

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, Haaga, ylempi AMK-tutkinto

tekijä: [krista.karusalmi](#) — Viimeisin muutos tiistai 13. Marraskuuta 2012, 16.36

[Koulutusohjelma pähkinäkuoressa](#) | [Koulutusohjelman profiili](#) | [Koulutuksen tavoitteet](#) | [Ammatillinen kasvu](#) | [Lukukausiteemat](#) | [Opetussuunnitelma](#)

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma pähkinäkuoressa

Tutkintonimike:	Restonomi (ylempi AMK), Master of Hospitality Management
Tutkintotaso:	ylempi AMK-tutkinto
Ohjelman laajuus:	90 opintopistettä
Ohjelman kesto:	1,5 - 2,5 vuotta
Opiskelumuoto:	Opiskelu tapahtuu pääsääntöisesti kokonaisina päivinä keskimäärin kahtena - kolmena intensiivipäivänä kuukaudessa.
Arviointi:	<ul style="list-style-type: none">• Lue tutkintosäännöstä >>• Tutustu arviointiprosessin >>
Tutkintovaatimukset:	opetussuunnitelman mukaisten opintojen suorittaminen, opinnäytetyö ja kypsyysnäyte Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 15.5.2003/352
Aiemmin hankitun osaamisen tunnustaminen:	Tutustu HAAGA-HELIAN aiemmin hankitun osaamisen tunnustamisen periaatteisiin >>
Hakukelpoisuus ja hakeminen:	Hakukelpoisuus on määritelty laissa. Ylemmän tutkinnon hakijalla tulee olla amk- tai muu soveltuva korkeakoulututkinto sekä vähintään kolme vuotta työkokemusta korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen. Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351 20§ <ul style="list-style-type: none">• Tutustu ylemmän yhteishaun valintaperusteisiin ja hakuun 2013 >>
Jatko-opinnot:	Yliopistojen ja tiedekorkeakoulujen tohtoriopinnot. Opintojen edellyttämien silta-opintojen määrä riippuu yliopistosta. Esimerkkinä ensimmäinen Palveluliiketoiminnasta valmistunut opiskelija tekee tohtori-opintojaan Cambridgen yliopistossa.

[Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma](#) on palvelutoimialalle, erityisesti hotelli-, ravintola- ja matkailualaan, keskittyvä työelämälähtöinen koulutusohjelma. Se syventää laaja-alaisesti opiskelijan ammattiosaamista ja kehittää myös opiskelijan taustayrityksen tai -organisaation toimintaa.

Tutkinto on tarkoitettu työelämässä toimiville palvelualojen asiantuntijoille ja esimiehille. Hakijoilta vaaditaan soveltuva amk- tai muu korkeakoulututkinto sekä vähintään kolme vuotta työkokemusta palveluliiketoiminnan alalta korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen. Opistoasteen tai ammatillisen korkea-asteen tutkinnon suorittaneelta, joka on sittemmin suorittanut soveltuvan korkeakoulututkinnon, voidaan vaadittavaksi työkokemukseksi hyväksyä myös ennen korkeakoulututkinnon suorittamista saatu työkokemus asianomaiselta alalta.

Koulutusohjelman profiili

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on tarkoitettu työelämässä toimiville palvelualojen ammattilaisille. Tutkinto on ylempi korkeakoulututkinto ja se antaa vastaavan pätevyyden esimerkiksi julkisia virkoja haettaessa.

Koulutusohjelma mahdollistaa asiantuntijuuden ja ammatillisten taitojen jatkuvan kehittämisen sekä oman alan tutkitun tiedon ja menetelmien soveltamisen muuttuvassa työelämässä. Työn rinnalla tapahtuva opiskelu on kytkettävissä suoraan osallistujan työhön ja tuottaa merkittäviä hyötyjä myös opiskelijan työnantajayritykselle. Yli sadan tutkintoon opiskelevan osaajan joukolla on yhteenlaskettuna yli vuosituhannen työkokemus palveluliiketoiminnan johtamisesta. Tämä kokemus luo ainutlaatuisen ympäristön kokemusten vaihtamiselle ja uuden tiedon rakentamiselle.

