



Markkinaetua opintopolun palvelumuotoilulla - Case Vamia hius- ja kauneudenhoitoala

Saija Niskanen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Markkinaetua opintopolun palvelumuotoilulla
- Case Vamia hius- ja kauneudenhoitoala**

Saija Niskanen
Estenomi YAMK
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Saija Niskanen

Markkinaetua opintopolun palvelumuotoilulla**- Case Vamia hius- ja kauneudenhoitoala**

Vuosi

2022

Sivumäärä

73

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö tehtiin Vaasan monialaisen ammatillisen koulutuksen organisaatiolle Vamialle. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda selkeä Opas opintoihin opiskelijalle, joka hakeutuu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle. Työprosessin taustatutkimuksena hyödynnettiin tämän opinnäytetyön tekijän aiemman tutkinnon pro gradu -tutkielmaa Brändipääoman kehittäminen ja konseptoinen koulutusalan kontekstissa - Case Vamia hius- ja kauneudenhoitoala (Niskanen 2020). Aiemmassa pro gradu -tutkielmassa todettiin, että brändipääoma ja sen konseptointi ovat keskiössä, kun tarkastellaan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan kilpailuetua. Tämä perustuu ammatillisen koulutuksen reformiin, joka astui voimaan tammikuussa 2018. Reformi on uudistanut monia ammatillisen koulutuksen osa-alueita, kuten rahoitusta ja järjestelmärakennetta. Reformin lisäksi oppivelvollisuuden ikää nostettiin 18 ikävuoteen. Oppivelvollisuuden laajentaminen toisella asteella on astunut voimaan vuonna 2021. Edellä mainitut seikat ovat vaikuttaneet Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan markkinaedun rakentumiseen.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelun kohteena on ammatillisen koulutuksen reformi, jatkuva haku ja henkilökohtainen opintopolku. Kehittämistyön tuloksena tuotettu Opas opintoihin toteutetaan vastaamaan tavoitteita, joita ammatillisessa koulutuksessa opiskelijan opintopolku asettaa joustavuuden ja yksilöllisyyden osalta. Uusille opiskelijoille laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma, johon tunnustetaan opiskelijan mahdollista aikaisempaa osaamista. Kehittämissuunnitelmaan voidaan kirjata myös se, millaista uudenlaista osaamista opiskelija tarvitsee ja miten sitä hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä.

Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle kehitetyssä Opas opintoihin -mallissa hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessia. Kehittämiskontekstissa hyödynnettiin sidonnaisuutta Niskasen pro gradu -tutkielmaan, jossa tutkimusaineisto oli hankittu yksilö- ja ryhmähaastatteluiden avulla. Aikaisemmin hankittu aineisto mahdollisti kehittämistyön taustan brändipääoman teeman koettu laatu hyödyntämisen. Pro gradu -tutkielman aineiston avulla muodostettiin oppaaseen hakeutujien opintopolut kolmen erilaisen opiskelijapersoonan tarpeisiin perustuen. Kehittämistyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin yksilöhaastatteluita. Palvelumuotoilun tuloksena toteutettiin Opas opintoihin -malli. Sen prototypointiin osallistui Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijaroolissa toimiva tiimivastaava sekä seitsemän hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijaa. Prototypoinnissa tehtyjen haastatteluiden jälkeen Opas opintoihin -malli muokattiin ja hyväksytettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijalla.

Kehittämistyön aikana toteutettu Opas opintoihin -malli tarjoaa monenlaista hyötyä eri toimijoille. Opasta voi käyttää muun muassa ammatillinen opettaja, opinto-ohjaaja, opiskelija, alalle hakeutuja tai hakeutujan vanhemmat. Koska oppaan tietoperustaa voi hyödyntää moni eri toimija, on Opas opintoihin -mallin markkinaetu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle moninainen.

Asiasanat: ammatillinen koulutus, hius- ja kauneudenhoitoala, palvelumuotoilu, markkinaetu

Saija Niskanen

Market Advantage Through Study Path Service Design**- Case Vamia Hair and Beauty Care Programme**

Year

2022

Pages

73

This research and development work was carried out for the Vaasa interdisciplinary vocational training organization Vamia. The purpose of the development work was to create a clear guide to studies for a student applying to study hair and beauty care at Vamia. The master's thesis of the previous degree of the author of this thesis, Development and Conceptualization of Brand Capital in the Context of the Education Sector - Case Vamia Hair and Beauty Care Programme (Niskanen 2020) was utilized as a background study of the work process. In the previous master's thesis, it was stated that brand capital and its conception are central when looking at the competitive advantage of Vamia's hair and beauty care study programme. This is based on the reform of vocational education and training, which came into effect in January 2018. The reform has modernized many aspects of vocational education, such as funding and the system structure. In addition to the reform, the age of compulsory education was raised to 18 years of age in the year 2021. The above factors have contributed to building Vamia's market advantage in the hair and beauty care sector.

In the theoretical framework, the subject of the review is the vocational education reform, continuous admission and a personal study path. The guide to studies produced as a result of the development work will be implemented to meet the goals set by the student's study path in vocational education in terms of flexibility and individuality. A personal competence development plan is prepared for new students, in which the student's possible previous competence is recognized. The development plan also can be recorded what kind of new skills the student needs and how they are acquired in different learning environments.

The study guide model developed for Vamia's hair and beauty care study programme utilized the service design process. In the development context, the connection to Niskanen's (2020) previous master's thesis was used, in which the research material was acquired through individual and group interviews. Previously acquired material enabled the development work to underpin the theme of brand capital perceived quality utilization. With the help of the material of the master's thesis, the study paths of the applicants were formed based on the needs of three different student personas. Individual interviews were used as a research method in the development work. As a result of the service design process, a study guide model was implemented, the prototyping of which involved an expert working as a team leader in Vamia's hair and beauty care programme. Following the interviews in prototyping, the study guide model was edited and approved by Vamia's hair and beauty expert.

The study guide model implemented during the development work offers a wide range of benefits to different actors. The guide can be used by, among others, a vocational teacher, study counselor, student, applicant or parents of the applicant. As the theoretical framework of the guide can be utilized by many different actors, it can be stated that the market advantage of the study guide model for Vamia's study programme in hair and beauty care programme is diverse.

Keywords: vocational training, hair and beauty care, service design, market advantage

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnon rakentuminen	8
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämisen kohde	10
1.3	Kehittämistyön kohdeorganisaatio	11
1.4	Pro gradu -tutkielman hyödyntäminen.....	11
1.5	Tutkimusote	15
1.6	Kehittämistyön rajausta ja rakenne	17
2	Kehittämiskohteen palvelumuotoilu	18
2.1	Palvelumuotoilu.....	18
2.1.1	Arvolupaus, käyttöarvo ja tarjooma	20
2.1.2	Palvelumuotoilun markkinointi ja brändäys	22
2.1.3	Palvelumuotoilu osana liiketoimintaa	23
2.1.4	Palvelumuotoiluprosessi.....	24
2.1.5	Palvelupolku	25
2.2	Yhteenveto johdantoluvusta ja teoreettisesta viitekehyksestä	26
3	Opinnäytetyön metodologia	27
3.1	Kehittämistyö	28
3.2	Kehittämistyön toteuttaminen käytännössä.....	28
3.2.1	Persoonakortit.....	30
3.2.2	Prototyypointi.....	31
4	Kehittämistyön tulokset	31
4.1	Persoonakortit	32
4.2	Palveluratkaisun prototyyppi.....	36
4.3	Malli-prototyyppi	37
4.4	Validointi - prototyypin testaus.....	40
4.4.1	Asiantuntijan arvio prototyypistä	40
4.4.2	Prototyypin testaus hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoilla	45
4.4.3	Prototyypin navigointi	45
4.4.4	Prototyypin ymmärrettävyys opintojen sisältöjen osalta	46
4.4.5	Jatkokouluttautumisen esittely	47
4.4.6	Onnistuneet asiat ja muutosta vaativat seikat	47
4.5	Viimeistely prototyyppi	48
4.6	Tulosten arviointi.....	49
4.7	Opas opintoihin -mallin markkinaedun hyödyt ja mahdollisuudet	50
4.8	Validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen	52
5	Pohdinta ja johtopäätökset	53

5.1	Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	55
Lähteet		56
Kuviot.....		59
Taulukot.....		59
Liitteet		60

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa lähestymistavaksi on valittu palvelumuotoilu. Tänä päivänä elinkeinoelämässä palvelumuotoilua pidetään keskiössä, kun innovoidaan palveluita. Palvelumuotoilu on viime vuosien aikana noussut esiin eri toimialoilla. (Tossavainen 2017, 12.) Palvelumuotoilu mahdollistaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa sekä se auttaa innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään olemassa olevia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 24.) Tässä opinnäytetyössä toteutetaan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuvalle opiskelijalle selkeä malli opintoihin palvelumuotoilua hyödyntäen. Opiskelijan on mahdollista valita suoritettavaksi koko ammatillinen perustutkinto tai tutkinnonosia. Mallin avulla opiskelija arvioi onko hän valmis suorittamaan koko tutkinnon vai haluaako hän aloittaa opiskelun yksittäisten tutkinnonosien avulla. Malli tarjoaa opiskelijalle selkeän kuvan muun muassa siitä, miten opiskelijan on mahdollista täydentää osaamistaan suorittamalla toisen perustutkinnon, valitsemalla yksittäisiä tutkinnonosia Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalta tai täydentää osaamistaan jatkokouluttautumalla hius- ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinnolla. Malli esittelee myös Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tarjonnan paikallisesta tutkinnonosasta ja liiketalouden perustutkinnosta.

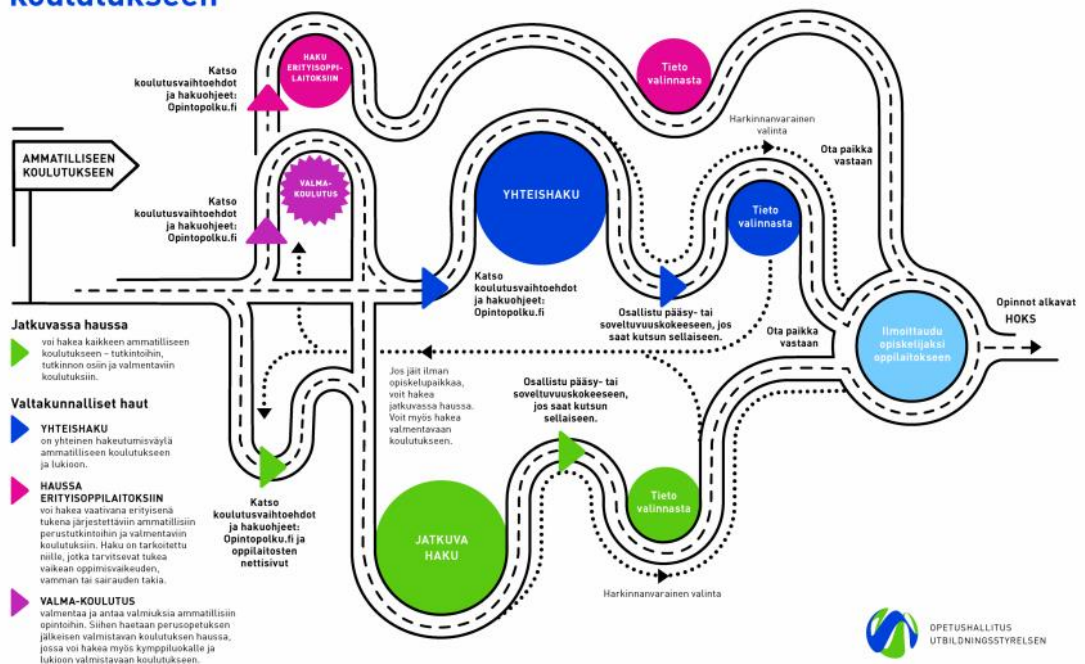
Tulevaisuudessa työelämästä nousevan kiinnostuksen mukaisesti voidaan myös tarjota uusia paikallisia tutkinnonosia, eli koulutusta joka vastaa nykyhetken kysyntään. Tämä voi osaltaan tarjota relevantin markkinaraon. Hius- ja kauneudenhoitoalan opettajilla on olemassa paljon osaamista, jota voisi tuotteistaa ja tarjota koulutuksina kentällä toimiville alan ammattilaisille. Palvelumuotoilua voidaan käyttää olemassa olevan liiketoiminnan kehittämiseen sekä uusien palveluinnovaatioiden synnyttämiseen. Palvelumuotoilu soveltuukin koko yrityksen elinkaaren ajaksi. Palvelumuotoilun avulla saavutetaan yritykselle ketteryyttä, jota tarvitaan toimintaympäristöjen muutoksien mukana pysymisessä sekä uusien innovaatioiden avausten luomisessa. Strategisella tasolla palvelumuotoilu voi mahdollistaa uudenlaista kilpailuetua sekä auttaa löytämään uusia mahdollisuuksia liiketoiminnassa ja se voi mahdollistaa uuden markkina-aseman löytymisen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 73.)

Malli mahdollistaa myös opiskelijalle tuen ja ohjauksen kohdentamisen selkeämmin opintoihin hakeutumisen vaiheessa sekä opintojen aikana. Kun opiskelija saa tukea heti opintojen aloitusvaiheessa, voidaan opiskelijalle taata onnistunut yksilöllinen opintopolku. Opintojen henkilökohtaistaminen aloitetaan siinä vaiheessa, kun opiskelija aloittaa koulutuksen. Henkilökohtaistamista jatketaan koko opintojen ajan ja tehtyjä suunnitelmia päivitetään joustavasti. (Oph.fi 2021a.)

