

OPETUSSUUNNITELMA

PALVELUMUOTOILU

**MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALAN
YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO**

**RESTONOMI (YLEMPI AMK)
MASTER OF HOSPITALITY MANAGEMENT**

90 op

Syksy 2020



30.1.2020

Sisällys

1	Laurea-ammattikorkeakoulu	3
1.1	Laurean toiminta-ajatus	3
1.2	Osaamisen kehittyminen YAMK-koulutuksessa	3
2	Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa	4
2.1	Tutkinnon laajuus ja mitoitus	4
2.2	Tutkintorakenne	4
3	Oppimisen ja osaamisen arviointi	4
4	Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus	4
5	Toimintaympäristön osaamistarpeet	4
6	Palvelumuotoilu-koulutuksen rakenne	7
6.1	Pakollinen 30 op:n ydinosaamismoduuli: Palveluliiketoiminnan kehittäminen	8
6.2	Opinnäytetyö	9
6.3	Täydentävä osaaminen (30 op vapaasti valittavia) Laurean yhteisestä tarjonnasta.	9

30.1.2020

1 Laurea-ammattikorkeakoulu

1.1 Laurean toiminta-ajatus

Laurea on opiskelijakeskeinen, kansainvälinen, innostava ja uutta kehittävä ammattikorkeakoulu, jonka tehtävä on kouluttaa, tutkia, kehittää, innovoida ja tuottaa uudenlaista osaamista soveltamalla kehittämispohjaisen oppimisen periaatteita (Learning by Developing, LbD).

Laurean painoalat ovat Vastuullinen palveluliiketoiminta, Uudistuva sosiaali- ja terveysala sekä Kokonaisturvallisuus. Näihin vahvoihin painoaloihin perustuu Laurean tarjoama koulutus- sekä tutkimus- ja kehittämistoiminta. Läpileikkaavina teemoina ovat yrittäjäyys, pedagogiikka ja yhteiskehittäminen sekä digitalisaatio ja tiedon hallinta yhteiskunnassa.

Laurean brändilupaus Yhdessä enemmän - Laurea Uudellamaalla kuvastaa pyrkimystämme vaikuttavuuteen koko Uudenmaan alueella, Uudenmaan yhteisenä ammattikorkeakouluna. Uudenmaan vaikuttava ammattikorkeakoulu on samaan aikaan vaikuttava painoaloillaan sekä kansallisesti että kansainvälisesti, mikä luo edellytykset koulutuksen ja TKI-toiminnan kansainväliselle kehittämiselle.

Laurea-ammattikorkeakoulu on sitoutunut opiskelijakeskeiseen ammattikorkeakoulutoimintaan, jota ilmentää opiskelijoille antamamme palvelulupaus: Me Laureassa olemme juuri sinua varten.

1.2 Osaamisen kehittyminen YAMK-koulutuksessa

Laurean kehittämispohjaisen oppimisen eli Learning by Developing (LbD) -mallin lähtökohtana ovat aidot kohtaamiset työelämän kanssa. LbD:n ominaispiirteet ovat autenttisuus, kumppanuus, kokemuksellisuus, luovuus ja tutkimuksellisuus. Kehittämispohjaisessa oppimisessa yhdistyvät osaamista tuottava oppiminen sekä uuden luominen erilaisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa.

YAMK-koulutuksessa oppiminen nähdään tulevaisuussuuntautuneena tutkimisen ja kehittämisen prosessina, jonka aikana osaamista kehitetään tuottamalla uutta tietoa ja osaamista sellaisiin kysymyksiin, joita ei voida ratkaista pelkästään aikaisemmin hankitun tiedon ja osaamisen varassa. Oppiminen on uuden tiedon ja osaamisen luomisen prosessi, joka liittyy oppimisen osaksi alan ja alueen innovaatiotoimintaa. Koulutus on henkilökohtainen ja kollektiivinen asiantuntijuuden kehittämisen ja itsensä kehittämisen ja ylittämisen projekti, jossa haetaan relevanttia ja käyttökelpoista osaamisen yhdistelmää tulevaisuuden työelämän vaatimusten näkökulmasta.