Koulutusohjelman painopisteet ovat:

Työelämälähtöisyys

- Sisältö vastaa elinkeinoelämän tarpeita
- Opiskelu on mahdollista työssäkäynnin rinnalla
- Kehittämistehtävät kohdistuvat omaan yritykseen tai elinkeinon kehittämiseen
- Teorian yhdistämistä käytäntöön korostetaan
- Ajantasaisuus, yritystapaukset

Osaamisen kehittyminen

- Opinnot räätälöidään vastaamaan yksilöllistä osaamisen kehittämisen tarvetta.
- Tarina oman osaamisen kehittämisestä
- Osaamisen kehittyminen vs opintosuoritukset
- Kouluttajien osaaminen korkealaatuista ja ajankohtaista.

Yhteisöllisyys

- Aikuisista ammattilaisista koostuvan opiskelijajoukon yhteisö
- Organisaatorajojen häivyttäminen
- Verkottuminen innovaatiofoorumien toimijoihin

Innovatiivisuus

- Tavoitteena palveluliiketoiminnan kehittäjiä.
- Alalle uusia avauksia, ideoita ja osaamista
- Elinikäisen oppimisen juurruttaminen arkeen
- Osallistuminen innovaatio-organisaatioiden toimintaan osana

opintoja.

Koulutuksen tavoitteet

Yleisiä tavoitteita koulutuksessa ovat

- työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset tiedot asianomaiselta alalta
- tarvittavat teoreettiset tiedot alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten
- syvällinen kuva ao.alasta, asemasta työelämässä ja yhteiskunnallisesta merkityksestä
- valmius alan tutkimustiedon ja ammattikäytännön kehityksen seuraamiseen ja erittelyyn
- valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja jatkuvaan oman ammattitaidon kehittämiseen
- työelämässä vaadittava hyvä viestintä- ja kielitaito sekä
- kansainvälisen vuorovaikutuksen ja ammatillisen toiminnan edellyttämät valmiudet.

Valmistuneet kykenevät arvioimaan työyhteisön toimintaa sekä suunnittelemaan, organisoimaan ja kehittämään palveluliiketoimintaa muuttuvissa tilanteissa. Työ- ja organisaatiokulttuurien tuntemisen myötä he pystyvät osallistumaan organisaation sisäiseen ja organisaatioiden väliseen yhteistyöhön, kehittämiseen ja johtamiseen. He kykenevät hahmottamaan laajoja kokonaisuuksia ja syy-seuraussuhteita sekä toimimaan monipuolisia taitoja edellyttävissä vaativissa tilanteissa, vaikka tiedot voivat olla rajalliset.

Valmistuneet pystyvät hankkimaan, analysoimaan ja kriittisesti arvioimaan tietoa. Tämän pohjalta he kykenevät myös tuottamaan uutta tietoa. He pystyvät työskentelemään oma-aloitteisesti sekä ennakoimaan muutoksia ja niiden tarvetta. He hallitsevat tutkimusmenetelmät ja kehittämistyön ja kykenevät itsenäisesti toteuttamaan palveluliiketoiminnan tutkimus- ja kehittämissuunnitelmia. He ymmärtävät projektityöskentelyn luonteen ja kykenevät työskentelemään erilaisissa projekteissa ja johtamaan niitä. Koulutus antaa mahdollisuudet luovaan ja innovatiiviseen ongelmien ratkaisuun ja päätöksentekoon sekä antaa opiskelijoille valmiudet toteuttaa muutosprosesseja työskentelemissään organisaatioissa.

Valmistuneet hallitsevat suullisesti ja kirjallisesti yhden tai kaksi vierasta kieltä. He ymmärtävät kulttuurieroja ja kykenevät toimimaan erilaisissa kansainvälisissä ympäristöissä ja soveltamaan kansainvälistä tietoa ja osaamista palveluliiketoiminnan alalla.

Opintonsa suorittaneilla on valmiudet arvioida pätevyyttään ja asiantuntemustaan monipuolisesti ja systemaattisesti sekä määritellä omia kehittämis- ja oppimistarpeita. He ovat valmistautuneita jatkuvaan oppimiseen ja ymmärtävät ja ohjaavat omaa oppimisprosessiaan.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmakohtainen erityisosaaminen kuvataan osaamistavoitteilla, joita ovat **ennakointi ja muutos; liiketoiminta palvelualalla; palveluliiketoiminnan johtaminen** sekä **soveltava tutkimus- ja kehitystyö palvelualalla**.