1.1 Hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnon rakentuminen

Ammatilliseen koulutukseen hakeudutaan sekä yhteishaun että jatkuvan haun kautta, hakuprosessi esitellään kuviossa 1. Yhteishaku on helmi-maaliskuussa ja se on tarkoitettu perusopetuksen tai valmentavan koulutuksen päättävälle opiskelijoille. Jatkuvassa haussa opiskelijat hakeutuvat joustavasti ammatilliseen koulutukseen ympäri vuoden. (Oph.fi 2021b.)

Näin haet ammatilliseen koulutukseen



Kuvio 1: Näin haet ammatilliseen koulutukseen (Oph.fi 2021b).

Ammatillisen perustutkinnon kokonaislaajuus on yhteensä 180 osaamispistettä (osp) ja tämä esitellään kuviossa 2. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osp) sekä yhteisistä tutkinnon osista (35 osp). Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa on neljä osaamisalaa sekä tutkintonimekettä, jotka ovat hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala, kosmetiikkaneuvoja, ihon hoidon osaamisala, kosmetologi, kampaajatyön osaamisala, kampaaja ja parturityön osaamisala, parturi. (Eperusteet.opintopolku.fi 2021a.)

Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto 180 osp

Näytä kuvaukset

Avaa / sulje rakenne

▼	Ammatilliset tutkinnon osat	145 osp
▶	Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala	145 osp

▶	Ihon hoidon osaamisala	145 osp

▶	Kampaajatyön osaamisala	145 osp

▶	Parturityön osaamisala	145 osp

▼	Yhteiset tutkinnon osat	35 osp

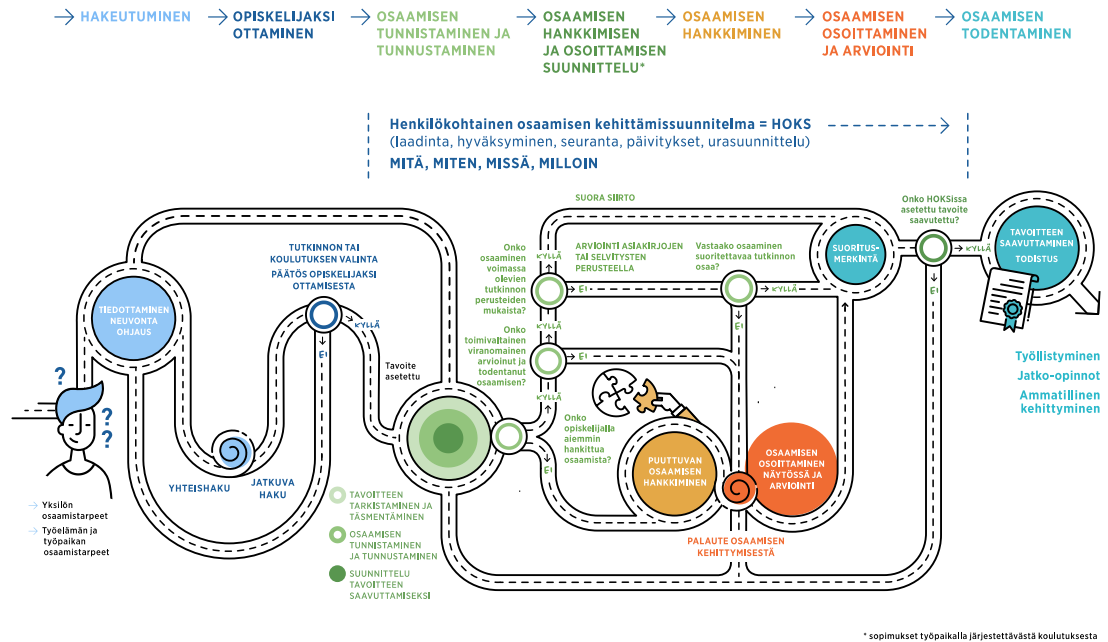
📖	Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp	
📖	Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp	
📖	Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp	
	Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet	9 osp

Kuvio 2: Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto 180 osp (Eperusteet.opintopolku.fi 2021b).

Liitteen 2. kuvioissa sivuilla 4-6 esitellään ammatilliset tutkinnon osat hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisalan, ihon hoidon osaamisalan ja kampaajatyön/parturityön osaamisalojen osalta. Kuvioissa esitellään pakolliset tutkinnonosat sekä valinnaiset tutkinnonosat. Vamian tarjoamat tutkinnonosat esitellään kuvioissa punaisella tekstillä. Kuviot esittelevät myös opiskelijan mahdollisuuksia saada hyväksi lukuja aikaisemmin hankitun osaamisen osalta. Ammatillisten tutkinnon osien esittelevien sivujen alareunoissa esitellään yhteiset tutkinnonosat 35 osp, joita opiskelijan tulee suorittaa.

Ammatillisessa koulutuksessa opiskelijan opintopolku on joustava ja yksilöllinen. Jokaiselle uudelle opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS). Henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmassa tunnustetaan opiskelijan aikaisempi osaaminen ja samalla suunnitellaan sitä, millaista uudenlaista osaamista opiskelija tarvitsee sekä miten osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä. Prosessissa myös suunnitellaan tarvittavat ohjaus- ja tukitoimet. Tämä prosessi esitellään kuviossa 3.

HENKILÖKOHTAISTAMINEN



OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ
UNDERSVINGS- OCH KULTURMINISTERIET

#AMISREFORMI

Kuvio 3: Henkilökohtaistaminen (Minedu.fi 2021a).

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämisen kohde

Kaikkien suunnitteluprojektien aloituksessa määritellään tavoitteet. Tavoitteen asettamisessa pohditaan muun muassa sitä, mihin asiakastarpeeseen pyritään vastaamaan. (Tuulaniemi 2011, 132.) Opinnäytetyön tekijän aiemmassa pro gradu -tutkielmassa, jota käytetään tämän kehittämistyön taustatutkimuksena, tutkittiin brändipääoman kehittämistä ja konseptioimista koulutusalan kontekstissa (Niskanen 2020). Pro gradu -tutkielman case-tapauksena oli Vamian hius- ja kauneudenhoitoala. Opinnäytetyössä on sama kohdeorganisaatio, kuin aikaisemmin tehdyssä pro gradu -tutkielmassa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on aikaisemmassa tutkimuksessa löydetyn brändipääoman teeman koettu laatu kehittämiskohteen palvelumuotoilu. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen mahdollisuuksia sekä hakeutujan osaamisen täydentämistä selkeyttävä malli palvelumuotoilutyökalujen avulla, mikä lisää Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan markkinaetua.

Opinnäytetyön kehittämisen kohteena on opintopolun palvelumuotoilu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalla. Jotta opinnäytetyön kehittämisen kohde voidaan ratkaista, sen avuksi

on luotu tutkimuskysymykset. Kehittämisen kohteen pohjalta on johdettu seuraavat kysymykset:

- Miten kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen sekä hakeutujan osaamisen täydentämisen mahdollisuuksia voidaan selkeyttää?
- Miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujan opintopolkua?

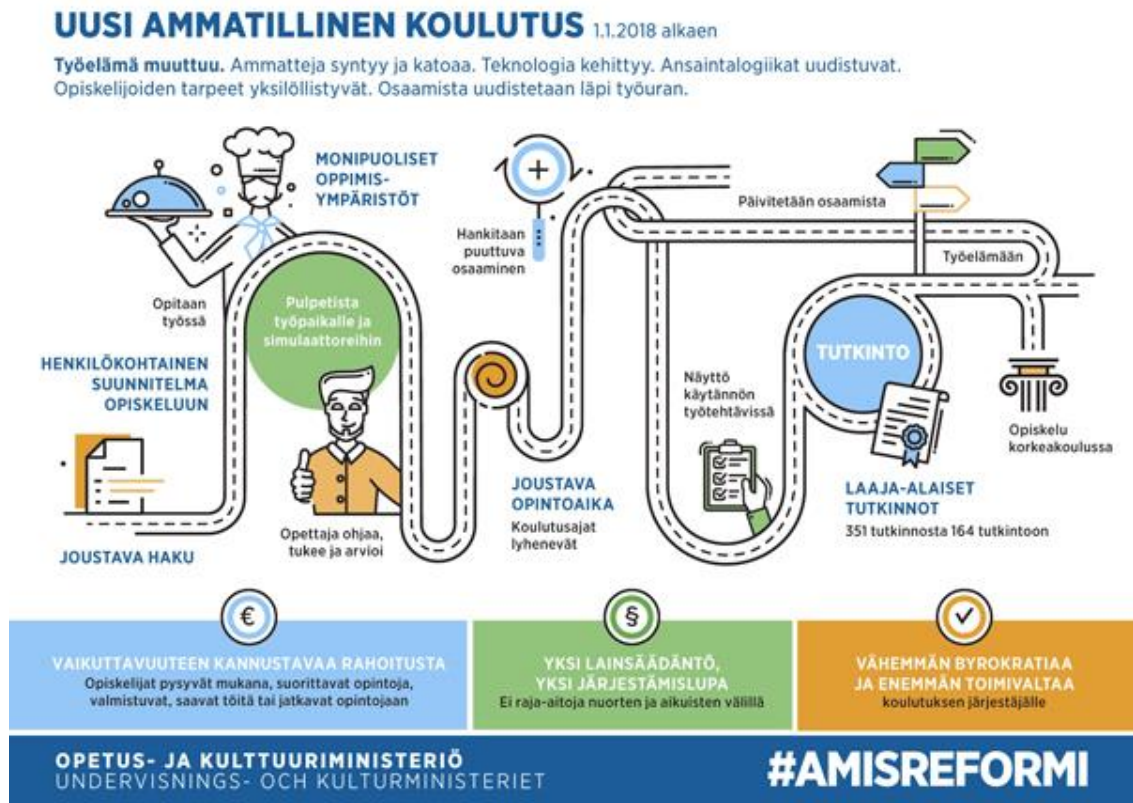
1.3 Kehittämistyön kohdeorganisaatio

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan toimintaympäristönä toimii Vamia, joka sijaitsee Vaasassa. Vamia on monialainen ammatillisen koulutuksen organisaatio, jossa opiskelee vuosittain noin 5000 opiskelijaa. Oppilaitos mahdollistaa ammatillista koulutusta kolmella kielellä nuorille, aikuisille sekä työ- ja yritysälämälle. Vamialla on koulutustarjonnassa yli 60 perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoa. Opiskelijan tavoitteena voi olla myös yksittäisen tutkinnon osan tai osien suorittaminen. Vamia mahdollistaa kahden tutkinnon opiskelun (ammatillisen perustutkinnon ja ylioppilastutkinnon) suorittamisen kolmen vuoden aikana. Oppilaitos mahdollistaa monipuolisen opiskelun oppilaitoksessa, työelämässä sekä verkkoympäristössä. Opintojen suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon opiskelijan yksilölliset tarpeet, opiskeluvalmiudet sekä aikaisempi työ- ja elämäkokemukset. Tutkintoon johtavan koulutuksen lisäksi Vamia tarjoaa mahdollisuuden hankkia valmiuksia ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavassa koulutuksessa Valmassa. (Vamia 2021.)

1.4 Pro gradu -tutkielman hyödyntäminen

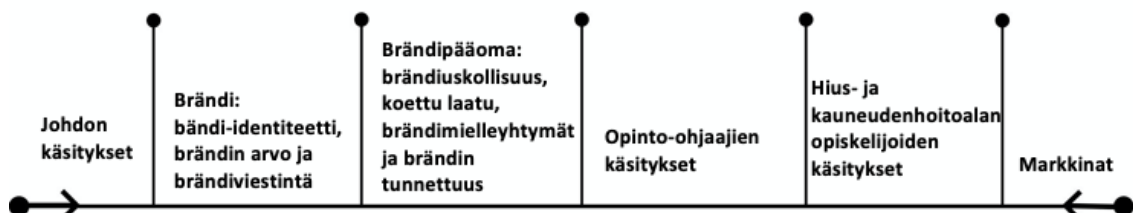
Esitutkimusvaiheessa taustaa tarkennetaan keskusteluilla, haastatteluilla sekä aikaisemmilla tutkimuksilla. Tämä prosessi tarkoittaa kuvaa organisaatiosta, tavoitteista ja toimintaympäristöstä. (Tuulaniemi 2011, 133.) Pro gradu -tutkielman (Niskanen 2020) tarkoituksena oli analysoida Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan koulutusohjelman brändipääomaa. Analysoinnin perusteella tehtiin ehdotuksia siitä, miten brändipääomaa voisi kehittää ja konseptoida. Tutkimuksessa todettiin, että brändipääoma ja sen konseptointi ovat keskeisessä osassa Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan kilpailuetua. Tutkimuksen avulla hankittua tietoa sekä teoria aineistoa käytettiin esitutkimus materiaalina tässä opinnäytetyössä. Reformi, joka astui voimaan tammikuussa 2018 on uudistanut ammatillisen koulutuksen monia osa-alueita, joita ovat muun muassa rahoitus ja järjestelmärakenne (Minedu.fi 2021b). Tämän muutoksen lisäksi oppivelvollisuuden nostaminen 18 ikävuoteen sekä

oppivelvollisuuden laajentaminen toisella asteella astui voimaan vuonna 2021 (Minedu.fi 2021c). Kuviossa 4 esitellään uusi ammatillinen koulutus.



Kuvio 4: Uusi ammatillinen koulutus 1.1.2018 alkaen (Minedu.fi 2020b).

