

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Laatukäsikirjanen

Tutustu Jamkin laatu järjestelmään tämän laatukäsikirjasi avulla!

Tämä on Jyväskylän ammattikorkeakoulun (Jamk) laatukäsikirjasi saavutettava versio. Alkuperäisen version ja lisätietoa laadun kehittämisestä Jyväskylän ammattikorkeakoulussa löydät osoitteesta [jamk.fi/laatu](https://www.jamk.fi/laatu).

Jamk laatu

Laatu Jamkissa on oikeiden asioiden tekemistä ja asioiden tekemistä oikein. Oikeiden asioiden valinta perustuu sidosryhmien odotuksiin.

Jamk analysoi sidosryhmien odotuksia ja ennakoi niiden muutoksia. Odotukset on otettu huomioon Jamkin strategiaa ja tavoitteita määritettäessä.

- Opiskelijat odottavat saavansa paikan työelämässä asiantuntevan opetuksen, hyvän ohjauksen, opintojen joustavuuden ja hyvien työelämäyhteyksien avulla.
- Työelämä odottaa kilpailukyvyyn uudistamista osaavien asiantuntijoiden, tuloksellisen TKI- ja palveluliiketoiminnan ja jatkuvan oppimisen avulla.
- Henkilöstö odottaa korkeakoulu yhteisöä, joka tarjoaa hyvän toiminnan perusedellytykset kuten tilat ja laitteet, mahdollisuuden kehittyä ja tehdä työelämäyhteistyötä.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu osakeyhtiö ja opetus- ja kulttuuriministeriö odottavat korkeakoulutasoisuutta eli vaatimukset täyttävää laatua, tuloksellisuutta ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Jamkin laatu on käytäntöön suuntautuneelle korkeakoululle ominaista laatua. Laatu on moniulotteinen ilmiö: se liittyy sekä ammattikorkeakoulu yhteisön toimintaan että aikaansaatuihin tuloksiin ja vaikutuksiin. Kaiken lähtökohtana on asiantunteva ja kehittyvä ammattikorkeakoulu yhteisö, joka toimii opiskelijoiden ja asiakkaiden parhaaksi.

Seuraava kuva auttaa meitä ymmärtämään laadun ylläpitämisen ja parantamisen kannalta tärkeät asiat. Siinä kuvataan, kuinka koulutus, TKI-toiminta ja palveluliiketoiminta muodostavat kaksi toisiinsa kietoutuvaa polkua, joiden varrella tarkastelemme laatua voimavarojen, prosessien, tulosten ja vaikutusten näkökulmista.

Koulutuksen, TKI-toiminnan ja palveluliiketoiminnan voimavarana on asiantunteva ja kehittyvä ammattikorkeakoulu yhteisö. Koulutuksen prosessien ytimessä ovat innostavat ja yhteistoiminnalliset oppimisprosessit. Oppimisen tuloksena opiskelija saa työelämän vaatimukset täyttävää osaamista ja valmiudet jatkuvaan oppimiseen. TKI- ja palveluliiketoiminnan prosessien ytimessä on asiakkaiden odotukset ylittävä TKI-työ ja palvelut. Niiden tuloksena on asiakkaiden vahvistunut kilpailukyky. Koulutuksen, TKI-toiminnan ja palveluliiketoiminnan vaikutuksena yhteiskunta ja työelämä saavat osaavia asiantuntijoita, innovaatioita ja yrittäjyyttä.

Opiskelijälähtöisyys

Opiskelijälähtöisyys merkitsee opintojen järjestämistä joustaviksi. Opiskelija voi vaikuttaa siihen, miten hän hankkii osaamisen, jota tutkinnon tai opettajankoulutuksen suorittaneelta vaaditaan. Myöhemmin työurallaan hänen on mahdollista rakentaa elinikäisen oppimisen polulla tarvitsemaansa osaamista korkeakoulun palveluja hyödyntäen. Opettaja toimii valmentajana, joka tukee opiskelijan oppimisprosessia. Opettajan tärkeimmät tehtävät ovat osaamistarpeiden määrittäminen yhdessä opiskelijan kanssa, tehokas yksilöllisen

oppimisprosessin ohjaus ja luotettava osaamisen arviointi. Opiskelijoiden ohjaukseen osallistuu koko henkilöstö.

Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys TKI- ja palveluliiketoiminnassa merkitsee sitä, että palvelut perustuvat vahvaan työelämätuntemukseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Ensin selvitetään asiakkaiden tarpeet, ja yhdessä keskustellen synnytetään ratkaisut, jotka täyttävät tai jopa ylittävät asiakkaan odotukset. Tällä pyritään varmistamaan asiakassuhteiden jatkuminen ja kehittyminen. Palvelut toteutetaan joustavasti ja päämäärätietoisesti hyödyntäen parasta saatavilla olevaa osaamista. Asiakslähtöisyys ilmenee myös kiinnostuksena aikaansaatuja tuloksia ja pidemmän aikavälin vaikutuksia kohtaan.

