

KONTIO, KANTOLA, ANGERPURO, ELOMAA, LEHTISAARI,
NUPPONEN & OJALA

Aktiivisista kokeiluista yksissä tuumin harkittuihin ratkaisuihin

– palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelman arviointiraportti

Turun ammattikorkeakoulun
raportteja
70

JUHA KONTIO, ISMO KANTOLA, KIRSI ANGERPURO,
ILMO ELOMAA, HARRI LEHTISAARI, ELINA NUPPONEN & SANNA OJALA

Aktiivisista kokeiluista yksissä tuumin harkittuihin ratkaisuihin

– palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelman arviointiraportti

Turun ammattikorkeakoulun raportteja 70

Turun ammattikorkeakoulu
Turku 2008

Kannen suunnittelu: Erkki Tuomi

ISBN 978-952-216-043-0 (painettu)
ISSN 1457-7925 (painettu)

ISBN 978-952-216-046-1 (verkkojulkaisu)
ISSN 1459-7764 (verkkojulkaisu)

Painopaikka: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere
Verkkojulkaisun jakelu: <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi>

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ	5
ESIPUHE	7
I KOULUTUSOHJELMAN RISTIINARVIOINTI	9
1.1 ARVIOINNIN TAUSTA	9
1.2 ARVIOINNIN KOHDE JA ARVIOINTIRYHMÄ	12
1.3 KOULUTUSOHJELMIEN RISTIINARVIOINTIEN EETTISET PERIAATTEET	13
1.4 ARVIOINNIN TEEMAT JA KYSYMYKSET	13
2 ARVIOINTIPROSESSI	17
3 ARVIOINNIN TULOKSET	18
3.1 YLEISTÄ	18
3.2 KOULUTUSOHJELMAN, OPETUSSUUNNITELMAN JA OPETUKSEN SUUNNITTELU	18
Koulutusohjelman profiili	18
Strategiatyö ja toiminnanohjaus	21
Koulutusohjelman kansainvälinen kilpailukyky	22
Opetussuunnitelma	23
Opetussuunnitelmatyö	26
Opetussuunnitelmauudistus	26
Työelämäyhteydet, tutkimus ja kehitystoiminta	28
Koulutusohjelman yhteistyön eri muodot ammattikorkeakoulussa	29
3.3 KOULUTUSOHJELMAN OPETUKSEN TOTEUTUS	31
Oppimisen peruslinjaukset	31
Verkko-oppiminen	33
Verkon hyödyntäminen koulutusohjelmassa	35
Opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelmat	36
Opiskelijoiden ammatillisen kehittymisen tukeminen ja henkilökohtaiset opintosuunnitelmat (HOPS)	38
Mitoitus ja kuormittavuus	39
Opiskelijapalautteen hyödyntäminen	41

3.4 KOULUTUSOHJELMAN TULOKSET	42
Koulutusohjelman tavoitteiden ja opetussuunnitelman toteutumisen arviointi	42
Oppimisen ja osaamisen arviointi	44
3.5 KOULUTUSOHJELMAN TOTEUTTAMISTA TUKEVAT PALVELUT JA TUKITOIMET	47
4 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET	52
4.1 KOULUTUSOHJELMAN VAHVUUDET	52
4.2 KOULUTUSOHJELMAN KEHITTÄMISHAASTEET	53
4.3 SUOSITUKSET KOULUTUSOHJELMALLE	54
4.4 SUOSITUKSET AMMATTIKORKEAKOULULLE	55
4.5 SUOSITUKSET RISTIINARVIOINTIMALLIN KEHITTÄMISEKSI	56
LÄHTEET	57
LIITE I. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointivierailun ohjelma	58

TIIVISTELMÄ

Aktiivisista kokeiluista yksissä tuumin harkittuihin ratkaisuihin – palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointiraportti / Juha Kontio, Ismo Kantola, Kirsi Angerpuro, Ilmo Elomaa, Harri Lehtisaari, Elina Nupponen & Sanna Ojala. - Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 2008. - 59 s. - (Turun ammattikorkeakoulun raportteja, ISSN 1457-7925 ; 70).

ISBN 978-952-216-043-0 (painettu).

ISSN 1459-7764 (verkkojulkaisu), ISBN 978-952-216-046-1 (verkkojulkaisu)

Yksi osa Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmää on koulutusohjelmien ristiinarviointi. Ristiinarvioinnin tavoitteena on kehittää koulutusohjelmien suunnittelu- ja toteutusprosesseja sekä lisätä koulutusohjelmien valmiuksia määritellä ja arvioida koulutuksen tavoitteita ja tuloksia. Syksyllä 2007 arvioitiin palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman toimintaa. Arvioinnista vastasi rehtorin nimittämä 7-jäseninen arviointiryhmä, joka oli koottu ammattikorkeakoulun omista asiantuntijoista ja opiskelijajäsenestä. Arviointi perustui koulutusohjelman tuottamaan itsearviointiraporttiin, arviointiryhmän tekemään arviointivierailuun sekä muuhun koulutusohjelmaan liittyvään materiaaliin, kuten koulutusohjelman strategiseen kehykseen ja toimintasuunnitelmaan.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmalla on monia vahvuuksia. Koulutusohjelma on ansiokkaasti tehnyt opetussuunnitelman uudistamistyötä ja kytkenyt tähän niin alan kompetenssit kuin kuormittavuuteenkin liittyvät asiat. Opetussuunnitelman perustuminen opintokokonaisuusajattelulle on mahdollistanut hyvin projektityyppisen opiskelun. Myös koulutusohjelman aktiivinen pyrkimys Optima-oppimisalustan hyödyntämiseen nähdään vahvuutena. Lisäksi koulutusohjelma on onnistuneesti panostanut palautekulttuurin kehittämiseen.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmalla on myös selkeitä kehittämishaasteita. Arviointiryhmän mielestä koulutusohjelman haaste on panostaa henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien aidompaan hyödyntämiseen sekä niiden tiiviimpään kytkemiseen kompetenssiajatteluun. Myös tavoitteellisen yhteistyön lisäämiseen toimipisteen muiden toimijoiden kanssa tulee pyrkiä. Kaiken kaikkiaan koulutusohjelman kehittämishaasteena on tasapainon löytäminen aktiivisen kehittämistyön, kehittämistyön mahdollistamisen sekä koulutusohjelman tavoitteiden ja tarpeiden kesken.

Arvioinnin perusteella arviointiryhmä suosittelee koulutusohjelmalle kehittämistyön ja koulutusohjelman resurssien väliseen tasapainoon panostamista. Kehittämissuunnitelmat ja -vastuut on syytä dokumentoida täsmällisemmin. Koulutusohjelman opetusmenetelmällinen aktiivisuus vaatii tehtyjen valintojen perustelemista. Samalla koulutusohjelman tulee täsmentää ja yhtenäistää käytettävää käsitteistöä. Toteutussuunnitelmien hyödyntämistä tulee selkeyttää ja syventää ja niitä tulee edelleen kehittää enemmän opintoja ohjaaviksi ja tukeviksi.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan ristiinarviointi on varsin toimiva malli koulutusohjelman kehittämistyön tukemiseksi. Arvioinnin tulosten hyödyntämisen seuranta-arviointi tulee kuitenkin tuoda selkeämmin esille mallissa.

Maassamme otettiin vuonna 2005 käyttöön korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Korkeakoulujen arviointineuvoston suunnitelmassa on suorittaa kaikkien korkeakoulujen auditoinnit vuoteen 2011 mennessä. Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi on syksyllä 2009.

Auditoinnin periaatteita on kuvattu korkeakoulujen auditointikäsikirjassa, jonka viimeisin painos on laadittu vuosiksi 2008–2011. Kaikki korkeakoulut eivät ole pystyneet läpäisemään auditointia, vaikka menettelytavat, kohteet ja kriteerit on kuvattu käsikirjassa ja korkeakouluilla on ollut aikaa valmistautua auditointeihin. Auditointien yhteydessä on käynyt selväksi, että riittävän vahvan laadunvarmistusjärjestelmän kehittäminen edellyttää korkeakoululta jatkuvaa ja määrätietoista laatutyötä.

Ammattikorkeakoulun sisäinen koulutusohjelmien ristiinarviointi tukee sekä yksilöllistä että kollektiivista sitoutumista laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Sen tarkoitus on kehittää koulutusohjelmien suunnittelu- ja toteutusprosesseja sekä lisätä valmiuksia koulutuksen arviointiin. Opetusministeriön kansallisen korkeakoulutuksen laadunvarmistuksen työryhmä painotti, että laadunvarmistusjärjestelmä vaatii tuekseen laajasti omaksutun laatukulttuurin.

Korkeakoulujen arviointineuvoston käsitelmäärittelyn mukaan laadunvarmistuksella tarkoitetaan niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla korkeakoulu turvaa ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Turun ammattikorkeakoulun laatutyön suuntaviivat on kirjattu laatupolitiikassa, joka kuvaa ammattikorkeakoulun käsityksen laadusta ja laadunvarmistuksesta, laadunvarmistusjärjestelmän menettelytavat sekä vastuut.

Turun ammattikorkeakoulu on kuvannut menettelytapoja ja prosesseja systemaattisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Mallintamalla toimintaamme prosesseina ja kehittämällä prosesseja systemaattisesti pystymme laadukkaaseen ja tehokkaaseen toimintaan muuttuvissa olosuhteissa. Tietojärjestelmät varmistavat yhdessä sovittujen toimintatapojen noudattamisesta. Laadunvarmistusta varten on kehitetty 4T-toiminnanohjausjärjestelmä, jossa tavoitteet, toiminta, talous ja tulokset kytkeytyvät johtamisprosessiin.

Korkeakoulujen itsehallinnon periaatteiden mukaisesti korkeakoulut päättävät itse oman laadunvarmistusjärjestelmänsä erityistavoitteista, kehittämisestä sekä käytettävistä menetelmistä. Toisaalta korkeakoulut ovat velvollisia raportoimaan toiminnastaan. Auditoinnin yhteydessä korkeakoulun tulee esittää näytteitä ja näyttöjä laadunvarmistusjärjestelmän toimivuudesta. Tämä ristiinarviointi tuottaa omalta osaltaan näyttöä ammattikorkeakoulun laatukulttuurista.

Juha Kettunen
Turun ammattikorkeakoulun rehtori

1.1 ARVIOINNIN TAUSTA

Euroopan korkeakoulutusalueen kehittämiseen vuoteen 2010 mennessä tähtäävä Bologna-prosessi sisältää laadunvarmistuksen kehittämisen haasteen. Berliinin opetusministerikokouksessa vuonna 2003 ministerit edellyttivät, että vuoteen 2005 mennessä kaikissa prosessiin osallistuvissa maissa on oltava uskottava ja läpinäkyvä laadunvarmistusjärjestelmä. Kansallisiin laadunvarmistusjärjestelmiin tulee kuulua mm. koulutusohjelmien tai korkeakoulujen arviointi, joka sisältää sisäisen arvioinnin, ulkoisen arvioinnin, opiskelijoiden osallistumisen arviointiin sekä tulosten julkistamisen. Mallina voi olla akkreditointi-, sertifiointi- tai muu vastaava järjestelmä.

Korkeakoulujen eurooppalaista arviointiyhteistyötä koordinoi European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), jolle annettiin syksyllä 2003 Berliinin opetusministerikokouksessa tehtäväksi kehittää laadunvarmistuksen eurooppalaisen käytännön suuntaviivat ja toimintaperiaatteet. Kaikkien mukana olevien maiden tuli tuottaa kuvaus laadunvarmistusjärjestelmästänsä. Suomessa opetusministeriön asettama työryhmä (OPM 2004) määritteli kansallisen laadunvarmistuksen suuntaviivat vuonna 2004. Työryhmän ehdotuksen mukaisesti Suomessa otettiin vuonna 2005 käyttöön korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi.

Laadunvarmistuksella tarkoitetaan työryhmän käyttämän vakiintuneen määritelmän mukaan niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla turvataan ja kehitetään korkeakoulun, sen järjestämän koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Auditoinnin avulla halutaan varmistaa, että korkeakoululla on toiminnan jatkuvaa kehittämistä tukeva laadunvarmistusjärjestelmä ja että järjestelmä toimii tavoitteidensa mukaisesti. Korkeakoulut päättävät itse oman laadunvarmistusjärjestelmänsä erityistavoitteista, kehittämisestä sekä käytettävistä menetelmistä. Korkeakouluilla on päävastuu kouluksensa laadusta ja koulutuksen kehittämisestä. (OPM 2004; OPM 2007).

Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) organisoimissa auditoinneissa selvitetään, mitä laadullisia tavoitteita korkeakoulu on toiminnalleen asettanut ja arvioidaan, millaisilla prosesseilla ja menettelytavoilla korkeakoulu ylläpitää ja

kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Auditoinnin tavoitteena on arvioida, toimiiko laadunvarmistus korkeakoulussa tarkoitetulla tavalla, tuottaako laadunvarmistusjärjestelmä toiminnan kehittämisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa ja johtaako se vaikuttaviin, laatua parantaviin kehittämistoimenpiteisiin. Auditoinnissa ei oteta kantaa korkeakoulun asettamiin päämääriin, laadunvarmistusjärjestelmän tavoitteisiin, toiminnan sisältöön eikä tuloksiin siinänsä. (KKA 2007)

Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistuksen kehittämisessä on otettu huomioon eurooppalaiset ja kansalliset suositukset laadunvarmistukselle. Laadunvarmistus kattaa korkeakoulun koko toiminnan. Turun ammattikorkeakoulussa korostetaan laadunvarmistusjärjestelmän yhteyttä johtamisprosessiin eli toiminnanohjaukseen. Ammattikorkeakoulu on määritellyt laadunvarmistusjärjestelmän tavoitteet, kokonaisuuden sekä osa-alueiden ja menettelyiden väliset yhteydet. Laadun arviointiin käytetään erilaisia menettelyitä, joilla on oma tarkoituksensa osana laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuutta.

ENQA:n suosituksen mukaan korkeakouluilla tulee olla viralliset menettelytavat koulutusohjelmien jatkuvaa kehittämistä varten. Turun ammattikorkeakoulussa koulutusohjelmien jatkuvan kehittämisen yhteinen virallinen ja systemaattinen menettelytapa on balanced scorecard -malliin perustuva 4T-toimintasuunnitelma, jonka laatimisprosessiin sisältyy systemaattinen itsearviointi.

Koulutuksen laadunvarmistusjärjestelmää on vahvistettu ottamalla käyttöön monipuolisia menettelyjä, joilla on erilaiset tarkoitukset ja tavoitteet. Edellä mainitun systemaattisen itsearvioinnin lisäksi vuonna 2007 päätettiin ottaa käyttöön toinen uusi menettely, koulutusohjelmien ristiinarviointi. Siinä kootaan ammattikorkeakoulun eri asiantuntijoista koostuva arviointiryhmä, jonka tehtävänä on toteuttaa tietyn ennalta määritellyn koulutusohjelman kehittävä arviointi. Arviointiryhmä kootaan aina erikseen kunkin valitun koulutusohjelman arviointia varten.

Ristiinarvioinnilla kehitetään koulutusohjelmien suunnittelu- ja toteutusprosesseja sekä lisätään koulutusohjelmien valmiuksia määrittellä ja arvioida koulutuksen tavoitteita ja tuloksia. Tavoitteena on osaltaan varmistaa koulutuksen laatua sekä tuottaa ja levittää dokumentoitua tietoa ammattikorkeakoulun koulutuksen laadusta. Tässä raportissa kuvataan järjestyksessä toisen ristiinarvioinnin toteutus ja tulokset.

Kansallinen korkeakoulutuksen laadunvarmistuksen työryhmä (OPM 2004) painotti, että laadunvarmistusjärjestelmä vaatii tuekseen laajasti omaksutun laadukulttuurin eli yksilöllisen ja kollektiivisen sitoutumisen laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Ristiinarviointi pyrkii osaltaan vahvistamaan ammattikorkeakoulun arviointiosaamista ja -kulttuuria. Kyseessä on arviointiryhmien, koulutusohjelmien ja koko ammattikorkeakoulun kehittämisprosessi. Olennaista on muutoksen ja kehityksen tukeminen, ei niinkään sovittujen toimintojen toteutumisen varmistaminen.

Turun ammattikorkeakoulun ristiinarvioinnin mallia on kehitetty hyödyntäen paitsi ammattikorkeakoulun omaa arviointiosaamista myös ENQA:n suosituksia sekä KKA:n arviointiraportteja. Turun ammattikorkeakoulun edustajat kävivät myös tutustumassa Jyväskylän ammattikorkeakoulun ristiinarviointimalliin (Mikkonen ym. 2004), joka on keskeinen esikuva Turun ammattikorkeakoulun mallille.

Turun ammattikorkeakoulussa koulutusohjelman ristiinarviointi on arviointiprosessi, jossa

- eri tulosalueiden ja toimintojen edustajat arvioivat toisen tulosalueen toimintoja yhden koulutusohjelman kehityksessä ja perehtyvät samalla koulutusohjelman arviointiin käytännössä
- arviointiosaaminen vahvistuu ja kumuloituu kattavasti ammattikorkeakoulun eri yksiköissä
- arviointiyhteistyö on luonteeltaan myönteistä ja rakentavaa vuorovaikutusta, mikä osaltaan tuottaa mahdollisuuksia oppia muiden kokemuksista ja näkemyksistä
- noudatetaan kehittävän arvioinnin periaatetta
- noudatetaan sovittuja eettisiä periaatteita
- tuotetaan dokumentoitua tietoa korkeakoulutuksen laadusta
- levitetään hyviä käytänteitä koko ammattikorkeakoulussa.

Ristiinarvioinnin tavoitteena on

- varmistaa koulutuksen mahdollisimman korkea laatu koko ammattikorkeakoulussa
- kehittää koulutusohjelmien suunnittelu- ja toteutusprosesseja
- lisätä valmiuksia koulutuksen laatukriteerien määrittelyyn ja arviointiin
- parantaa koulutusohjelmissä valmiuksia määrittellä ja arvioida tutkintojen osaamistavoitteita ja tuloksia
- vahvistaa ammattikorkeakoulun laadukulttuuria.

1.2 ARVIOINNIN KOHDE JA ARVIOINTIRYHMÄ

Turun ammattikorkeakoulussa on tavoitteena, että kaikki koulutusjohtajat sekä merkittävä osa koulutuspäälliköistä pääsee osallistumaan arvioijina ristiinarviointiin. Tarkoitus on muodostaa kaikkien tulosalueiden asiantuntijoista koostuva ja vähitellen laajeneva arvioijien joukko, josta valittavat henkilöt suorittavat vuosittaiset koulutusohjelmien arvioinnit. Näin vältetään yksittäisten arvioijien liiallinen kuormittuminen ja toisaalta edistetään arvioinneissa syntyneiden kehittämisideoiden leviämistä.

Koulutusohjelmien ristiinarvioinnit toteutetaan tulosalueiden tavoiteneuvotte- luissa sovituissa järjestyksessä. Vararehtori ja kehityspäällikkö valmistelevat esi- tyksen arvioitavista koulutusohjelmista. Rehtori päättää arvioitavista koulutus- ohjelmista ja nimittää arviointiryhmät.

Valittaessa koulutusohjelmia vuoden 2007 pilottiarviointeihin käynnissä oli ammattikorkeakoulun koulutusohjelmarakenteen skenaariotyö. Sen tavoitteena oli koulutus- ja osaamistason nostaminen ja opetuksen sekä tutkimus- ja kehitystoiminnan edellytysten parantaminen. Tätä varten selvitettiin mahdolli- suuksia yhdistää koulutusohjelmia vähintään 40 aloittajan ryhmiin sekä suun- nata uudelleen aloituspaikkoja. Jotta ristiinarviointia ei olisi virheellisesti luultu saneerauksen aputyökaluksi, pilottiarviointeihin haluttiin valita vahvoja, volyy- miltään vähintään 40 aloituspaikan koulutusohjelmia. Sisäisissä tavoiteneuvot- teluissa syksyllä 2006 selvitettiin koulutusohjelmien kiinnostus ja valmius osal- listua pilottiarviointiin.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma on järjestyksessä toi- nen Turun ammattikorkeakoulussa ristiinarviointiin osallistuva koulutusohjel- ma. Perusteina valinnalle olivat koulutusohjelman riittävä koko, koulutusohjel- man johdon ilmaisema kiinnostus ja se, että koulutusohjelma ei ole osallistunut KKA:n arviointeihin.