Osaaminen kehittyy dialogissa osaamista rikastavan yhteisön kanssa. Yhteisö on jaetun asiantuntijuuden ympäristö, jossa oppijan rooli on toimia asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana.

Oppija kehittää osaamistaan toimien vuorovaikutuksessa ympäristöönsä ja toimialaansa. Osaamisen kehittymisen voimavaroja ovat luovuutta ja tavoitteellisuutta suosiva oppimiskulttuuri, asiantunteva ohjaus ja opetus sekä osaamisen kehittymistä tukeva oppimisympäristö. Osaamisen ohjaus on osallistavaa. Jokainen opettaja on ohjaaja, joka asiantuntijuudellaan ja toimintatavoillaan tukee asiantuntijuuden vahvistumista. Oppimisympäristön muodostaa osaamisen verkosto, innovaatioympäristö, osaamisen kehittämisen kehitysalusta ja oppimista tukevat rakenteet. Oppimisympäristöjen rakentamisessa painotetaan ihmisten, heidän innostuksensa ja vuorovaikutuksensa mahdollistamista luovuuden aikaansaamiseksi.

Opetuksessa ei keskitytä tietojen esittämiseen, toistamiseen ja kontrollointiin, vaan pyritään oppimisprosessiin, joka ilmenee progressiivisena ongelman-ratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä ja ylittämisenä. Tavoitteena on saavuttaa osaaminen, joka on käyttökelpoista osaamisintensiivisissä palveluorganisaatioissa, joissa työ on yhä enemmän luovuuden funktio ja joiden johtamisen edellytyksenä on kyky luoda vastuullinen tulosorientoitunut johtamiskulttuuri, joka

30.1.2020

perustuu yksilön luovuuden tukemiselle. Osaaminen ilmenee vaikuttavuutena ja kehittämisosaamisena.

2 Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa

2.1 Tutkinnon laajuus ja mitoitus

Tutkinnon laajuus on 90 opintopistettä, josta opinnäytetyön osuus on 30 op. Tutkinnon suorittaminen kestää keskimäärin 1,5–2,5 vuotta. Yksi opintopiste vastaa kansainvälisen ECTS-mitoituksen mukaan 26,7 tuntia keskiverto-opiskelijan tekemää työtä.

2.2 Tutkintorakenne

Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavan koulutuksen tutkintorakenne muodostuu Laureassa ydinosaamisen moduulista, täydentävän osaamisen moduuleista ja opinnäytetyöstä. Moduulit ovat tutkintoon kuuluvia osaamiskokonaisuuksia.

Pakollinen ydinosaamisen moduuli on YAMK-koulutuksessa laajuudeltaan 30 opintopistettä. Täydentävät osaamisen moduulit mahdollistavat osaamisen syventämisen tai laajentamisen. Täydentävän osaamisen moduulit yksilöllistävät opiskelijan opintopolun ja osaamisen. Täydentävän osaamisen moduuleja tarjotaan Laurean eri kampuksilla ja ne ovat vapaasti valittavia. Täydentävän osaamisen laajuus YAMK-tutkinnossa on 30 opintopistettä.

3 Oppimisen ja osaamisen arviointi

Opetussuunnitelman osaamistavoitteet on kuvattu oppijan toimintana niin, että osaamisen kehittymistä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin voidaan arvioida. Osaaminen tunnistetaan tieto-, taito- ja arvo-osaamisena sekä kokemuksellisenä osaamisena, joihin sisältyy yksilön ja yhteisön osaaminen.

4 Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus

Laureassa toimitaan osaamisperustaisesti ja osaaminen tunnistetaan kokonaisvaltaisena. Tutkinnon sisällöissä on huomioitu valtakunnallisesti määritellyt yleiset työelämävalmiudet, joita on Laureassa täsmennetty.

