

Koulutuksen laadun kehittäminen

Aikuiskoulutuksen prosessit palvelualojen pk-yritysten tueksi



RAPORTTI

31.1.2009

SISÄLLYSLUETTELO

1. Hankkeen taustaa	3
2. Laadunhallinta koulutuksessa	4
3. Asiakkuuksien kehittäminen	6
LIITTEET	7
Oppilaitosten toteutusraportit	7

1. Hankkeen taustaa

Laatu on haasteellinen asia koulutuksen järjestäjille. Usein laadun kehittämisessä ajautaan käsittelemään tuotantosuuntautuneesti organisaation toimintaa. Laatuajattelun keskiössä tulisi kuitenkin olla asiakas. Tämä on haaste koulutukselle, koska koulutuksen markkinat luodaan sekä hallinnollisilla ohjaukeinoilla, kuten rahoituksella ja kehittämisresursseilla että itse asiakkaista syntyvällä kysynnällä.

Turvattu rahoituspohja sekä pedagogiset velvoitteet luovat lähtökohtaisesti koulutukselle laatua, mutta voivat myös synnyttää koulutusorganisaatioihin toimintamalleja, jotka ovat vieraita koulutuspalveluiden lopullisille käyttäjille - asiakkaille.

Aikuiskoulutuksen prosessit palvelualojen pk-yritysten tueksi –hankkeen suunnitteluun osallistuivat:

- Järjestöpäällikkö Kirsi Anttila, Pohjois-Pohjanmaan Yrittäjät ry.;
- Aikuiskoulutusjohtaja Sannamari Kallinen, Oulun Palvelualan Opisto;
- Koulutussuunnittelija Maarit Nissi, Oulun Palvelualan Opisto;
- Rehtori Anja Pirttijärvi (31.12.2007 asti), Raahen Porvari- ja Kauppakoulu;
- Aikuiskoulutusjohtaja (rehtori 1.1.2008 lähtien) Tapani Piirala, Raahen Porvari- ja Kauppakoulu;
- Elinkeinoasiamies (myöhemmin hankintapäällikkö/Raahen kaupunki) Pekka Similä, Raahen seudun yrityspalvelut

Hankkeen perustyö toteutettiin 1.5.2007 – 31.12.2008. Laadun ja asiakkuuden kehittäminen on jatkuvaa prosessia; laatutyö jatkuu projektin suuntaamalla tiellä myös molemmissa hankkeen pilottiorganisaatioissa: Oulun Palvelualan Opistossa sekä Raahen Porvari- ja Kauppakoulussa.

2. Laadunhallinta koulutuksessa

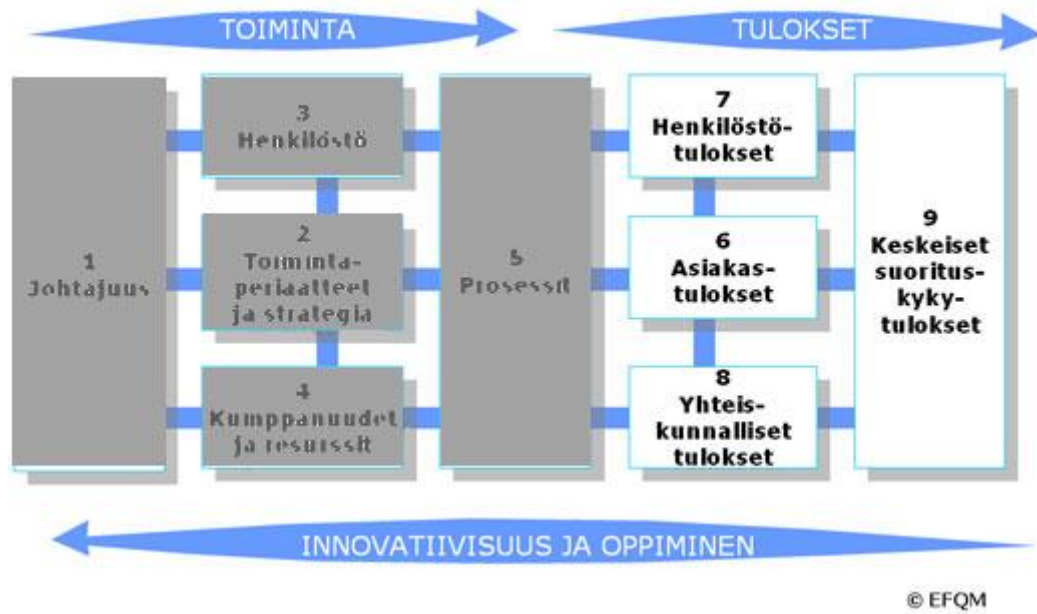
Koulutusten opetussisällöt, -menetelmät ja koulutusprosesseja tukevat työkalut tulee aina räätälöidä koulutusorganisaatiolle sopivaksi, mutta myös kulloisenkin kohderyhmän tarpeisiin. Itse prosessin kulkuun tulee myös kiinnittää huomiota. Useimmat koulutukset onnistuvat tai kaatuvat siihen, miten prosessinohjaamisessa onnistutaan, vaikka opetusmenetelmät ja -sisällöt olisivat kunnossa.

