

Tienraivaajan roolissa

Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja 3

Hannu Ikonen
Johanna Heikkilä
Ulla Mutka
Asta Wahlgrén
Simo Hokkanen
Jyrki Kataja
Elli Backman

Tienraivaajan roolissa

*Restonomikoulutus palvelujen uudistajana
Koulutusohjelman ristiinarviointiraportti*



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JYVÄSKYLÄ POLYTECHNIC

Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja
Toimittaja • Eva Ijäs

© 2004

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Tienraivaajan roolissa
Restonomikoulutus palvelujen uudistajana
Koulutusohjelmien ristiinarviointiraportti

Kansi & taitto • Pekka Salminen
Paino • Jyväskylän yliopistopaino • 2004

ISSN 1795-3766
ISBN 951-830-049-6

Myynti ja jakelu
Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35
40200 Jyväskylä
Puh. (014) 444 67 57
Faksi (014) 444 67 00
Sähköposti: kirjasto@jypoly.fi
www.kirjasto.jypoly.fi

Sisällys

Tiivistelmä	7
Abstract	9
Esipuhe	11
Preface	15
1 Arvioinnin valmistelu	19
1.1 Ristiinarvioinnin taustaa	19
1.2 Arviointiryhmä	20
1.3 Arviointimenetelmä	21
1.4 Arvioinnin teemat ja kohteet	22
2 Arviointiprosessi	25
2.1 Arviointiprosessin kuvaus	25
2.2 Arvioinnin eettiset pelisäännöt	26
2.3 Arvioinnin vaiheet	26
3 Arvioinnin tulokset	29
3.1 Taustaa	29
3.2 Yleiset havainnot arvioitavasta koulutusohjelmasta	29
3.2 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelu	32
3.3 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman opetuksen toteutus	35
3.4 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman tulokset ja opiskelijoiden oppiminen	38
3.5 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman toteuttamista tukevat tukipalvelut	41
4 Vahvuudet ja kehittämishaasteet	43
5 Arviointiprosessin kehittämisehdotukset	45
Liitteet.....	48

Tiivistelmä

Ikonen, Hannu; Heikkilä, Johanna; Mutka, Ulla; Wahlgrén, Asta; Hokkanen, Simo; Kataja, Jyrki; Backman, Elli.
Tienraivaajan roolissa. Restonomikoulutus palvelujen uudistajana.
Koulutusohjelman ristiinarviointiraportti.
Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2004, 55s.
(Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja, 3)
ISSN: 1795-3766
ISBN: 951-830-049-6

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa käynnistyi vuoden 2004 alussa koulutusalojen vuorovaikutteiseen ja keskinäiseen, kehittävään keskusteluun perustuva koulutusohjelmien ristiinarviointi osana korkeakoulun laatu-järjestelmää. Ensimmäisenä ristiinarviointiin tietojenkäsittelyn koulutusohjelma liiketalouden koulutusyksiköstä, toisena Degree Programme in Nursing sosiaali- ja terveystalalta. Kolmantena kohteena arvioitiin tässä raportoitava matkailu-, ravitsemis- ja talousalan palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma syksyllä 2004.

Arviointiprosessi noudatti kehittävän arvioinnin periaatteita. Arviointi kohdistui koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnitteluun, opetuksen toteutukseen, tuloksiin ja opiskelijoiden oppimiseen sekä koulutusohjelmaa tukeviin palveluihin ja muihin tukitoimiin.

Tekemänsä arvioinnin perusteella arviointiryhmä pitää palvelujen tuottamisen ja johtamisen erityisenä vahvuutena sen selkeää työelämälähtöistä otetta koulutusohjelman suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa. Koulutusohjelmalla on ollut proaktiivinen ja uusia työelämäkäytänteitä luova rooli. Sillä on toimivat työelämäsuhteet ja monipuolinen oppimisympäristö. Koulutusohjelman toimintakulttuurin oleellisina osina ovat jatkuva, joustava uudistuminen, kehittämismyönteisyys ja toimiva vuorovaikutuskulttuuri. Lisäksi koulutusohjelmalla on selkeä ja tuloksellinen opinnäyteprosessi.

Arviointiryhmän mukaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman keskeinen kehittämishaaste on järjestelmällinen työelämän vaatiman osaamisen ennakointi asiantuntijuusalueittain sekä tästä lähtökohdasta näiden opintojen suuntaamisen edellyttämä käsitteiden selkiyttäminen ja määrittely. Systemaattista palautemekanismin käyttämistä, dokumentointia ja hyödyntämistä sekä koulutuksen että tut-

kimus- ja kehitystoiminnan kehittämisessä voidaan parantaa. Lisäksi kehittämishaasteena nähdään tutkimus- ja kehityshankkeiden tasalaatuisuuden varmistamisen silloin, kun niitä käytetään opiskelijoiden oppimisympäristönä sekä näistä hankkeista syntyvän uuden tiedon tuottamisen jäsentämisen.

Arviointiprosessin aikana nousi esille myös tarve selkiyttää strategia-prosesseja ja tukipalveluiden roolia ammattikorkeakoulun ja yksikön välisessä vuorovaikutuksessa. Kehittämiskohteina nähtiin taloushallinnon palvelut koulutusohjelmalle sekä erilaiset koulutusohjelman toimintaa ja kehittämistä tukevat raporttikäytänteet.

Avainsanat:

koulutusohjelman ristiinarviointi, kehittävä arviointi

Abstract

Ikonen, Hannu; Heikkilä, Johanna; Mutka, Ulla; Wahlgrén, Asta; Hokkanen, Simo; Kataja, Jyrki; Backman, Elli.
Hospitality Management Education. Creating New Competence in the Service Sector.
Cross-Evaluation Report of a Degree Programme.
Jyväskylä: Jyväskylä Polytechnic, 2004, 55p.
(Reports from Jyväskylä Polytechnic, 3)
ISSN: 1795-3766
ISBN: 951-830-049-6

As part of its quality assurance system, Jyväskylä Polytechnic started the cross-evaluation of degree programmes at the beginning of the year 2004. The cross-evaluation was based on interactive, constructive discourse between the Schools of the Polytechnic. The Degree Programme in Business Information Systems of the School of Business was cross-evaluated first, and after it the international Degree Programme in Nursing of the School of Health and Social Care. The third object of evaluation in autumn 2004 was the Degree Programme in Service Management, provided by the School of Tourism and Services Management.

The evaluation process was carried out in accordance with the principles of constructive evaluation. The evaluation was targeted at the planning of the Degree Programme and its education, the implementation of the education, the results of the Degree Programme and the learning of students, and the services and other functions supporting the Degree Programme.

Based on the evaluation, the Evaluation Team regards the clear work-life approach to the planning, development and implementation of the programme as a special strength of the Degree Programme in Service Management. The Degree Programme has had a proactive role creating new practices in working life. It has well-functioning relationships with working life and a multifaceted learning environment. High flexibility and continual innovation, a positive attitude towards development, and efficient interaction are essential elements of the Degree Programme's operational culture. Moreover, the Degree Programme provides a clear and productive bachelor's thesis process.

According to the Evaluation Team, the main development challenge of

the Degree Programme in Service Management is the systematic anticipation of competences required by working life in each area of expertise, as well as the definition and clarification of concepts needed for studying these competences. The systematic documentation and utilization of feedback mechanisms in order to develop both education and R&D activities can also be improved. It is also important to ensure the uniform quality of the research and development projects used as learning environments for students, and to specify a production process to generate new information with these projects.

The evaluation process brought up the need to clarify the strategy processes involved in the interaction between the Polytechnic and the unit, as well as the role of the support services. The services of financial administration for the Degree Programme and the reporting practices supporting its activities and development are further development targets.

Key words:

cross-evaluation of degree programmes, constructive evaluation

Esipuhe

Eurooppalaisen korkeakouluysteistyön lisääminen koulutuksen laadunvarmistuksessa sisältyi omana asiaryhmänään alkuperäiseen Bolognan julistukseen, jonka opetusministerit allekirjoittivat vuonna 1999. Sen merkitys on keskeisten asiaryhmien joukossa lisääntynyt, mitä pidemmälle Euroopan korkeakoulutusalueen rakentamiseen tähtäävä prosessi on edennyt. Kehityksen seuraava tarkistuspiste on Bergenissä keväällä 2005, kun opetusministerit kokoontuvat jälleen seurantakokoukseensa tarkastelemaan Berliinin kokouksen jälkeistä kehitystä. Kuluneiden kahden vuoden aikana on tapahtunut paljon sekä korkeakouluissa että kansallisella tasolla eri maissa. Berliinistä saamansa toimeksiannon mukaisesti ENQA (European Network for Quality Assurance) on jatkanut yhteisten eurooppalaisten laadunvarmistuskriteerien ja toimintamallien valmistelua. Suomessa asiaa on valmistellut opetusministeriön asettama korkeakoulutuksen laadunvarmistustyöryhmä ja sen jälkeen korkeakoulujen arviointineuvosto.

Bolognan prosessin keskeisiin periaatteisiin kuuluu se, että eurooppalaiset korkeakoulut ovat aktiivisia toimijoita – ei kohteita – yhteisen korkeakoulutusalueen rakentamisessa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu on rakentanut samasta lähtökohdasta oman laadunvarmistusjärjestelmänsä. Sen yhdeksi dynaamiseksi osaksi on vuoden 2004 aikana muodostunut koulutusohjelmien ristiinarviointi, jonka toteutusmalli perustuu yksikkö- ja koulutusohjelmarajat ylittävään monialaiseen ja synergiseen yhteistyöhön korkeakoulun sisällä. Ristiinarviointimallin kehittämisessä on hyödynnetty mm. ENQAn julkistamia laadunvarmistuksen periaatteita, Korkeakoulujen arviointineuvoston arvioinneista saatuja ja raportoituja kokemuksia sekä yrityssektorin laatupalkintokilpailuja ja auditointimenettelyjä.

Käsillä on ammattikorkeakoulun kolmatta koulutusohjelma-arviointia koskeva arviointiraportti, joka kohdistuu tällä kertaa Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla. Useampaan kertaan sovelletusta arviointimallista on vuoden 2004 aikana jo saatu kokemuksia, ja sitä on voitu kehittää eteenpäin. Siitä on tullut toimiva ja suosittu väline koulutusohjelmien laadun määrittämiseksi, varmistamiseksi ja kehittämiseksi yhteistä ja yhteen koottua asiantuntijuutta hyödyntäen.

Ristiinarviointien toteutusohjelma on ammattikorkeakoulussa vah-

vistettu vuosille 2005–2006. Kunnianhimoisen suunnitelman mukaan arvioinnin kohteeksi otetaan kahden seuraavan vuoden aikana kuusi koulutusohjelmaa vuodessa. Tällä vauhdilla ammattikorkeakoulun kaikki ohjelmat tulevat kertaalleen ristiin arvioiduksi viimeistään vuonna 2010.

Ristiinarviointi ja sen toteuttaminen yhteisöllisellä tavalla palvelee muitakin funktioita kuin laadunvarmistamista ja koulutusohjelmien kehittämistä. Se auttaa entistä paremmin tiedostamaan erilaisia asiantuntijuuksia ja verkostoja ammattikorkeakoulun sisällä. Se vahvistaa yhteistä näkemystä laadukkaasta käytäntösuuntautuneesta korkeakouluopetuksesta. Arvioitsijoiden ja arviointikohteiden systemaattinen kierrättäminen alalta toiselle ikään kuin avaa yhteisen luukun tai näkymän siihen, millainen on laadukas AMK-tutkinto ja mitkä ovat sen kansalliset ja kansainväliset kehityshaasteet. Ristiinarviointi on myös myönteinen työväline pedagogisen kehittämisen näkökulmasta, sillä siihen sisältyy hyvien käytänteiden luonteva ja tehokas leviäminen yksiköstä toiseen.

Alkuvaiheen myönteiset kokemukset ristiinarvioinnista ovat edelleen vahvistuneet. Tavoitteena olevaa kumulatiivista yhteistä oppimista tapahtuu merkittävästi juuri arviointitehtäviä kierrättämällä ja arvioitsijaryhmien hyvällä perehdyttämällä tehtävänsä. Kaikki arviointiryhmät ovat tehneet kehittämis ehdotuksia, jotka ovat saneet poikkeuksetta myönteisen vastaanoton arvioidussa koulutusohjelmassa. Ulkopuolinen ryhmä voi auttaa koulutusohjelmasta vastaavia henkilöitä ja laajemminkin koulutusyksikköä profiloimaan entistä selkeämmin toimintaansa ja valitsemaan asiantuntijuusalueitaan. Tällä tavalla arvioinnit ovat tukeneet myös koko ammattikorkeakoulun strategisia linjauksia, joissa vahvuusalueiden valinta ja niihin panostaminen ovat avainasemassa. Kaikista arviointiprosesseista on tuttua, että ulkoisten asiantuntijoiden muutos- ja kehittämis ehdotukset on – ainakin periaatteessa – tavallista helpompi hyväksyä ja käynnistää parantamistoimet.

