



LAADUKAS ARKI

Ammatillisen
opettajakorkeakoulun
laatuopas v. 2.7

jamk.fi

Päivityshistoria:

Organisaatiomuutos	1.1.2009
JAMKin missio ja visio	5.1.2010
Suunnittelu- ja kehityskeskustelukäytäntö	5.1.2010
Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan palautemenettelyt	20.1.2010
JAMKin uusi laatujärjestelmän kuvaus	15.2.2011
Organisaatiomuutos	1.8.2011
Asiakirjan nimi laatukäsikirjasta laatuoppaaksi Sisäisen auditoinnin palaute	15.12.2011
Koulutusprosessikuvausten päivitys	19.9.2012
Toiminnan perusteiden, organisoitumisen sekä seuranta- ja arviointikäytänteiden päivitys	11.4.2013
Toiminnan perusteiden ja organisoitumisen päivitys (ml. lainsäädännön muutokset), seuranta- ja arviointikäytänteiden sekä laadun parantamismenettelyjen päivitys	1.4.2014
Lainsäädännön muutokset; AMK-laki ja uusi ammattikorkeakouluasetus Koulutusprosessien päivitys toiminnanohjauksikirjaan (TOKA)	20.1.2015

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	2
AMMATILLISEN OPETTAJAKORKEAKOULUN LAATUOPPAAN KÄYTTÄJÄLLE	3
1 AMMATILLISEN OPETTAJAKORKEAKOULUN LAADUNHALLINNAN PERUSTEITA	4
1.1 Miksi ja mitä?	4
1.2 Miten?	5
2 TOIMINNAN PERUSTEET	7
2.1 Ammatillinen opettajankoulutus	7
2.2 JAMKin missio, visio ja arvot	7
2.3 Toiminnan organisoituminen	8
3 TOIMINNAN KUVAAMINEN	11
3.1 Koulutusprosessit	11
3.2 Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyön prosessit	11
3.3 Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan prosessit	11
3.4 Hallinnon ja tukipalvelujen prosessit	11
4 SEURANTA JA ARVIOINTI	12
4.1 Opiskelijapalaute	12
4.2 Sidosryhmäpalaute	16
4.3 Tunnusluvut	17
5 LAADUN PARANTAMINEN	18

AMMATILLISEN OPETTAJAKORKEAKOULUN LAATUOPPAAN KÄYTTÄJÄLLE

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (JAMK) laadunhallinta nähdään keskeisenä oman toiminnan kehittämisen välineenä. Se on meidän kaikkien yhteisvoimin toteuttama jatkuva prosessi. Laadunhallinta on kiinteä osa myös JAMKin johtamista ja toiminnan ohjausta. Sen avulla edistetään missiön, vision, arvojen ja strategioiden toteuttamista. Ammatillisessa opettajakorkeakoulussa noudatettava JAMKin laatujärjestelmä on kuvattu JAMKin laatukäsikirjassa.

Laadunhallinnan toteutusta ammatillisessa opettajakorkeakoulussa (AOKK) täsmennetään yksikön omalla laatuoppaalla, jossa on kuvattu opettajankoulutuksen, TKI-toiminnan, täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan laadunhallinnan perusteita ja toimintatapoja. Ammatillisella opettajakorkeakoululla on myös omiin tarpeisiin laadittuja koulutusprosessien kuvauksia, jotka opettajakorkeakoulun perustehtävästä johtuen ovat erilaisia kuin ammattikorkeakoulun tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Ammatillisen opettajakorkeakoulun laatuopas löytyy yksikön intranetistä ja prosessikuvaukset JAMKin toiminnanohjauskäsikirjasta. Opiskelijat voivat tutustua laatuoppaaseen opettajakorkeakoulun www-sivuilla osoitteessa <https://opinto-oppaat.jamk.fi/fi/aokk/>

Laadukas arki -laatuopas (versio 2.6) on käsitelty AOKKin johtoryhmässä ja johtaja on sen hyväksynyt 1.4.2014. Koulutusprosessikuvausten (versio 2.1) päivityksen valmisteli AOKKin laatutiimi ja siirron JAMKin toiminnanohjauskäsikirjaan laatuvaastaava. Yksikön johtoryhmässä ne käsiteltiin ja hyväksyttiin 20.1.2015.

1 AMMATILLISEN OPETTAJAKORKEAKOULUN LAADUNHALLINNAN PERUSTEITA

1.1 Miksi ja mitä?

AOKKin laadunhallinnan menettelyjen rakentamisen taustalla on organisaation **toiminnan laadullisen kehittämisen vaatimus**. Niukkenevien taloudellisten resurssien olosuhteissa toiminnan määrällinen kehittäminen ei ole mahdollista, vaan uusiin haasteisiin on vastattava ensisijaisesti laadullisella kehittämistyöllä.

Kehittämisen tarve voidaan edelleen jäsentää ammatillisen opettajakorkeakoulun toiminnan **tuloksellisuuden** ylläpitämisen ja edistämisen kautta. Tarkastelunäkökohtina ovat tällöin organisaation toiminnan **tehokkuus, vaikuttavuus ja taloudellisuus**. Arviointivälineiden tulee tuottaa tietoa kaikista näistä kolmesta tuloksellisuuden osa-alueesta.

AOKKin toiminnan laadullista kehittämistä voidaan hahmottaa myös **oppivan organisaation** viitekehyksestä. Oppivan organisaation näkökulmasta laatutyö pitää sisällään ajatuksen organisaation toiminnan jatkuvasta kehittämisprosessista. Tällaiselle oppimiselle ovat tyypillisiä sellaiset organisaation kehittämisprosessit, jotka ulottuvat organisaation toimintaa ohjaavien perusoletusten ja arvojen tasolle asti, eikä pelkästään toimintastrategioiden tasolle. Perusoletuksilla ymmärretään oppilaitoksen toiminnan taustalla olevia käsityksiä opettajan työn, työelämän ja osaamisen muutoksesta sekä käsityksiä tiedosta, oppimisesta ja oppivasta ihmisestä.

