan ja arviointiin (itsearviointi). On myös tärkeää, että jokainen REDUlainen antaa palautetta niin omasta toiminnasta kuin REDUsta kehityskeskustelussa ja vastaamalla henkilöstö­palautekyselyihin.

### **Tarkistaminen**

Uudessa ammatillisessa koulutuksessa on varauduttava aiempaa enemmän toiminnan ja sen volyymin muutoksiin sekä rahoitusjärjestelmän vaihtelevuuteen ja sitä kautta olemassa ole­viin taloudellisiin riskeihin. Toiminnan rahoitus ei muodostu enää pelkästään opiskelijavolyymistä, vaan myös sekä omien että myös toisten koulutuksen järjestäjien opiskelijoiden suorituksista eli tutkintojen ja niiden osien suorittamisista, toiminnan vaikuttavuudesta eli opiskeli­joiden sijoittumisesta työelämään, opiskelijoiden antamasta palautteesta ja työelämäpalautteesta. Myös poliittisilla toimilla on vaikutusta, sillä ammatillisen koulutuksen rahoituksesta kokonaisuutena päätetään vuosittain Eduskunnassa Suomen valtion talousarvioissa.

Suunnitelmat ovat suunnitelmia. Toiminnan ja sen tulosten arvioinnin perustella voi olla tarpeen muuttaa ja korjata suunnitelmia sekä lyhyellä että pidemmällä tähtäimellä. Esim. jos suunnittelut ja tavoitteeksi asetetut koulutukset eivät syystä tai toisesta toteudu suunnitellulla tavalla, tai OKM:n rahoituspäätökset eivät ole ennakoituja, voi olla tarpeen tehdä nopeita toi­minnan ja talouden tarkastamisia ja päätöksiä. Myös arvioitujen riskien toteutuminen edellyt­taa niihin reagointia.

Kuntayhtymätasolla tämä voi tarkoittaa talousarvioimuutoksia ja sekä myös yhteistoiminta­neuvotteluja. Toimialoille ja yksikköihin voi olla samaan aikaan tarvetta rekrytoida lisää henki­löstöä toisaalla ja toisaalla vähentää henkilöstöä tai muuttaa henkilöiden jo suunniteltuja ja hyväksytyjä työsuunnitelmia. Henkilötasolla tämä tarkoittaa edellytyksiä ja valmiuksia muu­toksiin työtehtäviin ja -suunnitelmiin sekä tarvittaessa myös oman osaamisen kehittämistä ja joustamista työtehtävien osalta. Mitä pidemmälle ajalle tehdään suunnitelmia, sitä enemmän niihin sisältyy epävarmuutta ja riskitekijöitä.

Henkilöstön antama palaute on tärkeää toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa. Henkilös­töpalautetta käsitellään sekä kuntayhtymätasolla, että toimiala- ja yksikkötasolla. Palautteiden käsittelyn tuloksia hyödynnetään mm. päivitettävissä henkilöstösuunnitelmissa, kehittämis­suunnitelmissa ja sitä kautta toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa.



### 3 OSA: Palautejärjestelmät

#### 3.1 Yleistä

Ammatillisen koulutuksen palautejärjestelmät osa asiakaslähtöistä toimintamme ja toiminnan asiakaslähtöisyyden jatkuvaa parantamista. Kysymme palautetta sekä ulkoisilta että sisäisiltä asiakkailta. Palautejärjestelmän tarkoituksena on tuottaa toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat ja näkevät heille tuotetun palvelun. Henkilöstöpalautteessa vastaavasti kysymme henkilöstöltämme (sisäinen asiakkuus) palautetta siitä, miten hyvin toimmemme työyhteisönä ja sitä kautta voimme kehittää työyhteisöstämme entistä paremman parantaen toimintamme laatua ja välillisesti myös ammatillisen koulutuksen laatua.

Palautejärjestelmämme sisältää sekä itse palautteen keräämisen, tulosten raportoinnin ja käsittelyn ja sen dokumentoinnin sekä niiden pohjalta päätettyjen korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden seurannan systemaattiset sovitut toimintatavat.

Palautteiden keräämisestä asiakkailta, palautteiden käsittelystä ja sen perusteella tehtävistä kehittämistoimenpiteistä vastaavat ko. toiminnasta vastaavat toimialat ja yksiköt ko. toimialan tai yksikön johdon tai päällikön johtamana.

Palautejärjestelmän ylläpidosta, kehittämisestä ja niihin liittyvistä pääkäyttäjätehtävistä vastaa sisäiset palvelut.

Seuraavissa kappaleissa on kuvattu lyhyesti REDUn yhteiset ns. REDU-tasoiset palautejärjestelmät. Näiden lisäksi asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti toimintayksiköissä ja toimialoilla.

#### 3.2 Tutkintokoulutuksen opiskelijapalautejärjestelmä (amispalaute)

Ammatillisen koulutuksen tutkintokoulutuksen opiskelijalta kysytään palautetta valtakunnallisella OPH:n ylläpitämällä amispalautejärjestelmällä. Amispalautejärjestelmä on osa ammatillisen koulutuksen kansallisen tason laadunhallinta ja ohjausjärjestelmää. Amispalaute on osa vaikuttavuusrahoitusta ja sen perusteella OKM jakaa vuosittain 2,5 % ammatillisen koulutuksen rahoituksesta.

Amispalautetta kerätään kaikilta tutkintokoulutuksen opiskelijoilta. Palautetta kysytään opiskelijoilta opiskelun alkuvaiheessa (aloituspalaute) ja päättövaiheessa (päättöpalaute).

- **Aloituspalautetta** kysytään 30 päivän sisällä siitä, kun opiskelijan HOKS:n 1. vaihe on hyväksytty. Käytännössä siis 1.–2. opiskelukuukauden aikana.
- **Päättöpalaute** kysytään, kun opiskelija on suorittanut kaikki HOKS:ssa valitsemansa tutkinnon osat ja käytännössä ennen tutkinto- tai osatutkintotodistuksen kirjoittamista. Päättöpalaute voidaan kysyä myös todistuksen saamisen jälkeen. Vastausaika on enintään 30 päivää.

Päättöpalaute kysytään sekä koko tutkinnon suorittavilta että myös niiltä, joilla HOKS:ssa on tavoitteena suorittaa vain osa tutkintoon sisältyvistä tutkinnon osista eli osatutkinto.

Aloituspalautekysely sisältää 4 ja päättöpalautekysely 12 rahoitukseen vaikuttavaa kysymystä. Näiden kysymysten vastaukset sekä kyselyjen vastausmäärät (vastausprosentti) vaikuttaa kyselyjen perusteella jaettavaan vaikuttavuusrahoitukseen.

Ammatillisen koulutuksen järjestäjien amispalautejärjestelmän tulokset ml. REDU ovat nähtävillä kansallisessa Vipuset -palvelussa:

- <https://vipunen.fi> > Ammatillinen koulutus > Opiskelijapalaute.