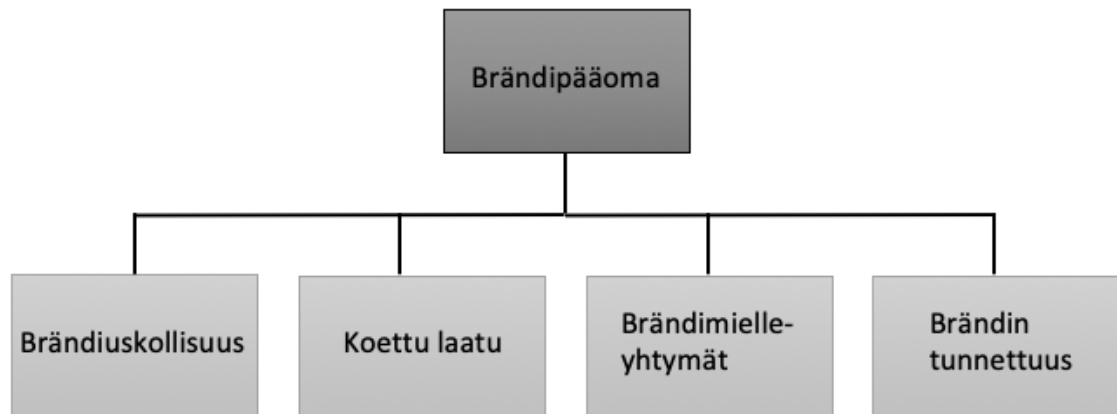
Pro gradu -tutkielman teoreettinen viitekehys rakentui seitsemän pääteeman ympärille, joista brändipääoman nykyhetken analysointiin liittyvät teemat olivat brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä. Brändipääoman kehittämiseen valittiin teemat brändiuskollisuus, koettu laatu, brändimielleyhtymät ja brändin tunnettuus. Kuviossa 5. esitetään pro gradu -tutkielman teoreettinen viitekehys.



Kuvio 5: Kuviossa esitetään pro gradu -tutkielman teoreettinen viitekehys (Niskanen 2020, 36).

Pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin brändipääoman kehittämistä (kuvio 6.) Aakerin (1991) kehittämän asiakaslähtöisen brändipääoman mallin mukaisesti. Tästä mallista Aaker ja

Joachimsthaler ovat tehneet uuden kuvion vuonna 2000. Tutkielmassa brändipääoman teemojen lisäksi tutkittiin teemoja brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä. (Niskanen 2020, 14, 16.) Brändipääoma voidaan määrittää siten, että vahva brändi on nimi, joka vaikuttaa tarjooman avulla ostajiin sekä ostopäätöksessä tarjottavaan lisäarvoon ja näin se pitää sisällään kannattavan taloudellisen konseptin. (Kapferer 2008, 509). Brändipääoma on asiakkaiden subjektiivinen ja aineeton arvio kyseisestä brändistä. (Keller, 2013, 107).



Kuvio 6: Brändipääoma (Aaker, Joachimsthaler & Niinimäki 2000, 38).

Haastatteluiden avulla saadaan kerättyä tietoa asiakkaiden elämästä, ajatuksista sekä kokemuksista. (Tuulaniemi 2011, 147). Pro gradu -tutkielman empiirinen osa toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusmenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu, joihin osallistui 18 henkilöä. Haastatteluihin osallistui Vamian hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikkö ja kaksi eri asteilla toimivaa opinto-ohjaajaa sekä kolmeen ryhmähaastatteluun osallistui Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoita. Ensimmäiseen teemahaastatteluun osallistui Vamian hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikkö ja hänen teemahaastattelussa oli seuraavat teemat: brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä. Näiden teemojen avulla saatiin relevanttia nykytietoa ja kehitystarpeita koskien Vamian hius- ja kauneudenhoitoalaa. Toinen teemahaastattelu toteutettiin kahdelle Vaasan alueella toimivalle opinto-ohjaajalle, jotka ohjaavat opiskelijoita jatkokoulutuksiin. Näiden kahden opinto-ohjaajan haastattelun avulla pystyttiin keräämään tietoa siitä, millä perusteella Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijat hakeutuvat koulutuksiin ja millaisia mahdollisia brändipääoman teemoihin liittyviä kehitystarpeita heillä on noussut esille opiskelijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Kolmas teemahaastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluina Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan monimuoto-ryhmien aikuisopiskelijoille, jotta saatiin myös heidän näkemystä koulutusalan brändipääoman tilasta sekä sen kehittämistarpeista. (Niskanen 2020, 40-41.) Kerätty aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla ja tutkimuksessa käytettiin teoriaohjaavaa tutkimustapaa. Kuviossa 7.

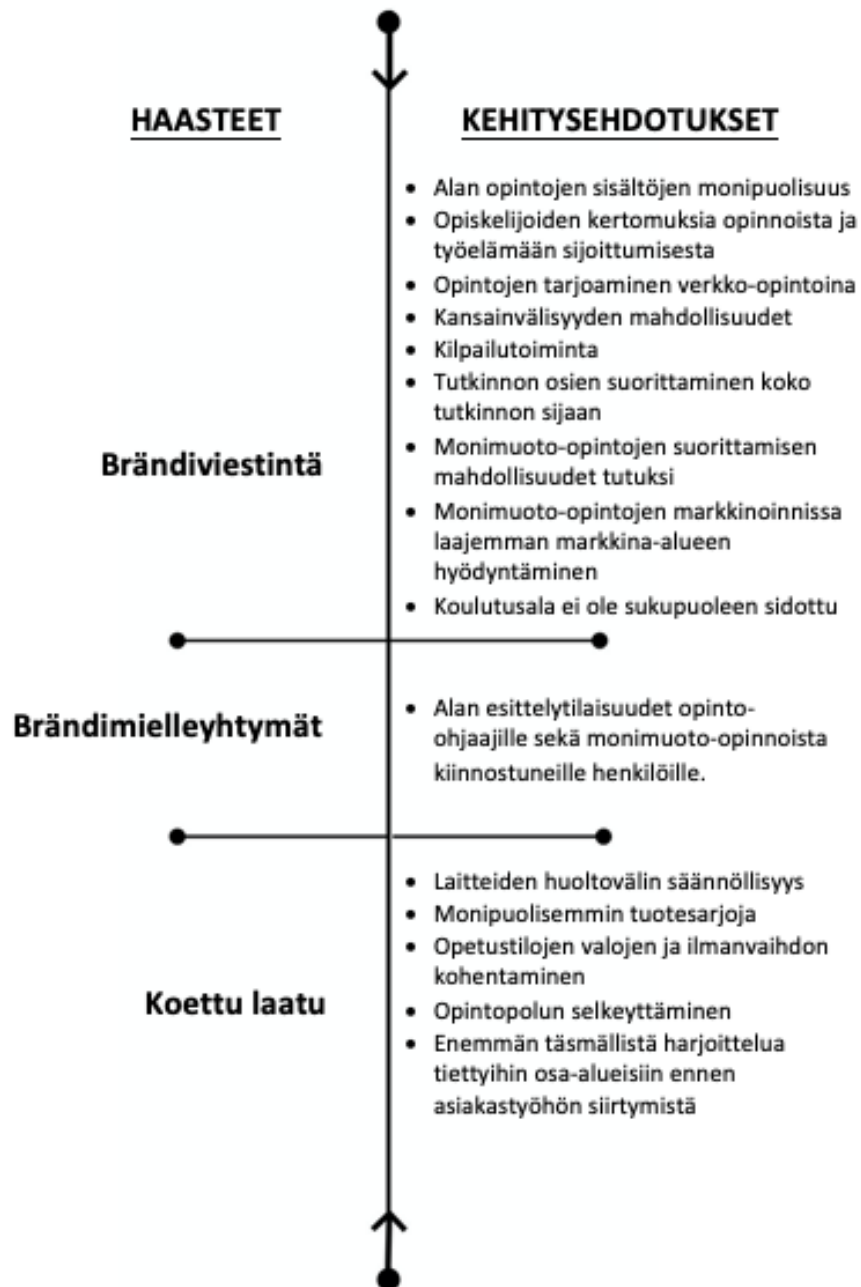
esitellään brändipääoman nykytila hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikön, Vaasan alueen opinto-ohjaajien ja hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden näkökulmasta.



Kuvio 7: Brändipääoman nykytila hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikön, Vaasan alueen opinto-ohjaajien ja hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden näkökulmasta (Niskanen 2020, 85).

Pro gradu -tutkielman mukaan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääoman teemoista brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä voidaan todeta olevan vakaalla perustalla. Koulutusalaan liittyvien teemojen brändiuskollisuus, koettu laatu, brändimielleyhtymät ja brändin tunnettuus koettiin olevan osaltaan toimivia ja osaltaan potentiaalisia kehitysehdotusten toteuttamiselle opinto-ohjaajille sekä hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille tehtyjen teemahaastatteluiden perusteella. Kehittämisen kohteita Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääomasta voitiin nostaa teemat brändiviestintä, brändimielleyhtymät sekä koettu laatu. Kuviossa 8. esitellään pro gradu -tutkielmassa tehdyt löydökset sekä kehitysehdotukset. Tutkimuksessa tehtyjen kehitysehdotusten pohjalta lähdetään tässä opinnäytetyössä kehittämään brändipääoman teeman koettu laatu, alta löytyvää kehitysehdotusta, joka kohdentuu opintopolun selkeyttämiseen. Opintopolun selkeyttämistä lähdetään työstämään palvelumuotoilun työkalujen avulla. Palvelumuotoilutyökalujen avulla tuotetaan eri vaiheiden avulla opas, joka vastaa tarpeeseen opintopolun selkeyttämisestä. Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden havainnointi on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Tässä keskitytään keräämään sekä analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelut suunnitellaan vastaamaan loppukäyttäjien tarpeita ja toiveita. Todelliset tarpeet ja motiivit on oleellista tunnistaa ja havaita, koska vain siten palvelumuotoilu voi vastata käyttäjien tarpeisiin ja

menestystä markkinoilla. Palvelumuotoilussa on hyvin tavallista, että loppukäyttäjät osallistuvat prosessin eri vaiheisiin. (Tuulaniemi 2011, 124.)



Kuvio 8: Brändikuva brändipääoman haasteista ja kehittämistarpeista (Niskanen 2020, 90).

1.5 Tutkimusote

Tässä opinnäytetyössä käytetään samaa laadullista toteuttamismenetelmää kuin opinnäytetyön taustatutkimuksena tehdyssä pro gradu -tutkielmassa on käytetty. Opinnäytetyössä käytetään

hermeneuttista otetta taustafilosofiana ja lähestymistapana toimii toimintatutkimus. Pro gradu -tutkielmaa varten kerättiin tutkimusaineisto, jota käytetään myös tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön hermeneuttisen otteen taustafilosofian avulla kootaan prototypoinnin vaiheessa aineisto haastatteluilla. (Laine 2010, 31). Opinnäytetyö toteutetaan laadullisia menetelmiä käyttämällä. Laadullisten menetelmien avulla opinnäytetyöhön saadaan syvällisempää ymmärrystä käsiteltävänä olevasta ilmiöstä. Kvalitatiivisien menetelmän käytössä lähtökohtana on usein todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2007, 157).

Opinnäytetyön lähestymistapana on toimintatutkimus. Siinä tarkoituksena on sekä tutkia että mahdollisesti muuttaa vallitsevia käytänteitä. Opinnäytetyön avulla pyritään löytämään ratkaisuja havaittuihin ongelmiin. Tärkeä osa prosessia on se, että tulokinnan kohteena toimivat ihmiset osallistetaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 41.) Metsämuurosen (2008, 29) kirjoittaa, että toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan käytännön kautta havaittuun ongelmaan tai pyritään kehittämään käytänteitä laadullisemmiksi.

Hirsjärven ym. (2007, 200) mukaan haastatteluiden etuna on mahdollisuus säädellä joustavasti aineiston keruutapaa. Usein haastattelun avulla saadaan laadukas aineisto. (Hämäläinen & Maula 2004, 136). Opinnäytetyön otos on harkinnanvarainen ja sen aineisto hankitaan haastatteluiden avulla prototypoinnin vaiheessa sekä aineistona käytetään myös sekundääriaineistoa. Prototypointi tehdään avoimena haastatteluna Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle sekä strukturoituna haastatteluna hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset on muotoiltu ennalta ja ne esitetään tietyssä järjestyksessä. Avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava keskustelevat yleisellä tasolla haastattelun kohteena olevasta aiheesta. Keskustelu on avointa ja molemmat keskusteluun osallistuvat henkilöt osallistuvat siihen tasavertaisesti ja aktiivisesti. (Ojasalo ym. 2014, 108-109.) Aineistona voidaan käyttää myös muiden keräämää aineistoa, jota kutsutaan sekundääriaineistoksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 181). Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytetään sekundääriaineistona Niskasen (2020) pro gradu -tutkielmassa kerättyä teemahaastatteluaineistoa. Pro gradu -tutkielman haastattelutyypinä käytettiin puolistrukturoituja haastatteluita.

Prototypoinnin ja lopullisen mallin lanseerauksen avulla hankitun aineiston analysointimenetelmänä käytetään laadullista sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä etsitään tekstistä oleellisia merkityksiä ja sen avulla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 104, 108.) Opinnäytetyössä käytetään teoriaohjaava sisällönanalyysiä. Empiirinen aineisto liitetään lopullisessa vaiheessa teoreettisiin käsitteisiin. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina käytettävään aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.)