Laadunhallinnan menettelyihin liittyy kehittämisen vaatimuksen ohella myös **yhteensopivuuden** vaatimus. Tällainen tarve nousee ainakin kolmesta seuranta- ja arviointivälineiden tuottaman tiedon käyttötarkoituksesta. Yhteiset tarkastelutavat ja -kohteet luovat ensinnäkin perustaa eri organisaatioiden väliseen **verkottumiseen**. Toiseksi: yhteiset tunnusluvut antavat mahdollisuuden koota laajempia, esimerkiksi **valtakunnan tason tiedostoja**. Kolmanneksi: yhtenäiset käytännöt mahdollistavat eri organisaatioiden tai organisaation osien välisen **vertailun**. AOKKin toiminnan tuloksellisuutta tarkastellaan pääasiassa niiden mittareiden kautta, joista on yhteisesti sovittu JAMKissa.

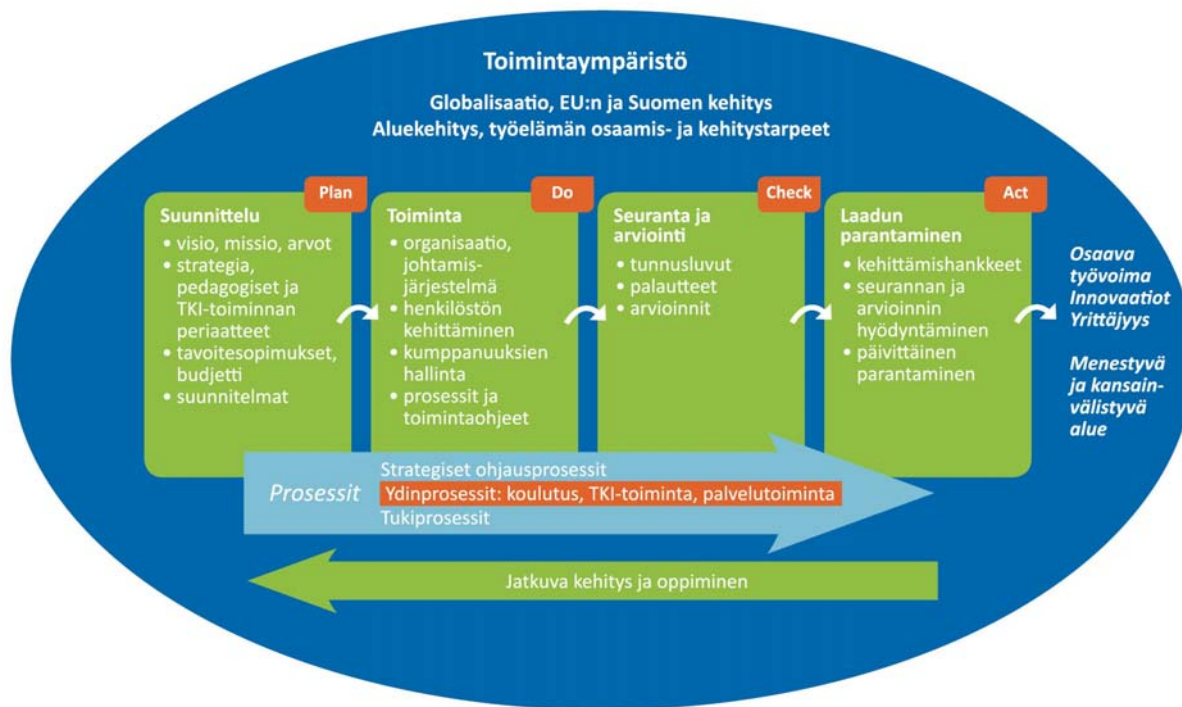
Kehittämisen ja yhteensopivuuden vaatimusten lisäksi laadunhallinnan menettelyt palvelevat myös toiminnan ja sen tulosten **läpinäkyvyyden** vaatimusta. Eurooppalaisen korkeakoulualueen kehittyminen ja maamme kansallisen korkeakoulujärjestelmän kehittäminen edellyttävät korkeakouluilta kykyä osoittaa toimintansa tuloksellisuutta tavoilla, jotka ovat ulkopuolisille arvioijille avoimia.

Edellä todettuun perustuen laadunhallinnan **keskeiseksi tehtäväksi ja tavoitteeksi** voidaan määrittää organisaation – tässä tapauksessa AOKKin - **toimintaprosessien jatkuva kehittäminen suhteessa sille määritettyyn perustehtävään**. AOKKin toiminnan tavoitteet määrittyvät paitsi opettajakorkeakoulun perustehtävistä, myös ammattikorkeakoulun strategiasta käsin.

AOKKissa laadun ymmärretään syntyvän korkeakoulun jatkuvana pyrkimyksenä optimoida toimintoja käytettävissä olevien resurssien puitteissa siten, että se pystyy mahdollisimman tuloksellisesti täyttämään sille asetetut tavoitteet ja samalla tyydyttämään parhaalla mahdollisella tavalla eri asiakasryhmien siihen kohdistuvat odotukset.

1.2 Miten?

AOKKin laadunhallinta koostuu neljästä toisiinsa liittyvästä elementistä: suunnittelu, toiminta, seuranta ja arviointi sekä laadun parantaminen. Laadunhallintaa toteutetaan JAMKin laatujärjestelmän (ks. kuvio 1) mukaisesti täydentäen sitä opettajakorkeakoulun omilla käytänteillä.



Kuvio 1. Jyväskylän ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä

Suunnittelun taustalla ovat ammattikorkeakoulun visio, missio ja arvot sekä erilaiset yhteiset strategiat. Opetus- ja kulttuuriministeriön ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun välinen tavoitesopimus siihen liittyvine painopisteineen ohjaa myös opettajakorkeakoulun vuosittaista toiminnan suunnittelua niin sisältöjen kuin taloudenkin suhteen.

Toimintaa ohjaavat keskeisesti erilaiset toimintaprosessien **kuvaukset**. Prosessikuvausten taustalla olevana oletuksena on, että tällaiset keskeisten prosessien kuvaukset - ja toimiminen ao. kuvausten mukaisesti – auttavat ylläpitämään organisaation toiminnallista laatua, lisäävät organisaation toiminnan läpinäkyvyyttä ja eri toimintojen ennakoitavuutta. Prosessikuvaukset ovat tärkeä apuväline myös organisaation uusien jäsenten perehdyttämisessä. Suurin osa prosessikuvauksista on ammattikorkeakoulun yhteisiä, mutta opettajakorkeakoululla on olemassa myös omiin tarpeisiin laadittuja kuvauksia.