REDUn palauteraportit mm. toimialoittain yms. on nähtävillä ROKKI-intran palauteraportit -tiedostokirjastossa:

- <https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/palautteet> > Amispalaute...

### **Palautteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen palautteiden perusteella**

Amispalautekyselyjen tulokset käsitellään vähintään kerran vuodessa järjestävissä palautteiden käsittelytilaisuuksissa toimialoittain. Käsittelystä vastaavat toimialapäälliköt yhdessä alan opettajien ja ohjaajien kanssa.

Aloituskyselyn toimialan tulokset käsitellään keväällä ja päättökyselyn syksyllä. Kyselyn tulokset ja käsittelyn yhteydessä sovitut ja päätetyt kehittämistoimenpiteet kirjataan erilliseen sähköiseen lomakkeeseen. Kirjattujen toimenpiteiden toteuttamista sekä toimenpiteiden vaikutavuutta seurataan toimialoilla sekä toimialapäällikkökokouksissa.

Myös REDUn opiskelijakunta osallistuu amispalautteiden käsittelyyn. Opiskelijakunta käsittelee aloituspalautteet keväällä ja päättöpalauteet syksyllä. Opiskelijakunta esittää palautteiden perusteella 1–3 kehittämiskohdetta, jotka esitetään REDUn johtoryhmälle ja/tai toimialapäällikkökokoukseen jatko toimenpiteistä päättämistä varten.

Lisätietoa: [redu.fi/amispalaute](https://redu.fi/amispalaute).

Amispalautekyselyjen REDU, oppilaitos ja toimialakohtaiset raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa palautteet -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/palautteet> > Amispalaute...

Amispalautekyselyjen REDU ja oppilaitos tai toimintayksikkökohtaiset raportit ovat opiskelijoiden nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa Opiskelijasivuilla palautteet -tiedostokirjastossa: <https://rokki.redu.fi/opiskelijalle/palautteet/>.

Lisäksi oppilaitoksen tuloksia julkaistaan myös REDUn verkkosivujen opiskelijasivuilla mm. opiskelijoiden tiedotteissa: [redu.fi/opiskelu](https://redu.fi/opiskelu).

### 3.3 Tutkintokoulutuksien työelämäpalautejärjestelmä

Ammatillisessa koulutuksessa otetaan käyttöön 1.7.2021 valtakunnallinen koulutussopimus- ja oppisopimustyöpaikkojen työelämäpalautejärjestelmä, jonka ylläpidosta vastaa OPH.

Työelämäpalautekyselyjen kohderyhmänä ovat ne työpaikat, jotka ovat kouluttaneet REDUn tekemien oppisopimusten- ja/tai koulutussopimusten mukaisia opiskelijoita. Kyselyillä ei arvioida opiskelijaa eikä työpaikan toimintaa. Työelämäpalautejärjestelmä sisältää työpaikkaohjaajakyselyn ja työnantajakyselyn.

#### **Työpaikkaohjaajakysely**

Työpaikkaohjaajilta kysytään palautetta opiskelijan työelämässä järjestetyn koulutuksen eli työelämässä oppimisen jakson päätyttyä. Kysely lähetetään OPH:sta automaattisesti koulutus- tai oppisopimukseen kirjatulle työpaikkaohjaajalle. Kyselyn lähettämisessä käytetään Studentan koulutussopimukseen tai oppisopimukseen kirjattuja tietoja, jotka siirretään OPH:lle opiskelijan eHOKS:iin. Jotta palaute saadaan oikeaan aikaan kerättyä ja oikealta ohjaajalta, sopimuksessa täytyy olla oikein jakson alkamis- ja päättymispäivämäärät sekä ohjaajan nimi- ja yhteystiedot. Jos näihin tietoihin tulee muutoksia jakson aikana, esim. päättymispäivämäärä muuttuu tai ohjaaja vaihtuu, on muuttuneet tiedot muistettava päivittää ennen jakson loppumista.

#### **Työpaikkakysely**

Kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa niille työpaikoille ja niiden yhteyshenkilöille esim. työnantajan edustajille, joissa on ollut oppisopimuksen tai koulutussopimuksen perusteella REDUn opiskelijoita. Tammikuussa lähetetään vastauslinkit edeltävän vuoden 1.7.–31.12. ajalla kohderyhmään kuuluneille ja elokuussa lähetetään vastauslinkit saman vuoden 1.1.–30.6. ajalla kohderyhmään kuuluneille työpaikoille.

Työpaikkakyselyn vastaanottajana on koulutus- tai oppisopimuksen tehneen työnantajan tai työpaikan edustaja. Opetushallitus muodostaa kyselyjen vastauslinkit automaattisesti ja lähettää ne REDUlle, joka välittää ne edelleen työnantajan edustajalle. Kyselyn vastaanottanut henkilö voi vastata itse tai välittää sen edelleen toiselle henkilölle vastattavaksi. Työnantajien edustajien henkilö- ja yhteystietoja ei kerätä Opetushallitukseen, vaan koulutuksen järjestäjä päättää itse kenelle yhteistyötahonsa edustajalle kyselyn lähettää.

Lisätietoa: [redu.fi/tyoelamapalaute](https://redu.fi/tyoelamapalaute) .

Työelämäpalautejärjestelmän REDU, oppilaitos, toimialakohtaiset raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa palautteet -tiedostokirjastossa: <https://rokki.redu.fi/toimintakasikirja/palautteet> > Työelämäpalaute...

### 3.4 Valmentavien koulutuksien opiskelijapalautejärjestelmät

REDU järjestää ammatilliseen koulutukseen valmentavaa koulutusta (VALMA) sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaa koulutusta (TELMA).

VALMA- ja TELMA-koulutuksissa on käytössämme omat aloitus- ja päättökyselyt. VALMA-kyselyn kysymykset on laadittu Laatusampo-hankkeen verkostossa vuonna 2019 ja ovat yhteisiä Ammattiopisto Lappian, Keski-Pohjanmaan koulutuskuntayhtymä KPEDU:n ja Koulutuskuntayhtymä OSAO:n kanssa. TELMA-kyselyn kysymykset on laadittu REDUssa em. Laatusampo-verkoston kysymysten pohjalta.

Lisätietoa: [redu.fi/valmakysely](http://redu.fi/valmakysely) ja [redu.fi/telmakysely](http://redu.fi/telmakysely).

#### **Palautteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen palautteiden perusteella**

VALMA- ja TELMA-koulutuksien opiskelijapalautteen tulokset käsitellään vähintään vuosittain järjestävissä palautteiden käsittelytilaisuuksissa toimialalla sekä lisäksi koulutuksittain. Käsitteystä vastaa toimialan päällikkö (pedagoginen päällikkö) yhdessä koulutuksen opettajien ja ohjaajien kanssa.

Kyselyn tulokset ja käsittelyn yhteydessä sovitut ja päätetyt kehittämistoimenpiteet kirjataan erilliseen sähköiseen lomakkeeseen.