Ammatillinen kasvu

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on työelämälähtöinen, ammatillista osaamista ja asiantuntijuutta syventävä, käytännönläheinen ja ammattialaa kehittävä korkeakoulututkinto. Ylempi amk-tutkinto antaa valmiudet erityistä asiantuntemusta vaativiin työelämän johto-, asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Ammatillinen kasvu tapahtuu sekä substanssiosaamisen kehittymisen että opiskelijan henkilökohtaisten valmiuksien lisääntymisen myötä.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmasta valmistuneet ja parhaillaan opiskelevat muodostavat yli sadan palveluliiketoiminnan asiantuntijan ryhmän. Alla on esimerkkejä, mitä he ovat mieltä opinnoista ja niiden suhteesta työelämään.

"Minä pidän tämän koulutusohjelman erityisinä vahvuuksina työelämäläheisyyttä, projektitehtävien linkittämistä omalle työpaikalle, ymmärryksen ja oivalluksen avulla oppimista. Uudet/vaihtoehtoiset oppimismenetelmät innostavat opiskeluun. Ajan tasalla oleva, tulevaisuuteen suuntautuva näkökulma opiskelussa on motivoivaa." *Liiketoimintaryhmän johtaja, vuosikurssi 2006*

"Aikuiskoulutus parhaimmillaan antaa paljon enemmän kuin tavallinen opetus. Kurssit ja tehtävät ovat lähempänä oikeaa yritystoimintaa. Kurseja käydään omaa työtä ja organisaatiota silmälläpitäen."

Liiketoiminnan kehityspäällikkö, vuosikurssi 2006

"Ylempi koulutus luo syvyyttä arkiseen työelämäajatteluun; pohtimisen oppimisen taidon ja analysoinnin merkitys korostuu."

Myyntipäällikkö, vuosikurssi 2006

"Tulevaisuusorientoituneet opettajat, työelämälähtöiset opetussuunnitelmat ja asiantuntevat sekä monialaiset opiskelijakaverit muodostivat ainutlaatuisen rikkaan ja motivoivan oppimisympäristön. Opiskelu edisti oman työn ja organisaation kehittymistä sekä avasi silmiä avarakatseisempaan ammattialan kehittämiseen. Ylemmän ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan opinnot antoivat erinomaiset eväät hypätä työnantajan tarjoamiin suurempiin saappaisiin, koska myös työnantajat arvostavat koulutusohjelmaa."

Koulutuspäällikkö, vuosikurssi 2008

Lukukausiteemat

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmalla ei ole yksilöityjä lukukausiteemoja, vaan opinnot rytmitetään kukin opiskelijan omaksi osaamisen kehittymisen poluksi. Koulutusohjelma koostuu **kaikille yhteisistä opinnoista, vaihtoehtoisista syventävistä opintojaksoista sekä vapaasti valittavista opintojaksoista**. Vapaasti valittavat opinnot opiskelija voi valita sekä vaihtoehtoisten syventävien opintojen tarjonnasta tai vapaasti valittavien opintojen tarjonnasta. Vapaasti valittavien opintojaksojen määrä ja sisältö vaihtelee. Opintojen rakenne on esitetty kaaviossa alla.

Opintoihin sisältyvä opinnäytetyö on tyypillisesti palveluliiketoiminnan kehittämishanke. Opinnäytetyö voi olla tutkimus tai kehittämistehtävä, joka lisää opiskelijan ammattitaitoa ja palvelee työelämän kehittämistarpeita. **Opinnäytetyön työstäminen aloitetaan heti opintojen alussa ja sen eteenpäin vieminen tapahtuu rinnakkain muun opiskelun ohella.**

Opetussuunnitelma

- [Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus >>](#)
- [Opintojaksoluettelo >>](#)
- [Opintojen suoritusjärjestys >>](#)
- [Uraesimerkkejä >>](#)

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylemmän AMK-tutkinnon yhteishaku 2012

Tältä sivulta löydät Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman ohjelmakohtaisia tietoja. Hakukelpoisuudesta ja haun yleisperiaatteista voit käydä lukemassa [ylemmän yhteishaun yleisperiaatteet 2012 -kohdasta](#).