Tämän Aikuiskoulutuksen prosessit palvelualojen pk-yritysten tueksi -hankkeen keskeisiä tavoitteita olivat

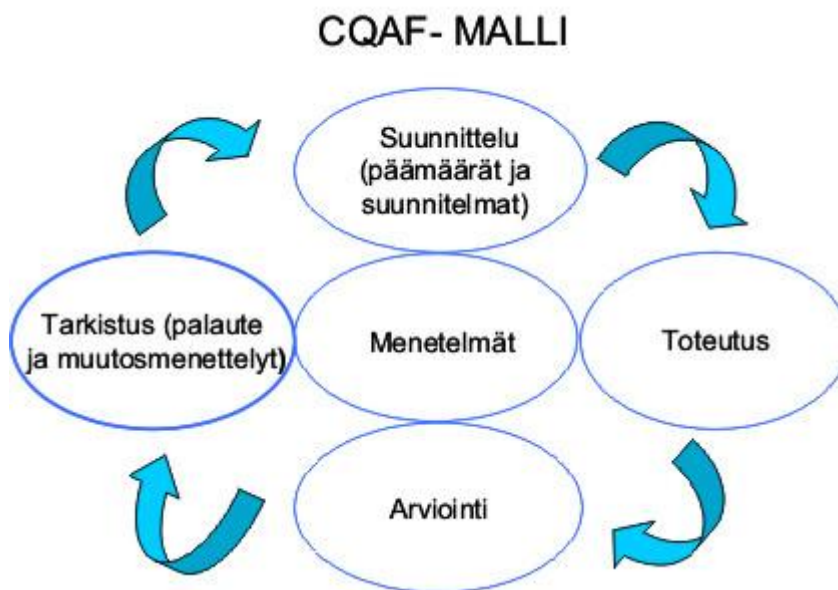
- toiminnanohjauksen tehokkaampi hyödyntäminen
- tiedonkulun kehittäminen eri koulutusprosessien vaiheissa
- prosessien kehittäminen.

Hankkeen avulla pyrittiin luomaan parempaa käytäntöä koulutusorganisaatioille sekä yksittäisille koulutusprosesseille. Organisaation laatuajattelu voi perustua esim. EFQM:ään tai CQAF:ään. Keskeistä laatutyössä on ymmärtää se, että prosessit (EFQM, kuva 1) tai menetelmät ja toteutus (CQAF, kuva 2) tukevat organisaation asiakkuuksien kehittämistä (kuva 3).

Tavoitteena tulisi olla erinomaisuus, joka saavutetaan koulutuksen sisällöllisen laadun ja prosessien laadun kautta.



Kuva 1. EFQM-malli

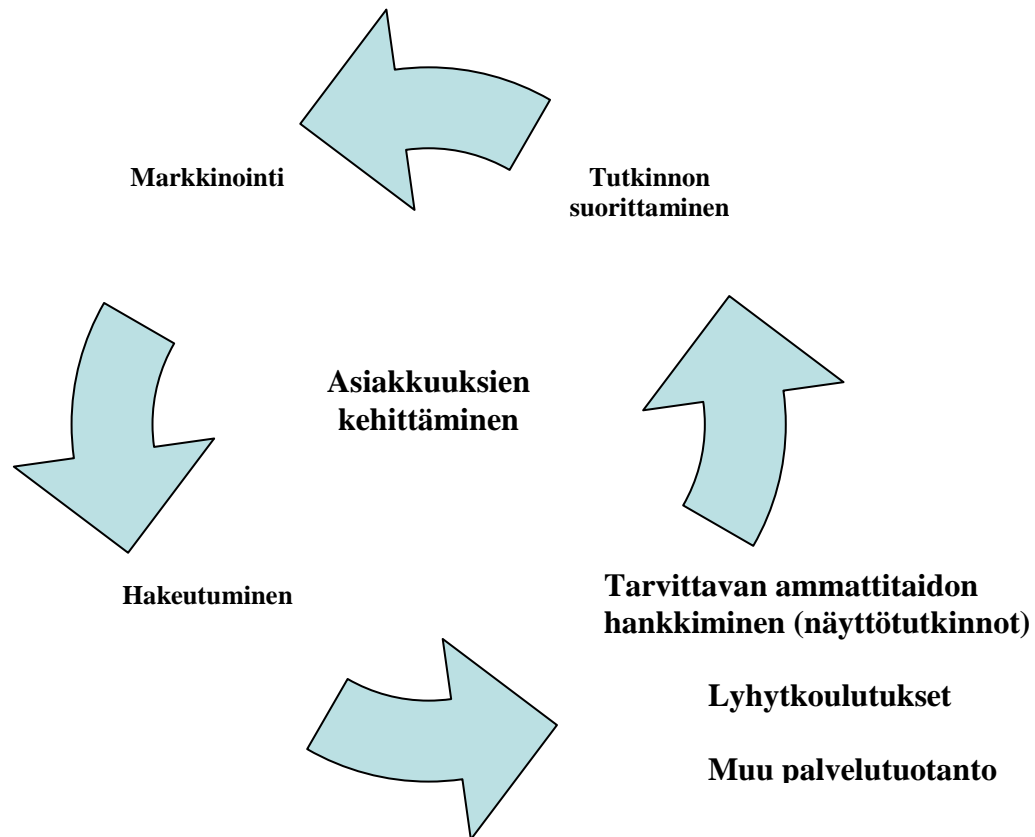


Kuva 2. CQAF-malli

3. Asiakkuuksien kehittäminen

Tässä hankkeessa aikuiskoulutuksen pääprosessit kuvattiin seuraavina:

1. markkinointi
2. hakeutuminen
3. tarvittavan ammattitaidon hankkiminen, muut koulutustehtävät
4. tutkinnon suorittaminen
5. asiakkuuksien kehittäminen



Kuva 3. Asiakkuuksien kehittäminen koulutusprosessissa

Tavoitteena oli suhtautua kriittisesti oppilaitosten ”tuotantopainotteisiin” prosessikuva-
uksiin ja nostaa keskiöön asiakkaiden tarpeet.

Pilottioppilaitosten laatutyö on kuvattu tarkemmin erillisissä raporteissa.

LIITTEET

Oppilaitosten toteutusraportit