Ristiinarvioinnin kolme toteutusta ovat tuoneet esiin myös arviointimallin ongelmia ja kehitystarpeita, joihin myös tämä arviointiryhmä on kiinnittänyt huomiota. Voimavaroja valmisteluun ja aikaresursseja on varattava riittävästi. Arviointiryhmän kokoonpano vaikuttaa ratkaisevasti siihen, mihin arvioinnin painopiste asettuu: jos mukana on paljon johtavissa tehtävissä toimivia, strategia-asiat korostuvat ja opetuksen ja oppimisen teemat jäävät vähemmälle huomiolle. Tämä ei tietenkään ole tarkoitus koulutusohjelmien arvioinnissa, vaan on syytä säilyttää sopiva tasapaino. On myös huolehdittava siitä, että opiskelijoiden käsityksille ja roolille annetaan riittävä paino arvioinnin valmistelussa ja itse arvi-

oointiprosessissa. Kriittinen ja avoin itsearviointi on yleensä onnistuneen arviointiprosessin perusedellytys. Muutoin joudutaan helposti siihen, että ongelmille etsitään ulkoisia selitystekijöitä omien pedagogisten prosessien arvioinnin sijasta. Tämän välttäminen vaatii arviointiprosessin ja ohjeiden kehittämistä, jotta arviointien hyöty entisestään lisääntyisi. Koulutusohjelmasta vastaavien mukana oleminen entistä tiiviimmin arvioinnin valmistelussa on tähän yksi lääke. Ja niin kuin aina arvioinneissa, kriittiseksi tekijäksi osoittautuu helposti arvioinnin tulosten ja ehdotusten hyödyntäminen. Se alkaa siitä, että arvioitu koulutusohjelmayhteisö jatkaa asioiden käsittelyä arvioinnin jälkeen ja jatkuu sillä, että tehdään ripeästi päätökset tarvittavista kehittämisprojekteista ja muista toimenpiteistä. Arviointimalliin kuuluu, että vuoden kuluttua analysoidaan se, millaisiin muutoksiin ja toimenpiteisiin arviointi on koulutusohjelmassa johtanut.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arvioinnista on vastannut arviointiryhmä, jonka puheenjohtajana on toiminut ammattikorkeakoulun kulttuurialan koulutusyksikön johtaja Hannu Ikonen ja sihteerinä ammattikorkeakoulun laatupäällikkö Johanna Heikkilä. Heille samoin kuin muille eri aloja edustaneille arviointiryhmän jäsenille, joukossa opiskelijaedustaja, on syytä lausua kiitokset oivallisesta työstä. Arviointiryhmä on tehnyt raporttinsa lopuksi huomattavan joukon perusteluja ehdotuksia arviointimenettelyn kehittämiseksi. Ne otetaan huomioon jo seuraavilla ristiinarviointikierroksilla keväällä 2005.

Mauri Panhelainen

Jyväskylän ammattikorkeakoulun rehtori

Preface

Increasing cooperation within European higher education as part of educational quality assurance was included as a special action in the original Bologna Declaration which was signed by ministers of education in 1999. With the progress towards creating a European Higher Education Area the significance of this action has increased. The next checkpoint of this development will be in Bergen in the summer of 2005 when the ministers of education reconvene for a follow-up meeting on the developments after the Berlin ministerial conference. During these two years, a great number of actions have been taken both in institutions of higher education and on the national level in different countries. As commissioned by the Berlin conference, the ENQA (European Network for Quality Assurance) has continued the preparation of joint European quality assurance criteria and action models. In Finland this issue has been under preparation in two bodies: the Higher Education Quality Assurance Group appointed by the Ministry of Education and, thereafter, the Finnish Higher Education Evaluation Council.

One of the central principles in the Bologna process is that European institutions of higher education are active subjects – not objects – in the construction of the European Higher Education Area. This has been the point of departure for the creation of the quality assurance system in Jyväskylä Polytechnic. In the course of the year 2004, the cross-evaluation of degree programmes became a dynamic part of the Polytechnic. The implementation of this cross-evaluation model was based on multidisciplinary and synergistic cooperation crossing unit and degree programme boundaries within the Polytechnic. The development of this model utilised the ENQA quality assessment principles, the reports of the Finnish Higher Education Evaluation Council, and the experiences provided by the quality award contests and audit procedures in the business sector.

The document at hand is the report on the Polytechnic's third degree programme assessment. This time the target was the Degree Programme in Service Management in the School of Tourism and Services Management. Several applications of the model in 2004 have given us more experience and development ideas. As the model utilises shared and compiled expertise, it has become a functioning and popular tool for the quality assessment, assurance and development of degree programmes.

The implementation programme for cross-evaluation has been con-

firmed for the years 2005–2006. According to this ambitious plan, six degree programmes per year will be targeted for assessment during the two following years. With this pace all the degree programmes of the Polytechnic will have been cross-evaluated by the year 2010, at the latest.

Cross-evaluation and its synergistic implementation serve not only quality assessment and the development of degree programmes but other functions as well. It enhances the recognition of the variety of expertise and networks within the Polytechnic. It strengthens the shared notion of high-quality, practice-oriented higher education. The systematic rotation of assessors and assessment targets from one school to the next opens a common window into the concept of a high-quality polytechnic degree as well as into its national and international development challenges. Cross-evaluation is also a positive tool from the point of view of pedagogical development, because it is a natural and efficient medium for the dissemination of good practices between the various units of the Polytechnic.

The positive initial experiences related to cross-evaluation have been strengthened with time. Cumulative shared learning, which is the main objective of the whole process, can be achieved to a significant extent by rotating the assessment duties and by giving the assessors a thorough introduction to their duties. All the evaluation teams have made development proposals which have been welcomed in the assessed degree programmes. An outside group can help those responsible for a degree programme, as well as the respective school, to give a clearer profile to their activities and choose their areas of expertise. The evaluations have also supported the strategic planning of the whole Polytechnic in which choosing the areas of strength and investing in them are decisive elements. It is a familiar phenomenon related to all assessment processes that change and development proposals given by outside experts are – at least in principle – easier to accept and thus more likely to lead to corrective actions.

The three implementations of cross-evaluation have also revealed problems and development needs related to the evaluation model, and they have also been pointed out in this report. For a start, there has to be a sufficient allocation of resources for the whole process, both in terms of manpower and time. Moreover, the composition of the assessment group has a crucial influence on the assessment focus: if the group is composed of many functionaries from the administrative level, the focus will be on strategic issues, and themes related to teaching and learning will be left in

the background. This is by no means the purpose of a degree programme evaluation; there has to be a balance of both elements. It is also crucial to ensure that students are given a sufficient role both in the preparation and implementation of the assessment.

A critical and open self-evaluation is generally a precondition for a successful assessment process. Otherwise it is very possible that problems are assigned to external factors instead of focusing on the programme's own pedagogical processes. In order to avoid this, it is necessary to develop the assessment process and guidelines so as to further increase the benefits of assessments. The active participation of the heads of degree programmes in the preparation phase is one way to achieve this. As is always the case with assessments, a critical factor here is the reaction to the assessment findings and recommendations. It starts with the programme's review on the assessment outcomes and proceeds to quick decisions on the necessary development projects and other measures. It is a basic principle of the model that after a year from the initial evaluation, an analysis is conducted on what measures have been taken and what changes have taken place as a result of the assessment.

The group responsible for the assessment of the Degree Programme in Service Management was chaired by Mr Hannu Ikonen, the Director of the School of Cultural Studies. Ms Johanna Heikkilä, the Quality Assurance Manager, acted as the secretary of the group. They, together with the other members of the Evaluation Team, including the student representative, deserve to be thanked for their excellent work. In the conclusion of the report, the team has given an extensive number of justified recommendations for the further development of evaluation practices. These recommendations will be taken into account during the next cross-evaluation rounds in the spring of 2005.

Mauri Panhelainen

Rector of Jyväskylä Polytechnic

1 Arvioinnin valmistelu

1.1 Ristiinarvioinnin taustaa

Osana Bolognan prosessia luodaan eurooppalaisia käytänteitä korkeakoulujen toiminnan laadun varmistamiseksi. Syyskuussa 2003 Berliinissä järjestetyn Bolognan prosessin seurantakokouksen kommunikation mukaan tulisi kaikilla prosessiin osallistuvilla EU-mailla olla kuvaus omasta akkreditointi-, auditointi- tai vastaavasta kansallisesta järjestelmästäan vuoteen 2005 mennessä. Lisäksi kommunikossa todetaan, että jokaisella korkeakoululla on vastuu omasta laatu järjestelmästäan.

Suomessa korkeakouluilla on päävastuu opetuksen, tutkimus- ja kehittämistoiminnan, tieteellisen tutkimuksen ja muun toiminnan laadusta. Korkeakoulujen vastuulle kuuluu myös se, että niiden tarjoama koulutus ja niiden myöntämät tutkinnot vastaavat kansainvälisiä vaatimuksia. Tätä vastuuta ilmentää korkeakouluille laissa annettu velvoite arvioida omaa toimintaansa ja osallistua ulkopuolisiin arviointeihin. Korkeakouluilla on myös vastuu siitä, että niiden toiminta on eettisesti korkeatasoista. Korkeakoulut kehittävät koulutuksen laatua ja laadunvarmistusta lainsäädännön ja korkeakoulupoliittisten linjausten mukaisesti.

Koulutuksen laadun kannalta on tärkeää, että korkeakouluissa määritellään laadutuksen tavoitteet, menettelytavat ja prosessit, joilla tavoitteisiin pyritään sekä mekanismit, joilla laatua varmistetaan. Suomessa on lähdetty siitä, että kukin yliopisto ja ammattikorkeakoulu voi rakentaa omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan laadunvarmistusjärjestelmän. Tällä pyritään siihen, että laadunvarmistus ei ole irrallista toimintaa, vaan siinä käytetään hyväksi jo olemassa olevia toimintoja ja että se on toimintaympäristölähtöistä. Suomalaisten korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien kehitystyössä on pidetty tärkeänä sitä, että ne sisältävät laatua kehittäviä elementtejä ja että laadunvarmistus kattaa koko korkeakoulun toiminnan – myös täydennyskoulutuksen, avoimen yliopiston ja avoimen ammattikorkeakoulun koulutustarjonnan sekä tutkimus- ja kehitystoiminnan.

Ammattikorkeakoulu on monialainen ja -arvoinen asiantuntijayhteisö, jossa on hyödyllistä ja tavoiteltavaa erilaisen asiantuntemuksen yhdistäminen yli yksikkö- ja toimialarajojen. Monissa toiminnoissa, muun muassa koulutustarjonnassa sekä tutkimus- ja kehitystyössä, etsitään määrätietoisesti synergiaetuja ja synergiaa, joita syntyy erilaisia käsityksiä ja kokemuksia yhdistämällä. Yksi toimiva synerginen menetelmä on koota

yhteen ammattikorkeakoulun sisältä eri koulutusalojen asiantuntemus yhden koulutusohjelman kehittävää arviointia varten. Tässä, niin sanotussa koulutusohjelmien ristiinarvioinnissa, olennaista on muutoksen ja kehityksen tukeminen, ei niinkään sovittujen toimintojen toteutumisen varmistaminen. Tällä tavoin toteutuvasta, ammattikorkeakoulujen kaikkiin koulutusohjelmiin ajan mittaan ulottuvasta koulutusohjelmien arvioinnista käytetään termiä **koulutusohjelmien ristiinarviointi**. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ristiinarvioinnilla ymmärretään sellainen koulutusohjelman arviointiprosessia, jossa:

- Eri koulutus- ja toimintayksiköiden edustajat arvioivat toisen yksikön toimintoja yhden koulutusohjelman kehityksessä kerrallaan ja perehtyvät samalla koulutusohjelman arviointiin käytännössä; arviointiosaaminen lisääntyy samanaikaisesti ja kumuloituen eri puolilla ammattikorkeakoulua.
- Eri toimintayksiköiden välisellä arviointiyhteistyöllä, joka on luonteeltaan myönteistä ja rakentavaa vuorovaikutusta, varmistetaan prosessiin osallistuvien yksiköiden ja niiden edustajien mahdollisuus oppia muiden kokemuksista ja näkemyksistä.

Arviointi toteutetaan kehittävän arvioinnin periaatteen mukaisesti, jolloin tavoitteena on:

- a) saavuttaa koulutuksen mahdollisimman korkea laatuaste koko ammattikorkeakoulussa
- b) kehittää ammattikorkeakoulun ja sen henkilöstön valmiuksia sekä arviointikulttuuria ulkoisia arviointeja, muun muassa tulevaa laadunvarmistusjärjestelmän auditointia varten
- c) kehittää konsernitason valmiuksia tutkintojen kompetenssitavoitteiden ja koulutuksen laatukriteerien määrittelyyn sekä
- d) kehittää yksikötasolla koulutusohjelmien suunnittelu- ja toimintaprosesseja valmistauduttaessa kovenemaan kansainväliseen kilpailuun.

1.2 Arviointiryhmä

Jyväskylän ammattikorkeakoulun strategiaryhmä¹ asetti marraskuussa 2003 koulutusohjelmien ristiinarviointia varten arviointiryhmän, jonka

tehtävänä oli suunnitella, valmistella ja toteuttaa ensimmäinen ristiinarviointi sekä laatia pohjaesitys systemaattisen koulutusohjelmien ristiinarviointijärjestelmän rakentamiseksi. Arviointiryhmän kokoonpanoa määrittäessään strategiaryhmä painotti seuraavia näkökulmia: a) ryhmässä on oltava riittävä laatutyön ja arvioitavan alan tuntemus ja b) ryhmässä on oltava asiantuntemus kaikilta ammattikorkeakoulun keskeisiltä toimintalueilta (koulutus, tutkimus- ja kehitystoiminta, palvelutoiminta). Koska kyseessä on ammattikorkeakoulun sisäinen oppimisprosessi, tärkeänä pidettiin lisäksi sitä, että ryhmä kykenee dokumentoimaan ja myöhemmin levittämään prosessissa syntyvät oppimiskokemukset ymmärrettävästi ja tehokkaasti. Ensimmäiseksi arvioinnin kohteeksi keväällä 2004 valittiin liiketalouden yksikön tietojenkäsittelyn koulutusohjelma ja toiseksi sosiaali- ja terveystieteiden Degree Programme in Nursing. Kolmantena koulutusohjelmaksi arvioidaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelma.