Kirjattujen toimenpiteiden toteuttamista sekä toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan toimialoilla sekä toimialan kokouksissa.

VALMA- ja TELMA-kyselyjen REDU / oppilaitos ja koulutuskohtaiset raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa palautteet -tiedostokirjastossa: <https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/palautteet> > VALMA... tai TELMA...

### 3.5 Henkilöstöpalautejärjestelmä

REDUn henkilöstökysely toteutetaan, joka toinen vuosi (parillisina vuosina). Näin kyselyn tulosten käsittelyyn ja käsittelyn pohjalta tehtäviin päätöksiin ja kehittämistoimenpiteisiin jää riittävästi aikaa ennen seuraavaa kyselykierrosta.

Henkilöstökysely sisältää kuusi osa-aluetta (tavoitteet ja tehtävät, osaaminen ja uudistuminen, vuorovaikutus ja yhteistyö, johtaminen, työhyvinvointi ja työkyky sekä työolot). Vastausprosenttitaloite on 70 % ja vastaavasti tavoitteena on, että tyytyväisten osuus on vähintään 70 % vastaajista. Työpaikkakiusaamisen ja seksuaalisen häirinnän osalta tavoitteena oli nollatoleranssi.

Henkilöstöpalautteen tulokset käsitellään toimintayksiköittäin. Lisäksi tuloksia käsitellään pienemmissä tilaisuuksissa tiimeittäin/lähityöyhteisöittäin. Toimintayksikkökohtaisiin tulosten käsittelyyn osallistuvat toimintayksikön henkilöstön lisäksi tulosalueen johtaja, turvallisuus-päällikkö, työsuojeluvastuualue, henkilöstöpäällikkö ja henkilöstösuunnittelija sekä Rovaniemen yksiköiden osalta työterveyshoitaja. Laajasti osallistavalla käsittelyllä halutaan varmistaa, että esim. henkilöstö- ja työsuojeluasioista vastaavat saavat kattavasti palautetta vastuualueistaan, tilaisuuden aikana pystyttiin antamaan vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja kiireelliset kehittämistoimet pystyttiin käynnistämään heti.

Toimintayksiköiden kehittämiskohteiden määrittelyssä sovelletaan LEAN-ajattelun jatkuvan parantamisen menetelmää, jossa kehitettävät asiat jaetaan pitkäaikavälin ja lyhyen aikavälin kehittämiskohteisiin. Kehittämiskohteita tarkastellaan henkilöstökyselyn osa-alueittain. Kaikki kehittämiskohteet on visuaalisesti kuvattu, jotta kehittämisen kokonaisuus on helpompi hahmottaa ja päätettyjen toimenpiteiden toteutumista on helpompi seurata. REDUn Osaamisen kehittämisen työryhmä peilaa kaikkien yksiköiden käsittelytilaisuuksien tuloksia ja tulevia valtakunnallisen tason muutoksia. Mukana kommentoimassa ovat myös johtoryhmä, YT-toimikunta ja REDUn kehittämistyöryhmä. Analysointityön tuloksena päätetään REDUn kehittämisen painopisteet sekä niille tarkempi aikataulus ja vastuutus.

Lisätietoa: <https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/> > [1.2.4.3 Palautejärjestelmät](#).

Henkilöstöpalautteiden REDU/oppilaitos ja toimialakohtaiset raportit sekä sovitut kehittämistoimenpiteet ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa palautteet -tiedostokirjastossa: <https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/palautteet> > Henkilöstökysely.

### 3.6 Tukipalvelujen palautejärjestelmät

REDUssa opiskelijalle, henkilökunnalle ja vierailijoille tukipalveluja tuottavat yksiköt mm. opiskelijapalvelut ja ravintolapalvelut sekä kuntayhtymän sisäiset palvelut.

Näillä on käytössä omia palautekyselyjä seuraavasti

- Ravintoloiden palautekysely,
- Ravintoloiden aamupalakysely.

Tukipalvelujen REDUja yksikkökohtaiset raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa palautteet -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/palautteet> > (kyselyn nimi).

## 4 OSA: Toiminnan arviointi

### 4.1 Arviointitoiminnan lakisääteisyys

REDU vastaa järjestämiensä tutkintojen ja koulutuksien ja muun toiminnan laadusta sekä sen jatkuvasta parantamisesta. Lainsäädäntö velvoittaa REDUa arvioimaan järjestämiään tutkintoja, koulutusta, muuta toimintaa sekä niiden laatua ja vaikuttavuutta sekä osallistumaan ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Arviointien keskeiset tulokset on myös julkaistava. ([Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2018](#), 126 §.)

- REDU vastaa järjestämiensä tutkintojen ja koulutusten laadusta.
- Arviointitoiminta on lakisääteistä.
- Arviointien tulokset on julkaistava.

REDUn arviointitoiminta lähtee lakisääteisistä velvoitteista. Osana [kohdassa 2.2](#) esitettyä osaa-misperusteisuuden laadunvarmistusta, REDU osallistuu Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) ohjaamiin oppimistulosten arviointeihin sekä Työelämätoimikuntien toteuttamiin vierailukäynteihin. REDU osallistuu myös Karvin ohjaamiin teema-arviointeihin sekä laadunhallintajärjestelmän toimivuuden arviointeihin.

Näiden lisäksi REDUssa voidaan toteuttaa muita arviointeja joko itsearviointina tai ulkoisena arviointina tai niiden yhdistelmänä. Näistä muista arvioinneista päätetään erikseen esim. talousarvion yhteydessä, jossa niihin varataan tarvittavat resurssit myös.

Lakisääteisten arviointien toteuttamisesta vastaavista johtajista on päätetty REDUn hallintosäännön 3. luvussa sekä sen nojalla annettujen delegointipäätösten mukaisesti:

- Kuntayhtymän johtaja vastaa koko REDUa koskevista arvioinneista.
- Rehtori vastaa ammatillista oppilaitosta ja sen vastuulla olevia tutkintoja ja koulutuksia koskevista arvioinneista.
- Toimialapäällikkö / pedagoginen päällikkö / opiskelijapalvelupäällikkö / ravintolapäällikkö vastaa vastuualueensa tutkintojen ja koulutusten tai muun toiminnan arvioinnista siltä osin, kuin rehtori on hänelle toimivaltaa delegoinut.

Kuntayhtymän päätöksentekoa ja hallintoa koskevista arvioinneista vastaa yhtymähallitus ja niistä päättää yhtymäkokous.

Em. vastuu tarkoittaa mm. sitä, että ko. toimielin tai johtaja nimeää arvioinnin toteuttamisesta vastaavan henkilön tai henkilöt sekä tekee päätökset tarvittavista resursseista.

REDUn laatukoordinaattori koordinoi ja seuraa REDUn arviointitoimintaa ja toimii arviointiasi-oissa yhteyshenkilönä mm. Karvi suuntaan. Tarvittaessa hän tekee esitykset johdolle mm. arviointikohtaisten vastuuhenkilöiden nimittämisestä.

