

# Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, Helsinki, ylempi amk-tutkinto

## Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma pähkinänkuoressa

**Koulutusohjelman esite:** [Esite \(pdf\) >](#)

**Tutkintonimike:** Restonomi (ylempi AMK), Master of Hospitality Management

**Tutkintotaso:** ylempi AMK-tutkinto

**Ohjelman laajuus:** 90 opintopistettä

**Ohjelman kesto:** 1,5 - 2,5 vuotta

**Opiskelumuoto:** Työn ohessa suoritettava monimuoto-opiskelu. Opiskelu tapahtuu pääsääntöisesti kokonaisina päivinä keskimäärin kahtena - kolmena intensiivipäivänä kuukaudessa.

**Arviointi:** [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§

[Tutustu ylemmän yhteishaun valintaperusteisiin ja hakuun 2014 >>](#)

**Jatko-opinnot:**

Yliopistojen ja tiedekorkeakoulujen tohtoriopinnot. Opintojen edellyttämien silta-opintojen määrä riippuu yliopistosta. Esimerkkinä ensimmäinen Palveluliiketoiminnasta valmistunut opiskelija tekee tohtori-opintojaan Cambridgen yliopistossa.

**Sijoittuminen työelämään**

Palveluliiketoiminnan ylempi amk-tutkinto on suunniteltu suoritettavaksi työn ohessa, joten opiskelijat ovat pääsääntöisesti työelämässä opintojensa aikana. Opiskelija saa valmiudet urakehityksensä edistämiseen syventämällä omaa osaamistaan valitsemallaan asiantuntijuusalueella sekä toisaalta laajentamalla liiketoimintaosaamistaan. Ylemmän amk-tutkinnon suorittanut voi toimia palveluliiketoiminnan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä. Tutkinto antaa kelpoisuuden tehtäviin, joihin vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto.

**Kansainvälistyminen**

Koulutusohjelman opiskelija voi sisällyttää tutkintoonsa HAAGA-HELIA:n englanninkielisten ylempien amk-tutkintojen kursseja. HAAGA-HELIA tarjoaa opiskelijalla mahdollisuuden osallistua myös kansainväliseen vaihtoon. Opiskelijan opinnäytetyö ja vaihtoehtoiset opinnot voivat keskittyä organisaation kansainvälistymiseen.

**Työelämäyhteistyö /  
yhteistyö muiden  
toimijoiden kanssa**

Valtaosa koulutusohjelman opiskelijoista työskentelee palveluliiketoiminnan asiantuntija- ja johtamistehtävissä. Yhteistyö opiskelijan työpaikan/taustaorganisaation kanssa on tyypillisesti tiivistä, ja merkittävä osa opintojen aikana toteutettavista kehittämistehtävistä kohdistuu opiskelijan oman työn ja hänen edustamansa organisaation kehittämiseen. Eri organisaatioissa työskentelevien opiskelijoiden verkostoituminen keskenään mahdollistaa kokemusten vaihdon, jota osapuolet voivat jatkaa myös tutkinnon suorittuaan.

## **Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman profiili**

**Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma** on palvelutoimialalle, erityisesti hotelli-, ravintola- ja matkailualaan, keskittyvä työelämälähtöinen koulutusohjelma. Tutkinto on tarkoitettu työelämässä toimiville palvelualojen asiantuntijoille ja esimiehille. Ylempi amk-tutkinto antaa valmiudet erityistä asiantuntemusta vaativiin työelämän johto-, asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Yli sadan tutkintoon opiskelevan osaajan joukolla on yhteenlaskettuna yli vuosituhannen työkokemus palveluliiketoiminnan johtamisesta. Tämä kokemus luo ainutlaatuisen ympäristön ammattilaisten väliselle kokemusten vaihtamiselle ja uuden tiedon rakentamiselle. Opintojen toteuttamistavassa korostuvat työelämälähtöisyys, yhteisöllisyys ja ammattilaisten välinen vuorovaikutus, innovatiivisuus sekä osaamisen kehittyminen.