1.6 Kehittämistyön rajausta ja rakenne

Eskolan & Suorannan (1998, 65) mukaan laadullisen aineiston kohdalla on oleellista tehdä tarkka rajausta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään brändipääoman alakäsitteeseen koettu laatu, palvelumuotoiluun Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalla Miettisen (2011, 37) kuvaaman palvelumuotoiluprosessi mallinnuksen avulla kuviossa 10 luvussa 2.1.4 Palvelumuotoiluprosessi. Teoreettisessa viitekehyksessä esitellään palvelumuotoilu ja sen alle asetetut seuraavat teemat: arvolupaus, käyttöarvo ja tarjooma. Näiden teemojen lisäksi tarkastellaan palvelumuotoilun markkinointia ja brändäystä. Lisäksi tarkastellaan palvelumuotoilua osana liiketoimintaa sekä teemoja palvelumuotoiluprosessi ja palvelupolku. Tutkimuksessa rajautuu pois brändipääoman tarkempi käsittely, koska se on esitelty aikaisemmassa pro gradu -tutkielmassa.

Empiirinen tutkimus muodostaa kokonaisuuden, joka pitää sisällään erilaisia vaiheita. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 14). Opinnäytetyön empiriassa keskitytään Vamian hyvinvointipalveluiden tiimivastaavan sekä hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoihin. Mainitun opiskelijasegmentin avulla saadaan mahdollisimman kattava kuva Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tärkeimmästä kohderyhmästä, joka on eniten sidoksissa brändipääoman palvelumuotoilun kehittämiseen tiimivastaavan näkemysten lisäksi.

Opinnäytetyö rakentuu viidestä pääluvusta. Ensimmäinen on johdantoluku, jonka avulla lukija johdatellaan opinnäytetyön aihealueeseen. Tässä luvussa selkeytetään opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämisen kohde. Luvussa esitellään hius- ja kauneudenhoitoalan koulutusalan rakenne, kehittämistyön kohdeorganisaatio sekä Niskasen (2020) pro gradu -tutkielma. Luvussa esitellään myös opinnäytetyön tutkimusote ja määritellään opinnäytetyön rajausta sekä rakenne.

Toinen luku asettaa teoreettisen viitekehyksen. Luvussa esitellään palvelumuotoilu, arvolupaus, käyttöarvo ja tarjooma. Näiden lisäksi esitellään palvelumuotoilun markkinointi ja brändäys sekä palvelumuotoilu osana liiketoimintaa, palvelumuotoiluprosessi ja palvelupolku. Lopuksi tehdään tiivistys johdantoluvusta sekä teoreettisesta viitekehyksestä.

Kolmas luku syventyy opinnäytetyön metodologiaan. Luvussa esitellään kehittämistyö ja kehittämistyön toteuttaminen käytännössä. Luvun lopuksi esitellään opinnäytetyössä käytetyt palvelumuotoilumenetelmät persoonakortit ja prototyyppi.

Neljäs luku esittelee opinnäytetyön kehittämistyön tulokset. Luvussa esitellään luodut persoonakortit, palveluratkaisun prototyyppi sekä malli-prototyyppi. Validointiluvussa kuvataan prototyypin testaus. Luku esittelee asiantuntijan arvion prototyypistä sekä prototyyppiin osallistuneiden Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden avulla

saadut haastattelu tulokset. Neljännessä luvussa esitellään myös viimeistelty prototyyppi, tulosten arviointi sekä Opas opintoihin -mallin markkinaedun hyödyt ja mahdollisuudet. Luvun lopuksi käydään läpi validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen.

Viidennessä luvussa esitellään opinnäytetyön pohdinta ja johtopäätökset. Luvussa kootaan yhteen kehittämistyön aikana nousseita ajatuksia ja yhteiskunnallisia ulottuvuuksia. Luku pitää sisällään myös opinnäytetyön jatkotutkimusmahdollisuudet.

2 Kehittämiskohteen palvelumuotoilu

Tässä luvussa perehdytään palvelumuotoilun teoriaan valittujen teemojen avulla. Tässä luvussa esitellään teemat: palvelumuotoilu, arvolupaus, käyttöarvo ja tarjooma sekä esitellään palvelumuotoilun markkinointi ja brändäys. Luvussa käsitellään myös palvelumuotoilu osana liiketoimintaa, palvelumuotoiluprosessi ja palvelupolku. Luvun lopuksi tehdään tiivistys johdantoluvusta sekä teoreettisesta viitekehyksestä.

2.1 Palvelumuotoilu

Palveluita on suunniteltu niin kauan kuin niitä on ollut olemassa. Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi osaamisala ja se on syntynyt 1990-luvun alkupuolella. Syntyä on vauhdittanut palvelualan merkittävä kasvu. Siirtymävaihe jälkiteollisesta ajasta palveluiden aikaan on kohdistanut palveluihin kasvavia vaatimuksia. Teknologia ja internetin kehitys ovat merkittäviä katalysaattoreita palveluajan kehityspaineissa ja mahdollisuuksien lisääntymisessä. Todennäköisesti ensimmäinen palvelumuotoilun osaamisala on lanseerattu vuonna 1991 professori Michael Erlhoffin ansiosta. Palvelumuotoilun juuret ovat vahvasti eurooppalaiset. Suomeen palvelumuotoilu syntyi internetin nousun sekä vuorovaikutussuunnittelun aikoihin. (Tuulaniemi 2011, 62-63.) Palvelumuotoilu on monitieteellinen lähestymistapa, joka yhdistää erilaisia metodeja: työtapoja ja työkaluja monista muista tieteenhaaroista. Tämä on uusi tapa ajatella ja se on kehittyvä lähestymiskulma. (Stickdorn & Schneider 2011, 29.)

Palvelumuotoilu tarkoittaa muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista määrätyn palvelun kehittämisessä. Tavoitteiltaan palvelumuotoilu voi olla lähellä konstruktivistista tutkimusta tai innovaatioiden tuottamista, mutta toteutukseen liittyy omaleimainen käyttäjäkeskeisyttä ja kokemuksellisuutta korostava ajatus- sekä toteutusmalli. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa palvelunkehittämiseen kaikissa yrityksen elinkaarivaiheissa ja uudistamisen kohteena voi olla yrityksen strategia, liiketoimintamallit, prosessit, moniaistinen palveluympäristö (fyysinen ja virtuaalinen) sekä asiakaskontaktit. (Ojasalo ym. 2014, 38.) Tuulaniemen (2011, 129) mukaan perinteisesti palvelumuotoilua kuvaavissa malleissa

on keskittyminen kohdennettu asiakasymmärrykseen, palvelumallin ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. Prosessissa on myös palvelun implementointi eli palvelun vieminen markkinoille, jossa kuluttajat arvioivat sitä.

Palvelumuotoilun perusajatuksena on luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja palveluorganisaation näkökulmasta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia sekä mallikkaasti erottuvia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilu tarjoaa selkeitä ja helppokäyttöisiä työkaluja sekä menetelmiä, jotka mahdollistavat palvelun käyttäjät keskiössä, joiden avulla voidaan konkretisoida helposti ja nopeasti testata aineettomia palvelukonsepteja. Erilaisten sidosryhmien osallistuminen kehittämistyöhön on tärkeä palvelumuotoilun ominaispiirre. Vaikka palvelumuotoilun keskeinen piirre on luovuus, niin se kuitenkin pyrkii hyvinkin kontrolloidun prosessin avulla luomaan käyttäjälähtöisiä tulevaisuuden tarpeita vastaavia käytännön ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 38.) Keskeisimpiä tehtäviä palvelumuotoilussa on muodon antaminen tyhjälle, palvelu tehdään näkyväksi visualisoinneilla ja prototyypeillä. Tavoitettavasta palvelusta muodostetaan konkreettisia prototyyppejä. (Tuulaniemi 2011, 94.)

Palvelumuotoilun avulla palveluiden kehittämistyöhön on saatu laajemmin mukaan aito, syvällinen asiakasnäkökulma sekä kokemuksellisuus. Palvelumuotoilun keskiössä on käyttäjäkeskeisyys. Kehittämistyössä kaikki perustuu palvelun käyttäjien sekä mukana olevien osapuolten toiminnan, tilainten, tarpeiden, toiveiden ja muiden palveluiden taustalla olevien tekijöiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Tämän ymmärtämisen hankkimiseen voidaan käyttää monenlaisia menetelmiä. Ihmiset pyritään saada kertomaan asioita, heitä havainnoidaan ja heidät osallistetaan uusien ideoiden luomiseen erilaisilla yhteiskehittämisen menetelmillä. Eri osapuolten osallistaminen kehittämistyöhön on oleellista palvelumuotoilussa. Palvelun käyttäjät ovat keskiössä ja oleellisena asiana on saada heidät ja muut osapuolet osallistumaan aktiivisesti kehittämisprosessin vaiheisiin. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Ihminen on aina keskeisessä osassa palvelua ja palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa. Palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida asiakkaan palvelukokemus. Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää yrityksen liiketoimintaa. Toiminnalle on olennaisesta kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävänä olevaan palveluun. (Tuulaniemi 2011, 26-27.) Palvelumuotoilu tuo aidon asiakasarvon kehittämistyön lähtökohdaksi. Syvällinen ymmärrys siitä, miten yritys voi tukea asiakkaan arkea ja minkälaisen hyödyn asiakas kokee arvokkaaksi, luovat tärkeän pohjan oman aseman ja kilpailuedun löytymiselle. Erilaisten menetelmien avulla voidaan saada syvällistä tietoa tulevaisuuden kehityskuluista sekä nykyisten ja tulevien asiakkaiden ja palvelun käyttäjien piilevistä tarpeista. Näiden avulla voidaan luoda yhteisöllisiä menetelmiä soveltaen tulevaisuuden tarpeita vastaavia kasvustrategioita. Palvelumuotoilun erilaiset luovat

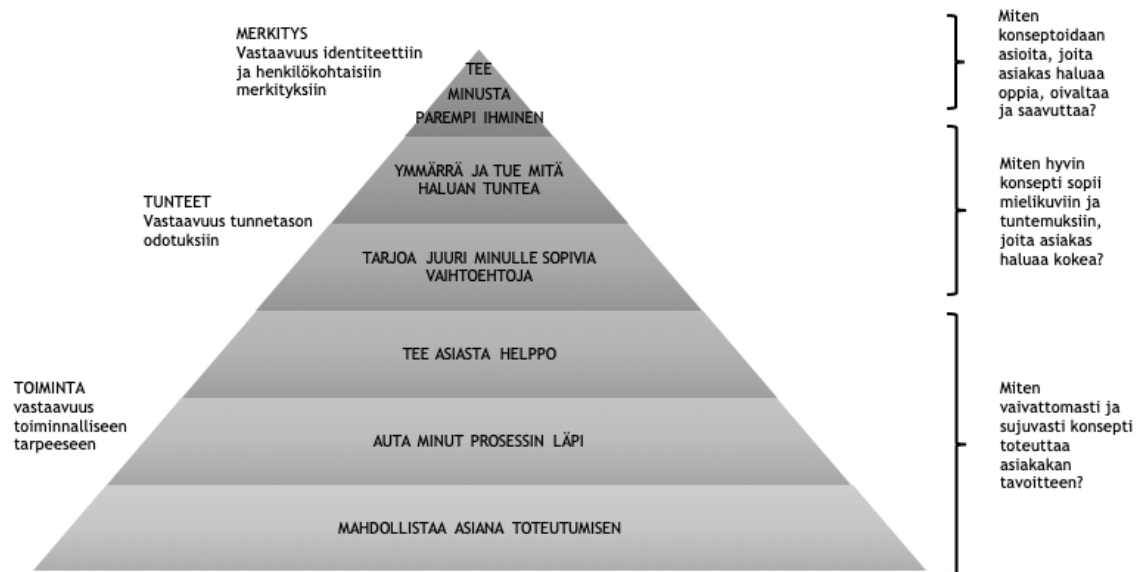
menetelmät helpottavat uusien innovatiivisten strategisten avausten ja visioiden ideoinnissa. (Ojasalo ym. 2014, 73.)

Palvelumuotoilun avulla palveluntuottajien on mahdollista yhdessä pureutua asiakastarpeeseen ja näin luoda uusia palvelukokonaisuuksia vastaamaan tarpeisiin. (Mantere, Punamäki & Harmoinen 2017, 100). Palvelumuotoilua käytetään usein uudenlaisten asiakaslähtöisten liiketoimintamallien tai palvelukonseptien luomisessa. Digitaalisten palveluiden ja käyttöliittymien suunnittelussa hyödynnetään usein palvelumuotoilun prosesseja sekä menetelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 73.) Asiakastutkimukset ovat palvelumuotoilussa tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa. Tutkimushaasteiden ja menetelmien valintaa ohjaavana tekijänä toimii määritelty suunnitteluhaaste, se miten asiakastutkimuksella kerättyä aineistoa voidaan hyödyntää suunnitteluhaasteen ratkaisussa. Käytännön kokemuksen perusteella on huomattu, että laadullisten tutkimusmenetelmien avulla saavutetaan ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. (Tuulaniemi 2011, 142-143.)

2.1.1 Arvolupaus, käyttöarvo ja tarjooma

Kun yritys tai tuote on brändätty, voidaan näillä sanoa olevan lisäarvoa verrattaessa brändäämättömään tuotteeseen. (Kapferer 2008, 32). Arvo ja sen muodostuminen on palvelumuotoilun keskiössä. Organisaation perustehtävä on tuottaa asiakkaalle arvoa. Arvolla tarkoitetaan pääasiassa hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Hinnalla voidaan tarkoittaa myös uhrauksia, joita asiakas on hankinnan eteen valmis tekemään. Arvo kuvaa sidosryhmän kokemaa hyödyllisyyttä. Arvo on aina suhteessa aikaisemmin koettuihin kokemuksiin ja siihen, mitä arvostamme. Voidaan siis sanoa, että asialla on tietty arvo, jos joku kokee sen tietyn arvoiseksi. Arvo on aina suhteellista, koska absoluuttista arvoa ei ole olemassa. Arvo voidaan erotella laadulliseen ja määrälliseen arvoon. Laadullinen arvo voi olla muotoilua ja asiakaskokemusta ja määrällinen voi koskea hintaa ja teknistä laatua. (Tuulaniemi 2011, 30-32.)