Seurannan tärkeimmät välineet ovat erilaiset toiminnasta kerättävät **palautteet** ja sitä kuvaavat **tunnusluvut**. **Palautteiden** tehtävänä on tuottaa tietoa oppilaitoksen sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden kokemuksista ja toiminnan tuloksista. **Tunnusluvut** puolestaan tuottavat toiminnan seurannan ja sen kehittämisen kannalta keskeistä tietoa. Tunnusluvut liittyvät opiskelijoista ja henkilöstöstä kerättäviin tietoihin sekä toiminnan taloutta kuvaaviin tietoihin.

Laadun parantaminen tarkoittaa toiminnan systemaattista kehittämistä niiden tietojen perusteella, joita palautteet ja tunnusluvut tuottavat. Laadunhallinta ei siten ole pelkästään empiirisen tiedon keräämistä sovitusta asioista tai prosessien kuvaamista taikka elementtien olemassa olon toteamista. Olennainen osa laadunhallintaa liittyy siihen millä tavoin kerättyä tietoa oppilaitoksessa käsitellään ja hyödynnetään. Opettajakorkeakoulussa tällaisia menettelyjä ovat erilaiset **arviointi- ja kehittämiskeskustelut** joiden pohjalta tehdään johtopäätökset toiminnan kehittämistavoitteiksi ja -toimenpiteiksi. Näitä keskusteluja käydään henkilöstön ja opiskelijoiden sekä muiden asiansaisten kesken sekä ammattikorkeakoulun johdon kanssa osana ammattikorkeakoulun rehtorin ja opettajakorkeakoulun välistä tavoite- ja tulossopimusprosessia.

Laadunhallintaan liittyvän arvioinnin ja kehittämisen lähtökohtana ovat korkeakoulun strategia, visio ja toiminnalle asetetut tavoitteet, tavoitteiden saavuttamiseksi suunnitellut toimintaprosessit ja toiminnan tulokset.

2 TOIMINNAN PERUSTEET

2.1 Ammatillinen opettajankoulutus

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 8§:n mukaan ammattikorkeakoulu voi antaa ammatillista opettajankoulutusta sen mukaan kuin siitä erikseen säädetään. Ammatillisen opettajankoulutuksen rahoitus määritellään ammattikorkeakoululaissa (932/2014 luku 7; 43–44§) ja asetuksessa (1129/2014 12–16 §) osana koko ammattikorkeakoulun rahoitusmallia. Toiminnan muut ehdot määritellään Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja opetus- ja kulttuuriministeriön välisessä sopimuksessa, ammatillisen opettajakorkeakoulun ja ammattikorkeakoulun rehtorin välisessä tavoite- ja tulossopimuksessa sekä JAMKin tutkintosäännössä.

Lakiin perustuen ammatillisella opettajankoulutuksella tarkoitetaan ammattikorkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten opettajille ja opettajiksi aikoville tarpeellista opettajankoulutusta. Koulutustehtävän ohella ammatillisen opettajakorkeakoulun tehtävänä on ammattikorkeakoululakiin (932/2014) perustuen harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä.

Tämän lisäksi ammatillinen opettajakorkeakoulu järjestää pedagogista jatko- ja täydennyskoulutusta ja palvelee valtakunnallisesti ammattikorkeakouluja, ammatillisia oppilaitoksia ja muita organisaatioita niiden pedagogisen toiminnan kehittämisessä.

2.2 JAMKin missio, visio ja arvot

Missio

Jyväskylän ammattikorkeakoulu on kansainvälisesti suuntautunut koulutuksen edelläkävijä sekä tutkimus- ja kehitystyön osaaja.

Visio 2015

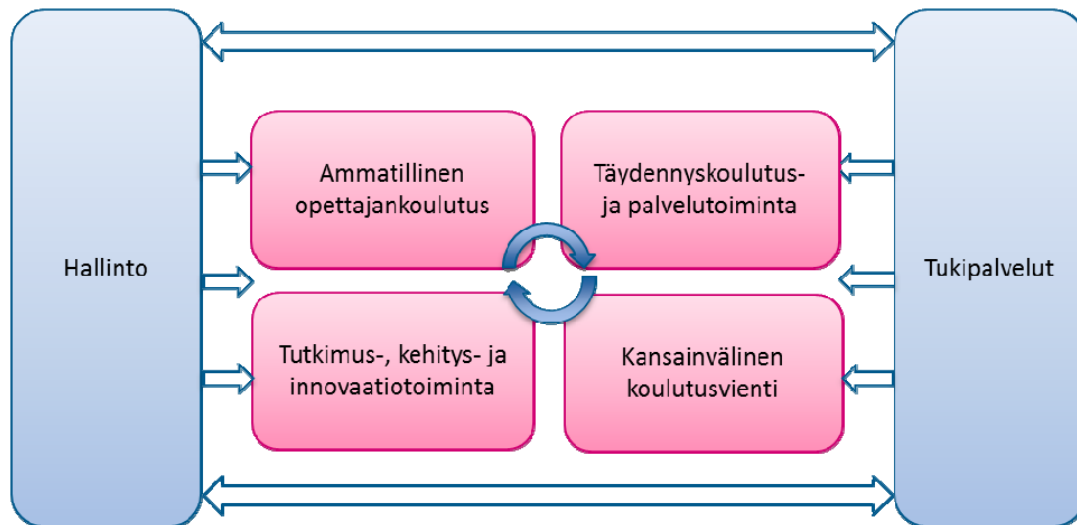
JAMK haluaa olla Suomen paras ammattikorkeakoulu, jolla on vahvaa näyttöä koulutuksen laadusta, kansainvälisyydestä ja yrittäjyyden edistämisestä.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimintaa johtaviksi arvoiksi on määritelty *vastuu, luottamus ja luovuus*.