Ristiinarviointiryhmän peruskokoonpano on 7–8 henkilöä: puheenjohtaja, sih- teeri, kehityspäällikkö, koulutuspäällikkö, opettajaedustajat (2 kpl, toisella tut- kimus- ja kehitystyön kokemusta), kehittämisen tulosalueen edustaja sekä opis- kelija. Tällä pyritään riittävän laaja-alaiseen näkemykseen arviointiprosessissa. Kokoonpanoa määritettäessä otetaan huomioon seuraavat kriteerit:

- laatutyön ja arvioitavan alan tuntemus
- strategioiden ja kehittämisen painopistealueiden tuntemus

- kaikkien ammattikorkeakoulun keskeisten toiminta-alueiden asiantuntemus (koulutus, tutkimus- ja kehitystyö, tukipalvelut)
- opiskelijaedustus
- tasapainoinen tulosalueiden johdon, opettajien, opiskelijoiden ja tukipalveluiden edustus.

Rehtori nimitti kehityspäällikön esityksestä palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointiryhmään seuraavat henkilöt:

Juha Kontio, koulutusjohtaja, puheenjohtaja
 Ismo Kantola, kehityspäällikkö, sihteeri
 Elna Nupponen, koulutuspäällikkö
 Ilmo Elomaa, lehtori
 Sanna Ojala, pt. tuntiopettaja
 Kirsi Angerpuro, suunnittelija
 Harri Lehtisaari, opiskelija

1.3 KOULUTUSOHJELMIEN RISTIINARVIOINTIEN EETTISET PERIAATTEET

Koulutusohjelmien ristiinarviointien eettiset periaatteet on muotoiltu Korkeakoulujen arviointineuvoston arviointien ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun ristiinarviointimallin pohjalta seuraavasti:

- Ristiinarvioinnin ensisijaisena tarkoituksena on oppivan organisaation ajatuksen mukaisesti tukea koulutusohjelmien kehittymistä.
- Arviointiprosessin aikana tapahtuva keskustelu ja sen yhteydessä annettava palaute ovat luonteeltaan kehittävää ja muutosta tukevaa; ei valvovaa, tarkastavaa tai luokittelevaa.
- Arviointitilanteet ovat luottamuksellisia. Ilman luottamusta ei synny kehittämistoiminnan edellyttämää avoimuutta ja rehellisyyttä.
- Arviointien palaute on rakentavaa, uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja tarjoavaa.
- Arviointi on läpinäkyvää. Johtopäätösten ja suositusten tulee perustua itsearviointiraporttiin, siihen liittyviin tilastotietoihin ja arviointikeskusteluissa ilmenneisiin asioihin. Arvioinnin loppuraportti on julkinen.

1.4 ARVIOINNIN TEEMAT JA KYSYMYKSET

Arviointiteemat ja kysymykset perustuvat ammattikorkeakoulun strategioihin ja tavoitteisiin, ristiinarvioinnin tavoitteisiin sekä ammattikorkeakoulun arvi-

ointiosaamiseen ja kokemukseen. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisut ovat lisänneet tietoa arviointien tarpeista, tavoitteista, toteutuksesta ja tuloksista.

Itsearviointia edeltävässä vaiheessa tulosalueen johtaja ja ko. koulutuspäällikkö voivat täydentää arviointikysymyksiä koulutusohjelman kannalta keskeisistä arvioitavista kohteista. Yleisten ja yhteisten teemojen lisäksi voidaan keskittyä arvioimaan koulutusohjelmalle tärkeitä asioita.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmalta pyydettiin täsmennystä arvioinnin teemoihin ja kysymyksiin. Neuvottelussa koulutuspäällikön kanssa 10.9.2007 sovittiin painopisteiksi seuraavat kohteet:

- opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelmaprosessi ("Miten opintokokonaisuudet ja opintojaksot suunnitellaan?")
- koulutusohjelman kehittämissuunnitelmat kuten suuntautumisvaihtorakenteesta luopuminen ("Mitkä ovat seuraavat suunnitellut keskeiset vaiheet koulutusohjelman kehittämisessä?")
- OPTIMA-verkko-oppimisalustan hyödyntäminen.

A. Koulutusohjelman, opetussuunnitelman ja opetuksen suunnittelu

- Miten ammattikorkeakoulun yhteisesti sovitut linjaukset (strategiat) ja toimintapolitiikat ohjaavat koulutusohjelman, opetussuunnitelman ja opetuksen suunnittelua?
- Miten tulosalueen 4T-suunnitelma (strateginen kehys ja toimintasuunnitelma) ohjaa koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelua?
- Miten koulutusohjelma huomioi uuden tutkimustiedon, ja miten sille tehdään tilaa suunnitelmissa?
- Miten koulutuksen kansainvälisen kilpailukyvyn kehittäminen näkyy koulutusohjelman ja sen opetuksen suunnittelussa?
- Miten koulutusohjelmassa varmistetaan, että sen tavoitteet päivittyvät ja vastaavat tulevaisuuden työelämän vaatimuksia?
- Miten koulutusohjelman opetussuunnitelmat (OPS) laaditaan, kuka niistä vastaa ja ketkä osallistuvat suunnittelutyöhön?
- Miten opetussuunnitelman toteuttaminen vuosittain suunnitellaan ja ketkä siihen osallistuvat?
- Miten opintokokonaisuudet ja opintojaksot suunnitellaan?
- Miten toteutussuunnitelmissa huomioidaan opiskelijoiden henkilökohtaiset opintosuunnitelmat (HOPS)?

- Miten työelämästä (ohjattu harjoittelu, opinnäytetyö, hankkeet ja projektit ym.) sekä aiemmista OPS-toteutuksista saatu palaute hyödynnetään koulutusohjelman OPS-työssä?
- Miten opetussuunnitelmatyössä huomioidaan tutkimus- ja kehitystyön (T&K) näkökulma?
- Miten opetussuunnitelman laadinnassa hyödynnetään valtakunnallisia yleisiä ja koulutusohjelmakohtaisia kompetenssikuvauksia?
- Onko koulutusohjelmalla erityistä profiilia esim. alueellisesta näkökulmasta?

B. Koulutusohjelman opetuksen toteutus

- Mitkä ovat opetuksen toteuttamista ohjaavat peruslinjaukset?
- Miten opiskelijan oppimisen tukeminen ja ohjaus toteutuvat opetuksen toteutuksessa
 - a) opiskelijan tavoitteiden asettelussa ja ammatillisen kehittymisen tukemisessa?
 - b) opetusmenetelmien valinnoissa ja erilaisten oppimistyylien huomioimisessa?
 - c) oppimista edistävien oppimisympäristöjen ja työelämäyhteyksien rakentamisessa?
- Miten työelämäyhteyksiä ja koulutusohjelman tutkimus- ja kehitystyötä hyödynnetään opiskelijan oppimisessa ja opetuksen toteutuksessa?
- Miten tulosalueiden ja koulutusohjelmien välinen yhteistyö toteutuu ja miten yhteistyötä tehdään?
- Millaista on opettajien yhteistyö opetuksen toteutuksessa ja millaisin tuloksin?
- Miten opintojaksojen toteutuksen ajoitus on järjestetty? Mihin ajoitus perustuu? Miten ajoituksen suunnittelu on toteutettu ja organisoitu?
- Mikä on tietotekniikan ja avointen oppimisympäristöjen rooli ja merkitys opetuksen toteutuksessa?

C. Koulutusohjelman tulokset ja opiskelijoiden oppiminen

- Miten arvioidaan ja varmistetaan koulutusohjelman tavoitteiden ja opetussuunnitelman toteutuminen? Arvioi saavutettuja tuloksia.
- Miten arvioidaan ja varmistetaan, ovatko opiskelijat saavuttaneet koulutuksen tavoitteena olevat kompetenssit?
- Miten työelämä osallistuu koulutusohjelman toteutuksen ja tulosten arviointiin? Arvioi tuloksia.

- Miten opintojaksojen toteutuksen arviointi on järjestetty? Toteutuuko se kuten on sovittu?
- Millaisilla arviointimenetelmillä arvioidaan, onko opiskelijalle muodostunut jäsentynyt ja syvällinen näkemys opiskeltavista aiheista? Arvioi käytettäviä menetelmiä.
- Miten arviointi- ja palautetietoa hyödynnetään koulutusohjelman kehittämistyössä?
- Mitkä ovat seuraavat suunnitellut keskeiset vaiheet koulutusohjelman kehittämisessä?

D. Koulutusohjelman toteuttamista tukevat palvelut ja tukitoimet

- Miten tukipalvelut edistävät koulutusohjelman perustehtävän toteuttamista?
- Miten tukipalveluja pitäisi kehittää?

Tukipalveluiksi luetaan tässä

- laatutyö
- markkinointi- ja viestintäpalvelut
- kirjastopalvelut
- T&K-tukipalvelut
- tietohallintopalvelut
- opintotoimiston palvelut
- kv-toimiston palvelut
- ura- ja rekrytointipalvelut
- talous-, henkilöstö- ja tilapalvelut
- työterveyspalvelut.

2

ARVIOINTIPROSESSI

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointiprosessin kulku on esitetty alla olevassa taulukossa.

Ajankohta	Vaihe
13.11.2006, AMK:n sisäinen tavoiteneuvottelu	Hyvinvointipalvelut ja ammattikorkeakoulun johto sopivat palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman osallistumisesta ristiinarviointiin syksyllä 2007.
Syyskuu 2007	Arviointiryhmän kokoaminen
10.9.2007	Arviointiryhmän puheenjohtaja ja sihteeri neuvottelevat arvioinnin räätälöinnistä ja aikataulusta kouluspäällikön kanssa.
18.9.2007	Arviointiryhmän sihteeri esittelee ristiinarviointimallin koulutusohjelman henkilöstölle itsearviointin käynnistypalaverissa.
9.10.2007	Rehtorin päätös arviointiryhmän kokoonpanosta
18.9 – 2.11.2007	Itsearviointin tekeminen
5.11 – 22.11.2007	Arviointiryhmän koulutus ja perehtyminen itsearviointiraporttiin ja taustamateriaaliin
22.11.2007	Arviointivierailu
23.11.2007 – 15.2.2008	Raportointi
9.5.2008	Raportin julkistaminen ja arviointiryhmän palautetilaisuus koulutusohjelmalle

3

ARVIOINNIN TULOKSET

3.1 YLEISTÄ

Tämä arviointi perustuu koulutusohjelman laatimaan itsearviointiraporttiin, arviointiryhmän vierailulla 22.11.2007 tekemiin haastatteluihin sekä koulutusohjelman toimittamaan taustamateriaaliin kuten koulutusohjelman strategiseen kehykseen, vuosien 2007–2008 toimintasuunnitelmiin, syksyn 2006 koulutusohjelmarakenteen skenaariotyön yhteydessä laadittuun koulutusohjelmaselvitykseen, kompetenssmatriisiin ja lukusuunnitelmaan. Arviointiryhmälle toimitettiin myös koulutusohjelman HOPS-lomake, esimerkkejä opintojaksojen toteutus suunnitelmista sekä matkailu, ravitsemis- ja talousalan koulutusta koskeva profiiliraportti AMKOTasta.

Koulutusohjelman itsearviointiraportti on nimetyn työryhmän tuotos. Työryhmässä oli mukana viisi jäsentä. Kokoonpanoa pidettiin hyvänä läpileikkauksena koulutusohjelman henkilökunnasta. Koulutusjohtaja ja koulutuspäällikkö eivät osallistuneet aktiivisesti itsearviointiraportin laadintaan. Koulutuspäällikön vahvempi rooli tässä asiassa olisi ollut toivottavaa – ei niinkään raportin laadukkuuden vaan koulutusohjelman johdon edustuksen vuoksi. Arviointiraportin laati neeseen työryhmään kuuluneiden lisäksi myös muilla opettajilla oli ollut mahdollisuus kommentoida raporttia, mutta näin ei juuri tapahtunut. Opiskelijat eivät osallistuneet raportin laadintaan lainkaan, vaikka opiskelijoiden mukana olo olisi antanut lisää syvyyttä itsearviointiin. Haastateltujen neuvottelukunnan edustajien tiedossa ei ollut, että neuvottelukunnalta olisi pyydetty kommenttia itsearviointiraporttiin.

3.2 KOULUTUSOHJELMAN, OPETUSSUUNNITELMAN JA OPETUKSEN SUUNNITTELU

Koulutusohjelman profiili

Vuoden 2007 toimintasuunnitelman mukaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman tavoitteena on kouluttaa restonomeja (AMK), joiden tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet vastaavat työelämän muuttuviin haasteisiin. Tavoitteena on, että jokainen opiskelija kasvaa opintojensa aikana

oman alansa kehittäjäksi, joka kykenee työskentelemään erilaisten yritysten, yhteisöjen ja sidosryhmien esimies-, asiantuntija- ja johtotehtävissä. Vuodelle 2008 toiminta-ajatusta on hieman päivitetty lopun osalta: ”Tavoitteenamme on, että jokainen opiskelija kasvaa opintojensa aikana oman alansa kehittäjäksi ja kykenee työskentelemään erilaisten yritysten, yhteisöjen ja sidosryhmien esimies-, asiantuntija- ja kehittämistehtävissä sekä yrittäjänä”.

Koulutusohjelman vision mukaan koulutusohjelma on ”innovatiivinen Varsinais-Suomen matkailu- ravitsemis- ja talousalojen työelämän kehittäjä ja hyvinvointipalvelujen edistäjä. Koulutus on tunnettu työelämälähtöisyydestään ja erilaisista kansallisista ja kansainvälisistä verkostoistaan sekä alan tutkimus- ja kehittämistoiminnastaan”.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma vastaa matkailu-, ravitsemis- ja talousalojen (jatkossa MaRaTa) työelämän tarpeeseen. Restonomien koulutuksessa on keskeistä laaja MaRaTa-alan palvelutoiminnan ja liiketoiminnan osaaminen. Ammattitaidon ydintä ovat liiketoimintaosaaminen ja eettisesti kestävien palveluprosessien hallinta sekä asiakaslähtöinen palveluasenne. Turussa koulutusohjelma vastaa kolmella suuntautumisvaihtoehdolla neljän eri alan asiantuntijoiden tarpeeseen:

- matkailu-, kokous- ja kokouspalvelut (matkailuala, hotelli- ja ravintola-ala)
- ruoka- ja ravintolapalvelut (hotelli- ja ravintola-ala ja catering-ala)
- toimitilapalvelut (kiinteistöala, palvelualat).

Matkailu-, kokous- ja kongressipalvelujen osalta koulutusohjelman profiili poikkeaa muista matkailualan koulutusta antavista korkeakouluista alueella, kuten Turun kauppakorkeakoulun matkailuliiketoiminnan sivuaineopinnoista. Ruoka- ja ravintolapalvelujen osalta alueella ei ole muuta korkeakoulutasoista koulutusta. Tilanne on sama toimitilapalvelujen osalta. Koulutusohjelman profiili on alueellisesti ainutkertainen: muuta korkeakoulutasoista tutkintoon johtavaa koulutusta ei alueella ole. Kuitenkin koulutusohjelman itsearviointiraportissa todetaan, että koulutusohjelmalla ei ole selkeää profiilia alueellisesta näkökulmasta katsottuna. Arviointiryhmä kannustaakin koulutusohjelmaa profiilinsa hiomiseen ja sen esilletuomiseen.

Koulutusohjelman hakijaluvut ovat korkeat ja opiskelijat työllistyvät hyvin. Muutenkin koulutuksen tunnusluvut ovat valmistumissajan pituutta lukuun ottamatta hyvät. Koulutusohjelmassa koetaan, että MaRaTa-alan valtakunnalli-

sia leikkauspaineita ei tulisi kohdistaa Turkuun vaan vähemmän vetovoimaisiin koulutuspaikkakuntiin. Keinona tämän uhan poistamiseksi nähdään koulutusohjelman profiilin nostaminen ammattikorkeakoulussa ja koulutusohjelman edustamalla T&K-sektorilla.

Koulutusohjelman itsearviointiraportissa todetaan yhtenä uhkana koulutusohjelman olemassaolo. Koulutusohjelmassa koetaan, että Turun ammattikorkeakoulussa ei ole tunnistettu (tai tunnustettu) MaRaTa-alan tärkeyttä alueen elinkeinoelämälle. Koulutusohjelman henkilöstö kokee, että se on joutunut vähän väliä puolustamaan omaa olemassaoloaan. Tällä saattaa olla mahdollisesti yhteys myös esille nousseisiin jaksamishaasteisiin. Profiilin terävöittämisellä saattaisi olla epäsuorasti vaikutusta myös henkilöstön jaksamiseen.

Myös neuvottelukunnan edustajat ihmettelivät raportin ilmausta olemassaolon uhasta. Heidän mukaansa työelämässä on selkeä tarve koulutukselle, ja eläköitymisen mukana vapautuu lukuisia työpaikkoja. Toisaalta restonomin nimikkeeseen liittyvä osaaminen tulisi selkeyttää ja tehdä sitä tunnetummaksi. Tämäkin on osa koulutusohjelman profiilinostotyötä. Neuvottelukunnan edustajat kaipasivat myös tiiviimpää keskustelua koulutusohjelman profilista. Esimerkiksi suuntautumisvaihtoehtojen poistosta heillä ei ollut mitään tietoa.

Arviointiryhmä pitää yllättävänä, että koulutusohjelma on nostanut SWOT-analyysissa uhkana esiin ”jatkuvan epävarmuuden koulutusohjelman olemassaolosta”. Uhan kokemus perustuu ilmeisesti pikemmin MaRaTa-alan ammattikorkeakoulutuksen valtakunnalliseen asemaan ja leikkauspaineisiin kuin arvioinnin kohteena olevan koulutusohjelman onnistumiseen. Hyvän hengen ja tuloksetekokyvyn ylläpitämisen kannalta arviointiryhmä näkee hyödylliseksi, että palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa arvioidaan saavutuksia ja kehittämistarpeita säännöllisesti ja yhteisöllisesti.

Koulutusohjelman olemassaolon uhka ei arviointiryhmän mielestä ole todellinen. Koulutusohjelman koko on selvästi yli opetusministeriön asettaman vähimmäiskoon eli 40 aloittajaa. Koulutusohjelmaan liittyy läheisesti ylempi AMK-koulutus. Osa koulutusohjelmasta (matkailu) nousee esille myös Turkustrategiasta. Koulutusohjelma on alueellisesti ainutkertainen, mutta valtakunnallisesti koulutusohjelmalle ei ole kovin yksinkertaista määritellä omaa ainutkertaista profiilia.

Strategiatyö ja toiminnanohjaus

Ammattikorkeakoulun strategisen toiminnanohjauksen kannalta 4T-portaali on kehittynyt yhä keskeisemmäksi työvälineeksi. Itsearviointiraportin mukaan hyvinvointipalvelujen tulosalueella esitellään kahdesta neljään kertaan vuodessa koko ammattikorkeakoulun yhteiset linjaukset, strategiat ja toimintapolitiikat. Tulosalueen johtaja esittelee myös tulosalueen toimintasuunnitelmaa koko henkilöstölle. Tämän jälkeen tulosalueen johtotiimi työstää suunnitelmaa yhdessä eteenpäin tulosalueen johtajan vetämänä. Tuloksena syntyvät tulosalueen yhtenäiset linjaukset, minkä jälkeen koulutuspäällikkö esittelee suunnitelmaa koulutusohjelmalle. Näiden suuntaviivojen avulla koulutusohjelman, opetus-suunnitelman ja opetuksen suunnittelua jatketaan koulutusohjelman henkilöstön kesken.

4T-portaali on ollut vuoden verran koulutuspäälliköiden käytettävissä. Portaali on saatu henkilöstön käyttöön vasta syksyllä 2007, ja sen käytöstä toiminnan ohjaamisessa on vasta alustavia kokemuksia. Tällä hetkellä näyttää vielä siltä, että henkilöstö ei ole riittävän hyvin selvillä ammattikorkeakoulun ja tulosalueen kehittämislinjauksista. Tällöin linjausten vaikutukset eivät ulotu tarpeeksi hyvin koulutusohjelman tai toteutussuunnitelmien tasolle.