Rehtori nimesi palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointiryhmään seuraavat henkilöt: Hannu Ikonen, kulttuurialan koulutusyksikkö (puheenjohtaja); Johanna Heikkilä, hallintoyksikkö (sihteeri); Ulla Mutka, ammatillinen opettajakorkeakoulu; Jyrki Kataja, luonnonvarainstituutti; Asta Wahlgren, liiketalouden koulutusyksikkö; Simo Hokkanen, tekniikan ja liikenteen koulutusyksikkö; Elli Backman JAMKO-opiskelijajyhdistys.

1.3 Arviointimenetelmä

Ristiinarviointimenettelyn kehittämisvaiheessa ensimmäinen arviointiryhmä käytti liitteen 1 mukaista kirjallisuutta suunnittelun perustana. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointiryhmässä käytyjen keskustelujen jälkeen pitäydettiin ensimmäisessä arvioinnissa käytetyssä kaksivaiheisessa menetelmässä, joka koostui arvioitavan koulutusohjelman ohjeistetusta itsearviointista ja arviointiryhmän tekemästä arviointivierailusta. Koulutusohjelman itsearviointia täydennettiin vielä pyytämällä arvioitavalta koulutusohjelmalta kommentointia myös valittuun joukkoon AMKOTA-tilastomateriaalista poimittuja tunnuslukuja (liite 2).

¹Jyväskylän ammattikorkeakoulun strategiaryhmä koostuu rehtorista, kehitysjohtajasta, talousjohtajasta sekä koulutusyksiköiden johtajista. Se tekee ammattikorkeakoulun toimintaa koskevia strategisia linjauksia sekä käyttää rehtorin sille delegoimaa päätösvaltaa.

1.4 Arvioinnin teemat ja kohteet

Arvioinnin teemoina käytettiin edelliseen itsearviointiin suunniteltuja arviointiteemoja, jotka perustuivat Jyväskylän ammattikorkeakoululle kertyneeseen arviointikokemukseen, Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisujen antamiin taustoituksiin sekä ensimmäistä arviointia suunniteltaessa muotoutuneisiin käsityksiin koulutusohjelma-arviointien tarpeesta ja tavoitteista. Lisäksi arvioinnin kysymyksiin pyydettiin täydennystä koulutusohjelman/alan kannalta keskeisistä arvioitavista kohteista. Arviointiryhmä vahvisti arvioinnin teemat ja niitä tarkentavat kysymykset. Kursiivilla erotettuna on koulutusohjelman esittämät ja arviointiryhmän hyväksymät painotukset.

1. Koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelu

- Miten ammattikorkeakoulun yhteisesti sovitut linjaukset (strategiat) ohjaavat koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelua?
- Miten yksikön omat strategiat ohjaavat koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelua?
- Miten koulutuksen kansainvälisen kilpailukyvyyn kehittäminen näkyy koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelussa?
- Miten koulutusohjelmassa varmistetaan, että sen tavoitteet päivittyvät ja vastaavat tulevaisuuden työelämän vaatimuksia?
- Miten koulutusohjelman opetussuunnitelmat laaditaan, kuka niistä vastaa ja ketkä osallistuvat suunnittelutyöhön?
- Miten opetussuunnitelman toteutussuunnitelmat laaditaan ja ketkä siihen osallistuvat?
- Miten opintokokonaisuudet ja opintojaksot suunnitellaan?

2. Koulutusohjelman opetuksen toteutus

- Mitkä ovat opetuksen toteuttamista ohjaavat peruslinjaukset?
- Miten opiskelijälähtöisyys toteutuu opetuksen toteutuksessa?
 - opiskelijan tavoitteiden asettelussa ja ammatillisen kehittymisen tukemisessa?
 - opetusmenetelmien valinnoissa ja erilaisten oppimistyylien huomioimisessa?
 - oppimista edistävien oppimisympäristöjen ja työelämäyhteyksien rakentamisessa?
 - oppimisen tukemisessa ja ohjauksessa?

- Miten työelämälähtöisyys toteutuu opetuksen toteutuksessa?
- Miten työelämäyhteyksiä ja koulutusohjelman T&K-toimintaa hyödynnetään opiskelijan oppimisessa?
- Miten koulutusyksiköiden ja -ohjelmien välinen yhteistyö toteutuu?
- Millaista on opettajien yhteistyö opetuksen toteuttamisessa?
- Miten opintojaksojen toteutuksen ajoitus on järjestetty?
 - mihin ajoitus perustuu?
 - miten ajoituksen suunnittelu on toteutettu ja organisoitu?

3. Koulutusohjelman tulokset ja opiskelijoiden oppiminen

- Miten arvioidaan ja varmistetaan koulutusohjelman tavoitteiden ja opetussuunnitelman toteutuminen?
- Miten työelämä osallistuu koulutusohjelman toteutuksen ja sen tulosten arviointiin?
- Miten opintojaksojen toteutuksen arviointi on järjestetty?
- Miten koulutusohjelmassa arvioidaan opiskelijoiden oppimista?
- Miten arviointi- ja palautetietoa hyödynnetään koulutusohjelman kehittämistyössä?
- Miten hyvin arvioitte opiskelijoiden voivan hyödyntää opinnoissaan koulutusohjelman tarjoamaa valinnaisuutta (perusopinnot, liikkeenjohdolliset opinnot, ammattiopintojen suuntautumisvaihtoehdot)?
- Millaiseksi arvioitte palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman ja sen eri suuntautumisvaihtoehtojen tuottaman osaamisen vaikutuksen alueen työelämän kehittymiseen?
- Mitkä ovat seuraavat keskeiset askelmat koulutusohjelman kehittämisessä?

4. Koulutusohjelman toteuttamista tukevat palvelut ja tukitoimet

Alla on luettelo JAMKissa ja koulutusyksiköissä toteutettavista tukipalveluista, joita ovat:

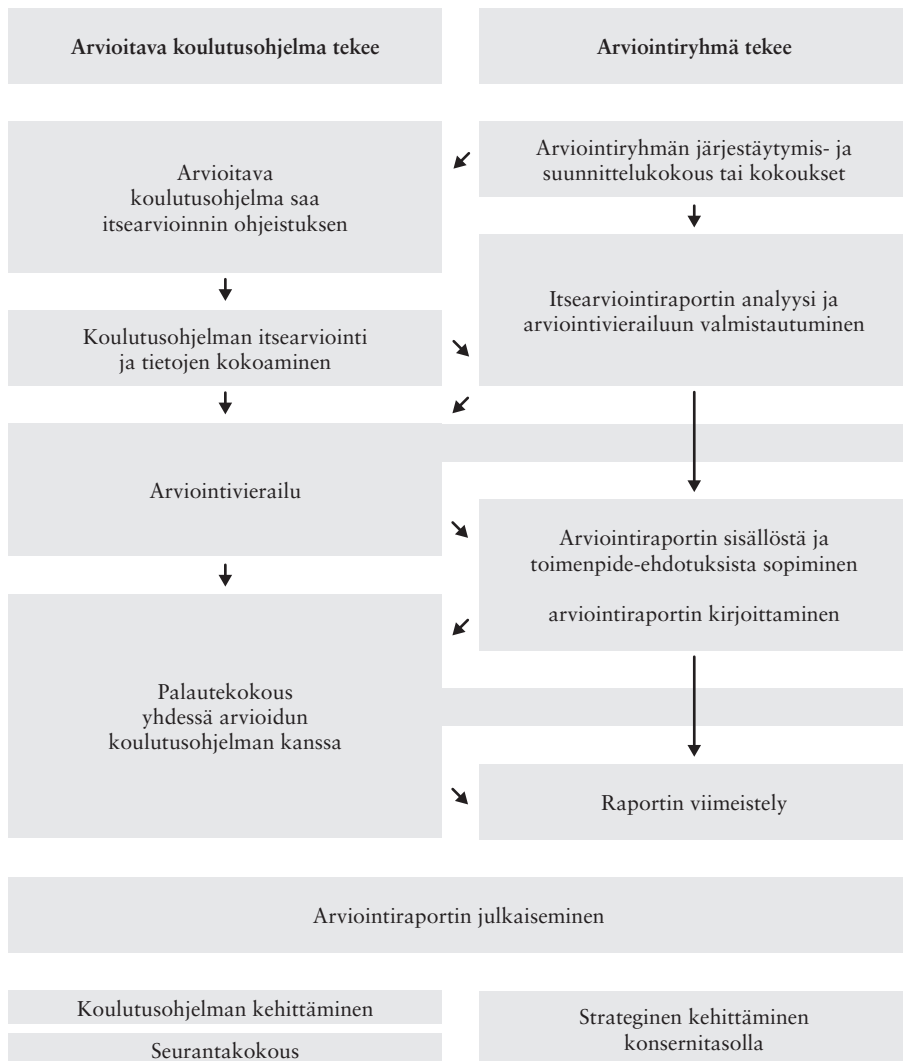
- konsernin johdon toiminta
- yksikön ja koulutusohjelman johdon toiminta
- konsernitasolla tehtävä laatutyö
- yksikön ja koulutusohjelman oma laatutyö

- markkinointi- ja viestintäpalvelut
 - kirjasto- ja tietopalvelut
 - T&K-tukipalvelut
 - tietohallintopalvelut (ATK-palvelut)
 - opintotoimiston palvelut
 - kv-toimiston palvelut
 - ura- ja rekrytointipalvelut
 - TAHTO-palvelut.
-
- Miten tukipalvelut merkittäväällä tavalla edistävät koulutusohjelman perustehtävän toteuttamista? Perustelu.
 - Miten tukipalveluja pitäisi erityisesti kehittää? Perustelu.

2 Arviointiprosessi

2.1 Arviointiprosessin kuvaus

Koulutusohjelman arviointiprosessin kesto kokonaisuudessaan on noin kolme kuukautta. Työryhmä hahmotti ja mallinsi käymiensä keskustelujen perusteella arviointiprosessin oheisen kuvion 1 mukaisesti.



Kuvio 1. Ristiinarviointiprosessi vaiheittain.

2.2 Arvioinnin eettiset pelisäännöt

Arviointiryhmä vahvisti koulutusohjelmien ristiinarviointien eettisiksi pelisäännöiksi seuraavat säännöt:

1. Ristiinarviointien ensisijaisena tarkoituksena on oppivan organisaation idean hengessä tukea koulutusohjelman, sen ydin- ja tukiprosessien, kehitystä.
2. Prosessin aikana tapahtuva arviointi ja siinä annettava palaute on luonteeltaan kehittävä ja muutokseen tähtäävä, ei valvovaa, tarkastavaa eikä luokittelevaa.
3. Arviointien aikana annettava palaute on luonteeltaan rakentavaa, uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja tarjoavaa. Kehittämiskeskustelut ovat arviointien tärkein työskentelymuoto.
4. Arviointitilanteet ovat luottamuksellisia. Ilman luottamusta ei synny kehittämistoiminnan edellyttämää avoimuutta ja rehellisyyttä.
5. Arvioinnissa syntyvä loppuraportti on julkinen. Kuitenkin ennen tietojen julkaisemista raportti käydään läpi yhdessä arvioitavan koulutusohjelman edustajien kanssa ja asiavirheet korjataan.

2.3 Arvioinnin vaiheet

Koulutusohjelman ohjeistus

Arviointiryhmän puheenjohtaja perehdytti ryhmän ristiinarviointiin käymällä arviointiprosessin lyhennelmän läpi (liite 6). Koulutusohjelman itsearviointia varten arviointiryhmä laati liitteen 3 mukaisen ohjeistuksen ja arvioinnin teemat ja kysymykset sekä tunnusluvut (liite 2), jotka lähetettiin koulutusohjelmalle.

Itsearviointi

Koulutusohjelma suoritti itsearvioinnin ohjeiden mukaisesti ja toimitti itsearviointiraportin työryhmälle määräaikaan mennessä. Aineisto koostui varsinaisesta itsearviointiraportista sekä tunnuslukujen kommentointiosasta.

Itsearviointiraportin analyysi ja arviointivierailuun valmistautuminen

Arviointiryhmän avuksi hahmoteltiin ohje itsearviointiraporttiin perehty-

mistä sekä vahvuuksien ja kehittämishaasteiden tunnistamista varten (liite 4). Arviointiryhmän jäsenet tutustuivat itsenäisesti itsearviointiraporttiin, hahmottivat alustavasti koulutusohjelman vahvuuksia ja kehittämishaasteita sekä laativat havaintojensa pohjalta tarkentavia kysymyksiä. Arviointiryhmä piti arviointivierailua valmistelevan kokouksen, jossa sovittiin yhteisesti vastuujasta kysymysten ennakkosuunnittelussa sekä raportin kokoamisessa. Lisäksi sovittiin muista vierailun toteuttamiseen liittyvistä käytännön järjestelyistä, kuten työnjaosta ja dokumentoinnista vierailun aikana. Yhteenvedo kysymyksistä, joita vierailun aikana eri vastaajaryhmille esitetään, tehtiin vierailukäynnin aamuna.

Arviointivierailu

Varsinainen arviointivierailu toteutettiin liitteessä 5 näkyvän ohjelman mukaisesti. Toteutuksessa olennaista oli, että arvioijat haastattelivat erikseen eri vastaajaryhmiä (johto, opettajat, opiskelijat) varmistaakseen vastausten riippumattomuuden. Vierailupäivän lopuksi pidettiin vielä yhteinen tapaaminen, jossa arviointiryhmä esitti ensikäden huomioita arvioitavasta koulutusohjelmasta, tarkensi muutamiin kysymyksiin liittyviä yksityiskohtia ja pyysi arvioitavilta arviota ristiinarviointiprosessista.