Jamkin laatujärjestelmä

Laatua hallitaan laatujärjestelmän avulla. Laatujärjestelmä on kuvattu Jamkin laatukäsikirjassa, josta tämä laatukäsikirjanen on tiivistys. Lisäksi Jamkissa on sähköinen toiminnanohjauskäsikirja (TOKA), jossa on kuvattu tärkeimmät prosessit. Prosessit on jäsennetty ydinprosesseihin (koulutus, TKI-toiminta ja palveluliiketoiminta) sekä niitä tukeviin johtamisprosesseihin ja tukiprosesseihin.

Periaatteenamme on

- edistää laatua Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (Jamk laatu)
- parantaa jatkuvasti toimintaa ja tuloksia sekä uudistaa toimintatapoja (Ota KOPPI - ajatus)
- vahvistaa korkeakoulu yhteisön jäseniä ja ulkoisia sidosryhmiä osallistavaa laatukulttuuria.

Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat sidosryhmien Jamkiin kohdistamiin odotuksiin. JAMK analysoi ja ennakoii muutoksia omasta perustehtävästään ja tavoitteistaan lähtien. Laadunhallinta perustuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen: 1) suunnittelu, 2) toiminta, 3) seuranta ja arviointi ja 4) laadun parantaminen. Lopputuloksena Jamk tuottaa toimintaympäristöön strategisiin valintoihinsa pohjautuvaa osaamista ja kilpailukykyä.

Laatujärjestelmään sisältyy seuraavia elementtejä:

Suunnittelu

- visio, missio ja arvot
- strategia, opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa laadittu sopimus, budjetti, suunnitelmat

Toiminta

- johtaminen ja organisaatio

- toimintaperiaatteet ja prosessit
- henkilöstö, kumppanuudet

Seuranta ja arviointi

- tunnusluvut
- palautteet
- arvioinnit

Laadun parantaminen

- päivittäinen oppiminen
- jatkuva parantaminen
- strateginen uudistuminen.

Laadunhallinta koulutuksessa, TKI-toiminnassa ja palveluliiketoiminnassa

Laatu koulutuksessa – laatu osana arkea koko opintojen ajan

Koulutuksen suunnittelu

Työelämä

Palautteet

Osaava henkilöstö

Ennakointi

Strategia

Sidosryhmä

Opiskelun aloitus

Opetussuunnitelma (OPS)

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS)

Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen

Tutkintosääntö

Pedagogiset periaatteet

Ohjaus

Ohjauksen periaatteet

Tutorointi, opot

Korkeakouluviestintä

Opiskelu

Pedagogiikka

Opiskelijälähtöisyys

Joustavuus

Osaava henkilöstö

Työelämäverkostot

Muita vaikuttavia tekijöitä: esimerkiksi työelämävalmiuksien kehittyminen, vaihto, harjoittelu, TKI-toiminta, labit

Taustalla olevat palvelut ja järjestelmät: Moodle, O365, verkkopalvelut, Peppi, intra, kirjasto, Jamko, hyvinvointipalvelut, opiskelijapalvelut

Arviointi

Osaamistavoitteet

Arviointikriteerit

Itsearviointi

Vertaisarviointi

Palaute opiskelijalle

Palautteet ja kehittäminen

Opintojaksopalaute
Puolivälipalaute, jatkuva palaute
Jupinaviikko
Valmistumisvaiheen palautteet
Uraseurannat
Arvioinnit ja akkreditoinnit
Määräaikaisarviointi

Parantaminen

Opintojakson toteuttajat
Koulutuksesta vastaavat päälliköt
Laatutoimijat
Johto

Opintojen loppuvaihe

Opinnäytetyö ja kehittämistehtävä
Työllistyminen
Tutkinto, pätevyys ja osaaminen
Todistus
Jatko- ja täydennyskoulutus, elinikäinen oppiminen, alumnit

Laatu TKI-toiminnassa – osaaminen kilpailukyvyksi

Toimintaympäristö

Toimintaympäristön tuntemus ja työelämän tarpeen tunnistaminen TKI-toiminnan perustana ja kehittämisen lähtökohtana
Taustalla vaikuttavat kunnat ja valtio, EU, yhdistykset ja säätiöt, yritykset sekä Jamkin strategia ja vahvuusalat sekä tavoitteena oleva uuden sukupolven korkeakoulu.