Tulosalueen johtajalla ei ollut vielä selkeää kuvaa siitä, antaako henkilöstö palautetta 4T-portaalin kautta. Hyvinvointipalveluiden tulosalueella on käytössä vuosikelloajattelu. Toimintasuunnitelman käsittely alkaa kevättalvella. Tulosaluetaso ja koulutusohjelmataso kulkevat käsi kädessä, edestakaisin, peilaten toistensa tavoitteisiin. Tällä hetkellä koulutusohjelman toimintasuunnitelman jalkauttamisessa ei ole vielä hyödynnetty portaalia, vaan toimintasuunnitelma kopioitiin kaikille paperiversiona. Vain kaksi opettajaa kommentoi suunnitelmaa. Koulutuspäällikön mukaan kommentteja annetaan mieluummin suullisena kuin kirjallisena. Osa henkilökunnasta näkee toimintasuunnitelman todella tärkeänä, kun taas toiset eivät pidä suunnitelmaa merkityksellisenä. Tulosalueen johto on hyvin sitoutunut 4T-portaalin käyttöön sekä strategiaprosessiin.

Arviointivierailulla havaittiin, että koulutusohjelman henkilökunta on innostuvaa ja antaa mielellään opetuksen suunnitteluun liittyvää palautetta. Toimintasuunnitelman osalta työ koulutusohjelmassa on hiukan kesken. Toimintasuunnitelma ei vielä aidosti ohjaa toimintaa, eikä suunnitelmaan ole kirjattu kovin paljon konkreettisia toimintaa ohjaavia tavoitteita tai toimenpiteitä. Asiantuntijat kuitenkin tarvitsevat johtajuutta, jotta päästään yhteisiin päämääriin ja tavoitteisiin. Toimintasuunnitelma kannattaisi käydä yhdessä läpi koulutus-

päällikön johdolla. Lisäksi koulutusohjelmassa kannattaisi sopia siitä, miten sitouttaminen henkilöstötasolle asti etenee. Koulutusohjelman henkilöstö on kehittämismyönteistä, ja yhteistä tahtotilaa voitaisiin määritellä tarkemmin. Koulutusohjelman tulisi määritellä toimintasuunnitelmaan yhteiset tavoitteet ja toimintatavat niiden saavuttamiseksi. Tällä varmistetaan yhdenmukainen joustava eteneminen ja epävarmuuden väheneminen. Mitä paremmin henkilökunta tietää, mitkä ovat pelisäännöt, sitä paremmin voidaan keskittyä olennaiseen. Lopputuloksena sitoutuminen kehittämissuunnitelmiin paranee ja kehittämistoiminta voi päästä vielä parempaan vauhtiin.

Suuri haaste tulevaisuudessa on suuntautumisvaihtoehtojen poistuminen. Osa henkilöstöstä kokee muutoksen myönteisenä, osa taas suurena uhkana. Myönteistä on, että opiskelijoita on kuultu muutoksesta, vaikka kaikille opiskelijoille yhteistä kyselyä tai tiedotustilaisuutta ei ole järjestetty. Koulutuspäällikkö on delegoinut suuren kehittämisprosessin vain muutamalle henkilölle.

On tärkeää, että johto pystyy luomaan vahvan yhteishengen ja yhdessä tekemisen kulttuurin. Strategiset linjaukset selkeyttävät tilannetta henkilöstölle. Avoimet keskustelumahdollisuudet ovat tärkeä osa sitouttamista. Henkilöstön pitää voida kokea olevansa osa uutta strategiaa ja pystyä myös vaikuttamaan strategiaan. Toimintasuunnitelmien konkretisointi ja 4T-portaalin systemaattinen sisäänajo ovat askel tähän suuntaan. Henkilöstö muodostuu oman alansa vahvoista ammattilaisista, joilta varmasti löytyy kehittämisnäkemystä ja -taitoa. Koulutuspäällikön haasteena on saada nämä kyvyt toimimaan yhteisen arvopohjan perustalta kohti yhteistä tavoitetta ja toteuttamaan yhteistä perustehtävää.

Koulutusohjelman kansainvälinen kilpailukyky

MaRaTa-ala on luonteeltaan kansainvälistä. Kieliopinnot, kansainvälisyys sekä tutkimus- ja kehitystyö on integroitu eri opintokokonaisuuksiin ensimmäisen vuoden opinnoista alkaen. Koulutusohjelman kansainvälistä kilpailukykyä on kehitetty suunnittelemalla ns. international semester, joka on osa koulutusohjelman opetussuunnitelman mukaista toisen vuoden kevään ja kolmannen vuoden syksyn opintoja. Noin 50 opintopistettä voidaan tarvittaessa opettaa englannin kielellä, jolloin vaihto-opiskelijat voivat osallistua koulutusohjelman opintoihin.

Koulutusohjelmalla näyttää olevan runsaasti kansainvälistä toimintaa. Koulutusohjelmassa on kehitetty erilaisia yhteistyömuotoja kansainvälisten kumppanien kanssa ja syvennetty yhteistyötä olemassa olevien partnereiden kanssa. Kaksois- ja/tai yhteistutkinnon kehitystyötä jatketaan. Uutena kehittämiskohteenä on Atlantis-ohjelma, jossa suunnitellaan kaksoistutkintoa. Yhteistyökumppaneina ovat Oklahoma State University (USA) ja Robert Gordon University (Aberdeen, Skotlanti). Koulutusohjelma tekee yhteistyötä partnereidensa kanssa opettaja- ja opiskelijavaihdon, harjoittelun sekä projektien muodossa. Yhteistyö tapahtuu NordPlus-, Erasmus- ja Leonardo-ohjelmissa sekä Aasia-verkostossa. Myös tutkimus- ja kehitystoimintaa tehdään kansainvälisissä projekteissa yhdessä TKK:n ja muiden kumppanien kanssa.

Opiskelijaliikkuvuus on hyvällä tasolla. Koulutusohjelma aikoo kannustaa opiskelijoita lähtemään pitkään vaihtoon lisääntyvässä määrin. Rakenteellisesti international semesteriä voidaan kehittää siten, että tulevilla opiskelijoilla on todellinen mahdollisuus valita tarpeeksi englanninkielistä tarjontaa. Englanninkielistä tarjontaa on ollut vain keväällä. Kaksoistutkinnon mahdollistamiseksi tarjontaa on lisättävä myös syksyyn ja opintopistemäärää on nostettava 60 opintopisteeseen. Koulutusohjelman haasteena on panostaa englanninkielisen opetuksen organisointiin, laatuun ja resursointiin.

Koulutusohjelma on aktiivinen kehittämään kansainvälisiä toimintojaan. Kansainvälisyys on tärkeä osa koulutusta ja selkeästi koulutusohjelman vahvuus. Toimintasuunnitelmassa painotetaan opettajien kv-valmiuksien lisäämistä sekä opetussuunnitelman kehittämistä siten, että kansainvälisyys on luonteva osa jokapäiväistä opetustoimintaa. Toimintasuunnitelman toimenpidetasolla voitaisiin vielä konkretisoida, mitä nämä edellä mainitut asiat käytännössä tarkoittavat ja siten tuoda kansainvälisyyttä vielä lähemmäksi koulutusohjelman arkipäivää.

Opetussuunnitelma

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma on laajuudeltaan 210 opintopistettä, joka jakaantuu koulutusohjelman yhteisiin opintokokonaisuuksiin (90 op), suuntautumisen kokonaisuuksiin (60 op), vapaasti valittaviin opintoihin (15 op), harjoitteluun (30 op) ja opinnäytetyöhön (15 op). Opetussuunnitelma koostuu opintokokonaisuuksista eli moduuleista, joita on 3,5 vuo-

den opiskelun aikana 14. Lukukausittain toteutuu kaksi opintokokonaisuutta. Kukin opintokokonaisuus on kestoltaan noin 8 viikkoa, ja opintokokonaisuudet ovat laajuudeltaan 10–15 op. Suuntautumisopinnot alkavat ensimmäisen opiskeluvuoden kevätlukukaudella. Koulutusohjelmassa on tällä hetkellä kolme suuntautumisvaihtoehtoa: matkailu-, majoitus- ja kokouspalvelut, ruoka- ja ravintolapalvelut sekä toimitilapalvelut.

Arviointiryhmä kiinnittää huomiota siihen, että koulutusohjelmassa käytetään dokumentaatioissa sekä puheessa jossain määrin ristiriitaisesti ja epäselvästi termejä ”opetusjakso”, ”opintokokonaisuus”, ”moduli” ja ”opintojakso”. Arviointiryhmä käyttää moduli-termin sijaan termiä ”opintokokonaisuus”.

Itsearviointiraportin mukaan opetuksen lähtökohtana on ollut yhdistää oppimista tukevat menetelmät työelämän osaamistarpeiden kautta syntyneisiin kompetenssipohjaisiin tavoitteisiin. Valtakunnallisesti määritellyt ammattikorkeakoulujen yhteiset MaRaTa-alan kompetenssit ovat olleet lähtökohtana opetuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Tiivistetysti opetuksen toteuttamista ohjaava peruslinjaus voidaan määritellä aktiivisen oppimisen ajatukselle. Aktiivinen oppiminen toteutuu mm. projektioppimisen ja ongelmalähtöisen oppimisen keinoja soveltaen sekä virtuaalisia oppimisympäristöjä hyödyntäen. Täsmällisempiä perusteluja monien pedagogisten menetelmien hyödyntämiseksi ei ole mainittu. Kehittämiskohteena koulutusohjelmalle on pedagogisten valintojen perusteleva sekä eri opetusmenetelmien etujen, hyötyjen ja soveltuvuuden tarkastelu. Nyt opetusmenetelmien käytön hajanaisuus ja perustelemattomuus näyttäytyy sekavuutena.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma pyrkii opetussuunnitelmaratkaisuillaan vastaamaan moniin nykypäivän haasteisiin, joiden suhteen koulutusohjelman toimintaa arvioidaan. Näitä ovat esimerkiksi aluekehitys, virtuaaliopinnot, kansainvälistyminen ja T&K-työ. Opetussuunnitelma jäsentää yhteen nämä mainitut asiat, mutta myös MaRaTa-alan asiantuntemus on varmistettava. Tähän koulutusohjelman vastaus on työelämän toimeksiannoissa.

Eri osaamisalueet on integroitu opintokokonaisuuksiin siten, että niissä toteutuvat sekä yleiset että koulutusohjelmakohtaiset osaamistavoitteet. Aikaisemmin käytetty kurssimuotoisuus on häivytetty, mikä on mahdollistanut laajemat opintokokonaisuudet ja siirtymisen projektityyppiseen opiskeluun. Projektioppimista sovelletaan sekä koulutusohjelman omissa että yrityksille toimeksi-

antoina tehtävissä harjoitus- ja opinnäytetöissä. Haastatteluissa arviointiryhmä havaitsi, että kurssinäkökulmaa ei ole vielä kokonaan unohdettu.

Opintokokonaisuudet ja niiden toteutussuunnitelmat suunnitellaan tiimissä, johon kuuluvat opintokokonaisuudessa opettavat opettajat. Opintokokonaisuudesta vastaa koordinaattori. Yhtenä tavoitteena opintokokonaisuusperusteisessa opetussuunnitelmassa oli opettajien välisen yhteistyön ja tiimissä opettamisen lisääntyminen, mikä on toteutunut. Myös opiskelijat kokevat projektimuotoisen toiminnan mielenkiintoisena ja miellyttävänä tapana oppia asioita.

Opintokokonaisuuksissa on integroitu liiketalous- ja ammattiaineita sekä kieliä niin, että opiskelija hankkii opintojen aihealueeseen liittyvää teoreettista ja käytännön osaamista tekemällä projekteja tai case-harjoituksia. Jokaisessa opintokokonaisuudessa määritellään oppimisen tavoitteet ammattikorkeakoulujen yhteisten ja koulutusalojen kompetenssien kautta huomioiden työelämän tarpeet. Koulutusohjelma on ollut mukana pilottina opetussuunnitelman mitoitustyössä. Haastatteluissa tuli esille mitoitukseen liittyviä tulkintaongelmia eri opintojaksojen toteutusten vaatimassa opiskelijan työskentelyajassa. Työmääriä tulisi avata eri suuntautumismuotojen välisissä keskusteluissa.

Henkilöstö painottaa, että opetussuunnitelmassa on varmistettava MaRaTalan asiantuntemus, mikä tapahtuu kehittämishankkeiden kautta. Opetussuunnitelman kehittämisen todettiin lähtevän aina kompetensseista. Opiskelijoiden haastatteluissa havaittiin, että kompetenssin käsite on vielä jonkin verran epäselvä opiskelijoille, mutta keskustelussa löydettiin yhteys osaamiseen ja sen kehittymiseen opintojen aikana.

Koulutusohjelman kehittämishaasteena on selkeyttää kompetenssien yhteyttä ja asemaa toteutussuunnitelmissa. Opiskelijoiden mukaan kompetensseja ei käsitellä opintokokonaisuuden tai opintojakson alussa. Toteutussuunnitelmissa opiskelijat usein oikaisevat kompetenssimääritelmien ohi ja katsovat vain varsinaiseen toteutukseen liittyvät asiat. Myös henkilöstöllä on erilaisia näkemyksiä siitä, miten kompetensseja käsitellään opiskelijoiden kanssa ja suhteessa opintojaksoihin. Kaiken kaikkiaan koulutusohjelman toiminta kompetenssien suunnittelun osalta ansaitsee tunnustusta. Kompetenssimäärittely on otettu vakavasti ja jäsentely on tehty varsin hyvin. Kuitenkin koulutusohjelma voisi vielä jämäköittää yhteistä tapaa käsitellä kompetensseja ja luoda yhtenäisen mallin sille, miten kompetenssit esitetään toteutussuunnitelmissa ja tätä kautta myös avataan opiskelijoille.

Myös neuvottelukunnalla näyttää olevan tahtoa olla nykyistä aktiivisemmassa roolissa ja osallistua vuoropuheluun koulutusohjelman tavoitteista suhteessa työelämän tavoitteisiin. Neuvottelukunta on kokenut tähänastisen yhteistyön hyväksi, mutta neuvottelukunnan haastatellut edustajat pitävät mahdollisena lisätä panostustaan koulutusohjelman tavoitteenasetteluun tai esimerkiksi strategiaprosessiin.

Opetussuunnitelmatyö

Alustavan suunnittelutyön koulutusohjelman opetussuunnitelmasta tekevät koulutuspäällikkö ja yliopettaja. Tätä alustavaa opetussuunnitelmaa käsitellään yhteisesti opettajankokouksessa. Tämän jälkeen henkilöstö jaetaan työryhmiin, jotka työstävät kukin yhtä tai useampaa opetussuunnitelman osa-aluetta. Tämä toimintamalli takaa sen, että koko opettajakunta osallistuu suunnittelutyöhön. Työryhmien ehdotukset käsitellään yhdessä, minkä jälkeen koulutuspäällikkö ja yliopettaja kokoavat seuraavan opetussuunnitelmaversiion. Näin saavutetaan lopullinen versio opetussuunnitelmasta.

Myös vuosittain tapahtuvaan opetussuunnitelman päivittämiseen osallistuu koko opettajakunta. Keskeisessä roolissa on kullekin opintokokonaisuudelle nimetty koordinaattori, jonka johdolla tiimi huolehtii opintokokonaisuuden päivittämisestä. Tiimi on tyypillisesti kyseistä opintokokonaisuutta opettavien opettajien joukko. Koordinaattorit toimittavat yliopettajalle opintokokonaisuuksien ja opintojaksojen päivitettyt tiedot, jotka yliopettaja vie opinto-opastietokantaan.

Koulutusohjelman opetussuunnitelmatyö vaikuttaa jämäkästi ohjeistetulta ja vastuutetulta sekä selkeältä. Olennaista on myös onnistuneelta vaikuttava opettajakunnan sitouttaminen opetussuunnitelmatyöhön. Tehdyt ratkaisut kuten suuntautumisvaihtoehtojen poistaminen osoittavat, että koulutusohjelmassa on myös pystytty tekemään päätöksiä koulutuksen kehittämiseksi.

Opetussuunnitelmauudistus

Keväällä 2007 koulutusohjelmassa aloitettiin opetussuunnitelmauudistus, jonka tavoitteena oli poistaa nykyiset suuntautumisvaihtoehdot. Koulutusohjelmassa ollaan palaamassa suuntautumisvaihtoehdottomaan tilanteeseen. Koulutusohjelman selkärangaksi tulee liiketoimintaosaaminen. Opetussuunnitelma koos-

tuu jatkossakin opintokokonaisuuksista, jotka ovat laajuudeltaan 20–30 op ja kestoltaan yhden lukukauden mittaisia. Tavoitteena on jatkaa ja syventää mm. ammattiaineiden, liiketalousaineiden ja kielten integroimista opetuksessa. Myös verkko-opetus ja vaihto-opiskelijoiden mahdollinen osallistuminen international semesteriin lukeutuvat opetussuunnitelman kehittämiskohteisiin. Uusi opetussuunnitelma otetaan käyttöön syksyllä 2008.

Suuntautumisvaihtoehtojen poistuminen jakaa henkilöstön mielipiteet melko voimakkaasti, ja ratkaisujen perustelut saavat voimakastakin kritiikkiä. Koulutusohjelman johto perustelee ratkaisuja sillä, että eri suuntautumisvaihtoehdoissa restonomin kompetenssit ovat painottuneet koulutusohjelmassa eri tavoilla ja nyt restonomin osaamisprofiili halutaan koulutusohjelman tasolla yhtenäiseksi. Suuntautumisvaihtoehtojen poistuessa koko restonomikoulutuksessa saadaan osaamisprofiili yhtenäiseksi. Aika koetaan kypsäksi siirtymiselle tiukasta kapeasta erikoisosaamista painottaneesta ratkaisusta työelämän edellyttämään laajaalaiseen suuntaan. Muutoksella pyritään samalla vahvistamaan alueellisesti Turun restonomikoulutuksen laaja-alaista profiilia, joka mahdollistaa opiskelijoiden sijoittumisen monille eri MaRaTa-alan asiantuntijuusalueille. Tosin koulutusohjelmassa kaivataan keskustelua siitä, mitä laaja-alaisuudella ymmärretään. Toiseksi muutoksen perusteluksi nimetään taloudellinen ja kustannustehokas toiminta. Kaiken kaikkiaan ratkaisulla toivotaan opettajien välisen yhteistyön vahvistumista sekä yhteisten käytänteiden syntymistä ja käyttöönottoa.

Koulutusohjelman johto tunnistaa muutoksen tuottamat haasteet. Työtehtävät eivät tule säilymään samoina, mutta toisaalta uudet tehtävät kuten T&K-toiminta mahdollistuvat. Opettajat eivät ole täysin sisäistäneet koulutusohjelman johdon perusteluja suuntautumisvaihtoehtojen poistamiselle. Osa opettajakunnasta ymmärtää muutoksen olevan ammattikorkeakoulun johdon määräys, resurssipulasta johtuva ratkaisu. Heidän näkökulmastaan ratkaisu on paluuta vanhaan, jolloin koulutusohjelmassa ei ollut suuntautumisvaihtoehtoja. Osa henkilöstöstä toi esille huolensa siitä, miten nykyisten hyvien puolien käy ja miten opiskelijan nousujohteisuus opetussuunnitelmassa säilyy. Osa henkilöstöstä pelkää restonomien ammatillisen profiilin häipymistä.

Toisaalta opettajat löytävät suuntautumisvaihtoehtojaosta myös puutteita. Suuntautumisvaihtoehdot ovat toimineet kovin itsenäisesti, eikä eri suuntautumisten hyviä käytänteitä ole saatu levitettyä koko koulutusohjelman alueelle pelisääntöjen puuttuessa. Osa opettajakunnasta näkee uudessa opetussuunnitelmaratkaisussa mahdollisuuksia. Uudistus ei poista mahdollisuutta suuntautua,

vaan henkilökohtaisesta opintosuunnitelmasta (HOPS) voi muodostua entistä tärkeämpi ja todellisempi mahdollisuus. Toisaalta muutoksen uskotaan myös lisäävän opettajakunnan yhteistyötä opetussuunnitelman kehittämisen kautta. Arviointiryhmä suosittelee koulutusohjelman johdolle suuntautumisvaihtoehtojen poistamisen tuomien hyötyjen ja mahdollisuuksien käsittelyä henkilöstön kanssa.