## **Koulutuksen tavoitteet**

Yleisiä tavoitteita koulutuksessa ovat

- työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset tiedot palveluliiketoiminnan alueelta
- tarvittavat teoreettiset tiedot alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten
- 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.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman tuottama erityisosaaminen kuvataan osaamisteemoilla, 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.

[Esimerkkejä >>](#)

## **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.

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.**

[Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus](#)

[Opintojaksoluettelo](#)

[Aikataulu](#)

[Opintojen suoritusjärjestys](#)

[Uraesimerkkejä](#)

[Mediassa](#)

[FAQ](#)

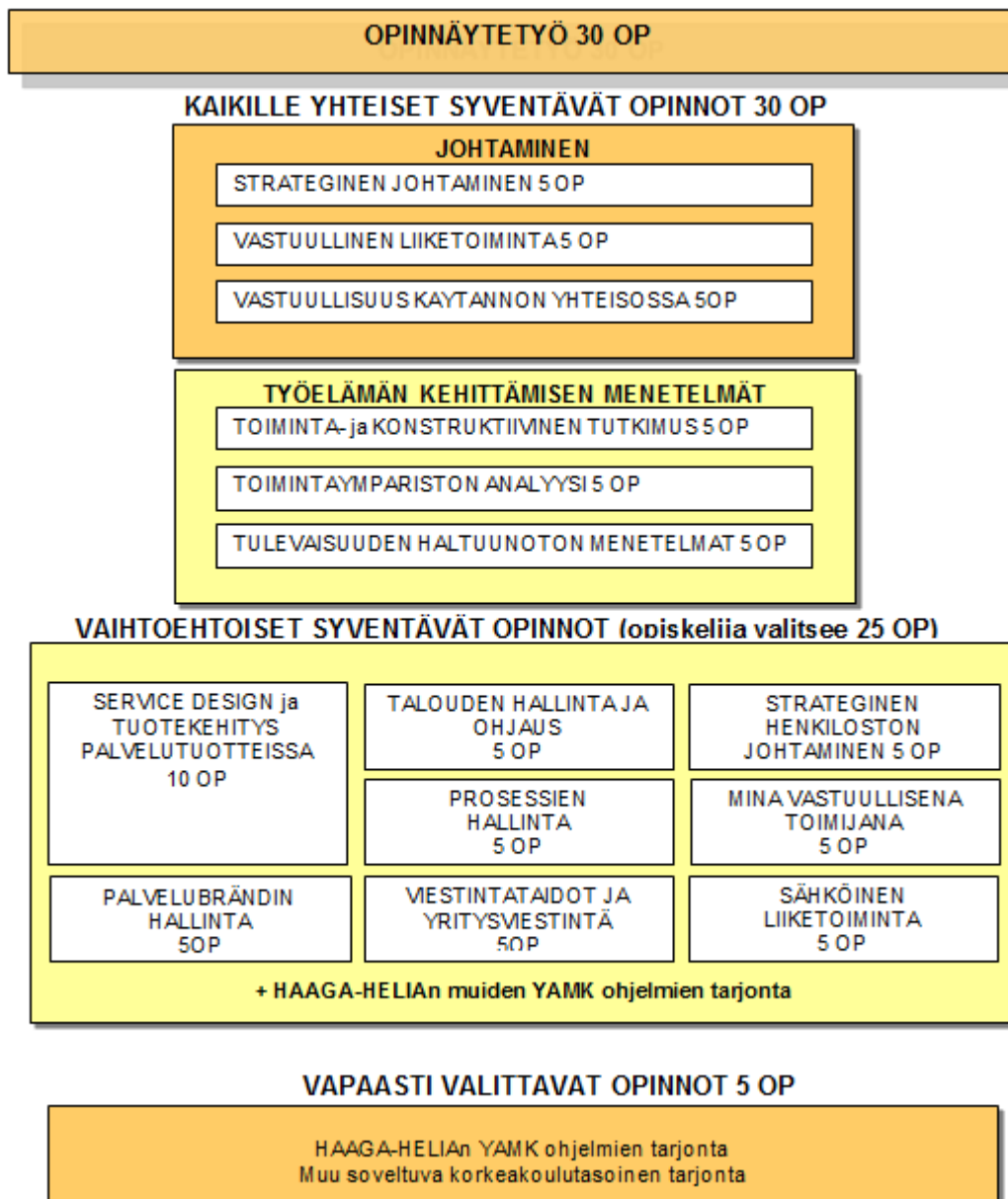
[Yhteystiedot](#)

# Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus - Palko

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” -opintojakso 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 vaihtoehtoista 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 työtapaa, 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 workshoppeihin
- henkilökohtainen kanssakäyminen työn ohjaajan kanssa
- opinnäytetyön työstäminen itsenäisesti

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

### Service Innovation Laboratory - SILAB

Eri alojen osaaminen, kehittäjät, yritykset ja projektit kohtaavat Silabissa. Silabin tavoitteena on tuottaa uutta osaamista, uusia näkökulmia ja palvelukonsepteja sekä mahdollistaa tiedon ja osaamisen siirtyminen asiantuntijalta toiselle sekä toimialalta toiselle.

#### SILABin tavoitteet

- opiskelijoiden verkottuminen toistensa ja innovaatiofoorumien (LABs) muiden toimijoiden kanssa
- uusien ideoiden saaminen, uusien näkökulmien löytäminen, yhteistyökumppanien löytäminen
- opiskelijan ja hänen yrityksensä liittymisen innovaatiotoiminnan kansalliseen kärkeen
- vahvistaa innovaatiofoorumeilla (LAB) kehitettävän tiedon ja osaamisen välittymistä marata-alalle
- tavoitteena marata-alan osaamisen lisääminen innovaatiofoorumeilla (LAB)

Silab liittää opiskelijat yhteisöihin vähintään opintojen ajaksi. Silabissa toimiminen saattaa opintojen loppuun mennessä osoittautua niin hedelmälliseksi, että opiskelija ja hänen yrityksensä jatkaa toimimista yhteisössä myös valmistumisen jälkeen.

Silab saattaa sinut kontaktiin toisen alan toimijoihin ja ajankohtaisiin aiheisiin. Voit osallistua esimerkiksi muotoilun ajankohtaisiin seminaareihin, aamukahvitilaisuuksiin tai tutustua vaikkapa markkinointialan julkaisuihin. Innovatiivinen vuorovaikutus leijuu ilmassa, kun keskustelet ja vaihdat tietoa ja näkemyksiä toisen alan ammattilaisten kanssa edellä mainituissa tapahtumissa. Parhaimmillaan vuorovaikutus voi edetä kumppanuushankkeeksi, jossa opinnäytetyösi kehittämiseen osallistuu eri alojen ammattilaisia.





# Aikataulu - Palko

## Opintojen aikataulu lukuvuonna 2013 - 2014

(vuosina 2012-2013 aloittaneiden OPSin mukaisesti)

Muutokset ovat mahdollisia.

## Kaikille yhteiset opinnot

### Vastuullinen johtajuus

Strateginen johtaminen (REG1RY007) 5 op (Teemu Moilanen ja Yrjö Timonen)

27.8. (13-16)

12.9. (9-17)

11.10. (9-17)

15.11. (9-17)

Vastuullinen liiketoiminta (REG1RY001) 5 op (Meri Vehkaperä)

27.9. (9-17)

24.10. (9-17)

23.11. (9-17)

Vastuullisuus käytännön yhteisössä (REG1RY002) 5 op (Eija Kjelin)

14.11. (9-14)

12.12. (9-14)

9.1. (9-14);

23.1. (9-14)

### Työelämän kehittämisen menetelmät

Toiminta- ja konstruktivinen tutkimus (REG1RY008) 5 op (Vesa Heikkinen)

20.9. (9-17)

12.10. (9-17)

1.11. (9-17)

Toimintaympäristön analyysi (REG1RY005) 5 op (Mikko Laitinen)

28.9. (9-17)

25.10. (9-17)

22.11. (9-17)

Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät (REG1RY006) 5 op (Vesa Heikkinen)

28.11. (9-17)

31.1.-1.2. (9-17)

### **Orientointi**

26.8 (9-17) ja

27.8 (9-13)

### **Opinnäytetyön workshop (ONTWS) (Opinnäytetyöohjaajat)**

ONTWS I 26.9.( 9-14);

ONTWS II 21.11. (9-14);

ONTWS III 6.2. (9-14);

ONTWS IV 24.4. (9-14);

30.5. ylimääräinen esityspäivä

+ Joka kuun viimeisen torstain workshopit keväällä 2013 ensimmäisen vuoden opiskelijoille.

