

# UTVÄRDERINGSOMRÅDEN OCH UTVÄRDERINGSKRITERIER FÖR PEER REVIEW INOM YRKESUTBILDNINGEN



**Action Grant 2017 - Support to the European Quality Assurance in Vocational Education and Training  
National Reference Points (EQAVET NRP) Decision number - 2017 -0842/001-001 Project Nr  
586540-EPP-1-2017-1-FI-EPPKA3-EQAVET-NRP**

Europeiska kommissionen ansvarar inte för innehållet i publikationen.

**Arbetsgruppen**

Koski Leena, Utbildningsstyrelsen  
Leppimäki Siru-Liina, Utbildningsstyrelsen  
Vacker Riikka, Utbildningsstyrelsen  
Rask Ingeborg, Utbildningsstyrelsen  
Aikio Tuire, Keuda Hakupalvelut  
Halmevuo Tiina, Keuda  
Hietanummi Janne, Valkeakosken ammattiopisto  
Hoivala Tuula, Tampereen seudun ammattiopisto Tredu  
Huttunen Marjut, Luovi  
Jokela-Ylipiha Annu, Kotkan-Haminan seudun koulutuskuntayhtymä  
Kankare Tuike, Turun ammatti-instituutti  
Kauniskangas Ulrika, Turun konservatorio  
Konttila Rauno, Kiipulan ammattiopisto  
Kyllönen Jouni, Ammattienedistämislaitossäätiö AEL sr  
Källberg Birgitta, Yrkesakademin i Österbotten  
Lilja Janne, Riveria  
Saarikko Taina, Gradia  
Småros Gösta, Yrkesakademin i Österbotten  
Tornberg Anne, Luovi  
Wiman Sirkka, Omnia Koulutus  
Vuorinen Olli, Raseko

**Vi tackar följande personer för kommentarer om innehållet**

Järvinen Jouni, Utbildningsstyrelsen  
Kokkonen Markku, Utbildningsstyrelsen  
Lahdenkauppi Merja, Utbildningsstyrelsen  
Lesonen Riikka, Utbildningsstyrelsen

Vi tackar därtill alla organisationer och utvärderare som deltagit i pilotverksamheten för utvärderingskriterierna för peer review för insatsen i utvecklingsarbetet.

© Utbildningsstyrelsen

Guider och handböcker 2019:1b

ISBN 978-952-13-6585-0 (häft.)

ISBN 978-952-13-6586-7 (pdf)

ISSN-L 1798-8950

ISSN 1798-8950 (tryckt)

ISSN 1798-8969 (pdf)

Ombrytning: Grano Oy

Tryck: PunaMusta Oy, Helsinki 2019

[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)



# INNEHÅLL

<b>UTVECKLING GENOM PEER REVIEW-UTVÄRDERING . . . . .</b>	<b>.5</b>
<b>INTRODUKTION TILL ANVÄNDNING AV PEER REVIEW-KRITERIERNA. . . . .</b>	<b>.7</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 1: PLANERING AV ORDNANDET AV EXAMINA OCH UTBILDNING . . . . .</b>	<b>.9</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 2: ANSÖKAN OCH ANTAGNING SOM STUDERANDE . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 3: UTARBETANDE, UPPFÖLJNING OCH UPPDATERING AV DEN PERSONLIGA UTVECKLINGSPLANEN FÖR KUNNANDET . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 4: FÖRVÄRVANDE AV KUNNANDE . . . . .</b>	<b>24</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 5: LÄRMILJÖER . . . . .</b>	<b>28</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 6: UTBILDNING SOM ORDNAS PÅ EN ARBETSPLATS (INNEHÅLLER LÄROAVTAL OCH UTBILDNINGSAVTAL) . . . . .</b>	<b>30</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 7: PÅVISANDE, BEDÖMNING OCH INTYGANDE AV KUNNANDE . . . . .</b>	<b>34</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 8: RESULTAT OCH EFFEKTER AV EXAMINA OCH UTBILDNING . . . . .</b>	<b>39</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 9: STRATEGISK PLANERING . . . . .</b>	<b>42</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 10: LEDNING . . . . .</b>	<b>44</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 11: HANTERING AV KUNDRELATIONER, PARTNERSKAP OCH SAMARBETE MED INTRESSENTGRUPPER . . . . .</b>	<b>48</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 12: PERSONALPLANERING OCH PERSONALLEDNING . . . . .</b>	<b>51</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 13: DE STUDERANDES VÄLBEFINNANDE, INTERAKTION OCH DELTAGANDE . . . . .</b>	<b>54</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 14: INFORMATIONSHANTERING . . . . .</b>	<b>57</b>
<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDE 15: KVALITETSLEDNING. . . . .</b>	<b>60</b>



# UTVECKLING GENOM PEER REVIEW-UTVÄRDERING

Kvalitetsledningen inom yrkesutbildningen har fått en större betydelse genom den nya lagstiftningen. Utbildningsanordnaren ansvarar för kvaliteten på de examina, den utbildning och den övriga verksamhet som den ordnar samt för en ständig förbättring av kvalitetsledningen. Utbildningsanordnaren ska ha ett fungerande kvalitetsledningssystem. Som en del av sitt kvalitetsledningssystem ska utbildningsanordnaren utvärdera de examina, den utbildning och den övriga verksamhet som den ordnar samt deras kvalitet och effekter. Utbildningsanordnaren förutsätts dessutom regelbundet delta i extern utvärdering av sin verksamhet och sina kvalitetsledningssystem samt publicera centrala resultat från sin utvärdering. Personalens roll är att aktivt delta i utvecklingen av utbildningsanordnarens kvalitetsledning, och därtill har var och en ansvar för kvaliteten och kvalitetsledningen av den egna verksamheten.

Användningen av peer review-utvärdering har varit allmän inom högskoleutbildningen, och från början av 2000-talet har den även använts inom yrkesutbildningen. Peer review, där en peer review-grupp utvärderar en utbildningsanordnarens verksamhet, har stärkt sin ställning som ett verktyg för kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling. Inom yrkesutbildningen har peer review i första hand utvecklats för personalen, för att användas som ett redskap för utveckling av den egna verksamheten. I kvalitetsstrategin för yrkesutbildningen 2011–2020 rekommenderas det att peer review skulle användas som ett verktyg för utvärdering och utveckling av kvaliteten och för ömsesidigt lärande.

Denna handbok utgör en del av ett EU-finansierat projekt som ska stöda verksamheten vid referenspunkterna för kvalitetsledningen inom yrkesutbildningen (Project Nr 586540-EPP-1-2017-1-FI-EPPKA3-EQAVET-NRP). Koordinator för projektet är Utbildningsstyrelsen. Projektet har sammanlagt nio aktiviteter. Målet för en av aktiviteterna var att uppdatera de nationella utvärderingskriterierna för peer review. Vid uppdateringen av kriterierna har man beaktat den europeiska referensramen för kvalitetssäkring och dess kompletteringar, dvs. EQAVET+.

Arbetet med att utveckla utvärderingskriterierna för peer review har skett i en arbetsgrupp med representanter för utbildningsanordnarna och Utbildningsstyrelsen. Dessutom har kriterierna testats i pilotförsök och utbildningsanordnarna har kommenterat dem i de olika faserna av utvecklingsarbetet. I arbetet med att utveckla kriterierna har man i tillämpliga delar använt sig av tidigare kriterier för peer review för grundläggande yrkesutbildning, läroavtalsutbildning och fristående examina och därtill förberedande utbildning.

Denna handbok innehåller utvärderingsområden och -kriterier avsedda för peer review för yrkesutbildningen. Utgångspunkten för handboken är att den ska vara praktisk och att hjälpa peer review-utvärderare att utvärdera utbildningsorganisationens verksamhet och organisationen att utveckla sin egen verksamhet. Varje utvärderingsområde har utformats så att det innehåller de olika faserna i EQAVETs kvalitetscykel och så att ett enskilt område kan väljas som objekt för peer review. I introduktionen öppnar man upp uppbyggnaden, innehållet och de olika användningsmöjligheterna för utvärderingskriterierna. I handboken presenteras därtill de olika utvärderingsområdena och exempel på kriterierna.

Utbildningsstyrelsen har tidigare gett ut en handbok om europeisk peer review inom yrkesutbildningen, och i den beskrivs peer review-processen. Enligt principerna för den processen kan man även organisera och genomföra en nationell peer review-utvärdering. Därtill har man bl.a. i statsunderstödda projekt för yrkesutbildningen för projektnätverken utvecklat rutiner och verktyg för att genomföra peer review. Material gällande peer review finns bl.a. på Utbildningsstyrelsens webbplats [www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi).

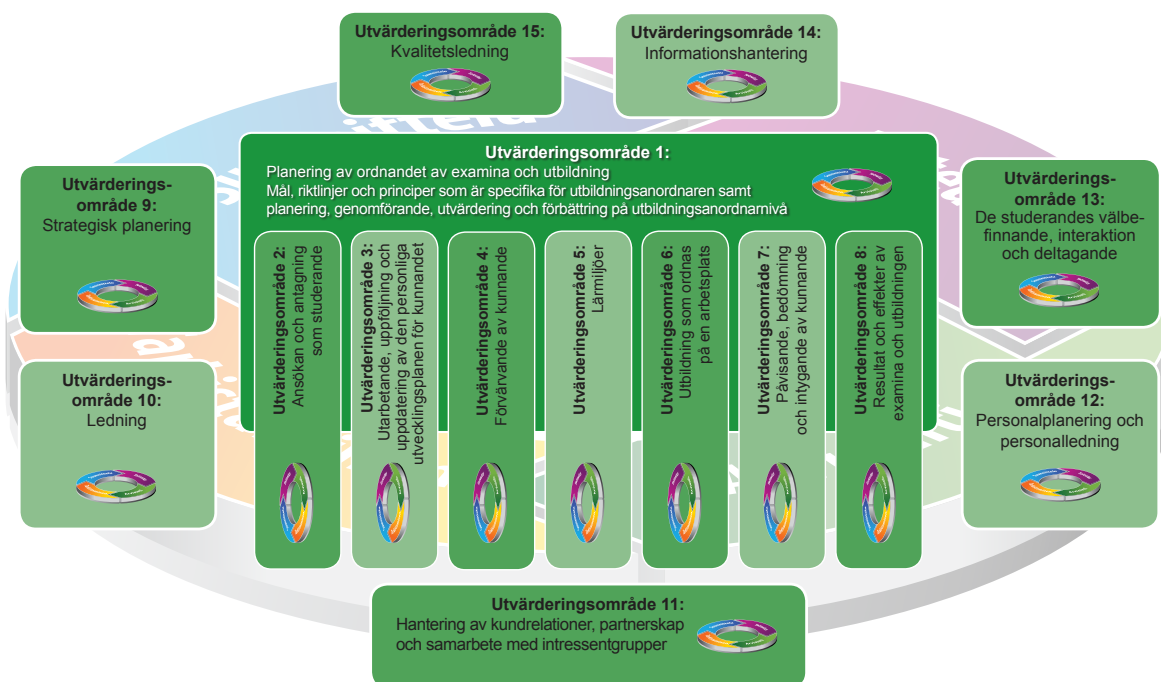
På utvecklingsarbetsgruppens vägnar,

Leena Koski  
Undervisningsråd

# INTRODUKTION TILL ANVÄNDNING AV PEER REVIEW-KRITERIERNA

Syftet med utvärderingsområdena för peer review-utvärdering är att de ska omfatta utbildningsanordnarens eller utbildningsorganisationens hela verksamhet. Utvärderingsområdena har utformats så att de omfattar det som är väsentligt för den ifrågavarande verksamheten och så att de fungerar som en egen helhet. Det innebär att varje utvärderingsområde kan väljas som ett separat objekt för utvärdering. Av denna orsak behandlas delvis samma saker inom olika utvärderingsområden, men ur olika synvinklar. Inom varje utvecklingsområde presenteras indikatorer som berör den ifrågavarande verksamheten och exempel på peer review-kriterier för utvärderingsområdet. Om något utvärderingskriterium inte är viktigt för den organisation som utvärderas, kan man lämna bort det i peer review-utvärderingen.

Lagarna, förordningarna och andra föreskrifter samt verksamhetsomgivningen bestämmer ramarna för en utbildningsanordnarens verksamhet. Inom ramen för dem har utbildningsanordnaren i uppgift att ställa upp mål och besluta om riktlinjerna på utbildningsanordnarnivån. Genom den nya lagstiftningen har utbildningsanordnarens beslutanderätt ökat, och därmed har riktlinjerna på utbildningsanordnarnivån fått en större betydelse. Utvärderingsområde 1 "Planering av ordnandet av examina och utbildning" omfattar målen, riktlinjerna och annan planering som riktar in sig på hela verksamheten på utbildningsanordnarnivån.



**BILD 1 KRITERIERNAS UPPBYGGNAD.**

Detta utvärderingsområde lägger därmed grunden för andra utvärderingsområden som har med ordnande av examina och utbildning att göra. Utvärderingsområdet för lärmiljöer är brett och omfattar också bl.a. arbetsplatsen som lär- och yrkesprovsmiljö. Genom den nya

lagstiftningen har utbildningen som ordnas på en arbetsplats därtill fått en större betydelse och på det området har det skett betydande förändringar. Därför har utbildningen som ordnas på en arbetsplats även tagits med som ett eget utvärderingsområde i kriterierna. Kriterierna är också bundna till indikatorer inom varje utvärderingsområde, dvs. de ska granskas ur indikatorns synvinkel, inte på allmänt plan.

Utvärderingen omfattar förutom planering alltid även att man utvärderar genomförandet av verksamheten enligt planerna och ändamålsenligheten i de valda rutinerna med tanke på att målen ska kunna uppnås. Inom alla utvärderingsområden utvärderas också hur omfattande och med vilka lika metoder man samlar in respons och hur man skaffar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation. Utvärderingen fokuserar också inom de olika utvärderingsområdena på hur processer och rutiner som berör det ifrågavarande området utvecklas eller vid behov ändras utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön. Därtill utvärderar man om organisationen har ändamålsenliga rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande inom det ifrågavarande utvärderingsområdet.

När man planerar att använda peer review-utvärdering är det viktigt att man först klargör vilka mål man ställer upp för peer review och bedömer om metoden är lämplig för syftet och situationen. Då kan man ha nytta av det presentationsblad och den video om peer review som producerats i projektet samt videon som informerar om hur man använder kriterierna för peer review-utvärdering. Peer review är en form av extern utvärdering som bygger på frivillighet, och där personer i liknande organisationer utvärderar verksamheten utgående från fastslagna kriterier. Kriterierna kan också fungera som en checklista över vilka saker det är viktigt att utveckla före man går in för en egentlig utvärdering av verksamheten. Målet kan också vara att skapa en gemensam förståelse för det område som man utvärderar, att förstärka organisationskulturen eller att identifiera och sprida goda modeller. Utvärderingskriterierna lämpar sig för utveckling av det egna arbetet genom att man väljer att fästa uppmärksamhet vid viktiga saker i arbetet. Exempelen på utvärderingskriterierna ger också en god grund bl.a. för utarbetandet av intervjufrågor vid peer review-besök.

Med tanke på effekten av peer review-utvärdering har förberedelsefasen visat sig vara kritisk och detsamma gäller för hur man redan i inledningsfasen preliminärt planerar att informera om utvärderingens resultat och användningen av dem i utvecklingen av verksamheten. Främjandet av effekten av peer review-utvärdering behandlas närmare i "Vertaisarviointin vaikuttavuusopas" (handbok på finska om effekterna av peer review), som utvecklats i projektet "Peer Review Impact" med finansiering från Leonardo da Vinci-programmet. I den betonar man bl.a. vikten av att använda sig av peer review-resultaten och behovet av en tydlig struktur för detta.