Ammatillinen opettajakorkeakoulu osana ammattikorkeakouluyhteisöä jakaa nämä arvot toimien ja kehittäen toimintaansa niihin perustuen. Ammattikorkeakoulun arvot konkretisoituvat opettajakorkeakoulun toiminnassa seuraavina pyrkimyksinä: *vastuu ammatillisesta osaamisesta, osallisuus ja yhteistyö, ihmisen arvostaminen ja rohkea aloitteellisuus*.

2.3 Toiminnan organisoituminen

Täyttääkseen sille asetetut tehtävät opettajakorkeakoulussa on ammatillista opettajankoulutusta, tutkimus, kehitys- ja innovaatiotoimintaa, täydennyskoulutus- ja palvelutoimintaa, kansainvälistä koulutusvientiä sekä näille edellytyksiä luovia ja niitä tukevia hallinto- ja tukipalveluja.



Kuvio 2. Ammatillisen opettajakorkeakoulun keskeiset toiminnot

Ammatillinen opettajankoulutus

Ammatillinen opettajankoulutus sisältää sekä ammattikorkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten opettajille ja opettajiksi aikoville tarpeellisen **opettajankoulutuksen** että jatkokoulutuksina toteutettavat **ammatillisen erityisopettajankoulutuksen** ja **opinto-ohjaajankoulutuksen**. Opettajankoulutuksen opetussuunnitelmista ja niiden kehittämisestä, opetussuunnitelmien toimeenpanon edellytyksistä ja laadunhallinnasta sekä opiskelijahallinnosta vastaavat erikseen sovitun työnjaon mukaisesti kaksi opettajankoulutuspäällikköä opintojen ohjaajan, opintosihteerien ja toimistovastaavan tuella. Opettajankoulutuksen toimeenpanon suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaavat yliopettajat, lehtorit ja päätoimiset tuntiopettajat lukuvuosittain sovittavan työnjaon mukaisesti.

Tutkimus, kehitys- ja innovaatiotoiminta (TKI-toiminta)

TKI-toiminnassa ammatillinen opettajakorkeakoulu osallistuu ammattitaidon ja ammatillisen osaamisen kehittämiseen yhdessä erilaisten tutkimus- ja koulutusorganisaatioiden ja työelämän kanssa. Eri toimijoiden välisenä, useimmiten hankemuotoisena yhteistyönä etsitään ja vahvistetaan toimintatapoja ja ratkaisuja, joilla on mahdollista edistää ammatillisen osaamisen ja ammattitaidon kehittymistä oppilaitoksissa ja työpaikoilla.

TKI-toiminnan suunnittelusta ja kehittämisestä, suunnitelmien toimeenpanon edellytyksistä ja laadunhallinnasta vastaa tutkimus- ja kehityspäällikkö. TKI-toimintaan osallistuvat projektikohtaisesti

palkattu henkilöstö, opettajankoulutuksessa työskentelevä opetushenkilöstö, koulutusviennin asiantuntijat sekä täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan koulutussuunnittelijat.

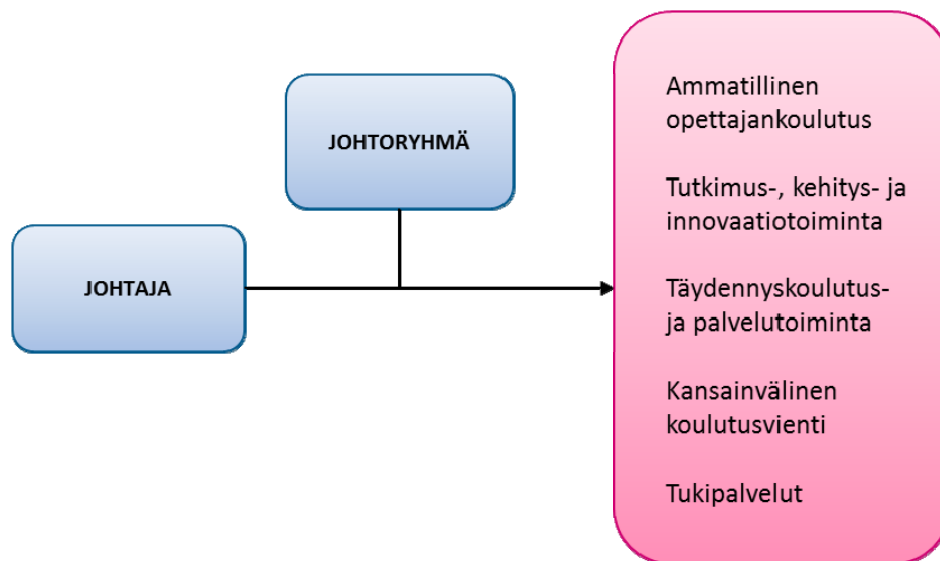
Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminta

Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminta tuottaa ja kehittää koulutus-, kehittämis- ja palvelutoimintaa koulutuksen järjestäjille, yrityksille ja muille yhteisöille osaamisen kehittämiseksi. Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan suunnittelusta ja kehittämisestä, suunnitelmien toimeenpanon edellytyksistä ja laadunhallinnasta vastaa täydennyskoulutuspäällikkö. Koulutussuunnittelijat vastaavat erikseen sovittavan työnjaon mukaisesti yksittäisten koulutusten ja palvelujen suunnittelusta, myynnistä ja toteuttamisesta. Kouluttajina käytetään sekä JAMKin yliopettajia, lehtoreita ja tuntiopettajia että ulkoista asiantuntijaverkostoa asiakkaan tarpeen mukaisesti. Hallinnon ja tukipalveluiden tehtävänä on tukea ja luoda edellytyksiä täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnalle.

Kansainväliseen koulutusviennin liittyvää toimintaa määritetään TKI-työn tai täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan prosessien mukaisesti riippuen rahoituksesta ja asiakassuhteesta. Koulutusviennistä vastaa tutkimus- ja kehityspäällikkö.

Hallinto

Yksikön johtaja vastaa koko yksikön toiminnasta ja luo edellytyksiä sen toiminnan kehittämiseksi. AOKKin johtoryhmän muodostavat johtaja, opettajankoulutus- ja kehityspäällikkö, tutkimus- ja kehityspäällikkö, täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan suunnittelija, laatu- ja tukipalveluiden edustaja ja henkilöstön edustaja.