Arviointiraportin kirjoittaminen

Arviointiraportti kirjoitettiin varsinaisen arviointivierailun jälkeen kaksivaiheisesti. Ensin ryhmän jäsenet kirjoittivat omat havaintonsa arvioitavasta koulutusohjelmasta ja lähettivät versionsa sihteerille, joka laati yhteenvedon kaikkien ryhmän jäsenten luettavaksi. Arviointiryhmä tutustui syntyneeseen materiaaliin. Tämän jälkeen pidettiin arviointiryhmän kokous, jossa käytiin havaintoja läpi, valittiin niistä olennaisimmat ja sovittiin raportin toimituksellisesta linjasta. Tämän jälkeen arviointiryhmä työsti taas omia vastualueitaan. Pienellä ryhmällä työsti vielä kerran raporttia. Kommentoinnin jälkeen puheenjohtaja lähetti raportin koulutusyksikölle luettavaksi.

Palautetilaisuus

Palautetilaisuudessa arviointiryhmä esitteli keskeisimmät havaintonsa arviointiraportin perusteella. Palautetilaisuuteen osallistui arviointiryhmän lisäksi yli 20 henkilöä. Yhteisen keskustelun avulla raportissa esiintyneet

asiavirheet korjattiin ja käsitteitä täsmennettiin. Lisäksi keskusteltiin arviointiprosessin kehittämistä. Koulutusohjelma oli kehittänyt verkkokyselyn, jonka avulla opiskelijoiden ja henkilöstön vastaukset arviointikysymyksiin oli helppo koota. Pohdittiin verkkokyselyn soveltuvuutta laajemmin.

Lopullinen raportti

Lopullinen raportti editoitiin palautetilaisuuden jälkeen ja raportti luovutettiin julkistettavaksi.

Toiminnan kehittäminen

Koulutusohjelma priorisoi kehittämiskohteet ja laatii kehittämissuunnitelman omaan toimintaansa soveltuvalla menettelytavalla. Koulutusyksikön johtoryhmän hyväksymä kehittämissuunnitelma toimitetaan laatupäällikölle tiedoksi. Noin vuoden kuluttua ristiinarvioinnista käydään laatupäällikön johdolla arviointi- ja seurantakeskustelu kehittämissuunnitelman onnistumisen arvioinniksi.

Kaikkien vuoden aikana arvioidun koulutusohjelmien koko ammattikorkeakoulua koskevat kehittämiskohteet käsitellään kerran vuodessa strategiaseminaarissa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös ristiinarviointimenettelyä ja kehitetään sitä.

3 Arvioinnin tulokset

3.1 Taustaa

Vuodesta 1992 alkaen matkailu-, ravitsemis- ja talousalan koulutuksessa Jyväskylässä on tehty uraauurtavaa työtä laaja-alaisen korkea-asteen koulutuksen kehittämässä monipuolistamalla, täydentämällä ja jäsentämällä uudelleen alan aikaisempaa koulutustarjontaa. Kun matkailun koulutusohjelma vuonna 1998 erotettiin omaksi koulutusohjelmakseen, samassa yhteydessä nimettiin aiempi, laaja-alainen matkailu-, ravitsemis- ja kuluttajapalveluiden koulutusohjelma uudelleen. Sen nimeksi tuli palvelutuotannon ja -johtamisen koulutusohjelma.

Tuohon aikaan matkailu- ravitsemis- ja talousalan koulutusta tarjottiin 22 ammattikorkeakoulussa yhteensä 19 erinimisessä koulutusohjelmassa. Vuosituhannen vaihteessa alan yhteisen analyysin ja opetusministeriön päätösten pohjalta koulutusohjelmien määrää vähennettiin ja nimikkeistöä yhtenäistettiin niin, että vuonna 2001 alalla toimii enää vain seitsemän erinimistä koulutusohjelmaa. Yksi näistä nimettiin palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmaksi. Samanaikaisesti koulutusohjelma laajeni useisiin muihin ammattikorkeakouluihin. Sisällöllisesti ohjelmat eroavat toisistaan. Sekä itsearviointiraportissa että haastatteluissa korostettiin monin tavoin tätä pioneerityötä.

3.2 Yleiset havainnot arvioitavasta koulutusohjelmasta

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toteutettavassa palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmassa on painotettu laaja-alaisen ja joustavan ammatillisen osaamisen merkitystä. Suunnittelu perustuu näkemykseen, jonka mukaan laaja-alaisen koulutusohjelman etuna on mahdollisuus tarjota opiskelijoille ammatillisia valinnan mahdollisuuksia, luoda heille edellytykset oman oppimispolkunsa rakentamiseen matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla sekä varmistaa, että monipuolisella osaamisella on kysyntää työmarkkinoilla.

Koulutusalan johdon ja opettajien haastatteluissa kävi ilmi, että palveluiden tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmaan sisältyvät kolme asiantuntijuusaluetta on nimetty ja määritelty aiemman opetuksen perinteisiin nähden uudenlaisten, innovatiivisten lähtökohtien kautta:

- *Ruoka- ja ravintolapalvelujen* asiantuntijuusalueella on ollut mukana sekä yksityisen että julkisen sektorin ruokapalvelujen asiantuntijuus tuotannosta palveluun saakka – näkökulma, joka nykyisin saa yhä vahvempaa tunnustusta sekä työelämältä että muilta koulutuksen kehittäjiltä.
- *Kuluttajapalvelujen* nostaminen koulutusohjelman yhdeksi asiantuntijuusalueeksi on merkinnyt tärkeää kehitysaskelta alan koulutukselle, sillä työelämästä on löytenyt selkeää tarvetta uudentlaiselle ammatillisuudelle.
- *Toimitilapalvelujen johtamisen* asiantuntijuusalue on kasvanut koulutusalan toteuttamasta kansainvälisestä yhteistyöstä, jonka seurauksena Jyväskylän ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousala on aktiivisesti kehittänyt Facility Management-ajattelua, käsitteistöä ja siihen liittyvän asiantuntijuutta.

Runsaan vuosikymmenen jatkunut intensiivinen kehittämistyö on vaatinut henkilöstöltä suurta sitoutumista ja pitkäjänteistä panostusta, ei vain alan koulutuksen vaan laajemminkin koko alan kehittämiseen. Sekä itsearviointiraportti että haastattelut osoittivat, että tässä tehtävässä on onnistuttu ja menty määrätietoisesti eteenpäin. Koulutuksen kehittäjät ovat olleet sensitiivisiä oman toimintansa arvioinnissa ja koulutuksen sisältöjen kehittämisessä. Työelämäyhteistyö on tiivistä ja monipuolista. Lisäksi koulutusohjelmassa on tehty avauksia ja innovaatioita, joilla on ollut selkeitä työelämän kehittämisvaikutuksia.

Toisaalta sekä johto että opettajat tiedostivat haastatteluissa selkeästi myös sen, että kehittämistä on jatkettava. Muun muassa alan käsitteistön täsmentäminen ja niiden käytön yhtenäistäminen jo pelkästään koulutusohjelman sisällä vaatii edelleen systemaattista ponnistelua. Haastatteluissa ja itsearvioinnissa erilaisten käsitteiden käyttö samasta asiasta puhuttaessa (esimerkiksi aihealue, suuntautumisvaihtoehto, asiantuntemusalue, erikoistumismahdollisuus) vaikutti täsmennystä vaativalta. Käsitteitä käytettiin osin päällekkäisinä esimerkiksi silloin, kun puhuttiin opiskelijan mahdollisuudesta erikoistua tietylle asiantuntijuusalueelle koulutusohjelman sisällä. Opinto-oppaassa mainitut suuntautumisvaihtoehdot eivät kuitenkaan ole opetusministeriön vahvistamia vaan koulutusohjelman omia, erilaisille työelämämodellisuudesta nouseville asiantuntijuusalueille kohdennettuja orientaatioita. Tässä raportissa niistä puhuttaessa käytetään *asiantuntijuusalueen* käsitettä.

Opiskelijoiden haastatteluiden pohjalta syntyi kuitenkin näkemys

siitä, että käytössä olevat käsitteet ovat opiskelijan kannalta toimivia ja riittävän selkeitä. Ulkoisen viestinnän ja markkinoinnin näkökulmasta esimerkiksi työelämän edustajien tai opiskeluun hakeutuvien saattaa kuitenkin olla vaikeaa hahmottaa koulutusohjelman sisäistä kommunikointia.

Arviointitilaisuuden loppukeskustelussa koulutusyksikön johtaja totesi, että koulutuksen perustana olevan käsitteistön selkiyttämistä on tarkoitus edelleen jatkaa myös valtakunnallisesti. Vuoden 2001 uudistuksen jälkeen eri asiantuntijuusalueita on vielä samannimisissä koulutusohjelmissa ja samannimisiä asiantuntijuusalueita erinimisissä koulutusohjelmissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun edustaja on toiminut vuonna 1997 toimintansa aloittaneessa yhteistyöverkostossa sihteerinä ja on siten viemässä kehitystä myös valtakunnallisesti eteenpäin.

Pioneerirooli tuo koulutusosalalle merkittävän kehittämisvastuun. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala koostuu pääasiassa pienen ja keskisuuren yrityssektorin toimijoista, joiden osaamistarpeet ja osaamisen kehittämissaasteet ovat monensuuntaisia ja osin nopeasti muuttuvia. Tällainen toimintaympäristö edellyttää koulutukselta suurta joustavuutta, muutosherkkyyttä ja samalla kriittistä analyttisyyttä. Koulutusohjelma ei voi pelkästään toteuttaa tunnistettuja työelämän tarpeita, vaan sen tehtävä on myös luoda toimialan käyttöön uusia käsitteitä, käytänteitä ja toimintamalleja. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala on onnistunut hyvin tässä prosessissa. Palveluiden tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman suhde työelämään on vahva ja monipuolisesti toteutettu. Työelämän todellisuus heijastuu selväpiirteisesti koulutuksen sisällöissä. Tuotetut koulutusinnovaatiot – esimerkiksi toimitilapalveluiden ja kuluttajapalveluiden asiantuntijuusalueet – ovat jo nyt tarjonneet uusia käsitteitä, käytänteitä ja toimintamalleja toimialan eri sektoreiden käyttöön.

Itsearviointiraportin ja keskusteluiden pohjalta nousi esiin kysymys siitä, miten palveluiden tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelma on verkottunut työelämän kehittäjänä muiden vastaavien koulutusyksiköiden kanssa ja millaisia synergiaetuja entistä tiiviimpi verkottuminen mahdollisesti tarjoaisi. Valtakunnallisen Marata-verkoston yhteistyömahdollisuudet koko toimialan kehittäjänä ja toimialan käsitemaailman muodostajana tulivat palautekeskustelussa selvästi esille. Toisaalta keskustelussa todettiin, että verkostossa ilmenee erilaisia näkemyksiä koulutuksen suuntaamisesta. Kysymys liittyy koulutuksen tulevaisuusvisioihin. Tulisiko ne määritellä ammattikorkeakoululähtöisesti vai tarjoaako valtakunnallinen verkostoyhteistyö paremmat mahdollisuudet kehittämistyössä?

3.2 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelu

3.2.1 Strategiat ja koulutusohjelman suunnittelu

Jyväskylän ammattikorkeakoulun missio ja visio ovat luoneet palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman suunnittelun perustan. Ammattikorkeakoulussa sovitut linjaukset ohjaavat koulutusohjelman suunnittelua. Itsearviointiraportissa nostettiin esille Keski-Suomen hyvinvoinnin lisääminen verkostoitumalla, kansainvälistymällä, tutkimus- ja kehitystoiminnalla ja ennakoivalla aluekehitystoiminnalla. Koulutus-suunnittelua ohjaavina, korkeakoululähtöisinä strategisina painopisteinä mainitaan myös virtuaalisten oppimisympäristöjen kehittäminen.

Strategioiden valmisteluprosessia pitäisi koulutusohjelman johdon ja henkilöstön mielestä koko ammattikorkeakoulun tasolla selkiyttää. Arviointiin osallistuneet henkilöt toivovat, että valmistelu toteutettaisiin ammattikorkeakoulun arvojen viitoittamassa hengessä. Itsearviointiraportin mukaan liiankin kuuliaisesti itsensä luonnehtivassa koulutusyksikössä kaivataan lisää koko ammattikorkeakoulua koskevia strategisia painopistevalintoja. Opettajien kanssa käydyissä keskusteluissa nostettiin esille etenkin Jyväskylän ammattikorkeakoulun yhteisen pedagogisen strategian koettu puuttuminen.

Ongelmaksi koettiin myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja koulutusalojen strategiatyön eriaikaisuus. Strategioiden koettu tarve koulutusaloilla ja niiden valmistelun aikataulut koko ammattikorkeakoulussa eivät aina osu yksiin. Itsearviointiraportissa todetaan kuitenkin, että konsernin linjauksissa ja yksikön ja koulutusohjelman linjauksissa ei ole ristiriitoja.

Sekä itsearviointiraportissa että käydyissä keskusteluissa korostui, että strategioiden ymmärtämiseen ja niihin sitouttamiseen pitäisi käyttää enemmän aikaa. Opettajat toivat haastattelussa esiin, että mahdollisuus osallistua strategiaprosessiin koetaan tärkeäksi ja niihin sitoutumisen nähdään helpottuvan osallistumisen myötä. Vuorovaikutuksen ja keskustelun merkityksestä on arvioitavan koulutusohjelman henkilöstö saanut myönteisiä kokemuksia kansainvälistymisstrategian laadinnan yhteydessä.

