



LAUREA-AMMATTI- KORKEAKOULUN OHJAUSSUUNNITELMA



SISÄLTÖ

1 Johdanto	4
2 Opiskelijapalvelujen järjestäminen – tavoitteet	5
2.1 Arvot ja eettiset periaatteet	6
2.2 Opiskelijapalvelujen järjestäminen	7
2.3 Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus Laurea-ammattikorkeakoulussa	8
2.4 Tavoitteet	10
3 Osaajana kehittyminen Laurea-ammattikorkeakoulussa	11
4 Opiskelijapalvelut Laurea-ammattikorkeakoulussa	16
5 Hyvinvointi ja opiskelukyky	18
6 Opiskelijapalvelujen kehittäminen ja arviointi	23
6.1 Kehittämisen kohteet	23
6.2 Arviointi	25

1 JOHDANTO

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUN ohjaussuunnitelmaa on päivitetty vuoden 2018 aikana. Tämä on ollut tarpeen, sillä ammattikorkeakoulutus – kuten koulutusjärjestelmä kokonaisuudessaan – on ollut Suomessa monien muutosten kohteena 2010-luvulla. Korkea-asteen koulutukseen hakeutumista ja valintajärjestelmää uudistetaan siten, että viimeistään vuonna 2020 opiskelupaikat täytetään uusien valintakriteereiden perusteella. Lisäksi tavoitteena on, että opintopolut rakentuvat joustavasti opiskelijoiden lähtökoh- tien ja tarpeiden mukaisesti. Näiden muutosten seurauk- sena ja erilaisten oppimisympäristöjen myötä kohdistuu myös korkea-asteen opiskelijapalveluille kehittämistarpeita (OKM). EU:n korkeakoulusuunnitelma, kansallinen laina- säädäntö ja muut linjaukset vaikuttavat omalta osaltaan siihen, minkälaisia muutos- ja kehittämistarpeita ammatti- korkeakouluihin kohdistuu.

TÄMÄN OHJAUSSUUNNITELMAN laadinnassa on hyödyn- netty selvityksiä ja kartoituksia, joita Laureassa on tehty ohjauspalvelujen tilasta vuosien 2017–2018 aikana. Lau- rea-ammattikorkeakoulun strategisena tavoitteena (Stra- tegia 2020) on tarjota opiskelijoille *”ohjausta elämänmittai- selle polulle, johon kuuluu jatkuvaa osaamisen uudistamista*

ja työelämän muutoksissa menestymistä”. Palvelulupauk- sena on, että koko henkilöstö tuottaa laadukkaita opiske- lijapalveluita. Opetuksen ja palvelujen järjestämisen läh- tökohtana on opiskelijakeskeisyys. Ohjaussuunnitelma on laadittu siten, että keskeiset Laurean strategiset tavoitteet ja eettiset periaatteet sisältyvät kehitettäviin toiminta- mal- leihin.

OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN oppilaitoksessa edellyttää moniulotteista tarkastelua. Tässä dokumentissa keskitytään kuvaamaan palvelujen järjestämistä Laurean henkilöstön näkökulmasta. Opiskelijoille palvelujen tar- jonnan kuvaus suunnitellaan ja tuotetaan Laurean verk- kosivuilla ja Tuudossa siten, että tieto kulloinkin tarpeelli- sista palveluista ja tuesta löytyy mahdollisimman helposti. Lisäksi verkkosivuilla kehitetään työvälineitä, jotka helpot- tavat opiskelijapalveluihin hakeutumista.

OHJAUSSUUNNITELMAN JALKAUTTAMINEN tapahtuu osana Onnistuva opiskelija -hankekokonaisuutta.

EU: KORKEA-ASTEEN KOULUTUS JA TYÖELÄMÄTAIDOT

Laadun varmistus ja kriteerit:

http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/ESG/00/2/ESG_2015_616002.pdf

KANSALLINEN LAINSÄÄDÄNTÖ JA OHJEET

Ammattikorkeakoululaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140932>

Kansallinen elinikäisen ohjauksen työryhmä:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75476/tr15.pdf?sequence=1>

2 OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN – TAVOITTEET

SUOMESSA ON ARVIOITU korkea-asteen ohjausta vuosina 2001 ja 2005. OECD ja EU ovat linjanneet ohjauksen järjestämisen lähtökohtia käsikirjassa, jossa esitellään elinikäisen ohjauksen strategiset suuntaviivat (2004). Ohjauspalvelujen järjestämisen tavoitteeksi on asetettu:

1. korkea-asteella kiinnitetään erityistä huomiota opintojen aloitusvaiheeseen ja opintoihin sitoutumiseen
2. koulutusohjelmien sisällöt ja rakenne suunnitellaan siten, että opiskelijoiden on mahdollista suunnitella opintojaan ja profiloitua ammatillisessa kehittämisessä haluamaansa suuntaan
3. opiskeluprosessiin sisältyvät työharjoittelu ja opinnäytetyön tekeminen ovat osa ammatillisen kehittymisen jatkumoa, joka valmistaa opiskelijoita työelämään.

KORKEA-ASTEEN OHJAUKSEN arviointien tuloksena esitetiin seuraavia suosituksia:

1. ohjauksen järjestämistä ja palvelujen systemaattista arviointia varten tehdään suunnitelma
2. ohjauksen palvelujärjestelmää kehitetään koordinoituna kokonaisuutena
3. oppilaitoksessa pyritään yhteiseen käsitteistöön, jolla palveluja kuvataan
4. ohjauksen työnjako ja vastuut kuvataan suunnitelmassa
5. ohjausmenetelmiä käytetään monipuolisesti
6. tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tulee kattaa koko opiskelijan opiskeluprosessi hakeutumisvaiheesta työelämään siirtymiseen saakka
7. tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestämiseen sisältyy oppilaitoksen sisäinen sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden ja työelämän kanssa tehtävä yhteistyö

NYKYTILANTEESSA, KUN tavoitteena ovat joustavat opintopolut ja monenlaiset opiskeluympäristöt, on syytä lisätä listaan seuraavat suositukset:

8. palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan opiskelijoiden koulutus- ja työhistoria sekä erilaiset opintopolut
9. opiskelijapalvelujen tulee olla saatavilla myös verkko-opintoja tekeville opiskelijoille – kehitetään digiohjausta yhtenä ohjauksen menetelmänä.

2.1 ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET

OPISKELIJAPALVELUJEN OMINAISPIIRTEITÄ ovat palvelujen koordinointi ja strateginen kehittäminen sekä opiskelijoiden tarpeisiin perustuva työorientaatio. Strategisen suunnittelun ja kehittämisen lähtökohtana on Laureassa opiskelijalähtöisyys, joka takaa opiskelijalle mahdollisuuden opiskella joustavasti omien tavoitteiden ja yksilöllisen aikataulun mukaisesti myönnetyn opiskeluajan puitteissa.

TÄSSÄ OHJAUSUUNNITELMASSA esiteltävien toimintamallien tavoitteena on kunnioittaa yksilön subjektiivutta sekä aktiivisuutta omien asioiden ja opintojen hoitamisessa.

YHDENVERTAISUUS JA TASA-ARVO toteutuvat, kun esteettömyys huomioidaan opiskelijapalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Laureassa tavoitteena on, että opiskelijat saavat tarvitsemiaan ohjaus- ja tukipalveluja. Oppilaitoksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmassa kuvataan mm. erityisjärjestelyjä, joita opiskelijoilla on mahdollisuus saada hakuvaiheessa tai opetuksen aikana. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseksi olisi opiskelijoiden tuen tarve opintojen ja siirtymävaiheiden aikana arvioitava myös esteettömyyden näkökulmasta.

ARVIOINTI:

KARVI – Korkea-asteen ohjauksen arviointi 2005:
https://karvi.fi/app/uploads/2015/08/KKA_0505VESG_2015_616002.pdf

LAUREAN EETTINEN TOIMINTAOHJEISTO:

<https://www.laurea.fi/contentassets/3a6bf31bb7ca4b-c9a8e6510c727f8374/eettinen-toimintaohjeisto.pdf>



OPH 2014

Kuva 1. Esteettömyys opinnoissa (OPH 2014).

ESTEETTÖMYYTEEN SISÄLTYY saavutettavuus, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan esimerkiksi fyysisen ympäristön, viestinnän ja palvelujen saavutettavuutta. Oppilaitosten tehtävänä on huolehtia esteettömyyden toteutumisesta opetuksessa ja opiskelijavalinnoissa. Esteettömyys pedagogiikassa tarkoittaa sitä, että opiskelijalla on mahdollisuus opiskella yksilöllisten valmiuksiensa ja kykyjensä mukaisesti. Tämä edellyttää opiskelijan vahvuuksien ja kehittymistarpeiden tunnistamista sekä tarvittavien tuki- ja ohjauspalvelujen järjestämistä (Kuva 1). (OPH 2014.)

OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMISEN periaatteena ovat läpinäkyvyys ja avoimuus. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelujen tavoitteet, sisällöt ja toimintamallit on kuvattu ja ne ovat kaikkien nähtävissä. Palvelujen laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Opiskelijoilta kerättyä palautetta hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Keskeinen tekijä palvelujen laadun takaamisessa on opetus- ja ohjaushenkilöstön osaaminen. Opiskelijapalvelujen parantamisen lähtökohtana tulisi olla systemaattiset palaute- ja arviointijärjestelmät, joiden perusteella tunnistetaan kehittämiskohteet.

2.2 OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

TIETO-, NEUVONTA- JA ohjauspalvelujen järjestelmä muodostuu vertikaalisista ja horisontaalisista verkostoista, jotka rakentuvat kolmesta kokonaisuudesta (Kuva 2):

1. opiskelijalle näkyvät palvelut,
2. ohjaus eri asiantuntijoiden tehtävänä (palvelujärjestelyt) ja
3. strateginen johtaminen ja päätöksenteko.

Ulottuvuus	Tasot		
Toimintaympäristö	Kansainvälinen taso EU:n koulutuspolitiikka, elinikäiset oppimisen ja ohjauksen linjaukset ja ohjelmat	Kansallinen taso Hallitusohjelmat, koulutuspolitiikka, ELO-ryhmän strategiset linjaukset	
Oppilaitos	Alueellinen taso ja verkostot Toimintakonteksti, alueelliset sopimukset ja strategiat Moniammatilliset yhteistyöverkostot; toimintamallit ja kehittäminen	Organisaatiotaso Ohjaus- ja toimintasuunnitelma, tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strateginen johtaminen, järjestäminen ja kehittäminen	
Toiminta	Osaaminen ja resurssit Henkilöstön osaaminen ja resurssit	Palvelujärjestelmät Tukipalvelu- ja ohjausprosessit	Menetelmät Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä käytettävät menetelmät ja välineet, mukaan lukien tieto- ja viestintäteknologian käyttö (digiohjaus)
Arviointi	Arviointikriteerit ja palautejärjestelmät		

Kuva 2. Ohjauspalvelujen järjestäminen oppilaitoksessa (vrt. Kasurinen 2004, 2008, Vuorinen 2018)

2.3 TIEDOTTAMINEN, NEUVONTA JA OHJAUS OPPILAITOKSESSA

AMMATTIKORKEAKOULUSSA ASIAANTUNTIJAN tehtävästä ja työnkuvasta riippuu, painottuuko työn sisältö tiedottamiseen, neuvontaan vai ohjaukseen (Kuva 3). Tiedottamisen kohteena ovat opiskelijat, Laurean henkilöstö ja oppilaitoksen ulkopuoliset yhteistyötahot sekä hakeutumisvaiheessa olevat henkilöt.