### **Vaihtoehtoiset syventävät**

Minä vastuullisena toimijana (REG3RY017) 5 op (Eija Kjelin ja Meri Vehkaperä)

- Opiskelijat jaetaan kahteen ryhmään 'Vastuullinen liiketoiminta' opintojakson avauksessa (27.9. 9-9:30) tehtävien ilmoittautumisten perusteella. Ryhmien erilaiset toimintaperiaatteet kerrotaan ensimmäisellä opetuskerralla. Ryhmäjaossa otetaan huomioon opiskelijoiden toiveet mahdollisuuksien mukaan. 5 op

Ryhmä 1 Eija

17.10. (14-17)

31.10. (14-17)

21.11. (14-17)

12.12. (14-17)

9.1. (14-17)

23.1. (14-17)

6.2. (14-17)

6.3. (14-17)

20.3. (14-17)

10.4. (14-17)

24.4. (14-17)

## Ryhmä 2 Meri

31.10. (14-17)

28.11. (14-17)

12.12. (14-17)

23.1. (14-17)

14.2. (12-17)

3.4. (12-17)

10.4. (12-17)

24.4. (12-17)

## Viestintätaidot ja yritysviestintä (REG3RY002) 5 op (Elina Levänen)

21.3. (9-17)

11.4. (9-17)

10.5. (9-17)

## Service Design ja tuotekehitys palveluissa (REG3RY003) 10 op (Teemu Moilanen, Vesa Heikkinen ja Mário Ascenção)

8.-9.2. (9-17)

28.2.-1.3.(9-17)

5.4. (9-17)

16.5. (9-17)

## Talouden hallinta ja ohjaus (REG3RY004) 5 op (Timo Saranpää)

19.9. (9-17)

3.10.(9-17)

7.11. (9-17)

## Prosessien hallinta (REG3RY005) 5 op (Mikko Mäntyneva)

15.3. (9-17)

3.4. (9-17)

25.4. (9-17)

## Strateginen henkilöstöjohtaminen (REG3RY006) 5 op (Eija Kjelin)

30.1. (9-17)

13.2. (9-17)

13.3. (9-17)

Palvelubrändin hallinta (REG3RY010) 5 op (Teemu Moilanen)

14.3. (9-17)

4.4. (9-17)

26.4. (9-17)

Sähköinen liiketoiminta (REG3RY016) 5 op (Tommi Immonen)

17.1. (9-17)

7.2. (9-17)

8.3. (9-17)

# Opintojen suoritusjärjestys - Palko

Opiskelu Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa perustuu opiskelijan laatimaan henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan (HOPS). Opintojen suoritusjärjestys ja aikataulu määritellään opintojen alkaessa henkilökohtaisissa keskusteluissa sekä niiden perusteella laadittavassa HOPSissa. Tavoitteena on hahmottaa opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittymistä parhaalla tavalla edistävää etenemistä, joka yhdistää opinnot ja elämisen muut osa-alueet (työ, sosiaaliset suhteet, harrastukset) tasapainoiseksi kokonaisuudeksi. HOPS laaditaan heti opintojen alussa, ja sitä päivitetään säännöllisissä kehityskeskusteluissa.

# Uraesimerkkejä - Palveluliiketoiminnan ko

## AIKUISIA AMMATILAISIA - NYKYISEN OPISKELIJAN PROFILI

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

Koulutusohjelma käynnistyi vuonna 2006 ja ohjelmasta on toistaiseksi valmistunut noin 100 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.

Alla on esimerkkejä, mitä opiskelijat 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. Kursseja 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*

"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*

# Mediassa

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on näkynyt mediassa. Alle on koottu artikkeleita ja juttuja lehdistä.