- Toiminnasta vastaava johto vastaa myös arvioinneista.
- Johto nimeää arviointien yhteyshenkilöt ja toteuttajat sekä antaa resurssit niihin.
- Laatukoordinaattori toimii arviointiasi-oissa yhteyshenkilönä ellei toisin ole päätetty.
- Laatukoordinaattori koordinoi ja seuraa REDUn arviointitoimintaa ja raportoi arviointitoiminnasta ja arvioinneista johdolle.

## 4.2 OPH: Työelämätoimikuntien vierailut

Opetushallituksen alaisuudessa toimivat alakohtaiset työelämätoimikunnat valvovat kaikkien ammatillisen koulutuksen järjestäjien ml. REDUn osaamisen osoittamisen ja arvioinnin toimintaa. Valvonta on osa ammatillisen koulutuksen kansallista laadunhallintaa ja -varmistusta. Työelämätoimikunnat mm. vierailevat meidän luona, osallistuvat satunnaisesti järjestämiimme näyttötilaisuuksiin ja pyytävät nähtäväkseen osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelmamme sekä tutustuvat laadunhallintajärjestelmäämme. Työelämätoimikunnista ja niiden tehtävistä on säädetty [Laissa ammatillisesta koulutuksesta 531/2018](#) , 120 §:ssä.

- Työelämätoimikunnat valvovat järjestäjien näyttötoimintaa (varmistavat laatua).

Työelämätoimikunnat antavat myös lausuntoja OKM:lle koulutuksen järjestäjän edellytyksistä tutkintojen ja koulutuksien järjestämiseen esim. silloin, kun on tarvetta laajentaa tai rajoittaa järjestäjän oikeutta järjestää tutkintoja ja koulutuksia (lupien muutokset).

Lisätietoa työelämätoimikunnista OPH:n verkkosivulla:

[oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus/tyoelamatoimikunnat](http://oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus/tyoelamatoimikunnat) .

Työelämätoimikuntien REDUun tekemien vierailukäyntien raportit ovat nähtävissä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa arviointiraportit -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/arvioinnit> > Työelämätoimikunnan vierailut.

## 4.3 Karvi: Oppimistulosten arvioinnit

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) vastaa ammatillisen koulutuksen oppimistulosten arvioinnista Niiden tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten hyvin opiskelijat saavuttavat tutkinnon perusteiden osaamistavoitteet ja ammattitaitovaatimukset. Lisäksi arvioinnin tavoitteena on edistää oppimista, kehittää koulutusta ja varmistaa ammatillisen koulutuksen laatua.

Tutkintokohtaiset oppimistulosten arvioinnit kohdistuvat ammatilliseen osaamiseen ja perustuvat näyttöihin sekä niitä täydentäviin arviointiaineistoihin, kuten opiskelijan osaamisen itsearviointiin, koulutuksen järjestäjien ja työelämän itsearviointiin sekä näyttöjen laadun arviointiin. Arviointitietoa tuotetaan myös yhteisistä tutkinnon osista ja elinikäisen oppimisen avaintaidoista.

- Oppimistulosten arvioinneissa arvioidaan opiskelijoiden saavuttamaa osaamista.
- Edistetään oppimista ja kehitetään koulutusta.
- Varmistetaan osaltaan ammatillisen koulutuksen laatua.

Lisätietoa Karvin verkkosivuilla: [karvi.fi/amatillinen-koulutus/oppimistulosten-arvioinnit](http://karvi.fi/amatillinen-koulutus/oppimistulosten-arvioinnit).

REDUssa toteutettujen oppimistulosten arviointien aineistot ja raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa arviointiraportit -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/arvioinnit> > Oppimistulosten arvioinnit.

#### 4.4 Karvi: Teema arvioinnit ja järjestelmäarvioinnit

Kansallinen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) Teema-arvioinnit kohdistuvat sisällölliseen kokonaisuuteen tai aihepiiriin. Kohteena voi olla myös jonkin koulutusmuodon tilan arviointi. Järjestelmäarvioinneissa arvioinnin kohteena on koulutusjärjestelmä tai sen osa-alue. Lisäksi kohteena voi olla koulutuspolitiikka ja sen toimeenpano tai koulutusjärjestelmän kehittämisen. Teema- ja järjestelmäarvioinnit voivat kohdistua joko vain ammatilliseen koulutukseen tai samanaikaisesti useaan koulutusjärjestelmän tasoon.

Teema- ja järjestelmäarvioinnit toteutetaan Opetus- ja kulttuuriministeriön hyväksymän arviointisuunnitelman mukaisesti.

- Teema- ja järjestelmäarvioinneista päätetään OKM:n arviointisuunnitelmassa.
- Arvioidaan mm koulutuspoliittisten linjausten toteutumista, vaikutusta jne.
- Arviointi voi olla laajempi, useita koulutusasteita koskeva.

Lisätietoa: [karvi.fi/karvi/](https://karvi.fi/karvi/).

REDUssa toteutettujen teema-arviointien aineistot ja raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa arviointiraportit -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/arvioinnit>.

Lisätietoa Karvin verkkosivulla:

<https://karvi.fi/ammattillinen-koulutus/teema-ja-jarjestelmaarvioinnit/>.

#### 4.5 REDUn omat arvioinnit

Lainsäädännön velvoittavien arviointien lisäksi REDUssa voidaan toteuttaa muita arviointeja joko itsearviointina tai ulkoisena arviointina tai niiden yhdistelmänä. Näitä muista arvioinneista päätetään erikseen esim. talousarvion yhteydessä, jossa niihin varataan tarvittavat resurssit myös. Näitä REDUn omia arviointeja on olleet mm.:

- Hallitustyöskentelyn itsearviointi (2016 ja 2019),
- Toimintamallin arviointi (2020) ja
- Johdon Extended DISC -analyysi (2020)
- Toimialakohtaiset tilatarpeiden arviointi (2021).

REDUssa toteutettujen omien arviointien aineistot ja raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa arviointiraportit -tiedostokirjastossa:

<https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/arvioinnit>.



## 5 OSA: Laadunhallintajärjestelmän arviointi

### 5.1 Laadunhallinnan johdon katselmukset

Ammatillisen koulutuksen laadunhallintajärjestelmä on osa REDUn johtamisjärjestelmää. REDUn johto (johtoryhmä, toimialapäälliköt, pedagoginen päällikkö, opiskelijapalvelupäällikkö sekä ravintolapäällikkö) katselee vuosittain REDUn laadunhallintajärjestelmän. Katselmuksen valmistelee laatukoordinaattori, joka myös vetää tilaisuuden.

Katsauksessa käydään läpi, mitä arviointeja on toteutettu ja mitä palautteita on kerätty vuoden aikana, miten niiden tuloksia on käsitelty ja miten itse laadunhallintajärjestelmää järjestelmänä on kehitetty ja parannettu. Katsauksessa ei esitellä arviointien ja palautteiden tuloksia muuta kuin siltä osin, kun niissä on mahdollisesti arvioitu tai annettu palautetta itse laadunhallintajärjestelmästä.