TIEDOTTAMINEN JA MARKKINOINTI

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUSSA ulkoisesta sidosryhmäviestinnästä huolehtii markkinointi ja viestintä. Kaikilla opiskelijapalvelujen toimijoilla on tehtävän sisällöstä ja vastuista riippuen rooli Laurean sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä ja tiedottamisessa.

TIEDOTTAMISEN LÄHTÖKOHTANA on, että tarjolla oleva tieto perustuu tosiasioihin ja on ajantasaista. Tiedottamisessa huomioidaan potentiaaliset ja nykyiset opiskelijat sekä yhteistyötahot. Henkilöstölle suunnattua tiedottamista varten on järjestetty omat tiedostuskanavat. Tiedon tuottamisessa on kiinnitettävä huomiota kieleen, selkeyteen ja erilaisten yksilöiden valmiuksiin ymmärtää suomenkielistä tekstiä. On tärkeää, että kaikki olennainen tieto löytyy myös englannin kielisinä versioina. Lisäksi käytetään erilaisia menetelmiä ja kanavia tiedon välittämisessä.

TIEDOTTAMISESSA, VIESTINNÄSSÄ ja markkinoinnissa tehdään yhteistyötä Laurean sisällä. Näin varmistetaan tiedon oikeellisuus ja ajantasaisuus. Opiskelijoille ja henkilöstölle suunnattujen verkkosivujen osalta sovitaan sisällöntuotto- ja päivittämisvastuista.

TIEDOTTAMISESTA JA MARKKINOINNISTA vastaavat asian tuntijat tekevät yhteistyötä Laurean ulkopuolisten tahojen kanssa. Näin varmistetaan, että esimerkiksi Laurean koulutustarjonnan esittely saavuttaa potentiaaliset hakijat oikeaan aikaan. Opiskelijapalveluja esitellään Laurean verkkosivuilla siten, että opiskelija löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti.

NEUVONTA

OPISKELUUN JA URASUUNNITTELUUN liittyvien neuvontapalvelujen lähtökohtana on opiskelijan esille tuoma tarve. Neuvonta perustuu olemassa olevaan materiaaliin sekä

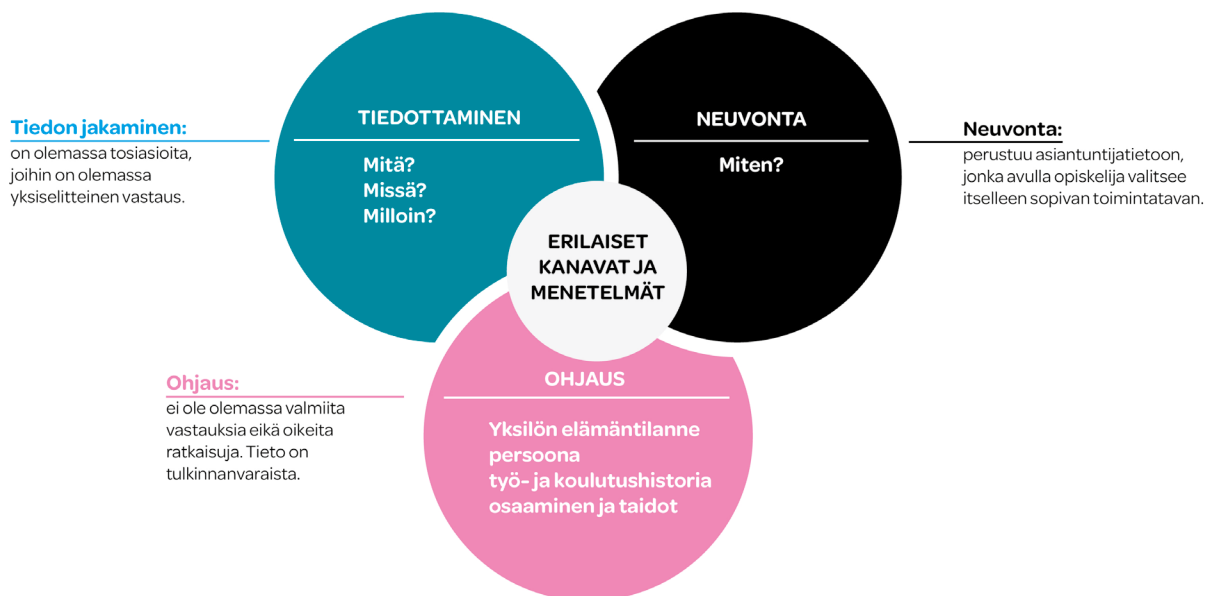
vuorovaikutustilanteessa saatuun tietoon yksilön tarpeista ja muista vaikuttavista seikoista. Neuvontapalveluiden tarjoamisessa tulee noudattaa matalan kynnyksen periaatetta ja taata palveluiden saatavuus (esimerkiksi palvelupisteiden aukioloajat tai verkossa olevat palvelut järjestetään siten, että kaikilla opiskelijoilla on mahdollisuus käyttää palveluja). Eri menetelmiä ja työvälineitä hyödyntävät neuvontapalvelut ja riittävä tiedottaminen tarjolla olevista palveluista takaavat varmimmin, että opiskelijat löytävät tarvitsemansa tiedot ja ohjeet.

OHJAUS

OHJAUKSEN TOTEUTTAMISESSA on keskeinen lähtökohta yksilölähtöisyys. Opiskelijalähtöisyys ohjauksessa tarkoittaa, että opiskelijalla on aina aktiivinen rooli omien asioidensa käsittelyssä ja mahdollisuus yleisellä tasolla vaikuttaa siihen, miten palveluita oppilaitoksessa kehitetään.

OHJAUS POIKKEAA NEUVONNASTA ja tiedottamisesta siten, ettei valmiita vastauksia ole. Ohjaajan tehtävänä on kysymysten ja kuuntelun avulla kartoittaa opiskelijan tilanne. Sen jälkeen tavoitteena on löytää yhdessä ratkaisu kulloinkin esillä olevaan asiaan. Ohjauksen tehtävänä on auttaa opiskelijaa perspektiivin laajentamisessa ja eri näkökulmien löytämisessä sekä erilaisten mahdollisuuksien tunnistamisessa. Ohjausprosessissa otetaan huomioon opiskelijan elämäntilanne sekä toimijuus ja toimintakyky, jotka muodostavat kehikon opiskelijan suunnitelmille ja päätöksille.

HYVÄN OHJAUKSEN KRITERIEN (OPH 2014) mukaan ohjauksella tarkoitetaan jatkuvaa, vuorovaikutteista ja tavoitteellista toimintaa, jonka avulla tuetaan opiskelijan kasvua, kehitystä ja oppimista. Ohjauksen tehtävänä on auttaa opiskelijaa edistämään omaa toimintakykyään ja toimijuuttaan sekä kehittämään opiskelu- ja urasuunnittelutaitojaan. Tavoitteena on, että yksilö tunnistaa vahvuutensa ja osaamisensa sekä valmiutensa ja kehittymistarpeensa, kun hän pohtii ammatillista kasvuaan sekä koulutus- ja urasuunnitelmiaan. Ammatillinen kehittyminen on prosessi, jonka aikana opiskelijan ammatilliset ja yleiset tiedot, taidot ja osaaminen vahvistuvat.



Kuva 3. Tiedottaminen, neuvonta- ja ohjaus (Kasurinen 2010, 2018; Juutilainen & Kasurinen 2012)

VALMENNUS (COACHING)

Valmennuksessa (coaching) keskitytään ammatilliseen ja uraan liittyvään kehitykseen. Valmennus on kestoltaan yleensä lyhytkestoista toimintaa, jonka aikana vahvistetaan taitoja, jotka tässä yhteydessä tarkoittavat työnhakuun ja työllistymiseen liittyvää osaamista. Valmennuksen tavoitteena on auttaa yksilöä saavuttamaan omia tavoitteitaan ja toteuttamaan ohjausprosessin aikana syntyneitä suunnitelmia. Coaching voi olla myös osa ohjausprosessia siinä vaiheessa, kun siirrytään toiminnan suunnitteluun tavoitteen saavuttamiseksi. Laureassa coachingilla voidaan tarkoittaa myös opettajien antamaa ohjausta, joka liittyy projektien ja oppimistehtävien suorittamiseen.

VERTAISTUUTOROINTI

VERTAISTUUTOROINNILLA TARKOITETAAN tässä dokumentissa opiskelijatuutoreita, jotka auttavat opiskelijoita integroitumaan uuteen oppilaitokseen ja koulutusalaan sekä opiskelu- ja elinympäristöön.

VERTAISMENTOROINTI

VERTAISMENTOROINTI ON kokeneemman kollegan tarjoama tuki ja ohjaus tilanteissa, joissa esimerkiksi opettajatuutori tarvitsee apua haasteellisen ohjausprosessin yhteydessä. Tällöin hän voi keskustella toisen opettajatuutorin tai opintopäällikön kanssa. Opiskelijoiden asioista puhuttaessa on aina muistettava pyytää opiskelijan lupa. Jos tällaista lupaa ei ole, on tilanteesta keskusteltava yleisellä tasolla, nimiä mainitsematta. Ohjausprosessin keskeisin elementti on luottamuksellisuus ohjaajan ja opiskelijan välillä. Laureassa toimii myös mentorointiohjelma, jossa alumnit ja opiskelijat pääsivät tutustumaan toisiinsa.

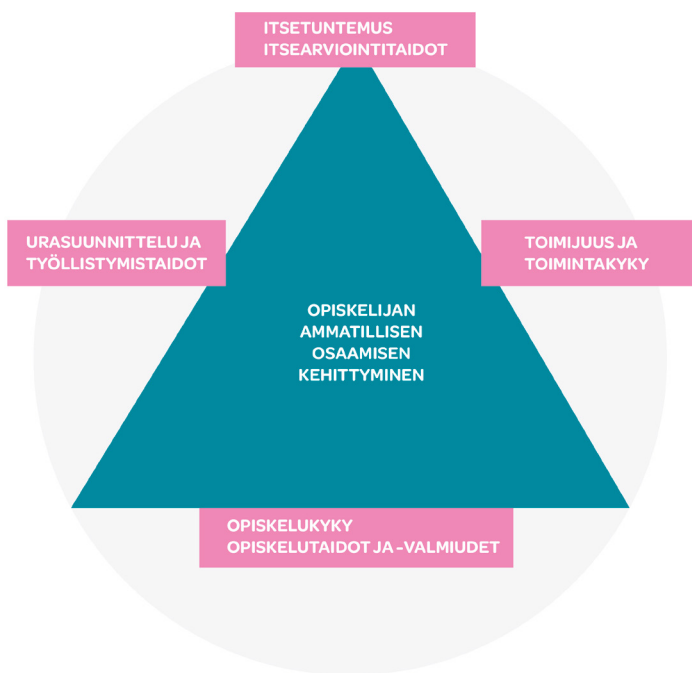
OHJAUSUUNNITELMAN LIITTEKSI laaditaan yhteenveto muista keskeisistä käsitteistä, joita Laurea ammattikorkeakoulussa käytetään tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestämisen yhteydessä. Liitteenä on myös luettelo toimijoista. Lisäksi määritellään ohjauksen tasot (3), joiden perusteella kuvataan opintopäällikön, opettajatuutorin ja opintotoimiston henkilöstön ohjaukselliset tehtävät ja luokitteluun perustuvat osaamisvaatimukset.