Muuta lisätietoa kuten työkokemuslaskuri, ammattikorkeakoulujen hakutoimistojen yhteystiedot, löydät [tietoa hakijalle](#) -kohdasta.

- toimipiste: Haaga
- tutkintonimike: restonomi (ylempi AMK), laajuus 90 op
- aloituspaikat: 30
- sähköinen hakulomake www.amkhaku.fi -> Ylempi AMK-tutkinto
- hakuaika 5.3.–3.4.2012. Hakemuksen pitää olla perillä viimeisenä hakupäivänä klo 16.15
- valintakoekutsut lähetetään hakijoille postitse 15.5.2012
- valintakoe järjestetään 7.6.2012 Haagassa (Pajuniityntie 11, 00320 Helsinki). Lopullisen valinnan kirjeet postitetaan aikaisintaan 15.6.2012 ja viimeistään 17.7.2012 mennessä
- valitun opiskelijan tulee ilmoittaa, ottaako hän tarjotun opiskelupaikan vastaan hyväksymiskirjeessä ilmoitettuun aikaan mennessä. Tämän jälkeen opiskelijoita voidaan kutsua varasijalta, mikäli paikkoja vapautuu.
- koulutus alkaa syyskuussa 2012
- [hakutilasto](#)

Ennakkotehtävä

Hakuun liittyy [ennakkotehtävä](#), joka palautetaan 31.5.2012 klo 10.00 mennessä sähköpostiosoitteeseen palveluliiketoiminta@haaga-helia.fi.

Valintakoe

Valintakoe toteutetaan ryhmähaastatteluna 7.6.2012. Tarkemmat tiedot valintakokeesta julkaistaan osoitteessa: www.restonomiylempiamk.fi/uusimaa.

HAAGA-HELIA:n palveluliiketoiminnan koulutusohjelma ei tee valintakoe yhteistyötä muiden ohjelmien kanssa.

Yhteystiedot:

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
Hakutoimisto
Ratapihantie 13
00520 HELSINKI

puh. 040 488 7447 tai 0400 230409

sähköposti: anne.kemppainen(at)haaga-helia.fi tai hakutoimisto(at)haaga-helia.fi

Asiakaspalvelu ma-pe klo 9.00 - 15.00.

Koulutusohjelman sisältöön liittyvät kysymykset teemu.moilanen(at)haaga-helia.fi.

Valintakoe

Valintakoe osa 1 - Ennakkotehtävä 2012

Ennakkotehtävä 2012 julkaistaan helmikuussa 2012. Alla esimerkkinä vuoden 2011 ennakkotehtävä.

Ennakkotehtävä vuonna 2011 koostuu kolmesta osiosta, jotka kuvataan alla. Ennakkotehtävä kirjoitetaan koneella, ja sen pituus on kansilehden lisäksi enintään neljä sivua. Fonttina käytetään Arial 11 pt, rivivälillä 1 ja marginaalit rajataan 2 cm:iin.

Hakijoita pyydetään varmistamaan, että

- o Vastauksien rakenne on selkeä, johdonmukainen ja ytimekäs.
- o Käsittely on otsikonmukainen – vastaa annettuihin kysymyksiin.
- o Kokonaisuus on monipuolinen ja –tasoinen sisältäen faktoja, esimerkkejä, henkilökohtaisia näkemyksiä ja kriittistä pohdintaa.
- o Annettuja lähteitä on käytetty vastausten pohjana.
- o Vastauksien kieli on virheetöntä.
- o Kehittämishanke on konkreettinen ja se sisältää luovia, uusia ajatuksia organisaation ja sen toiminnan kehittämiseksi.

Osio 1: Henkilökohtainen motivaatio, osaaminen ja kehittyminen

Kuvaile ja analysoi omaa motivaatiotasi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamista kohtaan. Pohdi tekstissä seuraavia asioita: Miksi haluat suorittaa ylemmän amk-tutkinnon? Mitä liike-elämässä tarvittavia valmiuksia ja liiketoimintaosaamista sinulla on nyt ja miten haluat osaamistasi kehittää? Mitä hyötyjä uskot saavuttavasi ylemmän amk-tutkinnon suorittamisella? Esittele lisäksi oma ajankäyttösuunnitelmasi ylemmän amk-tutkinnon suorittamisesta työn ohella ottaen huomioon myös perheen, muiden läheisten ja harrastusten yms. vaatima aika. Opintojen laajuus on 90 opintopistettä eli 60 työviikon edellyttämä työmäärä.
(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