Utbildningsanordnaren, utbildningsorganisationen eller enheten borde prioritera och besluta om vilket eller vilka utvärderingsområden som man vill utföra peer review-utvärdering i. Rekommendationen är att man väljer 1–2 (och allra högst tre) utvärderingsområden per gång. Att plocka ut internationaliseringen eller handledningen som ett eget utvärderingsområde ansågs inte vara ändamålsenligt, eftersom verksamheten inom dessa områden ingår i flera av utvärderingsområdena. Organisationen som utvärderas kan i sådana fall plocka ut de kriterier som bäst beskriver det ifrågavarande området från de olika utvärderingsområdena.



## Utvärderingsområde 1: Planering av ordnandet av examina och utbildning

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för planeringen av ordnandet av examina och utbildning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att planeringen utgår från kundernas behov och förväntningar.</li> <li>• <b>Delaktighet:</b> Utbildningsanordnaren gör kunder, samarbetspartner och intressenter delaktiga i planeringen av sin verksamhet.</li> <li>• <b>Strategisk planering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man i planeringen beaktar de pedagogiska riktlinjer och andra riktlinjer som är fastslagna i utbildningsanordnarens strategi.</li> <li>• <b>Arbetslivsorientering:</b> Utbildningsanordnaren förutser regionala kompetensbehov i arbets- och näringslivet samt planerar sitt utbildningsutbud och ordnandet av examina och utbildning utgående från detta.</li> <li>• <b>Samarbete:</b> Utbildningsanordnaren samarbetar kundorienterat med regionens grundskolor och gymnasier, övriga utbildningsanordnare, yrkeshögskolor och universitet samt med andra serviceproducenter.</li> <li>• <b>Samhällsansvar:</b> Utbildningsanordnaren beaktar samhällsansvaret i planeringen.</li> <li>• <b>Hållbar utveckling:</b> Utbildningsanordnaren beaktar i sin verksamhet principerna för en ekologiskt, socialt, kulturellt och ekonomiskt hållbar utveckling.</li> <li>• <b>Öppenhet och transparens:</b> Utbildningsanordnarens verksamhetsplanering är öppen och transparent.</li> </ul>
<p><b>Planering av utbildningsutbudet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med anordnartillståndet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att utbildningsutbudet följer det som är fastslaget i anordnartillståndet. Utbildningsanordnaren upprätthåller funktionella och ekonomiska förutsättningar för att ordna examina och utbildning.</li> <li>• <b>Överensstämmelse med examensgrunderna:</b> Utbildningsanordnaren utformar sitt utbildningsutbud så att de är möjligt att avlägga en examen, en examensdel, en utbildning eller en utbildningsdel enligt examens- eller utbildningsgrunderna.</li> <li>• <b>I enlighet med behovet av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren planerar sitt utbildningsutbud utgående från kundernas (arbets- och näringslivet, studerande och andra kunders) behov av kunnande.</li> <li>• <b>Personalens delaktighet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att använda sig av personalens sakkunskap vid planeringen av utbildningsutbudet.</li> <li>• <b>Individualitet och flexibilitet:</b> Utbildningsanordnaren bygger upp helheten för sitt utbildningsutbud, så att det är möjligt att framskrida individuellt i studierna och göra flexibla val.</li> <li>• <b>Arbetskraftsutbildning:</b> Utbildningsanordnaren planerar arbetskraftsutbildningar och utbudet på dem tillsammans med företrädare för arbetsförvaltningen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personalutbildning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att planera personalutbildning tillsammans med arbets- och näringslivet.</li> <li>• <b>Digitalisering:</b> Utbildningsanordnaren använder sig av digitala möjligheter vid planeringen av sitt utbildningsutbud och vid ordnande av utbildning.</li> </ul>
<p><b>Information om utbildningsutbudet och andra utbildningstjänster</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktad information:</b> Utbildningsanordnaren informerar om möjligheterna till yrkesutbildning, sitt utbildningsutbud och sina tjänster på ett systematiskt och kundorienterat sätt till: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ personer som är intresserade av eller söker sig till utbildning</li> <li>◦ arbets- och näringslivet</li> <li>◦ vårdnadshavare</li> <li>◦ samarbetspartner i olika övergångsskeden</li> <li>◦ övriga samarbetspartner och intressenter.</li> </ul> </li> <li>• <b>Information till personalen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen på ett ändamålsenligt sätt har tillgång till information om målen, riktlinjerna och rutinerna för att ordna examina och utbildning.</li> <li>• <b>Information i flera kanaler:</b> Utbildningsanordnaren informerar om möjligheterna till yrkesutbildning och sitt utbildningsutbud i flera olika kanaler med beaktande av olika målgrupper.</li> <li>• <b>Aktualitet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att informationen är uppdaterad och aktuell för nuvarande och potentiella kunder, samarbetspartner och intressentgrupper.</li> <li>• <b>Dragningskraft:</b> Utbildningsanordnaren främjar på ett målinriktat sätt yrkesutbildningens dragningskraft.</li> <li>• <b>Samarbete inom arbetskraftsutbildningen:</b> Utbildningsanordnaren informerar olika målgrupper om arbetskraftsutbildningen tillsammans med företrädare för arbetsförvaltningen på överenskommet sätt.</li> </ul>
<p><b>Planering av handledning och stödåtgärder (inkl. särskilt stöd)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviceutbud:</b> Utbildningsanordnaren planerar helheten, ansvarsområdena och uppgiftsfördelningen för serviceutbudet ifråga om handledning och stöd tillsammans med de ifrågavarande samarbetsaktörerna.</li> <li>• <b>Tillräcklighet och inriktning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att handlednings- och stödtjänsterna är tillräckliga och svarar mot de sökandes och de studerandes individuella behov av handledning och stöd.</li> <li>• <b>Åtkomlighet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att handlednings- och stödtjänsterna är åtkomliga för de studerande.</li> <li>• <b>Tillgänglighet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att handlednings- och stödtjänsterna är tillgängliga för de studerande.</li> </ul>
<p><b>Planering av ansökan och antagningen som studerande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för ansökan och antagningen som studerande och fastställt jämlika urvalsgrunder samt eventuella inträdes- och lämplighetsprov samt riktlinjer för att ingripa vid olämplighet i studierna i SORA-examina.</li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren har kundorienterade ansökningstjänster.</li> </ul>

- **Tillgänglighet och åtkomlighet:** Utbildningsanordnaren säkerställer att ansökan till utbildningen och antagningen som studerande är tillgänglig och åtkomlig, till exempel att informationen är tillgänglig för personer med syn- och hörselnedsättning.
- **Samarbetspartner och övriga intressentgrupper:** Utbildningsanordnaren har klargjort vilka samarbetspartnerna och de andra intressentgrupperna är i ansökningskedet och vid antagningen som studerande.
- **Personalen känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till riktlinjerna för ansökan till utbildningen och för antagningen som studerande.
- **De studerande känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för ansökan till utbildningen och för antagningen som studerande.
- **Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om riktlinjerna för ansökan till utbildningen och för antagningen som studerande.
- **Information och kommunikation:** Utbildningsanordnaren har fastställt principerna och de centrala rutinerna för informationen och kommunikationen samt författningensliga ärenden (ansökningsförfaranden och förfaranden för antagning som studerande).
- **Rutiner:** Utbildningsanordnaren har enhetliga rutiner för att säkerställa att ansökan och antagningen som studerande genomförs i enlighet med författningarna, de gemensamma målen och riktlinjerna.

**Planering av utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet**

- **Riktlinjer:** Utbildningsanordnaren har fastställt principer för utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet och dragit upp riktlinjer för bl.a. följande:
  - ansvar och befogenheter
  - tidtabeller
  - innehållets omfattning och noggrannhet
  - befogenheter och sätt att godkänna
  - säkerställande av dataskyddet.
- **Personalen känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.
- **De studerande känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.
- **Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:** Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.
- **Säkerställande av att författningarna och riktlinjerna följs:** Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att författningarna och riktlinjerna följs vid utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet samt för att fastställa ansvaret ifråga om dem.
- **Utarbetande, uppföljning och uppdatering:** Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av de personliga utvecklingsplanerna för kunnandet genomförs enligt utbildningsanordnarens riktlinjer:
  - identifiering och erkännande av kunnande
  - avvikelser från kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet
  - anpassning av bedömningen av kunnandet
  - beslutsfattande om särskilt stöd och krävande särskilt stöd
  - förvärvande av kunnande som behövs
  - ordnande av yrkesprov och annat påvisande av kunnande
  - karriärplanering.
- **Möjligheter till deltagande:** Utbildningsanordnarens rutiner och kontaktkanaler gör det möjligt för den studerande och andra centrala aktörer att på ett kundorienterat sätt delta i de olika faserna av utarbetandet och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.
- **Informationssystem:** Utbildningsanordnaren har informationssystem som gör det möjligt för alla aktörer (chefer, personal, studerande, arbetsplatshandledare, vårdnadshavare) att dokumentera och följa upp den personliga utvecklingsplanen för kunnandet i enlighet med lagstiftningen om dataskydd.
- **Elektronisk ärendehantering:** Utbildningsanordnaren har rutiner som gör det möjligt att använda elektronisk ärendehantering vid utarbetandet och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationssäkerhet och dokumentation:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa informationssäkerheten och att dokumentationen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet är korrekt och uppdaterad.</li> </ul>
<p><b>Planering av förvärvandet av kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ kundorientering vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ arbetslivsorientering vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ genomförandet av kompetensinriktningen vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ val av samarbetspartner och samarbete vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ stödåtgärder och tjänster för välbefinnande i samband med studierna</li> <li>◦ lärmiljöer och förflyttningar vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ uppföljning av förvärvandet av kunnande och bedömning av kunnandet.</li> </ul> </li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> <li>• <b>Beslut om innehållet och ordnandet:</b> Utbildningsanordnaren har fattat beslut om utbildningsutbudet, innehållet och ordnandet enligt examens- och utbildningsgrunderna.</li> <li>• <b>Planen och uppdateringen av den:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att en plan för förvärvandet av kunnande utarbetas och att den uppdateras utgående från de studerandes behov.</li> <li>• <b>Lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att planera genomförandet av förvärvandet av kunnande i olika lärmiljöer, vid behov i samarbete med andra aktörer som ordnar utbildning samt med arbets- och näringslivet.</li> <li>• <b>Uppföljning av utvecklingen av kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för uppföljning av utvecklingen av kunnandet och för handledning vid rätt tidpunkt.</li> <li>• <b>Respons på utvecklingen av kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att de studerande får handledande och uppmuntrande respons på utvecklingen av kunnandet vid rätt tidpunkt.</li> <li>• <b>Handledning och stöd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att erbjuda handledning, stöd, särskilt stöd och krävande särskilt stöd i samband med förvärvandet av kunnande enligt de studerandes behov.</li> <li>• <b>Digitalisering:</b> Utbildningsanordnaren planerar hur digitaliseringen kan användas vid förvärvandet av kunnande.</li> </ul>

<p><b>Planering av lärmiljöer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för lärmiljöerna och slagit fast principer för dem.</li> <li>• <b>Överensstämmelse med strategin och anordnartillståndet:</b> Lärmiljöerna främjar att utbildningsanordnaren uppnår målen inom ramen för anordnartillståndet.</li> <li>• <b>Hållbar utveckling vid planeringen av lärmiljöerna:</b> Utbildningsanordnaren planerar lärmiljöerna, så att de är ekonomiskt, socialt, ekologiskt, kulturellt och etiskt hållbara och säkra.</li> <li>• <b>Mångsidighet, åtkomlighet och tillgänglighet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa ett utbud av olika, åtkomliga och tillgängliga, lärmiljöer (inkl. digitala lärmiljöer) för de studerande.</li> <li>• <b>Arbetslivsorienterade och ändamålsenliga lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man tillsammans med arbetslivet bedömer att lärmiljöerna är arbetslivsorienterade och ändamålsenliga.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om de centrala riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om målen och riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> <li>• <b>Samarbete vid planeringen av lärmiljöerna:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att planera och välja lärmiljöer som är ändamålsenliga och som stöder den studerandes utveckling av kunnandet tillsammans med arbetslivet och andra samarbetspartner regionalt, nationellt och internationellt.</li> </ul>
<p><b>Planering av utbildningen som ordnas på en arbetsplats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för utbildningen som ordnas på en arbetsplats och slagit fast principer för den, exempelvis om följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ möjligheterna för den studerande att framskrida i sina studier enligt PUK, flexibelt och individuellt</li> <li>◦ uppbyggande och prioritering av partnerskap</li> <li>◦ organisering, ansvar och befogenheter.</li> </ul> </li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man säkerställer att den utbildning som ordnas på en arbetsplats är kundorienterad ur de studerandes och arbets- och näringslivets synvinkel.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om målen och riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Säkerställande av förutsättningarna och dokumentation:</b> Utbildningsanordnaren har dokumenterade rutiner för att säkerställa förutsättningarna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats och för genomförande av utbildningen enligt överenskomna principer och rutiner.</li> <li>• <b>Säkerställande av förutsättningarna för anordnandet:</b> Utbildningsanordnaren har kundinriktade rutiner för att säkerställa att man uppfyller förutsättningarna för att ingå avtal om ordnande av läroavtalsutbildning och utbildningsavtal med arbetsgivarna.</li> <li>• <b>Ansvar ifråga om att ingå avtal:</b> Utbildningsanordnaren har tydligt fastställt ansvaret för att ingå avtal med arbetsgivarna.</li> </ul>
<p><b>Planering av påvisande, bedömning och intygande av kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har i sin plan för bedömningen av kunnandet och i andra dokument separat för varje examen eller utbildning angett riktlinjer för erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnandet. Planen utgör en del av kvalitetsledningssystemet.</li> <li>• <b>Samarbete med arbetslivet:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt centrala partnerskap i arbetslivet samt dragit upp riktlinjer för samarbetet och målen för det gällande påvisande, bedömning och intygande av kunnandet.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för påvisande, bedömning och intygande av kunnandet.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för påvisande, bedömning och intygande av kunnandet.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om riktlinjerna för påvisande, bedömning och intygande av kunnandet.</li> <li>• <b>Innehåll i planen för bedömning av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att planen för bedömning av kunnandet uppfyller minimikraven på informationsinnehållet i planen för bedömningen av kunnandet och att den innehåller ändamålsenliga verksamhetssätt och rutiner för att genomföra bedömning av kunnandet, t.ex.: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Identifiering och erkännande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att identifiera och erkänna tidigare förvärvat kunnande i enlighet med författningarna.</li> <li>◦ <i>Påvisande av kunnandet:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att kunnandet i examensutbildning visas genom att utföra praktiska arbetsuppgifter i verkliga arbetssituationer och arbetsprocesser, och endast av grundand anledning någon annanstans än på en arbetsplats.</li> <li>◦ <i>Annat påvisande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att påvisandet av kunnandet någon annanstans än i verkliga arbetssituationer är motiverat och möjligt.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Påvisande av kunskandet i gemensamma examensdelar:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för påvisande av kunskandet i gemensamma examensdelar som innebär att kunskandet i gemensamma examensdelar kan visas på något annat sätt än genom yrkesprov.</li> <li>◦ <i>Bedömning av kunskandet:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att kunskandet bedöms mångsidigt för varje examensdel/utbildningsdel i enlighet med examens- och utbildningsgrunderna och att man fattar ett bedömningsbeslut.</li> <li>◦ <i>Intygande av kunskandet:</i> Utbildningsanordnaren har gemensamma rutiner för att säkerställa intygandet av kunskandet, t.ex. examensbetyget.</li> </ul>
<p><b>Främjande av resultat och effekter</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål och slagit fast mätare och deras målvärden för resultaten och effekterna av examina och utbildningen samt dragit upp riktlinjer för de centrala principerna för främjandet av resultaten och effekterna.</li> <li>• <b>Dokumentation av målen:</b> Utbildningsanordnarens mål för resultaten och effekterna av examina och utbildningen har dokumenterats.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen, riktlinjerna, de centrala mätarna och deras målvärden för resultaten och effekterna av examina och utbildningen.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om målen och riktlinjerna för resultaten och effekterna av examina och utbildningen.</li> <li>• <b>Rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att följa upp resultaten och effekterna samt för att främja att målen uppnås.</li> <li>• <b>Informationshantering och ledning med kunskap:</b> Utbildningsanordnaren har beskrivit helheten för strategin, processerna, informationshanteringen och informationssystemen.</li> <li>• <b>Informationens tillgänglighet och aktualitet:</b> Information om resultaten och effekterna är lättillgänglig för alla användare och den är aktuell och lätt att använda.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på planeringen av ordnandet av examina och utbildning och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation av olika grupper på ett omfattande sätt och man har ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren utvecklar eller ändrar vid behov på planeringen av ordnandet av examina och utbildning utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller utgående från förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>



