

**PALVELULIIKETOIMINNAN
KOULUTUSOHJELMA
RESTONOMI (YAMK)
OPETUSSUUNNITELMA**

Opintojen laajuus 90 opintopistettä
Opintojen kesto 2012-2015

Hyväksytty 30.12.2011





KOULUTUSOHJELMA	Palveluliiketoiminta
TUTKINNON LAAJUUS OPINTOPISTEINÄ	90 op
KOULUTUSOHJELMAN OPISKELUKIELI	suomi
KOODI	YMP12S1
TUTKINTO	Restonomi (YAMK)
TUTKINTOTASO	Eurooppalaisen tutkintojen viitekehysten (EQF) taso 7. YAMK-tutkinto on kelpoisuudeltaan maisteritutkintoa vastaava tutkinto (Asetus 426/2005, 10 §)
VALINTAPERUSTEET	<p>Koulutusohjelman valintaperusteet ovat valtakunnalliset.</p> <p>Koulutukseen valittavalta edellytetään restonomin (AMK) tai Bachelor of Hospitality Management tai muu soveltuva korkeakoulututkinto. Tutkinto ja työkokemus katsotaan tällöin tapauskohtaisesti. Valittavalta edellytetään em. tutkinnon jälkeen hankittu vähintään kolmen vuoden työkokemus asianomaiselta alalta. Asianomaiseksi katsotaan sekä ala, jolle ollaan hakemassa että ala, jolta tutkinto on.</p> <p>Jyväskylän ammattikorkeakoulu hyväksyy työkokemukseksi myös aiemmin suoritettun opistoasteen tai ammatillisen korkea-asteen tutkinnon jälkeen hankitun työkokemuksen.</p> <p>Valinta tehdään valintakokeesta, opinnäytetyön arvosanasta ja työkokemuksesta kertyvien pisteiden perusteella.</p>
HYVÄKSILUKEMINEN JA AHOT	Hyväksilukemisen menettelytavat kuvataan tutkintosäännössä ja opintooppaassa.
KELPOISUUSVAATIMUKSET JA SÄÄDÖKSET	Ammattialalla ei ole säädöksiin perustuvia erityisiä kelpoisuusvaatimuksia.



KOULUTUSOHJELMAN PROFIILI

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK) on monialainen matkailu-, ravitsemis- ja talousalan eri sektorit yhdistävä koulutusohjelma. Vastuullinen johtajuus ja työelämän kehittämismenetelmät ovat koulutuksen keskeisiä teemoja. Ammatillisesti syventäviä osaamisia ovat palvelujen ja palvelukulttuurin kehittäminen, kuluttajatuntemus, riskinarviointi ja turvallisuus sekä vastuullinen johtaminen. Asiakaslähtöisten ja saumattomien palveluketjujen kehittäminen edellyttävät vahvaa asiantuntijuutta ja innovoivaa otetta työhön. Valmistuneet toimivat vaativissa johto-, asiantuntija- ja kehittämistehtävissä tai palvelualan yrittäjinä.

KOULUTUSOHJELMAN OSAAMISTAVOITTEET

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmasta valmistuvat opiskelijat ovat omalla asiantuntijuusalueellaan alansa kehittäjiä, jotka toimivat vastuullisesti tuottaen ja kehittäen hyvinvointia edistäviä palveluja. He kykenevät kehittämään alaa ja organisaatiotaan, omaavat laajan näkemyksen alasta ja sen merkityksestä. He pystyvät ennakoimaan ja analysoimaan kansallisen ja kansainvälisen toimintaympäristön muutoksia sekä tuottamaan alalleen sovellettavissa olevaa uutta tietoa. Koulutusohjelmasta valmistuneet osaavat arvioida niin palvelujen vaikutusta kuin omaa asiantuntijuuttaan ja kehittää sitä tarpeiden mukaan.