Työelämäyhteydet, tutkimus ja kehitystoiminta

Itsearviointiraportin sekä johdon, henkilöstön ja opiskelijoiden haastattelujen perusteella koulutusohjelman työelämäyhteydet näyttävät laajoilta ja toimivilta. Työelämäyhteydet rakentuvat harjoittelun, työelämälähtöisten projektien, yrityksille tehtävien opinnäytetöiden ja neuvottelukuntayhteistyön kautta. Yrittäjyyteen kannustetaan, ja vuonna 2007 opiskelijat ovat perustaneet Resteposuuskunnan. Tutkimus- ja kehittämistyötä hyödynnetään oppimisessa ja ope- tuksessa monipuolisesti yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa. Koulutusohjelman opinnäytetyöt ovat yleensä yrityksille ja yhteisöille tehtäviä erilaisia kehittämis-, suunnittelu- ja/tai tutkimustöitä. Opinnäytetyöprosessi käynnistyy jo ensimmäisenä opiskeluvuotena. Varsinaisesti opinnäytetyöprosessin voidaan katsoa alkavan kolmannen opiskeluvuoden syksyllä. Opinnäytetyöprosessiohjeistus on sekä opiskelijoille että opettajille Optima-oppimisalustalla.

Osa opiskelijoista näkee, että selkeää koordinoitua tai dokumentoitua tietoa työelämän eri sidosryhmistä ei ole saatavilla. Ammattikorkeakoulun tasolla kuitenkin raportoidaan sidosryhmäanalyysissä erilaiset yhteistyökumppanit. Tätä analyysia voitaisiin hyödyntää ja tuoda sen tulokset läpinäkyvämmiin tiedoksi myös opiskelijoille. Kaiken kaikkiaan koulutusohjelma toimii monipuolisesti ja aktiivisesti yhteistyössä alueen ja kansainvälisen elinkeinoelämän kanssa. Kehittämishaasteena on dokumentoida systemaattisemmin nämä yhteydet ja toimintamuodot sekä näin lisätä läpinäkyvyyttä sekä henkilökunnan, opiskelijoiden että elinkeinoelämän suuntaan.

T&K-näkökulma toteutuu opintokokonaisuuksien suunnittelussa siten, että opintokokonaisuuksien opettajat sopivat opintokokonaisuuden tavoitteisiin liittyen oppimis- ja ohjausmenetelmistä. Opintojen suunnittelussa ovat painotuneet ongelmalähtöinen oppiminen (PBL) ja työelämälähtöiset kehittämisprojektit. Ne toteutetaan yleensä yhteistyössä alueella toimivien yritysten ja jul-

kisen sektorin organisaatioiden kanssa, mutta joskus kehittämisprojektit ovat kansainvälisiä tai koulusalujen välisiä. Lisäksi opetussuunnitelmatyössä jokaiseen opintokokonaisuuteen on suunniteltu ennalta määritelty tutkimusmenetelmä (havainnointi, kysely, haastattelu), joka tukee opintokokonaisuuden teemaa ja kehittämistehtävää.

Koulutusohjelman opettajat suorittavat jatko-opintoja ja hankkivat siten viimeisintä tutkimustietoa koulutusohjelmaan. Itsearviointiraportin mukaan tutkimustiedon hankkiminen tapahtuu vapaa-ajalla, koska resursseja on vähennetty. Tietojen päivittämisessä hyödynnetään jatkuvaa kanssakäymistä elinkeinoelämän kanssa. Monet koulutusohjelman opettajista toimivat aktiivisesti useissa omaan asiantuntija-alueeseensa liittyvissä alueellisissa tai valtakunnallisissa korkeakoulu- ja työelämäverkostoissa.

Koulutusohjelman T&K-toimintaa on jäsennetty neljän teeman kautta: hyvinvointi (wellness), kestävä kehitys (sustainability), käytettävyys (usability) ja palvelujen kehittäminen (development of services). Teemoituksella pyritään jäsentämään erityisesti koulutusohjelmatasoisia T&K-hankkeita. Vaikka T&K-toiminnalla on jäsennellyt teemat, koulutusohjelmalle ei ole muodostunut alueellisesta näkökulmasta katsottuna selkeää profilia. Koulutusohjelmassa ja tulosalueella voisi pohtia keinoja opettajien tukemiseksi T&K-toiminnassa. Myös T&K-toiminnan resursoinnin ja vastuutuksen täsmennys voisi olla paikallaan.

Koulutusohjelman yhteistyön eri muodot ammattikorkeakoulussa

Itsearviointiraportissa todetaan, että koulutusohjelmien tai tulosalueiden välistä yhteistyötä on ollut varsin vähän. Vuonna 2007 on toteutettu hyvinvointipalveluiden tulosalueen koulutusohjelmien yhteinen Monkey-projekti. Siinä opiskelijat toteuttivat monialaisissa työryhmissä työelämältä saadun kehittämistehtävän. Projektiin osallistui noin 220 opiskelijaa, 22 opettajaa ohjaajina sekä 11 elinkeinoelämän toimeksiantajaa. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma on mukana tulosalueiden yhteisissä tutkimushankkeissa. Koulutusohjelman sisällä opettajien välinen yhteistyö on melko runsasta ja lisääntymässä.

Arviointivierailulla havaittiin, että yhteistyö Lemminkäisenkadun toimipisteessä toimivien koulutusohjelmien kanssa on aloitettu. Arviointiryhmän mielestä yhteistyö voisi olla vilkkaampakin. Koulutusohjelman johto näkee, että mahdollisuuksia lisääntyvään yhteistyöhön on. Liiketoimintaosaaminen nähdään

restonomiopiskelijoiden keskeisenä ydinosaamisena. Siksi tiiviimpi yhteistyö Lemminkäisenkadun liiketalouden koulutusohjelman kanssa olisi tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi kv-tarjontaa voitaisiin kehittää yhdessä International Business -koulutusohjelman kanssa. Ylipäätään toimipistekohtainen yhteistyön kehittäminen nähdään tavoiteltavana. Toimipisteessä on yhteinen kv-koordinaattori ja keittiö- ja tilakysymyksissä tehdään paljon yhteistyötä.

Koulutusohjelman henkilöstöllä on tahtoa tehdä laaja-alaista yhteistyötä toimipisteen eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön muotoja voitaisiin tuoda näkyvämmiksi kaikille koulutusohjelman osapuolille sekä luoda yhteinen näkemys yhteistyön tavoitteista ja jatkuvuudesta. Lemminkäisenkadun toimipisteessä mahdollisia yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi International Business -koulutusohjelma, liiketalouden, tietojenkäsittelyn, bio- ja elintarviketekniikan sekä laboratorioalan koulutusohjelmat.

Yhteistyön määrään vaikuttavat paljon henkilökohtaiset verkostot ja intressit. Opiskelijoiden mielestä yhteistyötä voisi olla enemmän yli tulosalueraajojen, esimerkkinä mainittiin insinööriopintotoiminnan mahdollistaminen toimitilajohtamisen suuntautumisen opinnoissa. Opiskelijoita tulee kannustaa enemmän yhteisiin vapaasti valittaviin opintoihin sekä valitsemaan myös eri tulosalueiden opintoja. Opiskelijoiden mukaan opintotoimisto ja opettajat eivät kuitenkaan tunne tarpeeksi hyvin koko ammattikorkeakoulun vapaasti valittavien opintojen tarjontaa. Tällöin opiskelijat eivät saa tukea henkilökohtaisten opintosuunnitelmien rakentamiseen. Arviointivierailulla tuli esille, että Resteposuuskunnan perustaneet restonomiopiskelijat haluaisivat yhteistyötä osuuskuntatoiminnassa tradenomiopiskelijoiden kanssa.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan henkilöstöä ja opiskelijoita tulee jatkossa kannustaa yhteistyöhön yli tulosalueraajojen. Opiskelijoille tulee selvittää mahdollisuuksia valita yhteisiä valinnaisia opintoja sekä opintoja yli koulutusohjelma- ja tulosalueraajojen. Hyvänä alkuna yhteistyölle ovat koulutusohjelman yhteiset vapaasti valittavat opinnot Lemminkäisenkadun toimipisteen liiketalouden, bio- ja elintarviketekniikan sekä tietojenkäsittelyn koulutusohjelmien kanssa. Kukin koulutusohjelma on suunnitellut yhden 5 op:n laajuisen kokonaisuuden, jonka opetuskielenä on englanti. Opinto-ohjaajien yhteistyö on myös tärkeä osa-alue.

3.3 KOULUTUSOHJELMAN OPETUKSEN TOTEUTUS

Oppimisen peruslinjaukset

Opetus ja oppiminen kuuluvat yhteen. Opetuksen voidaan ajatella olevan oppimisen auttamista, sillä opetus tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla pyritään saamaan aikaan oppimista. Oppimisessa on kyse ajattelun ja toiminnan pysyvistä muuttumisesta ennalta asetettujen tavoitteiden suuntaan. Opetuksen tulisi johtaa oppimiseen, mutta näin ei aina käy. Oppimista voi tapahtua myös ilman varsinaista opetusta. Oppiminen on opiskelijakeskeistä, joten arviointiryhmä puhuu opetusmenetelmien sijasta oppimismenetelmistä.

Keskeisinä oppimismenetelminä koulutusohjelmassa voidaan nähdä projektioppiminen, ongelmalähtöinen oppiminen (problem-based learning), case-tyyppinen oppiminen sekä verkko-oppiminen. Kaikissa näissä oppija nähdään aktiivisena ja itseohjautuvana. Arviointivierailulla ilmeni, että näille peruslinjauksille ei ole muotoutunut yhtä yhtenäistä nimitystä kuten esimerkiksi Laurea -ammattikorkeakoulussa käytössä oleva Learning by Developing (LbD).

Opetussuunnitelma on laadittu opintokokonaisuuksiksi eli moduulimuotoon, mikä mahdollistaa hyvin projektityyppisen opiskelun. Projektioppiminen toteutuu lähinnä suuntautumisvaihtoehtokohtaisissa opinnoissa. Projektioppimisen tavat ja menetelmän laajuus vaihtelevat eri suuntautumisvaihtoehdoissa. Koulutusohjelmalla on useita erilaisia paikallisia, kansallisia ja kansainvälisiä projekteja, joihin opiskelijat osallistuvat erilaisissa kokoonpanoissa ja erilaisissa rooleissa opintojen eri vaiheissa – aivan ensimmäiseltä lukukaudelta opintojen loppuun asti. Ensimmäisenä opiskeluvuotena projektien avulla vahvistetaan erityisesti palveluosaamista tai ammatillista osaamista, toisena opiskeluvuotena projektit liittyvät pääasiassa tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen, ja kolmannen vuoden projektit syventävät liiketaloudellista osaamista.

Vuonna 2007 perustettu Restep-osuuskunta on mahdollistanut yrittäjyyden harjoittamisen jo opiskeluaikana. Opiskelijat voivat tehdä T&K-hankkeisiin liittyviä projekteja, oppimistehtäviä ja opinnäytetöitä. Oppimiseen linkitetään hankkeessa mukana olevien erityisosaaminen (luennot), projektityöskentely (projektioppiminen) ja verkostoituminen (verkosto-osaaminen).

Opiskelijat pitävät projektioppimista pääasiassa hyvänä menetelmänä. Toimitilapalvelujen (Facility Management, FM) suuntautumisvaihtoehdossa on eniten projekteja. Hyvänä pidettiin myös sitä, että heti opiskelun alussa päästään mukaan projekteihin. Projektit sovitaan yhdessä toimeksiantajan kanssa. Opettajan roolina on toimia asiantuntijana (luennot) ja varmistaa projektin käynnistyminen, jonka jälkeen opettaja, valmentaja, pysyttelee taka-alalla. Valmentaja on koko ajan käytettävissä ja tarkistaa aika ajoin projektin suuntaviivoja yhdessä toimeksiantajan ja opiskelijoiden kanssa.

Osa kaikille opiskelijoille yhteisistä opinnoista (5–7 op/lukuvuosi) eri opintokokonaisuuksissa toteutetaan ongelmalähtöisenä oppimisena. Ongelmalähtöinen oppiminen nähdään lähinnä yhtenä oppimismenetelmänä. Ensimmäisenä opintovuotena ongelmalähtöinen oppiminen liittyy palvelu- ja liiketoiminnan sekä yrittäjyyden perusteisiin, toisena opintovuotena opiskellaan markkinointiviestintää sekä kokous- ja neuvottelutaitoja ja kolmantena vuotena palveluyrityksen johtamista.

Ongelmalähtöistä oppimista on ollut koulutusohjelmassa vuosikurssista 2002 lähtien muutaman opettajan voimin. Kaikilla ongelmalähtöistä opetusta antavilla opettajilla ei välttämättä ole koulutusta menetelmästä, vaan se on opittu seuraamalla muiden opettajien työskentelyä ja perehtymällä kirjallisuuteen. Opettajat kokevat ongelmalähtöisen oppimisen raskaaksi menetelmäksi, joten koko opetussuunnitelmaa ei ole haluttu muuttaa ongelmalähtöiseksi. Ongelmalähtöisen oppimisen valintaa koulutusohjelman yhdeksi menetelmäksi perusteltiin ensinnäkin sillä, että se on Turun ammattikorkeakoulun linjausten mukainen ja toiseksi sillä, että opiskelija oppii tiedonhakuja ja raporttien kirjoittamista. Tästä puolestaan on myöhemmin opinnoissa apua erilaisissa projekteissa ja opinnäytetyön tekemisessä. Opiskelijapalautteen perusteella näyttää siltä, että opiskelijat eivät ole ymmärtäneet menetelmän valintaa vaan kokevat ongelmalähtöiset opinnot irrallisiksi muista opinnoista. Näyttää siltä, että oppimismenetelmän perustelemiselle kannattaisi käyttää enemmän aikaa ensimmäisen ongelmalähtöisen opintojakson alkaessa.

Ongelmalähtöinen oppiminen voidaan nähdä paitsi menetelmänä, kuten palvelujen tuottaminen ja johtamisen koulutusohjelmassa, myös laajemmin kokonaisvaltaisena lähestymistapana luoda opiskelijan osaamista rakentava oppimisympäristö ja opetussuunnitelma, jossa korostuu opiskelijan aktiivinen tiedonhankinta oppimista ohjaavien työelämälähtöisten lähtökohtien eli ongelmien avulla. Itsearviointiraportin mukaan opettajien yhteistyötä ja resurssien tarkoi-

tuksenmukaista käyttöä hankaloittavat suppeat opintojaksot opintokokonaisuuksien sisällä, jotka erityisesti ongelmalähtöisen oppimisen yhteydessä muodostuvat pullonkauloiksi.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan koulutusohjelman oppimismenetelmien valintaa ei ole riittävästi perusteltu. Pedagoginen näkemys valintojen taustalla jää melko hataraksi. Projektioppiminen on opettajien ja opiskelijoiden mukaan haastavaa. Projektioppimisella on arviointiryhmän mielestä vahvat perustelut työelämäkontaktit sekä tulevaisuuden osaamishaasteet huomioonottaen. Ongelmalähtöistä oppimismenetelmää käytetään rajallisesti, jolloin siitä ei saada parasta hyötyä. Arviointiryhmän mielestä koulutusohjelman tulisi pohtia ongelmalähtöisen oppimisen hyödyntämistä tehokkaammin ja pohtia sen, kuten kaikkien menetelmien etuja ja hyötyjä opiskelijoiden oppimisen näkökulmasta. Myös verkko-oppimisella on vahva asema koulutusohjelmassa. Yhtenä ideana voisi olla verkko-oppimisen ja ongelmalähtöisen oppimisen yhdistäminen.

Verkko-oppiminen

Koulutusohjelman toiveen mukaisesti verkko-oppimista ja Optima-oppimisalustan hyödyntämistä käsitellään omana teemana. Arviointiryhmä esittää nämä tulokset omana kappaleenaan.

Itsearviointiraportissa verkko-oppiminen mainitaan yhdeksi koulutusohjelman vahvuuksista. Arviointivierailu vahvisti, että Optima-oppimisalustaa hyödynnetään koulutusohjelmassa runsaasti. Optima toimii yhteistoiminta-alustana erilaisissa kansallisissa ja kansainvälissä projekteissa, opettajien opetussuunnitelmatyön välineenä, opiskelijapalautteen keräämisessä, opetusmateriaalin välityksessä sekä opinnäytetyön ja työharjoittelun ohjeistuksessa.

Opiskelijoiden verkko-oppimaan oppimisen taidot on integroitu tietotekniikan ja koulutusohjelman sisällöllisiin aineisiin kuten kieliopinnotkin. Opiskelija oppii heti opintojen alusta alkaen mm. Optima-verkkoympäristön käyttämisen. Nämä taidot ovat tarpeen, sillä opiskelijalla on mahdollisuus halutessaan suorittaa jopa 50 opintopistettä verkossa. Eri opintojaksoissa on opetussuunnitelman mukaan verkko-opetusta 10–80 % opintojakson sisällöstä riippuen. Tilastojen mukaan kuitenkin varsinaisia verkko-opintoja on suoritettu vuonna 2006 vain niukasti. Koulutusohjelman opiskelijat tuntevat Turun ammattikorkeakoulun opiskelijabarometrin mukaan suhteellisen huonosti mahdollisuuden suorittaa osa koulutusohjelman opinnoista Virtuaali-ammattikorkeakoulussa.

Koulutusohjelmassa toteutetaan muutamia opintojaksoja kokonaan verkossa. Opintojaksoissa vuorovaikutus on lähinnä opiskelija-oppimateriaali-akselilla. Opiskelija löytää opintojaksoon liittyvät toteutussuunnitelmat, oppimateriaalit ja tehtävät Optimasta, johon hän myös palauttaa opintojaksoon liittyvät tehtävät. Opettaja ja mahdollisesti opiskelijatoverit antavat verkossa palautetta oppimistehtävästä. Opettajat antavat palautteensa joko kirjallisesti tai suullisesti ja opiskelijat lähinnä kirjallisesti. Varsinaista vuorovaikutusta osallistujien välillä ei kuitenkaan ole.

Kieltenopetuksessa (esim. toinen kotimainen kieli) hyödynnetään verkkoa eri tavoin. Ääniviestit sekä kaikki muu ääneen liittyvä ovat hyödyllisiä varsinkin kieltenopetuksessa ja tuovat vaihtelua oppimiseen. Muutamat koulutusohjelman opettajat ovat kokeilleet opintojaksossaan eriaikaista vuorovaikutusta Optiman keskustelualueella, mutta he ovat kokeneet dialogisen verkkovuorovaikutuksen ohjauksen vaativaksi, työlääksi ja aikaa vieväksi. Sitä vastoin luokassa tapahtuva opetus mahdollistaa kaikkien läsnäolon, ja asioiden käsittely vaatii vähemmän aikaa.