## Utvärderingsområde 2: Ansökan och antagning som studerande

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för ansökan och antagningen som studerande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för ansökan och antagningen som studerande och fastställt jämlika urvalsprinciper samt eventuella inträdes- och lämplighetsprov samt riktlinjer för att ingripa vid olämplighet i studierna i SORA-examina.</li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren har kundorienterade ansökningstjänster.</li> <li>• <b>Tillgänglighet och åtkomlighet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att ansökan och antagningen som studerande är tillgänglig och åtkomlig, till exempel att informationen är tillgänglig för personer med syn- och hörselnedsättning.</li> <li>• <b>Samarbetspartner och övriga intressentgrupper:</b> Utbildningsanordnaren har klargjort vilka samarbetspartnerna och de andra intressentgrupperna är i ansökningskedet och vid antagningen som studerande.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till riktlinjerna för ansökan till utbildning och för antagningen som studerande.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för ansökan till utbildning och för antagningen som studerande.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om riktlinjerna för ansökan till utbildning och för antagningen som studerande.</li> <li>• <b>Information och kommunikation:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt principerna för informationen och kommunikationen.</li> </ul>
<p><b>Planering av ansökan och antagningen som studerande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har enhetliga rutiner, för att säkerställa att ansökan till utbildningen och antagningen som studerande genomförs i enlighet med de gemensamma målen och riktlinjerna.</li> <li>• <b>Aktörer och ansvar:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt de olika aktörerna och deras ansvar och befogenheter för ansöknings- och antagningsprocesserna samt samarbetet med partnerna och intressentgrupperna.</li> <li>• <b>Kommunikation och information:</b> Utbildningsanordnaren har med beaktande av olika målgrupper planerat kommunikationen och informationen samt kommunikationskanalerna gällande ansökan och antagningen som studerande samt att inte anta en sökande.</li> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att den sökande får tillräckligt med information om ansökan, förutsättningarna för att bli antagen, antagningen samt omprövningsförfarandet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Att söka sig till utbildning och antagning som studerande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för ansökan och antagningen som studerande (t.ex. för följande ärenden: ansökningstider, möjligheter att bekanta sig med utbildningen, sätt att pröva på utbildningen, eventuella inträdes- och lämplighetsprov eller andra intervjuer, aktörer som deltar i urvalet, mottagande av studieplats och reservplats).</li> <li>• <b>Sora:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att ingripa vid olämplighet i studierna (SORA-lagstiftningen).</li> <li>• <b>Hänvisning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att hänvisa sökande till studier, till en annan utbildningsanordnares utbildning eller till någon annan lämplig tjänst.</li> <li>• <b>Säkerställande av genomförandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att ansökan och antagningen som studerande genomförs i enlighet med målen och riktlinjerna.</li> </ul>
<p><b>Genomförandet av ansökan och beslut om antagning som studerande</b></p>	<p><b>Gemensam ansökan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppföljande av planer:</b> Utbildningsanordnaren genomför den gemensamma ansökan i Studieinfo genom att följa Utbildningsstyrelsens årliga tidsplan samt sina egna planer för utbildningsutbudet.</li> <li>• <b>Den sökandes färdigheter:</b> Utbildningsanordnaren bedömer den sökandes färdigheter och förutsättningar att uppnå den examen eller det mål för kunnandet som eftersträvas före antagningen som studerande.</li> <li>• <b>Korrekt uppgifter och antagningen av studerande:</b> Utbildningsanordnaren sparar aktuella och korrekta uppgifter under studievägen. Utbildningsanordnaren genomför antagningen av studerande enligt poängsättningen i gemensam ansökan eller enligt andra fastställda urvalskriterier (t.ex. krävande särskilt stöd).</li> <li>• <b>Mottagande av studieplats:</b> Utbildningsanordnaren tar emot anmälningarna om mottagande av studieplats av studerande som blivit antagna genom gemensam ansökan och beslutar om antagningen som studerande.</li> <li>• <b>Information om inledningen av studierna:</b> Utbildningsanordnaren informerar om inledningen av studierna och därtill hörande åtgärder.</li> <li>• <b>Fortsatt handledning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer den fortsatta handledning som den studerande behöver.</li> </ul> <p><b>Kontinuerlig ansökan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren genomför information om kontinuerlig ansökan enligt sin plan.</li> <li>• <b>Genomförande:</b> Utbildningsanordnaren genomför kontinuerlig ansökan enligt sin plan.</li> <li>• <b>Den sökandes färdigheter:</b> Utbildningsanordnaren bedömer den sökandes kunnande, färdigheter och förutsättningar att uppnå den examen eller det mål för kunnandet som efterskrävas före antagningen som studerande.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beslut med tillhörande information:</b> Utbildningsanordnaren beslutar om antagningen som studerande och om att inte anta en sökande samt informerar sakägarna om besluten och om omprövningsförfarandet utan dröjsmål och inom den angivna tidsplanen.</li> <li>• <b>Information om antagningen:</b> Utbildningsanordnaren informerar den som antagits som studerande om mottagande av studieplatsen samt om inledningen av studierna och om de därtill hörande åtgärderna.</li> <li>• <b>Fortsatt handledning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att en studerande som inte blivit antagen får fortsatt handledning.</li> <li>• <b>Arbetskraftsutbildning:</b> Utbildningsanordnaren har kommit överens med arbetsförvaltningen om de praktiska arrangemangen för genomförandet av ansökan och om rutinerna för antagningen som studerande inklusive tidtabellerna.</li> <li>• <b>Personalutbildning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att komma överens med arbetsplatser om de praktiska arrangemangen för ansökan till personalutbildning och antagningen som studerande.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på ansökan till utbildning och på antagningen som studerande och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och man har ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren utvecklar eller ändrar vid behov processerna för ansökan till utbildning och antagningen som studerande utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

### Utvärderingsområde 3: Utarbetande, uppföljning och uppdatering av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt principer för utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet och dragit upp riktlinjer för bl.a. följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ansvar och befogenheter</li> <li>◦ tidtabeller</li> <li>◦ innehållets omfattning och noggrannhet</li> <li>◦ befogenheter och sätt att godkänna</li> <li>◦ säkerställande av dataskyddet.</li> </ul> </li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om principerna och riktlinjerna för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> </ul>
<p><b>Planering av utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att författningarna och riktlinjerna följs vid utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet samt för att fastställa ansvaret ifråga om dem.</li> <li>• <b>Utarbetande, uppföljning och uppdatering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av de personliga utvecklingsplanerna för kunnandet genomförs enligt utbildningsanordnarens riktlinjer, t.ex.: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ identifiering och erkännande av kunnande</li> <li>◦ avvikelser från kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet</li> <li>◦ anpassning av bedömningen av kunnandet</li> <li>◦ beslutsfattande om särskilt stöd och krävande särskilt stöd</li> <li>◦ förvärvande av kunnande som behövs</li> <li>◦ ordnande av yrkesprov och annat påvisande av kunnande</li> <li>◦ karriärplanering.</li> </ul> </li> <li>• <b>Möjligheter till deltagande:</b> Utbildningsanordnarens rutiner och kontaktkanaler gör det möjligt för den studerande och andra centrala aktörer att på ett kundorienterat sätt delta i de olika faserna av utarbetandet och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personalens kompetens:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ undervisnings- och handledningspersonalen har en omfattande kännedom om de yrkesinriktade examina och handledande utbildningarna och uppbyggnaden av dem samt kännedom om olika sätt att ordna examina och utbildning</li> <li>◦ personalen känner till bestämmelserna om personlig tillämpning</li> <li>◦ personalen har den handledningskompetens som behövs för personlig tillämpning</li> <li>◦ undervisnings- och handledningspersonalen har den kompetens som behövs för att utarbeta, följa upp och uppdatera den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> </ul> </li> <li>• <b>Beaktande av de studerandes behov:</b> Utbildningsanordnarens strukturer och rutiner möjliggör personlig tillämpning utgående från de studerandes behov (till exempel lärmiljöer, handlednings- och stödåtgärder, utbildningsutbud).</li> <li>• <b>Samarbete:</b> Utbildningsanordnarens partnerskap, intressentgrupps- och nätverkssamarbete möjliggör personlig tillämpning utgående från de studerandes behov (till exempel lärmiljöer, handlednings- och stödåtgärder, utbildningsutbud).</li> <li>• <b>Handledning och stöd:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer genom pedagogiska lösningar att de studerande har möjlighet till personliga val, handledning, stöd och särskilt stöd.</li> <li>• <b>Informationssystem:</b> Utbildningsanordnaren har informationssystem som gör det möjligt för alla aktörer (chefer, personal, studerande, arbetsplatshandledare, vårdnadshavare) att dokumentera och följa upp den personliga utvecklingsplanen för kunnandet i enlighet med lagstiftningen om dataskydd.</li> <li>• <b>Elektronisk ärendehantering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner som gör det möjligt att använda elektronisk ärendehantering vid utarbetandet och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet.</li> <li>• <b>Dokumentation:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa kvaliteten, aktualiteten och tillförlitligheten på det som förs in de personliga utvecklingsplanerna för kunnandet.</li> <li>• <b>Informationssäkerhet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa informationssäkerheten ifråga om de personliga utvecklingsplanerna för kunnandet.</li> </ul>
<p><b>Personlig utvecklingsplan för kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med författningarna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att PUK innehåller de uppgifter som krävs enligt författningarna och att PUK utarbetas, följs upp och uppdateras i enlighet med författningarna.</li> <li>• <b>Utarbetande av PUK i samarbete:</b> Utbildningsanordnaren utarbetar PUK tillsammans med den studerande och andra nödvändiga samarbetsparter. Dessa kan bland annat vara: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ arbetsgivaren eller en annan företrädare för arbetsplatsen</li> <li>◦ vårdnadshavaren (ska ha möjlighet att delta när det gäller minderåriga studerande)</li> <li>◦ andra utbildningsanordnare, andra samarbetspartner eller den studerandes eget stödnätverk</li> <li>◦ företrädare för arbets- och näringsmyndigheten.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Den studerandes kunskande och färdigheter:</b> Utbildningsanordnaren utvärderar tillsammans med den studerande hans kunskande och färdigheter att uppnå den examen eller examensdel/-delar eller något annat mål som eftersträvas. Utifrån detta kommer man överens om den studerandes individuella studieväg och målet för förvärvandet av kunskandet samt nödvändiga handlednings- och stödåtgärder.</li> <li>• <b>Lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren planerar tillsammans med den studerande vilka slags lärmiljöer som bäst främjar uppnåendet av kraven på yrkesskicklighet och målen för kunskandet.</li> <li>• <b>Karriärplanering:</b> Utbildningsanordnaren beaktar karriärplaneringen när man utarbetar PUK.</li> <li>• <b>Den studerandes förutsättningar att följa upp PUK:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande har förutsättningar och möjlighet att följa upp och uppdatera PUK.</li> </ul>
<p><b>Identifiering och erkännande av tidigare förvärvat kunskande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rutiner för identifiering:</b> Utbildningsanordnaren har olika rutiner som lämpar sig för olika branscher för att identifiera kunskande som den studerande förvärvat tidigare.</li> <li>• <b>Rutiner för erkännande:</b> Utbildningsanordnaren har fastställda rutiner för erkännande av tidigare förvärvat kunskande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ examensdelar, delområden av gemensamma examensdelar och andra studier i enlighet med ikraftvarande examensgrunder</li> <li>◦ examina, examensdelar, delområden av gemensamma examensdelar i enlighet med andra examensgrunder än de ikraftvarande samt andra studier som bedömts och intygats av en behörig myndighet</li> <li>◦ annat kunskande, som gör det möjligt att avlägga examen, en examensdel eller ett delområde av de gemensamma examensdelarna</li> </ul> </li> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att informera studerande, vårdnadshavare för minderåriga och andra nödvändiga parter till exempel om erkännande av kunskande, beslut om bedömning, kontroll och rättelse av bedömningen samt höjning av vitsord.</li> </ul>
<p><b>Planering av förvärvandet av kunskande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Förvärvande av kunskande som saknas:</b> Utbildningsanordnaren utarbetar för den studerande en plan för förvärvandet av den yrkesskicklighet eller det kunskande som behövs. Planen utgör en del av PUK.</li> <li>• <b>Individuell planering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att förvärvandet av kunskandet planeras individuellt utgående från den studerandes behov per examens- eller utbildningsdel.</li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de pedagogiska lösningarna stöder ett individuellt och kundorienterat förvärvande av kunskande.</li> <li>• <b>Utbildning som ordnas på en arbetsplats:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den utbildning som ordnas på en arbetsplats planeras så att den stöder ett individuellt förvärvande av kunskande och att den vid behov uppdateras.</li> <li>• <b>Behov av studier som stöder studiefärdigheterna:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att identifiera behovet av studier som stöder studiefärdigheterna hos varje enskild studerande.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Behov av handledning och stöd:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Utbildningsanordnaren har tydliga och välfungerande rutiner för att identifiera den studerandes behov av handledning och stöd samt särskilt stöd.</li> <li>◦ Utbildningsanordnaren har rutiner för att besluta om särskilt stöd och krävande särskilt stöd.</li> <li>◦ Utbildningsanordnaren gör det möjligt att förvärva den yrkesskicklighet och det kunnande som behövs med beaktande av den studerandes färdigheter och behov samt behov av särskilt stöd (inkl. studier som stöder studiefärdigheterna, avvikelse från kraven på yrkesskicklighet eller målen för kunnandet, anpassning av bedömningen av kunnandet).</li> </ul> </li> <li>• <b>Avvikelse och anpassning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att man vid behov hör den studerandes lagliga företrädare eller vårdnadshavare innan man avviker från kraven på yrkesskicklighet eller målen för kunnandet eller anpassar bedömningen av kunnandet samt har rutiner för beslut om dessa.</li> </ul>
<p><b>Planering av påvisandet av kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planering av påvisandet av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren planerar tillsammans med den studerande påvisandet av yrkesskicklighet eller kunnande individuellt per examens- eller utbildningsdel som en del av PUK.</li> <li>• <b>Planering av yrkesprov:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man kommer överens om följande saker som en del av utarbetandet och uppdateringen av PUK: tidpunkterna, innehållet och miljöerna för yrkesprovet samt bedömarna av kunnandet.</li> <li>• <b>Avvikelse:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att man vid behov hör den studerandes lagliga företrädare eller vårdnadshavare innan beslut om anpassning av bedömningen av kunnandet fattas.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutinerna för utarbetandet, uppföljningen och uppdateringen av den personliga utvecklingsplanen för kunnandet utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 4: Förvärvande av kunnande