[Tuulia Pellistä Lahden Atrian uusi toimistusjohtaja](#)

[ess.fi 16.3.2009](#)

[Perinteinen opettajuus ei enää riitä ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa](#)

[Opettaja 48 - 49](#)

[Ammattiosaamisen näytöt hyödyttävät työelämää](#)

[Vitriini 4 / 2008](#)

[Konkreettiset kehityshankkeet kuuluvat ylemmän AMK:n opintoihin](#)

[Kotitalous 5 / 2007](#)

[Intiasta liiketoiminta lentoon](#)

[Hetky 2 / 2007](#)

[Krista Keränen on Suomen ensimmäinen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut restonomi](#)

[Vitriini 7 / 2007](#)

[Marata-alalle oma ylempi ammattikorkeakoulututkinto](#)

[Vitriini marraskuu 2005](#)

[Ylempi AMK-tutkinto vakinaistui](#)

[Vitriini syyskuu 2005](#)



# FAQ - Palveluliiketoiminnan ko.

## **Kenelle Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on tarkoitettu?**

Ylemmät amk-tutkinnot on tarkoitettu työelämässä toimiville asiantuntijoille. Hakijoilta vaaditaan soveltuva amk- tai muu korkeakoulututkinto sekä vähintään kolme vuotta työkokemusta palveluliiketoiminnan alalta korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen.

## **Kuka voi hakea?**

Hakukelpoisuus on määritelty laissa. Ylemmän tutkinnon hakijalla tulee olla amk- tai muu soveltuva korkeakoulututkinto sekä vähintään kolme vuotta työkokemusta korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen.

## **Minkä tutkintonimikkeen valmistuneet saavat?**

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmasta valmistuvien nimike on restonomi (ylempi AMK) ja kansainvälisissä yhteyksissä Master of Hospitality Management.

## **Mitä hyötyä ylemmän amk-tutkinnon suorittamisesta on?**

Tutkinnon suoritettuaan opiskelijalla on mahdollisuus edetä alaa ja sen liiketoimintaa kehittäviin ja uudistaviin tehtäviin. Ylemmän tutkinnon suorittanut henkilö osaa tarkkailla yrityksen toimintaa laaja-alaisesti ja tutkinto antaa hänelle mahdollisuudet kehittyä urallaan. Merkittävä anti on myös mahdollisuus vaihtaa näkemyksiä ja verkottua muiden alan ammattilaisten kanssa. Ylempi amk-tutkinto antaa saman kelpoisuuden kuin maisterin tutkinto julkisella sektorilla.

- Vuonna 2012 aloittaneen vuosikurssin jäsenillä on keskimäärin 10 vuoden työkokemus valmistumisen jälkeen.
- Vuoden 2011 opintojaksopalauteiden keskiarvo oli hieman yli 4,2, jota voidaan pitää erittäin korkeana lukemana.
- Vuoden 2008 opintojaksopalauteiden keskiarvo oli hieman yli 4,0. Opiskelijoista 93,5 % on osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että "opinnot ovat vahvistaneet innovatiivisuutta ja valmiuksia työyhteisöjen kehittämiseen".
- Vuonna 2006 aloittaneilla vuosikurssin jäsenillä oli keskimäärin 9 vuoden työkokemus valmistumisen jälkeen.

## **Keitä ohjelmassa nyt opiskelee?**

Aikuisia ammattilaisia. Koulutusohjelmasta valmistuneilla on keskimäärin 10 vuoden työkokemus.

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 %

**Missä opiskelu tapahtuu?**

HAAGA-HELIAssa on tarjolla suomenkielinen Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma ja englanninkielinen Degree programme in Tourism.

Lähiopetus tapahtuu pääsääntöisesti seuraavissa toimipisteissä:

- HAAGA-HELIA amk, Haaga Instituutti, Pajuniityntie 11, Helsinki
- HAAGA-HELIA amk, Pasila, Ratapihantie 13, Helsinki

**Kuinka paljon opiskelu maksaa?**

Tutkinto-opiskelu on Suomessa Opetusministeriön rahoittamaa opetusta. Opiskelijalle se on maksutonta.