2.4 TAVOITTEET

OPISKELIJAPALVELUJEN TARJOAMISEN ja järjestämisen lähtökohtana tulee aina olla opiskelijälähtöisyys. Koulutus- ja työurat muodostuvat yksilöllisistä suunnitelmista, joiden laatimisessa opiskelijaa autetaan ohjauksellisin keinoin. On huomioitava, etteivät opiskelijoiden urasuunnittelutaitojen kehittyminen ja työllistymiseen vaikuttavien tekijöiden tarkastelu jää irralliseksi ja yksittäiseksi tapahtumiksi opiskeluprosessin aikana. Kun opiskelijat päivittävät opiskeluohjelmaansa, on samalla syytä pohtia, miten erilaiset valinnat vaikuttavat ammatillisen osaamisen kehittymiseen ja työelämään sijoittumiseen. Tavoitteena on, että opiskelija rakentaa tulevaisuuttaan yksilöllisten toiveittensa mukaisesti. Ohjaajan tehtävänä on auttaa häntä tunnistamaan

erilaisia polkuja ja mahdollisuuksia siten, että hän pystyy arvioimaan omat vahvuutensa ja kapasiteettinsa suhteessa näihin vaihtoehtoihin.

OPINTOJEN AIKANA ohjauspalvelujen tavoitteena on, että opiskelija kehittää opiskelu-, urasuunnittelu- ja työllistymistaitojaan (Kuva 4). Tarkoituksena on, että opiskelija ymmärtää jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen merkityksen myös työelämän kannalta. Erityistä huomiota kiinnitetään itsetuntemuksen ja itsearviointitaitojen vahvistumiseen. Oman osaamisen kehittymisen ja opiskelutaitojen arviointi linkitetään osaksi opiskelu- ja ohjausprosessia.



Kuva 4. Opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittymisen edellytykset (Kasurinen 2018)

OHJAUKSESSA TOIMIJUUDELLA tarkoitetaan opiskelijoiden kykyä rakentaa omaa elämänuraansa siten, että he pystyvät suunnittelemaan ja etsimään tietoa sekä tekemään päätöksiä valintatilanteissa. Hyvään toimijuuteen kuuluvat myös arjen- ja ajanhallinta, vastuunotto ja kyky mukautua erilaisiin muutostilanteisiin. Toimintakyky tarkoittaa hyvää fyysistä ja psyykkistä terveyttä sekä taitoa toimia erilaisissa

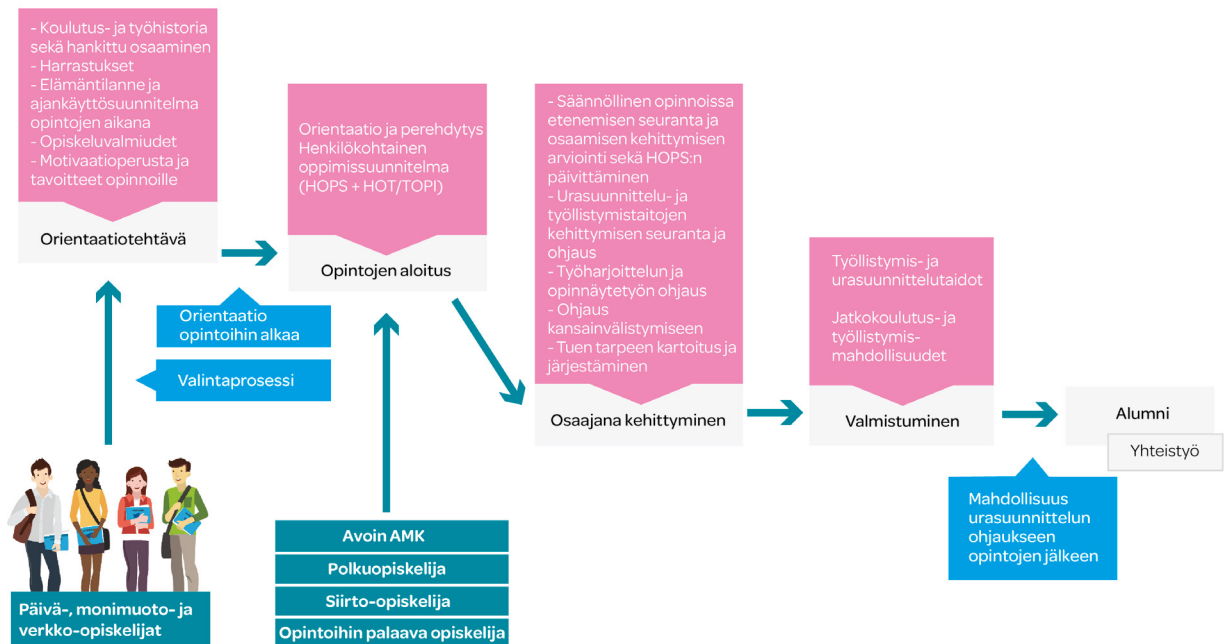
sosiaalisissa tilanteissa. Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa myös vahvaa toimijuutta, sillä siihen sisältyy mukautuminen erilaisiin tilanteisiin ja muutoksiin sekä selviytyminen ja vastuunotto haasteellisissa elämän vaiheissa. Toimintakyky ei ole siten vain selviytymistä – se on kykyä tehdä muutoksia suunnitelmiin ja työskennellä tavoitteiden toteuttamiseksi.

3 OSAAJANA KEHITTYMI- NEN LAUREA-AMMATTI- KORKEAKOULUSSA

OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMISEN tavoitteena on, että opiskelijoiden opinnot etenevät ja tarjolla on tukipalveluja, jotka ovat laadukkaita ja helposti saatavilla. Seuraavaksi käsitellään opiskelijan opintopolkua ammattikorkeakoulussa opiskelijapalvelujen näkökulmasta. Opiskeluprosessi on esitelty kuvassa 5 siinä muodossa, miten sitä tarkastellaan tässä ohjaussuunnitelmassa.

OHJAUSPROSESSI ALKAA siinä vaiheessa, kun opiskelija on hakeutumassa ammattikorkeakouluun ja etsii erilaisia koulutusvaihtoehtoja. Tällöin painottuvat markkinointi, viestintä ja opiskeluvaihtoehtoista tiedottaminen. Strateginen päätöksenteko liittyy koulutustarjontaan ja aloituspaikkojen määrään sekä erilaisten reittien järjestämiseen (väylä-, avoimen ja polkuopinnot).

Hakeutuminen tutkinto-opiskelijaksi



Kuva 5. Opiskelijan opiskeluprosessi opiskelijapalvelujen viitekehyksessä

SEURAAVASSA TARKASTEELLAAN lähinnä tutkinto-opiskelijan (AMK/YAMK) tai tutkintoon tähtäävän (polkuopiskelija) opiskeluprosessia. Koska osaamistaan täydentävien opiskelijoiden määrä kasvaa, on Laureassa syytä pohtia, miten opintojen ohjaus järjestetään ns. täydennyskoulutuksessa. Samoin Laureassa on sopimuskoulutusta (eri yritysten ja kansainvälisiä opiskelijaryhmiä). Ohjauksesta tehdään suunnitelma, kun sovitaan koulutuksen järjestämisestä. Tällä tarkoitetaan erikseen neuvoteltua, maksullista koulutusta tietyille opiskelijaryhmälle.

HAKU- JA VALINTAVAIHE

HAKEUTUMISVAIHEESSA Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tavoitteena on, että koulutusaloista ja opiskelusta Laureassa on tarjolla monipuolista ja ajantasaista tietoa. Viestintä ja markkinointi toteutetaan siten, että erilaiset hakijat löytävät helposti tarvitsemansa tiedon. Informaatio alkavista koulutuksista päivitetään Laurean verkkosivuille ajoissa siten, että potentiaaliset hakijat löytävät tiedon harkitessaan eri vaihtoehtoja ennen yhteishaun käynnistymistä. Yhteistyö toisen asteen koulutuksen opinto-ohjaajien kanssa on tarpeen, että osataan suunnata oikea-aikaista ja -sisältöistä tiedottamista potentiaalisille hakijoille. Yhteishaussa olevan koulutustarjonnan tiedot päivitetään ajoissa Opintopolku-sivustolle.

MARKKINOINNIN JA TIEDOTTAMISEN on oltava monipuolista. Tietoa tuotetaan koulutuksen sisällöistä sekä opintojen luonteesta ja tarjolla olevista tukipalveluista. Lisäksi hakijoille on tarjolla informaatiota eri alojen työllistymismahdollisuuksista sekä osaamisvaatimuksista koulutuksessa ja työelämässä.

LAUREAN KOTISIVUILLA ESITELLÄÄN mahdollisuuksista tutustua koulutustarjontaan ja koulutukseen. Markkinointi ja viestintä vastaavat yhdessä hakijapalveluiden, opiskelijoiden ja Laurean asiantuntijoiden kanssa opintoihin hakeutumiseen liittyvästä tiedottamisesta ja markkinoinnista.

HAKU- JA VALINTAVAIHEESSA asiantuntijoiden tehtävät painottuvat varsinaisille hakijoille kohdennettuihin palveluihin. Laurean hakijapalvelut hoitaa keskitetysti tutkintoon johtavien koulutusten haku- ja valintaprosesseja sekä niihin liittyviä viranomaistehtäviä. Hakijapalvelut välittää tietoa tarjolla olevasta koulutuksesta ja valintaperusteista hakijoille. Kansainvälisiä hakijoita varten tuotetaan tietoa Suomesta ja opiskelusta suomalaisissa korkeakouluissa.

VARSINAINEN VALINTAPROSESSI toteutetaan eri toimijoiden yhteistyönä. Opintopäällikkö vastaa yhdessä hakijapalveluiden ja opintosihteerien kanssa opiskelijavalinnasta ja valintakokeen järjestelyistä. YAMK-koulutuksissa vastuupettaja vastaa koulutuksensa valintakokeesta, mutta kehittämissäällikkö koordinoi valintakokeiden aikataulun ja toimii yhteyshenkilönä hakijapalveluihin.

OPISKELIJAVALINTAAN LIITTYVÄÄ kehittämistyötä tehdään alakohtaisesti yhteistyössä muiden ammattikorkeakoulujen kanssa. Kuitenkin jokaisen oppilaitoksen on suunniteltava, miten valintaprosessi viedään läpi. Valintavaiheessa on huomioitava yhteis- ja erillishakuun liittyvät tehtävät sekä varsinainen valinta ja tarvittaessa pääsykokeiden järjestäminen. On tärkeää, että opiskelijavalinnan eri vaiheet on kuvattu selkeästi ja kaikilla toimijoilla on ymmärrys omasta roolistaan ja vastuustaan tässä kokonaisuudessa.

VALINTAPROSESSIIN LIITTYY myös jo opiskelevien mahdollisuus vaihtaa alaa tai korkeakoulua opintojen aikana, siirto-opiskelijana. Siirto-opiskelijoiden ohjaus siirtymävaiheessa kuuluu opintopäällikön tehtäviin.