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för förvärvande av kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ kundorientering och personlig tillämpning vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ arbetslivsorientering vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ genomförandet av kompetensinriktningen vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ val av samarbetspartner och samarbete vid förvärvandet av kunnande</li> <li>◦ stödåtgärder och tjänster för välbefinnande i samband med studierna</li> <li>◦ lärmiljöer och förflyttningar vid förvärvande av kunnande</li> <li>◦ uppföljning av förvärvandet av kunnande och bedömning av kunnandet.</li> </ul> </li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och de andra centrala intressentgrupperna har den information de behöver om riktlinjerna för förvärvandet av kunnande.</li> </ul>
<p><b>Planering av förvärvandet av kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beslut om innehållet och ordnandet:</b> Utbildningsanordnaren har fattat beslut om utbildningsutbudet, innehållet och ordnandet enligt examens- och utbildningsgrunderna.</li> <li>• <b>Kundorienteringen i förvärvandet av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att utbudet, innehållet och genomförandet av utbildningen motsvarar kundernas behov.</li> <li>• <b>Förvärvandet av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för planeringen och beslutsfattandet kring följande områden: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ personlig tillämpning</li> <li>◦ identifiering och erkännande av kunnande</li> <li>◦ förvärvande av det kunnande som saknas</li> <li>◦ avvikelse från kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet</li> <li>◦ anpassning av bedömningen av kunnandet</li> <li>◦ handledning, stöd, särskilt stöd och krävande särskilt stöd</li> <li>◦ uppdateringen av PUK ifråga om förvärvandet av kunnande utgående från den studerandes behov.</li> </ul> </li> <li>• <b>Lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att planera genomförandet av förvärvandet av kunnande i olika lärmiljöer, vid behov i samarbete med andra aktörer som ordnar utbildning samt med arbets- och näringslivet.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ordnande av studier som stöder studiefärdigheterna:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att ordna studier som stöder studiefärdigheterna.</li> <li>• <b>Personlig uppföljning av den studerande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att följa upp utvecklingen av kunnandet och för handledning vid rätt tidpunkt.</li> <li>• <b>Respons på utvecklingen av kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att de studerande får handledande och uppmuntrande respons på utvecklingen av kunnandet vid rätt tidpunkt.</li> <li>• <b>Handledning och stöd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att erbjuda handledning, stöd, särskilt stöd och krävande särskilt stöd i samband med förvärvandet av kunnande enligt de studerandes behov.</li> <li>• <b>Digitalisering:</b> Utbildningsanordnaren planerar hur digitaliseringen kan användas vid förvärvandet av kunnande.</li> </ul>
<p><b>Undervisning och handledning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Att uppnå kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande i alla lärmiljöer får sådan undervisning och handledning som gör det möjligt för den studerande att enligt PUK uppnå kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet enligt examens- eller utbildningsgrunderna.</li> <li>• <b>Att verka som medlem i samhället:</b> Utbildningsanordnarens rutiner stöder de studerandes utveckling till goda, harmoniska och bildade människor och samhällsmedlemmar.</li> <li>• <b>Personlig utveckling:</b> Utbildningsanordnarens rutiner främjar i enlighet med PUK sådana kunskaper och färdigheter som de studerande behöver med tanke på förutsättningarna för fortsatta studier, en yrkesmässig utveckling, fritidsintressen och en mångsidig personlighetsutveckling.</li> <li>• <b>Aktörernas deltagande:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de olika aktörerna medverkar i frågor som gäller undervisning och handledning utgående från de studerandes behov. Informationen sprids på ändamålsenligt sätt mellan de olika aktörerna.</li> <li>• <b>Överensstämmelse med PUK:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer och främjar att den studerande får undervisning, handledning, stöd, särskilt stöd och krävande särskilt stöd och andra stödåtgärder enligt PUK i alla de planerade lärmiljöerna: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ undervisnings- och handledningspersonalen undervisar, handleder och genomför stödåtgärder i den utbildning som ordnas i läroanstalterna och på arbetsplatserna samt i andra lärmiljöer som läroanstalten använder</li> <li>◦ arbetsplatshandledarna handleder, ger respons på utvecklingen av kunnandet och bedömer kunnandet på arbetsplatserna</li> <li>◦ genom att följa genomförandet av undervisningen, handledningen, stödet och det särskilda stödet samt bedömningen enligt PUK.</li> </ul> </li> <li>• <b>Utbildning som ordnas på en arbetsplats:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att det i utbildningen för grundexamen ingår utbildning som ordnas på en arbetsplats i praktiska arbetsuppgifter om den studerande inte har arbetserfarenhet inom branschen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibilitet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande kan övergå från ett sätt att avlägga utbildningen till ett annat (t.ex. utbildningsavtal, läroavtal) på ett flexibelt sätt och med handledning.</li> <li>• <b>Uppdatering av PUK:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att uppdatera PUK. De ändringar som gjorts vid uppdateringen beaktas och de påverkar genomförandet av undervisningen och handledningen samt stödåtgärderna.</li> </ul>
<p><b>Respons på utvecklingen av den studerandes kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppföljning av utvecklingen av kunnandet:</b> Undervisnings- och handledningspersonalen följer upp och dokumenterar hur den studerandes kunnande utvecklas tillsammans med den studerande och andra aktörer (t.ex. vårdnadshavaren, arbetsgivaren och studerandevården).</li> <li>• <b>Respons från aktörerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får respons på utvecklingen av kunnandet enligt PUK av läraren, arbetsplatshandledaren och annan handledningspersonal.</li> <li>• <b>Handledande och uppmuntrande respons:</b> Undervisnings- och handledningspersonalen ger respons på hur den studerandes kunnande har utvecklats, så att man genom responsen handleder och uppmuntrar den studerande att nå målen enligt PUK och utvecklar den studerandes förutsättningar för självbedömning.</li> <li>• <b>Självbedömning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får möjlighet att systematiskt utvärdera utvecklingen av sitt eget kunnande och att resultaten av självbedömningen påverkar undervisningen och handledningen.</li> </ul>
<p><b>Studie- och karriärplanering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Studiehandledning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får tillräcklig individuell och annan nödvändig studiehandledning.</li> <li>• <b>Karriärplanering:</b> Utbildningsanordnaren främjar förvärvandet eller uppdateringen av kunnandet enligt den studerandes personliga mål (t.ex. övergång till arbetslivet/sysselsättning, fortsatta studier eller yrkesverksamhet). Den studerande får information om branschen och arbetsgivarna, så att den studerande kan planera sin karriär under och efter studierna.</li> <li>• <b>Övergångar:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande vid behov kan övergå från en examen eller utbildning till en annan på ett flexibelt sätt och med handledning och vid behov kan hänvisas till en annan utbildningsanordnare.</li> </ul>
<p><b>Särskilt stöd och krävande särskilt stöd</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Särskilt stöd och krävande särskilt stöd:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att en studerande som har rätt till särskilt stöd eller krävande särskilt stöd får pedagogiskt stöd enligt den studerandes mål och förutsättningar samt att man erbjuder hen särskilda undervisnings- och studiearrangemang. Utbildningsanordnaren säkerställer också att stödet främjar en total rehabilitering av den studerande i samarbete med andra serviceproducenter.</li> <li>• <b>Avvikelse från kraven på yrkesskicklighet eller målen för kunnandet och anpassning av bedömningen av kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att avvikelse från kraven på yrkesskicklighet eller målen för kunnandet och anpassning av bedömningen genomförs enligt den studerandes individuella behov.</li> </ul>

<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på förvärvandet av kunskande och på processerna för det och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper, och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förvärvandet av kunskande och processerna för det utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 5: Lärmiljöer

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för lärmiljöerna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för lärmiljöerna och fastställt principer för dem.</li> <li>• <b>Överensstämmelse med strategin och anordnartillståndet:</b> Lärmiljöerna främjar att utbildningsanordnaren uppnår målen inom ramen för anordnartillståndet.</li> <li>• <b>Mångsidighet, åtkomlighet och tillgänglighet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att det erbjuds olika, åtkomliga och tillgängliga lärmiljöer (inkl. digitala lärmiljöer) för de studerande.</li> <li>• <b>Arbetslivsorienterade och ändamålsenliga lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man tillsammans med arbetslivet bedömer att lärmiljöerna är arbetslivsorienterade och ändamålsenliga.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om de centrala riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för lärmiljöerna.</li> </ul>
<p><b>Planering av lärmiljöerna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med examensgrunderna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att lärmiljöerna är heltäckande i relation till examensgrunderna och att de främjar uppnåendet av yrkesskickligheten i enlighet med examensgrunderna.</li> <li>• <b>Hållbar utveckling:</b> Utbildningsanordnaren planerar lärmiljöerna så att de är ekonomiskt, socialt, ekologiskt, kulturellt och etiskt hållbara.</li> <li>• <b>Tidsenliga lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att läroanstaltens lärmiljöer är ändamålsenliga och fungerande och att de motsvarar verksamhetsmiljöerna i arbetslivet.</li> <li>• <b>Samhörighet och trivsel:</b> Utbildningsanordnaren planerar sina lärmiljöer så att de stöder samhörighet och främjar trivsel.</li> <li>• <b>Val av lärmiljöer:</b> Lärmiljöerna för den studerandes förvärvande av kunnskap väljs tillsammans med den studerande.</li> <li>• <b>Samarbete vid planering av lärmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att tillsammans med arbetslivet och andra samarbetspartner gemensamt planera och välja lärmiljöer som är ändamålsenliga och stöder den studerandes utveckling av kunnskap regionalt, nationellt och internationellt.</li> <li>• <b>Handledning och stöd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att de studerande har tillgång till fungerande handledning, stöd och särskilt stöd i olika lärmiljöer.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trygghet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa tryggheten i sina lärmiljöer. Utbildningsanordnaren har en plan för användning av disciplinära åtgärder och därtill hörande rutiner.</li> </ul>
<b>Användning av lärmiljöer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Möjlighet till flexibilitet och individualitet:</b> Lärmiljöerna gör det möjligt för den studerande att framskrida smidigt och individuellt i sina studier. Utbildningsanordnaren möjliggör vid behov en smidig övergång mellan olika lärmiljöer.</li> <li>• <b>Förvärvandet av kunskande:</b> Lärmiljöerna stöder den studerandes förvärvande av kunskande enligt PUK.</li> <li>• <b>Påvisande och bedömning av kunskandet:</b> Påvisandet av kunskandet ordnas i yrkesprovsmiljöer enligt planen för bedömning av kunskandet och enligt PUK.</li> <li>• <b>Pedagogisk verksamhet:</b> Lärmiljöerna stöder undervisnings- och handledningspersonalens pedagogiska arbete.</li> <li>• <b>Undervisnings- och handledningspersonalens färdigheter:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa undervisnings- och handledningspersonalens färdigheter i att flexibelt och ändamålsenligt använda lärmiljöerna med beaktande av PUK och säkerheten.</li> </ul>
<b>Säkerhet i lärmiljöerna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Säkerhet:</b> Utbildningsanordnaren har godkända ordningsregler/-bestämmelser, rutiner och instruktioner för säkerställandet av säkerheten i sina lärmiljöer.</li> <li>• <b>Indragning av studierätten:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för indragning av studierätten, för inhämtande av information kring den samt för återställande av studierätten. Personalen känner till rutinerna och agerar enligt dem.</li> <li>• <b>Granskning och omhändertagande av de studerandes saker:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för granskning och omhändertagande av de studerandes saker. Personalen känner till rutinerna och agerar enligt dem.</li> </ul>
<b>Uppföljning och utvärdering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på lärmiljöerna, till exempel om lämpligheten med tanke på förvärvande och påvisande av kunskande, funktionaliteten och användbarheten, säkerheten och trivseln, samt inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper. Det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<b>Förbättring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lärmiljöerna utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 6: Utbildning som ordnas på en arbetsplats (innehåller läroavtal och utbildningsavtal)

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för den utbildning som ordnas på en arbetsplats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för utbildningen som ordnas på en arbetsplats och fastställt principer för den, till exempel angående följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ möjligheten för den studerande att smidigt och individuellt framskrida i sina studier enligt PUK</li> <li>◦ uppbyggandet av partnerskap och prioritering</li> <li>◦ organisering, ansvar och befogenheter.</li> </ul> </li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man säkerställer att den utbildning som ordnas på en arbetsplats är kundorienterad med tanke på de studerande och arbets- och näringslivet.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Säkerställande av förutsättningarna och dokumentation:</b> Utbildningsanordnaren har dokumenterade rutiner för att säkerställa förutsättningarna för den utbildning som ordnas på en arbetsplats och genomförandet av utbildningen enligt överenskomna principer och rutiner.</li> </ul>
<p><b>Planering av den utbildning som ordnas på en arbetsplats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Säkerställande av förutsättningarna för anordnandet:</b> Utbildningsanordnaren har kundinriktade rutiner för att säkerställa att förutsättningarna för att ingå avtal med arbetsgivarna om ordnande av läroavtalsutbildning och utbildningsavtal uppfylls.</li> <li>• <b>Ansvar gällande ingående av avtal:</b> Utbildningsanordnaren har tydligt fastställt ansvarsområdena för ingående av avtal med arbetsgivarna.</li> <li>• <b>Individuella studievägar:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner som möjliggör en ändamålsenlig användning av olika lärmiljöer inom de studerandes individuella studievägar.</li> <li>• <b>Resursfördelning:</b> Utbildningsanordnaren har fördelat resurser för planering och genomförande av den utbildning som ordnas på en arbetsplats i relation till sina mål.</li> </ul>

<p><b>Partnerskap och annat samarbete i den utbildning som ordnas på en arbetsplats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Partnerskap i arbetslivet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att bygga upp, upprätthålla och utveckla partnerskap i arbetslivet i den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Arbetslivskontakter:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetet med arbetsgivarna genomförs enligt planen och att det är smidigt.</li> <li>• <b>Utbildning av arbetsplatshandledare:</b> Utbildningsanordnaren planerar och genomför utbildningar av arbetsplatshandledare utgående från de behov som samarbetspartnerna i arbetslivet har.</li> <li>• <b>Säkerställande av att studierna framskrider:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att regelbundet tillsammans med arbetsplatsen säkerställa att studierna framskrider enligt planen.</li> </ul>
<p><b>Studerandeariktningen i den utbildning som ordnas på en arbetsplats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med kraven på yrkesskicklighet:</b> Undervisningspersonalen säkerställer att den utbildning som ordnas på en arbetsplats genomförs med handledning enligt kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna och med bedömning enligt bedömningskriterierna.</li> <li>• <b>Arbetsplatsens lämplighet för den studerande:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ den studerande har färdigheter och kunnande att förvärva kunnande på en arbetsplats (till exempel skedet i studierna, färdigheter att övergå till arbetslivet, tillräckliga arbetslivsfärdigheter)</li> <li>◦ arbetsplatsen är lämplig som lärmiljö (till exempel arbetsuppgifter som gör det möjligt att nå det kunnande som ställts upp som mål, handledningsresursen, säkerheten, åtkomligheten och tillgängligheten)</li> <li>◦ aktörerna har en gemensam uppfattning om målen och ordnandet av utbildningen på en arbetsplats</li> <li>◦ förvärvandet av kunnandet som sker på arbetsplatsen genomförs enligt den studerandes personliga utvecklingsplan</li> <li>◦ handlednings- och stödåtgärder som den studerande behöver är tillgängliga.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Avtal: utbildningsavtal och läroavtal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppgörande, uppföljning och uppdatering av avtal:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att göra upp, följa upp och uppdatera utbildnings- och läroavtal för regionala, nationella och internationella arbetsplatser.</li> <li>• <b>Säkerställande av arbetsplatsens förutsättningar:</b> Utbildningsanordnarens företrädare som ingår avtalet säkerställer att arbetsplatsen har förutsättningar att ordna och upprätthålla utbildning som uppfyller den studerandes behov av kunnande.</li> <li>• <b>Studiesociala förmåner:</b> Utbildningsanordnaren och arbetsgivaren kommer i samband med att avtalet ingås i samarbete med den studerande överens om de studiesociala förmånerna och hur de ska ordnas i praktiken.</li> <li>• <b>Flexibla övergångar:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för hur den studerande kan övergå från utbildningsavtal till läroavtal och tvärtom.</li> <li>• <b>Utbildningsersättning i läroavtalsutbildning:</b> Utbildningsanordnaren har riktlinjer för betalning av utbildningsersättningar enligt den studerandes behov av handledning.</li> </ul>