Koulutusohjelman opettajat kokevat myös, että heidän verkkopedagoginen osaamisensa ei riitä interaktiivisen verkko-oppimisympäristön kehittämiseen. Verkko-opintojen määrä vaihtelee eri suuntautumisvaihtoehdoissa. Opiskelijoiden mielipiteet verkko-oppimisesta jakautuvat. Osa opiskelijoista on tyytyväisiä nykyiseen verkko-opetuksen määrään ja laatuun, osa haluaisi opiskella verkossa enemmänkin ja osa ei ole kiinnostunut siitä laisinkaan. Opiskelijat kokevat, että Optiman hyödyntäminen materiaalin välitykseen ja varastointiin (mm. opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelmat, luentomuistiinpanot, kirjallisten tehtävien palautus) on todella käytännöllistä, sillä opiskelijoiden sähköpostit täyttyisivät muuten tästä materiaalista nopeasti.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan koulutusohjelmassa hyödynnetään Optimaa paljon, mutta verkko-oppimista voitaisiin hyödyntää erilaisissa rooleissa opiskelijan oppimisprosessissa. Verkko-oppiminen on oppimistoimintaa, jossa hyödynnetään erilaisia verkkoaineistoja, -oppimistehtäviä ja -keskusteluja tuottamaan opiskelijalle vuorovaikutteinen oppimisprosessi. Verkko-oppimisen ydin on verkossa tapahtuvissa erilaisissa vuorovaikutuksellisissa prosesseissa. Näin asiaa tarkasteltaessa yksilökeskeinen oppimistyöskentely yksin verkkoaineistojen kanssa ei ole kovin mielenkiintoista ja haasteellista. Verkko-oppiminen inhimillisessä vuorovaikutuksessa muiden kanssa on haastavaa ja yksilön rajoja rikkovaa. Parhaimmillaan verkko-oppiminen on tuottava prosessi, joka

voi johdattaa opiskelijat syvemmälle tiedon prosessointitasolle heidän hyödyntäessään tutkittua tietoa ja muiden opiskelijoiden tuotoksia oman tiedon prosessoinnin apuna.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan koulutusohjelman tulisi panostaa Optiman monipuolisempaan hyödyntämiseen opetuksessa. Opiskelijat oppivat jo opintojen alusta alkaen verkko-oppimisen taitoja, joten verkko-opintojen lisääminen jokaisella lukukaudella olisi perusteltua ja toisi opiskeluun lisää vaihtelua, jota opiskelijat kaipasivat. Verkkoa voitaisiin hyödyntää monipuolisesti ottaen huomioon koulutusohjelman eri oppimismenetelmät (projektioppiminen, ongelmalähtöinen oppiminen). Esimerkiksi ongelmalähtöinen oppiminen ja verkko-oppiminen mahdollistavat yhdessä erilaisen oppimisympäristön.

Verkon hyödyntäminen koulutusohjelmassa

Optima-oppimisalustaa hyödynnetään opiskelun lisäksi opetussuunnitelmien kehittämisen apuvälineenä. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmalla on yhteensä 25 Optiman työtilaa. Kaikilla opettajilla on oikeudet kaikkiin työtiloihin, joten he voivat halutessaan perehtyä muiden opettajien opintojaksojen sisältöihin ja tehtäviin. Kaikki pystyvät katsomaan Optimasta, millaisia toimeksiantoja on ja miten oppimista arvioidaan. Toiminta on avointa, läpinäkyvää ja julkista kaikille koulutusohjelman opettajille.

Optimaan on rakennettu opetussuunnitelman kehittämistyötä varten alusta, jonne viedään opetukseen liittyvä materiaali, kuten opetussuunnitelmat, toteutussuunnitelmat, tunneilla jaettavat materiaalit ja opintokokonaisuuksien palautearvioinnit. Optimassa on näkymät sekä opiskelijoille että opettajille. Koulutusohjelman tavoitteena on kehittää Optimaan sellainen työympäristö, jossa opetussuunnitelman rakenteellinen ja sisällöllinen kehittäminen voi tapahtua ajasta ja paikasta riippumatta. Ajatus on lisätä koulutuksen suunnittelun läpinäkyvyyttä ja poistaa opetuksen päällekkäisyyttä.

Virtuaaliopintoja on suunniteltu osana erilaisia projekteja kuten Virtuaaliammattikorkeakoulun sisällöntuotantorenkaissa ja eOpettaja-hankkeessa. Joillakin koulutusohjelman opettajilla on laajaa osaamista virtuaaliopinnoista. Kaikki opettajat kokevat kuitenkin tarvetta verkkopedagogiikka-koulutukseen verkko-opetuksen monipuolistamiseksi. Turun ammattikorkeakoulun henkilöstökoulutus tarjoaa runsaasti erilaisia verkkopedagogisia opintoja opettajien osaamisen lisäämiseksi. Itsearviointiraportissa kehittämiskohteiksi todetaan Optiman

päivittämiseen liittyvä asiat. Opettajat näkevät opiskelijaohjeistuksen saamisen kaikkiin kokonaisuuksiin erittäin tarpeelliseksi.

Koulutusohjelman haasteena jatkossa on linjata uudelleen Optima-alustan käyttöä suhteessa muihin ammattikorkeakoulun käytössä oleviin verkkopalveluihin ja verkkovälitteisiin järjestelmiin. Arviointiryhmän näkemyksen mukaan verkkopalvelut soveltuvat hyvin yleisen tiedon välittämiseen, kun taas Optima-oppimisympäristöä tulisi hyödyntää pääasiassa vain opetuksessa. Vaikka koulutusohjelmalla on hyvä kokemus Optima-verkkoalustan laajasta hyödyntämisestä, ei ole tarkoituksenmukaista lähteä rakentamaan pitkälle menevää yhden koulutusohjelman intranettia. Ammattikorkeakoulussa on käynnissä tai käynnistymässä kaksi kehittämishanketta, jotka vaikuttavat Optiman käyttötarkoitukseen.

Ensinnäkin, Turun ammattikorkeakoulu on päättänyt ottaa vuoden 2009 syksystä alkaen vaiheittain käyttöön eOPS-työkalun, joka tulee tarjoamaan kaikille koulutusohjelmille integroidut digitaaliset palvelut opetussuunnitelmien, opintojaksojen toteutussuunnitelmien ja opiskelijoiden HOPSien tekemiseen, käsittelyyn ja julkaisemiseen. Toiseksi, useissa yhteyksissä on todettu että ammattikorkeakoulussa tarvitaan toimiva yhteinen intranet opiskelijoille ja henkilöstölle. Opiskelijoiden intranetin puuttumisen lisäksi ongelmaksi on todettu mm. henkilökunnan sähköisten palveluiden sekavuus nykyisessä intranetissa eli Netkussa. Intranet-tyyppisen verkkoviestinnän kehittäminen on nostettu ammattikorkeakoulun laatupolitiikassa keskeiseksi laadunvarmistuksen kehittämisalueeksi.

Opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelmat

Itsearviointiraportin mukaan opetusjaksojen toteutus tapahtuu opettajien yhteisen suunnittelun pohjalta niin, että opintojaksot seuraavat toisiaan loogisesti etenevänä ja sisällöllisesti syvenevänä kokonaisuutena. Opintojaksoja päivitetään vuosittain saadun opiskelijapalautteen perusteella. Itsearviointiraportissa todetaan, että muutosvauhdin nopeuden takia opiskelijapalaute on hukkunut uuden suunnitelman alle.

Opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelmat (TOTSUT) suunnitellaan tiimissä, johon kuuluvat ne opettajat, jotka ovat mukana kokonaisuuden toteutuksessa. Kokonaisuudessa on integroitu liiketalous- ja ammattiaineita sekä kie-

liä niin, että opiskelija kartuttaa opintojakson aihealueeseen liittyvää teoreettista ja käytännöllistä osaamista projekteja tai case -harjoituksia tekemällä. Jokaisessa opintokokonaisuudessa määritellään oppimisen tavoitteet ammattikorkeakoulujen yhteisten ja koulutusalaakohtaisten kompetenssien kautta ja työelämätarpeet huomioiden.

Toteutussuunnitelmat ohjaavat opiskelua opintokokonaisuuksissa ja niihin sisältyvissä opintojaksoissa. Opintokokonaisuuksien kautta opiskelijoita valmennetaan eri kompetensseihin. Näyttää siltä, että kompetenssien sisältöjä tulisi avata vahvemmin paitsi opintojen alussa myös opintojen kuluessa. Varsinkin ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoille kompetenssit tuntuivat vierailta. Kompetenssit näyttävät avautuvan vasta opiskelun loppuvaiheessa. Opiskelijat pitävät opintojaksojen toteutussuunnitelmia kohtuullisen selkeinä: TOTSU on tiivis paketti kaikesta, mitä opintokokonaisuudessa tullaan tekemään.

Toisaalta opiskelijat toivovat, ettei toteutussuunnitelmaa muutettaisi kesken toteutuksen. Ongelmaksi nähtiin myös opintojaksojen jatkuminen päällekkäin toisen opintokokonaisuuden kanssa. Opiskelijoilla näyttää olevan toisinaan vaikeuksia hahmottaa eri osakokonaisuuksien, opintojaksojen, yhteenkuuluvuutta. Toteutussuunnitelmien pituus vaihtelee kuudesta sivusta kuuteentoista sivuun. Joskus toteutussuunnitelmiin sisältyy myös viikkokohtaisia lukujärjestyksiä.

Toteutussuunnitelmat käydään läpi opintokokonaisuuden ja opintojaksojen alussa. Toteutussuunnitelmien selkeämpi avaaminen näyttää tarpeelliselta. Kun opintokokonaisuudessa ja opintojaksoissa on monta opettajaa, kunkin opettajan osuus voi jäädä todella pieneksi. Opetussuunnitelmista ja toteutumissuunnitelmista tulisi näkyä vieläkin selkeämmin yhteys työelämään ja T&K-toimintaan. Kehittämishaasteena on myös se, miten opiskelijoiden henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat voidaan ottaa huomioon toteutussuunnitelmissa. Opiskelijoiden mukaan ottamista opintojaksojen suunnitteluun kannattaisi lisätä.

Koulutusohjelman TOTSU-käytäntöjä on syytä kehittää eri suuntautumisvaihtoehtoisissa yhteneväisemmiksi paitsi opiskelijoiden edun takia myös opettajien yhteistyön helpottamiseksi. Toteutussuunnitelmakäytännön kehittäminen liittyy kysymyksiin opetussuunnitelman aidosta modulaarisuudesta, työjärjestyksistä sekä intranet-ratkaisuista ja eri verkkopalveluiden rooleista.

Opiskelijoiden ammatillisen kehittymisen tukeminen ja henkilökohtaiset opintosuunnitelmat (HOPS)

Henkilökohtainen opintosuunnitelma (HOPS) toteutuu erityisesti suuntautumisvaihtoehtovalinnassa, vapaasti valittavissa opinnoissa, opiskelijavaihdossa ja oppinäytetyössä. Itsearviointiraportissa todetaan, että opiskelija luo itselleen oppimisstrategian omaa elinikäistä oppimistaan varten. Oman oppimisstrategian kuvailu osoittautui käytännössä varsin vaikeaksi opiskelun alkuvaiheessa olleille opiskelijoille. HOPSin työstäminen toteutetaan koulutusohjelmassa sekä yksilö- että pienryhmätyöskentelynä. Nämä ammatillisen kasvun pienryhmäistunnot tukevat osaltaan opiskelijoiden yksilöllistä urasuunnittelua. Opiskelija miettii itseään yksilönä ja oppijana, tavoitteitaan suhteessa opiskeluun ja tulevaisuuteen sekä konkreettisia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Opiskelusuunnitelmaan kuuluu myös oman ajankäytön suunnittelu. Suunnitelman tekeminen ajoittuu koko koulutuksen ajalle. Opintojen lopussa opiskelijalla on käytettäväänään portfolio omasta osaamisestaan liitettäväksi työpaikkahakemukseen.

HOPSin laatimisen ohjauksesta vastaavat erityisesti opettajatuutorit sekä opinto-ohjaaja. Toiminta on mallinnettu ns. Ammatillisen kasvun -käsikirjaan. Järjestelmään kuuluvat myös opiskelijatuutorit, jotka ovat erityisesti uusien opiskelijoiden tukena. Opettajatuutorit ja opinto-ohjaaja seuraavat opintojen edistymistä ja arvioivat HOPSia. Opiskelijabarometrin 2006 mukaan koulutusohjelmista palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa on tehty aktiivisesti HOPSeja ensimmäisenä opiskeluvuonna. Arviointiryhmän näkemys on, että käytännössä HOPS merkitsee useimmille palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelijoille lähinnä suuntautumisvaihtoehdon valintaa.

Koulutusohjelman opetuksen lähtökohtana on ollut yhdistää työelämän osaamistarpeiden kautta syntyneisiin kompetenssipohjaisiin tavoitteisiin oppimista tukevat menetelmät. Koulutuksen tavoitteena olevat kompetenssit on hahmotettu ensi kerran 1990-luvulla valtakunnallisesti seuraavista näkökulmista: ammatillinen osaaminen, liiketaloudellinen osaaminen, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot sekä tutkiva ja kehittävä työote. MaRaTa-alan kompetenssit uudistettiin vuonna 2006. Uudet kompetenssit ovat palvelukulttuuriosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, palvelujohtamisaosaaminen, liiketoimintaosaaminen ja palveluympäristöosaaminen. Nämä kompetenssit ovat olleet lähtökohtana sekä opetuksen suunnittelussa, toteutuksessa että arvioinnissa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan kompetensseja määriteltäessä. Oppimista tukevien menetelmien osalta koulutusohjelma on linjannut painopisteiksi ongelmalähtöisen oppimi-

sen, projektioppimisen sekä virtuaalisten oppimisympäristöjen kehittämisen. Tavoitteena on, että opiskelijasta kasvaa ammattinsa osaava asiantuntija, joka pystyy siirtämään tietoa toimintaympäristöstä toiseen, arvioimaan toiminnan onnistumista, hahmottamaan kokonaisuutta ja näkemään asioiden merkityksiä laajemminkin kuin vain oman työnsä näkökulmasta.

Itsearviointiraportissa todetaan, että keskeistä restonomien koulutuksessa on laaja MaRaTa-alan palvelutoiminnan ja liiketoiminnan osaaminen. Arviointivierailulla painotettiin koulutusohjelman selkärankana olevan liiketoimintaosaamisen. Itsearviointiraportista ja opinto-oppaasta välittyvä käsitys liiketoimintaosaamisen sisällöstä on moniselitteinen ja vaikeasti hahmotettava. Asiasta käytetään useita eri käsitteitä kuten liiketaloudellinen osaaminen, liiketoiminnan osaaminen ja liiketoimintaosaaminen. Käytettävää käsitteistöä kannattaisi täsmentää ja yhtenäistää.

Koulutusohjelmasta valmistuu palvelujen tuottamiseen, johtamiseen ja kehittämiseen perehtyneitä esimiehiä ja asiantuntijoita erityyppisten palveluyritysten tehtäviin tai alan yrittäjiksi. Tästä voisi päätellä, että keskeisenä teemana koulutuksessa asiantuntijuuden ohella on valmentaminen esimiestehtäviin ja alan yrittäjiksi. Tämän tulisi näkyä myös opintokokonaisuuksien sisällössä. Opiskelijat toivoivat lisää yrittäjyyteen liittyä opetusta samoin kuin talous- ja henkilöstöjohtamista. Mahdollisuutta liiketalouden koulutusohjelman yrittäjyyteen kuuluvien opintojaksojen hyödyntämiseen kannattaisi selvittää.

Mitoitus ja kuormittavuus

Opetuksen mitoitusta on haasteellista. Opintojakso ei saisi kuormittaa liikaa opettajaa eikä opiskelijaa suhteessa resursseihin. Opettajan kuormittavuus muodostuu opintojakson suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin käytetystä ajasta sekä saman aikaan sijoittuvista muista opintojaksoista ja opettajan muusta työstä. Koulutusohjelman kaikki opetus, myös verkko-opetus ja vieraskielinen opetus, resursoidaan opettajalle samalla periaatteella (23h/op), vaikka opetus toteutettaisiin ensimmäistä kertaa. Opettajien kokemuksen mukaan esimerkiksi vieraskielinen opetus on vaativampaa kuin vastaavan asian opetus omalla äidinkiellällä. Myös verkko-opetuksen suunnittelu, toteutus ja arviointi vaativat ensimmäisellä toteutuskerralla enemmän aikaa. Koulutusohjelma voisi tukea henkilökuntaa antamalla koulutusta englanninkielisen koulutuksen lisäämiseksi ja vahvistamiseksi. Sopiva työn kuormittavuus on yhteydessä opettajan jaksami-

seen ja hyvinvointiin. Esimerkki haasteista on itsearviointiraportin toteamus, että opettajat käyttävät vapaa-aikaansa tutkitun tiedon hakemiseen.

Opetuksen ajoitus on suunniteltu jo opintosuunnitelmavaiheessa opintokokonaisuuksittain. Opettajat suunnittelevat opintojen toteutuksen opintokokonaisuuksittain. Yhteen lukukauteen mahtuu kaksi opintokokonaisuutta. Koulutusohjelman opintoihin sisältyy yhteensä 14 opintokokonaisuutta, joista jokainen kestää noin kahdeksan viikkoa. Opiskelijat kokevat opintokokonaisuuksien jakotuksen hyväksi, koska tällöin kahden kokonaisuuden välille jää pieni hengähdystauko ennen uuden kokonaisuuden alkua. Toisaalta opiskelijat kokivat, että opintokokonaisuuden sisällä on liikaa pieniä eri opettajien osa-alueita, joista on erillisiä tenttejä lyhyen ajanjakson sisällä. Kaikkia opintokokonaisuuteen suunniteltuja opintojaksoja ei pystytä toteuttamaan kahdeksan viikon kuluessa, jolloin osa opintojaksoista jatkuu päällekkäin ja lomittain seuraavan opintokokonaisuuden kanssa.

Yhteen opintokokonaisuuteen sisältyy useita erilaajuisia opintojaksoja. Kunkin opintojakson opettajat vastaavat yhdessä opintokokonaisuuden toteutuksen suunnittelusta. Opettajien mukaan yhtenäistä linjaa opintojen mitoitukselle ei ole, vaan jokainen opettaja suunnittelee oman opetuksensa ja laskee sen kuormittavuuden. Koulutusohjelma on ollut mukana vuonna 2004 opetuksen mitoituksen pilotissa. Turun ammattikorkeakoulun yleistä ohjetta hyödynnetään opintokokonaisuuden tasolla toteutussuunnitelmaa tehtäessä esimerkiksi kirjallisuuden lukemiseen käytetyn ajan arvioinnissa.

Koulutusohjelma kerää säännöllisesti opiskelijoilta palautetta opintojen kuormittavuudesta. Opiskelijoiden mukaan osa opintojaksoista on silti edelleen huomattavasti työläämpiä kuin muut vastaavan laajuiset opintojaksot. Syynä tähän voi olla se, että jotkin oppisisällöt on helpompi mitoittaa kuin toiset, tai jotkut opintojaksot vaativat keskimääräistä enemmän ponnisteluja asian oppimiseksi. Toisaalta opiskelijoiden tavassa oppia on myös eroja, joten sama mitoitus ei toimi kaikille. Kultainen keskitie tulisi kuitenkin löytää.

Opintojen alkuvaiheessa opiskelijoiden lukujärjestyksessä näkyvät itsenäiseen työskentelyyn varatut ajat. Opintojen edetessä opiskelijan oletetaan olevan riittävän itseohjautuva oman työskentelynsä organisointiin. Opiskelijoiden mukaan ei olisi haitaksi, jos lukujärjestykseen merkittäisiin itsenäiseen työskentelyyn suunnitellut tunnit, luokkavarauksin helpottaisi esimerkiksi ryhmätöiden tekemistä. Verkkotyöskentelyyn resursoitu aika voisi opiskelijoiden mielestä nä-

kyä lukujärjestyksessä. Näin opiskelijat tietäisivät, montako tuntia ko. asian tekemiseen on suunniteltu käytettävän eivätkä mieltäisi lukujärjestyksen tyhjiä kohtia vapaiksi. Arviointiryhmän näkemys on, että itsenäisen työskentelyn ja verkkotyöskentelyn osuus kannattaisi tuoda näkyviin lukujärjestyksissä.

Ammattikorkeakoulun syksyn 2006 opiskelijabarometrin mukaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelijat ovat tyytyväisiä itsenäiseen työskentelyyn varattuun aikaan. Arviointivierailulla haastateltujen opiskelijoiden mukaan työjärjestyksissä on päivä- ja viikkokohtaisesti epätasapainoa ajankäytössä, mikä näkyy myös opiskelijabarometrissa. Lisäksi eri opintokokonaisuuksien välillä koetaan olevan eroja työmäärässä ja ajankäytössä. Toisaalta opiskelijat eivät barometrin mukaan pidä opiskelupäiviä sinänsä liian pitkinä. Opiskelijoista noin 63 % ilmoitti, että heillä on alle 16 viikkotuntia kontaktiopetusta (luennot, oppitunnit, seminaarit yms.). Noin 22 % vastanneista ilmoitti kontaktiopetuksen määräksi 17–24 viikkotuntia. Opintojen työtahtia pidetään sopivana. Tämän perusteella voidaan päätellä, että opintokokonaisuuksien ja opintojaksojen tulisi jakaantua tasaisemmin vuositasolla, periodeissa ja viikkojen sisällä, jotta kuormittavuus olisi tasaista opintojen kaikissa vaiheissa.