Katsauksen yhteydessä käydään myös johdon kanssa keskustelua laadunhallintajärjestelmän tilasta ja sen kehittämistarpeista. Katsustilaisuudesta laaditaan muistio.

Laadunhallintajärjestelmän johdon katselmusten raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa laadunhallintajärjestelmän katselmukset -tiedostokirjastossa.

<https://rokki.redu.fi/johto/laadunhallinnankatselmukset/> .

### 5.2 Karvi: Laadunhallintajärjestelmän arvioinnit

Ammatillisen koulutuksen lainsäädäntö (531/2017, 126 §) velvoittaa REDUn arvioimaan oma laadunhallintajärjestelmä säännöllisesti sekä julkaisemaan keskeiset arviointitulokset.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) tehtävänsä mukaisesti tuottaa ammatillisen koulutuksen järjestäjille tietoa niiden laadunhallintajärjestelmien tilasta ja toimivuudesta. Käytännössä tämä tapahtuu siten, että Karvi on laatinut kansalliset, ammatillisen koulutuksen järjestäjien laadunhallintajärjestelmien kriteerit ja arviointiohjeet. Nämä Karvin laadunhallintajärjestelmän arvioinnit toteutetaan säännöllisesti noin 3–5 vuoden välein. Laadunhallintajärjestelmien arvioinnit kattavat koulutuksen järjestäjän koko toiminnan ja niiden kohteena ovat kaikki ammatillisen koulutuksen järjestäjät.

Karvin ohjeiden ja kriteereiden mukaisesti järjestäjän ml. REDU on itsearvioitava laadunhallintajärjestelmänsä käyttäen näitä kriteereitä. Järjestäjän on myös toimitettava itsearviointien tulokset Karville määräaikaan menneessä. Karvi tekee näiden itsearviointien perusteella myös ulkoisia arviointeja osalle koulutuksen järjestäjistä. Edellisellä arviointikierroksella vuonna 2015 Karvi teki REDUun myös ulkoisen arvioinnin.

Lisätietoa laadunhallintajärjestelmien arvioinneista Karvin verkkosivuilla:

<https://karvi.fi/ammattillinen-koulutus/laadunhallintaan-liittyvat-arvioinnit/> .

REDUssa toteutettujen laadunhallintajärjestelmän itsearviointien ja ulkoisten arviointien aiheet ja raportit ovat nähtävillä ROKKI-intran toimintakäsikirjassa arviointiraportit -tiedostokirjastossa: <https://rokki.redu.fi/toimintakäsikirja/arvioinnit> > Laadunhallintajärjestelmän arviointi.

### 5.3 Laadunhallintajärjestelmän kehittäminen

REDUn ammatillisen koulutuksen laadunhallintajärjestelmää kehitetään ja parannetaan jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Laadunhallinnan kehittämisessä hyödynnetään mm. Opetus- ja kulttuuriministeriön sekä Opetushallituksen erillisrahoituksia ja -hankkeita.

Laadunhallinnan ja siihen liittyvän järjestelmien kehittämistoiminnasta vastaa kehitysjohtaja.

- Laadunhallintajärjestelmän kehittämisestä siltä osin, kun kyse on johtamisjärjestelmästä, vastaa kuntayhtymän johtaja yhteistyössä tulosaluejohtajien, rehtoreiden ja kehitysjohtajan kanssa.
- Laadunhallintajärjestelmään kuuluvien laadunhallinnan järjestelmien kuten palaute- ja arviointijärjestelmien sekä toimintakäsikirjan kehittämisestä vastaa laatukoordinaattori yhteistyössä kehitysjohtajan ja laadunhallinnan työryhmän kanssa.

Laadunhallinnan kehittämisen suunnitelmat hyväksyy kuntayhtymän johtaja.

## LIITEET

Liitteinä tiivistetyt laadunhallinnan kuvaukset:

- [Laadunhallinnan tiivistetty kuvaus opiskelijalle](#)
- [Laadunhallinnan tiivistetty kuvaus työelämälle](#)
- [Laadunhallinnan kuvaus redulaiselle \(henkilökunnalle\).](#)



## Laadunhallinnan kuvaus opiskelijalle

**Laatuperiaattemme on, että laatu syntyy tekemällä.** Oppiminen tapahtuu sinussa. Oppiminen vaatii sinulta, että opiskelet aktiivisesti. Olet vastuussa omasta oppimisesta, joten olet oman oppimisesi päällikkö – ”laatupäällikkö”. Toteutamme yhdessä sinun kanssa tulevaisuudensuunnitelmiasi ja toiveitasi - saat toivomasi ammatin tai osia siitä. REDU tarjoaa sinulle mahdollisuuden oppia ammattitaitoa ja osaamista. Meillä myös näytät osaamisesi, arvioimme osaamisesi ja annamme siitä sinulle todistuksen.

### ASIAKAS- LÄHTÖISYYS

#### Asiakaslähtöisyys

Ammatillisen koulutuksen laadukkaan toiminnan keskeisin periaate on asiakaslähtöisyys. Työelämä ja opiskelijat ovat ammatillisen koulutuksen asiakkaita. Oppilaitoksemme on olemassa opiskelijoita ja työelämää varten.

- **Ammatillisen koulutuksen laadukkuus muodostuu osaamisperusteisuudesta ja henkilökohtaistamisesta.**

### OSAAMIS- PERUSTEISUUS

#### Osaamisperusteisuus

Tarjoamme ammatilliset tutkinnot ja koulutukset perustuvat valtakunnallisten opetushallituksen määrittämiin tutkintojen ja koulutuksien perusteisiin. Näissä perusteissa on määrätty mistä osista tutkinnot ja koulutukset muodostuvat. Perusteissa on myös kerrottu tutkinnon tai koulutuksen osien ammattitaito- ja osaamistavoitteet sekä kuinka hyvin ne pitää osata (arviointikriteerit). Tutkinnon perusteet ovat osaamisen laatuksiteeristö.

### HENKILÖ- KOHTAISTAMINEN (HOKS)

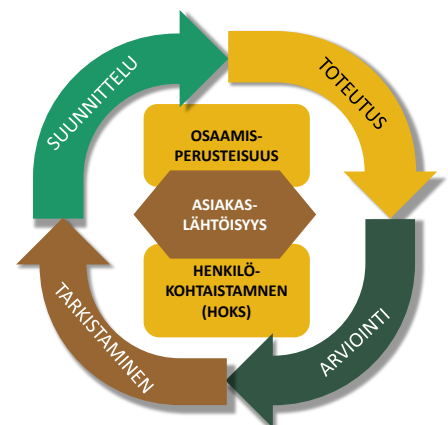
#### Henkilökohtaistaminen

Jokainen opiskelija kuten sinä, olet yksilö. Sinulla on omat tavoitteet koulutukselle ja tulevaisuudensuunnitelmat. Sinulla voi olla jo ennen opiskelun aloittamista aiemmin hankittua osaamista, opintoja ja työkokemusta, jonka otamme huomioon. Uuden osaamisen oppiminen rakentuu aiemmin opitun ja hankitun osaamisen pohjalle. **Henkilökohtaiseen osaamisen kehittämisuunnitelma** (HOKS) on nimensä mukaisesti sinun henkilökohtainen suunnitelma. Laadimme HOKS:n yhdessä sinun kanssa ja jonka perusteella toteutamme koulutuksesi.