Osio 2: Elinkeinoelämän kehityssuuntien vaikutus organisaatioon

Lue TEKESin julkaisu ”[The Future of Service Business Innovation](#)” sekä TEKESin ”[Megatrendit ja me](#)”, ja pyri ennakkotehtävän toisessa osiossa vastaamaan kirjallisesti seuraaviin kysymyksiin: Mitkä elinkeinoelämän kehityssuunnat vaikuttavat oman organisaatiosi* (yritys, yksikkö, toimipaikka tai vastaava) toimintaan? Mitkä ovat oman organisaatiosi tulevaisuuden näkymät näiden kehityssuuntien valossa?
(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

Osio 3: Kohdeorganisaation kehittäminen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon aikana

Tutkintoon kuuluvan työelämän kehittämistehtävän eli opinnäytetyön laajuus on 30 op. Kehittämistehtävän avulla pyritään saamaan aikaan konkreettista muutosta kohdeorganisaatiossa. Useimmiten kohdeorganisaatio on opiskelijan oma työpaikka, mutta kohteena voi olla myös jokin muu organisaatio.

Esittele tiivistetysti oma organisaatiosi* (yritys, yksikkö, toimipaikka, osasto, jne.) toiminta ja yksi mielestäsi tärkeä liiketoiminnan kehittämiskohde. Laadi siitä alustava kehittämissuunnitelma.

Suunnitelman tulee sisältää mm. seuraavat asiat:

- o Kohdeorganisaation lyhyt kuvaus
- o Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämishankkeen tavoitteet
- o Perustelut sille, miksi hanke on tärkeä
- o Kehittämishankkeen vaiheet ja alustava aikataulu
- o Suunnitelma siitä, miten organisaatio sitoutetaan kehitystyöhön ja sen tuloksiin.

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

*) Jos et ole tällä hetkellä työssä, voit valita pohdintasi kohteeksi organisaation, joka on sinulle tuttu ja/tai muuten mielenkiintoinen.

Valintakoe osa 1 - Ryhmähaastattelu

Valintakoe perustuu kahteen osioon, ennakkotehtävään ja arvioitavaan ryhmäkeskusteluun. Valintakokeen ryhmäkeskustelu toteutetaan 7-8.6.2012 kello 9-17 välisenä aikana, ja siihen kutsutaan maksimissaan 120 hakijaa. Ennakkotehtävä palautetaan ryhmäkeskustelutilaisuuteen.

Ryhmäkeskustelun toteutus

Ryhmässä on 4-5 henkilöä, ja tilaisuus kestää yhden tunnin. Ryhmäkeskustelun tehtävänanto annetaan ryhmälle tilaisuuden aluksi. Ryhmä toimii tehtävänannon mukaisesti, ja hakijoiden osallistuminen keskusteluun arvioidaan. Arvioinnin kohteena ovat

- opiskelun tuottama hyöty ja oma motivaatio
- tavoitteellinen keskusteluun osallistuminen ja vuorovaikutustaidot
- palveluliiketoimintaosaaminen ja alan kehittämiskohteiden tunnistaminen

Valintakokeessa käyty keskustelu on luottamuksellista. Hakijalla voi olla omaan työhönsä liittyviä muistiinpanoja, mutta esittely tapahtuu suullisesti. Toisten esityksistä saa tehdä muistiinpanoja keskustelua varten.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma ei tee valintakoeysteistyötä muiden ohjelmien kanssa, eikä valintakoetta järjestetä ulkomailla.

Ennakkotehtävä 2012

Ennakkotehtävä koostuu kolmesta osiosta, jotka kuvataan alla. Ennakko-tehtävä kirjoitetaan koneella, ja sen pituus on kansilehden lisäksi enintään neljä sivua. Fonttina käytetään Arial 11 pt, rivivälillä 1 ja marginaalit rajataan 2 cm:iin.