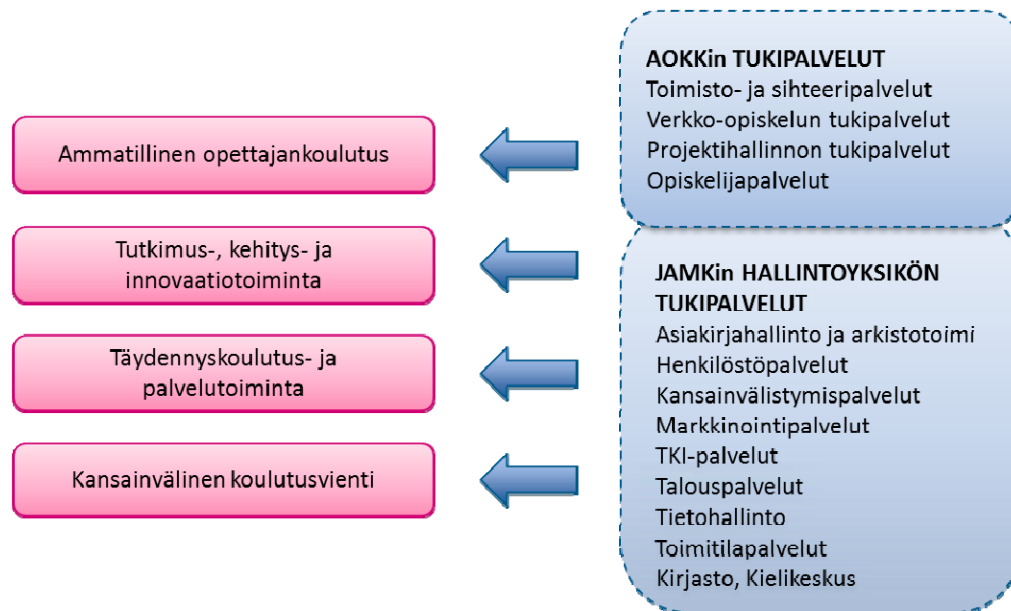


Kuvio 7. Ammatillisen opettajakorkeakoulun hallinto

Tukipalvelut

Tukipalvelujen tehtävänä on tukea ammatillisen opettajakorkeakoulun opettajankoulutusta, TKI-toimintaa, kansainvälistä koulutusvientiä, täydennyskoulutus- ja palvelutoimintaa sekä opettajakorkeakoulun hallintoa. *Ammatillisen opettajakorkeakoulun tukipalvelut toimivat yhteistyössä ammattikorkeakoulun hallintoyksikön tukipalvelujen kanssa erikseen määritetyn ja jatkuvasti määrittyvän työnjaon mukaisesti.*

AOKKin toimistotiimi on yksi osa yksikön tukipalveluja. Sen vastuulla on toimisto- ja sihteeripalveluihin kuuluvia tehtäviä. Tiimin työskentelyn suunnittelusta, toimivuudesta ja laadunhallinnasta vastaa toimistovastaava. Toimistotiimin muodostavat hänen lisäksi yksikössä työskentelevät sihteerit. Ammatillisen opettajakorkeakoulun tukipalveluihin kuuluvat myös opintojen ohjaaja, verkkopedagogiikan suunnittelijat sekä muu projektikohtaisesti palkattu henkilöstö. Yhteisissä tapaamisissa tukipalveluhenkilöstö suunnittelee vuosittaista työskentelyään ja kehittää yksikön tukipalveluja.



Kuvio 8. Tukipalvelut

3 TOIMINNAN KUVAAMINEN

AOKKin toimintaprosessien kuvaukset perustuvat JAMKin toiminnanohjauskäsikirjaan (TOKA). Opettajakorkeakoululla on olemassa myös omiin tarpeisiin laadittuja kuvauksia, jotka poikkeavat ammattikorkeakoulun yhteisistä käytännöistä. Tällaisia ovat mm. opettajankoulutuksen ja jatkokoulutusten prosesseihin sisältyvät toiminnot, jotka opettajakorkeakoulun perustehtävästä johtuen eroavat ammattikorkeakoulun tutkintoon johtavan koulutuksen toiminnoista. AOKKin kuvaukset löytyvät JAMKin [toiminnanohjauskäsikirjasta](#).

3.1 Koulutusprosessit

Toiminnan kuvaus koostuu 1) ammatillisen opettajankoulutuksen ja jatkokoulutusten 2) opettajan pedagogiset opinnot musiikin ja tanssin alalla -koulutuksen (MusTa) kuvauksista.

Opettajankoulutuksen ja jatkokoulutusten koulutusprosesseihin liittyen on kuvattu *koulutuksen suunnitteluun, opiskelijahaun ja valinnan koordinointiin sekä koulutuksen toteutukseen* liittyviä keskeisiä toimintoja. Nämä kuvaukset on koottu JAMKin toiminnanohjauskäsikirjaan, joka löytyy intranetistä. Kuvaukset eivät kata kaikkea toimintaa - monessa asiassa luotetaan toimijoiden omaan asiantuntemukseen.

3.2 Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyön prosessit

TKI-työn prosesseissa noudatetaan ammattikorkeakoulun yhteisiä kuvauksia.

3.3 Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan prosessit

Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan prosesseissa noudatetaan ammattikorkeakoulun yhteisiä kuvauksia.

3.4 Hallinnon ja tukipalvelujen prosessit

Opettajakorkeakoulun hallinnon ja tukipalvelujen prosesseissa noudatetaan ammattikorkeakoulun yhteisiä kuvauksia. Erillinen ohjeistus ja lomakkeet on laadittu koulutuksiin ja konferensseihin osallistumiseen ja näiden tilastointiin liittyen.

4 SEURANTA JA ARVIOINTI

AOKKissa palaute käsitellään hajautetusti. Palautteen vaikuttavuuden kannalta on olennaista se, mitä palautetiedolla tehdään. Keskeisenä periaatteena palautteen käsittelyssä on se, että se taho joka tekee päätöksiä palautteen kohteena olevan asian suhteen, myös käsittelee ao. palautteen.

4.1 Opiskelijapalaute

Opiskelijapalaute on asiakaspalautetta, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa koulutukseen liittyvistä erilaisista prosesseista niiden kehittämistä varten. Opiskelijapalautteen keräämisen kannalta keskeisiä kysymyksiä ovat:

- Miksi palautetta kerätään?
- Mistä se kerätään ja milloin?
- Kuka palautetta käsittelee ja miten?