#### Oppimisen laadun varmistaminen

Oppimisesi ja opiskelusi laadun varmistaminen perustuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen, joka on kuvattu laatuympyränä.

Seuraavalla sivulla on kuvattu, miten oppimisesi laatua varmistetaan laatuympyrän mukaisesti suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja tarkistamisessa.

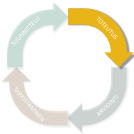




➤ **Oppimisesi laadun varmistaminen perustuu jatkuvan parantamisen periaatteelle eli laatuympyrämalliin**



**SUUNNITTELU:** Laadimme sinulle yhdessä sinun kanssa opiskelusi alussa henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman eli HOKS:n. Nimitämme sinulle myös henkilökohtaisen omaohjaajan, joka toimii oppimisesi valmentajana ja tukihenkilönä. HOKS:ssa suunnittelu lähtee sinun tulevaisuudensuunnitelmista ja tavoitteista. Selvitämme myös millaista osaamista, opintoja työkoemusta sinulla on jo pohjalla. Suunnittelemme ja sovimme kanssasi mitä tutkinnon tai koulutuksen osia valitset ja miten hankit niiden osaamisen. Suunnittelemme myös, miten ja milloin näytät osaamisesi. Näistä muodostuu sinun oma henkilökohtainen opiskelupolku. Lisätietoa: [redu.fi/hoks](http://redu.fi/hoks)



**TOTEUTUS:** Tarjoamme sinulle mahdollisuuden hankkia ja kehittää osaamistasi niin oppilaitoksessa-, työelämässä- kuin verkossa oppien tai niiden yhdistelmänä sinun kanssa suunnitellun HOKS:n eli oman oppimispolkusi mukaisesti. Sinä oman oppimisesi ”laatu-päällikkönä” vastaat omasta oppimistasi osallistumalla aktiivisesti sinulle järjestettyyn koulutukseen niin oppilaitoksessa, työelämässä, kuin verkossa ja myös ulkomailla, jos niin haluat. Lisätietoa: [redu.fi/opiskelu](http://redu.fi/opiskelu).

Järjestämme sinulle myös mahdollisuuden näyttää osaamisesi työpaikalla tai oppilaitoksessa. Arvioimme osaamistasi yhdessä sinun ja työelämän kanssa verraten sitä tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen ja niiden arviointikriteereihin. Aikaisemmin oppimisen aikana saamasi palaute osaamisestasi ei vaikuta arviointiin, vaan se miten hyvin osaat näytössä. Lisätietoa: [redu.fi//naytot](http://redu.fi//naytot).



**ARVIOINTI:** Sinä oman oppimisesi ”laatupäällikkönä” seuraat yhdessä omaohjaajasi kanssa, miten osaamisesi kehittyy ja opiskelusi etenee. Saat myös palautetta oppimisesta opettajilta ja työpaikkaohjaajilta sekä myös itse arvioit omaa osaamistasi.

Kysymme sinulta koulutuksemme asiakkaana myös palautetta siitä, miten olemme onnistuneet. Opiskelun alussa HOKS:n hyväksynnän jälkeen kysymme aloituspalautetta ja kun olet saamassa oman opintopolkusi päätökseen, kysymme päättöpalautea. Lisätietoa [redu.fi/opiskelijapalaute](http://redu.fi/opiskelijapalaute).



**TARKISTAMINEN:** Aina kaikki ei mene niin kuin on suunniteltu. Koulutukseen voi tulla myös laatu-poikkeamia. Myös tavoitteesi voi muuttua, tarvitset enemmän tai vähemmän aikaa oppimiseen, saat työpaikan kesken opiskelua tms. Tarvittaessa tarkistamme ja muutamme yhdessä kanssasi sopien HOKS:iasi ja koulutuksen toteutusta. Esim. jos opiskelun aikana sinulle tarjoutuu mahdollisuus mennä töihin ammattialasi työtehtäviin, voimme sopia työnantajasi kanssa, että siirryt opiskelemaan oppisopimuksella.

Kehitämme myös omaa koulutustoimintaamme sinulta ja työelämältä saadun palautteen perusteella. Käymme palautteita läpi myös yhdessä opiskelijakunnan kanssa. Opiskelijakuntatoiminnan kautta voit olla mukana vaikuttamassa oppilaitoksemme toimintaan ja sen kehittämiseen. Lisätietoa: [redu.fi/opiskelijakunta](http://redu.fi/opiskelijakunta).



## Laadunhallinnan kuvaus työelämälle

**Laatuperiaattemme on, että laatu syntyy tekemällä.** Tehtävämme on tuottaa työelämälle eli yrityksille ja julkisyhteisöille osaavia ammattilaisia eli osaajia. Tarjoamme myös työelämässä jo oleville ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta sekä erilaisia ammattipätevyyskoulutuksia.

Työelämä ei ole pelkästään asiakkaamme vaan myös tärkein yhteistyökumppanimme. Työelämä on mukana uusien osaajien kouluttamisessa tarjoten heille mahdollisuuden hankkia ja näyttää ammattitaitoa ja osaamista aidoissa työelämän työtehtävissä.

### ASIAKAS- LÄHTÖISYYS

#### Asiakslähtöisyys

Ammatillisen koulutuksen laadukkaan toiminnan keskeisin periaate on asiakslähtöisyys. Olemme olemassa opiskelijoita ja työelämää varten. Tehtävämme on tuottaa osaajia ja osaamista työelämän tarpeisiin.

### ➤ Ammatillisen koulutuksen laadukkuus muodostuu osaamisperusteisuudesta ja henkilökohtaistamisesta.

#### OSAAMIS- PERUSTEISUUS

#### Osaamisperusteisuus

Tarjoamme ammatilliset tutkinnot ja niiden osat perustuvat valtakunnallisiin Opetushallituksen määräämiin tutkintojen ja koulutuksien perusteisiin. Niissä on määrätty mistä osista tutkinnot muodostuva sekä tutkinnon osittain millaista ammattitaitoa ja osaamista opiskelijalla täytyy ja kuinka hyvin eli arviointikriteerit. Tutkinnon perusteet ovat osaamisen laatukriteeristö.

Opetushallitus on laatinut perusteet yhdessä työelämän kanssa ja niitä uudistetaan säännöllisesti työelämän osaamistarpeiden muuttuessa. Ammatillisen koulutuksen järjestäjänä REDU laatii tutkinnon perusteiden pohjalta jokaiselle järjestämälleen tutkinnolle osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelman. Suunnitelman laatimisessa tehdään yhteistyötä työelämän kanssa mm. suunnitellaan millaisissa työtehtävissä ja työpaikoissa opiskelijat voita osoittaa osaamista.