Opittavan aineksen määrä ja vaativuus yhdessä opiskelijan opintoihin varaaman ajan tai opintosuunnitelmassa varatun ajan kanssa muodostavat opintojen kuormittavuuden. Tärkeää kuormittavuuden arvioinnissa on riittävän ajan varaaminen opiskelijan ymmärtävään oppimiseen. Opintojaksot ovat opintopisteiltään saman laajuisia, mutta niiden kuormittavuus vaihtelee. Arviointiryhmän näkemys on, että palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa huomioidaan hyvin opintojen mitoitus ja kuormittavuutta seurataan säännöllisesti. Tärkeää on, että opintojen kuormittavuutta seurataan edelleen ja tarvittaessa tehdään muutoksia opintojen toteutukseen ja/tai ajoitukseen.

Opiskelijapalautteen hyödyntäminen

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa arviointi- ja palautetietoa on kerätty opintokokonaisuuksittain (moduleittain) kaksi kertaa vuodessa Optiman välityksellä kahdella eri lomakkeella. Opiskelijat ovat voineet käydä antamassa palautetta, ja palautteita on käsitelty opettajankokouksissa. Opiskelijoille on tiedotettu keskeisimmät tulokset opettajatuutorien välityksellä. Opiskelijat kertovat havainneensa palautteen menneen perille, mutta selkeää purkoa opiskelijoille ei ole systemaattisesti toteutettu. Opiskelijat kokevat, että palautteen antaminen eri tasoilla on toiminut varsin hyvin. Koulutuspäällikölle

ja opettajille on voinut avoimesti ja vapaasti antaa palautetta, ja osa opettajista pyytää sitä myös opintojakson päätteeksi. Palautetta ei opiskelijoiden mielestä myöskään kerätä liikaa. Palautekulttuuri on ollut kohtuullisen kehittynyt.

Arviointivierailulla opiskelijat toivat kuitenkin esiin myös epäkohtia. Opiskelijoiden mukaan suuri osa palautteesta on keskittynyt negatiivisiin asioihin, jolloin opettajat ovat asettuneet puolustuslinjalle. Tämä on opiskelijoiden mukaan voinut johtua asetelmasta, jossa palautekeskustelussa on ollut ryhmä opiskelijoita mutta vain yksi opettaja. Opiskelijat kertoivat haastatteluissa esimerkin kiihkeästä palautekeskustelusta, joka sijoittui lukukauden loppuun jolloin sekä opiskelijat ja opettajat olivat väsyneitä.

Koulutusohjelmassa ollaan siirtymässä uudenlaiseen palautejärjestelmään. Uuden kehityssuunnan myötä opiskelijat saavat uudenlaisen tavan antaa palautetta ja kertoa ajatuksiaan opintokokonaisuuksista, sekä tarkemmin myös opintojaksojen sisällöistä. Uudessa mallissa opiskelijaryhmä keskustelee ensin keskenään, minkä jälkeen opiskelijat valitsevat edustajan keskustelemaan opettajien kanssa.

Arviointivierailulla haastatellut opiskelijat kannattivat palautekäytännön uudistamista. Opiskelijat kokevat palautteen antamisen ja saamisen tärkeänä ja toivovat, että menetelmää kehitettäisiin edelleen. Opiskelijat kokevat voivansa vaikuttaa tulevaan toimintaan, opintojen sisältöön sekä arviointikäytäntöihin palautetta antamalla. Arviointiryhmälle ei selvinnyt, millaisella lomakkeella Optimassa kerätään palautetta opiskelijoilta. Tärkeää on, että koulutusohjelma on pureutunut palautteen keräämisen ja hyödyntämisen ongelmiin ja pyrkii nyt systemaattisesti kehittämään palautekäytäntöitään. Haasteena on saada kaikkien tai ainakin useimpien opiskelijoiden palaute systemaattisesti ja laadukkaasti kerätyksi.

3.4 KOULUTUSOHJELMAN TULOKSET

Koulutusohjelman tavoitteiden ja opetussuunnitelman toteutumisen arviointi

Itsearviointiraportin mukaan koulutusohjelman tavoitteiden ja opetussuunnitelman toteutumista arvioidaan elinkeinoelämältä, opettajilta ja opiskelijoilta saatavilla tiedoilla ja palautteella. Opettajankokouksissa käydään läpi erilaisia mittareita, kuten 4T-toimintasuunnitelman mittareita, työtyytyväisyyskyselyjä,

opiskelijabarometriä, opintojaksopalauteita ja työllistymistilastoja. Raportissa todetaan, että käytettävissä olevaa tietoa ja palautteita on runsaasti, mutta tietoa ei käytetä systemaattisesti kehittämisessä.

Ammattikorkeakoulun virallisen käytännön mukaisesti kukin koulutusohjelma tekee osana toimintasuunnitelmaa säännöllisen arvioinnin asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. Tätä ei ole kuitenkaan mainittu itsearviointiraportissa. Koulutusohjelman tavoitteiden toteutumisen systemaattinen arviointi on vielä uusi asia koulutusohjelmassa, ja toimintasuunnitelma on vielä uusi työkalu koulutusohjelman henkilöstölle. Arviointivierailulla kävi ilmi, että koulutusohjelman henkilöstö ei vielä hahmota strategian ja toimintasuunnitelman asemaa ja tehtävää suhteessa opetussuunnitelmatyöhön.

Jatkossa koulutuspäällikön kannattaa toteuttaa koulutusohjelman tavoitteiden toteutumisen arviointi seuraavan vuoden toimintasuunnitelman valmistelun yhteydessä yhteisöllisenä prosessina. Myös neuvottelukunnalla on kiinnostusta osallistua tähän työhön aiempaa vahvemmin. Tällä hetkellä työelämää edustavan neuvottelukunnan osallistuminen koulutusohjelman toteutuksen ja tulosten arviointiin näyttää varsin vähäiseltä. Vierailulla haastatellut työelämän edustajat eivät tunteneet toiminnan kehittämissuunnitelmia kuten suuntautumisvaihtoehtoista luopumista.

Keskimääräinen restonomien valmistumisaika on 4,6 vuotta, kun tavoitteellinen opintojen kesto on 3,5 vuotta. Suoranaista syytä viivästymiselle ei tiedetä. Koulutusohjelman johdon mukaan keskeinen syy on opiskelijoiden halukkuus päästä työelämään. Opiskelijat aloittavat usein työt opintojen ollessa vielä kesken. Valmistuminen voi jäädä riippumaan vain muutamasta opintopisteestä. Opiskelijat näkevät työssäkäynnin ohella suurimpana opintojen viivästymiseen syynä työharjoittelun ongelmat. MaRaTa-alalla harjoittelujaksot sijoittuvat kesäaikaan, joka on toimialan sesonkiaikaa. Ongelmana erityisesti matkailu-, kokous- ja kongressipalveluiden alueella on joidenkin työntajien pyrkimys rekrytoida restonomiopiskelijoita harjoitteluun palkatta. Suuri osa opiskelijoista tarvitsee kuitenkin toimeentulon, jolloin palkkatyö menee harjoittelun edelle ja harjoittelu voi jäädä suorittamatta. Arviointiryhmä kannustaa koulutusohjelmaa kehittämään harjoittelun käytänteitä, vaikka joidenkin työnantajien asenne harjoitteluun koetaan koulutusohjelmassa tällä hetkellä ongelmalliseksi.

Itsearviointiraportin mukaan valmistuneiden hyvä työllistyminen alan työtehtäviin nähdään osoitukseksi siitä, että opetussuunnitelman tavoitteet ovat toteutuneet. Arviointiryhmä pitää työllistymistä sinänsä oikeana, mutta riittämättömä-

nä indikaattorina tavoitteiden toteutumisesta. Epäsuorasti tämä kehitystarve on myönnetty myös koulutusohjelman itsearviointiraportissa, jossa todetaan että systemaattista työnantajapalautetta opiskelijoiden ja valmistuneiden osaamisesta ei ole kerätty eikä dokumentoitu. Toisaalta haastatteluissa tuotiin oikeutetun ylpeästi esiin se, että Turun ammattikorkeakoulun joukkue voitti vuonna 2007 valtakunnallisen restonomien osaamistaitokilpailun.

Arviointiryhmä havaitsee, että päätös suuntautumisvaihtoehdoista luopumisesta perustuu enemmän muihin näkökohtiin kuin arvioon nykyisen opetussuunnitelman toteutumisesta. Mikäli opetussuunnitelman toteutumista pystyttäisiin arvioimaan nykyistä systemaattisemmin, myös joidenkin opettajien huolen aiheena olevaa kysymystä restonomien osaamisprofiilin laajuudesta kyettäisiin käsittelemään nykyistä analyttisemmin. Systemaattinen arviointi mahdollistaisi myös tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin ryhtymisen. Opetussuunnitelman toteutumisen arviointia voidaan kehittää laatimalla opetussuunnitelmaan liittyvä kokonaisvaltainen arviointisuunnitelma, joka perustuu tutkinnon osaamisvaatimuksiin. Arviointiryhmän mielestä koulutusohjelmalla on poikkeuksellisen hyvät valmiudet kehittää restonomien osaamiseen laadunvarmistuskäytäntö, joka perustuu kompetenssimäärittäisiin ja monipuoliseen osaamisen arviointijärjestelmään.

Oppimisen ja osaamisen arviointi

Oppimisen arviointi on keino kontrolloida yksilöiden pätevyyttä ja antaa pätevydestä todistuksia. Konstruktivismiin myötä arviointi on alettu nähdä olennaisena osana opetusta ja oppimisprosessia eikä näistä erillisenä asiana. Oppimisen arvioinnin tulisi tuottaa palautetta, jota opiskelija voi hyödyntää parantaakseen oppimistaan.

Kompetenssiperustaisessa opetussuunnitelmassa haasteena on rakentaa opiskelun eri vaiheissa tapahtuvasta oppimisen arvioinnista johdonmukainen kokonaisuus. Kokonaisvaltaisen arviointisuunnitelman tulee perustua tutkinnon osaamisvaatimuksiin ja ottaa huomioon sekä koulutusohjelmakohtainen erikoisosaaminen että yleiset kompetenssit.

Itsearviointiraportissa todetaan, että kompetenssien saavuttamisesta ja arvioimisesta on vasta vähän kokemusta, koska opintokokonaisuuksien tavoitteet on määritelty kompetenssiperusteisesti vasta yhden lukuvuoden ajan. Osaamista-

voitteiden arviointi perustuu lähinnä opiskelijoiden itsearviointiin (opintokokonaisuuden palautearviointi), ammatilliseen kasvuun liittyviin kehityskeskusteluihin (tuutoropettajan näkemys) sekä harjoittelusta vastaavien opettajien näkemykseen.

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma lukeutuu Turun ammattikorkeakoulussa edelläkävijöihin kompetenssiperusteisen opetussuunnitelman ja arvioinnin kehittämisessä, vaikka työtä etenkin arvioinnin osalta on vielä runsaasti tehtävänä. Arviointiryhmä korostaa opiskelijoiden saaman palautteen ja itsearvioinnin merkitystä tavoitteellisen opiskelun kannalta.

Opiskelijan ammatillisen kasvun kannalta on tärkeää, että opiskelija saa palautetta omasta osaamisestaan ja kehittymistarpeistaan. Vaikka koulutusohjelma on aktiivisesti kehittänyt arviointimenetelmiä ja ohjausta (opintokokonaisuuden palautearviointi, tuutoriopettajan palaute opiskelijan kehityskeskustelussa), palaute opiskelijoille ei ole vielä riittävää. Vierailulla haastatellut opiskelijat pystyivät kertomaan yksittäisiä esimerkkejä, jotka kertoivat oman restonomiossaamisen kehittymisestä, mutta kokonaisvaltainen palaute oman osaamisen kehittymisestä puuttui. Opiskelijoiden on edelleen vaikea hahmottaa, mitä heiltä vaaditaan ja millä tasolla heidän osaamisensa on. Osaamisen arviointi näyttyy pitkälti opintojaksokohtaisena ja pirstaleisena toimintana.

Itsearviointiraportissa todetaan, että jokaiseen opintojaksoon sisältyvät opinnot arvioidaan arviointiasteikolla 1–5. Lopullinen arvosana muodostuu muun muassa opintojaksossa tehdyistä tehtävistä ja raporteista, suullisista ja kirjallisista esityksistä, projekteista ja tenteistä. Opintojaksoissa käytetään eri arviointimenetelmiä, joita ovat esimerkiksi

- opettaja-arviointi tenteistä, kirjallisista ja suullisista esityksistä ja raporteista
- ryhmäarviointi, jossa opettajaryhmä arvioi joko yksittäisen opiskelijan tai opiskelijaryhmän tuotoksia
- vertaisarviointi, jossa opiskelijat arvioivat toistensa kirjallisia tuotoksia joko palautetilaisuudessa suullisesti, kirjallisesti tai Optima-alustalla
- itsearviointi, jossa opiskelija reflektoi omaa oppimistaan ja arvioi omaa toimintaansa osana ryhmän työskentelyä (tutoriaalit, projektit).

Oppimisen arviointi palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa on monipuolista. Arviointikäytännöt tosin vaihtelevat suuntautumisvaihtoehtoittain. Arviointivierailun perusteella näyttää siltä, että toimitilajohtamisen

suuntautumisvaihtoehdossa pidetään vähemmän tenttejä, jolloin opintojaksojen arvosanat määräytyvät usein projektiraporttien perusteella. Opettajan tekemän arvioinnin lisäksi koulutusohjelmassa käytetään opiskelijan itsearviointia ja vertaisarviointia. Vaikka käytössä on monipuolisesti eri menetelmiä, opiskelijat pitävät kokonaisuutta varsin selvänä. Opintojakson toteutussuunnitelman hyvänä puolena tuotiin esiin se, että toteutussuunnitelmassa määritellään miten oppiminen arvioidaan ja mitkä ovat eri menetelmien (esim. tentti, referaatti, suullinen esitys) painoarvot arvosanan muodostumisessa.

Arviointivierailulla haastateltujen opiskelijoiden näkemykset sekä itsearvioinnin että vertaisarvioinnin hyödyllisyydestä vaihtelivat. Osa opiskelijoista pitää itsearviointia hyvin tärkeänä. Vertaisarvioinnin tärkeys perustuu joidenkin opiskelijoiden näkemyksen mukaan siihen, että restonomit tarvitsevat tulevaisuudessa työelämässä esimiesasemassa toimiessaan rakentavan palautteen antamisen taitoja. Monet opiskelijat kokevat kuitenkin vertaisarvioinnin hankalaksi – erityisesti kritiikin antaminen koettiin epämiellyttäväksi. Toisinaan itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin käyttö voi tehdä arvioinnista liian työlään ja raskaan, jolloin vertaisarviointi annetaan pinnallisena. Esimerkkinä tästä mainittiin Monkey-projektin arviointikäytäntö.

Opiskelijat kokevat, että eri opintojaksojen arviointikriteerit ovat epäselviä ja vaihtelevat opettajakohtaisesti. Selkeät taitotasokuvaukset ovat opiskelijoiden mukaan käytössä ruotsin kielessä. Opiskelijat toivat esiin, että tarvittaessa arvosanan perustelut saa selville opettajalta itseltään kysymällä. Kaikki opiskelijat eivät pidä opintojakson arvosanaa kovin tärkeänä, vaan valmistumisen kannalta olennaisina nähdään saadut opintopisteet sinänsä. Toisaalta osa opiskelijoista toivoo arviointikriteerien parempaa määrittelyä. On mahdollista, että myös vertaisarvioinnin vaikeus johtuu osittain vertaisarvioinnin kriteerien puuttumisesta.

Auki kirjoitettujen arviointikriteerien tarve näkyy myös yksittäisen opintojakson arviointia yleisemmällä tasolla. Opiskelijat katsovat, että heillä ei ole mitään perusteltua kokonaiskäsitystä siitä, millä tasolla heidän restonomiosaamisensa on. Koulutusohjelmasta kolme opettaja osallistuu oppimisen arviointikoulutukseen, mitä tullaan hyödyntämään oppimisen arvioinnin kehittämisessä. Koulutusohjelma pitää mahdollisena kehittää opetussuunnitelmaan soveltuva kokonaisvaltainen arviointisuunnitelma.

Arviointiryhmä kannustaa koulutusohjelmaa jatkamaan määrätietoista opetus- suunnitelmatyötä painottaen jatkossa oppimisen arvioinnin osuutta. Arvioinnin haasteet on koulutusohjelmassa tunnistettu ja kehittämistyö käynnistetty. Arviointisuunnitelma mahdollistaa oppimisen arviointimenetelmien kehittämisen kokonaisvaltaisesti niin, että kunkin opintojakson arviointimenetelmää voidaan tarkastella osana kokonaisuutta. Suunnitelma tekee mahdolliseksi ottaa paremmin huomioon arvioinnin palautetehtävä sekä eri menetelmien kustannus-hyöty-suhde. Arviointisuunnitelman avulla kyetään viestimään opiskelijoille, milloin ja millä tavoin opiskelija saa syvällisemmän palautteen osaamisensa kehittymisestä suhteessa restonomin kompetensseihin.

3.5 KOULUTUSOHJELMAN TOTEUTTAMISTA TUKEVAT PALVELUT JA TUKITOIMET

Ammattikorkeakoulun markkinointi- ja viestintäpalvelut tukevat koulutusohjelman toimintaa sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Koulutusohjelma on tyytyväinen ajankohtaisista asioista kertovaan sähköpostilla jaettavaan sisäiseen viikkotiedotteeseen ja siihen, että sisäisen viestintäverkoston kautta tulosalue ja koulutusohjelmat pääsevät vaikuttamaan koko ammattikorkeakoulun viestintään. Palveluiden avulla markkinoidaan vuosittain alkavia koulutuksia. Lisäksi koulutusohjelma nostaa hyvänä esimerkkinä esiin vuoden 2007 valtakunnallisen Resto-kilpailuun osallistumisen ja kilpailuvoitosta tiedottamisen, johon koulutusohjelma sai hyvää apua markkinointi- ja viestintäpalveluilta.

Kirjastopalvelut ovat kiinteä osa tiedonhallinta ja tutkimus-opintojaksoa. Kirjaston henkilökunta osallistuu opetuksen toteutukseen luentojen ja tehtävien muodossa. Opiskelijat ovat tyytyväisiä kirjaston palvelualltiuteen ja siihen, että kirjasto sijaitsee samassa Lemminkäisenkadun rakennuksessa. Kirjaston tarjontaan sijaan saa kritiikkiä. Opiskelijat joutuvat tentti- ja projektimateriaalin haussa usein käyttämään Turun kaupungin kirjastoja. Tarjonnan niukkuudessa tosin auttaa se, että tenttikirjoja annetaan vain yön yli lainaan, mikä takaa tenttikirjan käytön useammalle.

Opettajat ja opiskelijat voivat Nelli-tiedonhakuportaalilla käyttää kirjaston palveluita jopa kotikoneelta. Opiskelijoiden haastattelussa ilmeni, että saadusta opastuksesta huolimatta Nelli-portaalilla käyttö on vähäistä, vaikka portaalilla onkin heille tuttu. Vähäiseen käyttöön voi vaikuttaa se, että Nelli on ollut käytössä vasta vuoden 2007 alusta lähtien. Arviointiryhmän mielestä opastusta

ja kannustusta Nelli-portaalin käyttöön ja uuden tutkimustiedon hakemiseen tulee entisestään lisätä.

Opintotoimiston palvelut ovat tärkeä osa koulutusohjelman jokapäiväistä työtä. Opintos sihteeri huolehtii mm. tiedottamisesta opiskelijoille, hakemusten vastaanottamisesta, todistusten kirjoittamisesta, käyttäjätunnusten ja salasanojen jakamisesta sekä opintosuoritusrekisterin ylläpidosta. Opinto-ohjaaja ohjaa opiskelijoita opiskelujen suunnittelussa, erikoistilanteissa kuten opintotukiasi-oissa, opiskelijasiirroissa ja oppimisvaikeuksissa. Opintotoimiston palveluihin ollaan muuten tyytyväisiä, mutta toimiston toivottiin olevan pitempään auki. Jonoja syntyy tiettyinä aikoina esim. ilmoittautumisten yhteydessä. Arviointiryhmä suosittelee opintotoimiston aukioloaikojen tarkistamista siten, että toimisto olisi enemmän auki tiettyinä ruuhka-aikana esim. ilmoittautumisten yhteydessä. Lisäksi arviointiryhmä suosittelee, että vapaasti valittavien opintojen tarjonnasta ja käytännöistä informoidaan paremmin sekä opettajia että opintotoimistoa, jotta he pystyvät tässä asiassa paremmin palvelemaan opiskelijoita.