Erinomaista asiakaskokemusta voidaan suunnitella vain silloin kun ymmärretään miten ja milloin asiakkaat kohtaavat yrityksen tarjooman. Kuviossa 9. esitellään, miten asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, nämä tasot ovat: toiminta, tunne ja merkitys. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen olemassa olevaan tarpeeseen, prosessien sujuvuuteen, palvelun hahmotettavuuteen, saavutettavuuteen, käytettävyyteen, tehokkuuteen ja monipuolisuuteen. Tunnetasolla tarkastellaan asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia sekä henkilökohtaisia kokemuksia. Merkitystasolla tarkastellaan kokemukseen liittyviä mielikuvia- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)



Kuvio 9: Arvon muodostamisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75).

Uusien palveluiden kehittämisessä pyritään arvolupausten luomiseen, joka mahdollistaa uusien asiakastarpeiden ratkaisemisen. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 58). Ymmärrys asiakkaan arvonmuodostusprosessista on palvelumuotoilun keskeisimmässä osassa. Yritys antaa asiakkaalle arvolupauksen. Annettu arvolupaus on keskeisimpiä liiketoiminnan asioita. Arvolupaus määrittää sen, miten yritys erottautuu kilpailijoista ja se tiivistää asiakkaalle tarjottavan palvelun tai hyödykkeen. Keskeisessä roolissa on se, että asiakas ymmärtää, mitä hänelle tarjotaan ja että asiakas kiinnostuu tarjouksesta. Arvolupaus määrittelee sekä kuvaa tuotteen tai palvelun ja se myös kertoo kenelle tuote, tai palvelu on tarkoitettu. Arvolupaus myös kuvaa asiakashyödyn ja tekee näkyväksi erottautumisen tekijät ja se kertoo, miksi tuote tai palvelu on ainutlaatuinen. Asiakas muodostaa arvokäsityksen odotuksiensa ja toteutuneen subjektiivisen kokemuksen perusteella. (Tuulaniemi 2011, 33.)

Yrityksen arvolupauksen määrittämisessä voidaan käyttää Alexander Osterwalderin ja Yves Pigneurin määrittämiä kysymyksiä:

- Millaista arvoa yritys tuottaa asiakkaalle?
- Minkä ongelman yritys pystyy ratkaisemaan?
- Minkä asiakastarpeen yritys voi tyydyttää?
- Minkälaista tuoteportfolioa yritys voi tarjota eri kohderyhmille? (Tuulaniemi 2011, 34.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää palvelutarjoon ja tuotteiden kehittämiseen ja innovoimiseen. (Forsberg ym. 2019, 58). Palveluihin paremmin sopivana arvon näkökulmana voidaan pitää käyttöarvoa kuin lisäarvoa. Tässä ajatusmallissa asiakkaat luovat arvoketjua. Yritykset toimivat tukeakseen asiakkaiden arvotuotantoprosessia. Palvelua tuottavassa

yrityksessä asiakas tuottaa arvoa nauttiessaan palvelun tuottajan tarjoamasta palvelusta. Palveluntuottajan tehtävänä on mahdollistaa ja tukea asiakkaan arvontuotantoprosessia. Yritys tarjoaa asiakkaille resursseja ja palveluprosesseja, joissa syntyy asiakkaan ja palveluntuottajan välistä vuorovaikutusta. Tässä prosessissa arvoa luovat sekä asiakas että palvelua tarjoava yritys yhdessä. (Tuulaniemi 2011, 40.) Parhaassa tapauksessa asiakas saa sellaisen hyödyn yrityksen tarjoomasta, jota se ei voi saavuttaa muilla olemassa olevilla keinoilla. Kun asiakkaan kokema hyöty tarjoomasta ylittää aiheutuneet kustannukset, voidaan silloin puhua asiakasarvosta. (Martinsuo, Mäkinen, Suomala & Lyly-Yrjänäinen 2016, 23.)

Asiakkaiden mahdollisia ongelmia ratkaistaessa yritys tarvitsee tarjoomaa. Tarjooma voi käsittää tavaroita, palveluita, suoritteita, hyödykkeitä ja ratkaisuja. (Martinsuo ym. 2016, 49-50.) Yrityksien on relevanttia tarjota asiakkaiden tarpeisiin sopivia kokonaisratkaisuja pelkän tavarain tai palvelun tarjoamiseen sijaan. Tarjooma on yksittäistä tuotetta kattavampi vastaus asiakkaiden olemassa oleviin tarpeisiin. Tarjooma sisältää tavaroita tai palveluita, jotka on suunniteltu ja kehitetty parhaan olemassa olevan tiedon ja osaamisen mukaisesti. Vuorovaikutusta asiakkaisiin on tarkoituksenmukaista miettiä tarjooman avulla. Kun asiakkaiden tarpeet edellyttävät enemmän elämää helpottavia ratkaisujen tarjoomia, on oleellista, että yritykset ymmärtävät monipuolisemmin tarjooman elementit. (Tuulaniemi 2011, 41-42).

2.1.2 Palvelumuotoilun markkinointi ja brändäys

Palvelumuotoilu on hyvin tärkeä kehittämisote palveluihin liittyvässä markkinoinnissa. (Forsberg ym. 2019, 59). Markkinoinnin ydintavoitteena on saavuttaa asiakkaan huomio ja kertoa kohdesegmentille tuotteesta. Viestin tarkoituksena on herättää mielenkiinto, joka muuttuu vähitellen mielihaluksi. Mielihalu toivomukaisesti ohjautuu toiminnaksi tai tavoitteelluksi aktiviteetiksi. (Tuulaniemi 2011, 43.) Yrityksen markkinointia ovat jo itsessään yrityksen tarjoamat tuotteet tai palvelut. Vaikka tuote tai palvelu olisi kuinka hyvä, niin ne eivät myy itse itseään, mutta tuotteen tai palvelun hyvyys auttaa markkinointitoimissa. (Lindberg-Repo 2005, 74.)

Tuulaniemen (2011, 48-49) mukaan digitalisoituminen ja mediakentän hajaantuminen ovat muuttaneet yksisuuntaisen markkinoinnin brändin ja ihmisen väliseksi vuoropuheluksi. Kaikki ihmisten, tuotteiden ja palveluiden kohtaamiset saavat aikaan vuoropuhelua brändin kanssa. Jotta voidaan luoda syvempää brändisuhdetta, edellytetään entistä kattavampaa vuoropuhelumahdollisuutta, läpinäkyvämpää toimintaa ja reaaliaikaista keskustelumahdollisuutta erilaisten kanavien avulla. Palvelumuotoilussa määritellään, missä ihmiset ja brändi kohtaavat toisensa ja sen mukaan suunnitellaan näiden kohtaamisten koreografiat.

Vahvaan ja selkeään brändiin kiteytyy koko yrityksen strategia. Yrityksen arvon kasvattamista on brändin vahvistamisen tulos. (Ahto, Kahri, Kahri & Mäkinen 2016, 34.) Brändinarvo muodostuu vuorovaikutuksessa kuluttajan ja brändin välille. Palvelumuotoilu auttaa tulkitsemaan organisaation määrittelemää brändiviestintää erilaisissa jakelukanavissa ja asiakkaiden kokemissa kontaktipisteissä. Palvelumuotoilun aikana mallinnetaan ja visualisoidaan koko palvelun ekosysteemi, johon kuuluvat palveluun liittyvät toimijat, organisaatio, ympäristöt ja kontaktipisteet. Kun asiakkaiden tarpeet sekä odotukset on ymmärretty, voidaan olemassa olevaa palvelua kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita entistäkin paremmin. (Tuulaniemi 2011, 99.)

2.1.3 Palvelumuotoilu osana liiketoimintaa

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää monenlaisiin tarpeisiin ja se on antoisa lähestymistapa niin yrityksille, julkiselle sektorille kuin voittoa tavoittelemattomille organisaatioille. Palvelumuotoilun avulla saavutetaan looginen toimintamalli ja se yhdistää kiinteällä ja loogisella tavalla liiketoiminnan ja organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. Palvelumuotoilun liiketoiminnalliset edut liittyvät vahvasti organisaation strategiseen suuntaamiseen, toiminnan fokusoitumiseen asiakaslähtöiseksi, sisäisten prosessien kehittämiseen sekä brändin ja asiakassuhteen syventämiseen sekä uusien ja olemassa olevien palveluiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 95.) Palvelumuotoilun avulla voidaan varmistaa liiketoiminnan kehittäminen ja siten yrityksen menestys sekä kasvu. (Forsberg ym. 2019, 61).

Kun yritys on onnistunut tunnistamaan markkinoilla oikeanlaiset tarpeet ja tarjoamaan siihen soveltuvan palvelun tai tuotteen, on mahdollista, että asiakastarpeesta syntyy palvelulle tai tuotteelle kysyntää. Kysyntälähtöinen liiketoiminta on aina parempi vaihtoehto yritykselle, kuin se, että asiakkaat lähtökohtaisesti houkutellaan ostamaan yrityksen palveluita tai tuotteita. (Martinsuo ym. 2016, 23.)

Uusia liiketoimintamalleja, jotka ovat strategisesti järkeviä ja asiakkaalle arvoa tuottavia on mahdollista havaita palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilu on prosessi, joka auttaa havainnoinnissa, missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tehdä palvelun arvokkaaksi asiakkailleen sekä yritykselle. Usein ne yritykset menestyvät, jotka osaavat tulkita laadullista tutkimustietoa asiakkaistaan sekä kohderyhmistään ja pystyvät siirtämään nämä havaitut todelliset tarpeet haluttaviksi tarjoomiksi. Palvelumuotoilu on konkreettinen toimintatapa määrittää palveluntarpeet sekä vastata niihin. (Tuulaniemi 2011, 96.)

2.1.4 Palvelumuotoiluprosessi

Ennakoinnin kytkeytyminen palvelumuotoiluprosessiin on tärkeässä osassa sen vuoksi, että palvelua suunnitellaan aina tulevaisuuden tilanteisiin sekä tulevaisuuden asiakkaille. Palvelumuotoiluprosessin alkupäässä korostuu syvälinen asiakas- ja toimintaympäristöymmärryksen hankkiminen. Vaiheeseen kuuluu usein eniten aikaa ja tämä osuus on oleellista tehdä huolellisesti sen vuoksi, että koko prosessi perustuu asiakkaiden tilanteiden, tarpeiden, käyttäytymisen ja arvojen ymmärtämiseen. Ensimmäisessä vaiheessa tulee hankkia tietoa asiakasymmärryksen lisäksi toimintaympäristön tulevaisuuden kehityskulkuihin liittyvistä seikoista. (Ojasalo ym. 2014, 74.)

Sen jälkeen, kun on hankittu syvällistä asiakas- ja toimintaympäristön ymmärrystä, palvelumuotoilussa korostuvat tyypillisesti yhteisöllisyys ja luovuus. Kerätyn tiedon pohjalta ideoidaan uusia ratkaisuja. Tässä vaiheessa hyödynnetään erilaisia ideointityöpajoja ja muita menetelmiä, joissa osallistetaan monenlaisia sidosryhmiä, joissa on mukana asiakkaita ja kohdeorganisaation työntekijöitä. Työpajoissa voidaan ideoida tulevaisuuden asiakasprofileja ja luoda palvelutarinoita, joissa kuvataan asiakkaan palvelupolkua ja elämyksellistä palvelukokemusta. Ihmiset osallistetaan pohtimaan nykyhetkeä ja tulevaisuuden vaihtoehtoja. (Ojasalo ym. 2014, 74.)

Ideoinnin tavoitteena on kehittää paljon erilaisia ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan. Ideointiprosessin aikana ideoinnin kohdetta tarkennetaan. Prosessin aluksi tuotetaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita, jonka jälkeen niiden toteuttamiskelpoisuutta tarkennetaan erilaisilla arviointiperusteilla. (Tuulaniemi 2011, 182.) Palvelumuotoilussa ideointivaiheen jälkeen korostuu kehitettävän palvelun nopea mallinnus ja testaus. Tässä vaiheessa palvelua konkretisoidaan visualisoimalla, rakentamalla prototyyppiä tai digitaalisten käyttöliittymien avulla. Tässä vaiheessa saadaan asiakkaita ja työntekijöitä mukaan testaukseen ja näin saadaan nopeasti selville, ollaanko kehittämässä toimivaa ja haluttavaa palvelua. (Ojasalo ym. 2014, 75.)

Palveluideaa testataan näyttelemällä palvelutilannetta tai vaihtoehtoisesti annetaan käyttäjien testata prototyyppiä. Testaamalla sekä tuloksia arvioimalla voidaan kehittää palveluideaa. Palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen osa-alueet. Palvelumuotoilu reagoi muuttuviin ympäristöihin ja tilanteisiin. Käyttäjät tuottavat uutta tietoa, jota voidaan sitten tulkinnan avulla hyödyntää palveluiden suunnittelussa. Palvelumuotoilun avulla muotoillaan palveluorganisaatio käyttäjäkokemuksien ja palveluiden käyttäjien vuorovaikutusprosessien ympärille ja tämä palvelumuotoiluprosessi esitellään kuviossa 10. (Miettinen 2011, 21-30.)