3.2.2 Opetussuunnitelmastrategiat ja työelämän vaatimuksiin vastaaminen

Tavoite- ja tulossopimusprosessi on itsearvioinnin mukaan merkittävin strategioiden jalkauttamiskeino yksikkötasolla. Samassa yhteydessä kirjastetaan yksikön omat strategiset linjaukset. Koulutusohjelman aihealuevastaavat ja yliopettajat osallistuvat työstämiseen yksikön johtoryhmän eli Maratatiimin johdolla. Muu henkilöstö käsittelee tehtyjä linjauksia 2–3 kertaa vuodessa järjestettävillä koulutusyksikön kehittämispäivillä. Tuolloin pohditaan, miten linjauksia voidaan käytännössä soveltaa. Henkilöstö totesi kokevansa yksikön omat strategiat läheisemmiksi kuin ammattikorkeakoulun strategiat. Huolimatta edellä kuvatusta strategioiden systemaattisesta prosessoinnista osa henkilöstöstä kokee jääneensä sen ulkopuolelle. Strategioiden oletetaan siirtyvän osittain hiljaisena tietona.

Koulutusohjelman mielestä kehitystyön johtavia periaatteita ovat työelämävastaavuus, kansainvälinen kilpailukyky, yksilöllisyys, joustavuus ja aluekehitys. Kaikki itsearviointikyselyyn vastanneet eivät kuitenkaan näe niiden ohjaavaa vaikutusta. Joidenkin mielestä esimerkiksi kansainvälistymisen osalta ollaan vasta alkumetreillä. Toisaalta itsearviointiraportissa todetaan, että palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman jokaisella asiantuntijuusalueella on omat kansainväliset linjauksensa. Näillä vastaajat tarkoittavat lähinnä erilaisia käytänteitä.

Arviointivierailun yhteydessä todettiin, että palveluiden tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman toiminta ja kehittämistyö perustuvat vahvasti uusien osaamisalueiden jäsentävään ja tuottavaan strategiaan. Itsearviointiraportin ja haastattelujen mukaan koulutusohjelman tavoitteiden ajanmukaisuus ja tulevaisuusorientaatio varmistetaan työelämäyhteistyöllä ja alan kehitystä seuraamalla. Päivitystä tehdään vuosittain. Myös opetusmenetelmiä on uudistettu jatkuvasti. Aikuiskoulutukseen osallistuvien, alalla jo toimivien ihmisten näkemykset tarjoavat erinomaisen foorumin työelämän koulutustarpeiden tietoiseksi tekemiselle. Työelämäyhteistyön keskeinen foorumi on Marata-klubi, jossa on mukana joukko merkittäviä työelämäkumppaneita.

Koulutusala on proaktiivinen kehittäjäkumppani. Yksikkö on toiminut tienraivaajana ja aikaansaanut merkittäviä käsitteellisiä innovaatioita, joiden kautta se on myös muuttanut työelämää. Tämä kehitys on selkeimmin nähtävissä toimitilapalvelujen ja kuluttajapalveluiden asian-

tuntijuusalueilla. Innovatiivisuus on ollut tarpeen, koska kehittämisessä ei ole voitu hyödyntää työelämän osaamista. Ongelmaksi koetaan se, että koulutuslalla työskentelevien koulutustaso on vaihteleva etenkin pk-sektorilla. Tämän takia koulutusohjelmassa on pyritty aktiivisesti käyttämään hyväksi kansainväliseltä kentältä saatavaa tietoutta.

Asiantuntijuusalueiden valintojen toteutumisessa näyttää olevan tarve vahvistaa toimitilapalveluja nuorten koulutuksessa ja ruoka- ja ravintolapalveluja yleisemmin. Toimitilapalvelujen asiantuntijuusalue on lähellä vastaavaa englanninkielistä koulutusohjelmaa ja toisaalta logistiikan koulutusta tekniikan ja liikenteen alalla. Koulutusohjelman edustajat totesivat, että toimitilapalvelujen johtamisen koulutus matkailu-, ravitsemis- ja palvelualalla on perusteltua sen palvelufunktion takia. Yhteneväisiä sisältöjä mainittujen koulutusten kanssa toki on.

Työelämäyhteydet ovat vilkkaat ja avoimet. Arviointikeskusteluissa jäi kaipaamaan koulutusohjelman taustalle suunnittelujärjestelmää, joka systemaattisesti dokumentoisi ja käyttäisi työelämäyhteyksien kautta tulevaa informaatiota ja toimisi erilaisten asiantuntijuusalueiden suunnittelun perusteena.

Avoin vuorovaikutus ja ”kahvilakulttuuri” henkilöstön ja opiskelijoiden välillä toimivat hyvin, mutta koulutusta koskevan informaation dokumentaatiosta ja systemaattisuudesta tässä yhteydessä voisi ilmeisesti olla hyötyä.

3.2.3 Kansainvälisen kilpailukyvyyn kehittäminen

Koulutusohjelma korostaa, että kansainvälisen kilpailukyvyyn kehittämisessä kotikansainvälistyminen on tärkeää. Tämä näkyy muun muassa opetuksen sisältöjen kehittämisessä, kansainvälisenä vaihto-ohjelmana, kumppanuutena eri hankkeissa ja Study Tour -opintoina. Haastattelussa todettiin, että koulutusohjelma kannustaa opiskelijoita osallistumaan kansainväliseen toimintaan.

Opiskelijat totesivat, että tiedon saanti ja osallistuminen riippuu paljon opiskelijan omasta aktiivisuudesta ja motivaatiosta. Opiskelijat kokevat hyötyneensä Study Tour -opinnoista. Opiskelijat kokevat koulutusohjelman kansainvälistymisen ylipäättään positiivisena kehityksenä. Heidän vastauksissaan korostettiin muun muassa ulkomaisten luennoitsijoiden määrän kasvua sekä aiempaa parempia vaihto- ja harjoittelumahdollisuuksia.

3.3 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman opetuksen toteutus

3.3.1 Opetuksen toteuttamista koskevat peruslinjaukset

Pedagogisiksi peruslinjauksiksi on mainittu ongelmakeskeisyys, käytännönläheisyys ja pedagoginen vapaus.

Koulutusohjelma ei opettajien mukaan ole halukas kiinnittymään mihinkään yksittäiseen pedagogiseen lähestymistapaan, kuten esimerkiksi ongelmaperustaiseen oppimiseen. Opiskelijoita kannustetaan aktiivisesti tutkimus- ja kehitystoimintaan opinnäytetöiden ja projektien avulla. Opettajien ja opiskelijoiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus näyttää olevan sujuvaa ja yksikön sisäinen ilmapiiri on avoin.

Itsearviointiraportissa tuli esille erilaisia käsityksiä pedagogiikasta. Vapauden opettajat toteavat olevan sinänsä hyvä asia, eikä halukkuutta erilaisten metodisten muoti-ilmiöiden mukaan lähtemiseen ole. Silti koulutusohjelma kaipaa selkeää konsernin pedagogista strategiaa.

Opiskelijoiden kokemuksen mukaan opettajien mainitsema ongelmakeskeinen peruslinjaus ja pedagoginen vapaus toteutuvat projekteissa; projektit ovat jonkin työelämään liittyvän ongelman ratkaisemista, vaikka tehtävä sinänsä voi olla varsin avoimesti määritelty. Näihin ongelmanratkaisuprosesseihin projekteissa opiskelijat saavat aluksi ohjausta ja projektin edetessä heidän työnsä itsenäistyy. Pedagogista vapauden toteutumista tukee virtuaalisten oppimisympäristöjen kehittäminen. Opiskelijat totesivat haastattelussa, että virtuaaliopintoja on kehitetty; virtuaaliopinnot ovat lisääntyneet ja erilaisia tehtäviä tehdään usein tietokoneavusteisesti.

3.3.2 Opiskelijälähtöisyys opetuksen toteutuksessa

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmassa on itseohjautuvuutta tukeva työ- ja opiskeluyhteisö ja selkeä tietoisuus pedagogisten perusratkaisujen ja kehittämistyön merkityksestä. Koulutusohjelmalla on monipuolinen oppimisympäristö: restonomipalvelut, Mara Yritysklinikka ja toimeksianto-opinnäytetyöt. Monimuotoiset opintojaksojen suoritustavat ovat jäsenyneet koulutusohjelmassa.

Henkilökohtaisen opintosuunnitelman (HOPS) mukaisesti opiskelija tekee omasta asiantuntijuusalueestaan kokonaisuudessaan noin 40 opinto-
viikkoa ja valitsee toiselta asiantuntijuusalueelta tai toisesta koulutus-

ohjelmasta 10–15 opintoviikkoa. Opiskelijat totesivat, että ensimmäisen vuoden aikana selkiintyvä koulutustarjonta valintoineen saattaa muuttaa heidän ennakkokäsitystään siitä, minkälaisiin tehtäviin he valmistuttuaan aikovat sijoittua. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmassa on mahdollista, että opiskelija tullessaan opiskelemaan on ennalta valinnut itselleen selkeän oppimispolun, mutta pystyy halutessaan muuttamaan asiantuntijuusalueitaan sujuvasti opiskelun edetessä. Sekä opettajat että opiskelijat toteavat valinnaisten opintojen ja asiantuntijuusalueisiin liittyvien opintojen valintojen sujuvan hyvin ja palvelevan opiskelijoiden opintosuunnitelmien rakentumista. Tähän opiskelijat ovat tyytyväisiä, ja he ovat jopa ylpeitä koulutuksensa toimintatavoista. Koulutusohjelma antaa mahdollisuuden opiskella ristiin erilaisia alueita ja näin muodostuu mahdollisuuksia lähteä kehittämään oman mielenkiinnon mukaan henkilökohtaista osaamisprofiilia. Valintojen tapahduttua opiskelija kokee saavansa ohjausta ja neuvoja opintojen suorittamisessa. Opettajien ohjauksella tehtyjen opiskeluvaihtojen koetaan antavan pohjan syventävää osaamista varten. Näin vältetään liika moninaisuus ja pinnallisuus ammatillisen osaamisen syventymisessä.

Opiskelijat kokevat oman opiskelijajyhdistyksensä toiminnan edistävän opiskelijoiden ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta ja opiskelijan mahdollisuuksia vaikuttaa opetuksen suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen.

3.3.3 Työelämäyhteydet ja koulutusohjelman tutkimus- ja kehitystoiminnan hyödyntäminen opiskelijan oppimisessa

Koulutusohjelmalla näyttää olevan laaja kontaktipinta työelämään. Opiskelijoiden rooli erilaisissa projekteissa on vahva, ja oppiminen on mahdollista todellisissa työelämätilanteissa. Opiskelijan aloitteellisuutta tuetaan ja monipuolisiin opintovalintoihin kannustetaan estämättä kuitenkin syvällisesti opintoihin orientoituvien opiskelijoiden oppimispolkuja. Vilkas hanketoiminta on viety tehokkaasti opinnäytetöiden toteuttamiseen ja niiden ohjaukseen. Näin päästää teoreettisista tehtävistä aitoihin, työelämälähtöisiin tehtäviin.

Kaikille opettajille on resursoitu jossain määrin projektityötä, mikä voi olla ohjaamista tai koulutuksen järjestämistä. Resurssit on käytetty hyvin. Osa opettajista on kokonaan kehittämistyössä ja osa tekee sekä opetus- että projektityötä.

Opiskelijat osallistuvat projekteihin kahdella eri tavalla, joko opinto-

jaksoihin liittyvien tehtävien kautta tai projektiopintoina opintojen loppuvaiheessa. Koulutusohjelmassa opiskelijan projektityö voi opintojen alussa olla yksittäinen, opintoviikkolajuuutena määritelty tehtävä, joka liittyy koulutusyksikön hallinnoimaan hankkeeseen. Opiskelijat kokevat, että opintojen alkuvaiheessa opettajat valitsevat opintojaksoihin liittyvät projektit. Opiskelun edetessä pidemmälle opiskelijat kokevat oppivansa projekteissa enemmän. Opintojen loppuvaiheessa kaikki opiskelijat suorittavat 3–5 opintoviikon laajuisia kehittämisprojekteja, joissa projektin idea rakentuu teoreettisesti ja varsinainen projekti toteutetaan toimeksi-antajalle.

Tutkimus- ja kehitystoiminnan ja projektien merkityksen tunnistaminen oppimisen kannalta on koulutukselle haasteellista. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelma ja matkailu-, ravitsemis- ja talousala kouluttavat runsaasti yritysten henkilöstöä erilaisten täydennyskoulutusten ja projektien avulla. Koulutusohjelmalla on hyvät mahdollisuudet edelleen kehittää tästä verkostosta erinomaisen tehokas tutkimus- ja kehitystoiminnan työkalu sekä yritysten, koulutusohjelman kehittämisen että opiskelijoiden oppimisen näkökulmasta. Erilaisten projektien ja hankkeiden avulla saavutetun oppimisen palautteen kokoamisessa on vielä haasteita.

3.3.4 Koulutusyksiköiden ja -ohjelmien välinen yhteistyö ja opettajien välinen yhteistyö opetuksen toteuttamisessa

Valmius erilaisiin yksikön ja ammattikorkeakoulun yksiköiden yhteisiin hankkeisiin on hyvä. Sekä opiskelijat että opettajat toteavat, että mahdollisuuksia yksikkörajoja ylittäviin toimintoihin on tarjolla, ja niitä jossain määrin käytetään. Yhteistyötä tehdään muun muassa liiketalouden ja sosiaali- ja terveystalouden koulutusyksiköiden ja luonnonvarainstituutin kanssa. Itsearviointiraportissa koulutusyksiköiden ja -ohjelmien välisestä yhteistyöstä puhuttaessa opiskelijat kuitenkin toteavat, että käytännössä muiden yksiköiden opintojaksoille osallistumisessa on ongelmia, ja siihen kaivataan lisää ohjausta.