<p><b>Handledning och stöd på arbetsplatsen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Information om formerna för att genomföra utbildning:</b> Utbildningsanordnaren främjar att personer söker sig till läroavtalsutbildning eller utbildning som grundar sig på utbildningsavtal genom att informera om dessa alternativ för att ordna utbildning på en arbetsplats och om möjligheterna att flexibelt övergå mellan dem.</li> <li>• <b>Handledningskunnande och resurser till det:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att en arbetsplatshandledare har utsetts och att hen har tillräckligt kunnande och tillräckliga resurser för handledningsuppgiften, vid behov även med beaktande av behoven hos studerande som behöver särskilt stöd.</li> <li>• <b>Handledning och respons:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får tillräcklig handledning och respons på utvecklingen av sitt kunnande.</li> <li>• <b>Särskilt stöd och krävande särskilt stöd:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att studerande som behöver särskilt stöd eller krävande särskilt stöd får den handledning de behöver och att ändamålsenligheten i handledningen och stödet följs upp och utvärderas samt ändras vid behov.</li> <li>• <b>Den ansvarigas stöd:</b> Utbildningsanordnaren har en utsedd ansvarig person som stöder arbetsplatshandledaren och den studerande under den utbildning som ordnas på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Hänvisning till yrkesprov:</b> Utbildningsanordnarens företrädare säkerställer i samarbete med arbetsplatshandledaren att den studerande har färdigheter att övergå till yrkesprovet.</li> <li>• <b>Karriärplanering:</b> Utbildningsanordnarens företrädare diskuterar med den studerande vilka mål den studerande har efter studierna och stöder den studerande i att uppnå dessa.</li> </ul>
<p><b>Påvisande av kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Handledning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att påvisandet av kunnandet planeras i samarbete med läraren/handledaren, arbetsgivarens företrädare och den studerande och förs in i PUK.</li> <li>• <b>Yrkesprov:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att yrkesprovet genomförs enligt planen och vid behov genom att bedömningen av kunnandet kompletteras på andra sätt.</li> <li>• <b>Yrkesprov utan att delta i utbildning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att erbjuda möjligheten att avlägga examen eller en examensdel utan att delta i examensutbildning.</li> <li>• <b>Bedömning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att bedömarna har tillräcklig yrkesskicklighet och tillräckligt kunnande ifråga om den examen eller examensdel som ska bedömas samt är tillräckligt insatta i bedömning och i grunderna för den examen som ska avläggas.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på den utbildning som ordnas på en arbetsplats och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>



**Förbättring**

- Utbildningen som ordnas på en arbetsplats utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.
- Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.

## Utvärderingsområde 7: Påvisande, bedömning och intygande av kunnande

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för påvisande, bedömning och intygande av kunnande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har i sin plan för bedömningen av kunnande separat för varje examen eller utbildning dragit upp riktlinjer för identifiering och erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnande. Planen utgör en del av kvalitetsledningssystemet.</li> <li>• <b>Samarbete med arbetslivet:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt centrala partnerskap i arbetslivet samt dragit upp riktlinjer för samarbetet och målen för det vid påvisande, bedömning och intygande av kunnande.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för identifiering och erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnande.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för identifiering och erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnande.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och centrala intressentgrupper har den information de behöver om riktlinjerna för identifiering och erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnande.</li> </ul>
<p><b>Planering av identifiering och erkännande, påvisande, bedömning och intygande av kunnande.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planen för bedömning av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren har en godkänd plan för bedömning av kunnandet enligt examen eller utbildning eller vid behov på en mer detaljerad nivå.</li> <li>• <b>Uppdatering av planen för bedömning av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för uppdatering av planen för bedömning av kunnande.</li> <li>• <b>Innehåll i planen för bedömning av kunnande:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att planen för bedömning av kunnande följer minimikraven på informationsinnehållet i planen för bedömningen av kunnande och att den innehåller ändamålsenliga verksamhetssätt och rutiner för att genomföra bedömningen av kunnande, till exempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Identifiering och erkännande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner som följer bestämmelserna om identifiering och erkännande av tidigare förvärvat kunnande.</li> <li>◦ <i>Påvisande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att kunnandet i examensutbildning visas genom att utföra praktiska arbetsuppgifter i verkliga arbetssituationer och arbetsprocesser och endast av grundad anledning någon annanstans än på en arbetsplats.</li> <li>◦ <i>Annat påvisande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att påvisandet av kunnandet någon annanstans än i verkliga arbetssituationer är motiverat och möjligt.</li> <li>◦ <i>Påvisande av kunnande i gemensamma examensdelar:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för påvisande av kunnandet i gemensamma examensdelar, som innebär att kunnandet i gemensamma examensdelar vid behov kan visas på något annat sätt än genom yrkesprov.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Bedömning av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att kunnandet bedöms mångsidigt och separat för varje examensdel/utbildningsdel enligt examens- och utbildningsgrunderna och att ett bedömningsbeslut fattas.</li> <li>◦ <i>Intygande av kunnande:</i> Utbildningsanordnaren har gemensamma rutiner för att säkerställa intygandet av kunnandet, t.ex. examensbetyg.</li> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för hur man informerar om innehållet i planen för bedömning av kunnande (bl.a. påvisande och bedömning av kunnandet) för personalen, de studerande, vårdnadshavare och andra intressentgrupper.</li> <li>• <b>Dokumentation och tillgänglighet:</b> Planen för bedömning av kunnande har dokumenterats och den är tillgänglig för de centrala aktörerna.</li> <li>• <b>Användning av uppföljnings- och utvärderingsinformation:</b> Utbildningsanordnaren använder sig av respons som kvalitetsledningssystemet producerar och annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation vid uppdatering och utveckling av planen för bedömning av kunnande.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning av utvecklingen av kunnandet:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppföljning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att följa med utvecklingen av den studerandes kunnande, avläggandet av examensdelarna och examen samt avläggandet av utbildningsdelar eller utbildning.</li> <li>• <b>Respons:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att den studerande får respons på utvecklingen av sitt kunnande.</li> <li>• <b>Hänvisning till yrkesprov och till påvisande av annat kunnande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att man hänvisar den studerande till att visa sitt kunnande så snart som möjligt efter att det nödvändiga kunnandet har förvärvats.</li> </ul>
<p><b>Påvisande av kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Påvisande av kunnandet i PUK:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man i den studerandes PUK har kommit överens om påvisandet av kunnandet per examens- eller utbildningsdel (bl.a. sätten att visa kunnandet, tidpunkter, innehåll, yrkesprovsmiljöer, bedömare av kunnandet)</li> <li>• <b>Samplanering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att påvisandet av kunnandet planeras individuellt och tillsammans med de studerande och arbetslivet.</li> <li>• <b>Yrkesprovsmiljöer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att yrkesprovsmiljöerna gör det möjligt att visa det kunnande som är fastställt i examensgrunderna.</li> <li>• <b>Påvisande av kunnandet i examensutbildning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att en studerande i examensutbildning visar sitt kunnande genom att utföra praktiska arbetsuppgifter (yrkesprov) i enlighet med examensgrunderna, planen för bedömning av kunnande samt PUK. Endast av grundad anledning kan yrkesprovet ordnas någon annanstans än på en arbetsplats.</li> <li>• <b>Påvisande av kunnandet på annat sätt:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att påvisandet av kunnandet någon annanstans än i verkliga arbetssituationer är motiverat och möjligt (t.ex. säkerhet, ålder som krävs för arbetsuppgifterna, arbetsplatsens tillgänglighet) och att den ena bedömaren är en bedömare från arbetslivet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Påvisande av kunnandet i gemensamma examensdelar:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för påvisande av kunnandet i gemensamma examensdelar som innebär att kunnandet i gemensamma examensdelar vid behov kan visas på något annat sätt än genom yrkesprov.</li> <li>• <b>Påvisande av kunnandet i handledande utbildningar:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för hur den studerande kan visa sitt kunnande på annat sätt än i ett yrkesprov.</li> <li>• <b>Påvisande av kunnandet utan att delta i utbildning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner som gör det möjligt att visa kunnandet i en examen eller examensdel utan att delta i utbildning.</li> </ul>
<p><b>Val, utnämning och introduktion av bedömare av kunnandet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Val och utnämning av bedömare i yrkesinriktade examensdelar:</b> Utbildningsanordnaren väljer och utser bedömarna, av vilka den ena bedömaren ska vara en lärare eller av särskilda skäl någon annan företrädare för utbildningsanordnaren och den andra ska företräda arbetslivet. Utbildningsanordnaren säkerställer att man avviker från detta endast av särskilda skäl.</li> <li>• <b>Val och utnämning av bedömare i handledande utbildningar och delområden av gemensamma examensdelar:</b> Utbildningsanordnaren väljer och utser en lärare eller av särskilda skäl någon annan företrädare för utbildningsanordnaren att besluta om bedömningen.</li> <li>• <b>Jäv:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att bedömarna inte är jäviga (förvaltningslagen).</li> <li>• <b>Bedömarnas kompetens och introduktion:</b> Utbildningsanordnaren introducerar bedömarna och säkerställer att bedömarna har tillräcklig yrkesskicklighet, tillräckligt kunnande och tillräcklig bedömningskompetens samt är insatta i de ifrågavarande examensgrunderna eller den ifrågavarande examensdelen, delområdet av gemensamma examensdelar eller den handledande utbildningen.</li> </ul>
<p><b>Bedömning av kunnandet och bedömningsbeslut</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med examens- eller utbildningsgrunderna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att bedömningen följer examens- eller utbildningsgrunderna och baserar sig på kriterierna.</li> <li>• <b>Bedömningsmetoder:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ vid bedömningen använder mångsidiga bedömningsmetoder, som gör det möjligt att bedöma uppnåendet av yrkesskickligheten och kunnandet heltäckande och i enlighet examensgrunderna.</li> <li>◦ vid bedömningen använder metoder som ger motiveringar för bedömningen och ett sådant bedömningsmaterial som uppfyller kraven i examens- eller utbildningsgrunderna.</li> </ul> </li> <li>• <b>Självbedömning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande har möjlighet och färdigheter till självbedömning av sitt kunnande.</li> <li>• <b>Bedömningsbeslut:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för bedömning av examensdelar och delområden av gemensamma examensdelar och för att fatta ett bedömningsbeslut.</li> <li>• <b>Dokumentation och arkivering av bedömningsmaterialet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för dokumentation och arkivering av bedömningsmaterialet.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Möjlighet att ta del av bedömningsmaterialet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner med vilka man säkerställer att den studerande och bedömarna av kunnandet har möjlighet att skriftligt eller på annat sätt ta del av det sparade bedömningsmaterial som uppstått i samband med bedömningen av kunnandet.</li> <li>• <b>Dokumentation:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Utbildningsanordnarens informationssystem möjliggör en ändamålsenlig och kundorienterad dokumentation av bedömningen av kunnandet och av bedömningsbeslutet.</li> <li>◦ Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att dokumentationen av bedömningen av kunnandet och av bedömningsbeslutet är aktuell och korrekt.</li> </ul> </li> <li>• <b>Anpassning av bedömningen av kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för hur bedömningen av kunnandet hos en studerande som får särskilt stöd kan anpassas och en individuell bedömning av kunnandet utarbetas i den omfattning det är nödvändigt med beaktande av den studerandes personliga mål och färdigheter.</li> <li>• <b>Avvikelse från kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner, med vilka kunnandet bedöms genom att jämföra det med de mål som ställts upp i den studerandes personliga utvecklingsplan för kunnandet, om avvikelse har gjorts från kraven på yrkesskicklighet eller målen för kunnandet.</li> </ul>
<p><b>Kontroll och rättelse av bedömningen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren informerar de studerande om rutinerna för kontroll och rättelse av bedömningen.</li> <li>• <b>Kontroll av bedömningen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att om en studerande begär kontroll av bedömningen, ska bedömarna fatta beslut om en kontroll av bedömningen utan obefogat dröjsmål.</li> <li>• <b>Rättelse av bedömningen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att en studerande som deltar i examensutbildning känner till att det är möjligt att hos arbetslivskommissionen skriftligen begära rättelse. Utbildningsanordnaren säkerställer att en studerande som deltar i handledande utbildning känner till att det är möjligt att hos rektorn skriftligen begära rättelse av ett beslut om kontroll av bedömningen.</li> </ul>
<p><b>Omtagning och höjning av vitsord</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Omtagning och höjning av vitsord:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande har möjlighet att ta om påvisandet av kunnandet om den studerandes kunnande bedöms som underkänt samt att höja ett godkänt vitsord.</li> <li>• <b>Höjning av vitsord på betyget efter att utbildningen avslutats:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för höjning av vitsord på betyg som utfärdats över avlagd examen eller genomförd handledande utbildning.</li> </ul>

<p><b>Utfärdande av betyg</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utfärdande av betyg:</b> Rutinerna för att utfärda betyg har beskrivits och dokumenterats.</li> <li>• <b>Uppföljning:</b> Man följer upp verksamheten enligt rutinerna: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ avläggandet av en examensdel/-delar eller en utbildningsdel/-delar eller en hel examen eller utbildning i enlighet med uppbyggnaden av examen eller utbildningen</li> <li>◦ ser till att författningar och anvisningar följs i verksamheten</li> <li>◦ teknisk och innehållsmässig granskning</li> <li>◦ fungerande informationssystem, säkerställande av att uppgifterna är korrekta och ges vid rätt tidpunkt (inkl. överföringar av information till KOSKI-systemet)</li> <li>◦ ser till personalens kompetens och uppföljning av hur arbetsfördelningen fungerar</li> <li>◦ säkerställande av att betygen med bilagor är korrekta och har en jämn kvalitet (inkl. layout och verbala bedömningar)</li> <li>◦ granskning av att bilagorna är riktiga, t.ex. att studieregisterutdraget följer examensgrunderna och uppbyggnaden av examen.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på påvisandet, bedömningen och intygandet av kunnande och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Påvisandet, bedömningen och intygandet av kunnande utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 8: Resultat och effekter av examina och utbildning

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för resultaten och effekterna av examina och utbildning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål och fastställt indikatorer och deras målvärden för resultaten och effekterna av examina och utbildning samt fastställt de centrala principerna för främjandet av resultat och effekter.</li> <li>• <b>Dokumentation av målen:</b> Utbildningsanordnarens mål för resultaten och effekterna av examina och utbildning har dokumenterats.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen, riktlinjerna, indikatorerna och deras målvärden för resultaten och effekterna av examina och utbildning.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för resultaten och effekterna av examina och utbildning.</li> </ul>
<p><b>Planering av främjandet av resultaten och effekterna av examina och utbildning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prognostisering:</b> Utbildningsanordnaren prognostiserar resultat och effekter samt påverkande faktorer.</li> <li>• <b>Samarbete:</b> Utbildningsanordnaren samarbetar med andra aktörer inom verksamhetsområdet för att främja resultaten och effekterna av examina och utbildning.</li> <li>• <b>Rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att följa upp resultaten och effekterna samt för att främja att målen uppnås.</li> <li>• <b>Delaktighet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner genom vilka personalen, de studerande, företrädare för arbetslivet och andra intressentgrupper kan delta i främjandet av resultaten och effekterna av examina och utbildning.</li> <li>• <b>Mätare:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt centrala mätare för utbildningens resultat och effekter i den riktning som angetts i utbildningsanordnarens strategiska mål.</li> <li>• <b>Personalen känner till rutinerna för uppföljning:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att introducera personalen i mätarna för resultat och effekter och i hur man med dessa följer upp och utvärderar resultat och effekter för hela organisationen och för det egna arbetet.</li> <li>• <b>Användning av jämförelseuppgifter:</b> Utbildningsanordnaren jämför den egna verksamhetens resultat med den nationella nivån, andra motsvarande utbildningsanordnarens och verksamhetsenheters resultat, till exempel de studerandes kunnande, avläggandet av examina och examensdelar, sysselsättningen och övergången till fortsatta studier eller studier för examensutbildning. Utbildningsanordnaren har rutiner för att använda sig av jämförelseuppgifter vid utvecklingen av verksamheten.</li> <li>• <b>Riktad information:</b> Informationen är tillgänglig så att varje användare får den information om resultaten och effekterna som är viktig med tanke på det egna arbetet.</li> </ul>