Opintojen alussa terveydenhoitaja käy kertomassa opiskelijoille opiskelijaterveydenhuoltopalveluista. Arviointivierailulla ilmeni, että kokemukset opiskelijaterveydenhuoltopalveluista vaihtelivat opiskelijoittain. Osalle opiskelijoista oli epäselvää, kuka heidän terveydenhoitajansa on ja missä päin Lemminkäisenkadun rakennusta hänen vastaanottonsa sijaitsee. Opiskelijoiden mielestä erityisesti hammashuolto toimii huonosti. Arviointiryhmän mielestä koulutusohjelman tulee varmistaa, että kaikki opiskelijat saavat opintojen alussa tietoa opiskelijaterveydenhuoltopalveluista.

Koulutusohjelman henkilöstöllä on laajat työelämän verkostot sekä vahva kokemus opiskelijan urasuunnittelun ohjauksesta. Ura- ja rekrytointipalvelun suunnittelijat pitävät luentoja uusille opiskelijoille urasuunnittelusta ja portfolion laatimisesta sekä työnhausta, mutta muuten ura- ja rekrytointipalveluilla mainitaan olevan melko vähäinen osuus koulutusohjelman toiminnassa. Opiskelijoiden kokemukset ja tiedot ura- ja rekrytointipalveluista näyttävät olevan vähäiset. Osa koulutusohjelman opiskelijoista tulee suoraan lukiosta eikä heillä siten ole samanlaisia kontakteja alan yrityksiin kuin ammatillisen väylän kautta tulleilla, jo työelämässä olleilla opiskelijoilla. Koulutusohjelman kannattaa tuoda työelämäkontaktinsa paremmin näkyviin ja opiskelijoiden hyödynnettäväksi harjoittelupaikkojen ja opinnäytetyöaiheiden hankkimisessa.

Kv-toimiston palvelut tukevat koulutusohjelmaa käytännön toimintojen suunnittelussa ja toteutuksessa, esim. kaksoistutkinnot, opettaja- ja opiskelijavaihdot sekä international semester -kokonaisuus. Arviointivierailulla haastatellut opiskelijat olivat tyytyväisiä kv-palveluihin ja erityisesti kv-tuutoritoimintaan. Kv-vaihtoon liittyvistä asioista opiskelijoilla oli hyvin tietoa.

Koulutusohjelma kokee kaupungin talouspalvelukeskuksen (Tapake) ongelmalliseksi siitä syystä, että Tapakessa ei ole ammattikorkeakoulun yhteyshenkilöä. Henkilöstöasioiden hoidon koulutusohjelma toivoo ammattikorkeakoulussa olevan selkeämpää. Henkilöstöasioista puuttuu koulutusohjelman mielestä kokonaisnäkemys, koska ammattikorkeakoulussa ei ole henkilöstöpäällikköä. Sopimusten valmistelussa koulutusohjelma kokee ongelmaksi lakimiespalveluiden puutteen. Arviointiryhmän mielestä ammattikorkeakoulun taloushallinnon ja Tapaken vastuulla olevat asiat tulisi paremmin kuvata ja tiedottaa nämä vastuujaot henkilöstölle. Myös koulutusohjelmassa on syytä käydä läpi ammattikorkeakoulun yhteisten palveluiden käytäntöjä.

Itsearviointiraportissa mainitaan, että Lemminkäisenkadun tilat ovat terveydelle haitalliset. Osa Lemminkäisenkadun tiloista on käyttökiellossa huonon sisäilman vuoksi ja osittain siksi tilojen käyttöaste on alhainen. Sekä opettajat että opiskelijat ovat huonojen tilojen vuoksi oireilleet useita vuosia monin eri tavoin. Työterveyshuollon kautta on vaikea päästä lääkäriin ja erityisesti jatkotutkimuksiin, vaikka työterveyshoitaja pyrkii viemään ongelmatilanteisiin liittyviä asioita eteenpäin. Koulutusohjelmalle on epäselvää, kenellä on kokonaisvastuu sisäilmaongelmaan liittyvässä prosessissa. Arviointiryhmä katsoo, että Lemminkäisenkadun tilojen kosteusvauriot ja sisäilmaan liittyvät ongelmat tulee kiireellisesti ratkaista.

Opiskelijat kertoivat, että heillä ei ole tarpeeksi rauhallisia tiloja ryhmätöiden tekemiseen. Opiskelijat joutuvat usein menemään muihin tiloihin kuten ravintolaan tai jonkun ryhmän opiskelijan kotiin. Opiskelijat kokevat, että heidän tekemiään tilanvarauksia ei noudateta, vaan tilanvarauksissa pitää olla opettajan nimi. Itsenäisen työskentelyn ja verkkotyöskentelyn osuus kannattaisi tuoda näkyviin lukujärjestyksissä. Toimipisteen tulisi selkeyttää ja ohjeistaa tilojen varauskäytäntöjä niin, että niissä otettaisiin huomioon opiskelijoiden tilantarve.

Koulutusohjelma kokee videoneuvottelutilan vanhanaikaiseksi ja työympäristönä vaaralliseksi, sillä esim. johtoja on paljon lattialla yhtyeensopimattomien laitteiden sovittelun vuoksi. Opiskelijoiden mukaan atk-luokat ovat muuten toimi-

via, mutta tulostaminen on vaikeaa. Tulostimia on joko liian vähän tai ne ovat usein epäkunnossa. Opiskelijat toivovat että yksi atk-luokka olisi opiskelijoiden vapaassa käytössä. Kopiokoneiden ja tulostimien huollossa on parantamisen varaa. Tietoteknistä tukea pitäisi olla paremmin saatavilla.

Tutkimus- ja kehittämisosaaminen on keskeinen osa ammattikorkeakoulun opettajien osaamista. Koulutusohjelma toivoo, että T&K-tukipalvelut sekä hyvinvointipalvelujen tulosalueella että kehittämisen tulosalueella entistä enemmän ohjaisivat, kehittäisivät, koordinoisivat, tukisivat ja innostaisivat koulutusaloja. Arviointiryhmä kannustaa erityisesti tulosalueen oman T&K-toiminnan selkeämpään jäsentämiseen.

Vuoden 2007 henkilöstökyselyn mukaan hyvinvointipalveluiden tulosalueella yleinen työtahti koettiin keskimääräistä kovemmaksi. Koulutusohjelman SWOT-analysissä yhtenä uhkana mainitaan henkilöstön jaksaminen. Haastattelussa koulutusohjelman johto mainitsi syiksi tähän sen, että koulutusohjelmassa tehdään suuria kehittämishankkeita ja koulutusohjelman henkilöstö on mukana monissa hankkeissa (kv-verkostot, virtuaaliopetuksen kehittäminen jne.). MaRaTa-alan opettajat toteuttavat nuorten koulutuksen lisäksi aikuis-koulutusta sekä ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta. Opettajakunta on keskimääräistä nuorempaa, mikä heijastuu innostuksena ja motivaationa tarttua uusiin mahdollisuuksiin. Jaksamisen ongelmat eivät kuitenkaan näy sairaustilastoissa. Johdon mukaan myös määräaikaisiin palvelusuhteisiin liittyvä kilpailu voi olla yhteydessä jaksamisen ongelmiin.

Koulutusohjelman johdon mukaan koulutusohjelma aikoo jaksamisen edistämiseksi ryhtyä valitsemaan, mihin he keskittyvät ja osallistuvat minäkin vuonna. Tähän mennessä on jo perustettu eri osa-alueisiin (OPS-työ, virtuaaliopetus-, T&K-, KV- ym.) keskittyneitä tiimejä, joilla kullakin on oma vetäjä ja vastuu. Lisäksi on tehty pieni osaamiskartoitus, jonka perusteella oikeat henkilöt on mahdollista ohjata oikeisiin tehtäväalueisiin. Tämä lisäisi samalla henkilöiden motivaatiota ja jaksamista, kun he kokevat olevansa oikeassa tehtävässä ja tietävät mihin voi keskittyä. Työ on kuitenkin koulutusohjelmassa vielä kesken. Koulutusohjelman johto mainitsi myös työnohjauksen yhtenä mahdollisena keinona henkilöstön jaksamisen edistämiseksi.

Arviointiryhmä näkee hyvänä asiana sen, että koulutusohjelma on havainnut henkilöstön jaksamisen haasteet ja ryhtynyt jo joihinkin toimenpiteisiin jaksamisen ylläpitämiseksi. Arviointiryhmän mielestä koulutusohjelman kehittä-

mishaasteena on edelleen huolehtia henkilöstönsä työhyvinvoinnista. Keinoina arviointiryhmä näkee esim. kehittämistyön ja koulutusohjelman resurssien tasapainottamisen. Lisäksi koulutusohjelman tulee tehdä strateginen linjaus siitä, mihin milloinkin ryhdytään. Myös avoin dialogi koulutusohjelman johdon ja henkilöstön välillä sekä henkilöstön kesken edesauttaa jaksamista ja yhteisen tavoitetilan saavuttamista.

Arviointiryhmän arviointi perustuu koulutusohjelman laatimaan itsearviointiraporttiin, arviointiryhmän tekemiin haastatteluihin ja muuhun taustamateriaaliin. Tehdyn arvioinnin perusteella arviointiryhmä esittää seuraavassa tiivistetysti näkemyksensä koulutusohjelman vahvuuksista, kehittämiskohteista sekä suosituksista koulutusohjelmalle. Lisäksi arviointiryhmä esittää pohdittavaksi suosituksia ammattikorkeakoululle ja ristiinarviointimallin jatkojalostamiselle.

4.1 KOULUTUSOHJELMAN VAHVUUDET

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan koulutusohjelman vahvuuksia ovat seuraavat:

- Koulutusohjelma on hakijoiden keskuudessa suosittu.
- Henkilökunta on varsin kehitysmuotoista.
- Koulutusohjelman opetussuunnitelmatyö on jämäkästi ohjeistettua ja vastuutettua. Opettajakuntaa on sitoutettu opetussuunnitelmatyöhön. Tehdyt ratkaisut kuten suuntautumisvaihtoehtojen poistaminen osoittavat, että koulutusohjelmassa on pystytty tekemään päätöksiä koulutuksen kehittämiseksi.
- Kompetenssipohjainen opetussuunnitelman suunnittelu on käynnistynyt hyvin.
- Koulutusohjelmassa huomioidaan hyvin opintojen mitoitus ja kuormittavuutta seurataan säännöllisesti.
- Työelämäkontaktit sekä tulevaisuuden osaamishaasteet muodostavat vahvat perusteet projektioppimiselle. Opintokokonaisuusperustainen (moduulimuotoinen) opetussuunnitelma mahdollistaa hyvin projektityyppisen opiskelun.
- Koulutusohjelmalla on laajaa kokemusta verkon ja Optima-verkko-oppimisen hyödyntämisestä.
- Kansainvälisyys on tärkeä osa koulutusta. Koulutusohjelma on kehittänyt erilaisia yhteistyömuotoja kansainvälisten kumppanien kanssa ja yhteistyötä partnereiden kanssa on syvennetty. Opiskelijaliikkuvuus on hyvällä tasolla.

- Tutkimus- ja kehitystoimintaa tehdään kansainvälisissä projekteissa yhdessä TKK:n ja muiden kumppanien kanssa.
- Opiskelijapalautekäytäntöä ja -kulttuuria on uudistettu aktiivisesti vuorovaikutteiseen suuntaan. Opiskelijat kokevat voivansa vaikuttaa tulevaan toimintaan, opintojen sisältöön sekä arviointikäytänteisiin palautetta antamalla.

4.2 KOULUTUSOHJELMAN KEHITTÄMISHAASTEET

Arviointiryhmän näkemyksen mukaan koulutusohjelmalla on seuraavia kehittämishaasteita:

- Koulutusohjelmassa ja tulosalueella voisi pohtia keinoja opettajien tukemiseksi T&K-toiminnassa.
- Hyvän hengen ja tuloksenteekyvyn ylläpitämisen kannalta arviointiryhmä näkee hyödylliseksi, että koulutusohjelmassa arvioidaan saavutuksia ja kehittämistarpeita säännöllisesti ja yhteisöllisesti.
- Yhteistyötä on mahdollista laajentaa Lemminkäisenkadun toimipisteessä niin oman tulosalueen koulutusohjelmien kuin muidenkin koulutusohjelmien välillä. Yhteistyön lisäämiseksi on määritettävä yhteinen tavoite koulutusohjelman johdon ja henkilöstön kanssa sekä rakennettava työlle jatkumo. Lähtökohdat yhteistyön tekemiselle ovat hyvät, sillä koulutusohjelman henkilöstöllä on tahtoa tehdä laaja-alaista yhteistyötä Lemminkäisenkadun toimipisteen toimijoiden kanssa.
- Koulutusohjelman suurehko koko ja käynnissä oleva opetussuunnitelmanmuutos asettavat erityisiä haasteita johtamistyölle. Tasapainon löytäminen asiantuntijuuden ja koulutusohjelman johtamistyön välille on paitsi ajankohtainen myös jatkuva haaste koulutusohjelman johdolle.
- Opiskelijoiden, opettajien ja opintotoimiston tietämystä yhteisten vapaasti valittavien opintojen tarjonnasta ja muiden tulosalueiden opinnoista tulisi lisätä. Opiskelijoita voitaisiinkin kannustaa enemmän yhteisiin vapaasti valittaviin opintoihin sekä valitsemaan eri tulosalueiden opintoja.
- Henkilökohtaista opintosuunnitelmaa (HOPS) tulee hyödyntää nykyistä aidommin sekä kytkeä HOPS hyvin käynnistyneeseen kompetenssiajattelun soveltamiseen. Uudessa opetussuunnitelmamallissa suuntautuminen tapahtuu HOPSien kautta, mikä korostaa HOPSien ja ohjauksen merkitystä.

- Optima-alustan käyttöä eräänlaisena koulutusohjelman intranettina on syytä harkita uudelleen. Koulutusohjelman tavoitetta rakentaa OPTIMAsta kattava opetuksen suunnittelun ja toteuttamisen alusta ei voida nähdä mielekkäänä ammattikorkeakoulun kehittämislinjausten valossa (eOPS-työkalu, intranetin uudistaminen).
- International semesteriä voidaan edelleen kehittää siten, että tulevilla vaihto-opiskelijoilla on todellinen mahdollisuus valita tarpeeksi englanninkielistä tarjontaa.
- Opiskelijat toivovat nykyistä enemmän palautetta osaamisensa kehitymisestä. Koulutusohjelman kannattaa jatkaa määrätietoista opetus suunnitelmatyötä myös oppimisen arvioinnin osalta. Tavoitteena voisi olla kokonaisvaltaisen arviointisuunnitelman tekeminen hyödyntäen kompetenssiajattelua.
- Koulutusohjelma voisi tehdä näkyvämmäksi työelämäverkostoaan. Kehittämishaasteena on dokumentoida systemaattisemmin yhteydet ja toimintamuodot sekä lisätä näin läpinäkyvyyttä niin henkilökunnan, opiskelijoiden kuin elinkeinoelämänkin suuntaan. Myös neuvottelukunnan roolia koulutusohjelman kehittämisessä voisi vahvistaa.

4.3 SUOSITUKSET KOULUTUSOHJELMALLE

Koulutusohjelman toiminnan kehittämisen jatkumiseksi arviointiryhmä esittää seuraavia suosituksia:

- Arviointiryhmä suosittelee koulutusohjelman johdolle suuntautumisvaihtoehtojen poistamisen tuomien hyötyjen ja mahdollisuuksien käsittelyä henkilöstön kanssa.
- Opintokokonaisuuksien toteutussuunnitelma- eli TOTSU-käytänteitä tulee selkeyttää, syventää (kompetenssit, oppimisen arviointikriteerit) ja avata paremmin opiskelijoille. Koulutusohjelman TOTSU-käytänteitä tulee kehittää enemmän ohjauksen tueksi pois arkistotyyppisestä ratkaisusta.
- Koulutusohjelman henkilöstö on perehdytettävä ja sitoutettava ammattikorkeakoulun ja tulosalueen linjauksiin. Kehittämissuunnitelmat on syytä dokumentoida ja vastuuttaa nykyistä huolellisemmin toimintasuunnitelmaan, jotta ne jalkautuvat käytännön toimenpiteiksi.
- Kehittämistyön ja koulutusohjelman resurssien tasapainotukseen tulee kiinnittää huomiota. Erityisesti työhyvinvoinnin näkökulmasta on oleell-

lista, että koulutusohjelmalla on mahdollisimman realistinen suunnitelma siitä, mihin kehittämishankkeisiin voidaan tietyllä jaksolla sitoutua ja ryhtyä.

- Koulutusohjelman on syytä selkeyttää ja yhtenäistää käytettäviä käsitteitä. Tällä hetkellä koulutusohjelmassa ja sen dokumenteissa käytetään kirjavasti käsitteitä opetusjakso, opintokokonaisuus, moduli ja opintojakso.
- Koulutusohjelman kannattaa pyrkiä toimintamallien yhdenmukaistamiseen huomioiden samalla ammattikorkeakoulun yhteiset toimintatavat ja linjaukset.
- Koulutusohjelman tulee pyrkiä Optiman nykyistä monipuolisempaan hyödyntämiseen opetuksessa nykyisin runsaan materiaalin välityksen ja varastoinnin lisäksi. Tämän tukemiseksi on vahvistettava verkkopedagogista osaamista.
- Koulutusohjelmalla on valmiutta ja rohkeutta erilaisten pedagogisten menetelmiin käyttöön ja yhdistelemiseen. Koulutusohjelman oppimismenetelmien valintaa ei ole kuitenkaan riittävästi perusteltu ja pedagoginen näkemys näiden taustalla jää melko hataraksi. Koulutusohjelman tulisi pohtia eri menetelmien etuja ja hyötyjä opiskelijoiden oppimisen näkökulmasta.
- Opiskelijoita tulisi kannustaa Nelli-portaalin käyttöön opetuksellisilla ratkaisuilla.

4.4 SUOSITUKSET AMMATTIKORKEAKOULULLE

Tämän ristiinarvioinnin perusteella arviointiryhmä esittää seuraavia suosituksia ammattikorkeakoululle:

- Ammattikorkeakoulun yhteisen opetustarjonnan hyödyntäminen ja tiedottaminen opiskelijoille on haaste myös koko ammattikorkeakoululle.
- Ammattikorkeakoulun tulee huolehtia siitä, että Lemminkäisenkadun toimipisteen tilojen kosteusvauriot ja sisäilmaan liittyvät ongelmat hoidetaan kiireellisesti.
- Ammattikorkeakoulun tulee pyrkiä vaikuttamaan opiskelijaterveydenhuoltopalveluiden parempaan saatavuuteen.
- Ammattikorkeakoulussa on varmistettava, että kaikille opiskelijoille kerrotaan opintojen alussa opiskelijaterveydenhuoltopalvelusta.
- Opintotoimiston aukioloaikoja tulee tarkistaa siten, että toimistot palvelevat paremmin esimerkiksi tiettyinä ruuhka-aikana kuten ilmoittautumisten yhteydessä.

- Lemminkäisenkadun toimipisteen tilojen varauskäytäntöjä tulee selkeyttää ja ohjeistaa niin, että niissä otetaan huomioon myös opiskelijoiden tilantarve.
- Lemminkäisenkadun toimipisteessä tulee parantaa koneiden ja laitteiden ylläpidon ja atk-tuen saatavuutta.
- Ammattikorkeakoulun tulee pyrkiä vaikuttamaan siihen, että Turun kaupungilta saatava lainopillinen tuki on paremmin saatavissa.