OSAAMISEN RAKENTUMINEN

Jyväskylän ammattikorkeakoulun Y-tiimi on valmistellut suunnittelukokouksessaan 7.11.2011 Jyväskylän ammattikorkeakoulun ylempien AMK-tutkintojen yhteiset opinnot. Yhteisiin opintoihin sisältyy myös opinnäytetyö, 30 opintopistettä, jonka arviointiperusteet ja toteutusprosessi ovat yhtenevät eri ylempien AMK-tutkintojen koulutusohjelmissa. Liiketoiminta ja palvelut -yksiköllä ja hyvinvointiyksiköllä on yhteinen YAMK-opinnäytetyöryhmä.

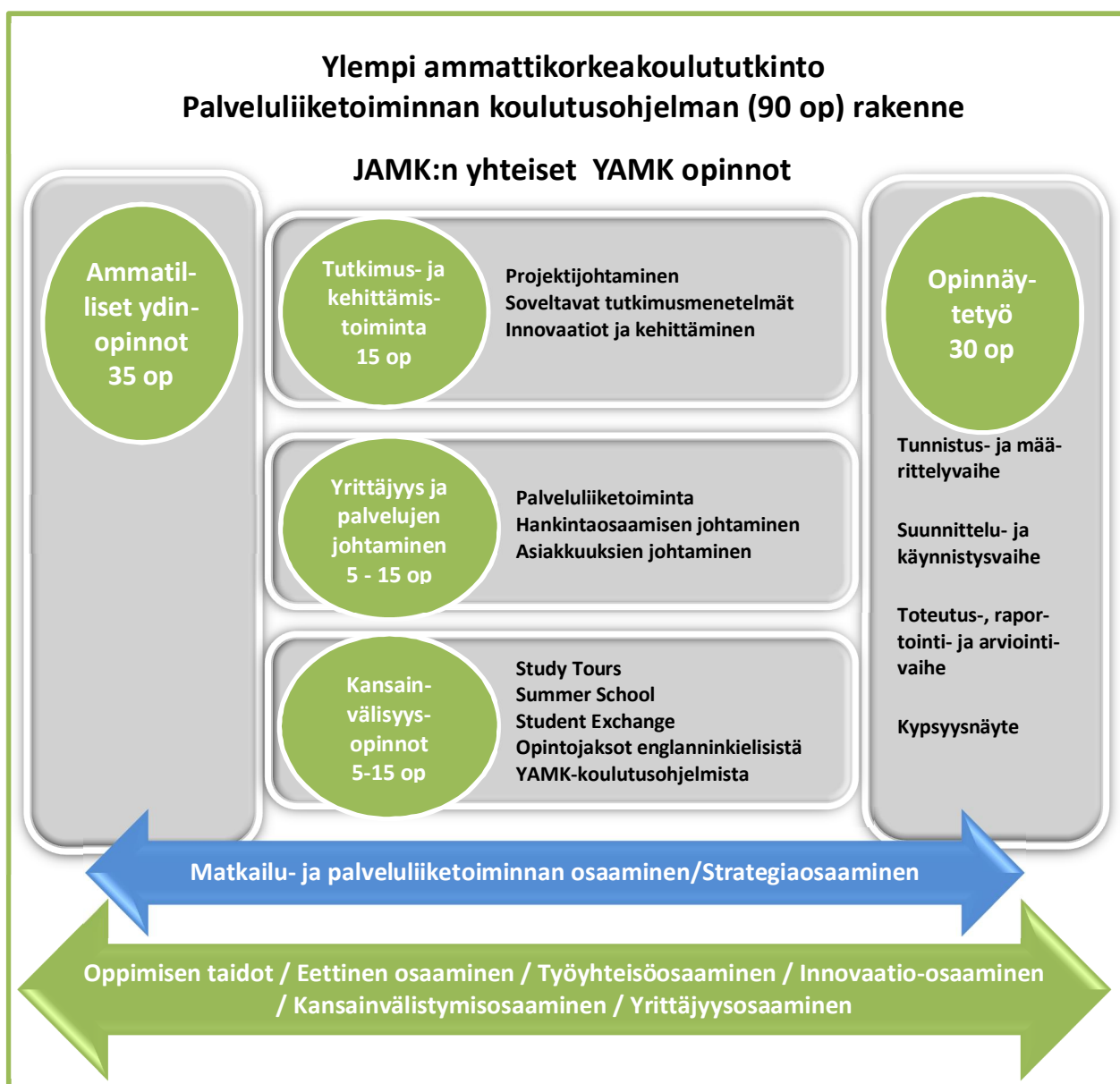
Yhteiset YAMK-opinnot ovat:

Tutkimus- ja kehittämistoiminta 15 op

Yrittäjyys ja palvelujen johtaminen 5 - 15 op

Kansainvälisyysopinnot 5 - 15 op

Opiskelija voi sisällyttää tutkintoon em. opintoja joko vapaasti valittaviin tai syventäviin ammattiopintoihin henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa mukaisesti.



Kuvio 1. JAMKin yhteiset YAMK-opinnot.

Koulutusohjelman opetussuunnitelma rakentuu osaamisalueista. Oppimisprosessi etenee osaamisalueittain. Osaamisalueet koostuvat edelleen opintojaksoista. Yleiset ja koulutusohjelmakohtaiset pätevyudet kiinnittyvät osaamisalueille ja opintojaksoihin, ja niissä tapahtuu osaamisen kehittymistä koko koulutuksen ajan.

Taulukossa 1 esitetään koulutusohjelman osaamisalueet ja niiden kuvaukset.



Taulukko 1. Koulutusohjelman osaamisalueet ja niiden kuvaukset.

Osaamisalue:	Osaamisalueen kuvaus
Syventävä ammatillinen osaaminen (35 op)	
Vastuullinen johtaminen (15 op)	Osaamisalueen tavoitteena on opiskelijoiden oman vastuullisen asiantuntijuuden, ajattelun ja toiminnan reflektointi ja kehittäminen, niin että palvelujen avulla edistetään hyvinvointia yhteiskunnassa. Vastuullinen liiketoiminta ja yhteiskuntavastuu, näyttöön perustuva toiminta ja jaettu asiantuntijuus palveluliiketoiminnan eri alueilla muodostavat perustan, johon liittyvät aiemman osaamisen tunnistaminen ja henkilökohtaista opintosuunnitelmaa tukevat yksilölliset valinnat. Asiantuntijuuteen ja johtajuuteen kasvuun liittyy oman osaamisen reflektointi ja kehittäminen sekä omien vaikutusmahdollisuuksiensa näkeminen niin alan kuin yhteiskunnan kehittämisessä.
Palveluliiketoiminnan ammatillinen osaaminen (20 op)	Osaamisalueen opinnoissa kehitetään laaja-alaista ja syvällistä ymmärrystä palveluliiketoiminnan monitieteisestä tietoperustasta, menetelmistä, asiantuntijuusalueen asemasta ja merkityksestä yhteiskunnassa, työelämässä ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Palveluliiketoiminnan asiantuntijuus edellyttää ymmärrystä palveluliiketoiminnan kehitysedellytyksistä, kuluttajatiedon lähteiden tuntemusta, palvelujärjestelmistä, -verkostoista ja palvelujen logistiikasta, palveluliiketoiminnan riskeistä ja niiden hallinnasta sekä palvelujen vaikutuksen arvioinnista uudistuvassa palvelukulttuurissa ja palveluprosessien rajapinnoilla.
JAMKin yhteiset YAMK-osaamisalueet	Opiskelija laajentaa ja syventää ammatillista ja persoonallista osaamistaan HOPSinsa valintojen mukaisesti. Painopiste voi olla opiskelijan tarpeiden mukaan kansainvälistymisessä tai yrittäjyyden ja palvelujen johtamisen osaamisessa.
Tutkimus- ja kehittämisosaaminen (15 op)	Osaamisalueessa vahvistetaan keskeisten soveltavan tutkimuksen- ja työelämän kehittämismenetelmien hallintaa sekä projektijohtamisen osaamista. Osaamista tarvitaan työelämän toimintatapojen kehittämisessä ja innovaatiotoiminnassa sekä uuden tiedon tuottamisessa. Lähtökohtana osaamisalueessa on oman alan tutkittuun tietoon soveltaminen ja eri alojen tietojen yhdistäminen innovatiivisesti. Opiskelija kehittää ennakoitiossaamistaan, sekä perehtyy tulevaisuuden tutkimiseen ja sen haltuunottoon. Opiskelija tuntee syvällisesti asiantuntijuusalueensa palvelut ja palvelukulttuurin sekä niihin liittyvän tutkimustiedon ja keskeiset kehittämisessä käytettävät menetelmät. Opiskelija omaksuu tutkivan työotteen ja aktivoituu seuraamaan oman asiantuntijuusalueensa tutkimustoimintaa. Osaamisalueen opinnot suunnitellaan JAMKin ylempien koulutusohjelmien yhteistyönä.