HAKIJOILTA TULEE PALJON kyselyitä, jotka liittyvät haussa olevien koulutusten sisältöihin ja toteutukseen. Nämä kysymykset ohjataan tutkintovastaaville. Samoin valinnan jälkeen vaille opiskelupaikkaa jääneet haluavat tietää teki- jöistä, jotka olivat vaikuttamassa päätökseen. Kyselyihin vastataan keskitetysti, tietyssä ajankohtana.

OPISKELUPAIKAN VASTAANOTTAMISEN JÄLKEEN

OHJAUSPROSESSIN ONNISTUMISEN näkökulmasta on erityisen tärkeää panostaa opintojen alkuvaiheen ohjaukseen. Opiskeluyhteisöön kuulumisen tunteen syntyminen edellyttää, että opiskelija saa mahdollisimman nopeasti käsityksen siitä, mitä korkea-asteen opiskelu edellyttää, minkälainen opiskeluympäristö on ja kenen kanssa hän tulee eniten opintojen aikana työskentelemään. Opettajatuutorin ja opiskelijan välisen luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentumiselle varataan aikaa ja käytetään erilaisia menetelmiä (esim. orientaatiotehtävä ja digiohjaus). Tavoitteena on, että opiskelijoiden kanssa päästään tekemään henkilökoh- taista oppimissuunnitelmaa (HOPS) mahdollisimman pian opintojen alettua.

HAKIJAN OTETTUA OPISKELUPAIKAN vastaan ohjauksen tavoitteena on, että uudet opiskelijat aloittavat orientoitumisen opintoihin ja valmistautuvat yhteistyöhön oman

opettajatuutorinsa kanssa. Opiskelupaikan vastaanottamisen ja opintojen aloittamisen väliin jää aikaa, joka tulisi hyödyntää siten, että aloittavilla opiskelijoilla on mahdollisuus orientoitua opintoihin ja oppilaitoksen toimintamalleihin. Tämä helpottaa ensimmäisten päivien informaatiotulvaa, jota uudessa tilanteessa olevien opiskelijoiden on vaikea omaksua. Opintoihin tullaan myös hyvin erilaisilla koulutus- ja työhistorioilla. Suoraan toiselta asteelta siirtyvillä, työelämästä tulevilla aikuis- tai kansainvälisillä opiskelijoilla on erilaisia ohjauksellisia tarpeita opintojen alkuvaiheessa. Tämä tulee ottaa huomioon, kun opiskelijaryhmien perehdytystä suunnitellaan.

OPISKELUPAIKAN VASTAANOTTAMISEN jälkeen varmistetaan, että opiskelijan sitoutuminen oppilaitokseen ja opintoihin käynnistyy mahdollisimman nopeasti. Opiskelija saa tiedon valinnastaan siinä aikataulussa kuin yhteishaussa on asetettu. Opiskelupaikan vastaanottamisen jälkeen opiskelija saa ohjeet orientaatiotehtävän tekemistä varten. Orientaatiotehtävästä saatava informaatio auttaa opettajatuutoria hahmottamaan oman ryhmänsä opiskelijoiden tilanteen jo ennen opintojen aloittamista. Tehtävä sisällytetään osaksi Urasuunnittelu-opintojaksoa.

LAUREASSA ON TARJOLLA valmentavia opintojaksoja, joita voi suorittaa ennen opintojen aloittamista ja joiden avulla uusien opiskelijoiden on mahdollista parantaa opiskeluvalmiuksiaan. Orientaatiotehtävän avulla voidaan kartoittaa opiskelijoiden tarvetta osallistua näihin opintoihin

OHJAUS OPINTOJEN AIKANA

OPINTOJEN ALOITUSVAIHEESSA perehdytyksen tavoitteena on, että uudet opiskelijat tuntevat fyysiset ja verkossa olevat oppimisympäristöt sekä tarjolla olevat opiskelijapalvelut. Lisäksi ohjeistetaan Laurean tietojärjestelmien käytössä. Jo opintojen alkuvaiheessa opiskelijat tutustuvat Laurean opintotarjontaan monipuolisesti (3AMK ja CampusOnline.fi jne.). Opettajatuutorit tekevät yhteistyötä opiskelijatuutorien kanssa tässä perehdytysvaiheessa.

ORIENTAATIOVAIHEEN TAVOITTEENA on, että opiskelija pystyy ottamaan vastuun opinnoistaan ja saa tätä varten riittävästi tietoa siitä, mitä opiskelu korkea-asteella edellyttää. Lisäksi perehdytykseen sisällytetään ammattikorkeakoulun käytänteistä kertominen. Ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden osalta varmistetaan, että he saavat lisäohjausta uuteen kulttuuriin perehtymisessä ja erilaisten opiskelutapojen omaksumisessa.

PEREHDYTYKSEN TOTEUTTAMINEN tapahtuu erilaisia menetelmiä hyödyntäen riippuen siitä, onko opiskelija päivä-, monimuoto-, YAMK- vai verkko-opiskelija. Opintoihin perehtymisen ja orientaation tavoitteena tulisi olla myös verkostojen rakentaminen ja yhteisöllisyyden kehittyminen opiskeluympäristössä. Pelkästään verkkotutkintoa tekevien opiskelijoiden perehdytyksessä yhteisöllisyyden kehittyminen on myös olennainen teema. Yksi esimerkki yhteisöllisyyden vahvistamisen keinona on yhteisestä arvoperustasta ja pelisäännöistä sopiminen opiskelijoiden kanssa. On tärkeää panostaa opintojen alkuvaiheessa yhteiseen tekemiseen ja toiminnan suunnitteluun. Opiskelijatuutoreilla ja Laureamkolla on vahva rooli yhdessä opettajatuutorin kanssa opiskelijoiden yhteisöllisyyden edistämisessä.

OPETTAJATUUTORI SAA orientaatiotehtävän avulla käsitöksen osaamisesta, joka opiskelijalle on kertynyt ennen opintojen alkua. Ensimmäisen HOPS-keskustelun yhteydessä kartoitetaan opiskelijan opiskelu- ja työhistoriaa. YAMK-opiskelijoiden ohjauksesta huolehtivat vastuupettajat. HOT-prosessi etenee Laurean käytänteiden mukaisesti. Opiskelija arvioi osaamistaan suhteessa opetussuunnitelman osaamistavoitteisiin ja päättää hyväksiluvun hakemisesta tai näyttöön osallistumisesta.

OPETTAJATUUTORIN TEHTÄVÄNÄ on huolehtia siitä, että hänen ryhmäänsä kuuluvat opiskelijat saavat perehdytyksen myös sellaisissa tilanteissa, joissa opintojen aloitus siirtyy myöhemmäksi tai opiskelija palaa takaisin opintojen pariin poissaolojakson jälkeen. Opintoihin palaavien tai aloitustaan siirtäneiden opiskelijoiden ohjauksessa opettajatuutori tekee tarvittaessa yhteistyötä opintopäällikön kanssa.

OPISKELIJAT SAAVAT TUKEA osaajana kehitymisessään. Opettajatuutori seuraa opintojen edistymistä ja puuttuu tilanteeseen, jos hän huomaa hidastumista suoritusten kertymisessä. Oppimisen ja opiskeluprosessin onnistumista tuetaan siten, että opettajat antavat säännöllisesti yksilöllistä palautetta opiskelijan kehitymisestä ja työskentelystä. He auttavat samalla opiskelijaa itsearviointitaitojen kehittämisessä opintojen aikana.

OHJAUSPROSESSIIN SISÄLTYY tehtäviä, joiden avulla opiskelijat pohtivat jatkuvan oppimisen merkitystä osana urasuunnittelua. Opiskelijat oppivat arvioimaan omaa osaamistaan suhteessa työelämän vaatimuksiin. He hankkivat tietoa ja kokemuksia, joiden perusteella on helpompaa tunnistaa työelämässä tarjolla olevat mahdollisuudet ja omat kiinnostuksen kohteet. Työharjoittelua hyödynnetään urasuunnittelun

tukena, ja sen aikana hankittuja kokemuksia tarkastellaan myös työllistymisen näkökulmasta. Opettajatuutorin tehtävänä on auttaa opiskelijaa rakentamaan opintopolkuaan siten, että opintojen kokonaisuus muotoutuu työelämän tarpeita ja opiskelijan omia tavoitteita vastaavaksi.

URASUUNNITTELUN EDELLYTTÄMÄT kompetenssit liittyvät yleisesti elämisen taitoihin, yksilölliseen ja sosiaaliseen oppimiseen ja muutoksessa toimimiseen sekä työnhakutaitoihin. Työelämässä pärjäämisen kannalta tulevaisuuden lukutaito tulee olemaan tärkeä kompetenssi, johon pitäisi jo opintojen aikana perehtyä. Urasuunnittelutaidot linkittyvät laajemmin elämän eri osa-alueisiin ulottuen yksilön arvoihin ja asenteisiin. Ne ovat myös yhteydessä päätöksentekotaitojen, vastuullisuuden ja itsenäisyyden kehittämiseen. Itsearviointi- ja reflektioidot ovat edellytyksenä, että yksilö tunnistaa omat vahvuutensa.

HENKILÖKOHTAINEN OPPIMISSUUNNITELMA on keskeinen työväline opintojen suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa. Opettajatuutori tekee yhdessä jokaisen opiskelijan kanssa henkilökohtaisen oppimissuunnitelman, jonka laatimisen yhteydessä aloitetaan pohdinta siitä, mihin suuntaan opiskelija haluaa omaa ammatillista kehittymistään suunnata ja minkälaisia kehittymisen tarpeita hänellä on. Urasuunnittelu on teemana joka kerta, kun henkilökoh- taista oppimissuunnitelmaa (HOPS) päivitetään.

OPINTOJEN OHJAUS LIITTYY opiskeluprosessiin vahvasti, sillä opiskelijoiden opiskelukykyyneen vaikuttavat opiskelu- ympäristön ja pedagogisten ratkaisujen lisäksi heidän opiskelu- taitonsa ja -valmiutensa sekä voimavaransa. Jo opintojen alkuvaiheessa on tärkeää tunnistaa, minkälaiset valmiudet opiskelijalla on edetä opinnoissaan. Opiskelijan opintojen etenemisen esteenä voi olla toimijuuteen tai toimintaky- kyyneen liittyvä tekijä, joka vaikuttaa opiskelukykyyneen ja -moti- vaatioon sekä haluun ja taitoon tehdä opiskeluohjelmaan liittyviä valintoja ja päätöksiä. Digitaaliset oppimisympäris- töt edellyttävät opiskelijalta omatoimisuutta ja kykyä itse- näiseen työskentelyyn.

LAUREAN OHJAUSHENKILÖSTÖLLÄ on käytössään palvelu- tarpeen arviointiväline (kriteeristö), jonka avulla on mah- dollista aiempaa nopeammin tunnistaa opiskelua haittaavia tekijöitä. Kriteeristöä hyödynnetään viimeistään toisessa opettajatuutorin ja opiskelijan ohjauskeskustelussa, ja sitä on mahdollista käyttää myös myöhemmin opintojen aikana, kun halutaan kartoittaa esimerkiksi opintojen hidas- tumiseen vaikuttavia tekijöitä.

YAMK-OPINTOIHIIN SISÄLTYY yksi varsinainen HOPS-kes- kustelu. Sen jälkeen opiskelija voi varata tarvittaessa kes- kustelu-aikoja vastuuopettajalta tai kehittämispäälliköltä. YAMK-opinnoissa vastuuopettajan tukena toimii kehittä- mispäällikkö, joka osallistuu opiskelijan ohjausprosessiin tarpeen tullen.