**Genomförande av främjandet av resultaten och effekterna av examina och utbildning**

- **Rutiner:** Utbildningsanordnaren främjar resultaten och effekterna av examina och utbildning samt deras kvalitet enligt överenskomna rutiner.
- **Omfattning:** Rutinerna för resultaten och effekterna av examina och utbildning analyseras ur olika utbildningsområdets, enheters och funktioners synvinkel.
- **Ansvarsområden:** Ansvarsområdena för processer som främjar resultaten och effekterna av examina och utbildning är tydliga, t.ex. har man fastställt ägarna av processerna.
- **Informationens tillgänglighet och aktualitet:** Information om resultaten och effekterna är lättillgänglig för alla användare och den är aktuell och lätt att använda.
- **Den studerande:** Utbildningsanordnaren främjar och följer upp resultaten och effekterna av examina och utbildning utgående från hur den studerande uppnår sina personliga mål, till exempel avläggandet av examen eller examensdelar, sysselsättning eller fortsatta studier.
- **Personalen:** Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa till exempel personalens kompetens och resursfördelning för att främja resultaten och effekterna av examina och utbildning.
- **Informationshantering och ledning genom information:** Utbildningsanordnaren har beskrivit helheten för strategin, processerna, informationshanteringen och informationssystemen.
- **Rutiner för informationshantering och ledning genom information:** Utbildningsanordnaren har rutiner för att hantera information och grunda sina beslut på information.
- **Användarstöd:** Utbildningsanordnaren har ett fungerande användarstöd i digitala tjänster för personalen, de studerande och arbetslivets företrädare.
- **Pedagogiska lösningar:** Utbildningsanordnaren främjar med sina pedagogiska lösningar resultaten och effekterna av examina och utbildning.
- **Arbetsplatserna och det regionala näringslivet:** Utbildningsanordnaren främjar och följer upp resultaten och effekterna av examina och utbildning till exempel genom att samla in respons från arbetsplatser och olika arbetslivsforum.
- **Samhället:** Utbildningsanordnaren främjar och följer upp resultaten och effekterna av examina och utbildning ur hela samhällets synvinkel, till exempel fördelning av utbildningsplatser, sysselsättning, integration i samhället och förebyggande av marginalisering.
- **Utbildningsanordnaren:** Utbildningsanordnaren främjar och följer upp resultaten och effekterna av examina och utbildning ur alla ovannämnda synvinklar samt ur verksamhetsförutsättningarnas och ekonomins synvinkel.
- **Kontinuerlig uppföljning:** Utbildningsanordnaren har en systematisk rutin för kontinuerlig uppföljning av resultaten och effekterna av examina och utbildning och deras kvalitet.



<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på rutinerna för att främja resultaten och effekterna av examina och utbildning och på tillämpningen av dem och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering av resultaten och effekterna av examina och utbildning och deras kvalitet.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutinerna för att främja resultaten och effekterna av examina och utbildning utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsomgivningen.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 9: Strategisk planering

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för strategisk planering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har mål och riktlinjer bl.a. för följande saker som berör den strategiska planeringen: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ öppenhet</li> <li>◦ kontinuitet och cykel</li> <li>◦ framtidsorientering och prognostisering</li> <li>◦ sammankoppling av utbildningsanordnarens strategi med regionens, näringslivets eller landskapets strategi</li> <li>◦ främjande av de utbildningspolitiska målen</li> <li>◦ inriktning på ett tema (t.ex. hållbar utveckling, internationalisering).</li> </ul> </li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för den strategiska planeringen.</li> <li>• <b>Samarbetsparterna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetsparterna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om riktlinjerna för den strategiska planeringen.</li> <li>• <b>Personalens deltagande i strategiarbetet:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man säkerställer att personalen deltar i utarbetandet och uppdateringen av strategin.</li> <li>• <b>Samarbete i den strategiska planeringen:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för hur man samarbetar i den strategiska planeringen tillsammans med de centrala intressentgrupperna, t.ex. arbets- och näringslivet och andra utbildningsanordnare.</li> </ul>
<p><b>Utarbetande av strategin</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppföljning av förändringar i verksamhetsomgivningen:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att prognostisera förändringar i den interna och externa verksamhetsmiljön.</li> <li>• <b>Användning av prognostiseringsinformation:</b> Vid prognostiseringen använder man systematiskt prognostiseringsinformation som olika aktörer producerat och den används vid planeringen av verksamheten och vid uppställandet av de strategiska målen.</li> <li>• <b>Strategiprocessen:</b> Utbildningsanordnaren har en fungerande process för att utarbeta och uppdatera strategin, där man t.ex. beskriver: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ vilka som deltar i strategiarbetet</li> <li>◦ delaktigheten i strategiarbetet (personalen, de studerande)</li> <li>◦ ansvarsområden och tidtabeller</li> <li>◦ beslutsfattande och verkställande</li> <li>◦ rapportering.</li> </ul> </li> <li>• <b>Vision, strategi och värderingar:</b> Utbildningsanordnaren har definierat sin verksamhetsidé, vision samt sina värderingar, strategiska mål och tyngdpunktsområden.</li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att strategin beaktar utbildningsanordnarens centrala kundsegment.</li> <li>• <b>Effekter:</b> Utbildningsanordnaren har en rutin för att i sin strategi främja utbildningens effekter på individnivå, arbets- och näringslivets nivå samt på samhällsnivå.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mätare:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt centrala mätare som beskriver genomförandet av strategin och som bildar en övergripande helhet som på ett balanserat sätt beaktar olika synvinklar.</li> <li>• <b>Personalen känner till strategin:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till de strategiska målen, tyngdpunkterna och uppföljningen av dem.</li> <li>• <b>De studerande känner till strategin:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om de strategiska målen och tyngdpunkterna.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna känner till strategin:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om de strategiska målen och tyngdpunkterna.</li> </ul>
<p><b>Genomförande av strategin</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Överensstämmelse med anordnartillståndet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att utbildningsutbudet följer anordnartillståndet och att utbildningsanordnaren har de funktionella och ekonomiska förutsättningar som krävs.</li> <li>• <b>Åtagande:</b> Ledningen och den övriga personalen har förbundit sig att verka i enlighet med verksamhetsidé, värderingarna, de strategiska målen, tyngdpunkterna och riktlinjerna.</li> <li>• <b>Åtgärder:</b> Utbildningsanordnaren har beslutat om åtgärder för genomförandet av strategin och säkerställer det praktiska genomförandet av dem.</li> <li>• <b>Allokering av resurser:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att resurserna allokeras enligt strategin.</li> <li>• <b>Uppföljning och uppdatering av strategin:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att följa upp genomförandet av strategin och förändringarna i verksamhetsmiljön, och som gör det möjligt att flexibelt reagera för att förbättra verksamheten. Utbildningsanordnaren ändrar strategin vid behov.</li> <li>• <b>Tyngdpunkter för utveckling:</b> Utbildningsanordnaren har utgående från sin strategi fastställt tyngdpunkter för utvecklingen och beslutar om konkreta utvecklingsåtgärder och –projekt utgående från dem.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på den strategiska planeringen och på verksamhetsstyrningen och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den strategiska planeringen och verksamhetsstyrningen utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 10: Ledning

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för ledningen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ledningskultur:</b> Ledningen är framtidsorienterad, inspirerande och ansvarstagande.</li> <li>• <b>Ledningssystem:</b> Utbildningsanordnarens strukturer, processer och rutiner för ledning har fastställts som en del av kvalitetslednings-/ verksamhetssystemet* och alla känner till dem. Strukturerna, processerna och rutinerna för ledningen stöder uppnåendet av utbildningsanordnarens strategiska mål.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för ledningen.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om riktlinjerna för ledningen.</li> <li>• <b>Transparens:</b> Utbildningsanordnarens rutiner för beslutsfattandet har fastställts tydligt och hela personalen känner till dem. De studerande har den information de behöver om rutinerna för beslutsfattandet.</li> <li>• <b>Hållbar utveckling:</b> Genom ledningen främjas en verksamhet i enlighet med principerna för en ekologiskt, socialt, kulturellt och ekonomiskt hållbar utveckling.</li> <li>• <b>Säkerhetsledning:</b> Säkerhetsledningen utgör en del av kvalitetslednings- och ledningssystemet.</li> </ul>
<p><b>Ledning och ledningssystem</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beslutsfattande:</b> Utbildningsanordnaren har tydligt fastställt nivåerna och ansvarsområdena för ledningens och personalens beslutsrätt samt påverkningsmöjligheter. Beslutsrätten delegeras ändamålsenligt.</li> <li>• <b>Ansvarsområden:</b> Utbildningsanordnaren fastställer ansvarsområdena och ger personalen befogenheter i verksamheten. Personalens kompetens utnyttjas i verksamheten, till exempel vid utveckling och uppdatering av rutiner, anvisningar mm.</li> <li>• <b>Organisering av arbetet:</b> Utbildningsanordnarens interna arbete har organiserats på ett ändamålsenligt och rättvist sätt. Alla berörda parter känner till principerna och rutinerna för organiseringen.</li> <li>• <b>Personalens deltagande:</b> Personalen har möjlighet att delta i planeringen, utvärderingen och utvecklingen av utbildningsanordnarens verksamhet.</li> <li>• <b>De studerandes deltagande:</b> De studerande har möjlighet att påverka verksamheten och dess utveckling samt beslutsfattandet gällande de studerande och deras ställning. Det finns en fungerande studerandekår som deltar i behandlingen av ärenden.</li> </ul>

\*Utbildningsanordnarna använder antingen termen verksamhetssystem, kvalitetssystem eller kvalitetsledningssystem. För enkelhets skull används i detta sammanhang för dessa endast termen kvalitetsledningssystem.

<p><b>Sätt att leda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inkluderande sätt att leda:</b> Ledningen har ett inkluderande sätt att leda. De berörda parterna deltar i beslutsprocesserna. Ansvarsfördelningen har främjats på olika sätt (t.ex. överföring av befogenheter, låg hierarki, organisering av arbetet, deltagande ledarskap).</li> <li>• <b>Öppen kommunikation och interaktion:</b> Ledningen har en aktiv interaktion med personalen och inspirerar personalen att utveckla verksamheten. Kommunikationen och interaktionen mellan ledningen och personalen kännetecknas av en öppen informationsgång, tillförlitlighet och ömsesidigt förtroende. Konfliktsituationer behandlar och löser man öppet och sakligt.</li> <li>• <b>Värdeledning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att ledarna med sin egen verksamhet främjar en verksamhetskultur som bygger på att man respekterar varandra. Ledningen främjar rättvisa, jämlikhet och likvärdighet och säkerställer att dessa värden genomförs.</li> <li>• <b>Ledning av det egna arbetet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen har färdigheter att leda sitt eget arbete.</li> <li>• <b>Styrning av ekonomi och resurser:</b> Utbildningsanordnaren allokera resurser utifrån målen och följer upp användningen av dem i hela organisationen och på organisationens olika nivåer.</li> <li>• <b>Ledning av partnerskap och kundrelationer:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för ledning av partnerskap och kundrelationer och de stöder uppnåendet av de strategiska målen.</li> <li>• <b>Förändringsledning:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för ledning i förändrings- och krissituationer.</li> <li>• <b>Främjande av innovationer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att främja framtagandet av innovationer och leda användningen av dem på ett ändamålsenligt sätt.</li> <li>• <b>Säkerhetsledning:</b> Säkerhetsledningen har tillgång till systematiska och etablerade rutiner för kvalitetsledning av kärnfunktionerna.</li> <li>• <b>Effektivt och öppet beslutsfattande:</b> Ledningen ser till att möten och förhandlingar genomförs effektivt. Ledningen säkerställer öppenhet i beredningen av beslut och i informationen och verkställandet av beslut som fattats vid möten och förhandlingar.</li> </ul>
<p><b>Förvaltning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Förvaltningssed:</b> Utbildningsanordnaren och dess personal iakttar god förvaltningssed vid hantering av handlingar, annan informationshantering och ärendehantering.</li> <li>• <b>Planmässighet:</b> Förvaltningssuppgifter som upprepas har organiserats på ett systematiskt och ekonomiskt sätt utgående från målen.</li> <li>• <b>Utrymmen och resurser:</b> Lokalitetserna används ändamålsenligt och effektivt för all verksamhet (planering och genomförande av interna och externa tillställningar osv.). Utrymmenas och resursernas användningsgrad följs upp och utgående från uppföljningens resultat gör man nödvändiga förändringar.</li> <li>• <b>Hantering av exceptionella situationer:</b> Utbildningsanordnaren har tydliga verksamhetsprinciper och instruktioner för förändrings- och krissituationer (t.ex. skötsel av tidtabellsförändringar och vikariat).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationssystem och teknisk utrustning:</b> Förvaltningens system och utrustning uppfyller effektivt kraven som ställs på en fungerande organisation.</li> </ul>
<p><b>Personalledning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål:</b> Med personalledning främjar man en ändamålsenlig inriktning av personalresurserna och ser till att de är tillräckliga för att uppnå de mål som ställts upp för utbildningsanordnarens verksamhet.</li> <li>• <b>Ledning av kompetens:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för ledning av kompetens. Personalens kompetensbehov prognostiseras och det finns ändamålsenliga sätt att förvärva kompetens.</li> <li>• <b>Möjligheter att delta:</b> Personalen har möjlighet att påverka organiseringen av sina egna arbetsuppgifter samt att delta i utvecklingen av sin egen och hela organisationens verksamhet.</li> <li>• <b>Projektverksamhet:</b> Utbildningsanordnaren har projekt som omfattar hela organisationen och som främjar samarbetet inom personalen, samarbetet mellan personalen och de studerande och umgänget mellan studerande från olika studerandegrupper.</li> <li>• <b>Interaktion:</b> Interaktionen mellan ledningen och personalen omfattar ömsesidig respekt, vänlighet och högaktning.</li> <li>• <b>Främjande av välmående:</b> Med personalledning främjar och utvecklar man personalens välmående i arbetet.</li> <li>• <b>Respons:</b> Organisationskulturen stöder att ledningen och personalen i båda riktningarna ger varandra konstruktiv respons.</li> </ul>
<p><b>Pedagogisk ledning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den pedagogiska ledningen stöder den studerandes utveckling av kunskaper, uppnåendet av målen och svarar mot arbetslivets behov.</li> <li>• <b>Gemensam uppfattning:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt en gemensam uppfattning om de viktigaste pedagogiska frågorna, som har dokumenterats och som följs upp med överenskomna rutiner.</li> <li>• <b>Pedagogiska frågor:</b> Ledningen och undervisningspersonalen diskuterar regelbundet pedagogiska frågor och strävar efter att öka den gemensamma förståelsen och gemensamma lösningar.</li> <li>• <b>Pedagogisk kompetens och arbetslivskompetens:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen har en aktuell pedagogisk kompetens och kompetens gällande substansen och arbetslivet. Genom kontinuerlig och målinriktad utveckling av kompetensen samt genom rekrytering och introduktion säkerställer man det att kompetensen är aktuell.</li> <li>• <b>Planering av den operativa verksamheten:</b> Uppgifter som upprepas (t.ex. utarbetandet av arbetsordningar och upphandlingar) har organiserats på ett ändamålsenligt och ekonomiskt sätt utgående från de långsiktiga målen.</li> <li>• <b>Utrymmen och andra resurser:</b> Som en del av den pedagogiska ledningen har man fastställt rutiner för att säkerställa att utrymmena och resurserna används på ett ändamålsenligt och effektivt sätt med tanke på utbildningsanordnarens verksamhet.</li> </ul>