# Yhteystiedot - Palveluliiketoiminta

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Haagan toimipiste

Pajuniityntie 11

00320 Helsinki



Lisätietoja Palveluliiketoiminta koulutusohjelmasta:

yliopettaja Teemu Moilanen, puh. 040 510 7317

Sähköposti: etunimi.sukunimi (at) haaga-helia.fi

HAAGA-HELIA:n vaihde: (09) 229 611

# Mitä hyötyä sinulle?

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa opiskellessasi kehität osaamistasi, mutta myös omaa työympäristöäsi ja toimialaasi. Saat käyttöösi alan viimeisimmän tutkimustiedon ja pääset soveltamaan sitä omaan työhösi. Opit käyttämään ja käsittelemään tietoa siten, että tuloksena syntyy uusia toimintatapoja ja malleja. Tavoitteena on, että pääset ottamaan työyhteisössäsi kehittäjän roolin.

Opiskelu on osallistumista toimintaan ja tekemiseen. Perinteinen passiivisen kuuntelijan rooli muutetaan aktiivisen toimijan rooliksi. Oppimista rikastaa opiskelijakollegoista koostuva yhteisö, jossa pääset peilaamaan eri organisaatioiden toimintatapoja. Yhteisössä toimit asiantuntijana ja saat vaikutteita muilta ammattilaisilta.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Tutkinto antaa kelpoisuuden julkisiin virkoihin, joihin vaaditaan ylempää korkeakoulututkintoa.

## Näin opiskelu hyödyttää sinua

- saat ylemmän korkeakoulututkinnon
- luot kontakteja alan muiden asiantuntijoiden kanssa
- saat työvälineitä alan vaativiin asiantuntija-, johtamis- ja kehittämistehtäviin  
saat syvällisen kuvan omasta sektoristasi
- pääset seuraamaan oman alasi tutkimustietoa ja ammattikäytännön kehittymistä  
omaksut elinikäisen oppimisen ajatuksen sekä valmiuden jatkuvaan oman ammattitaitosi kehittämiseen
- saat työelämässä vaadittavat hyvän viestintä- ja kielitaidon sekä kansainvälistymisvalmiudet.

## Verkosto

Sinä opiskelijana ja taustaorganisaatiosi sekä koulu toimitte vuorovaikutuksessa, jonka tavoitteena on kehittää organisaatiosi toimintaa. Keskusteluun osallistuvat myös opiskelijakollegasi muista alan organisaatioista.

Kehität omaa työtäsi ja organisaatiotasi koulun edustajan ohjaamana. Koulu tuo yhteistyöhön alan uusimman tutkimustiedon ja yritys näkemyksen kentän tämän päivän vaatimuksista. Erityisesti opinnäytetyössä koulun edustajan ja yrityksen yhteistyö voi olla hyvinkin tiivistä.

Entä verkostoituminen muiden alojen ammattilaisten kanssa? [Tutustu Silabiin >> \(sivun lopussa\)](#)

# Palveluliiketoiminta ennakkotehtävä

## ENNAKKOTEHTÄVÄ 2014

Ennakkotehtävä koostuu kolmesta osiosta, jotka kuvataan alla. Ennakkotehtävä kirjoitetaan koneella, ja sen pituus on kansilehden lisäksi kokonaisuudessaan **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.

### 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 osaamista sinulla on nyt ja miten haluat osaamistasi kehittää?

Esittele lisäksi oma ajankäyttösuunnitelmasi ylemmän amk-tutkinnon suorittamisesta työn ohella. Opintojen laajuus on 90 opintopistettä eli 60 työviikon edellyttämä työmäärä.

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

### Osio 2: Elinkeinoelämän kehityssuuntien vaikutus organisaatioon

Lue TEKESin (256/2009) ”[Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana](#)” sekä BDO:n ”[Service 2020: Megatrends for the decade ahead](#)”.



Pyri ennakkotehtävän toisessa osiossa annettua lähdekirjallisuutta ja mahdollisesti muita tunnistamiasi lähteitä hyödyntäen vastaamaan 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)

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

### **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:

- Lyhyt kohdeorganisaation kuvaus
- Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämishankkeen tavoitteet
- Perustelut sille, miksi hanke on tärkeä
- Kehittämishankkeen vaiheet ja toteutus

(Maksimipistemäärä 10 pistettä)

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