Tutkinnon taso vastaa kansallisen tutkintojen viitekehyksen (National Qualifications Framework, NQF) mukaista tasoa 7 ja eurooppalaisen viitekehyksen (European Qualifications Framework, EQF) tasoa 7.

5 Toimintaympäristön osaamistarpeet

Lukuisista eri tekijöistä johtuen palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen merkitys on nopeasti kasvanut ja tulee edelleen voimakkaasti kasvamaan. Seuraavassa on tehty tiivis synteesi tähän vaikuttavista tekijöistä. Synteesi pohjautuu aihetta käsitteleviin laajoihin kansainvälisiin ja kotimaisiin tutkimuksiin, selvityksiin ja ennakointiraportteihin sekä Laurean yhteistyöhön lukuisten yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa ja toimintaan laajoissa kotimaisissa ja kansainvälisissä verkostoissa (mm. Service Design Network ja Finnish Service Alliance).

Talouden kasvu edellyttää palvelujen kehittämistä. Kehittyneissä talouksissa palveluiden osuus ja merkitys lisäarvon ja kilpailukyvyyn tuottajana on suuri. Palvelujen osuus kansantuotteesta on niissä selvästi yli kaksi kolmasosaa ja pisimmälle kehittyneimissä talouksissa uusista syntyvistä yrityksistä jo jopa yhdeksän kymmenestä syntyy palvelualoille. Suomessa palvelut työllistävät noin kolme

30.1.2020

neljäsosaa työvoimasta. Alkutuotannon ja teollisuuden työvoimaosuudet ovat supistuneet jo pitkään ja niissäkin palvelujen merkitys alkaa olla hyvin tärkeä. Kehittyneelle tietoyhteiskunnalle tyypillisesti Helsingin seudun työpaikoista neljä viidesosaa on palveluissa. Palvelut jakautuvat julkisen sektorin (Suomessa lähinnä kuntien) tuottamiin julkisiin palveluihin ja yritysten tuottamiin palveluihin. Lähitulevaisuudessa sekä yksityiset että julkiset palvelut jatkavat suhteellista kasvuaan.

Palvelujen merkityksen kasvuun on monia syitä. Globaalin työnjaon ohella palvelujen merkitystä lisäävä tekijä on tulotason kasvu. Kuluttajien ostovoiman kasvu, väestön alueellinen keskittyminen ja ikääntyminen lisäävät kaikkien palvelujen kysyntää. Teknologinen kehitys ja digitalisointi luovat uudenlaisia mahdollisuuksia palvelusektorille. Osa palveluista ei ole enää paikkaan sidottu ja niitä on mahdollista tuottaa osittain standardoidummin.

Suomalaiset yritykset ja julkisen sektorin organisaatiot eivät kuitenkaan toistaiseksi ole olleet kovin menestyksekkäitä menestyvien ja kilpailukykyisten ketjujen, konseptien ja brändien kehittäjiä. Tiedetään myös, että Suomessa ja Helsingin seudullakin palvelusektori on edelleen monilta osin alikehittynyt ja tuottavuuden kehitys on heikoimmilla osa-alueilla ollut negatiivista viime vuosina. Huomattavaa on lisäksi, että Tilastokeskuksen mukaan (www.tilastokeskus.fi) palvelualojen päätoimialoista majoitus- ja ravitsemistoiminta on tuottanut vähemmän kuin muut palvelutoimialat.