Kuvio 10: Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 37).

Monikanavaisten palveluiden ja tuotepalvelujärjestelmien palvelukonsepteja koemallinnetaan (prototypoidaan) sen vuoksi, että niiden toteutettavuutta voidaan arvioida. (Vaahtojärvi 2011, 131). Palvelumuotoiluprosessi päättyy palvelun lopullisen konseptointiin. (Ojasalo ym. 2014, 75.) Palvelukonseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea. (Tuulaniemi 2011, 191).

2.1.5 Palvelupolku

Palvelumuotoilu tarjoaa konkreettisia keinoja organisaatioiden prosessien, palveluympäristöjen ja asiakaskontaktin kehittämiseen. Asiakkaan prosessista palvelumuotoiluissa käytetään nimeä palvelupolku. Palvelupolku kuvaa kaikki asiakkaan kokemat palvelun eri vaiheet alusta loppuun. Palvelupolkujen mallintaminen luo uuden ulottuvuuden yrityksen prosessien kehittämiseen tuomalla asiakkaan kokemuksen aidosti kehittämisen keskiöön. Palvelupolussa kuvataan asiakkaan toiminnot sekä rationaaliset ja emotionaaliset tarpeet sekä palveluun liittyvät tunteet. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista sekä kontaktipisteistä. Kontaktipisteitä ovat palveluympäristö, ihmiset, esineet ja toimintatavat. Palvelumuotoilu auttaa yritystä kehittämään omia sisäisiä prosesseja niin, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita sekä hyödyntävät yritystä. (Ojasalo ym. 2014, 73-74.)

Palvelumuotoilussa palvelutuokioiden ja palvelupolun avulla voidaan kartoittaa olemassa oleva palvelu siihen muotoon, jotta sitä voidaan tarkastella kriittisesti. Palvelupolkua voidaan pidentää alusta tai lopusta ja palvelutuokioita voidaan lisätä. Sellaisia palvelutuokioita, joista asiakkaat eivät pidä tai jotka eivät tuota lisäarvoa tulisi poistaa. Usein yksittäinen

palveluntarjoaja ei pysty vastaamaan kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin. Sen vuoksi on suotavaa kartoittaa muitakin palveluita, joita muut palveluntarjoajat tuottavat. Palvelupolku mahdollistaa sen, että voidaan tarkastella sijoittuvatko muut palveluntarjoajat oikeisiin kohtiin palvelupolulla. Tarkastelussa voidaan myös tutkia sitä, tulisiko uusia palveluntarjoajia sijoittaa palvelupolulle, jotta asiakaskokemus olisi ehjempi. Palvelutuokiot ja palvelupolku ovat oleellisia vaiheita, kun konseptoidaan uutta palvelua, koska nämä vaiheet auttavat hahmottamaan sekä tekemään konkreettiseksi palvelun tuotantotapaa, rakennetta sekä päävaihetta. Palvelupolku toimii menetelmänä yksittäisten ja kokonaisten asiakassuhteiden suunnittelussa. Monet asiakassuhteet saattavat kestää vuosia ja sen vuoksi palvelupolun avulla voidaan suunnitella, millaisia palveluja tarjotaan asiakkaalle ajan saatossa. Tässä tunnistetaan asiakkuuden kehityskaari ja näihin liittyvät tarpeet. (Koivisto 2011, 50-51.)

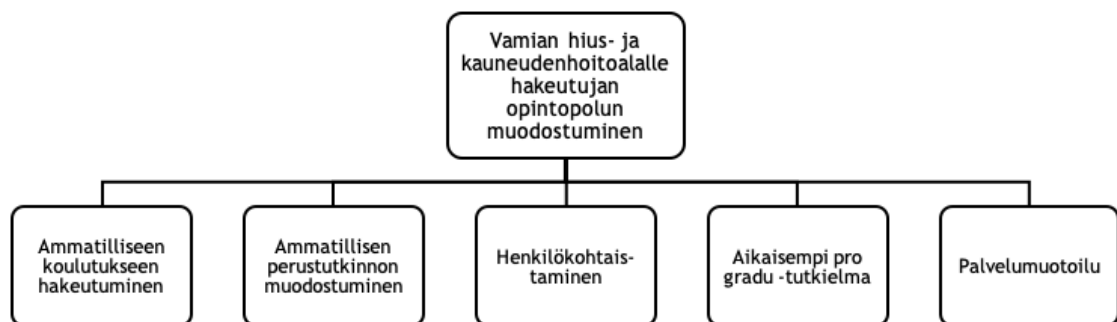
Palvelukonseptin avulla on mahdollisuus kuvata muun muassa palvelutuokio, palvelupolku ja palvelun tuottamisen liittyviä rakenteita. Mainittuja seikkoja kuvaamalla voidaan konkretisoida palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikka palvelua ei vielä ole olemassa. Konseptointi on oleellista kytkeä innovaatioprosessiin sekä yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Konsepti on relevantti väline esittää uusia palveluideoita yrityksessä. (Kalliomäki & Ruuska 2011, 107.)

Palvelupolku kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osioihin käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Nämä osiot ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Asiakkaan kokema palvelupolku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja suunnitella. Suunnittelun ensimmäisessä vaiheessa määritellään, mikä osa palvelupolkua otetaan suunnittelun kohteeksi. Palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta katsottuna. Palvelupolun vaiheet ovat: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalvelussa asiakas saa varsinaisen arvon. Esipalvelussa valmistellaan arvon muodostuminen. Jälkipalvelu kuvaa asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Palvelutuokioiksi kutsutaan palvelupolun vaiheita ja jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteissä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet sekä toimintatavat. Palveluntarjoaja pystyy vaikuttamaan kuluttajaan monen erilaisilla ärsykkeillä palvelun eri kontaktipisteissä. (Tuulaniemi 2011, 78-80.)

2.2 Yhteenvedo johdantoluvusta ja teoreettisesta viitekehyksestä

Kehittämistyössä on tarkoituksena brändipääoman teeman koettu laatu kehittämiskohteen palvelumuotoilu. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen mahdollisuuksia sekä hakeutujan osaamisen täydentämistä selkeyttävä malli

palvelumuotoilutyökalujen avulla, joka osaltaan lisää Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan markkinaetua. Luotu malli palvelee monia eri toimijoita: koulutuksen järjestäjää ja koulutukseen hakeutuvaa opiskelijaa. Kehittämistyön tietoperustassa käsitellään ammatilliseen koulutukseen hakeutumista, ammatillisen perustutkinnon muodostumisesta, henkilökohtaistamisesta, Niskasen (2020) pro gradu -tutkielman tietoperustaa sekä palvelumuotoilua. Kuviossa 11. esitellään kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen osa-alueet.



Kuvio 11: Kehittämistyön johdantoluvun ja teoreettisen viitekehyksen osa-alueet.

3 Opinnäytetyön metodologia

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään löytämään ymmärrys sekä saamaan syvällistä näkemystä ilmiöstä. Tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen. Laadullisen aineiston analyysivaihe on syklinen prosessi. Laadullisen tutkimuksen alussa ei voida etukäteen määritellä kuinka paljon aineistoa ja minkälaista aineistoa tulee kerätä. Aineistoa kerätään niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää ilmiön. (Kananen 2017, 32-33, 35.) Viitekehys käsiteellisenä ilmiönä jaetaan kahteen osaan. Viitekehyksen muodostaa se, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo aikaisemmin tiedetään, sekä tutkimusta ohjaava metodologia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 18.) Metodologia esittelee opinnäytetyön empiirisen osan. Seuraavaksi esitellään opinnäytetyöhön valitut tieteelliset menetelmät ja miten näihin valintoihin on päädytty.

Opinnäytetyön taustafilosofiana on hermeneutiikka, joka on yleisesti teorian ymmärtämistä sekä tulkitsemista. (Laine 2010, 31). Hermeneutiikka on relevantti tämän opinnäytetyön taustafilosofiaksi, koska prototypoinnin vaiheessa haastateltiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavaa sekä opiskelijoita. Haastatteluiden avulla haluttiin saavuttaa ymmärrystä sekä tulkintaa prototyypistä.

Opinnäytetyön lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus, koska prototypoinnin avulla haluttiin saada mukaan toiminnankohde, joka opinnäytetyön avulla luotu Opas opintoihin -malli

tavoittaa myös tulevaisuudessa. Toimintatutkimuksessa yhteisö pyritään saamaan osalliseksi yhdessä ja ratkaisemaan jokin tietty ongelma. Tutkimusprosessiin otetaan mukaan ne ihmiset, joita tutkimus koskettaa. (Eskola & Suoranta 1998, 126-127.)

3.1 Kehittämistyö

Seuraavaksi opinnäytetyössä esitellään kehittämistyön toteuttaminen käytännössä palvelumuotoiluprosessin työkaluja käyttämällä. Luvussa esitellään myös palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet. Luvun lopussa käydään läpi palvelumuotoilun työkalut persoonakortit ja prototypointi.

3.2 Kehittämistyön toteuttaminen käytännössä

Opinnäytetyön analyysi haluttiin tehdä eri näkökulmia huomioimalla ja sen vuoksi opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa opinnäytetyössä pyritään siihen, että käsitelty ilmiö voidaan kuvata, ymmärtää sekä sitä on mahdollisuus tulkita. Tavoitteena on käsitellyn ilmiön syvällinen ymmärtäminen. (Kananen, 2017, 35.) Kvalitatiivisessa opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita merkityksistä, ihmisten kokemuksista ja näkemyksistä. (Kananen 2017, 36).

Tämän opinnäytetyön lähestymistapana kehittämistyössä oli palvelumuotoilu, joka on suosittu lähestymistapa yritysten sekä julkisen sektorin kehittämistyössä. Palvelumuotoilu tarjoaa selkeän prosessin ja menetelmiä sekä työkaluja, jotka tuovat palvelun käyttäjät keskiöön ja näiden avulla voidaan helposti konkretisoida sekä testata aineettomia palvelukonsepteja. Palveluiden muotoilulla tarkoitetaan parempaa toimivuutta, taloudellisuutta, kestävyyttä ekologisuutta sekä esteettisyyttä. Palvelumuotoilu tarkoittaa muotoiluprosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä. Sen avulla voidaan kehittää palvelua kaikilla tasoilla: yrityksen strategiassa, asiakaskontakteissa, liiketoimintamalleissa, prosesseissa, palveluympäristössä sekä fyysisessä, että virtuaalisessa. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjien kannalta katsottuna helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia sekä palveluorganisaation näkökulmasta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja ennen kaikkea erottuvia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilun keskeisiä periaatteena on luovuus, niin prosessin aikana kuitenkin pyritään luomaan käyttökelpoisia tulevaisuuden tarpeisiin toimivia käytännön ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 72.) Palvelumuotoilu on validi lähestymistapa tälle opinnäytetyölle, koska opinnäytetyössä haluttiin saada koulutukseen hakeutuneet henkilöt keskiöön ja näin voitiin testata aineettomia

palvelukonsepteja. Opinnäytetyön avulla haluttiin kehittää koulutukseen hakeutujan asiakaskontaktia. Tavoitteena oli luoda helppokäyttöinen ja hyödyllinen Opas opintoihin -malli.

Opinnäytetyön kehittämisosion toteutuksessa sovellettiin Tuulaniemen (2011) luomaa palvelumuotoilunprosessia. Palvelumuotoilunprosessi, joka on luovaa ongelmanratkaisua, esitellään kuviossa 12. Tässä prosessissa kuvataan vaiheet: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi.



Kuvio 12: Palvelumuotoiluprosessi on luovaa ongelmanratkaisua (Tuulaniemi 2011, 128).

Prosessin *määrittelyvaiheessa* pohditaan muun muassa sitä, mitä ongelmaa tullaan ratkaisemaan. (Tuulaniemi 2011, 128). Tässä opinnäytetyössä määrittelyvaihe kuvattiin johdantoluvussa, jossa esiteltiin tarkoitus, tavoite ja kehittämisen kohde. Tämän palvelumuotoiluprosessin aikana tullaan muodostamaan malli, joka tarjoaa opiskelijalle selkeän kuvan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen mahdollisuuksista.

Palvelumuotoiluprosessin *tutkimusvaiheessa* haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, käyttäjätarpeista sekä resursseista. (Tuulaniemi 2011, 128). Tämän opinnäytetyön taustatutkimusvaihe on toteutettu aikaisemmassa Niskasen (2020) tekemässä pro gradu -tutkielmassa. Luvussa 1.4 Pro gradu -tutkielman hyödyntäminen esitellään aikaisemman tutkielman havainnot. Tehdyn pro gradu -tutkielman mukaan kehittämiskohteeksi Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääomasta nostettiin tässä opinnäytetyössä brändipääoman teema: koettu laatu kehittämistyön alle.

Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen sekä näitä testataan nopeasti asiakkaiden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 128). Tässä opinnäytetyössä suunnitteluvaiheen ideoinnissa käytettiin persoonakortit-työkalua. Suunnitteluvaiheen prototypointi toteutettiin haastattelemalla hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavaa.

Palveluntuotantovaiheessa viedään palvelukonsepti markkinoille asiakkaiden testattavaksi sekä kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2011, 128). Palveluntuotantovaiheessa Opas opintoihin -malli vietiin hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden testattavaksi sekä kehitettäväksi haastatteluiden avulla. Nämä tulokset esitellään luvussa 4.4.2. Prototyypin testaus hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoilla.