#### HENKILÖ- KOHTAISTAMINEN (HOKS)

#### Henkilökohtaistaminen

Ammatillisessa koulutuksessa jokainen opiskelija ja oppija nähdään yksilönä. Jokaisella on omat osaamisensa kehittymistavoitteensa ja tulevaisuudensuunnitelmat. Opiskelijalla voi olla myös aiemmin hankittua osaamista, opintoja ja työkokemusta, joka huomioidaan. Uuden osaamisen oppiminen rakentuu aiemmin opitun ja hankitun osaamisen pohjalle.

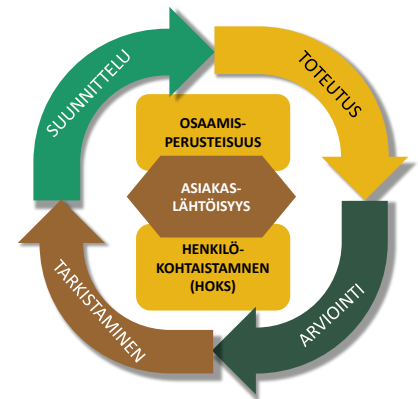
**Henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelma** (HOKS) on nimensä mukaisesti opiskelijan henkilökohtainen suunnitelma, jonka laadimme yhdessä opiskelijan kanssa. Myös työelämä osallistuu opiskelijan HOKS:n laadintaan siltä osin, kun osaamista hankitaan työelämässä oppien ja osaamista osoitetaan työelämässä näytöin.



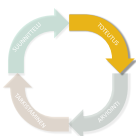
- Työelämässä oppimisen ja näyttöjen laadun varmistaminen perustuu jatkuvan parantamisen periaatteelle (laatuympyrä).

Opiskelija voi hankkia osaamisen ja ammattitaidon kokonaan tai osittain työelämässä oppien. Työelämässä oppimisen ja siellä järjestettyjen näyttöjen tarkoituksena on varmistaa, että opiskelijan osaaminen vastaa tutkinnon perusteiden ammattitaito- ja osaamista-voitteiden lisäksi käytännössä työelämän vaatimuksia.

Työelämässä oppimisen eli *työpaikalla järjestettävän koulutuksen* laadun varmistaminen perustuu jatkuvan parantamisen periaatteen, joka on kuvattu laatuympyränä.



**SUUNNITTELU:** Työelämässä oppiminen suunnitellaan ja sovitaan aina työpaikan kanssa koulutussopimuksella tai oppisopimuksella. Lähtökohtana suunnittelussa on työpaikan normaalit työtehtävät ja työtilanne. Ennen sopimista selvitämme yhdessä työpaikan kanssa, millaisia työtehtäviä työpaikalla voidaan antaa opiskelijalle huomioiden opiskelijan opiskelutilanne ja jo hankittu osaaminen sekä minkä tutkinnon osien osaamista niissä työtehtävissä on mahdollista hankkia ja osoittaa. Suunnitelmaa tarkennetaan samalla näyttöjen osalta, mikäli työpaikalla osoitetaan ja arvioidaan opiskelijan osaamista. Lisätietoa työelämässä oppimisesta [redu.fi/teo](http://redu.fi/teo) ja näytöistä [redu.fi/naytot](http://redu.fi/naytot) -sivuilla.



**TOTEUTUS:** Opiskelijan työelämässä oppiminen ja näytöt toteutetaan yhteistyössä työelämän kanssa työpaikan kanssa sovittuun koulutus- tai oppisopimuksen mukaisesti. Työpaikalla opiskelija tekee työpaikan kanssa sovittuja työtehtäviä. Järjestämme myös työpaikan henkilöstölle koulutuksia työpaikalla, oppilaitoksessa kuin verkossa siten, kun olemme erikseen sopineet työnantajan kanssa.



**ARVIOINTI:** Työelämä on asiakkaamme ja kumppanimme. Kysymme aina työelämässä oppimisen jakson jälkeen palautetta työpaikkaohjaajalta, miten olemme onnistuneet. Lisäksi kysymme 2 kertaa vuodessa työpaikkapalautetta työpaikan edustajilta tai työnantajilta. Lisätietoa [redu.fi/tyoelamapalaute](http://redu.fi/tyoelamapalaute). Kysymme myös erikseen palautetta työpaikkojen henkilöstölle järjestetyistä koulutuksista. Arviomme myös toimintaamme ja toimintamme laatua. Osallistumme mm. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) toteuttamiin oppimistulosten, teema- ja laadunhallintajärjestelmien arviointeihin, joihin kutsumme mukaan myös työelämän ja muiden sidosryhmiemme edustajia. Lisätietoa:

<https://karvi.fi/amatillinen-koulutus/>.



**TARKISTAMINEN:** Aina kaikki ei mene niin kuin on suunniteltu ja sovittu tai tapahtuu laatu-epäonnistuksia. Tilanne työpaikalla ja opiskelijan elämäntilanne saattavat muuttua. Tällöin on tärkeää, että muutoksista ilmoitetaan työelämässä oppimisesta vastaavalle ohjaavalle opettajalle ja opiskelijalle ja yhdessä tarkistetaan ja sovitaan, miten jatkossa toimitaan. Koulutussopimuksessa ja oppisopimuksessa on sovittu tarkemmin mm. siitä, miten näissä tilanteissa toimintaan ja milloin sopimus voidaan purkaa. Kehitämme myös omaa toimintaamme ml. työelämäyhteistyötä ja niiden laatua opiskelijoilta ja työelämästä saadun palautteen sekä arviointien tulosten perusteella.



## Laadunhallinnan kuvaus redulaiselle

**Laatuperiaattemme on, että laatu syntyy tekemällä.** Jokainen REDUn palveluksessa oleva (redulainen) on oman työnsä laatupäällikkö. Tehtävämme on tuottaa työelämälle eli yrityksille ja julkisyhteisöille osaavia ammattilaisia eli osaajia. Tarjoamme myös työelämässä jo oleville ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta sekä erilaisia ammattipätevyyskoulutuksia.

Asiakkaitamme ovat opiskelijat ja työelämä. Työelämä on myös tärkein yhteistyökumppanimme. Työelämä on mukana uusien osaajien kouluttamisessa tarjoten heille mahdollisuuden hankkia ja näyttää ammattitaitoa ja osaamista aidoissa työelämän työtehtävissä.

### ASIAKAS- LÄHTÖISYYS

#### Asiakaslähtöisyys

Ammatillisen koulutuksen laadukkaan toiminnan keskeisin periaate on asiakaslähtöisyys. Olemme olemassa opiskelijoita ja työelämää varten. Tehtävämme on tuottaa osaajia ja osaamista työelämän tarpeisiin. Koulutustoiminnassa on kyse asiakaspalvelutyöstä, jossa olemme suoraan kontaktissa henkilöasiakkaidemme eli opiskelijoiden kanssa.