JOS OPINTOJEN ETENEMINEN hidastuu ja opiskelijalla havai- taan toimintakykyä ja/tai toimijuutta haittaavia tekijöitä, on pohdittava, kuka oppilaitoksen asiantuntijoista voisi par- haiten auttaa opiskelijaa. Tässäkin tilanteessa opiskelija on aktiivinen toimija, jonka kanssa neuvotellaan, kenen puo- leen hänen kannattaa asiassaan kääntyä. Jos ohjausvastuu siirtyy esimerkiksi opettajatuutorilta opintopäällikölle, sovi- taan asiasta selkeästi siten, että myös opiskelija on tietoi- nen, kenen kanssa hän jatkossa neuvottelee opinnoistaan. Muutos ohjausvastuussa kirjataan myös Peppiin.

LAUREASSA ON YHTENÄISTETTY koulutukseen sisältyvän harjoittelun ohjeistusta. Harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijalla on mahdollisuus vahvistaa ammatillista kehit- tymistään ja identiteettiään. Työelämän edustajien kanssa tehtävän yhteistyön tarkoituksena on, että opintojen eri vaiheisiin sijoittuvien harjoittelujen osaamistavoitteet toteutuvat ja opiskelijalla on mahdollisuus perehtyä erilai- siin työtehtäviin sekä soveltaa oppimiaan tietoja ja taitoja käytännössä.

OPETUKSEN SEKÄ NEUVONTA- ja ohjauspalveluiden järjestä- misessä otetaan huomioon myös kansainvälisyys ja opiske- lijoiden monikulttuurisen osaamisen kehittyminen. Opiske- lijalla on mahdollisuus kehittää kansainvälisiä valmiuksiaan hakeutumalla vaihto-opiskelijaksi tai tekemällä työharjoit- telu ulkomaille. Lisäksi englanninkielisiä opintoja sisältyy kaikkien opintoihin. Kansainvälistyminen ja monikulttuu- rinen osaaminen ovat oleellisia työelämävalmiuksia, joita opiskelijoilla on mahdollisuus kehittää opintojen aikana. Opiskelijalla on mahdollisuus toimia Laureaan saapuvien vaihto-opiskelijoiden opiskelijatuutorina. Laurea tarjoaa yhdessä kansainvälisten kumppaneiden kanssa Open inter- national learning (OIL) eli verkko-opintoja, mikä antaa myös mahdollisuuden kv-opintoihin.

OPINNÄYTETYÖ SISOITTUU OPINTOJEN loppuvaiheeseen. Opin- näytetyön tekemällä opiskelija osoittaa pystyvänsä kehittämään työelämän toimintamalleja, käyttämään eri- laisia tutkimusmenetelmiä ja soveltamaan teoriaa käytän- nössä. Laureassa on kehitetty erilaisia tapoja tukea opis- kelijoita siten, että he saavat oppinnäytetyönsä valmiiksi. **OPINNÄYTETYÖN TEKEMINEN** tarjoaa opiskelijalle mahdolli-

suuden osoittaa osaamistaan työelämän edustajille ja siten edistää työllistymistään opintojen jälkeen.

YAMK-OPINNOISSA OPINNÄYTETYÖN tavoitteena on kehittää ja uudistaa työelämää. Opinnäytetyöt toteutetaan erilaisissa organisaatioissa tai työelämän kehittämishankkeissa.

URASUUNNITTELU- JA TYÖLLISTYMISTAITOJEN vahvistuminen on ohjaustoiminnan tavoitteena koko opintojen ajan. Yksilöllisesti voi olla tärkeää vielä loppuvaiheessa keskittyä erityisesti työpaikan hakemiseen ja oman osaamisen markkinointiin työnhakuvaiheessa. Opiskelija voi kokea siirtymisen opinnoista työelämään stressaavana ja tuntea jopa ahdistusta uuden edessä. Valmistumiskeskustelun yhteydessä opettajatuutori keskustelee paitsi työnhakuun ja jatko-opintoihin liittyvistä kysymyksistä myös opiskelijan kyvystä selviytyä muutostilanteissa. Työpaikan hakemiseen on mahdollista saada ohjausta valmistumisen jälkeen, mikäli työllistymisessä on ongelmia. Ottamalla yhteyttä Laurean ura- ja työnhakupalveluihin voi saada neuvoja ja ohjausta työpaikan löytämisessä.

4 OPIKELIJAPALVELUT LAUREA-AMMATTI- KORKEAKOULUSSA

SEURAAVAKSI KUVATAAN opiskelijapalvelujen järjestämistä palvelujärjestelmänä ja asiantuntijoiden tehtävänä. Kuvassa 6 on esitelty asiantuntijat ja palvelut jotka Laureassa osallistuvat eri rooleissa opiskelijapalveluiden tuottamiseen. Opiskelijan näkökulmasta näiden eri palvelumuotojen tulee muodostaa saumaton kokonaisuus, vaikka toimijoiden tehtävä ja koulutustausta sekä taustaorganisaatio voivat olla erilaisia.

TOIMIJOIDEN KESKEINEN vastuu ja tehtävänkuvaus esitellään liitteessä 1. Opintotoimiston henkilöstön, opintopäällikön sekä opettajatuutorin tehtävät ja osaaminen on kuvattu liitteessä 2.



Kuva 6. Opiskelijapalvelujen järjestäminen Laurea-ammattikorkeakoulussa

OPISKELIJAPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN edellyttää koordinaatiota ja yhteistyötä. Koordinaatiovastuu on määriteltävä. Siten estetään palvelujen kehittämisen ja tehtävien päällekkäisyys ja varmistetaan resurssien järkevä käyttö. Opintojen ja urasuunnittelun ohjaus ammattikorkeakoulussa muodostaa kokonaisuuden, jossa ohjaushenkilöstö tekee yhteistyötä markkinoinnista ja viestinnästä sekä hakupalveluista ja opetuksen järjestelyistä sekä koulutusprosessin suunnittelusta ja kehittämisestä vastaavien tahojen kanssa.

TYÖELÄMÄN KANSSA TEHTÄVÄ yhteistyö integroituu Laureassa opiskelijoiden opintoihin erilaisten projektien, työharjoittelun sekä opinnäytetyön muodossa. Yhteistyön sujuminen edellyttää sitä, että työelämän edustajien kanssa tavataan säännöllisesti ja tehdään suunnitelmia riittävän pitkälle aikavälille. Tämä mahdollistaa monipuolisen yhteistyön, jossa otetaan huomioon sekä opiskelijoiden oppimistavoitteet että työelämän tarpeet.

ALUMNIT MUODOSTAVAT TÄRKEÄN linkin työelämään Laureassa. Yhteistyötä alumniverkoston kanssa kehitetään koko ajan. Laurean sivuilla välitetään tietoa alumneista ja siitä, miten heitä on mahdollista hyödyntää esimerkiksi opintojaksoilla ja muissa tapahtumissa.

OHJAUS LINKITTYY VAHVASTI hyvinvointipalveluihin, sillä opiskelijan opintojen etenemisen edellytyksenä on, että hänen toimintakykynsä on kunnossa. Erityistilanteissa tarvitaan myös oppilaitoksen ulkopuolista asiantuntijuutta. Tämä edellyttää eri organisaatioita edustavien tahojen keskinäisiä sopimuksia siitä, miten yhteistyö järjestetään ja vastuut jaetaan. Tärkeää on, että oppilaitoksen puolelta on nimetty asiantuntija, joka tällaisissa tilanteissa on yhteydessä ulkopuolisten tahojen kanssa. On syytä muistaa, että opiskelija on aina aktiivinen toimija, kun hänen asioistaan ja tilanteestaan on kyse. Hän on osallisena, kun pohditaan ja suunnitellaan erilaisia tukitoimia.

OPISKELIJOIDEN KANSSA työskentelevien pitäisi pystyä tunnistamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa opiskelukykyä häiritseviä tekijöitä. Oppilaitoksessa on selkeät toimintamallit ja kuvaukset, miten erilaisissa tilanteissa toimitaan, että opiskelija saisi tarvitsemansa tuen ja ohjauksen mahdollisimman pian. Toimintamalleja kehitetään ja päivitetään säännöllisesti siten, että ne vastaavat muuttuvien olosuhteiden tarpeisiin.

LAUREAN OHJAUSUUNNITELMASSA opiskelijapalvelujen järjestämistä tarkastellaan moniulotteisena järjestelmänä. Palvelujen laadukas toteutuminen edellyttää asiantuntijoiden yhteistyötä, laaja-alaista osaamista ja selkeää vastuunjakoa. Tämä edellyttää sitä, että kaikilla toimijoilla on yhteisesti jaettu käsitys tavoitteista ja toimintatavoista. Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön osaamisen vaatimukset lisääntyvät, kun uusia toimintaympäristöjä otetaan käyttöön.

OPISKELIJAPALVELUJEN TOTEUTTAMISESSA hyödynnetään erilaisia menetelmiä tarkoituksenmukaisesti. Ohjausmenetelmiä voivat olla henkilökohtainen ja ryhmäohjaus sekä tieto- ja viestintäteknologian tarjoamat ympäristöt ja välineet, joiden käytön tulisi muodostaa ohjausprosessia tukeva kokonaisuus. Opiskelijapalvelujen järjestäminen tehokkaasti ja tuloksekkaasti edellyttää suunnittelua, mikä sisältää myös pohdinnan erilaisten menetelmien hyödyntämisestä opintopolun eri vaiheissa.

OHJAUSUUNNITELMASSA KUVATAAN tavoitteet ja toimintatavat, joiden mukaan opiskelijapalveluita tarjotaan. Opiskelijoille suunnatuilla verkkosivuilla esitellään opiskelijapalvelut ohjaus-suunnitelmassa kuvatun palvelulupauksen mukaisesti. Näitä verkkosivuja kehitetään ohjaussuunnitelman laatimisen rinnalla. Tätä työtä tehdään yhdessä digipalvelujen kehittäjien kanssa (esim. Tuudo, chat-palvelut). Opiskelijoilla on käytössään sähköinen ajanvaraus, jonka kautta he voivat varata ohjausajan ohjaus- ja hyvinvointipalvelujen henkilöstölle. Opettajatuutorien tehtävässä PEPPI ja Opettajatuutorin työpöytä ovat tärkeitä työvälineitä, jotka helpottavat esimerkiksi opiskelijaryhmien tilanteen seuraamista ja yhteydenpitoa opiskelijoiden kanssa.