Opinnäytetyö (30 op)	Opinnäytetyö on työelämää palveleva tutkimus- ja/tai kehittämishanke, jolla on selkeästi käytäntöön soveltava luonne ja opiskelijan urakehitystä tukeva tehtävä. Opintojakson jälkeen opiskelija osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöhön (Asetus 423/2005).
Kansainvälisyys (5 op)	Opiskelija kansainvälistyy koulutusohjelman opintojen aikana henkilökohtaisen opintosuunnitelmansa mukaisesti. Jokainen koulutusohjelmaan tuleva opiskelija arvioi opintojen alussa omaa kansainvälistymistään ja sen laatii tavoitteen oman osaamisensa kehittämiseen. Opiskelijan on mahdollista valita HOPS:nsa englanninkielisiä opintoja yli JAMKin yksikkörajojen. Kansainväliset vaihdot ovat tavoitteellista toimintaa. Ulkomailla suoritettavat opinnot sisällytetään opiskelijan HOPS:iin ja ne suunnitellaan yhdessä tutor-opettajan kanssa ja varmistetaan niiden täysi hyväksyntä.
Yrittäjyys ja palvelujen johtaminen (5 op)	Osaamisalue sisältää palveluliiketoiminnan, asiakkuuksien ja hankintaosaamisen johtamisen. Osaamisalueella korostuvat yrittäjyyden ja yrittäjämäisen toiminnan edellyttämät osaamiset palveluliiketoiminnassa. Osaamisalueen opintojaksot toteutetaan yhdessä Jyväskylän ammattikorkeakoulun muiden yksiköiden kanssa.

ESIMERKKEJÄ VALMISTUNEIDEN OPISKELIJOIDEN TYÖLLISTYMISPROFIILEISTA

Koulutusohjelmasta valmistuneet opiskelijat toimivat vaativissa esimies- ja asiantuntijatehtävissä, yrittäjinä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Osa valmistuneista on jatkanut opintojaan ammatillisen opettajakorkeakoulun pedagogisilla opinnoilla. He ovat sijoittuneet pääsääntöisesti toisen asteen opetustehtäviin.