Kansainvälisessä vertailussa palvelusektorin osuus koko taloudesta on Suomessa suhteellisen pieni; Suomen palvelusektorin osuus kansantuotteesta on alle OECD:n keskiarvon. Suomen kanssa samalla tasolla ovat muun muassa Slovakia, Unkari ja Puola. Kehittyneitä talouksia, joissa palveluiden osuus kansantaloudesta on hyvin suuri, ovat Luxemburg, Yhdysvallat ja Iso-Britannia. Toisaalta olemme kuitenkin vahvasti osaamiseen perustuva yhteiskunta ja siksi meillä on hyvät mahdollisuudet menestyä. Suomalaisten osaaminen ja korkea koulutus luovat hyvät edellytykset palvelujen kehittämiseksi, palveluinnovaatioille ja kansainvälisten palvelukonseptien kehittämiseksi. Jos tässä ei onnistuta, uhkana on Suomen ajautuminen palvelualoilla tytäryhtiötaloudeksi, jolloin kaikki kehittäminen tapahtuu muualla ja kansallinen innovaatiojärjestelmä näivetty. Suomen mahdollisuutena on hyödyntää pienen ja teknologisesti kehittyneen maan joustavuutta. Palvelujen kansainvälistyminen on hyvin tärkeää ja Suomelle iso haaste.

Palvelujen suuri ja kasvava merkitys korostaa palvelujen kehittämisen ja palveluinnovaatioiden merkitystä. Palveluinnovaatiot ovat tulevaisuudessa elintärkeitä Suomen menestymiselle: ne lisäävät talouden tehokkuutta, tuovat kustannussäästöjä, synnyttävät uusia toimintoja, avaavat uusia vientimahdollisuuksia. Kansallisessa innovaatiopolitiikassa on tapahtumassa merkittävä ja periaatteellinen muutos: innovaatiokäsite laajenee. Siirrymme innovaatiopolitiikassa aikaan, jossa innovaation käsite kattaa niin teknologiset kuin palvelu- ja sosiaaliset innovaatiot.

Erityisesti julkisten palveluiden kehittämistyössä ei ole vielä riittävästi hyödynnetty ihmiskeskeistä ja käyttäjälähtöistä ajattelua. Toimintaa ohjaa liian usein tehokkaan tuotantoprosessin ja -rakenteen tavoittelu. Kansalaiset nähdään silloin passiivisina palvelujen käyttäjinä. Heidän tarpeidensa eriytyminen ja valinnanmahdollisuuksien parantuminen vaativat kuitenkin julkista sektoria siirtymään kohti käyttäjälähtöistä ajattelua. Julkisesti järjestettyjä palveluita joudutaan tällöin monipuolistamaan ja kansalaiset ottamaan mukaan niiden kehittelyyn.

Palvelujen merkitys siis kasvaa ja selkeitä kehitystarpeita on runsaasti. Suomessa tarvitaan lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan osaamista, tutkimusta ja kehittämistä. Tulevaisuudessa monipuolisille ja kokonaisvaltaisille palveluille tulee olemaan suurta kysyntää. Lähes kaikki toimialat lähentyvät toisiaan jollain tapaa jo lähitulevaisuudessa. Rajapinnat nähdään hedelmällisiksi erityisesti palveluinnovaatioiden kannalta. Rajapinnoilla syntyvien innovaatioiden konseptointi ja tuotteistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vienti-mahdollisuuksia. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) nykyisiin ja uusiin osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavat erityisesti toimialan kansainvälistyminen, väestön ikääntyminen, alan teknologisoituminen,

30.1.2020

ravitsemushaasteet ja kustannussäästöpainet. Marata-ala kansainvälistyy alan ulkomaisten yritysten toimiessa ja kilpaillessa entistä laajemmin Suomen markkinoilla ja vastaavasti suomalaisten alan yritysten kansainvälistyessä ulkomaan markkinoille. Suomen väestön ikääntyminen asettaa uusia haasteita ikääntyvän väestön ateriapalvelujen kehittämiseen niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Kuten muillakin palvelualoilla, myös marata-alalla sekä tuotannon että palveluiden teknologinen kehitys lisääntyy. Palveluiden kilpailutus ja kustannussäästöpainet asettavat omat haasteensa uusien palveluliiketoimintamallien kehittämiseksi, palveluiden muotoilulle ja palveluprosesseille samalla, kun tarve vastata entistä käyttäjälähtöisemmin asiakkaiden palvelutarpeiden tyydyttämiseen lisääntyy.