Opiskelijapalautteen kehittämisen keskeisinä periaatteina ovat **kohdentuvuus ja oikea-aikaisuus**. Näitä periaatteita toteutetaan keräämällä palautetietoa sellaisista opiskeluprosessiin liittyvistä asioista, joihin opettajakorkeakoulu voi omilla valinnoillaan ja päätöksillään vaikuttaa. Palaute kerätään osin toiminnan aikana, osin välittömästi toiminnan jälkeen ja osin viivästettynä arviointina.

Ammatillisen opettajankoulutuksen palautteet

Opiskelijoilta kerätään palautetta AOKKin toimintaprosessien kehittämiseksi. Sitä kerätään yksikön hallinnon, tukipalveluiden ja kouluttajien tarpeisiin sekä opettajakorkeakoulujen yhteiseen käyttöön.

Kohdentuvuus opiskelijapalautteen kehittämisen periaatteena merkitsee sitä, että pyritään saamaan täsmällinen ja kattava palaute opiskeluun, oppimisen ohjaamiseen ja opiskelun tukipalveluihin kuuluvista asioista. Erilaisen palautteen avulla kerätään systemaattisesti opiskelijoiden mielipiteitä opettajakorkeakoulujen haku- ja valintajärjestelmästä, opettajakorkeakoulun opetus suunnitelman ja koulutusprosessin toimivuudesta, kaikkien edellä mainittujen tuloksellisuudesta sekä tukipalveluiden toimivuudesta opiskelun aikana.

Opettajakorkeakoulun hallinto kerää palautetta kolmesta toimintakokonaisuudesta: *opettajakorkeakoulun opinnoista tiedottamisesta, haku- ja valintajärjestelmästä sekä koulutus-/opiskeluprosessin toteutumisesta ja sen tuloksista*. Palautetta tiedottamisesta ja valintajärjestelmän toimivuudesta kerätään ammatillisten opettajakorkeakoulujen yhteishakujärjestelmän puitteissa. Hakijat antavat palautteen opettajan- tai jatkokoulutuksen hakulomakkeen täytön yhteydessä. Opiskelusta tiedottamiseen ja valintoihin liittyvän palautteen käsittelee opettajakorkeakoulujen yhteisvalinnan työryhmä. Opettajakorkeakoulujen johtajat tekevät tarvittavat korjauspäätökset johtoryhmän esityksiin perustuen.

Opintojen *alkuvaiheessa* kerätään palautetta ensimmäisen lukukauden työskentelystä ja koulutusprosessista. Palaute kootaan kaikilta opettajankoulutuksen ja jatkokoulutusten opiskelijoilta. Opintojen *päätövaiheessa* kerätään palautetta koulutus- ja opiskeluprosessin toteutumisesta ja sen tuloksista ns. lähtöpalautteen avulla. Oletuksena on, että tällöin opintojen kokonaisuus on vastaa-

jille selvillä ja he voivat arvioida eri osakokonaisuuksien merkitystä mielekkäällä tavalla. Kaikki ammatillisen opettajankoulutuksen ja jatkokoulutusten opiskelijat antavat lähtöpalautteen osana opintojaan. Ammatillisen opettajankoulutuksen tukipalvelut keräävät palautteen *opiskelijapalvelujen saatavuudesta ja toimivuudesta* osana lähtöpalautetta.

Koulutusprosessin aikana kerätään opiskeluprosessin ja ohjauksen kannalta tarpeellista tietoa. Jokaisella opiskelijalla on oma vastuukouluttaja. Vastuukouluttajat keräävät omilta opiskelijoiltaan tietoa ja palautetta, jonka perusteella ohjausta on mielekästä suunnitella ja toteuttaa eri opiskelijaryhmissä. Palautetta kerätään säännöllisin välein alkaen opintoihin orientoinnista ja päätyn kokoavaan päättöarviointiin. Palautteet kattavat *opintojaksojen tavoitteet, sisällöt, työskentelytavat, oppimistehtävät* sekä *niihin liittyvän ohjaustoiminnan*. Saadun palautteen käsittelee jokainen vastuukouluttaja sen opiskelijaryhmän suhteen, joka on hänen vastuullaan.

Jos kouluttajien opiskelijoiltaan saama palaute edellyttää sellaisiin toiminnallisiin muutoksiin ryhtymistä, jotka vaativat esimerkiksi resurssien uudelleen kohdentamista, asia viedään tiedoksi opettajakorkeakoulun johtoryhmään. Korjaavat toimenpiteet käynnistetään joko välittömästi, jos asia niin vaatii, tai toimenpiteet tehdään osana seuraavan lukuvuoden suunnittelua.

Koulutus-/opiskeluprosessista kertyvää palautetta käsitellään yhteisesti palaute- ja kehittämistuokioissa sekä henkilöstökokouksissa lukuvuoden edetessä. Opintojen alkuvaiheessa kerättävä palaute käsitellään kerran vuodessa palaute- ja kehittämistuokiossa. Tämän lisäksi tuloksia käsitellään johtoryhmässä. Palautteen käsittely tapahtuu opettajankoulutuspäällikön ja laatuvaastaavan esittelyn perusteella.

Koulutusten lähtöpalautetta käsitellään kerran vuodessa henkilöstökokouksessa opettajankoulutuspäällikön ja laatuvaastaavan esittelyn perusteella. Tarvittavat korjaukset opetussuunnitelman sisältöihin ja toteutustapoihin tekee opettajankoulutuspäällikkö palautteen yhteisen analyysin ja siihen liittyvän keskustelun pohjalta. Vastaavalla tavalla tukipalvelut käsittelee toimistovastaavan aloitteesta sen osan lähtöpalautetta, joka kohdistuu heidän toimintaansa, ja tekee toimistovastaavan johdolla tarvittavat korjaavat toimenpiteet tukipalveluprosesseihin.