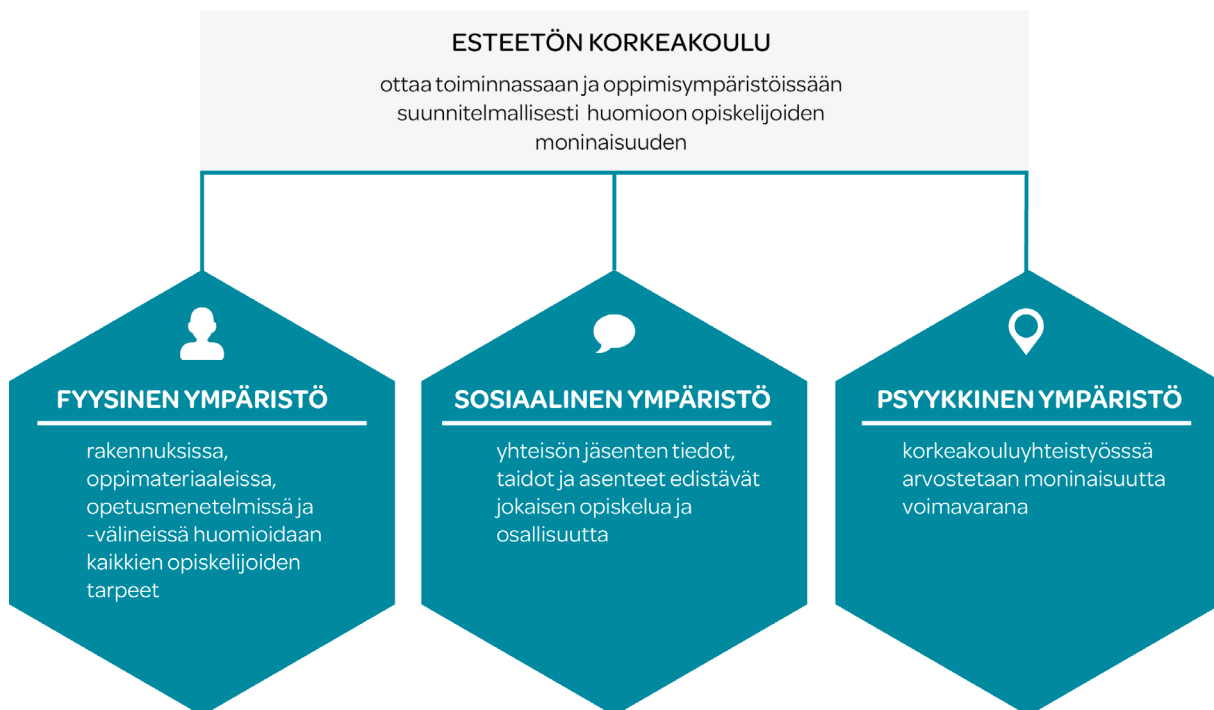
5 HYVINVOINTI JA OPIKSELUKYKY

OPIKSELIJOIDEN HYVINVOINTIIN vaikuttaa kaikki toiminta Laurean sisällä. Hyvinvoinnin edistäminen on siksi tärkeää huomioida opiskelijoiden ja henkilöstön päivittäisessä toiminnassa. Avoin, kannustava ja myönteiseen vuorovaikutukseen sekä huolenpitoon ja välittämiseen perustuva toimintakulttuuri on keskeinen kaikilla toiminnan osa-alueilla, kun halutaan edistää opiskeluhuvinvointia.

HYVINVOINNIN TÄRKEÄ EDELLYTYS on turvallisuuden ja yhteisöön kuulumisen tunne. Laurean arvojen mukaisesti tavoitteena on yhteisöllisyyteen, sosiaaliseen vastuullisuuteen ja luovuuteen tähtäävä toimintakulttuuri.

HYVÄ YHTEISTYÖ ERI toimijoiden välillä on tärkeää opiskeluhuvinvoinnin edistämistyössä. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat opiskelijakunta Laureamko, opiskeluterveydenhuolto ja oppilaitospastorit. Yhteistyötä tehdään Laurean sisällä turvaryhmän kanssa sekä keskeisten sidosryhmien, kuten sosiaali- ja terveystoimen sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

AMMATTIKORKEAKOULUSSA LAKE yhdenvertaisuudesta (1325/2014) ja laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, (609/1986) antavat raamit toimenpiteille, joilla edistetään opiskelijoiden yhdenvertaista ja oikeudenmukaista kohtelua sekä estetään syrjintää ja häirintää. Laureassa on laadittu Laurean opiskelijoiden yhdenvertaisuusohjelma.



Lähde: <http://www.esok.fi/esok-hanke/esittely>

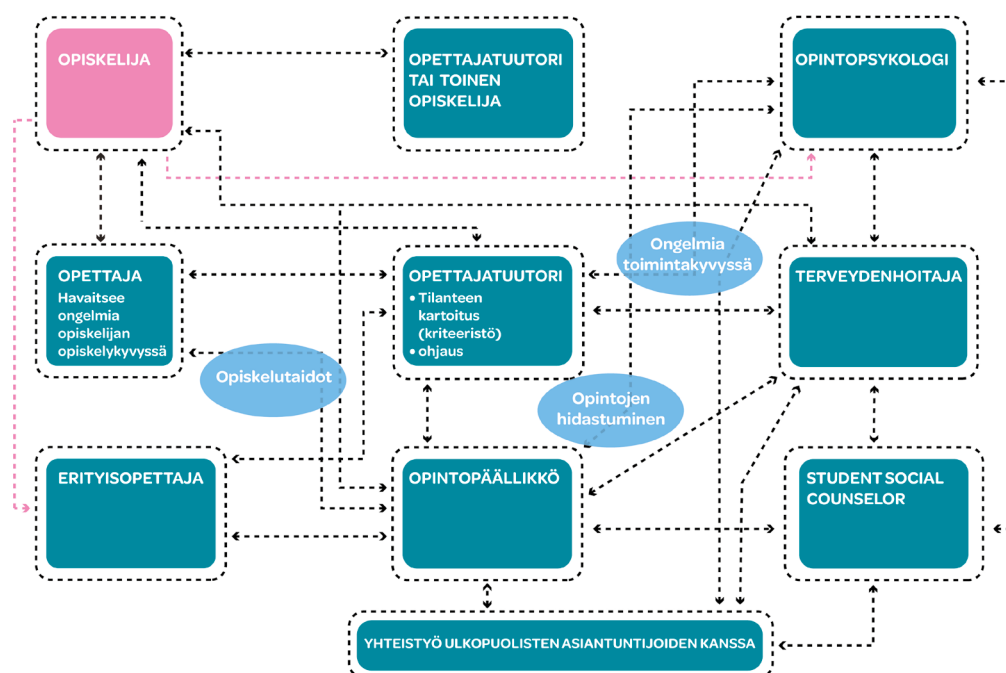
Kuva 7. Esteettömyys ja yhdenvertaisuus korkeakoulussa.

MONINAISUUDEN ARVOSTAMINEN on lähtökohta yhdenvertaisen kohtaamisen toteutumisessa. Opiskeluyhteisössä varmistetaan, etteivät elämäkatsomus tai vakaumus, etninen tausta tai kansallisuus eivätkä terveydentila tai seksuaalinen suuntautuneisuus aiheuta syrjityksi tulemisen kokemusta. Samoin kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti riippumatta sukupuolesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmassa kuvataan, miten yhteisössä toimitaan, jos joku ammattikorkeakoulussa kokee syrjintää tai häirintää tai muuten epäasiallista kohtelua.

OPINTOJEN SAAVUTETTAVUUS varmistetaan Laureassa siten, että taataan tarvittavat erityisjärjestelyt hakuvaiheessa ja opintojen aikana. Esteettömän opiskeluympäristön lähtökohtia on kuvattu kuvassa 7.

KUVASSA 8 ON ESITETTY mallinnus prosessista, jonka mukaan edetään tilanteissa, jolloin opiskelijan opintojen etenemisessä havaitaan hidastumista tai hän tarvitsee tukea selviytyäkseen opinnoissaan. Prosessissa edetään sen mukaan, minkälainen opiskelijan tilanne on ja minkälaisia tukitoimia hän tarvitsee. Erityisen tärkeää on välttää 'luukuttamista' – opiskelijan siirtämistä asiantuntijalta toiselle. Toimijoiden välisessä yhteistyössä on tärkeää varmistaa, että yhdellä asiantuntijalla on kokonaisvastuu palvelujen järjestämisestä ja hän toimii opiskelijan yhteyshenkilönä Laureassa. Opiskelija voi myös itse hakeutua ohjaus- ja hyvinvointipalveluihin.

OPISKELUPROSESSIN TUKIPALVELUT



Kuva 8. Mallinnus opiskelijapalvelujen prosessista

OPISKELUKYKYMALLI (KUVA 9) sisältää keskeisimmät opiskelijan hyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Opiskelukyky muodostuu opiskelijan omista voimavaroista sekä omaksutuista opiskelutaidoista, mutta myös opiskelu ympäristöstä ja opetustoiminnasta. Opiskelukyky on toiminnallinen kokonaisuus, jossa eri tekijät vaikuttavat toisiinsa ja taustalla ovat yleiset sosioekonomiset, kulttuuriset ja ympäristölliset olosuhteet, jotka vaikuttavat opiskelukykä heikentäen tai vahvistaen.

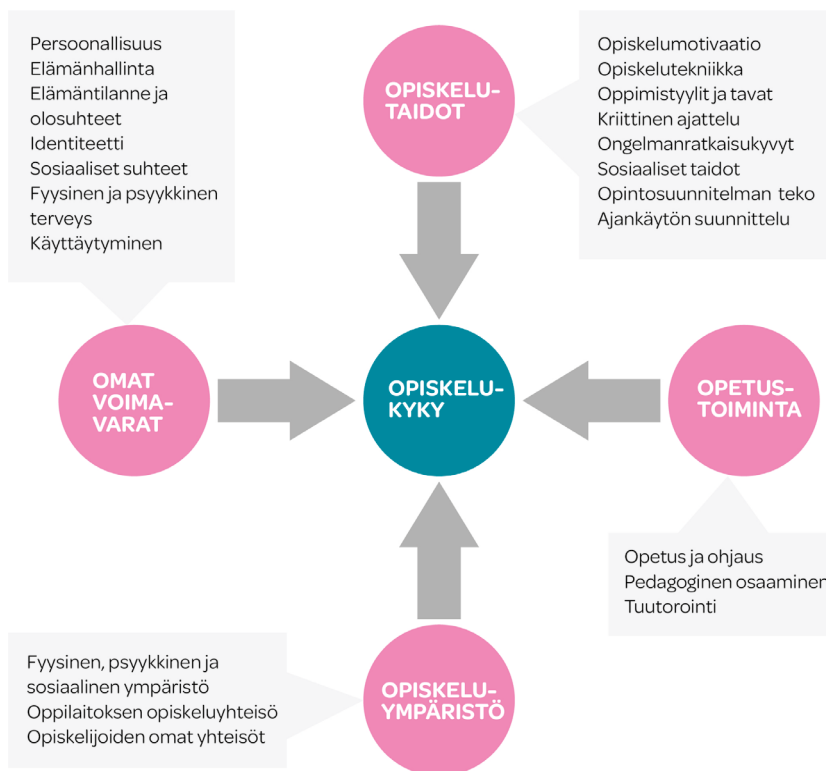
OPISKELIJOIDEN HYVINVOINTI on edellytys opiskelukyvylle ja opintojen edistymiselle. Se vaikuttaa opintojen sujumiseen, oppimistuloksiin ja opiskelijan sekä opiskeluyhteisön hyvinvointiin. Hyvä opiskelukyky antaa pohjaa tulevalle työkyvylle ja työelämässä tarvittavalle osaamiselle. Vertais-toiminta on yksi keskeinen opiskelukykä rakentava ulottuvuus. Opiskelijoiden moninaisuuden huomioiminen ja opiskelun esteiden vähentäminen ovat myös opiskelukyvyn edistämistä. (STM 2006, Kunttu2009) Opiskelijalla on myös vastuu omasta hyvinvoinnistaan. Ammattikorkeakoulun

toimintamallien tulee edistää yhteisöllisyyttä siten, että opiskelijoiden välille syntyy välittämisen ilmapiiri.