Majoitus- ravitsemis- ja talousalan yritysten erityisinä haasteina ovat palveluiden profilointi ja erilaistaminen sekä kilpailukykyyn edistäminen. Suuren roolin menestystekijöinä saavat jatkuva uudistuminen, asiakaskeskeisyys kaikessa toiminnassa, kokonaisvaltainen liiketoiminta-osaaminen, työntekijöiden moni- ja erikoisosaaminen, muutosvalmius sekä toimintaympäristön ja trendien ennakoiminen. Polarisatio, toimivat ketjut, mieleenpainuvat brändit, hyvin suunniteltu uudistuminen ja yhteistyö yli perinteisten alarajojen ovat avainsanoja. Alan toimijan on hyvä olla ennakkoluuloton. Huomio ei ole enää tämän päivän prosesseissa, vaan huomisen strategioissa.

Työelämän muutos muodostaa koulutuksen lähtökohdan. Keskeistä on muutoksen ennakoiminen ja siihen valmistautuminen. Muutos näkyy siinä, miten monet palveluorganisaatiot pyrkivät kehittämään konseptiaan, brändejään ja prosessejaan. Osa hakee kasvua ja osa säästöjä. Osa haluaa laajentua ja kansainvälistyä.

Keskeinen kehittämisen työväline on liiketoimintaosaaminen. Se tarkoittaa erityisesti palveluyritysten johtamista, strategista ajattelua ja palvelujen asiakaskeskeistä kehittämistyötä. Liiketoimintaosaaminen pitää sisällään ajattelutavan, jossa korostuu kokonaisvaltainen palvelujen ja teknologisten sovellutusten merkitysten ymmärtäminen. Toinen tärkeä kehittämisen väline on verkostoituminen. Kukaan, varsinkaan ulkomaan markkinoille pyrkivät pienet palveluyritykset, eivät voi menestyä yksin, vaan niiden on verkotuttava ja liittouduttava. Kolmas työväline on aito kansainvälistyminen. Se ei tarkoita ainoastaan kielitaitoa ja kulttuurista osaamista, vaan kansainvälisten markkinoiden ymmärtämistä. Se on taitoa analysoida globalisoitumisen eri asteita, kansainvälisten yritysten strategista ajattelua ja kulttuurin muutosta. Neljäs tärkeä painopiste on innovointi ja ennakoiminen. Tieto- ja elämysyhteiskunnassa innovaatiot ovat palveluyritysten kilpailukykyyn keskeisiä elementtejä. Asiantuntijan työ edellyttää jatkuvaa uudelleen ajattelua ja toiminnan kehittämistä. Nykyiset työpaikat ja markkinat ovat oppimisympäristöjä, joiden toimintaa asiantuntijoiden tulee osata analysoida ja arvioida sekä kehittää.

30.1.2020

6 Palvelumuotoilu-koulutuksen rakenne

Palvelumuotoilu-koulutuksen rakenne (ks. Taulukko 1):

- 30 opintopisteen pakollinen ydiosaamismoduuli
- 30 opintopistettä täydentäviä opintoja valitaan kolmesta 20–25 op:n täydentävän osaamisen moduulista (Laurea-tason tarjonta)
- 30 opintopisteen opinnäytetyö

YDINOSAAMINEN 30 op	TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN 30 op
PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN -MODUULI 30 op:	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN -MODUULI Sisältää 4 x 5 op opintojaksoa
• Muotoiluajattelu 5 op	ASiantuntijayhteisöjen johtaminen -MODUULI Sisältää 4 x 5 op opintojaksoa
• Palveluliiketoiminnan strateginen kehittäminen ja johtaminen 5 op	KÄYTTÄJÄKESKEINEN PALVELUSUUNNITTELU -MODUULI Sisältää 3 opintojaksoa
• Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät 10 op	MUU TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN
• Yhteiskehittäminen ja fasilitointi palvelumuotoilussa 5 op	
• Talousohjaus palveluliiketoiminnassa 5 op	
OPINNÄYTETYÖ 30 op	