Hakijoita pyydetään varmistamaan, että

- Vastauksien rakenne on selkeä, johdonmukainen ja ytimekäs.
- Käsittely on otsikonmukainen – vastaa annettuihin kysymyksiin.
- Kokonaisuus on monipuolinen ja –tasoinen sisältäen faktoja, esimerkkejä, henkilökohtaisia näkemyksiä ja kriittistä pohdintaa.
- Annettuja lähteitä on käytetty vastausten pohjana.
- Vastauksien kieli on virheetöntä.
- Kehittämishanke on konkreettinen ja se sisältää luovia, uusia ajatuksia organisaation ja sen toiminnan kehittämiseksi.

Osio 1: Henkilökohtainen motivaatio, osaaminen ja kehittyminen

Kuvaile ja analysoi omaa motivaatiotasi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamista kohtaan. Pohdi tekstissä seuraavia asioita:

- Miksi haluat suorittaa ylemmän amk-tutkinnon?
- Mitä liike-elämässä tarvittavia valmiuksia ja liiketoimintaosaamista sinulla on nyt ja miten haluat osaamistasi kehittää?
- Mitä hyötyjä uskot saavuttavasi ylemmän amk-tutkinnon suorittamisella?

Esittele lisäksi oma ajankäyttösuunnitelmasi ylemmän amk-tutkinnon suorittamisesta työn ohella ottaen huomioon myös perheen, muiden läheisten ja harrastusten yms. vaatima aika. Opintojen laajuus on 90 opintopistettä eli 60 työviikon edellyttämä työmäärä.

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

Osio 2: Elinkeinoelämän kehityssuuntien vaikutus organisaatioon

Lue TEKESin julkaisu ”[The Future of Service Business Innovation](#)” sekä TEKESin ”[Megatrendit ja me](#)”, ja pyri ennakkotehtävän toisessa osiossa vastaamaan kirjallisesti seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä elinkeinoelämän kehityssuunnat vaikuttavat oman organisaatiosi* (yritys, yksikkö, toimipaikka tai vastaava) toimintaan?
- Mitkä ovat oman organisaatiosi tulevaisuuden näkymät näiden kehityssuuntien valossa?

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

Osio 3: Kohdeorganisaation kehittäminen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon aikana

Tutkintoon kuuluvan työelämän kehittämistehtävän eli opinnäytetyön laajuus on 30 op. Kehittämistehtävän avulla pyritään saamaan aikaan konkreettista muutosta kohdeorganisaatiossa. Useimmiten kohdeorganisaatio on opiskelijan oma työpaikka, mutta kohteena voi olla myös jokin muu organisaatio.

Esittele tiivistetysti oma organisaatiosi* (yritys, yksikkö, toimipaikka, osasto, jne.) toiminta ja yksi mielestäsi tärkeä liiketoiminnan kehittämiskohde. Laadi siitä alustava kehittämissuunnitelma.

Suunnitelman tulee sisältää mm. seuraavat asiat:

- Kohdeorganisaation lyhyt kuvaus
- Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämishankkeen tavoitteet
- Perustelut sille, miksi hanke on tärkeä
- Kehittämishankkeen vaiheet ja toteutus
- Suunnitelma siitä, miten organisaatio sitoutetaan kehitystyöhön ja sen tuloksiin.

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

*) Jos et ole tällä hetkellä työssä, voit valita pohdintasi kohteeksi organisaation, joka on sinulle tuttu ja/tai muuten mielenkiintoinen.

Hakutilasto

Palveluliiketoiminnan hakutilasto, Haaga

Koulutus alkaa	Hakijamäärät 1.sijaiset / kaikki	Aloituspaiikat	Alin pisteraja ennen valintakoetta / max	Alin pisteraja lopullisessa valinnassa / max
syksyllä 2012	89/128	30	kaikki hakukelpoiset	59.51/100
syksyllä 2011	83/125	30	kaikki hakukelpoiset	58.02/100
syksyllä 2010	79/115	20	kaikki hakukelpoiset	62.50/100
syksyllä 2009	73/106	20	kaikki hakukelpoiset ja ennakkotehtävän palauttaneet	66.51/100
syksyllä 2008	51/91	25	kaikki hakukelpoiset ja ennakkotehtävän palauttaneet	58.50/100

Valinta tasapisteissä olevien välillä

Hakijat asetetaan tasapistetilanteessa paremmuusjärjestykseen seuraavin perustein:

1. hakutoivejärjestys
2. valintakoe ja ennakkotehtävä
3. opinnäytetyön arvosana
4. keskiarvo
5. työkokemuspisteet
6. arpa

Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman (ylempi amk) rakenne, sisältö ja laajuus

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on suunniteltu suoritettavaksi 1,5 - 2,5 vuoden aikana.
Koulutusohjelma koostuu

- kaikille yhteisistä opinnoista 30 op
- vaihtoehtoisista syventävistä opinnoista 20 op
- vapaasti valittavista opintojaksoista 10 op sekä
- opinnäytetyöstä 30 op

Vastuullinen johtajuus –kokonaisuus (15 op) vie johtajuuden ja liiketoiminnan eettisten kysymysten pariin. Opintojaksot etenevät yleisestä näkökulmasta yksityiseen painottaen yksilöä vastuullisena toimijana. ”Vastuullinen liiketoiminta” -opintopakso avaa vastuullisen johtamisen käsitteentän, ”Vastuu omassa toimintaympäristössä” ohjaa tarkastelemaan omaa toimintakontekstia ja ”Minä vastuullisena toimijana” keskittyy henkilökohtaisen toiminta- ja kokemistavan tarkasteluun. Vastuullinen johtajuus -kokonaisuus sijoittuu toiseen tai kolmanteen lukukauteen.

Työelämän kehittämisen menetelmät –kokonaisuus (15 op) luo yleiskuvan työelämän kehittämisestä ja tutkimuksen roolista kehittämisessä. Opintokokonaisuus ajoittuu heti opintojen alkuun ja sen eräänä tavoitteena on auttaa opinnäytetyön suunnitelman (tutkimussuunnitelma / projektisuunnitelma) laatimisessa. Opintokokonaisuuden päätteeksi pidetään suunnitteluseminaari, jossa opiskelijat esittelevät tutkimus- ja kehittämishankkeen suunnitelmat.

Vaihtoehtoiset syventäviä opintoja valitaan yhteensä 20 opintopistettä. Syventävistä vaihtoehtoisista voi valita myös yksittäisiä opintojaksoja ja sisällyttää ne vapaasti valittaviin opintoihin.

Vapaasti valittavat opinnot (10 op)

Opintoihin sisältyy yhteensä 10 op vapaasti valittavia opintoja. Tarjonta vaihtelee lukukausittain. Tarjolla olevien opintojaksojen sijasta voi ottaa vapaasti valittaviksi opinnoiksi myös vaihtoehtoisia syventäviä opintoja. Myös aiempien korkeakoulutasoisten opintojen sisällyttäminen vapaasti valittaviksi opinnoiksi on mahdollista.

Opinnäytetyö (30 op)

Ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö on tyypillisesti palveluliiketoiminnan kehittämishanke.

Opinnäytetyö nivoutuu kiinteästi oman yrityksen / työpaikan toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyö voi olla tutkimus tai kehittämistehtävä, joka lisää opiskelijan ammattitaitoa ja palvelee työelämän kehittämistarpeita. Opinnäytetyö voi olla uusi tai entistä parempi työtapo, tuote, menetelmä, tapahtuma tai taiteellinen työ. Se saattaa olla myös kehittämissuunnitelma tai alaa eteenpäin vievä selvitys kehittämis ehdotuksineen. Opinnäytetyö voi kohdistua yksittäiseen yritykseen ja yrityksen toiminnan kehittämiseen, jonka lisäksi opinnäytetyöllä tulee olla yleistettävissä oleva alaa edistävä kontribuutio (lisäys aiempaan tietoon).

Opiskelijan näkökulmasta opinnäytetyön tekemiseen kuuluu:

- osallistuminen omalle työlle relevantin / relevanttien yhteisöjen toimintaan
- osallistuminen opinnäytetyön workshopeihin
- henkilökohtainen kanssakäyminen työn ohjaajan kanssa
- opinnäytetyön työstäminen itsenäisesti

Opinnäytetyön työstäminen aloitetaan heti opintojen alussa ja sen eteenpäin vieminen tapahtuu rinnakkain muun opiskelun ohella.

Opintojaksoluettelo

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman (ylempi AMK) opintojaksoluettelo

Opintojaksokoodia painamalla pääset katsomaan kyseisen opintojakson kuvausta.