Koulutuksen vaikuttavuutta arvioidaan seurantakyselyjen avulla kahden vuoden välein. Kyselyjen tulokset käsitellään henkilöstökokouksessa sekä opetussuunnitelmatyön yhteydessä. Tämän lisäksi tuloksia käsitellään johtoryhmässä. Palautteen käsittely tapahtuu ja opettajankoulutuspäällikön laatuvaastaavan esittelyn perusteella.

Edellä käsitellyt asiat on koottu alla olevaan taulukkoon:

Mistä tietoa kerätään?	Miten kerätään?	Milloin kerätään?	Kuka käsittelee ja miten?	Milloin käsitellään?
Opiskelusta tiedottaminen	Kysely	Koulutuksen alussa syyskuu	Markkinointikoordinaattori, opiskelijavaliintaprosessin toimijat	Lokakuu
Haku- ja valintaprosessi	Kysely	Haun yhteydessä tammikuu	Yhteisvalinnan työryhmän kokous	Kesäkuu
Opiskelu-/ohjausprosessi ja oppimistulokset	Prosessipalautte oppimistehtävät/itsearviointi	Jatkuvasti	Opiskelijat ja kouluttajat, opettajankoulutuspäälliköt Palaute- ja kehittämistuokiot (muistio)	Jatkuvasti
	Kysely opintojen alkuvaiheesta ja ensimmäisen lukukauden työskentelystä	Jatkokoulutukset lokakuu Opettajankoulutus joulukuu	Henkilöstö kerran vuodessa/palautte- ja kehittämistuokio (muistio) Johtoryhmä (muistio)	Jatkokoulutukset marraskuu Opettajankoulutus tammikuu
	Lähtöpalautekysely	Opintojen päättövaihe jatkuvasti	Henkilöstö kerran vuodessa/henkilöstökokous (muistio)	Toukokuu/kesäkuu
	Päätökeskustelu	Opintojen päättövaihe jatkuvasti	Opiskelija ja kouluttaja	Jatkuvasti
Koulutuksen tukipalvelut	Lähtöpalautekysely	Jatkuvasti	Tukipalveluhenkilöstö/kerran vuodessa/palautte- ja kehittämistuokio (muistio)	Toukokuu/kesäkuu
Koulutuksen vaikuttavuus	Seurantakysely	Kahden vuoden kuluuttua koulutuksen päättymisestä	Henkilöstö kerran vuodessa/henkilöstökokous (muistio) Johtoryhmä (muistio)	Tammikuu/helmikuu

Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan palautteet

Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminta kerää palautetta järjestämistään tilauskoulutuksista, opetustoimen henkilöstökoulutuksista (OPH), näyttötutkintomestarikoulutuksista sekä erillisrahoitteista täydennyskoulutushankkeista.

Palautetietoa toiminnasta, sen perustana olevista suunnitelmista sekä toiminnan tuloksista saadaan seuraavin tavoin:

Mistä tietoa kerätään?	Miten kerätään?	Milloin kerätään?	Kuka käsittelee ja miten?
Opiskelu-/ohjausprosessi ja oppimistulokset	Välipalautekysely/ Kouluttajan havainnot koulutusprosessista	Koulutuksen puolivälissä/ Jatkuvasti	Kouluttajat ja koulutus- suunnittelijat/ palautekeskustelu Kouluttaja ja asiakas/palautekeskustelu Täydennyskoulutuksen palaute- ja kehittämis- tuokiot (muistio)
	Loppupalautekysely	Koulutuksen päättyessä	Kouluttajat ja koulutus- suunnittelijat/ palautekeskustelu Täydennyskoulutuksen palaute- ja kehittämis- tuokiot (muistio) Johtoryhmä (muistio) Opetushallitus (rahoittaja)/ koulutusten seuranta
Koulutuksen tukipalvelut	Osana loppupalautekyselyä	Koulutuksen päättyessä	Täydennyskoulutuksen palaute- ja kehittämis- tuokiot (muistio)

Pitkäkestoisten koulutusten (yli 5 op) opiskelu-/ohjausprosessista ja oppimistuloksista kerätään välipalautetta, mikäli se soveltuu koulutuksen toteutustapaan. Palautetietoa saadaan myös kouluttajan tekemien havaintojen kautta. Koulutusprosessin aikana saatua palautetta käytetään meneillään olevan koulutuksen kehittämiseen ja oppimisprosessin tukemiseen. Loppupalautteita hyödynnetään uusien koulutusten suunnittelu- ja kehittämistyössä.

Täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan koulutusten palautekoosteet käsitellään täydennyskoulutuksen palaute- ja kehittämistuokioissa kahdesti vuodessa. Tämän lisäksi tuloksia käsitellään johtoryhmässä. Palautteen käsittely tapahtuu täydennyskoulutuspäällikön ja laatuvaastavan esittelyn perusteella. Lisäksi Opetushallitus (OPH) käsittelee opetustoimen henkilöstökoulutuksista kerätävän palautteen.

4.2 Sidosryhmäpalaute

Ammatillinen opettajakorkeakoulu kerää ja saa palautetta toiminnastaan ja sen perustana olevista erilaisista suunnitelmista ja sekä toimintansa tuloksista erilaisilta sidosryhmiltä. Tärkeimpiä sidosryhmiä ovat mm. ammattikorkeakoulun hallinto, ammatillisen korkea-asteen ja toisen asteen koulutuksenjärjestäjät. Myös alueellinen elinkeino- ja työelämä sekä yliopisto ovat merkittäviä sidosryhmiä.

Sidosryhmillä on keskeinen rooli ammatillisen opettajakorkeakoulun TKI-toiminnassa. Päättyneistä projekteista kerätään sekä asiakas- että ohjausryhmäpalautetta ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän esittelemällä tavalla.