Koulutusyksikköjen ja -ohjelmien välisessä yhteistyössä opiskelijat näkevät myös muita pulmia. Osa opiskelijoista ei tunnista erilaisia yhteistyömahdollisuuksia. Osa opiskelijoista totesi, että omista pakollisista opinnoista tulee opiskelukalenteri täyteen. Mielenkiintoa muiden yksiköiden opintojen valitsemiseen on. Yksiköiden erilaiset hinnoittelut ja niiden perusteet mainittiin yhtenä yhteistyön esteenä.

3.3.5 Opintojen toteutuksen ajoittamisen periaatteet ja toimintatavat

Itsarviointiraportin mukaan opintojen ajoitus perustuu opetussuunnitelmaan ja opintojaksojen etenemisjärjestykseen. Opintojaksoja pyritään järjestämään tasaisesti kaikissa jaksoissa. Koulutuspäällikkö vastaa kokonaisajoituksen suunnittelusta. Ajoituksen suunnittelu alkaa keväällä. Yliopettajat ja aihealuevastaavat tekevät omalta osaltaan jaksotussuunnitelman yhdessä asiantuntijuusalueen lehtoreiden kanssa. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattiopinnoissa opiskelijan oppimispolku määrittää suoritusjärjestyksen. Järjestelmä vaikuttaa selkeältä.

Opiskelijoiden näkemyksen mukaan edellisten vuosien jaksotuksista saatuja kokemuksia ja opiskelijoiden mielipiteitä hyödynnetään suunnittelussa. Arviointivierailun aikana opiskelijat totesivat, että oppimispolun suunnittelu henkilökohtaisena opintosuunnitelmana toimii hyvin ensimmäisen opintovuoden aikana. He kokevat sen auttavan opintojen alkuvaiheessa. Jo toisena vuonna he kokevat sen merkityksen käyvän vähäisemmäksi, ja kolmantena vuonna osa opiskelijoista ei ole kiinnittänyt siihen enää huomiota. Opintojen edetessä ja projektitöiden laajentuessa ja lisääntyessä opiskelijat eivät koe henkilökohtaista opintosuunnitelmaa enää merkittäväksi.

3.4 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman tulokset ja opiskelijoiden oppiminen

3.4.1 Koulutusohjelman tavoitteiden toteutumisen varmistaminen

Itsearviointiraportissa todetaan, että koulutusohjelman tavoitteiden toteutuminen näkyy siinä, miten opintojaksot ovat toteutuneet ja miten niitä on läpäisty. Tunnuslukujen perusteella keskimääräinen opintoaika on 3,7 vuotta. Muiden ammattikorkeakoulujen vastaavien koulutusohjelmien vastaava luku on 4,1 vuotta. Keskeyttäneiden opiskelijoiden määrä on Jyväskylän ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmassa muiden ammattikorkeakoulujen keskiarvoa matalampi. Suunniteltu opetussuunnitelma ja sen toteutus mahdollistavat tehokkaan opiskelun. Epäselväksi jää, miten koulutusohjelma arvioi ja varmistaa opetussuunnitelman mukaisten kompetenssien kehittymisen.

Koulutusohjelman kirkastaessa asiantuntemusalueittensa tuottamat kompetenssit se varmistaa, miten opiskelija voi olla varma omien valintojensa tuottavan työelämän vaatiman osaamisen.

3.4.2 Työelämän osallistuminen koulutusohjelman toteutuksen ja sen tulosten arviointiin

Itsearviointiraportin mukaan koulutusohjelman toteutuksen ja tulosten arviointiin osallistuu Marata-klubi, joka koostuu työelämän edustajista. Työelämän edustajia käytetään asiantuntijoina eri opintojaksoilla. He toimivat myös opinnäytetöiden ohjauksessa toimeksiantajina sekä harjoittelujaksojen ohjaajina ja arvioitsijoina. Projektitöistä raportoidaan ja yrityksiltä kerätään palautetta palvelutoiminnoista. Arviointivierailu vahvisti sen, että Marata-klubi mahdollistaa työelämän edustajien osallistumisen arviointityöhön ja koulutusohjelman seurantaan. Klubin osaaamista voisi hyödyntää systemaattisemmin koulutusohjelman tuottaman osaamisen arvioimisessa.

Henkilöstön puheenvuoroissa nousi esiin kehittämishankkeiden ja koulutusohjelman välinen puutteellinen tiedonsiirto. Henkilöstön mukaan palautemekanismi ei toimi tutkimus- ja kehitystoiminnasta koulutusohjelmaan. Opettajat toteavat myös, että esimerkiksi työnantajien antama palaute laadituista opinnäytetöistä voisi olla tarpeen. Tosin sen saamisessa saattaa olla vaikeuksia. Opettajat kaipaavat lisää työelämän asiantuntemusta koulutusohjelman suunnittelutyöhön korostaen samalla aikuisopiskelijoiden palautteen merkitystä. Aikuisopiskelijoilta saa arvokasta palautetta koulutusohjelman suunnitteluun ja toteutukseen.

3.4.3 Opintojakson ja opiskelijan oppimisen arviointi

Itsearviointiraportissa todetaan, että opintojaksoja ei tällä hetkellä arvioida systemaattisesti koulutusohjelmatasolla. Jokainen opettaja kerää kuitenkin palautetta opiskelijoilta henkilökohtaisesti eri tavoin. Noin puolet opiskelijoista kokee, että he saavat antaa palautetta opintojaksoittain ja noin puolet on taas sitä mieltä, että palautetta pyydetään liian harvoin.

Raportissa todetaan, että koko ammattikorkeakoulun tasolla opiskelija vastaa opiskelijapalautekyselyyn kolme kertaa opintojensa aikana. Niiden tulokset käsitellään opettajatiimissä. Arviointivierailun yhteydessä tuli kuitenkin esille se, että palautteiden systemaattista ja dokumentoitua

käsittelyä tulisi kehittää – systemaattista palautteen hyödyntämistä ei koulutusohjelmassa ole.

Opiskelijoiden edustajien mukaan palaute koulutusohjelman toiminnasta ja opetuksen toteutuksesta tapahtuu pääasiassa henkilökohtaisissa tapaamisissa ja keskusteluissa. Opiskelijat pitivät tärkeimpänä muotona epävirallista suullista palautetta. Sanallista arviointia annetaan myös luentojen ja opetuksen yhteydessä. Yksikön hyvä yhteishenki puhuu sen päätelmän puolesta, että relevantti palaute saadaan reaaliaikaisesti perille. Dokumentoinnin puuttuminen ei ole opiskelijoiden mukaan ongelma, koska varsinkin opintojaksojen kehittyminen palautteen pohjalta näkyy ja kuuluu opiskelijoiden keskinäisenä tietona, eräänlaisena perimätietona. Opiskelijat totesivat haastattelussa, että he voisivat itse vaikuttaa aktiivisemmin koulutusohjelman suunnitteluun. Henkilöstö korosti kirjallisen palautteen merkitystä.

Itsearviointiraportissa mainitaan, että oppimisen arviointi perustuu oppimistehtäviin, tentteihin, opiskelijoiden itsearviointeihin, työelämäpalautteisiin ja muihin yhteisesti sovittuihin suoritustapoihin. Opinnäytetöiden arviointia varten on tehty kriteeristö, joka selkiinnyttää tavoitellista opiskelua. Yritysten palautetta kerätään projektien yhteydessä.

Opiskelijayhdistyksen merkitystä suorana palautteen antajana haluttiin korostaa. Yhdistys on järjestänyt yhteisiä keskustelutilaisuuksia ja palautelaatikon, jotka on koettu tärkeiksi.

3.4.4 Arviointi- ja palautetiedon hyödyntäminen koulutusohjelman kehittämisessä

Itsearviointiraportissa todetaan, että kaikki arviointi- ja palautetieto käsitellään tiimeissä ja pyritään huomioimaan koulutusohjelman kehittämistyössä. Palautejärjestelmän monipuolinen rakenne kuvataan itsearvioinnissa ja haastatteluissa. Samalla kuitenkin todetaan että koska systemaattisuus puuttuu, hyödyntäminen kehittämistyössä, toimenpiteiden määrittely ja kytkentä strategioihin on vaikeaa. Erityisesti OPALA- ja ASIO-opiskelijapalautteiden hyödyntäminen koulutusohjelman kehittämisessä edellyttää panostusta. Palautekyselyjen tulisi suuntautua sekä sisältö- että menetelmäosaamiseen.

Annetun palautteen on koettu vaikuttaneen opintojakson toteutukseen ja koulutusohjelman kehittämiseen. Opiskelijat osallistuvat palauteaineiston käsittelyyn, mutta he eivät ole aina tietoisia siitä, miten palautetiedon hyödyntäminen kehittämistyössä tapahtuu.

3.4.5 Koulutusohjelman tarjoaman valinnaisuuden hyödyntäminen opinnoissa

Itsearviointiraportissa mainitaan, että henkilöstön näkemyksen mukaan valinnaisuus toteutuu hyvin. Valinnaisuutta arvostetaan, ja se antaa mahdollisuuksia uusiin osaamisprofileihin. Koulutusohjelma pyrkii tarjoamaan mahdollisuuden laaja-alaiseen alan opiskeluun. Opiskelijat ovat oppineet hyödyntämään koulutusohjelmaan sisältyviä valinnanmahdollisuuksia niitä tarvitessaan.

3.4.6 Koulutusohjelman ja sen asiantuntijuusalueiden tuottaman osaamisen vaikutus alueen työelämän kehittymisessä

Itsearviointiraportissa koulutusohjelma toteaa, että sen toiminnan alueellisen vaikutuksen arviointi on vaikeaa. Vaikutus voi kohdistua selvästi laajemmalle alueelle kuin Keski-Suomeen tai vaikutukset näkyvät hitaasti. Samoin todetaan, että koulutusohjelman asiantuntijuusalueet ovat tuottaneet lupaavia uusia polkuja selkeästi työelämää kehittämään. Kuluttajapalvelujen, ruoka- ja ravintolapalvelujen sekä toimitilapalvelujen osaamisen kehittämällä koulutusohjelma pyrkii ennakoimaan työelämän osaamismuutoksia. Ennakointi perustuu pääosin kokemukselliseen, hiljaiseen tietoon. Kuten arviointitulaisuudessa todettiin, tähän liittyy riskejä, varsinkin kun tiedon siirtyminen näyttää perustuvan opettajien henkilökohtaisiin työelämäsuhteisiin ja -rooleihin. Koulutuksen vaikutuksen arvioinnissa ja strategisessa suunnittelussa erilaisten systemaattisesti koottujen organisatoristen tunnuslukujen hyödynnettävyys voi olla suuri. Niiden tuottamista ja niiden läpinäkyvyyden parantamista voi kehittää yhdessä ammattikorkeakoulun talous- ja henkilöstöhallinnon kanssa.

Arviointitulaisuudessa tuli esille erityisesti toimitilapalveluiden osaamisen kehittämisen alan työntekijien osaamista laajentavasti.

3.5 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman toteuttamista tukevat tukipalvelut

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmassa yksikön omat tukipalvelut – kirjasto ja opintotoimisto – koetaan hyvinä ja välttämättöminä. Henkilöstön keskuudessa ei ole tunnustettu matriisityöryhmissä toimimista mahdollisuutena vaikuttaa tukipalveluiden kehittämiseen yksikköä paremmin palveleviksi. Tukipalveluiden toimintaa ja roolia

toivotaan tehostettavan, selkiytettävän ja tiedottamista tukipalveluista yksiköille lisättävän.

Haastatteluista huolimatta epäselväksi jäi, mitä konkreettista kehittämistä tulisi tehdä tukipalveluiden suhteen. Matriisipäälliköiden kuukausittaiset informaatiotilaisuudet koetaan hyvänä alkuna kaksisuuntaisen viestinnän kehittämiseksi tukipalveluiden ja koulutusohjelmien välillä.

Opiskelijapalautekyselyjen sisältöihin toivottiin tarkentamista opetuksen kehittämiseksi. Koulutusohjelmassa reagoidaan ura- ja rekrytointipalvelujen toteuttamiin kyselyihin ja palauteaineistoja käydään läpi. Kyselyjen tuloksia on jossain määrin hankala tulkita koulutusohjelmassa; esimerkiksi harjoittelun ohjaus mielletään ehkä opiskelijoiden piirissä toisin kuin opettajien. Ohjaukseksi ei tunnisteta aina epämuodollisia tapaamisia ja keskusteluja, jotka ovat palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmien toimintakulttuurissa tavallisia.

Koulutusohjelma kokee, että yksikön ja ammattikorkeakoulun välistä työnjakoa tukipalveluissa tulisi selkiyttää. Huomio kiinnittyi arviointivierailun aikana erityisesti talous- ja henkilöstöhallintopalveluihin. Talouspalveluiden tuottamien tunnuslukujen merkitys erilaisten strategisten kehittämistoimien vaikutusten seurannassa tunnustetaan, mutta toivotaan lisää informaatiota ja läpinäkyvyyttä tietojen saamisessa. Talous- ja henkilöstöhallintopalveluiden erilaiset sähköiset toiminnot ovat herättäneet henkilöstössä jossain määrin vastustusta, esimerkkeinä mainittiin Travel-, Prospect- ja Workflow-ohjelmistojen ajoittainen vaikeaselkoisuus. Myös viestinnän ja markkinoinnin toiminta koetaan etäiseksi ja jäävän irralliseksi yksikön toiminnan tukemisessa.