Taulukko 1. Ydin- ja täydentävän osaamisen moduulit ja opintojaksot

30.1.2020

6.1 Pakollinen 30 op:n ydinosaamismoduuli: Palveluliiketoiminnan kehittäminen**Muotoiluajattelu 5 op**

Opiskelija osaa

- määrittää muotoiluajattelun periaatteet
- soveltaa muotoiluajattelua innovoinnissa
- kehittää yhteiskehittämisessä vaadittavia luovia taitoja

Palveluliiketoiminnan strateginen kehittäminen ja johtaminen, 5 op

Opiskelija osaa

- hahmottaa organisaation strategisen johtamisen kokonaisuuden
- analysoida, verrata ja soveltaa palvelulogiikan periaatteita ja vaikutuksia organisaation toiminnan kehittämisessä
- tunnistaa, verrata ja arvioida uusia liiketoimintamalleja ja niiden taustoja
- kehittää oman organisaation toimintaa uusien ajattelu- ja liiketoimintamallien näkökulmasta

Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät 10 op

Opiskelija osaa

- soveltaa monipuolisesti palvelumuotoilun menetelmiä
- viedä läpi palvelun kehittämisprosessin
- rakentaa palvelukeskeisen liiketoimintamallin

Yhteiskehittäminen ja fasilitointi palvelumuotoilussa 5 op

Opiskelija osaa

- arvioida yhteiskehittämisen menetelmiä ja työtapoja sekä niiden tarkoituksenmukaisuutta palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa
- ohjata tiedontuottamisen prosessia ja aineiston keräämistä yhteiskehittämisen työpajoissa
- suunnitella ja toteuttaa itsenäisesti osallistavia työpajoja, analysoida työpajoissa kerätyn aineiston sekä raportoida tiedonkeruun tulokset
- huomioida yhteiskehittämisen eettiset kysymykset

Talousohjaus palveluliiketoiminnassa, 5 op

Opiskelija osaa

- tuottaa taloushallinnon informaatiota päätöksenteon, kehittämisen ja hinnoittelun tueksi
- analysoida palvelun kannattavuutta
- laatia budjetin palvelujen kehittämisprosessiin

30.1.2020

- käyttää erilaisia mittareita tavoitteiden asettamisessa ja seurannassa

6.2 Opinnäytetyö

Opinnäytetyö, 30 op

Opiskelija osaa

- tehdä itsenäisesti oman alan kehittämistyötä
- soveltaa hankittua tutkimustietoutta omassa opinnäytetyössä kriittisesti ja analyyttisesti
- soveltaa kehittämistehtävään soveltuvia tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä
- valitun soveltavan tutkimus- ja kehitysmenetelmän ja siihen perustuvan dokumentoinnin ja raportoinnin
- toimia asiantuntijana soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä tekevässä yhteisössä
- hakea itsenäisesti tietoa sekä seurata, eritellä ja arvioida kriittisesti oman alansa ammattikäytäntöjen ja tutkimustiedon kehittymistä
- tuottaa ja soveltaa tietoa itsenäisesti

6.3 Täydentävä osaaminen (30 op vapaasti valittavia) Laurean yhteisestä tarjonnasta

Laurean YAMK:n täydentävän osaamisen opintojaksot on jaoteltu neljään moduuliin: tutkimus- ja kehittämisosaaminen, asiantuntijayhteisöjen johtaminen, käyttäjäkeskeinen palvelusuunnittelu sekä muu täydentävä osaaminen. Tarjontaa kehitetään jatkuvasti, täydentävän osaamisen ajankohtaisen tarjonnan voit tarkistaa ops.laurea.fi -osoitteesta. Kokonaisuuteen voi myös sisällyttää kesäopintoja, virtuaaliopintoja muista korkeakouluista sekä erilaisia vastuuopettajan kanssa sovittavia projektiopintoja.