SEURAAVAT KYKY-HANKKEEN (2009) pohjalta tuotetut ja sovelletut opiskelukyksuosituksukset ovat perustana Laureassa toteutettavalle opiskeluhuvinvoinnin edistämistyölle:

1. Opiskeluhuvinvoinnin edistäminen on suunnitelmallista ja organisoitua koko Laureassa.
2. Opiskelutaitojen ja opiskeluhuvinvoinnin edistäminen kuuluu opintoihin.
3. Opiskelu on esteetöntä ja opiskelijoiden erilaiset tarpeet huomioivaa.
4. Opiskelijoita kannustetaan aktiivisuuteen ja heidän vaikutusmahdollisuuksiaan edistetään.
5. Tukea, ohjausta ja kannustusta on saatavilla riittävästi koko opintopolun ajan.
6. Työelämävalmiuksien ja työelämään siirtymisen edistäminen kuuluu opintoihin.
7. Yhteisöllisyydellä edistetään koko yhteisön hyvinvointia.

OPISKELUKYKYMALLI (Kunttu 2009)



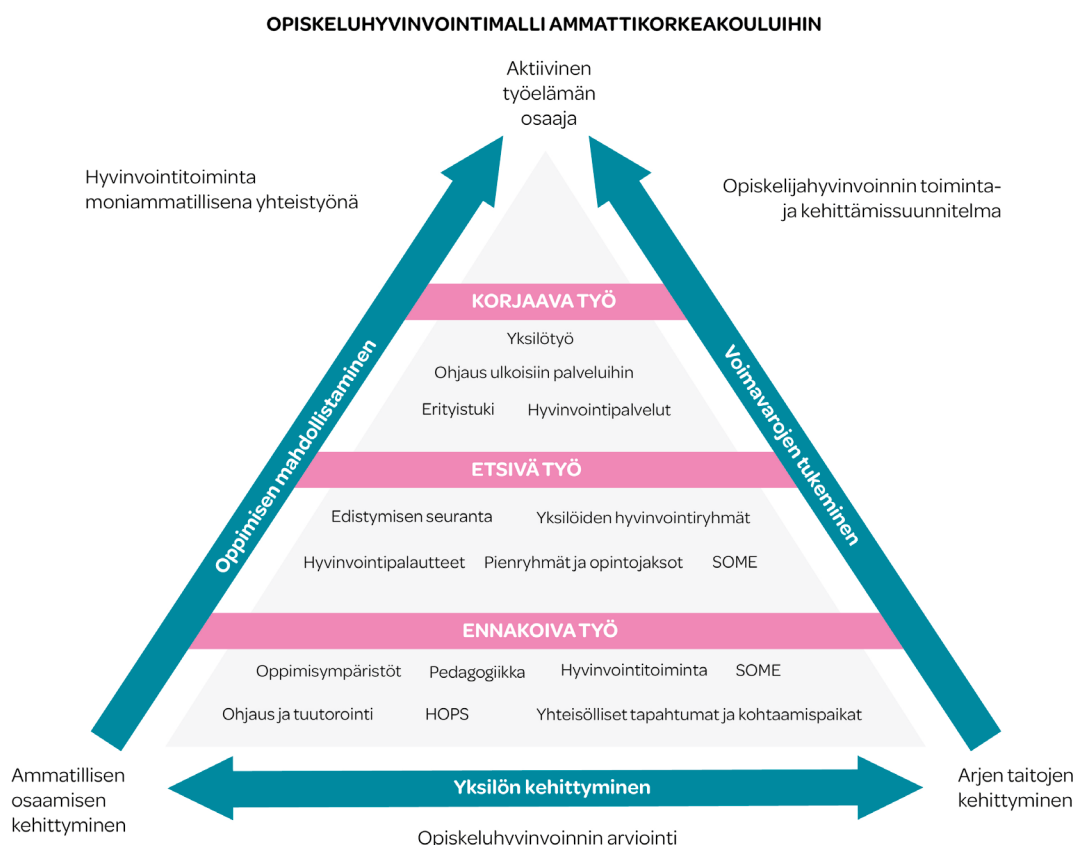
Kuva 9. Opiskelukykyyn vaikuttavat tekijät (Kunttu 2009)

ENNAKOIVA TYÖ

LAUREAN OPISKELUHYVINVOINTITYÖN perusta on ennakoivassa työssä (Kuva 10), jossa huomioidaan mahdollisia opiskeluhyvinvointia horjuttavia tekijöitä ja estetään ongelmien syntyminen varhaisen tuen avulla. Ennakoivaa työtä on oppimisympäristöjen luominen yhteisöllisyyttä tukeviksi. Oppimisympäristöiksi luetaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset ympäristöt.

OHJAUS JA TUUTOROINTI ovat oleellisia ennakoivan työn menetelmiä. Ohjauksessa korostuu opiskelijoiden alkupe-rehdytyksen ja ryhmäytymisen tärkeys. Opiskeluhyvinvointia voidaan tukea erilaisilla pedagogisilla järjestelyillä ja ratkaisuilla. Laureassa huolehditaan myös siitä, että opiskelijat saavat riittävästi tukea opintojensa suunnitteluun.

LAUREAN HYVINVOINTIRYHMÄ tekee ennakoivaa hyvinvointityötä. Toiminnan tavoitteena on korkeakoulun, erityisesti sen opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen. Verkkopalveluja hyödynnetään opiskeluhyvinvoinnin edistämässä esimerkiksi Laurea LINK:in avulla. LINK:ssä jaetaan terveyteen ja opiskeluhyvinvointiin liittyviä vinkkejä sekä tiedotetaan palveluista. Opiskelijat löytävät LINK:stä kampusten hyvinvointiryhmien, terveydenhoitajien, oppilaitospastorien, erityisopettajan ja opintopsykologin yhteystiedot. Jokainen opiskelija voi myös tarvittaessa kääntyä opettajatuutorinsa puoleen. Laurean kampuksilla järjestetään erilaisia yhteisöllisiä tapahtumia ja kohtaamispaikkoja opiskeluhyvinvoinnin edistämiseksi.



Kuva 10. Opiskeluhyvinvointipalvelujen järjestäminen

ETSIVÄ TYÖ

OPISKELUHYVINVOINTIA EDISTÄVÄ etsivä työ perustuu varhaiseen puuttumiseen. Opiskelijan vaikeuksiin pyritään puuttumaan ajoissa, jotta ne eivät johda opintojen viivästyymiseen, keskeytymiseen tai opiskelijan syrjäytymiseen. Opiskelijoiden opintojen edistymistä seurataan. Opettaja-tuutorit käyvät säännöllisesti HOPS-keskusteluja opiskelijoiden kanssa, ja niissä tulee usein esiin vaikeudet opiskelussa ja opintojen etenemisessä.

LAUREASSA KERÄTÄÄN TIETOA opiskelijoiden hyvinvoinnista (esim. opiskeluhyvinvointikysely). OPALA-kyselyllä kootaan tietoa Laureasta valmistuvien opiskelijoiden työllistymisestä ja koulutuksen sekä harjoitteluiden onnistumisesta. Kyselyiden tulokset ohjaavat koulutuksen kehittämistä ja linjaavat myös Laurean opiskeluhyvinvointitoiminnan kehittämistä ja painopistealueita. Lisäksi opiskelijoilta saadaan opintojaksopalautteet, joiden avulla kehitetään opetusta ja opetusjärjestelyjä.

OPISKELUHYVINVOINTIA VAHVISTAVAA etsivää työtä tehdään lisäksi opintojen edistymistä tukevilla pienryhmissä ja opintojaksoilla. Ryhmätoiminnan tavoitteena on tukea opiskelijoiden hyvinvointia, opiskelukykyä ja opintojen edistymistä. Laureassa järjestetään monenlaisia opetussuunnitelmaan sisältyviä pakollisia ja vapaasti valittavia opintojaksoja, joilla tuetaan opiskeluhyvinvointia. Opintojaksojen sisällöissä käsitellään esimerkiksi opiskelumotivaatiota, opiskelutaitoja, stressiä, ja henkistä hyvinvointia. Lisäksi luodaan opiskelutaitoja edistävää verkkomateriaalia, johon opiskelija voi perehtyä itsenäisesti.

KORJAAVA TYÖ

OPISKELUHYVINVOINTIA EDISTÄVÄ korjaava työ kohdistuu tilanteisiin, joissa opiskelija tarvitsee enemmän tukea. Korjaava työ on usein yksilötyötä, jota Laurean hyvinvointitoimijat tekevät tapaamalla opiskelijoita vastaanotoillaan. Opiskelijat hakeutuvat yksilötapaamisiin itse tai muun henkilökunnan kannustamana.

LAUREASSA TARJOTAAN ongelmatilanteissa apua. Opiskelijoille, joilla epäillään tai opiskelija itse epäilee lukivaikeutta, on järjestetty erityisopettajan lukitestejä. Niille opiskelijoille, joilla on todettu lukivaikeus, on luotu erityisjärjestelyjä. Samoin pyritään löytämään muut tuen tarpeessa olevat opiskelijat. Opiskelijoilla on mahdollisuus saada erityisjärjestelyjä opiskeluun, esimerkiksi tenttitilanteisiin.

Opiskelijoille tarjotaan myös opintoja, joiden aikana he voivat vahvistaa osaamistaan esimerkiksi kielissä, matematiikassa ja opiskelutaidoissa.

LAUREASSA HYVINVOINTIPALVELUITA tarjoavat opintopsykologi, erityisopettaja, terveydenhoitajat ja oppilaitospastorit sekä Student Social Counselor. Hyvinvointitoimijat osallistuvat hyvinvointiryhmän työskentelyyn tarpeen mukaan. Hyvinvointitoimijat tekevät yksilöllistä asiakastyötä, joissa kartoitetaan opiskelijan tilannetta, tuetaan opiskelijaa ja suunnitellaan jatkotoimia. Lisäksi he tarjoavat opettajille ja opettajatuutoreille sekä opintopäälliköille konsultaatio- ja neuvonta-apua.

OPISKELUHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN on moniammatillista yhteistyötä. Opiskelijoiden ongelmien selvittämiseksi heitä voidaan ohjata korkeakoulun ulkopuolella oleviin palveluihin (esim. sosiaali- ja terveyspalvelut).

OPISKELUHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN on moniammatillista yhteistyötä. Opiskelijoiden ongelmien selvittämiseksi heitä voidaan ohjata ulkoisiin palveluihin, kuten kunnallisiin terveyspalveluihin.

6 OPISKELIJAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI

6.1 KEHITTÄMISEN KOHTEET

OPISKELIJAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN on jatkuvaa toimintaa. Tästä syystä kehittämisen kohteita on syytä päivittää vähintään kahden vuoden välein. Laurea-ammattikorkeakoulussa kartoitettiin vuonna 2017 tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestämiseen liittyviä kehittämiskohteita. Tämän ohjaussuunnitelman laatimisen yhteydessä on jatkettu tätä kartoitustyötä. Seuraavassa esitellään keskeisimmät kehittämiskohteet, joiden suhteen on jo käynnistetty toimenpiteitä.