4 Vahvuudet ja kehittämishaasteet

Tekemänsä arvioinnin perusteella arviointiryhmä korostaa seuraavia palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman vahvuuksia:

- proaktiivinen työelämän kehittäminen ja uusia työelämäkäytänteitä luova rooli
- toimivat työelämäsuhteet ja monipuolinen oppimisympäristö: Marata-klubi, Mara Yritysklinikka, Restonomipalvelut ja työelämäprojektitarjotin
- yksikön toiminnan jatkuva uudistuminen
- hyvä henki ja opiskelijatytyväisyys, arvostus omaa yksikköä kohtaan, toimiva vuorovaikutus
- henkilöstön kehittämismyönteisyys ja yksikön joustava sisäinen rakenne
- selkeä opinnäytetyöprosessi ja opinnäytetöiden esimerkillinen näkyväksi tekeminen
- yksilöllisiä oppimispolkuja ja uranmuodostumista mahdollistava valinnaisuus opintotarjonnassa.

Raportin yhteenvedona arviointiryhmä toteaa seuraavia kehittämishaasteita palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelmaan:

- opintojen suuntaamisen käsitteiden selkiyttäminen ja määrittely
- palautemekanismien käytön systematisointi, palautteiden dokumentointi ja hyödyntäminen sekä koulutuksen että tutkimus- ja kehitystoiminnan kehittämisessä
- valtakunnallisen Marata-verkoston roolin selkiyttäminen koulutusohjelman kehittämisessä
- systemaattinen työelämän vaatiman osaamisen ennakointi asiantuntijuusalueittain
- pedagoginen strategia ja yksikön sisäiset pedagogiset linjaukset opettajan työn pedagogisena ohjaajana
- tutkimus- ja kehityshankkeiden tasalaatuisuuden varmistaminen opiskelijoiden oppimisympäristönä sekä tutkimus- ja kehityshankkeista syntyvän uuden tiedon tuottamisen jäsentäminen.

Kehittämishaasteet ammattikorkeakoululle:

- strategiaprosessien selkiyttäminen ja niihin osallistumisen mahdollistaminen
- tukipalveluiden ja koulutusyksiköiden välisen vuorovaikutuksen kehittäminen sekä tukipalveluiden roolin selkiyttäminen
- taloushallinnon palveluiden ja erilaisten raporttikäytänteiden kehittäminen.

5 Arviointiprosessin kehittämisehdotukset

Arviointiryhmä on tehtäväksiantonsa mukaisesti pyrkinyt palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman arvioinnin rinnalla kuvaamaan itse arviointiprosessia sekä keräämään kokemuksia ja informaatiota systemaattisen koulutusohjelmien ristiinarviointijärjestelmän rakentamiseksi. Tässä raportissa kuvatus ja toteutettu arviointiprosessin kehittämiseksi arviointiryhmä haluaa täydentää edellisen arviointiryhmän kehittämisehdotuksia lisäyksillä, jotka ovat kursivilla. Arviointiryhmä esittää seuraavia kehittämistoimia toteutettaviksi arviointiprosessin parantamiseksi tulevissa koulutusohjelma-arvioinneissa:

1. Opiskelijaedustus mukaan arviointiprosessin suunnitteluun ja toteutukseen
2. Arvioitava koulutusohjelma mukaan arviointiprosessin suunnitteluun
 - Yksikön johtaja ja koulutuspäällikkö otetaan mukaan arvioinnin suunnitteluun.
 - Arviointikohteet muokataan yhteissuunnittelulla sellaisiksi, että niissä huomioidaan koulutuksen eurooppalaiset laatuksiteerit, ammattikorkeakoulun strategiset linjaukset sekä koulutusohjelman kehityksen kannalta keskeiset teemat.
 - *Digitaalisten tiedonkeruujärjestelmien käyttöönottoa itsearviointia varten kehitetään.*
3. Valmistautuminen arviointivierailuun on tehtävä huolellisesti
 - Arviointivierailun aikana kysymykset keskitetään muutamaaan itsearviointiraportin pohjalta esiin nousevaan teemaan.
 - Varaudutaan vierailun aikana esiin nouseviin teemoihin ja yllätyksiin.
 - Työn- ja vastuunjako arviointivierailun aikana sovitaan selkeästi etukäteen.
4. Arviointivierailun toteuttamiseen on varattava riittävästi aika
 - Arviointiryhmän esittää, että vierailuun varataan aikaa kuusi tuntia.
 - Koko prosessi edellyttää realistista aikatauluttamista.

5. Arviointiraportin kokoamisen organisointi

- Ennen arviointivierailua seuraavaa kokousta arviointiryhmän jäsenillä tulee olla käyttävissään luonnos raportista.

6. Resurssointi

- Arviointiryhmälle on nimettävä tekninen sihteeri ja hänelle varattava tarvittavat aikaresurssit.
- Arviointiryhmän jäsenille on varattava tarvittava aikaresurssi täysipainoista arviointiprosessiin osallistumista varten. Arviointiryhmän arvio tarvittavasta aikaresurssista on noin viisi työpäivää.
- *Arviointiryhmän tulee varautua intensiiviseen työskentelyjaksoon heti arviointivierailun jälkeen.*

7. Arviointiryhmän kokoonpano

- Laaditaan selkeä suunnitelma, miten arviointiryhmät kootaan jatkossa.
- *Arviointiryhmien tulee koostua tasapainoisesti yksiköiden johdosta, opettajista, opiskelijoista ja tukipalveluiden edustajista.*

8. Koulutusohjelmien ristiinarviointien jatkosuunnitelma

- Laaditaan selkeä suunnitelma koulutusyksiköittäin, kuinka usein ja missä järjestyksessä koulutusohjelmat arvioidaan tulevaisuudessa.
- Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena on arviointiprosessin systemaattinen jalkauttaminen yksiköihin niin, että kaikki koulutusalaajohtajat ja koulutuspäälliköt osallistuvat ainakin yhden kokonaisen arviointiprosessin toteutukseen.
- Lisäksi arviointiryhmä esittää, että myöhemmin ammattikorkeakouluun koulutetaan kaikkien yksiköiden edustajista koostuva noin 50 henkilön arvioitsijaresurssi, joka jatkossa suorittaa vuosittaiset koulutusohjelma-arvioinnit. Riittävän laajalla arvioijajoukolla varmistetaan se, etteivät samat arviointiryhmän jäsenet kuormitu liikaa ja toisaalta myös arviointivierailujen aikana syntyvät havainnot ja kehittämisideat leviävät tehokkaasti eri yksiköihin.
- Arviointiryhmä pitää tärkeänä, että tulevienkin arviointiryhmien kokoonpanot tulee rakentaa siten, että niissä on mukana vähintään yksi koko ammattikorkeakoulun strategiat ja kehittämisen painopistealueet tunteva henkilö. Näin taataan riittävän laaja-alaisen arviointinäkömyksen esilläolo arviointiprosessissa.

9. Parantamismenettelyjen systemaattinen tuki ja seuranta

- Palautteiden ja kehittämissuunnitelman pohjalta koulutusohjelma laatii kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelmat käsitellään ammattikorkeakoulun strategiaryhmässä vuosittain. Kehittämissuunnitelmien toteutumista seurataan myös ammattikorkeakoulutasolla.

Arviointiryhmä esittää harkittavaksi järjestelmän rakentamista mat-riisitoimintoihin liittyvien palautteiden kokoamiseksi, käsittelemiseksi ja kehittämissuunnitelmien työstämiseksi.

Liitteet

Liite 1. Kirjallisuus.

Keskustelujen pohjana ja oheismateriaaleina työryhmä käytti muun muassa seuraavia julkaisuja:

Huttula, T. (toim.) 2002. *Ammattikorkeakoulutuksen laatuyksiköt 2002–2003*. Helsinki: Edita. Korkeakoulujen arviointineuvosto. KKA:n julkaisu 12:2002.

Luopajarvi, T., Hauta-Aho, H., Karttunen, P., Markkula, M., Mutka, U. & Seppälä, H. 2004. *Perämerenkaaren ammattikorkeakoulu? Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun kokonaisarviointi*. Helsinki: Edita. Korkeakoulujen arviointineuvosto. KKA:n julkaisu 8:2004.

Ala-Vähälä, T. 2003. *Hollannin peili. Ammattikorkeakoulujen master-tutkinnot ja laadunvarmistus*. Helsinki: Edita. KKA:n julkaisu 15:2003.

Liite 2. Koulutusohjelman toimintaa kuvaavat tunnusluvut.

MARATA – Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelma. (tiedot koottu vuoden 2003 AMKOTA-tilastoista)					
	JAMK MPA	JAMK yht	MPA kaikki AMK:it	JAMK MARATA yht.	MARATA kaikki AMK:it
Opiskelijamäärä					
* nuoret	332	5289	1810	603	6728
* aikuiset	81	893	-	113	1794
* erikoistumisopinnot	-	535	-	111	8522
* avoin amk	-	258	-	11	527
Hakeneet, nuoret yht.	284	6501	1377	893	6800
Muista amk:sta siir	6	126	25	18	70
Täyttöaste, nuoret	-	104.2		104.7	105.2
Keskim. opiskeluaika v:na	3.7	4.1	4.1	4.4	4.1
Keskeyttämisprosentti	5.7	6.8	8.7	7.1	8.9
Yliaikaiset opiskelijat	0	90	-	8	114
Hankeistetut oppinnytetyöt	37 (37)	674 (781)	-	110 (120)	739 (1061)
Valm. vaiheessa työllistyneet					
Opiskelijoiden kv-liikkuvuus					
* lähtevät (pitkät ja lyhyet yht.)					
* tulevat (pitkät ja lyhyet yht.)					
Suoritettut virtuaali-ov:t	517.5	5138		1086	4172
Ulkopuol.opinnot, opisk. lkm	153	320		1239	
* toinen amk, ov:t	44	260		44	
* yliopisto, ov:t	10	281		23	
* muu opl, ov:t	10	206		26	
* ulkomaalainen opl, ov:t	69	2271		919	
* Ulkomainen työharjoittelu ov:t	20	270		227	
Opetushenkilöstö, lkm		296.1		29.8	318.8
* päätoimiset %:na		93.1		97.1	88.9
* sivutoimiset %:na		2.9		0.6	5
* ostopalv. %:na		1.6		0.4	4
* luennoitsijat %:na		2.4		1.9	2
Päätoimisista, lkm		275.7		28.9	283.3
pedag. koul. %:na		91.3		100	85.1
tohtorin tutkinto %:na		5.8		3.5	1.1
lisenssiaatin tutkinto %:na		11.2		0	7
ylempi kk-tutk. %:na		72.1		82.7	69.6
alemoi kk-tutk. %:na		3.3		0	3.9
muu %:na		7.6		13.8	18.7
Henkilöstön kv-liikkuvuus					
* lähtevät (pitkät ja lyhyet yht.)					
* tulevat (pitkät ja lyhyet yht.)					
Opisk. /päätoiminen opettaja		22.4		24.8	30.1

Liite 3. MARATA Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko:n sisäinen ristiinarviointi.

Ohjeet sisäiseen ristiinarviointiin valmistautumiseen:

Pyydämme koulutusohjelmaa suorittamaan JAMKin BSC-tuloskortin seurantaan liittyvään koulutusohjelmien sisäiseen ristiinarviointiin liittyen seuraavat toimenpiteet:

1. Koulutusohjelman itsearviointin suorittaminen

Ennen varsinaista arviointiryhmän suorittamaa arviointivierailua koulutusohjelma suorittaa itsearviointin annettujen teemojen ja itsearviointikysymysten avulla (liite 1) ja tuottaa tuloksista itsearviointiraportin (max. 10 sivua liitteeseen, A4).

Itsearviointi suoritetaan kaksivaiheisena:

vaihe 1:

- a) Opettajat ja muu henkilöstö (esim. projektityöntekijät) antavat omat vastauksensa itsearviointikysymyksiin.
- b) Opiskelijat antavat omat vastauksensa itsearviointikysymyksiin niiltä osin kuin niihin opiskelijan näkökulmasta pystyy vastaamaan.

Tiedonkeruutapa on yksikön itsensä päätettävissä, mutta suositeltava helppo tapa on koota ryhmä opettajia koolle ja tuottaa henkilöstön vastaukset kysymyksiin ryhmätyönä. Vastaavasti eri vuosikurssin opiskelijoista koottu ryhmä tuottaa opiskelijoiden vastaukset. Toivottavaa olisi, että itsearviota suorittavaan opiskelijaryhmään kuuluisi myös kansainvälisiä opiskelijoita. *Molempien ryhmien vastauksista kootaan kirjallinen yhteenveto, jotka liitetään varsinaiseen itsearviointiraporttiin liitteinä.*

vaihe 2:

Koulutusohjelma kokoaa henkilöstön ja opiskelijoiden vastausten perusteella varsinaisen itsearviointiraportin (huom! laajuus) ja toimittaa sen liitteinen arviointiryhmälle. Raportista on käytävä selville miten eri osapuolia on kuultu raporttia laadittaessa.

Itsearviointiraportin liitteinen on oltava arviointiryhmän käytettävissä varsinaiseen arviointivierailuun valmistautumista varten viimeistään **perjantaina 8.10.2004 klo 14.00** mennessä. Raportti toimitetaan sähköisessä muodossa Johanna Heikkilälle ko. aikaan.

2. Koulutusohjelman toimintaa kuvaavien tunnuslukujen kommentointi

Tämän ohjeistuksen liitteenä on kokoelma koulutusohjelman toimintaa kuvaavia tunnuslukuja (liite 2). Arvioitava koulutusohjelma toimittaa arviointiryhmälle analyysin (max 2 sivua, A4) tunnuslukujen taustalla vaikuttavista ilmiöistä ja toimenpiteistä, joihin lukujen perusteella on ryhdytty. Analyysin tekemiseen osallistuu henkilöstö koulutuspäällikön johdolla. Analyysi palautetaan itsearviointiraportin palautuksen yhteydessä viimeistään **perjantaina 8.10.2004 klo 14.00**.