Sidosryhmiltä saadaan palautetta seuraavilla tavoilla:

Mistä tietoa kerätään?	Miten kerätään?	Milloin kerätään?	Kuka käsittelee ja miten?
Opetussuunnitelma	Sidosryhmäkysely (erikseen määritetyt arvioijat)	Joka toinen vuosi	Opettajankoulutuspäälliköt, johtoryhmä - Arviointikeskustelu; kehittämistoimet (muistio)
Erilaiset suunnitelmat ja toiminnan kehittämisen painopisteet	Tavoite- ja tulossopimusneuvotteluprosessi (TATU-prosessi)	Joka vuosi/syyskuu	Johtoryhmä ja JAMKin johto - Suunnittelukokous; kehittämistoimet (muistio)
Tuloskortin tavoitteet ja tulokset	Tavoite- ja tulossopimusneuvotteluprosessi (TATU-prosessi)	Joka vuosi/syyskuu	Johtoryhmä ja JAMKin johto - Suunnittelukokous; kehittämistoimet (muistio)
Projektitoiminta ja sen tulokset	Asiakaspalautekysely/ JAMKin hallintoyksikön TKI-palvelut kerää Ohjausryhmäpalaute/ Ohjausryhmän kokouksessa (muistio)	Projektin päättyessä	Tutkimus- ja kehityspäällikkö, projektipäälliköt Johtoryhmä/arviointikeskustelu; kehittämistoimet (muistio)

4.3 Tunnusluvut

Tietoa eri tunnusluvuista kerätään ammattikorkeakoulussa yhteisesti sovitulla tavalla. Tärkeimmät JAMKin laatu järjestelmän tunnusluvut sisältyvät Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) tuloksellisuusmittareihin ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun tulokortissa määritettyihin indikaattoreihin. Tarkasteltavat tunnusluvut ovat määrällisiä ja tiedot siirretään eri järjestelmistä tulosten tarkasteluun sellaisenaan. Tulokortin lukuja seurataan säännöllisesti johtoryhmässä ja niitä ja niitä hyödynnetään tulevan toimintavuoden tavoitteiden asettamisessa.

Ammattikorkeakoulun tulokortti sisältää seuraavat tarkasteltavat mittarit:

- AMK-tutkinnot
- Suoritetut opettajankoulutusopinnot
- Lukuvuonna suoritetut op:t /opiskelija (AMK)
- Avoimen AMK:n, erillisten opintojen ja maahanmuuttajien valmentavan koulutuksen opintopisteet
- Opetuksesta ja ohjauksesta saatu palaute (OPALA)
- Lähtevät ja saapuvat vaihto-opiskelijat (yli 3 kk)
- Ulkomaalaisten suorittamat AMK-tutkinnot
- Työllisten osuus valmistuvista (OPALA)
- Ulkopuolinen T&K-rahoitus (t€)
- Kansainväliseen opettaja- tai asiantuntijavaihtoon osallistuneet (min. 5pv)
- Ylemmät AMK-tutkinnot
- Julkaisujen määrä
- Myytävän palvelutoiminnan tulot (t€)

Tulokortti, OKM:n mittarit ja tavoitetasot on kuvattu tarkemmin JAMKin Intranetissa.

5 LAADUN PARANTAMINEN

Laadun parantaminen tarkoittaa ammattikorkeakoulun toiminnan systemaattista kehittämistä *sisäisten kehittämishankkeiden, seuranta- ja arviointitiedon sekä päivittäisen parantamisen* kautta.

Kehittämishankkeilla suunnataan yksikön resursseja valittuihin kehittämiskohteisiin, jotka tukevat strategian toteutumista ja ovat toiminnan kehittymisen kannalta tärkeitä. Mahdollisista yksiköiden kehittämishankkeista sovitaan rehtorin ja yksikön välisessä TATU-sopimuksessa. Sisäisten kehittämishankkeiden avulla testataan tai otetaan käyttöön uusia työmenetelmiä tai toimintamalleja. Yksikön johtoryhmässä sovitaan kehittämishankkeiden käytännön toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista.

Seuranta- ja arviointitiedon hyödyntäminen on olennainen osa yksikön laadunhallintaa. Laadun parantamiseen liittyy keskeisesti ajatus koulutus-, TKI-työn sekä täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan prosessien jatkuvasta kehittämisestä sen palautteen perusteella, jota organisaatio saa toimintaympäristöstään. Opiskelijoilta ja sidosryhmiltä saatua palautetietoa käsitellään ja hyödynnetään päivittäisessä parantamisessa laatuoppaassa kuvatuilla tavoilla (ks. luku 4). Palautetietoa käytetään ensisijaisesti koulutuksen kehittämiseen ja oppimisprosessin tukemiseen.

Ammatillisessa opettajakorkeakoulussa laadun parantamisen menettelyinä ovat *arviointi- ja kehityskeskustelut, palaute- ja kehittämistuokiot sekä suunnittelukokoukset*, jotka johtavat tarvittaessa päätöksiin ja tiettyä toimintaprosessia koskeviin kehittämistoimenpiteisiin. Yksilö- ja ryhmäkehityskeskusteluissa arvioidaan tuloksia, sovitaan työntekijän päävastuualueista tavoitteiden saavuttamiseksi ja samalla vahvistetaan sitoutumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehityskeskustelut ovat osa ammattikorkeakoulun osaamisen johtamisjärjestelmää ja niiden yhteydessä korotetaan henkilöstön osaamista. Kehityskeskustelut toimivat myös välineinä henkilökohtaista palautetta varten.

Yksikön vuosittain järjestettävät *suunnittelupäivät* palvelevat kollektiivisella tasolla samaa asiaa kuin kehityskeskustelut yksilö- ja ryhmätasolla. Niiden avulla varmistetaan, että kaikilla työyhteisön jäsenillä on kokonaiskuva toiminnasta ja sen kehittämistarpeista. Suunnittelupäivien teemat liittyvät tulevan lukuvuoden työskentelyn suunnitteluprosessiin. Myös *henkilöstökokouksissa* käsitellään ja arvioidaan eri tulosalueiden tulosaineistoa ja palautetietoa yhteisen käsityksen muodostamiseksi yksikön toiminnasta.

Yksikön johtoryhmä käsittelee eri tulosalueita koskevan tulos- ja palauteaineiston säännöllisesti kokouksissaan ja sopii sen pohjalta tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Seuranta- ja arviointitietoa hyödynnetään mm. TATU-sopimuksen valmistelun yhteydessä.

Päivittäisen parantamisen kautta vaikutetaan yhteisvoimin koulutuksen, TKI-työn sekä täydennyskoulutus- ja palvelutoiminnan laadun kehittymiseen. Jokainen työyhteisön jäsen voi *omaa työtään ja osaamistaan kehittämällä* parantaa koko yksikön toiminnan laatua.