4.5 SUOSITUKSET RISTIINARVIOINTIMALLIN KEHITTÄMISEKSI

Arviointiryhmä tunnisti arvioinnin kuluessa joitakin kehittämistarpeita ja vastaavasti käsitys arviointimallin toimivuudesta sai tukea. Seuraavassa on listattu arviointiryhmän ajatuksia:

- Ristiinarviointi koetaan ryhmän mielestä hyvin toimivaksi ja sen käytön jatkamiseen kannustetaan. Arviointi toimii kehittämisen välineenä arvioidavan koulutusohjelman lisäksi myös mukana oleville arvioijille.
- Sovittaessa ristiinarvioinnin räätälöinnistä koulutusohjelman johdon kanssa sekä myöhemmin raportin julkaisun yhteydessä tapahtuvassa palautekokouksessa on syytä tuoda korostetusti esille malliin sisältyvä tulosten hyödyntämisen seuranta-arviointi, joka tapahtuu 1–2 vuotta raportin julkaisemisen jälkeen. Arviointiryhmä pitää tärkeänä, että malliin sisältyvät hyödyntämisen ja tulosten levittämisen käytännöt toteutetaan arviointimallin mukaisesti. Hyödyntämisvaihe on syytä piirtää näkyviin myös arvioinnin prosessikaavioon.
- Itsearviointimallin osalta on syytä harkita eri sidosryhmien kuten työelämän edustajien osallistumisen täsmällisempää ohjeistamista.
- Arviointivierailun merkitys prosessissa on keskeinen. Arviointivierailun rakennetta tulisi pohtia siten, että arviointiryhmälle jäisi enemmän aikaa keskinäiseen keskusteluun ja havaintojen purkuun eri ryhmien haastattelujen lomassa.
- Koulutusohjelman nimeämän opiskelijaryhmän haastattelun lisäksi kannattaa harkita toisen satunnaisemmin valitun opiskelijaryhmän täydentävää haastattelua.
- Arviointiryhmän totesi haastattelujen nauhoittamisen toimivaksi ratkaisuksi niiden purun työläydestä huolimatta. Haastattelujen käyttö kannattaa kuitenkin harkita tapauskohtaisesti.

LÄHTEET

KKA (2007). Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditointikäsi kirja vuosille 2008–2011. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisu 7:2007. Tampere.

Mikkonen, A.; Virtala, M.; Heikkilä, J.; Mutka U.; Ikonen H.; Tulkki H.; Vänskä K.; Laiho K. & Toikka M. (2004). Matkalla monikulttuuriseen hoitotyöhön. Koulutusohjelman ristiinarviointiraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportteja. Jyväskylä.

OPM (2004) Koulutuksen laadunvarmistus: Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004:6. Opetusministeriö: Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto.

OPM (2007) Koulutus ja tutkimus 2007–2012. Kehittämissuunnitelma. Haettu 29.2.2008, osoitteesta <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2007/12/kesu.html>

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman arviointivierailun ohjelma

Paikka: AMK, Lemminkäisenkatu 30, kokoustila A251 Ilmarinen

Arviointiryhmä: Juha Kontio, koulutusjohtaja, puheenjohtaja
 Ismo Kantola, kehityspäällikkö, sihteeri
 Elina Nupponen, koulutuspäällikkö
 Ilmo Elomaa, lehtori
 Sanna Ojala, pt. tuntiopettaja
 Kirsi Angerpuro, suunnittelija
 Harri Lehtisaari, opiskelija

Klo	haastateltava ryhmä	paikalla
8:30 - 9:00	arviointiryhmän palaveri	
9:00 - 10:00	koulutusohjelman johto	koulutusjohtaja Marjut Putkinen koulutuspäällikkö Marita Antikainen
10:00 - 11:45	opiskelijat	Marianne Mertsola Jukka-Pekka Leppänen Jenna Oja Sanni Rantanen Marika Kivelä Antti Heikkilä
11:45 – 12:30	lounastauko	
12:30 - 14:15	henkilöstö, OPTIMAn hyödyntämisen esittely	Minna Björkberg-Suominen, lehtori Annika Karppelin, lehtori Eija Koivisto, yliopettaja Päivi Nordin, lehtori Liisa Rantanen, päätoiminen tunti- opettaja Susanna Saari, päätoiminen tunti- opettaja Tarja Suominen, lehtori Telle Tuominen, lehtori

14:15 - 15:00

Juha Kontio
Ismo Kantola
Elina Nupponen

neuvottelukunta

Mikko Hertto (ISS)
Kaj Järnström (Turun keittiömestarit)

Ilmo Elomaa
Sanna Ojala
Kirsi Angerpuro

opiskelijaryhmän tapaaminen opetustilassa 140 A

15:00 - 16:00

arviointiryhmän palaveri

Turun ammattikorkeakoulun julkaisusarjoissa ilmestyneitä teoksia

TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUKSIA

18. Laaksovirta, Heli: Laitoshoidossa olevien ikääntyvien suunhoitomallin kehittäminen. Turku, 2005. 63 s. ISBN 952-5596-31-1.
19. Nenonen, Suvi: The Nature of the Workplace for Knowledge Creation. Turku, 2005. 83 s. ISBN 952-5596-33-8.
20. Poikela, Heli: Keuhkohtaumatautia sairastavan potilaan ohjauksen kehittäminen. Turku, 2005. 81 s. + 9 liites. ISBN 952-5596-34-6.
21. Jalonen, Harri: Asian valmistelu kunnallisessa päätöksenteossa kommunikaation näkökulmasta – käsiteanalyttinen tutkimus. Turku, 2006. 77 s. ISBN 952-5596-45-1.
22. Hakulinen, Hannele: Ammatillista väylää ammattikorkeakouluun – tutkimus ammatillista polkua ammattikorkeakouluun edenneiden opiskelijoiden vaiheista. Turku, 2006. 95 s. + 7 liites. ISBN 952-5596-54-0.
23. Salmela, Marjo, Heikka, Hanna & Ernvall, Sirpa: Perusterveydenhuollossa toimivan henkilökunnan rooli, valmiudet ja koulutustarve ikähuonokuuloisten kuulonkuntoutuksessa. Kuulonhuollon kehittämisprojekti Varsinais-Suomessa. Turku, 2006. 169 s. ISBN 952-5596-72-9.
24. Lilja-Viherlampi, Liisa-Maria: ”Minunkin sisällä soi!” – musiikin ja sen parissa toimimisen terapeuttisia merkityksiä ja mahdollisuuksia musiikkikasvatuksessa. Turku, 2007. 353 s. ISBN 978-952-5596-90-8.
25. Linnossuo, Outi: Projektiorganisoitu kehittämistyö riskilasten ja -nuorten palveluissa Turussa vuosina 1993–2003. Turku, 2007. 201 s. ISBN 978-952-216-009-6.
26. Salonen, Kari: Haastava sosiaalinen vanhustyössä – avopalvelutyöntekijöiden näkemyksiä kotona asuvien vanhusten sosiaalisesta olomuotoisuudesta. Turku, 2007. 195 s. ISBN 978-952-216-010-2.

TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN RAPORTTEJA

44. Laaksonen-Heikkilä, Ritva & Heikkinen, Katja & Koivuniemi, Sirkku & Rajala, Anita: Kokeilusta toimivaksi mentorointimaliksi – raportti terveysalan opetuksen kehittämisestä. Turku, 2006. 79 s. ISBN 952-5596-50-8.
45. Laakso, Tiina & Äikää-Torkkeli, Sari (toim.): Osallisuudella onnistumiseen – loppuraportti nuorten osallisuushankkeesta Loimaan seutukunnassa. Turku, 2006. 137 s. ISBN 952-5596-52-4.
46. Hautala, Tiina & Nenonen, Suvi & Tanskanen, Ilona (toim.): Näkökulmia hyvinvointiin 5. Turku, 2006. 163 s. ISBN 952-5596-59-1.
47. Elomaa, Leena & Koivuniemi, Sirkku & Veräjänkorva, Oili & Wüirilinna, Ulla: Vastauksia terveysalan oppimishaasteisiin 2. Turku, 2006. 68 s. ISBN 952-5596-67-2.
48. Ahonen, Pia & Syrjälä, Vappu (toim.): Terveyttä nopean muutoksen kuntiin – raportti terveysalan TAMU-hankkeesta. Turku, 2006. 144 s. ISBN 952-5596-70-2.
49. Lind, Kaija & Saarikoski, Mikko & Koivuniemi, Sirkku (toim.): Tutkien terveyttä 2006. Turku, 2006. 122 s. ISBN 952-5596-77-X.
50. Koivuniemi, Sirkku & Sairanen, Raija & Tiilikka, Leila: Maailma kotiovelle 2. Turku, 2007. 89 s. ISBN 978-952-5596-83-0.
51. Ojala, Sanna & Ernvall, Sirpa & Tiilikka, Leila (toim.): Yhdessä verkkoon. Turku, 2007. 71 s. + 25 liites. ISBN 978-952-5596-87-8.
52. Väänänen, Ossi: Langattomat lähiverkot ammattikorkeakouluissa. Turku, 2007. 107 s. ISBN 978-952-5596-88-5.
53. Alanen, Salla-Maria & Hallenberg, Tanja & Komulainen, Martti: Saaristomeri 2006 – tiedosta tietoisuutta. Turku, 2007. 105 s. ISBN 978-952-5596-89-2.
54. Kanerva-Lehto, Heli & Lehtonen, Jouko (toim.): Tutkimuspaja – oppimista ja kehittämistä. Turku, 2007. 103 s. ISBN 978-952-5596-95-3.
55. Routi-Pitkänen, Kirsi & Virtanen, Tiina: Laatu oppimassa – laadun oppimisen toteuttamismallin soveltaminen vanhusten palvelukeskuksen laatuprojektissa. Turku, 2007. 79 s. ISBN 978-952-216-002-7.
56. Ääri, Riitta-Liisa & Elomaa, Leena & Ylönen, Minna (toim.): Laatu vanhusten hoitoon – terveysalan Vapake-projektin raportti. Turku, 2007. 91 s. ISBN 978-952-5596-96-0.

57. Leino, Irmeli & Wiirilinna, Ulla (toim.): Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä Salon seudulla. Turku, 2007. 169 s. ISBN 978-952-216-005-8.
58. Hyvönen, Raimo; Aittonen Terhi; Huhta, Arto; Jolkkonen, Ari; Kantola, Ismo; Lähteenmäki, Ilkka & Viinikkala, Päivi: Hyvässä hengessä ja monipuolisin menetelmin – tietotekniikan koulutusohjelman arviointiraportti. Turku, 2007. 70 s. ISBN 978-952-216-008-9 (verkkojulkaisu).
59. Vuorio, Elina: Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat Varsinais-Suomessa – hyvinvointiklusterin esiselvitys. Turku, 2007. 127 s. ISBN 978-952-216-012-6 (verkkojulkaisu).
60. Stenman, Helga (toim.): Rannasta rakennukseen – ruokorakentamista Itämeren alueella. Turku, 2007. 88 s. ISBN 978-952-216-014-0 (verkkojulkaisu).
61. Ahonen, Pia (toim.): Kuntakumppanuudella terveyttä edistämään – SARAKE-hanke aikuisopiskelijoiden oppimisympäristönä. Turku, 2007. 133 s. ISBN 978-952-216-019-5.
62. Nenonen, Suvi & Tanskanen, Ilona (toim.): Työtä, tietoa ja tutkimusta tänään – innovaatioita tulevaan: Turun ammattikorkeakoulun FUTIS-tutkimusohjelman (Future Work and Innovative Services) avausjulkaisu Turku, 2007. 168 s. ISBN 978-952-216-020-1.
63. Salonen, Katri & Merisalo, Sanna (toim.): Yritysavohautomo – tutkimusta ja tukea metallialan sukupolvenvaihdoksiin. ArtCraftMetal, Equal-yhteisöaloite, Metallin yritysavohautomo -osahankkeen loppuselvitys. Turku, 2007. 79 s. ISBN 978-952-216-023-2 (verkkojulkaisu).
64. Lind, Kaija & Saarikoski, Mikko & Koivuniemi, Sirkku (toim.): Tutkien terveyttä 2007. Turku, 2007. 126 s. ISBN 978-952-216-024-9.
65. Nurmela, Tiina: Saumaton malli ortopedisten potilaiden hoitoon – selviytymisapua tekonivelleikkauspotilaille koko hoitoketjun ajan. Turku, 2007. 136 s. ISBN 978-952-216-027-0.
66. Komulainen, Martti; Simi, Päivi; Hagelberg, Eija; Ikonen, Iiro & Lyytinen Sami: Ruokoenergiaa - järviruo'on energiakäyttömahdollisuudet Etelä-Suomessa. 77 s. ISBN 978-952-216-030-0.
67. Komulainen, Martti; Simi, Päivi; Hagelberg, Eija; Ikonen, Iiro & Lyytinen Sami: Reed energy – Possibilities of using the Common Reed for energy generation in Southern Finland. 78 s. ISBN 978-952-216-029-4.

TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN OPPIMATERIAALEJA

20. Adamsson, Virpi & Puukka, Jaana: Vimma – naisten yrittäjätarinoita Turun seudulta. Turku, 2005. 90 s. ISBN 952-5596-06-0.
21. Parkkinen, Terttu & Keskinen, Soili (toim.): Lapsen sosiaalisen kehityksen moninaisuus. Turku, 2005. 117 s. ISBN 952-5596-15-X.
22. Siivonen, Tommi & Sinisalo, Toni: Ongelmalähtöinen oppimisympäristö. Turku, 2005. DVD. ISBN 952-5596-16-8.
23. Lauttalammi, Ari & Lehtonen, Jouko & Laine, Katariina (toim.): Talojen korjausrakentaminen – johdatus perusteisiin. Turku, 2005. 98 s. ISBN 952-5596-19-2.
24. Elomaa, Leena & Palta, Hannele & Saarikoski, Mikko & Sulosaari, Virpi & Ääri, Riitta-Liisa: Taitava harjoittelun ohjaaja. Turku, 2005. 62 s. ISBN 952-5596-38-9.
25. Grönlund, Inga: Kestilä – turkulaista vaatetusteollisuuden historiaa ja tuotesuunnittelijoita. Turku, 2005. 99 s. ISBN 952-5596-32-X.
26. Tuomi, Anu: Lähde väreihin. Turku, 2006. 114 s. ISBN 952-5596-44-3.
27. Laiho, Satu: Yrityksen visuaalisen linjan ja tavoiteimagon luominen. Turku, 2006. 53 s. ISBN 952-5596-48-6.
28. Kovanen, Anne & Leino, Maarit: Päihteettömyyden puolesta – terveyskasvatusmateriaali kouluterveydenhoitajalle ehkäisevän päihdekasvatuksen toteuttamiseen. Turku, 2006. 70 s. + 27 liites. + CD-ROM. ISBN 952-5596-53-2.
29. Krankka, Jaana & Mäkynen, Milla: Vanhemmuus lapsen päihteettömän elämän lähtökohtana – terveyskasvatusmateriaali vanhempainiltaan. Turku, 2006. CD-ROM. ISBN 952-5596-55-9.
30. Timmerbacka, Anna: Ranskan vallankumouksen kuvat. Turku, 2006. 76 s. ISBN 952-5596-58-3.
31. Källd, Maria & Seppälä-Kavén, Ulla: Tider och former. En inblick i formgivningens 1800-talets slut till vår tid. 116 s. Turku, 2006. ISBN 952-5596-62-1.

32. Vainio, Tiina: Opas vastavalmistuneelle kuvataiteilijalle. 2. korjattu painos. Turku, 2007. 144 s. ISBN 978-952-5596-85-4
33. Tiihonen, Anne: G-avain pykäläviidakossa. Tekijänoikeuksista musiikkipedagogeille ja muusikoille. Turku, 2006. 73 s. ISBN 952-5596-69-9.
34. Lehtonen, Jouko (toim.): Perustusten vahvistaminen – näkymätöntä korjaustyötä. Turku, 2007. 91 s. ISBN 952-5596-71-0.
35. Inkinen, Karri: Verkko-opettajan oppimisprosessin tarina eli Seilin saaren arvoitus. Turku, 2007. 95 s. ISBN 978-952-5596-84-7.
36. Tanskanen, Ilona & Erävaara, Taina & Luukkonen, Ismo & Paavola, Antero & Sammalkorpi, Ilona & Tuomi, Anu (toim.): Taiteen asetelmissa tutkimus – kannanottoja tutkimukseen taiteilijan työssä. Turku, 2007. 159 s. ISBN 978-952-5596-93-9.
37. Riutta, Tarmo: Jazzix – jazzviuluopas Stephane Grappelli -tyyliseen improvisaatioon. Turku, 2007. 107 s. ISBN 978-952-216-018-8.

TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN PUHEENVUOROJA

27. Timonen-Kallio, Eeva (ed.): Towards Active Citizenship – Friskie Programme as a professional method for guidance. Turku, 2006. 54 s. ISBN 952-5596-61-3 (verkkojulkaisu).
28. Henttula, Päivi & Hietaranta, Jari: Varsinais-Suomen terveyskeskusten ja -asemien jätehuollon nykytilan kartoittaminen – esiselvitysraportti. Turku, 2006. 42 s. ISBN 952-5596-63-X (verkkojulkaisu).
29. Pitkänen, Timo: Missä ruokoa kasvaa? – järviuokoalueiden satelliittikartoitus Etelä-Suomen ja Viron Väinämeren rannikolla. Turku, 2006. 82 s. ISBN 952-5596-66-4 (verkkojulkaisu).
30. Ahonen, Pia, Koivuniemi, Sirkku & Wiirilinna, Ulla (toim.): Oletko valmis? Terveysala haastaa oppimaan. Turku, 2006. 35 s. ISBN 952-5596-79-6.
31. Nieminen, Salla: Turun ammattikorkeakoulun opiskelijabarometri 2006. Turku, 2007. 70 s. ISBN 978-952-5596-82-3 (verkkojulkaisu).
32. Asteljoki, Sari & Kontio, Elina: Yrittäjyyden edistäminen ammattikorkeakoulussa – esimerkkejä terveysalalta. Turku, 2007. 31 s. + 8 liites. ISBN 978-952-5596-86-1 (verkkojulkaisu).
33. Nikkanen, Kirsi: ”Oikein hyvä kirjasto”. Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakastyytyväisyyskysely keväällä 2006. 101 s. Turku, 2007. ISBN 978-952-5596-91-5 (verkkojulkaisu).
34. Iltanen, Tessaliina: Sähköinen asiointi Turun ammattikorkeakoulussa. 48 s. Turku, 2007. ISBN 978-952-5596-92-2 (verkkojulkaisu).
35. Krook, Kristina: Aleksis Kivikö kantelettaren isä? – Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Suomi-tietouden sekä kulttuurin tuntemisen ja harrastamisen kartoitus. 56 s. Turku, 2007. ISBN 978-952-5596-97-7 (verkkojulkaisu).
36. Jalonen, Harri: Kuntaorganisaatio valinkauhassa – kohti tehokasta ja luovaa asioiden valmistelua. 43 s. Turku, 2007. ISBN 978-952-5596-99-1 (verkkojulkaisu).
37. Ikonen, Markku & Arvet, Palkov & Viljanen, Kalle: Raskaiden ajoneuvojen omamassat – selvitys mahdollisuuksista lisätä kantavuutta. 57 s. + 22 liites. Turku, 2007. ISBN 978-952-216-003-4 (verkkojulkaisu).
38. Scheinin, Minna: Viestintäkoulutusta verkossa – yritysvalmennuksen haasteet. 20 s. Turku, 2007. ISBN 978-952-216-016-4 (verkkojulkaisu).
39. Angerpuro, Kirsi: Turun ammattikorkeakoulu työympäristönä – vuoden 2007 henkilöstökyselyn tulokset. 77 s. ISBN 978-952-216-026-3 (verkkojulkaisu).
40. Salonen, Katri: Projektien projekti - mitattavaa hyötyä yhteistyöllä. Serviisi, Equal-yhteisöaloite, loppuraportti. 86 s. Turku ISBN 978-952-216-032-4 (verkkojulkaisu).

Turun ammattikorkeakoulu
 Julkaisumyynti
 Joukahaisenkatu 3A
 20520 Turku

puh. (02) 263 35 810
 fax. (02) 263 35 791
 julkaisumyynti@turkuamk.fi
 http://julkaisumyynti.turkuamk.fi