<p><b>Ledning genom information och dataskydd</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationshantering:</b> Utbildningsanordnaren har en tydlig rutin för en helhetshantering av information, kunskap och kunskapskapital (t.ex. anskaffning, sammanställning, analys, strukturering).</li> <li>• <b>Tillförlitlighet:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att säkerställa tillförlitligheten i informationen till stöd för verksamheten och beslutsfattandet.</li> <li>• <b>Dataskydd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att dataskyddet genomförs enligt dataskyddslagstiftningen och andra författningar.</li> <li>• <b>Förädling och delning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att kunskapskapitalet förädlas i sådan form att kunderna och personalen har största möjliga nytta av informationen.</li> <li>• <b>Tillgänglighet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen och de centrala intressentgrupperna har tillgång till aktuell information.</li> <li>• <b>Utveckling:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att utveckla hanteringen av information, kunskap och kunskapskapital.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på ledningen och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledarskapet och ledningssystemet utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 11: Hantering av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Främjande av att de strategiska målen uppnås:</b> Genom kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper främjas uppnåendet av utbildningsanordnarens strategiska mål.</li> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för kundrelationerna, partnerskapen och samarbetet med intressentgrupper och dragit upp riktlinjer för samarbetet så att det ger mervärde åt de olika parterna, kunderna, samarbetspartnerna och utbildningsanordnaren.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till de centrala målen och riktlinjerna för hantering av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om de centrala målen och riktlinjerna för hantering av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper.</li> </ul>
<p><b>Planering av hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uppgifter om verksamhetsmiljön:</b> Utbildningsanordnaren analyserar och beaktar verksamhetsmiljöns inverkan och förändringar på kundrelationer, partnerskap och samarbetet med intressentgrupper.</li> <li>• <b>Identifiering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att identifiera centrala kunder, samarbetspartner och intressentgrupper (till exempel potentiella och nuvarande studerande, arbets- och näringslivet, arbetsmarknadsparterna, undervisningsförvaltningen och andra utbildningsanordnare, läroanstalter, ägare, internationella samarbetspartner).</li> <li>• <b>Prioritering och segmentering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att prioritera och segmentera: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ kunderna</li> <li>◦ regionala, nationella och internationella partnerskap</li> <li>◦ övriga samarbetspartner.</li> </ul> </li> <li>• <b>Målgruppens behov:</b> Utbildningsanordnaren beaktar kundernas, samarbetspartnernas och intressentgruppernas behov och förväntningar vid planeringen och utvecklingen av sina tjänster och produkter.</li> </ul>



<p><b>Hantering av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hantering av kundrelationer:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för den övergripande hanteringen av olika kundrelationer (till exempel kundhanteringssystem, bestämda roller och ansvarsområden)</li> <li>• <b>Hantering av partnerskap och intressentgrupper:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för den övergripande hanteringen av partnerskap och samarbetet med intressentgrupper.</li> <li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att beakta olika kunders, samarbetspartners och intressentgruppers behov och förväntningar.</li> <li>• <b>Arbetslivsorientering:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att beakta arbets- och näringslivets behov och förväntningar vid hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper.</li> <li>• <b>Kommunikation:</b> Utbildningsanordnarens/verksamhetsenhetens externa information är heltäckande och aktuell och genom den når man ut med viktig information till nuvarande och potentiella kunder, samarbetspartner och intressentgrupper.</li> <li>• <b>Resursallokering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen har ändamålsenliga resurser för samarbetet med olika kunder, samarbetspartner och intressentgrupper.</li> <li>• <b>Potentiella kunder och samarbetspartner:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för hanteringen av potentiella kundrelationer och partnerskap.</li> <li>• <b>Deltagande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner, med vilka hela personalen deltar i samarbetet med kunder, samarbetspartner och intressentgrupper för det egna ansvarsområdets del.</li> <li>• <b>Dataskydd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att verksamheten följer dataskyddslagstiftningen och utbildningsanordnarens verksamhetsprinciper.</li> </ul>
<p><b>Samarbete vid hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kundrelationer och samarbete internt:</b> Utbildningsanordnarens olika verksamhetsenheter och utbildningsområden samarbetar målinriktat i hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper för att producera mervärde åt de olika parterna.</li> <li>• <b>Samarbete med de studerande:</b> Personalen agerar på ändamålsenliga sätt i samarbetet med de studerande.</li> <li>• <b>Samarbete med arbets- och näringslivet:</b> Samarbetet med arbets- och näringslivet är målinriktat och producerar mervärde åt de olika parterna.</li> <li>• <b>Samarbete med andra utbildningsorganisationer:</b> Samarbetet med andra utbildningsorganisationer och deras verksamhetsenheter är målinriktat och stöder de studerande i att öka sitt kunnande, bli sysselsatta och övergå till fortsatta studier.</li> <li>• <b>Samarbete med olika utbildningsstadier:</b> Samarbetet med aktörer som erbjuder grundläggande utbildning och högskoleutbildning är målinriktat och stöder den studerande i framskridandet av studierna och i hans personliga tillväxt samt främjar sysselsättningen eller en övergång till fortsatta studier.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Andra serviceproducenter:</b> Utbildningsanordnaren har ett ändamålsenligt och effektivt samarbete med andra serviceproducenter, olika kunder, samarbetspartner och intressentgrupper.</li> <li>• <b>Samarbete med myndigheter:</b> Utbildningsanordnaren samarbetar ändamålsenligt och effektivt med myndigheterna.</li> <li>• <b>Kontakter till arbets- och näringslivet:</b> Utbildningsanordnaren/ verksamhetsenheten/utbildningsområdena har fungerande samarbetsrelationer till regionens företag och andra arbetsgivare. Utbildningsanordnaren använder sitt samarbetsnätverk i sin utbildningsuppgift och vid utvecklingen av den.</li> <li>• <b>Vårdnadshavarnas deltagande:</b> Utbildningsanordnaren/ verksamhetsenheten erbjuder vårdnadshavare ändamålsenliga möjligheter att delta i verksamheten och utveckla den.</li> </ul>
<b>Uppföljning och utvärdering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<b>Förbättring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteringen av kundrelationer, partnerskap och samarbete med intressentgrupper utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 12: Personalplanering och personalledning

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för personalplaneringen och personalledningen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för personalplaneringen och personalledningen, så att de stöder uppnåendet av de strategiska målen och personalens individuella behov.</li> <li>• <b>Riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har dragit upp riktlinjer för principerna för personalplaneringen och personalledningen.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för personalplaneringen och personalledningen.</li> <li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för personalplaneringen och personalledningen.</li> </ul>
<p><b>Personalplanering och personalens kompetenskrav</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personalplanering:</b> Utbildningsanordnaren prognostiserar och planerar personalens storlek, struktur och omsättning samt utvecklar sina personalresurser utgående från de strategiska målen och de förändringar som sker i verksamhetsmiljön.</li> <li>• <b>Prognostisering av kompetensbehov:</b> Utbildningsanordnaren prognostiserar och planerar de kompetensbehov som den kommande verksamheten förutsätter på organisations- och personnivå.</li> <li>• <b>Kartläggning av kompetensen:</b> Utbildningsanordnaren kartlägger regelbundet nivån på personalens kompetens för att säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens för att uppnå målen samt den behörighet som krävs i uppgiften (t.ex. undervisningspersonalen).</li> <li>• <b>Principer och rutiner för rekrytering:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt principer och rutiner för rekryteringen av personal.</li> <li>• <b>Rekrytering:</b> Utbildningsanordnaren har en dokumenterad rutin för att säkerställa att en person som rekryteras har den kompetens och lämplighet som uppgifterna förutsätter.</li> <li>• <b>Hantering av personalresurser:</b> Utbildningsanordnaren har beslutat om principerna för resursallokering ifråga om personal och personalen känner till dem. Resursallokeringen främjar genomförandet av utbildningsanordnarens uppgifter och uppnåendet av de uppställda målen för utbildningen.</li> <li>• <b>Beskrivning av uppgifter och ansvar:</b> Man har tydligt beskrivit personalens uppgifter, ansvar och befogenheter och informerat om dem för personalen.</li> </ul>

<p><b>Utveckling av personalens kompetens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stöd för uppnåendet av målen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att utvecklingen av personalens kompetens stöder uppnåendet av utbildningsanordnarens strategiska mål och personalens individuella behov.</li> <li>• <b>Introduktion:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa introduktionen för nya arbetstagare enligt överenskomna principer och rutiner samt introduktion för hela personalen då det sker ändringar verksamhetsmiljön.</li> <li>• <b>Utveckling och uppföljning av kompetensen:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för utvecklingen och uppföljningen av personalens kompetens tillsammans med personalen och den enskilda arbetstagaren (till exempel utvecklingsamtal).</li> <li>• <b>Mångsidiga utvecklingsmöjligheter:</b> Utbildningsanordnaren erbjuder personalen mångsidiga sätt att höja och utveckla sin kompetens i enlighet med målen.</li> <li>• <b>Överföring av kompetens:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att överföra personalens kompetens och erfarenhet, till exempel när anställda byts eller övergår till andra uppgifter (t.ex. s.k. kunskapsöverföring och mentorering).</li> </ul>
<p><b>Arbetets organisering och tidsresurser</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparens i organiseringen av arbetet:</b> Personalen känner till principerna och rutinerna för arbetsfördelningen och de är rättvisa.</li> <li>• <b>Arbetets organisering:</b> Arbetets organisering främjar uppnåendet av utbildningsanordnarens mål. Vid organiseringen av arbetet beaktar man på ett omfattande sätt de anställdas olika roller och uppgifter, till exempel samarbete med olika intressentgrupper och deltagande i projekt.</li> <li>• <b>Tillräckliga tidsresurser:</b> Den tid som reserverats för olika arbetsuppgifter motsvarar uppgifternas omfattning och krav.</li> <li>• <b>Beredskap:</b> Det finns beredskap för oförutsedda situationer och uppgifter och de kan skötas smidigt.</li> </ul>
<p><b>Personalens välbefinnande i arbetet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arbetshälsoplan:</b> Utbildningsanordnaren har en plan för främjande av personalens arbetshälsa, till exempel upprätthållandet av arbetsförmågan och man följer upp genomförandet av den.</li> <li>• <b>Påverkningsmöjligheter:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till sina påverkningsmöjligheter och de olika aktörernas uppgifter och ansvar, till exempel utbildningsanordnarens och hälsovårdens roller.</li> <li>• <b>Företagshälsovård:</b> Utbildningsanordnaren erbjuder likvärdiga företagshälsovårdstjänster för sina anställda och personalen känner till de tjänster som är tillgängliga.</li> <li>• <b>Förebyggande av arbetsplatsmobbing:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer förebyggandet av mobbing på arbetsplatsen och att man ingriper i den enligt överenskomna rutiner.</li> <li>• <b>Självständigt främjande av välbefinnandet i arbetet:</b> Utbildningsanordnaren främjar de anställdas självständiga främjande av välbefinnandet i arbetet enligt gemensamt överenskomna och ändamålsenliga rutiner.</li> </ul>

<p><b>Interaktion och intern kommunikation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principer och rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner och principer för att stärka interaktionen och samarbetet och personalen känner till dem och följer dem (t.ex. rutiner för nätverks- och teamarbete och beaktande av kulturell mångfald).</li> <li>• <b>Samarbetsorgan:</b> Utbildningsanordnaren har de samarbetsorgan för personalen som behövs (inkl. de lagstadgade).</li> <li>• <b>Samarbetets omfattning:</b> Utbildningsanordnaren möjliggör samarbete och interaktion för arbetstagarna på ett omfattande sätt i hela organisationen, t.ex. oberoende av var de fysiskt befinner sig.</li> <li>• <b>Regelbunden interaktion mellan anställda:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa kontinuiteten i interaktionen mellan de anställda, t.ex. diskussioner om organisationens verksamhet och pedagogiska frågor.</li> <li>• <b>Öppenhet i interaktionen:</b> Utbildningsanordnaren främjar att ledningen och arbetstagarna sinsemellan kan diskutera öppet och interaktivt om ärenden och eventuella problem och svårigheter gällande det dagliga arbetet.</li> <li>• <b>Arbetsklimat:</b> Utbildningsanordnaren främjar genom sin verksamhet ett arbetsklimat, där det råder öppenhet och ömsesidig respekt och uppskattning bland personalen.</li> <li>• <b>Information, kommunikation och samarbete:</b> Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för information, kommunikation och samarbete och de medel de förutsätter och med vilka personalens kontakter och nätverkande främjas, samt för att säkerställa att informationen är tillgänglig.</li> <li>• <b>Öppenhet i kommunikationen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att kommunikationen mellan ledningen och personalen är så öppen som möjligt.</li> <li>• <b>Att ge respons:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till hur man ger respons och utvecklingsförslag och hur dessa behandlas.</li> <li>• <b>Att ge erkänsla:</b> Utbildningsanordnaren har ett motivations- och belöningsystem som främjar uppnåendet av organisationens mål och personalen känner till det.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på personalplaneringen och personalledningen och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalplaneringen och personalledningen utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 13: De studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<p><b>Mål och riktlinjer för de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål och dragit upp riktlinjer för främjandet av interaktion, deltagande och välbefinnande.</li> <li>• <b>Åtagande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa att personalen åtar sig att främja de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande.</li> <li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande.</li> <li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om målen och riktlinjerna för välbefinnande, interaktion och deltagande.</li> <li>• <b>Samarbetsparterna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetsparterna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande.</li> </ul>
<p><b>Planering av främjandet av de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planer som krävs i föreskrifterna:</b> Utbildningsanordnaren har utarbetat: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ en plan för jämställdhet och likabehandling</li> <li>◦ en säkerhetsplan</li> <li>◦ en studerandevårdsplan enligt Utbildningsstyrelsens föreskrivna mål och principer</li> <li>◦ en plan för användning av disciplinära åtgärder och därtill hörande förfaringsätt</li> <li>◦ studerandespecifika dokument för PUK, som innehåller uppgifter om handlednings- och stödåtgärder</li> </ul> </li> <li>• <b>Rutiner:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt ändamålsenliga rutiner för att: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ handleda och stödja den studerandes välbefinnande och livshantering</li> <li>◦ handleda och stödja den studerande i karriärplanerna</li> <li>◦ göra studerande och vårdnadshavare delaktiga i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av studerandevården</li> <li>◦ förebygga användningen av berusningsmedel</li> <li>◦ förebygga mobbning</li> <li>◦ skapa möjligheter för de studerande att delta i sociala evenemang samt i verksamhet som stöder studierna och främjar gemenskapen vid läroanstalten</li> <li>◦ planera studerandekårsverksamheten och främjandet av dess utveckling</li> <li>◦ planera de studerandes påverkningsmöjligheter.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Främjande av de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jämställdhet och likabehandling:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att verksamheten uppfyller kraven på jämställdhet och likabehandling.</li> <li>• <b>Säkerhet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att arbets- och studiemiljön är säker.</li> <li>• <b>Studerandevård:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att verksamheten ordnas i enlighet med den studerandevårdsplan som lagen om elev- och studerandevård förutsätter.</li> <li>• <b>Disciplin:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att disciplinära åtgärder används rätt och att de därtill hörande förfaringsätten används enligt planen.</li> <li>• <b>Förebyggande av användningen av berusningsmedel:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man ingriper vid användning av berusningsmedel och förebygger den på ändamålsenligt sätt.</li> <li>• <b>Förebyggande av mobbning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man förebygger mobbning och ingriper i den på ändamålsenligt sätt.</li> <li>• <b>Handledning och stöd för den studerande:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ undervisning och handledning för att uppnå kraven på yrkesskicklighet och målen för kunnandet i olika lärmiljöer</li> <li>◦ det stöd som behövs för att främja sitt välbefinnande och sin livshantering</li> <li>◦ det stöd som behövs för att vara medlem i samhället.</li> </ul> </li> <li>• <b>Den studerandes karriärplanering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den studerande får handledning i sina karriärplaner och att den studerande får stöd för att uppnå sina mål.</li> <li>• <b>Studerandekår:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer förutsättningarna för studerandekårsverksamheten och främjar utvecklingen av verksamheten.</li> <li>• <b>Påverkan:</b> De studerande har möjligheter att delta och påverka utbildningsanordnarens och verksamhetsenhetens planering och beslutsfattande i centrala frågor till exempel genom studerandekåren eller sina företrädare.</li> </ul>
<p><b>Interaktion mellan de studerande samt mellan personalen och de studerande</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Främjande av målen och värderingarna:</b> Interaktionen mellan de studerande samt mellan personalen och de studerande motsvarar utbildningsanordnarens värderingar och mål och alla bemöter varandra sakligt och respektfullt.</li> <li>• <b>Möjligheter att delta:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har möjligheter att delta i sociala evenemang samt i verksamhet som stöder studierna och främjar gemenskapen vid läroanstalten.</li> <li>• <b>Studiemiljö:</b> Personalen och de studerande främjar genom sin verksamhet en positiv stämning vid läroanstalten.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på de studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>

**Förbättring**

- De studerandes välbefinnande, interaktion och deltagande utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.
- Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.