Arviointivaiheessa kehitysprosessin onnistumista arvioidaan. Palvelun toteuttamista markkinoilla mitataan ja palvelua hienosäädetään kerättyjen kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 128). Viimeisessä vaiheessa kerätty aineisto prototyypin toimivuudesta hyödynnettiin lopullisen mallin lanseerauksessa. Lopullinen Opas opintoihin -malli esitettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle. Kehitysprosessin arviointia tehdään luvussa 4.7 Opas opintoihin -mallin markkinaedun hyödyt ja mahdollisuudet.

3.2.1 Persoonakortit

Palvelumuotoilussa erilaisia menetelmiä hyödynnetään monipuolisesti. Prosessin alkuvaiheessa menetelmillä pyritään hankkimaan asiakkaiden ja käyttötilanteiden syvällistä ymmärtämistä. Tietoa voidaan hankkia muun muassa haastatteluiden ja etnografisten menetelmien avulla. Erilaisten menetelmien avulla hankittu asiakasymmärrys kiteytetään rakentamalla asiakasprofiileja. Asiakasprofiilit ovat kerättyyn tietoon pohjautuvia fiktiivisiä henkilöitä, jotka kuvaavat muun muassa asiakkaiden käyttäytymismalleja, motiiveja, tarpeita ja elämäntilanteita. Kuvitteellinen asiakas kuvataan usein visuaalisesti antamalla hänelle ikä, kasvot sekä sitaatteja sanonnoista. Asiakasprofiilit ovat arvokas työkalu, joiden avulla palvelua on helpompi ideoida. Asiakasprofiilit auttavat myös viestinnässä, koska ne antavat kuvan siitä, minkälaiselle kohderyhmälle palvelua tulee suunnata. Voi olla myös tarpeellista luoda profiileita ääriasiakkaita sekä tulevaisuuden asiakasprofiileja. (Ojasalo ym. 2014, 78.)

Persoonat esittelee tyypillisimmän ryhmän, jota se edustaa. Persoonat perustuu todelliseen käyttäytymiseen. Persoonien tekeminen auttaa muodostamaan ryhmiä samanlaisille palveluiden tarvisijoille. Persoonat ovat hyödyllisiä koko suunnittelun ajan. (Osterwalder, White & Press 2018, 41.)

Asiakasprofiilit ovat keskeisessä osassa asiakastutkimuksen avulla saadun asiakastiedon kiteyttämistä. Asiakasprofiileissa kiteytetään asiakastutkimuksen avulla esiin nousseet toimintamallit sekä toiminnan motiivit. Asiakasprofilointi pohjautuu useisiin erilaisiin arvonnäkökulmille. Tämän avulla voidaan luoda vaihtoehtoisia konsepteja sekä mitata niiden potentiaalista arvoa ennen palvelun viemistä markkinoille. Asiakasprofiileissa tiivistetään asiakastutkimuksien avulla saatu tieto sekä löydökset asiakkaan käyttäytymismallista, toiminnan motiiveista, hallitsevista arvoista sekä toimintaa ohjaavista esteistä, peloista ja muodostaa siten eräänlaisen asiakasryhmän arkkityypin. Laadullisesti luodut asiakasprofiilit toimivat suunnittelutyökaluna ideoinnissa, päätöksenteossa sekä palvelukonseptoinnissa. Palveluita voidaan siten profiloida, kohentaa, tehdä helpommin saavutettaviksi sekä helpottaa viestinnän suunnittelua halutulle segmentille. (Tuulaniemi 2011, 154-156.)

3.2.2 Prototypointi

Prototypointi on oleellinen osa palvelumuotoilua ja tätä prosessia tehdään palvelukehityksen kaikissa vaiheissa. Prototypointi mahdollistaa kommunikaatioon kolmannen ulottuvuuden, joka mahdollisesti tuottaa syvempää ymmärrystä kehitettävänä olevasta kohteesta. (Tuulaniemi 2011, 196-197.) Palvelumuotoilun keskeisimmistä ominaispiirteistä on kokemuksellinen suunnittelu, jossa visualisointi ja prototypointi korostuvat. Aikaansaatuja ideoita ja niiden avulla kehittyneitä konsepteja pyritään konkretisoimaan visualisoimalla, joita ovat kuvat, kartat, piirrokset ja animaatiot. Näiden avulla voidaan rakentaa konkreettisia prototyyppejä eli mallikappaleita. Erilaiset visualisoinnit ja prototyypit havainnollistavat abstrakteja palvelutilanteita. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilussa prototypoinnilla tarkoitetaan nopean mallin rakentamista kehittämisen sekä suunnittelun avuksi. Prototypointi on testausta, sillä testataan toimivatko kehitetyt konseptit siten, miten niiden on suunniteltu toimivan. Prototypointi on nopea tapa testata konseptin toimivuutta. Tässä on tavoitteena saada lisää ymmärrystä kehitettävästä palvelutuotteesta, eli niistä asioista, jotka toimivat ja huomioida samalla ne, jotka eivät palveluun sovellu. Prototypointi on testausta ja kehittämistä integraatiossa ryhmän kanssa ja tämä prosessi minimoi epäonnistumisen riskejä. (Tuulaniemi 2011, 196.)

Palvelumuotoilussa mallit pyritään tekemään mahdollisimman nopeasti, jotta liian aikaisessa vaiheessa ei lukkiuduta yhden vaihtoehdon suunnitteluun. Konkreettisia malleja on helppo viedä asiakkaiden testattavaksi ja näin saadaan selville, onko palvelu toimiva ja haluttava. Mallien avulla suuripiirteinen kuva siitä, millaista palvelua ollaan kehittämässä ja mitkä tästä toimivat. Näiden saatujen ideoiden avulla voidaan nopeasti suunnata kehittämistyötä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2014, 78.)

Palvelu prototyyppi on simulaatio palvelukokemuksesta. Simulaatiot voivat olla epävirallisia ”roolileikki” tyyppisiä keskusteluita tai yksityiskohtaisempia täysimittaisia harjoituksia, joka sisältää aktiivista käyttäjien osallistamista, rekvisiittaa ja fyysisiä kosketuspisteitä. Palvelun prototyypit voivat luoda syvällisempää ymmärrystä palvelusta. (Stickdorn & Schneider 2011, 192.) Mallinnus ja testausvaiheessa korostuu visualisointi ja prototypointi. Mallinnuksen keinoja voivat olla esimerkiksi kuvalliset palvelutarinat, animaatiot tai tulevaisuuden lehtimainokset ja -kirjoitukset palvelusta. Digitaalisiin ympäristöihin rakennettavia palvelukonsepteja voidaan mallintaa ja testata esimerkiksi käyttämällä sähköisiä sovelluksia. (Ojasalo ym. 2014, 78.)

4 Kehittämistyön tulokset

Tässä luvussa esitellään kehittämistyön tulokset. Luku kokoaa yhteen opinnäytetyöprosessin aikana luodun Opas opintoihin -mallin, joka selkeyttää Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan

opintopolut kolmen erilaisen opiskelijapersoonien tarpeiden avulla. Opas opintoihin -mallin muodostumisessa on hyödynnetty Niskasen (2020) tekemää aikaisempaa pro gradu -tutkielmaa, tähän opinnäytetyöhön muodostettua teoreettista viitekehystä, jossa tarkasteltiin palvelumuotoilun työkaluja. Prototypoinnin vaiheessa hyödynnettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavan ammatillista näkemystä. Tiimivastaava toimi prototypoinnissa asiantuntijan roolissa ja Opas opintoihin -malli esitettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille, joita haastateltiin valmiiden kysymysten avulla. Viimeistelyvaiheessa opas vielä esitettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijalle, joka antoi lopullisen hyväksynnän oppaalle. Luvussa annetaan esimerkkejä palvelumuotoilun ja prototypoinnin avulla luodusta Opas opintoihin -mallin valmiista sivuista. Luvun lopussa esitellään tulosten arviointi ja Opas opintoihin -mallin markkinaedun hyödyt ja mahdollisuudet.

4.1 Persoonakortit

Pro gradu -tutkielmassa toteutettiin teemahaastatteluita kolmen erilaisen haastattelurungon avulla. Viimeinen teemahaastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan jatkuvan haun sekä monimuoto-ryhmien aikuisopiskelijoille. Näiden haastatteluiden avulla saatiin opiskelijoiden näkemys koulutusalan brändipääoman tilasta ja kehittämistarpeita. Kyseinen kohderyhmä muodostui hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikön haastattelun tuloksena. Kaikki tehdyt haastattelut toteutettiin case oppilaitoksen toimintaympäristössä. Ensimmäiseen ryhmähaastatteluun osallistui vain kauneudenhoitoalan opiskelijoita, toiseen ryhmähaastatteluun osallistui sekaryhmä, johon osallistui hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoita ja viimeiseen ryhmähaastatteluun osallistui vain hiusalanopiskelijoita. (Niskanen 2020, 41.)

Pro gradu -tutkielmassa hius- ja kauneudenhoitoalan ryhmähaastatteluihin osallistui kaikkiaan 15 opiskelijaa, jotka on nimetty taulukossa 1. Taulukosta ilmenee mihin ryhmään haastateltava opiskelija on osallistunut sekä opiskelijat on numeroitu H1-H15 mukaisesti. Taulukosta ilmenee opiskeluala, opintovuosi, haastatteluiden kesto sekä päivämäärä. Taulukosta ei ilmene haastateltavien henkilöiden ikä, jotta voitiin varmistaa se, että opiskelijoiden identiteetti ei paljastu ja tähän ratkaisuun päädyttiin koulutusalan pienen koon vuoksi. Haastatelluista opiskelijoista seitsemän oli hiusalan opiskelijoita ja kahdeksan kauneudenhoitoalan opiskelijoita. Opiskelijat olivat iältään 20-53 vuotiaita ja keski-ikäsi muodostui 36 vuotta. Haastatteluihin osallistuneet opiskelijat olivat ensimmäisen ja toisen vuosikurssin opiskelijoita. Ryhmähaastatteluita tehtiin yhteensä kolme ja näiden ryhmähaastatteluiden avulla kerättiin relevantisti tietoa opiskelijoiden näkemyksistä Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääomasta. Ryhmähaastatteluiden lopuksi voitiin todeta saturaation toteutuneen. (Niskanen 2020, 42.)

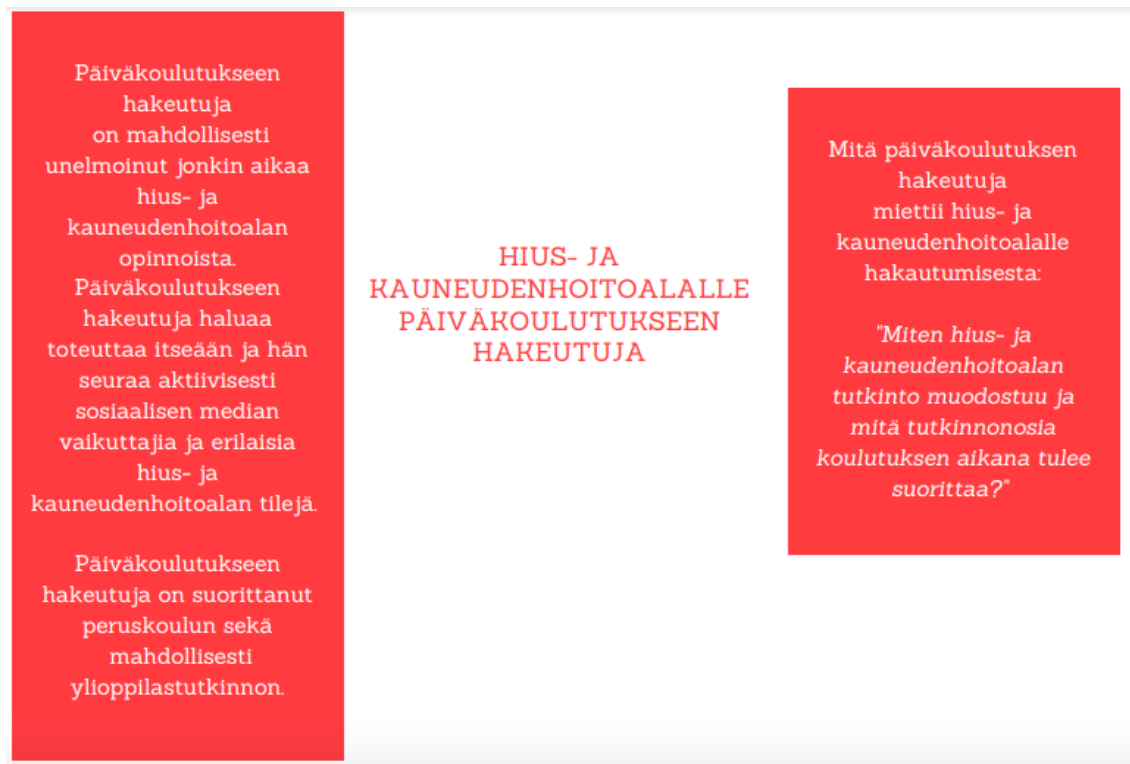
Ryhmä	Nimi	Ala	Opintovuosi	Kesto	Päivämäärä
Ryhmä 1	H1	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	32min	8.9.2020
Ryhmä 1	H2	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	32min	8.9.2020
Ryhmä 1	H3	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	32min	8.9.2020
Ryhmä 1	H4	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	32min	8.9.2020
Ryhmä 1	H5	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	32min	8.9.2020
Ryhmä 2	H6	Hiusala	Toinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 2	H7	Hiusala	Toinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 2	H8	Hiusala	Toinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 2	H9	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 2	H10	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 2	H11	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	36min	9.9.2020
Ryhmä 3	H12	Hiusala	Toinen	44min	9.9.2020
Ryhmä 3	H13	Hiusala	Toinen	44min	9.9.2020
Ryhmä 3	H14	Hiusala	Toinen	44min	9.9.2020
Ryhmä 3	H15	Hiusala	Toinen	44min	9.9.2020

Taulukko 1: Pro gradu -tutkielman ryhmähaastattelut (Niskanen 2020, 42).