### ➤ Ammatillisen koulutuksen laadukkuus muodostuu osaamisperusteisuudesta ja henkilökohtaistamisesta.

### OSAAMIS- PERUSTEISUUS

#### Osaamisperusteisuus

Tarjoamme ammatilliset tutkinnot ja niiden osat perustuvat valtakunnallisiin Opetushallituksen määrittämiin tutkintojen ja koulutuksien perusteisiin. Niissä on lakisääteisesti määrätty mistä osista tutkinnot muodostuva sekä tutkinnon osittain millaista ammattitaitoa ja osaamista opiskelijalla täytyy ja kuinka hyvin eli arviointikriteerit. Tutkinnon perusteet ovat osaamisen laatukriteeristö.

Opetushallitus on laatinut perusteet yhdessä työelämän kanssa ja niitä uudistetaan säännöllisesti työelämän osaamistarpeiden muuttuessa. Ammatillisen koulutuksen järjestäjänä REDU laatii tutkinnon perusteiden pohjalta jokaiselle järjestämälleen tutkinnolle osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelman. Suunnitelman laatimisessa tehdään yhteistyötä työelämän kanssa mm. suunnitellaan millaisissa työtehtävissä ja työpaikoissa opiskelijat voita osoittaa osaamista.

### HENKILÖ- KOHTAISTAMINEN (HOKS)

#### Henkilökohtaistaminen

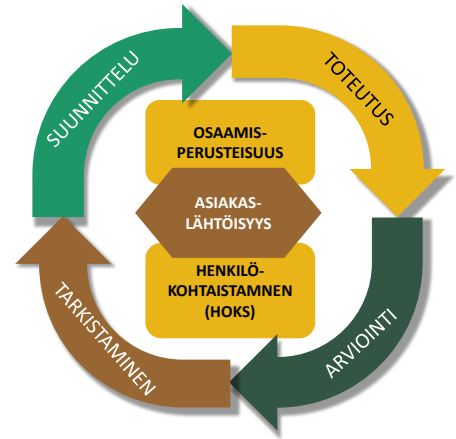
Ammatillisessa koulutuksessa jokainen opiskelija ja oppija nähdään yksilönä. Jokaisella on omat osaamisensa kehittymistavoitteensa ja tulevaisuudensuunnitelmat. Opiskelijalla voi olla myös aiemmin hankittua osaamista, opintoja ja työkokemusta, joka huomioidaan. Uuden osaamisen oppiminen rakentuu aiemmin opitun ja hankitun osaamisen pohjalle. Henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS) on nimensä mukaisesti opiskelijan henkilökohtainen suunnitelma, jonka laadimme yhdessä opiskelijan kanssa. HOKS on koulutuksen toteuttamista sitova suunnitelma, josta ei voida poiketa ilman, että asiasta sovitaan opiskelijan kanssa ja HOKS tältä osin päivitetään.



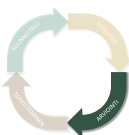
- **Koulustustoiminnan laadun varmistaminen perustuu jatkuvan parantamisen periaatteelle (laatuympyrä).**



**SUUNNITTELU:** Ammatillisen koulutus on suunnitelmallista ja säädettyä toimintaa. Koulutuksen järjestäminen perustuu lainsäädäntöön. Tutkintojen perusteet on lain nojalla annettuja määräyksiä, joista ei saa poiketa. Koulutuksen järjestäjinä laadimme jokaiseen tutkintoon osaamisen arvioinnin toteuttamisuunnitelman yhdessä työelämän kanssa. Opiskelijan kanssa suunnitteleme hänen koulutuksen ja laadimme siitä hänelle HOKS:n. Suunnitellemme myös koulutuksen toteutuksen siten, että se mahdollistaa monipuolisesti hankkia osaamista. Oppilaitoksessa ja verkossa tapahtuva opetus- ja ohjaustoiminta tapahtuu lukujärjestysten mukaisesti ja työelämässä oppimisesta suunnitteleme, sovimme työpaikan kanssa. Opetustoiminnan resursointi perustuu vuosittain myönnettyyn valtionosuusrahoitukseen, joka myönnetään edellisinä vuosina toteutuneiden opiskelijavuosien, suoritettujen tutkinnon osien ja tutkintojen sekä opiskelijoiden sijoittumisen sekä heiltä ja työelämäältä saadun palautteen perusteella. Suunnitteleme myös oman työmme ja miten sen teemme. Vaikka koulustustoiminta on tarkasti säädettyä, meillä on kuitenkin laaja mahdollisuus itse päättää, miten käytännössä teemme oman työmme.



**TOTEUTUS:** Ammatillisten tutkinnon osien osaaminen hankintaan opiskelijan HOKS:n mukaisesti oppilaitoksessa-, työelämässä- tai verkossa oppien tai niiden yhdistelmänä. Opiskelijan työelämässä oppiminen ja näytöt toteutetaan yhteistyössä työelämän kanssa työpaikan kanssa sovitun koulutus- tai oppisopimuksen mukaisesti. Järjestämme myös työpaikan henkilöstölle koulutuksia työpaikalla, oppilaitoksessa kuin verkossa siten, kun olemme erikseen niin sopineet työnantajan kanssa.



**ARVIOINTI:** Kysymme asiakkailtamme palautetta systemaattisesti. Opiskelijoilta kysymme aloitus- ja päättöpalautea ja työelämästä työpaikkaohjaajilta ja työnantajilta palautetta meidän toiminnasta. Myös tukipalveluja tuottavat yksikkömme kysyvät palautetta, kuten ravintolapalvelut. Käsittelemme saamamme palautteen yhdessä asiakkaidemme kanssa ja dokumentoimme käsittelyn sekä seuraamme miten palautteen perusteella valitut kehittämistoimenpiteet edistyvät ja parantavatko ne asiakastyytyväisyyttä. Osallistumme myös lakisääteisiin Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) toteuttamiin oppimistulosten sekä teema- ja laadunhallintajärjestelmien arviointeihin, joihin kutsumme mukaan myös työelämän ja muiden sidosryhmiemme edustajia. Lisätietoa: <https://karvi.fi/ammattillinen-koulutus/>.



**TARKISTAMINEN:** Aina kaikki ei mene niin kuin on suunniteltu ja sovittu tai tapahtuu laatu-epäonnoksia. Virheiden tekeminen on inhimillistä ja voimme oppia niistä. Kehitämme organisaationa, yksikkönä, toimialana, tiiminä ja yksilönä omaa toimintaamme ja tuottamiemme koulutuspalvelujen laatua saamiemme palautteiden ja arviointien perusteella. Korjaamme tai kehitämme omaa toimintaamme saatujen palautteiden ja arviointien perusteella. Kehitämme kaikki omaa osaamista ja ammattitaitoa, oli sitten kyse ammattialastamme osaamisesta tai pedagogisesta osaamisesta.