## Utvärderingsområde 14: Informationshantering

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<b>Mål och riktlinjer för informationshanteringen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mål:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål för informationshanteringen, så att den information som producerats, skaffats, förädlats och är tillgänglig bildar en fungerande helhet, som också producerar information för nationella och andra fastslagna behov.</li><li>• <b>Ledning genom information:</b> Utbildningsanordnaren har slagit fast att verksamheten på organisationens alla nivåer ska grunda sig på ledning genom information.</li><li>• <b>Stödjande av de strategiska målen:</b> Riktlinjerna för utbildningsanordnarens informationshantering främjar uppställandet och uppnåendet av de strategiska målen.</li><li>• <b>Ledning av servicehelheten:</b> Utbildningsanordnaren har slagit fast med vilka medel, till exempel informationssystem, man inhämtar information och vad som är kritisk information med tanke på organisationens mål.</li><li>• <b>Produktion av information:</b> Utbildningsanordnaren har slagit fast principerna för produktion av information för att säkerställa att informationen är korrekt och aktuell.</li><li>• <b>Delning av information:</b> Utbildningsanordnaren har slagit fast principerna för delning av information.</li><li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för informationshanteringen.</li><li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om riktlinjerna för informationshanteringen.</li><li>• <b>Samarbetsparterna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetsparterna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för informationshanteringen.</li></ul>
<b>Planering av informationshanteringen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informationshantering och ledning genom information:</b> Utbildningsanordnaren har beskrivit helheten för strategin, processerna, informationshanteringen och informationssystemen (helhetsarkitektur).</li><li>• <b>Kundorientering:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att ledningen genom information möjliggör en kundorienterad verksamhet.</li><li>• <b>Processer:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt processerna för informationshanteringen samt relevanta uppgifter och centrala mätare som används och produceras i processerna, så att de stöder uppnåendet av de strategiska målen.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rutiner för informationshantering:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ producera information om genomförandet av de strategiska målen</li> <li>◦ producera ändamålsenlig och enhetlig information vid rätt tidpunkt till stöd för den operativa verksamheten</li> <li>◦ producera ändamålsenlig och enhetlig information vid rätt tidpunkt till stöd för beslutsfattandet</li> <li>◦ producera kompatibel information för utbildningsanordnarens interna användning</li> <li>◦ producera kompatibel information för nationell och annan fastställd användning</li> <li>◦ utveckla informationshanteringen enligt de strategiska målen.</li> </ul> </li> <li>• <b>Centrala informationskällor:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt de centrala informationskällorna med tanke på sin verksamhet och sättet på vilket personalen lätt kan få tillgång till dem.</li> <li>• <b>Dataskydd:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa dataskyddet i hela organisationen (ansvarsperson/-er för dataskyddet har utsetts och dataskyddslagstiftningen följs).</li> <li>• <b>Informationssäkerhet:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för att säkerställa informationssäkerheten i all informationsbehandling (säkerställer att tjänsterna är obrutna, pålitliga och tillgängliga).</li> </ul>
<p><b>Produktion av information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ansvar och befogenheter:</b> Utbildningsanordnaren har fastställt ansvarsområdena för att inhämta och producera information samt säkerställer kompetensen och vid behov uppdatering av kompetensen hos olika aktörer i anslutning till dessa.</li> <li>• <b>Personalen som informationsproducent:</b> Utbildningsanordnaren informerar om produktionen av information, så att var och en förstår sitt ansvar som informationsproducent.</li> <li>• <b>Korrekt informationen:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att den producerade informationen är korrekt och aktuell i enlighet med sina riktlinjer.</li> <li>• <b>Sammanställning och behandling av information som organisationen producerat:</b> Utbildningsanordnaren sammanställer och analyserar systematiskt väsentlig information med tanke på sin verksamhet, exempelvis uppföljnings-, utvärderings-, respons- och resultatinformation.</li> <li>• <b>Information om verksamhetsmiljön:</b> Utbildningsanordnaren sammanställer information om verksamhetsmiljön och förändringar i den som underlag för analys.</li> <li>• <b>Samarbete vid produktion av information:</b> Utbildningsanordnaren samarbetar på ändamålsenligt sätt vid produktion av information med andra aktörer.</li> </ul>

<p><b>Användning av information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Användning av information:</b> Utbildningsanordnaren använder systematiskt sin insamlade information, vid ledningen, styrningen och utvecklingen av sin verksamhet.</li> <li>• <b>Information som andra producerat:</b> Utbildningsanordnaren utnyttjar i sin verksamhet information som andra aktörer producerat, exempelvis prognostiseringsuppgifter.</li> <li>• <b>Delning av information:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer delningen av information och att den är åtkomlig på ett användarvänligt sätt för dem som behöver den i sina arbetsuppgifter samt i den mån den behövs även för de studerande, olika kundgrupper och samarbetspartner.</li> <li>• <b>Utnyttjade av information:</b> Utbildningsanordnarens anställda använder information för ledningen, uppföljningen och utvärderingen av verksamheten och för beslutsfattandet om den (till exempel i det dagliga kundarbetet, vid utveckling).</li> <li>• <b>De studerandes tillgång till information:</b> De studerande använder den information som de själva behöver.</li> <li>• <b>Användarstöd:</b> Utbildningsanordnaren har ett fungerande användarstöd i informationssystemen för personalen, de studerande och arbetslivets representanter.</li> </ul>
<p><b>Dokumentation av information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationsstyrningsplan:</b> Utbildningsanordnaren verkar enligt sin informationsstyrningsplan.</li> <li>• <b>Arkivering:</b> Personalen känner till arkivlagstiftningens skyldigheter till de delar det behövs för det egna ansvarsområdets del.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på informationshanteringen och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationshanteringen utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

## Utvärderingsområde 15: Kvalitetsledning

Indikatorer	Exempel på utvärderingskriterier
<b>Mål och riktlinjer för kvalitetsledningen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nationella och internationella riktlinjer och rekommendationer:</b> Utbildningsanordnaren beaktar nationella och europeiska riktlinjer och rekommendationer för kvalitetsledning i sitt kvalitetslednings-/ verksamhetssystem* och i sin verksamhet.</li><li>• <b>Utbildningsanordnarens mål och riktlinjer:</b> Utbildningsanordnaren har ställt upp mål och dragit upp riktlinjer för principerna för kvalitetsledningen.</li><li>• <b>Gemensam uppfattning:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att man i organisationen har en gemensam uppfattning om kvalitetsledningen, dess principer och mål samt hur man säkerställer och utvecklar kvaliteten i utbildningen.</li><li>• <b>Personalen känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen känner till målen och riktlinjerna för kvalitetsledningen.</li><li>• <b>De studerande känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att de studerande har den information de behöver om målen och riktlinjerna för kvalitetsledningen.</li><li>• <b>Samarbetspartnerna och intressentgrupperna känner till riktlinjerna:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper har den information de behöver om målen och riktlinjerna för kvalitetsledningen.</li></ul>
<b>Utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kvalitetsledningssystem:</b> Utbildningsanordnaren har ett övergripande, systematiskt och konsekvent kvalitetsledningssystem och det utgör en central del av organisationens verksamhetsstyrning och beslutsprocesser. Man har ställt upp kvalitetsmål.</li><li>• <b>Omfattning:</b> Kvalitetsledningssystemet omfattar de centrala delarna av utbildningsanordnarens verksamhet och kvalitetsledningens rutiner bildar en fungerande och effektiv helhet.</li><li>• <b>Ledning:</b> Kvalitetsledningens rutiner utgör en del av ledningssystemet. Ledningen leder kvalitetssäkringen och kvalitetsutvecklingen.</li><li>• <b>Ansvar och organisering av arbetet:</b> Man har fastställt ansvarsområdena för kvalitetsledningen och utvecklingen av den och fattat beslut om organiseringen av kvalitetsarbetet. Personalen och de studerande känner till dem och även samarbetspartnerna känner till dem till de delar det behövs.</li><li>• <b>Processer och instruktioner:</b> Utbildningsanordnaren omsätter sina mål och sina verksamhetsprinciper i praktiken med hjälp av processer och styr verkställandet av målen på ett heltäckande och övergripande sätt med hjälp av processbeskrivningar och instruktioner.</li></ul>

\*Utbildningsanordnarna använder antingen termen verksamhetssystem, kvalitetssystem eller kvalitetsledningssystem. För enkelhets skull används i detta sammanhang för dessa endast termen kvalitetsledningssystem.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utvärderingssystem:</b> Utbildningsanordnaren har ett fullständigt utvärderingssystem, där man har dragit upp riktlinjer för principerna för och genomförandet av utvärdering osv. Utbildningsanordnaren använder mångsidigt olika utvärderingsmetoder och -uppgifter.</li> <li>• <b>Dokumentation:</b> Dokumentationen av kvalitetsledningssystemet och den information det producerar är tydlig och ändamålsenlig och den betjänar olika aktörers informationsbehov.</li> <li>• <b>Ständig förbättring:</b> Utbildningsanordnaren och personalen utvärderar sin verksamhet regelbundet som en del av en kontinuerlig förbättring av kvaliteten.</li> </ul>
<p><b>Kvalitetsledning</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kvalitetsledningssystemets funktionalitet:</b> Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen agerar enligt de rutiner och instruktioner som beskrivits i kvalitetsledningssystemet.</li> <li>• <b>Uppfyllandet av de uppställda målen för kvalitetsledning:</b> Utbildningsanordnaren följer systematiskt upp hur kvalitetsmålen uppfylls och främjar genom sin egen verksamhet uppnåendet av dessa mål.</li> <li>• <b>Användning av information:</b> Utbildningsanordnaren använder den uppföljnings-, respons- och utvärderingsinformation som man samlat in om olika processer och funktioner i utvecklingen av sin verksamhet.</li> <li>• <b>Jämförelse:</b> Man använder jämförelseinformation för kvalitetsbedömning av den egna verksamheten och för förbättring av verksamheten.</li> <li>• <b>Information:</b> Utbildningsanordnaren informerar om kvalitetsledningssystemets innehåll och om den information som det producerat öppet och regelbundet enligt överenskomna rutiner till olika personalgrupper, de studerande, arbetslivet samt andra samarbetspartner och intressentgrupper.</li> <li>• <b>Samhällsansvar:</b> Utbildningsanordnaren ser som en del av sitt samhällsansvar till att principerna för hållbar utveckling beaktas i all verksamhet.</li> <li>• <b>Säkerhetsledning:</b> Säkerhetsledningen har integrerats som en del av kvalitetsledningssystemet. Vid säkerhetsledning använder utbildningsanordnaren kvalitetsledningsrutiner som täcker kärnfunktionerna.</li> </ul>
<p><b>Deltagande och kvalitetsledning som en del av det egna arbetet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personalens deltagande:</b> Utbildningsanordnaren har rutiner för personalens deltagande i kvalitetsledningen och i utvecklingen av den.</li> <li>• <b>Kvalitetsledning i det egna arbetet:</b> Personalen identifierar rutinerna och praxis för kvalitetsledningen i det egna arbetet och förstår betydelsen av dem. Kvalitetsledningen utgör en naturlig del av vars och ens egen verksamhet.</li> <li>• <b>Samarbetspartnernas och andra centrala intressentgruppers deltagande:</b> Samarbetspartnerna och intressentgrupperna deltar med ändamålsenliga och etablerade rutiner i kvalitetssäkringen och -förbättringen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De studerandes deltagande:</b> De studerande deltar i kvalitetsarbetet och det stöds med strukturella lösningar.</li> <li>• <b>Samarbete med olika utbildningsstadier:</b> Utbildningsanordnaren samarbetar målinriktat med olika utbildningsstadier i kvalitetssäkringen och -förbättringen.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning av tillfredsställelsen hos kund- och intressentgrupper och samarbetspartner samt kundhantering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kundernas behov och förväntningar:</b> Utbildningsanordnaren beaktar kundernas behov och förväntningar vid planeringen och utvecklingen av tjänster och produkter som produceras för olika kundgrupper.</li> <li>• <b>Insamling av information:</b> Utbildningsanordnaren samlar regelbundet och systematiskt in central information om de studerandes, intressentgruppernas och samarbetspartnerns tillfredsställelse. Den insamlade informationen använder man i förbättringen av utbildningsanordnarens verksamhet (t.ex. mål, utbildningsutbud, handlednings- och stödtjänster).</li> <li>• <b>Tillfredsställelsen hos de studerande, samarbetspartnerna och andra centrala intressentgrupper:</b> Utbildningsanordnaren har belägg på de studerandes, samarbetspartnerns och andra centrala intressentgruppers tillfredsställelse med den utbildning och de stödtjänster som utbildningsanordnaren/verksamhetsenheten ordnat.</li> </ul>
<p><b>Uppföljning och utvärdering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbildningsanordnaren samlar in respons på kvalitetsledningen och inhämtar annan uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation på ett omfattande sätt av olika grupper och det finns ändamålsenliga rutiner för uppföljning och utvärdering.</li> </ul>
<p><b>Förbättring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitetsledningen utvecklas eller ändras vid behov utgående från kundernas förändrade behov, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och/eller förändringar i verksamhetsmiljön.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har rutiner för att utveckla kvalitetsledningssystemet. Utvecklingen av systemet är systematiskt och det finns belägg för att det ger resultat.</li> <li>• Utbildningsanordnaren har omfattande rutiner för att främja innovation och förmåga till nyskapande.</li> </ul>

Tryck  
ISBN 978-952-13-6585-0  
ISSN 1798-8950

Online  
ISBN 978-952-13-6586-7  
ISSN 1798-8969



Utbildningsstyrelsen  
[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)



Medfinansierat av  
EU-programmet  
Erasmus+