Idea

Projekti-idean kuvaaminen
Yksikönjohtaja päättää idean eteenpäin viemisestä
Ennakoidaan resurssit
Noudatetaan Jamkin TKI-toiminnan periaatteita

Suunnittelu

Huomioidaan avoimen TKI-toiminnan periaatteet
Laaditaan projektisuunnitelma
Suunnitellaan rahoitus ja laaditaan rahoitushakemus
Arvioidaan projektisuunnitelma
Yksikönjohtaja hyväksyy rahoitushakemuksen, toimitusjohtaja päättää rahoituksen hakemisesta
Suunnitteluun vaikuttavat päälliköt, yksikönjohtajat, asiantuntijat, suunnittelijat, TKI-palvelut
Järjestelmät: Reportronic ja rahoittajien järjestelmät

Rahoitus

Neuvotellaan rahoittajan kanssa

Saadaan rahoituspäätös

Varataan resurssit

Toteutus

Toteutetaan projekti projektisuunnitelman ja rahoituspäätöksen mukaisesti

Reagoidaan palautteeseen ja tehdään tarvittavat parantamistoimenpiteet

Toteutusvaiheen tukena on Jamkin projektiohje

Päätttäminen

Kootaan palaute, jota hyödynnetään jatkokehittämisessä

Arvioidaan projekti

Kootaan projektin tulokset ja tuotokset (tuotteet, palvelut, julkaisut) ja levitetään niitä

Huomioidaan avoimen tieteen periaatteet

Parantaminen

Projektien toteuttajat ja TKI-palvelut parantavat TKI-toimintaa

Hyödynnetään palautetta toimintatapojen parantamisessa

Välitön palaute koko projektin ajan

Laatu palveluliiketoiminnassa – asiakkaan kilpailukyvyyn puolesta

Asiakassuhteen hoito

Uutiskirjeet, tarjoukset

Asiakastilaisuudet, tapaamiset

Kumppanuussopimukset

Pitkäkestoiset asiakassuhteet

Asiakastarpeen tunnistaminen

Jatkuva asiakassuhteiden ylläpito

Tarpeen tunnistaminen asiakaskohtaamisessa

Liidit

Asiakashaastattelut

JAMKin tavoitteet

Taustalla esimerkiksi verkostot, asiakastilaisuudet, ulkomaanvierailut ja messut

Liidin kirjaaminen

Jamkilainen kirjaa liidin CRM:ään

Liidi delegoidaan oikealle henkilölle JAMKissa

Yhteydenotto asiakkaaseen

JAMKin asiantuntija tai myyntihenkilö ottaa yhteyttä liidin kohteeseen tai asiakas esittää suoran tarjouspyynnön. Työelämäverkostot.

Palvelun suunnittelu

Palvelun suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa

Tarjotaan valmista palvelua

Kootaan kumppanit toteutukseen

Riskianalyysit

Taustaselvitykset

Suunnitellaan resurssit

Tarjouksen jättäminen

Tapahtuu CRM:ssä

Tarjouspohjat

Delegointisäännöt

Varataan resurssit

Tarjouksen jättämiseen osallistuu tarvittaessa talouspalvelut ja muut tukipalvelut

Analyysi, jos tarjous ei etene sopimukseen

Tilaus/sopimus

Vastuuhenkilö ottaa vastaan tilauksen

Tarjous muutetaan tilaukseksi CRM:ssä

Sopimus allekirjoitetaan valtuuksien mukaisesti:

Alle 30000 euroa, päällikkö

30000-100000 euroa, yksikönjohtaja

Yli 100000 euroa, toimitusjohtaja

Palvelu toteutetaan sovitusti

Jatkuva palaute

Korjaavat toimenpiteet

Päällikön yhteydenotto tarvittaessa

Asiakaspalaute

Palautepyyntö asiakkaalle

Vastuuhenkilö käsittelee palautteen

Palautekoosteet johtoryhmälle

Laskutus

Laadunhallinnan organisointi

Laadunhallinta on koko ammattikorkeakoulun yhteinen asia: henkilöstö, opiskelijat ja asiakkaat toteuttavat sitä yhdessä. Ammattikorkeakouluyhteisö on sitoutunut laatukulttuurin edistämiseen:

- henkilöstö ja opiskelijat parantavat toimintaa jatkuvasti
- päälliköt ja johto toimivat erinomaisuuden esikuvina
- asiakkaat antavat palautetta ja kehitysehdotuksia
- laativastaavat huolehtivat laatujärjestelmän toimivuudesta.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatiossa laadun hallinnasta vastaavat seuraavat toimijat:

- Johto: rehtori/toimitusjohtaja, vararehtori, hallintojohtaja
- Jamkin johtoryhmä
- Laatupäällikkö ja laatutiimi
- Yksiköt: yksikönjohtaja, laativastaava, yksikön johtoryhmä

Jatka perehtymistä laadunhallintaan Jamkin verkkosivuilta (jamk.fi/laatu) tai intranetissä!



Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0
Kansainvälinen (CC BY-NC-SA 4.0)