3. Arviointivierailun käytännön järjestelyt

Varsinainen arviointivierailu suoritetaan (esitys) **torstaina 28.10.2004 klo 9–15**. Koulutusohjelma järjestää tarvittavat tilat arviointiryhmän käyttöön ja huolehtii, että haastateltavien ryhmien edustajat ovat paikalla sovittuna aikana. Arviointivierailun ohjelma liitteenä (liite 3).

Ennen arviointivierailua toimitaan arvioijille lista arviointihaastatteluiden osallistujista. Arviointivierailutilassa on hyvä olla nimikyltit kaikista osallistujista.

4. Palautekokouksen organisointi

Koulutusohjelmien sisäiseen ristiinarviointiprosessiin kuuluu myös palautteenantotilaisuus arvioidulle koulutusohjelmalle. Tilaisuudessa arviointiryhmä raportoi arvioinnin tulokset ja esittelee kehittämisehdotukset. Samalla suoritetaan arviointiprosessin meta-arviointi. Koulutusohjelma järjestää ajan ja tilan palautekokoukselle. Palautekokous järjestetään tiistaina 30.11.2004 klo 8.30-10.00.

Arviointivierailun ohjelma torstaina 28.10 klo 9–15

Ryhmät haastatellaan erikseen alla olevan aikataulun mukaisesti:

klo	haastateltava ryhmä	paikalla
9.00 –10.00	Koulutusohjelman johto	Yksikön johtaja Koulutuspäällikkö (+ muut 2–3 henk.)
10.15 – 11.15	Henkilöstö	Opettajia + muu henkilöstö (yht. n. 5 henkilöä)
tauko		
12.00 – 13.00	Opiskelijat	n. 5 opiskelijaa eri vuosikursseilta (myös kv-opiskelijoita!)
tauko		
14.00 – 15.00	Arviointiryhmän pikapalaute arvioinnista ja arviointiprosessin arviointi	Kaikki arviointiin osallistuneet

Haastattelutilan tulee olla riittävän suuri, että se mahdollistaa yli kymmenen hengen useita tunteja kestävä työskenntely.

Suotavaa olisi, jos arviointiryhmän käytettävissä olisi haastattelutilassa virvokkeita, kahvia ja teetä.

Liite 4. Arviointiryhmän valmistautuminen arviointivierailuun.

Vinkkejä arviointivierailua valmistelevaan kokoukseen valmistautumiseksi:

Lue ensin läpi koko itsearviointi, jotta saisit yleiskuvan arvioitavan koulutusohjelman toiminnasta ja toiminnan logiikasta. Älä takerru yksityiskohtiin. Kaikki itsearvioinnissa kerrotut asiat ovat totta. Jos havaitset epäloogisuuksia, nosta ne esiin kehittämishaasteina tai arviointivierailun aiheina.

Lue itsearviointia rinnakkain arvioinnin teemojen ja tarkentavien kysymysten kanssa. **Kirjaa arviointikysymyksittäin** vahvuudet ja kehittämishaasteet sekä tarkentavia kysymyksiä arviointivierailua varten. Pyri löytämään kustakin arviointikohdasta 3–6 vahvuutta ja kehittämishaastetta.

Vahvuuksien ja kehittämishaasteiden tunnistaminen:

Mikä on vahvuus?

- koulutusohjelman arviointiteemojen ja kysymysten alueeseen kuuluvien asioiden hallitseminen
- erityisen hyvät asiat koulutusohjelman toimintamallissa
- koulutusohjelman menestyksen kulmakivi, joka erottaa sen muista
- tavoitteiden saavuttamista vahvistava/edistävä tekijä
- kilpailukykyä ja -etuja luova tekijä

Mikä on kehittämishaaste?

- puutos arviointiperusteiden esittämien asioiden hallitsemisessa
- vahvuuksissa havaittu kehittämismahdollisuus
- vahvuuksien hyödyntämistä estävä tai hidastava tekijä
- tulosten aikaansaamista, kilpailukykyä ja menestystä edistävä asia
- puute toiminnassa ja/tai sen kehittämisessä

Havaintojen kirjaaminen

- Kirjaa arviointikohdan aihealueita vasten vahvuudet ja kehittämishaasteet.
- Kirjaa mitä haluaisit todentaa tai selkeyttää arviointivierailulla.
- Muotoile kokonaisia lauseita.
- Käytä arvioitavan koulutusohjelman omaa terminologiaa.
- Osoita hyvät puolet koulutusohjelman toiminnassa (vahvuudet) sekä alueet, joilla toimintaa voisi kehittää (kehittämishaasteet) arviointikysymyksittäin.
- Älä esitä kritiikkiä, joka ei perustu arviointikysymyksiin tai koulutusohjelman itsearviointiin.
- Keskity konkreettisiin havaintoihin, joiden perusteella arvioitava koulutusohjelma voisi kehittää toimintaansa.
- Varmista, etteivät kommentit ole keskenään ristiriidassa.
- Kiinnitä huomiota myös eri arviointikysymysten välisiin yhteyksiin sekä merkityksellisyyteen arvioitavan koulutusohjelman toiminnan kannalta.

Liite 5. Arviointivierailun ohjelma.

**Palvelujen tuottamisen ja johtamisen -koulutusohjelman (mpa)
sisäisen ristiinarvioinnin arviointivierailu**

Aika 28.10.2004 klo 9.00–15.00
Paikka Jyväskylän ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Saarijärventie 21
Tila 189, 1 krs.

Arvioijat: *Koulutusyksikön johtaja Hannu Ikonen, laatu-päällikkö Johanna Heikkilä, yliopettaja Simo Hokkanen, koulutusyksikön johtaja Jyrki Kataja, johtaja Ulla Mutka, koulutusyksikön johtaja Asta Wahlgren, opiskelija Elli Backman*

Päivän ohjelma

9.00–10.00 Koulutusohjelman johdon haastattelu
Koulutusyksikön johtaja Annikki Mikkonen, kehityspäällikkö Maisa Kuha, koulutus-päällikkö Hilikka Partanen, kv-koordinaattori Minna Junntila, laatu-vastaava, aihealuevastaava Kirsti Hintikka-Mäkinen

10.15–11.15 Henkilöstön haastattelu
Yliopettaja Enni Mertanen, aihealuevastaava Marja Nives, lehtori Eila Partanen, lehtori Jorma Asunta, lehtori Leena Sauranen, Restonomipalvelujen päällikkö Minna Ahokas, lehtori Päivi Paukku

tauko

12.00–13.00 Opiskelijoiden haastattelu
Opiskelijat Heidi Halminen, Veli-Matti Mustonen, Marja Patteri, Arto Riihinen, Kati Vainionpää, Pekka Veijola

tauko

14.00–15.00 Arviointiryhmän pikapalaute arvioinnista ja arviointiprosessin arviointi
Kaikki arviointiin osallistuneet

Liite 6. Lyhennelmä koulutusohjelman ristiinarviointimenettelystä.

JAMK koulutusohjelman ristiinarviointi – in brief

Arvioinnin tausta

- Arviointi on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmää.
- Koulutusohjelmien arviointiprosessissa olennaista on muutoksen ja kehityksen tukeminen, ei niinkään sovittujen toimintojen toteutumisen varmistaminen.
- JAMK:n eri koulutus- ja toimintayksiköiden edustajat arvioivat muiden yksiköiden toimintoja.
- JAMK:n eri toimintayksiköiden välisellä myönteisellä vuorovaikutuksella varmistetaan, että kaikilla prosessiin osallistuneilla yksiköillä on mahdollisuus oppia muiden kokemuk-
sista ja näkemyksistä.

Arviointitavoitteet (kehittävän arvioinnin periaatteiden mukaisesti)

- kehittää koko ammattikorkeakoulun tasolla koulutuksen mahdollisimman korkeaa laatua
- kehittää konsernitason valmiuksia koulutuksen laatukriteereiden määrittelemiseksi
- kehittää yksikkötasolla koulutusohjelmien suunnittelu- ja toimintaprosesseja valmistauduttaessa kovenemaan kansainväliseen korkeakoulutuskilpailuun
- kehittää koko JAMKin valmiuksia ja arviointikulttuuria tulevia laadunvarmistusjärjestelmien auditointeja varten.

Arvioinnin eettiset pelisäännöt

- Koulutusohjelma-arviointien ensisijaisena tarkoituksena on oppivan organisaation idean hengessä tukea koulutusohjelman, sen ydin- ja tukiprosessien, kehitystä.
- Prosessin aikana tapahtuva arviointi ja siinä annettava palaute on luonteeltaan kehittävää ja muutokseen tähtäävää, ei valvovaa, tarkastavaa eikä luokittelevaa.
- Arviointien aikana annettava palaute on luonteeltaan rakentavaa, uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja tarjoavaa. Kehittämiskeskustelut ovat arviointien tärkein työskentelymuoto.
- Arviointitulokset ovat luottamuksellisia. Ilman luottamusta ei synny kehittämistoiminnan edellyttämää avoimuutta ja rehellisyyttä.
- Arvioinnissa syntyvä loppuraportti on julkinen. Kuitenkin ennen tietojen julkaisemista raportti käydään läpi yhdessä arvioitavan koulutusohjelman edustajien kanssa ja asia-
virheet korjataan.

Arvioinnin vaiheet

1 Koulutusohjelman ohjeistus

- ohjeistus koulutusohjelman itsearviointia varten
- arvioinnin teemat ja kysymykset sekä tunnusluvut.

2 Itsearviointi

- itsearviointi ohjeiden mukaisesti määräaikaan mennessä
- aineisto koostuu varsinaisesta itsearviointiraportista sekä tunnuslukujen kommentointiosasta.

3 Itsearviointiraportin analyysi ja arviointivierailuun valmistautuminen

- ohje itsearviointiraporttiin perehtymistä sekä vahvuuksien ja kehittämishaasteiden tunnistamista varten
- itsearviointiraporttiin tutustuminen
- koulutusohjelman vahvuuksien ja kehittämishaasteiden hahmottaminen
- tarkentavien kysymyksen laatiminen (valmisteleva kokous)
- vastuujako kysymysten ennakkosuunnittelussa sekä raportin kokoamisessa
- muiden vierailun toteuttamiseen liittyvien käytännönjärjestelyiden sopiminen, kuten työnjako ja dokumentointi vierailun aikana.

4 Arviointivierailu

- eri vastaajaryhmien (johto, opettajat, opiskelijat) haastattelu
- yhteinen tapaaminen, jossa ovat mukana kaikkien ryhmien edustajat
- ensikäden huomioita arvioitavasta koulutusohjelmasta
- muutamia kysymyksiä liittyvien yksityiskohtien tarkentaminen
- osallistujan henkilökohtainen arviointi arviointiprosessista.

5 Arviointiraportin kirjoittaminen

- omien havaintojen kirjoittaminen arvioitavasta kohteesta sekä arviointiprosessin kulusta
- versioiden lähettäminen sihteerille, joka laatii version 001 kaikkien luettavaksi
- ryhmän jäsenet tutustuvat koottuun materiaaliin
- arviointiryhmän kokous, jossa käydään havaintoja läpi, valitaan olennaisimmat ja sovitaan raportin toimituksellisesta linjasta
- arviointiryhmän sihteeri muokkaa raporttiluonnoksen 002, joka jaetaan ryhmän jäsenille kommentointia varten
- ryhmä kokoontuminen raportin sisällön viimeistelyyn.

6 Palautetilaisuus

- priorisointien lähettäminen laatupäällikölle ja tiedoksi ryhmälle
- yhteinen palautekeskustelu
- lopullisen julkistettavan raportin kirjoittaminen (sihteeri).



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja

1

Mutka, Ulla; Ikonen, Hannu; Kataja, Jyrki; Mikkonen, Annikki; Siitari, Maija-Liisa; Virtala, Matti; Äijänen, Tapani 2004.

Kohti ICT-Tradenomia. Haasteena koulut-taminen korkea-asteen yhdistelmäamat-tiin. Koulutusohjelmien ristiinarviointi-raportti. Jyväskylä.

Liiketalous

2

Mikkonen, Annikki; Virtala, Matti; Heikkilä, Johanna; Mutka, Ulla; Ikonen, Hannu; Tulkki, Heikki; Vänskä, Kirsti; Laiho, Kirsi; Toikka, Markus 2004.

Matkalla monikulttuuriseen hoitotyöhön/ Towards multicultural nursing. Koulutus-ohjelman ristiinarviointiraportti/ Cross-Evaluation Report of a Degree Programme. Jyväskylä.

Sosiaali- ja terveystieteiden

School of Health and Social Care

3

Ikonen, Hannu; Heikkilä, Johanna; Mutka, Ulla; Wahlgrén, Asta; Hokkanen, Simo; Kataja, Jyrki; Backman, Elli. 2004

Tienraivaajan roolissa. Restonomikoulu-tus palvelujen uudistajana. Koulutusoh-jelman ristiinarviointiraportti. Jyväskylä.

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Myynti ja Jakelu

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä

Rajakatu 35

40200 Jyväskylä

Puh. (014) 444 67 57

Faksi (014) 444 67 00

Sähköposti: kirjasto@jypoly.fi

www.kirjasto.jypoly.fi



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JYVÄSKYLÄ POLYTECHNIC

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35
40200 Jyväskylä
Puh. (014) 444 66 11
Faksi (014) 444 66 00
Sähköposti: jamk@jypoly.fi

Kulttuuriala

School of Cultural Studies

Liiketalous

School of Business

Tekniikka ja liikenne

School of Engineering and Technology

Informaatioteknologian instituutti

School of Information Technology

Luonnonvarainstituutti

Institute of Natural Resources

Sosiaali- ja terveysala

School of Health and Social Care

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

School of Tourism and Services Management

Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Vocational Teacher Education College