- 1. Yhteistyön ja tiedonkulun kehittäminen.**
 - hakeutumis- ja hakuvaiheen tiedottaminen ja neuvonta
 - verkkosivujen ja digisovellusten kehittäminen asiantuntijoiden yhteistyönä (sisällöt, päivittäminen ja käytettävyyttä)
 - opiskelijapalvelujen prosessien sujuvuus opiskelijan näkökulmasta edellyttää eri asiantuntijoiden yhteistyötä
 - hyvinvointi- ja ohjauspalvelujen asiantuntijoiden yhteistyö
 - yhteistyö oppilaitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa (ura- ja työnhakupalvelujen osalta on aloitettu yhteistyömallien kehittäminen työelämän edustajien kanssa)
- 2. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisen koordinaatio**
 - ohjaussuunnitelmassa luodaan raamit kehittämiselle
 - Laurea-tasoinen opiskelijapalveluiden koordinaatio – edellyttää vastuiden määrittelyä ja yhteistyömuotojen kehittämistä
- 3. Opettajuutorin tehtävät ja toiminta**
 - opettajuutorin osaaminen (Laurean Certified Tutor, LCT-koulutus käynnistynyt)
 - aloittavien opettajuutoreiden perehdytyskoulutus – lyhyet kampukskohtaiset koulutukset
 - opettajuutoreiden osaamisen päivittäminen ja

syventäminen – suunnitellaan tarpeen mukaan yhden päivän kestäviä koulutuksia

- 4. Urasuunnittelu-opintojakson sisällön ja toteutuksen uudistaminen**
- 5. Opiskelijatuutoreiden rooli, yhteistyö ja tehtävät**
- 6. Verkko-ohjauksen ja pedagogisten toimintamallien kehittäminen**
- 7. Avoimen ammattikorkeakoulun ja polkuopiskelijoiden sekä siirto-opiskelijoiden neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestäminen**
- 8. Opiskelijapalveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointi**

LOPPUUN ON KOOTTU yhteenveto edellytyksistä, joiden pitää toteutua, että opiskeluprosessin eri vaiheiden opiskelijapalvelujen järjestäminen toteutuu asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

HAKU- JA VALINTAVAIHEEN EDELLYTYKSET:

- Yhteistyö ja suunnittelu Laurean sisällä, millä varmistetaan välitettävän tiedon oikeellisuus ja oikea-aikaisuus. Yhteistyön tulee olla koordinoitua ja aikataulutettua, että tarvittava tieto on ajoissa hakeutumisvaiheen markkinoinnista ja viestinnästä vastaavien käytettävissä.
- Markkinoinnin ja viestinnän materiaaleissa on huomioitava esteettömyys ja pyrittävä mahdollisimman selkokieliseen ilmaisuun. Siten varmistetaan yhdenvertaisuus ja tasa-arvo.
- Markkinoinnissa on tärkeää varmistaa, että kaikkia koulutusaloja esitellään kattavasti. Viestinnässä ja markkinoinnissa vältetään sukupuolittuvaa ja segregatiota vahvistavaa ilmaisua.

- Yhteistyö toisten asteen kanssa.
- Avoimen ammattikorkeakoulun opintoja suorittavien ja täydennyskoulutukseen osallistuvien neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestäminen ja organisointi.
- Haku- ja valintavaiheen tiedottaminen. Varmistetaan, että erilaiset hakijat saavat kohdennettua neuvontaa ja ohjausta (mm. aikuishakijat, joilla on erilaiset koulutustaustat ja -polut, kv-hakijat).
- Hakuvaiheen neuvonnasta ja ohjauksesta vastaavien on tunnettava myös erilaiset opintojen rahoitusmuodot. Tämä edellyttää monialaista yhteistyötä Laurean ulkopuolisten tahojen kanssa.

EDELITYKSET OPISKELUPAIKAN VASTAANOTTAMISEN JÄLKEEN

- Kun hakija on vastaanottanut opiskelupaikan, hänet rekisteröidään Laurean opiskelijaksi ja hän saa käyttöoikeudet ohjeineen, että hän voi kirjautua opiskelijoille suunnatuille sivustoille ja muihin ympäristöihin.
- Lisäämällä kontaktia opiskelijan kanssa ennen opintojen alkua sujuvoituu opintojen aloitus, ja samalla helpotetaan alkuvaiheen informaatiotulvaa.
- Valmistellaan perehdytykseen verkkomateriaalia tai verkko-opintoja, joiden avulla uudet opiskelijat voivat aloittaa osaajana kehittymisen esim. urasuunnitteluopintojen ensimmäisten tehtävien muodossa. Materiaalia on mahdollista hyödyntää myös verkko-opiskelijoiden orientoitumisessa. Nämä tehtävät tulee suunnitella siten, että erilaisen koulutus- ja työhistorian omaavat sekä erilaisia reittejä tulevat opiskelijat otetaan huomioon.
- Pohditaan, miten tuetaan opiskelijoiden yhteisöllisyyden rakentumista, vertaistukea ja kykyä työskennellä ryhmissä opintojen aikana.
- Aikataulutetaan ennen opintojen aloittamista tehtävätyöskentely, suunnitellaan ja kehitetään toimintamallit, työnjako ja vastuut.
- Kehittämispäälliköiden tehtävä on varmistaa, että opettajatuutoreiden työsuunnitelmassa on varattu työaika ennen opintoja alkavaan ja alkuvaiheen ohjaukseen aloittavan opiskeluryhmän kanssa.

EDELITYKSET OPINTOJEN AIKANA

- Kehitetään perehdytyskokonaisuuksia, jotka tukevat opiskelijan aktiivisuutta ja omatoimisuutta.
- Orientaatiovaihe rakennetaan ensimmäisen lukukauden ajan kestäväksi kokonaisuudeksi.
- Toteutetaan sisällöltään ja rakenteeltaan erilainen orientaatiokokonaisuus päivä-, monimuoto- ja verkko-tutkinto- sekä ulkomaalaisille opiskelijoille.
- Kehitetään urasuunnittelu-opintojaksoa.
- Vahvistetaan yhteistyötä työelämän kanssa.
- Kehitetään ura- ja työnhakupalveluja.
- Kehitetään varhaisen puuttumisen mekanismeja, joiden avulla tunnistetaan opiskeluun, hyvinvointiin ja toimijuuteen liittyviä haittaavia tekijöitä, jotka estävät opintojen etenemisen.

6.2 ARVIOINTI

OKM:N MÄÄRITTELEMIEN päämittareiden avulla voidaan arvioida myös opiskelijapalveluiden vaikuttavuutta. Laurea-ammattikorkeakoulun Koulutustoiminnan menettelytapaohjeessa (1.1.2019 alkaen) on määritelty myös seurantakriteereitä eri toimijoiden osalta.

PÄÄMITTARIT OPISKELIJAPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEEN LIITTYEN (OKM):

- suoritettujen tutkintojen määrä
- opintojen eteneminen, suoritettut opintopisteet
- valmistuneiden laatu palaute
- valmistuneiden työllistyminen
- koulutusten vetovoima
- opiskelijoiden kv-liikkuvuus
- avoimen amk:n, yhteistyössä toteutettujen ja muiden erillisten opintojen määrä

OHJAUKSEN JÄRJESTÄMISEN TASOT

- 1. Opiskelijan osaamistavoitteet ohjausprosessissa**
 - Ammatillinen kehittyminen ja urasuunnittelutaidot
 - itsetuntemus (tietää omat taitonsa, kiinnostuksensa ja arvonsa)
 - valmiudet (opiskelun edellyttämät taidot, tunnistaa vahvuutensa ja kehittämistarpeensa)
 - mukautuvuus ja joustavuus (tunnistaa omiin tavoitteisiin liittyvät tai ympäristön aiheuttamat muutostarpeet ja mukautuu niihin)
 - mahdollisuuksien tunnistaminen (tunnistaa, rakentaa ja arvioi mahdollisuuksia liittyen opintoihin ja työllistymiseen; pystyy arvioimaan omaa osaamistaan suhteessa opintojen ja työtehtävien vaatimuksiin)
 - tiedonhakutaidot (arviointi ja kriittisyys, jatkuva oppiminen)
 - päätöksentekokyky (kyky tunnistaa elämän eri osa-alueiden vaikutus päätöksenteossa, toimintakyky ja strateginen suunnittelu tavoitteiden toteuttamisessa) elämän- ja uranhallinta (toimijuus)
 - vuorovaikutus- ja viestintätaidot
 - Opiskelijan osaamisen osa-alueita sisältyy palvelutarpeen arviointivälineeseen, jota on mahdollista hyödyntää myös palvelujen vaikuttavuuden arvioinnissa. Seurataan opiskelijan tilanteessa tapahtuvaa muutosta.

2. Palvelujärjestelmät

- opiskelijapalvelujen järjestämisen suunnitelma perustuu ohjauksen teorioihin ja tutkittuun tietoon
- suunnitelman perustana on opiskelijälähtöisyys
- ohjaussuunnitelmassa otetaan huomioon lainsäädäntö ja muut kansalliset linjaukset sekä organisaation strategiat ja ohjeet
- suunnitelma jalkautetaan siten, että organisaation asiantuntijoilla on mahdollisuus omaksua siinä esitetyt tavoitteet ja toimintamallit
- opiskelijapalvelujen järjestämisen koordinaatio on päätetty siten, että on määritelty koordinaatiovastuu ja kuvattu eri toimijoiden tehtävät ja työnjako
- opiskelijapalveluiden asiantuntijoiden osaaminen on määritelty ja henkilöstön osaamisen kehittämisestä on suunnitelma
- opiskelijat osallistuvat opiskelijapalvelujen kehittämisen kaikkiin vaiheisiin, ja heillä on mahdollisuus antaa säännöllisesti palautetta palvelujen järjestämisestä ja toteutuksesta
- opiskelijapalautteet käsitellään ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä
- urasuunnittelutaitojen ja ammatillisen kehityksen ohjaus sisältyy läpäisevänä teemana opiskelijoiden opintoihin ja opettajatuutorin toteuttamaan ohjausprosessiin
- opiskelijapalveluiden toimijoiden yhteistyö Laurean sisällä toteutuu ohjaussuunnitelmassa kirjattujen tavoitteiden mukaisesti
- toimijat tekevät yhteistyötä työelämän edustajien ja eri hallinnonalojen asiantuntijoiden kanssa
- ohjaushenkilöstöllä on tehtävien edellyttämät työskentelytilat
- Laureassa on olemassa kriteerit, joiden perusteella ohjaushenkilöstön määrä/opiskelija voidaan määrittellä
- Opiskelijapalvelujen toteutumista arvioidaan säännöllisesti

3. Opiskelijapalvelut

- opiskelijat löytävät helposti tietoa opiskelijapalveluiden asiantuntijoista
- opiskelijat saavat nopeasti palvelua matalan kynnyksen periaatteella – tässä hyödynnetään erilaisia palvelumuotoja ja -menetelmiä
- opettajatuutori suunnittelee ohjattavan ryhmän ohjausprosessin ja tarkistaa suunnitelman toteutumisen vuosittain

- opettajatuutori tapaa ryhmänsä opiskelijat kerran lukukaudessa tekemänsä suunnitelman mukaisesti
- opiskelijapalveluiden henkilöstö kirjaa ylös asiakas-kontaktit – näin saadaan näkyväksi tehty työ ja on mahdollista suunnata resursseja organisaatiotasolla sinne, missä tarvetta on eniten (kirjaamista varten mietitään, onko jo käytössä sellainen järjestelmä, johon tämä on mahdollista tehdä vai suunnitellaanko uusi työkalu)
- ura- ja työnhakupalvelujen osalta on olemassa suunnitelma, jossa kuvataan toiminta kunakin lukuvuonna