JATKO- OPISKELUMAHDOSSUUDET

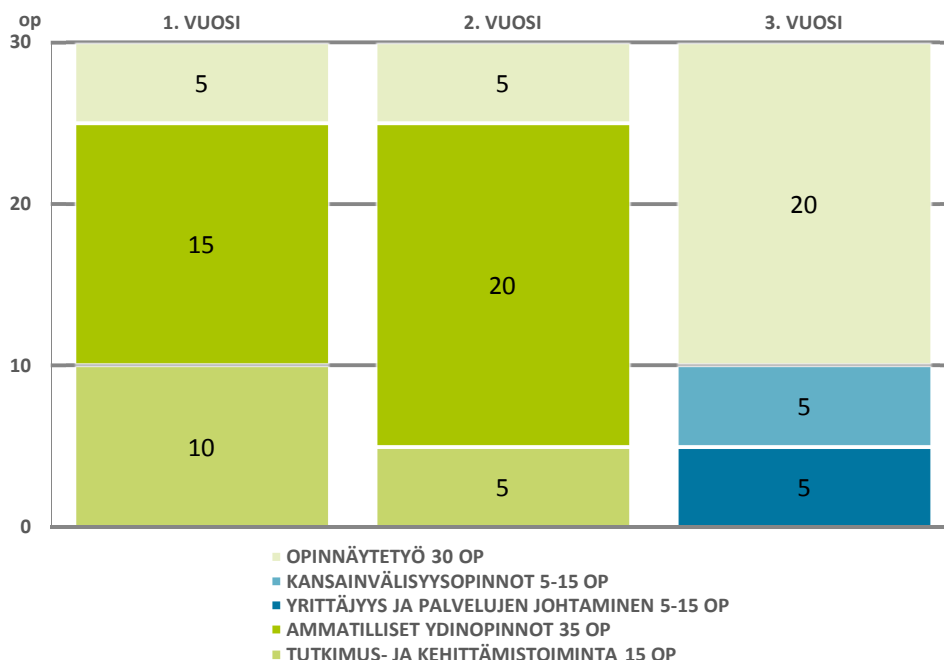
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto on ylempi korkeakoulututkinto. Valmistunut opiskelija voi saada jatko-opintomahdollisuuden yliopistojen tieteellisiin tai taiteellisiin jatko-opintoihin (37 §/558/2009). Opintoja voi jatkaa myös hakeutumalla esimerkiksi vastaaviin jatkokoulutusohjelmiin ulkomaisissa korkeakouluissa.

Ammattikorkeakoulu tarjoaa täydennyskoulutusmahdollisuuksia erikoistumisopinnoissa sekä jatkokouluttautumismahdollisuuksia ammatillisen opettajakorkeakoulun pedagogisissa opinnoissa. Kaikkiin jatko-opintoihin on hakeuduttava erikseen.



KOULUTUKSEN RAKENNEKUVAUS KAAVIONA (30 OP/VUOSI)

OPINTOJEN ETENEMINEN OPINTOVUOSITTAIN PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA 90 op



OPINTOJEN SUORITTAMINEN JA NIIDEN ARVIOINTI

Opinnot koostuvat opintojaksoista ja laajemmista opintokokonaisuuksista. Opintojakso suoritetaan yhden lukuvuoden aikana, kuitenkin viimeistään seuraavan lukuvuoden syyslukukauden loppuun mennessä. Mikäli opintojakso jää kesken, opiskelija aloittaa sen uudelleen seuraavana lukuvuonna. Poikkeuksen muodostaa opinnäytetyö.

Oppimistulokset arvioidaan suhteessa opintojakson osaamistavoitteisiin. Mikäli opetussuunnitelmassa ei toisin määrätä, hyväksytyt opintosuoritukset arvioidaan seuraavalla viisiportaisella asteikolla: 5 (erinomainen), 4 (kiitettävä), 3 (hyvä), 2 (tydyttävä) ja 1 (välttävä). Opiskelijalla on oikeus tietää, miten arviointiperusteita sovelletaan häneen. Opintojakson arviointi voidaan suorittaa myös asteikolla hyväksytty/hylätty. Opintojakson suoritus kirjataan opintosuoritusrekisteriin viimeistään kuukauden kuluttua opintojakson ilmoitetusta päättymisajankohdasta ja aina ennen lukuvuoden päättymistä.

VALMISTUMISEN VAATIMUKSET

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon saamisen edellytyksenä on, että opiskelija suorittaa opinto-oikeusaikanaan koulutusohjelmansa opinnot (opintojaksot, opinnäytetyön ja kypsyysnäytteen sekä osoittaa vaadittavan kielitaidon) henkilökohtaisen opintosuunnitelmansa mukaisesti.