Perusopinnot	Tunnus	Opinto- pisteet
Kaikille yhteiset opinnot		
Opinnäytetyö	REG1RY000	30
Vastuullinen liiketoiminta	REG1RY001	5
Vastuullisuus käytännön yhteisössä	REG1RY002	5
Toiminta- ja konstruktiivinen tutkimus	REG1RY008	5
Toimintaympäristön analyysi	REG1RY005	5
Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	REG1RY006	5
Strateginen johtaminen	REG1RY007	5
Vaihtoehtoiset syventävät opinnot		
Viestintätaidot ja yritysviestintä	REG3RY002	5
Service Design ja tuotekehitys palvelutuotteissa	REG3RY003	10
Talouden hallinta ja ohjaus	REG3RY004	5
Prosessien hallinta	REG3RY005	5
Strateginen henkilöstöjohtaminen	REG3RY006	5
Palvelubrändin hallinta	REG3RY010	5
Sähköinen liiketoiminta	REG3RY016	5
Minä vastuullisena toimijana	REG3RY017	5

Opintojen suoritusjärjestys

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman (ylempi amk) opintojen suoritusjärjestys

Opintojen suositeltava suoritusjärjestys määritellään opintojen alkaessa henkilökohtaisissa keskusteluissa sekä Osaamisen Kehittymisen Suunnitelmassa (OSKU).

Opiskelu Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa perustuu opiskelijan laatimaan henkilökohtaiseen osaamisen kehittymisen suunnitelmaan (OSKU). Tavoitteena on palveluliiketoiminnan entistä syvällisempi ymmärtäminen yhdistämällä eri osaamisalueita omia tarpeita vastaaviksi kokonaisuuksiksi. Suoritettavien opintojen tarkoituksena on myös edesauttaa opinnäytetyönä tehtävän työelämän kehittämistehtävän toteuttamista.

Suunnittelussa käytetään apuna Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman HOPS-lomaketta, johon merkitään tutkinnossa suoritettavaksi suunnitellut opinnot. OSKU on opiskelijan ja ammattikorkeakoulun OSKU-vastuuhenkilön yhdessä hyväksymä dokumentti, jota opiskelija ylläpitää ja päivittää tarpeen mukaan.

Henkilökohtainen OSKU laaditaan heti opintojen alussa. Opiskelija tutustuu opintojaksotarjontaan ja valitsee OSKUunsa osaamisensa kehittymistä palvelevia ja opinnäytetyötään hyödyttäviä opintoja tarvittaessa keskustellen valinnoistaan OSKU-vastuuhenkilön kanssa.

Uraesimerkkejä

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman (ylempi amk) uraesimerkkejä

AIKUISIA AMMATILAISIA - NYKYISEN OPISKELIJAN PROFILI

Koulutusohjelmassa tällä hetkellä opiskelevat ovat aikuisia, kokeneita ammattilaisia. Heistä kaksi kolmasosaa työskentelee yksikön johdon tai ylempään johdon tehtävissä, ja keskimäärin 36 vuotiaina he ovat kerryttäneet noin 10 vuoden työkokemuksen edellisen korkeakoulututkintonsa suorittamisen jälkeen.

Palveluliiketoiminnan KO (ylempi AMK) opiskelijoiden profiili 2010 - 2011

Työkokemus valmistumisen jälkeen 9,7 vuotta

Nainen 68 % Mies 32 %

Keski-ikä 36

Nykyinen työnantaja:

Hotelli, majoitus 16 %

Ravintola 32 %

Lento- ja laivayhtiöt 16 %

Opetus/koulutus 19 %

Muu 17 %

Nykyinen työtehtävä:

Ylin johto (esim. toimitusjohtaja) 13 %

Yksikönjohto (esim. ravintolapäällikkö) 45 %

Esimies (esim. vuoropäällikkö) 16 %

Asiantuntija (esim. flight analyst, opettaja) 19 %

Työntekijä (esim. myyntivirkailija) 7 %

Koulutusohjelma käynnistyi vuonna 2006 ja ohjelmasta on toistaiseksi valmistunut noin 40 henkilöä. Valmistuneiden urapolut ovat olleet yksilöllisiä opintoja ennen ja niiden jälkeen, ja määrä

vielä liian pieni yleistysten tekemiseksi, mutta koulutusohjelman tuottama hyöty urakehitykselle on kiistatta nähtävissä useissa esimerkeissä. [Lue lisää >>](#)