OPISKELUMUODOT

Kontakti- sekä etäopiskelu

Koulutus on monimuoto-opetusta, jossa opiskelu tapahtuu pääsääntöisesti kahden päivän kontaktijaksoilla keskimäärin kerran kuukaudessa. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opintojaksot toteutetaan kahden kontaktin mallilla. Malli on kehitetty koulutusohjelmaan opiskelijoilta saadun palautteen perusteella. Kahden kontaktin väliaika voi vaihdella opintojakson tehtävän vaatiman ajan mukaan. Kaikki opintojaksot ovat 5 op laajuisia, joten niiden vaatima laskennallinen opiskeluun kuluva aika on 135 tuntia opiskelijan aikaa.

Yksi opintojakso kerrallaan on toinen opintojen järjestämisen periaate, joka on saanut opiskelijoilta erinomaista palautetta. Koulutusohjelmassa tarjotaan siten vain yksi opintojakso kerrallaan, mutta opiskelijalla on tietysti mahdollisuus valita saman koulutusohjelman muilta vuosikursseilta tai muista YAMK-koulutusohjelmista useampia opintojaksoja.

KOULUTUSOHJELMAN VASTUUHENKILÖ

Koulutuspäällikkö Anne Mäntysaari, 0400 697 258

Kehittämävastaava Enni Mertanen, 040 717 7509

KOULUTUKSEN SUUNNITTELU

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman rakenne on suunniteltu yhdessä Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan verkostossa, joten samaa rakennetta noudattavat kaikki Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmaa toteuttavat ammattikorkeakoulut; ammattikorkeakoulujen oma profilointi näkyy syventävissä ammatillisissa opinnoissa.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan koulutusohjelman kehittämiseen on kerätty työelämä tietoa sidosryhmäverkoston lisäksi aiempien vuosikursseiden opiskelijoiden ja jo valmistuneiden opiskelijoiden muodostamalta laajalta työelämäverkostolta. Tietoa ja palautetta on kerätty opintojaksojen tehtävillä (mm. toimintaympäristön analyysi, heikot signaalit) sekä henkilökohtaisissa keskusteluissa ja koulutusohjelma- ja opintojaksopalautteissa että koulutusohjelmaan osallistuneille suunnatuissa laajemmissa palautekyselyissä. Opiskelijoiden kokemuksia ja heiltä saatua palautetta on käytetty koulutusohjelman kehittämisessä.

YKSIKKÖ

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja palvelut -yksikön Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä

LISÄTIETOJA



LAADUNHALLINTA

Jyväskylän ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä on Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) auditoima. Laadunhallinnassa on neljä elementtiä: 1) suunnittelu, 2) toiminta, 3) seuranta ja arviointi ja 4) laadun parantaminen. Laadunhallinnan tärkeimmät elementit koulutuksessa ovat

- SUUNNITTELU: JAMKin strategia, pedagogiset periaatteet, TKI-työn periaatteet, TATU-sopimus, OPS & HOPS
- TOIMINTA: koulutusprosessit, tutkintosääntö, opinto-opas
- SEURANTA JA ARVIOINTI: opintojaksopalaute, opiskelijapalaute, seuranta-kyselyt, ulkoiset arvioinnit
- LAADUN PARANTAMINEN: seurannan ja arvioinnin hyödyntäminen, päivittäinen parantaminen.

Katso lisätietoja JAMKin laatukäsikirjasta.

PEDAGOGISET PERIAATTEET

Koulutusohjelma toteutetaan ammattikorkeakoulun hallituksen vahvistamien Pedagogisten periaatteiden mukaisesti.

Lisätietoja: www.jamk.fi/tutustu/esittely/pedagogiikka

EETTISET PERIAATTEET

Ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö toimivat yhteisesti hyväksytyjen (JAMKin hallitus 15.12.2010) Eettisten periaatteiden mukaisesti. Lisätietoja: www.jamk.fi/tutustu/esittely/eettisetperiaatteet

VIIMEISIN PÄIVITYS

28.12.2011