Tämän opinnäytetyön persoonakorit muodostettiin Niskasen (2020) tekemän pro gradun -tutkielman aikana kerätyn aineiston sekä opinnäytetyön tekijän oman havainnoinnin pohjalta. Persoonakortteja luotiin kolme erilaista hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujien taustojen perusteella. Persoonakortit muodostavat kattavan kuvan siitä, millaisia hakijoita Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle yleisesti hakeutuu.

Persoonakortit kategorioivat Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuvat opiskelijat kolmeen tunnistettavaan segmenttiin. Persoonakorttien avulla opiskelijoista muodostettiin kolme opiskelijapersoonaa: päiväkoulutukseen hakeutuja, monimuotokoulutukseen hakeutuja ja opintojaan täydentävä hakeutuja. Opiskelijapersoonien avulla esitellään hakeutujien erityispiirteitä liittyen aikaisempaan koulutustaustaan, hakeutujan ikään sekä ajatuksiin hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutumisesta. Opiskelijapersoonat esitellään kuvioissa 13-15.

Opiskelijapersoonaa päiväkoulutukseen hakeutuja hakeutuu hius- ja kauneudenhoitoalalle yhteishaun tai jatkuvan haun kautta. Päiväkoulutukseen hakeutuja haluaa suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp. Päiväkoulutukseen hakeutuja on aikaisemmin suorittanut peruskoulun sekä mahdollisesti ylioppilastutkinnon. Päiväkoulutukseen hakeutujan opiskelijapersoonaa esitellään kuviossa 13.



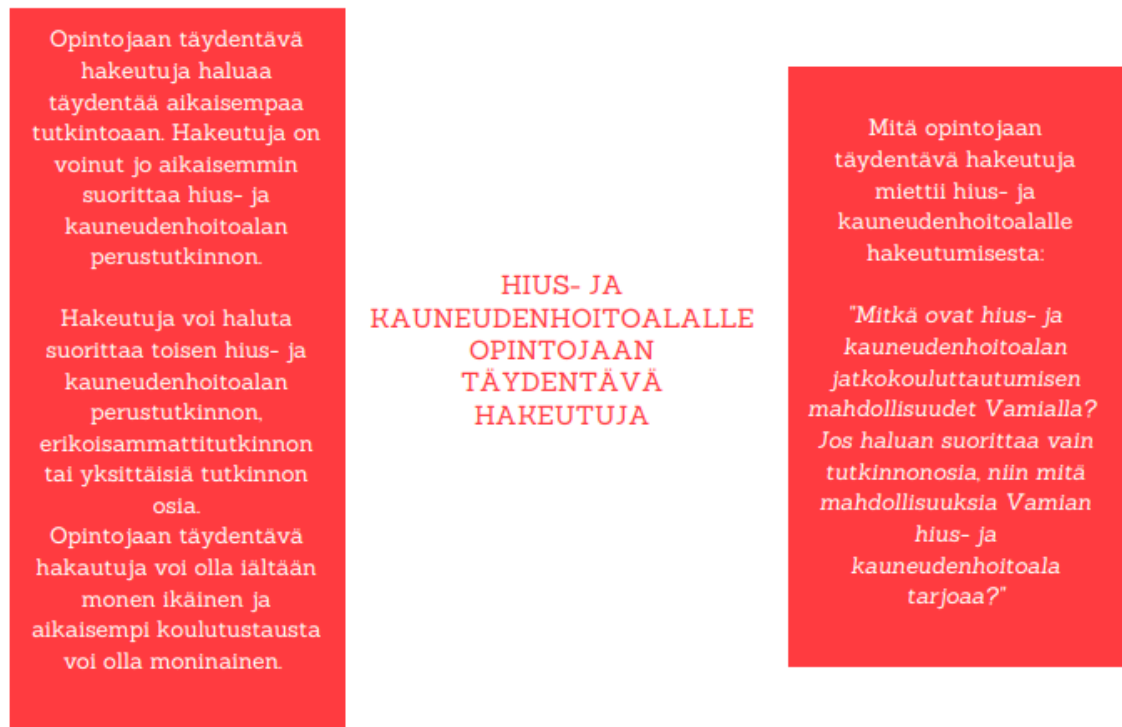
Kuvio 13: Päiväkoulutukseen hakautuja.

Opiskelijapersoonana monimuotokoulutukseen hakeutuja haluaa suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp esimerkiksi työn ohessa ja sen vuoksi opinnot kaksi kertaa viikossa iltaopintoina sekä kuukausittainen lauantai opetus sopivat hakeutujan aikatauluun. Monimuotokoulutukseen hakeutuja on usein alanvaihtaja ja hakeutuja voi olla iältään monen ikäinen. Hakijan aikaisempi koulutustausta voi olla moninainen peruskoulusta ylemmän korkea-asteen tutkintoon. Monimuotokoulutukseen hakeutujan opiskelijapersoonaa esitellään kuviossa 14.



Kuvio 14: Monimuotokoulutukseen hakeutuja.

Opiskelijapersoonana opintojaan täydentävä hakeutuja haluaa usein täydentää aikaisempaa tutkintoaan. Hakeutuja on voinut aikaisemmin suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp ja hakeutuja haluaa nyt suorittaa toisen hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon tai täydentää osaamistaan erikoisammattitutkinnolla. Voi olla myös niin, että hakeutuja ei välttämättä ole vielä suorittanut hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoa ja hakeutuja haluaa ensin tutustua koulutukseen suorittamalla yksittäisiä tutkinnonosia. Opintojaan täydentävä hakeutuja voi olla iältään monen ikäinen ja aikaisempi koulutustausta voi olla moninainen. Opintojaan täydentävän hakeutujan opiskelijapersoonaa esitellään kuviossa 15.



Kuvio 15: Opintojaan täydentävä hakeutuja.

4.2 Palveluratkaisun prototyyppi

Palvelumuotoilussa prototypoinnilla tarkoitetaan nopean malin rakentamista varsinaisen suunnittelun ja kehittämisen avuksi. Prototypointi on luodun palvelun testausta. Testauksessa testaan toimivatko kehitetyt konseptit siten, miten niiden on ajateltu toimivan. Prototypointi on nopea ja edullinen tapa testata luodun konseptin toimivuutta käytännössä. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä kehityksen kohteena olevasta palvelutuotteesta. Tarkastelussa on ne asiat jotka toimivat ja huomioida ne jotka eivät sovellu palveluun. Prototypointi on testausta ja kehittämistä interaktiossa kohderyhmän kanssa, prosessi on tapa minimoida epäonnistumisen riskit. (Tuulaniemi 2011, 196.)

Palvelumuotoiluprosessissa oli tarkoitus toteuttaa Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuvalla opiskelijalla malli siitä, miten opiskelijan opintopolku muodostuu kolmen erilaisen opiskelijapersoonan tarpeiden perusteella. Luotu malli tarjoaa opiskelijalle selkeän kuvan esimerkiksi siitä, mitä kyseisen tutkinnon tutkintonimikkeen saanut ammattilainen voi ammatikseen tehdä ja mitä ammatillisia ja yhteisiä tutkinnon osia kyseiseen tutkinnonosaan kuuluu sekä minkälaisia jatkokouluttautumisen mahdollisuuksia opiskelijalla on valmistumisen jälkeen.

4.3 Malli-prototyyppi

Malli-prototyyppi päädyttiin prosessin aikana toteuttamaan PowerPoint-pohjaan sen vuoksi, että jokaisella Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opettajalla on mahdollisuus muokata pohjaa tarpeiden mukaisesti sekä mallia on helppo tulostaa hakeutujille sekä opiskelijoille. Kun hius- ja kauneudenhoitoalan opetussuunnitelma muuttuu, niin PowerPoint mahdollistaa myös malliin tehtävät muutokset helposti.

Hius- ja kauneudenhoitoalan ammatillisten sekä yhteisten tutkinnonosien osalta hyödynnettiin Vamian hyvinvointipalveluiden opinto-ohjaajan antamia tietoja oppaan muodostamiseen. Tämän lisäksi tietoa etsittiin erilaisista tietokannoista. Ennen prototyypin esittelyä sekä haastatteluita Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille Opas opintoihin -malli esitettiin hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle. Tiimivastaavan haastattelun avulla saatiin oppaaseen muutosehtoksia.

PowerPoint-pohjaan luotiin malli-luonnos, joka selventää kolmen erilaisen opiskelijapersoonan avulla tarvittavat tiedot opiskelijalle, joka hakeutuu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle. Malli esittää tekstimuodossa kolmen erilaisen hakeutujan lähtötilanteet, jotka auttavat etenemään oppaassa eteenpäin. Opas opintoihin -mallissa opiskelijapersoonat ovat päiväkoulutukseen hakeutuja, monimuotokoulutukseen hakeutuja ja opintojaan täydentävä hakeutuja.

Prototyypissä hakeutujan on mahdollista valita omaa tilannettaan parhaiten kuvaava opiskelijapersoonana. Opiskelijapersoonan valinnan jälkeen hakeutuja navigoituu oppaan ohjeiden mukaisesti eteenpäin seuraavaan vaiheeseen, joka selventää valitun osaamisalan tiedot sekä ammatilliset- ja yhteiset tutkinnonosat. Sivun alalaidassa on aina muistutus hakeutujalle jatkokoulutusmahdollisuuksista osaamisalan suorittamisen jälkeen. Liitteessä 2. sivulla 2 esitellään persoonakorttien avulla luodut opiskelijapersoonat sekä näiden erityispiirteet ja ohjaus siihen, miten valitun persoonan avulla lähdetään navigoitumaan oppaassa eteenpäin.

Prototyypin sivuilla esitettyjen ohjeistuksien mukaisesti Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuja navigoituu aluksi valitun opiskelijapersoonan avulla päiväkoulutukseen hakeutujaksi, monimuotokoulutukseen hakeutujaksi tai opintojaan täydentäväksi hakeutujaksi. Hakeutuja valitsee esimerkiksi päiväkoulutukseen hakeutujan opiskelijapersoonan. Tämän jälkeen hakeutuja valitsee esimerkiksi, että hän haluaa suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon. Prototyyppi versio tästä osaamisalasta on esitelty kuviossa 16. Perustutkinnoista hakeutujan valitsee jonkun seuraavista: hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisalan, ihon hoidon osaamisalan tai kampaaja- ja parturityön osaamisalan. Valinnan jälkeen hakeutuja navigoituu jälleen uudelle sivulle, joka tarjoaa hakeutujalle lisätietoja valitsemastaan perustutkinnosta, kuten kampaaja- ja parturityön osaamisaloista.

Opinnäytetyön avulla luotu Opas opintoihin -malli on käyttäjäystävällisempi, kuin Vamian ja Opintopolun eri verkkosivustojen kautta löytyvä tieto, koska opinnäytetyön aikana luodussa mallissa hakeutuja tekee valinnan kolmen erilaisen opiskelijapersoonien avulla ja kaikki tieto, minkä Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuja tarvitsee, on saatavilla samasta oppaasta.

Prototyypissä on yksinkertainen tekstisisältö ja selkeät ohjeet, miten opasta tulee käyttää kohdennetun tiedon hankkimiseen. PowerPoint-pohja mahdollistaa sen, että opettaja voi tarpeen vaatiessa muuttaa oppaan sisältöä muuttuvien tutkintorakenteiden mukaisesti. Opettajalla on myös mahdollisuus valita oppaasta omaa opetusryhmäänsä koskeva tieto ja näin koko opasta ei tarvitse käyttää. Prototyyppi on kehitetty kuvaamaan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujan erilaisia lähtötilanteita ja sitä, kuinka hakeutuja navigoituu oppaassa eteenpäin sekä selventämään, miten hakeutuja hankkii tarvitsemansa osaamisen koskien ammatillisia- että yhteisiä tutkinnonosia. Hakeutujalle tarjotaan oppaan avulla myös selkeitä mahdollisuuksia erilaisiin jatkokoulutuksiin.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP, -PÄIVÄKOULUTUS KAMPAAJATYÖN OSAAMISALA, KAMPAAJA/ PARTURITYÖN OSAAMISALA, PARTURI

- Kampaajilla tai partureilla on ammattitaito tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaaja- tai parturityöntekniikoilla, sekä kampauksia erilaisilla tekniikoilla. Parturit osaavat tehdä myös partakäsittelyjä. Opintoihin voi kuulua myös värjäyspalveluita, ehostusta, rakennekäsittelypalveluita ja yrittäjyyttä. Työelämässä tarvittavia taitoja pääsee harjoittelemaan oppilaitoksen omassa hiussalongissa, Studio Parcosissa.
- Hiusalan ammattilaisena suunnittelet, markkinoit ja tuotat erilaisia hiusalan palveluja joko itsenäisenä ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa tai monialaisissa yhteisyrityksissä. Voit työskennellä joko parturina tai kampaajana. Voit työllistyä myös myynti- ja konsultointitehtäviin.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 OSP

Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Ammatilliset tutkinnon osat	145 osp
Kampaaja/parturityön osaamisala	145 osp
Pakolliset tutkinnon osat	40 osp
Kampaaja/parturipalvelut	25 osp
Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla	15 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 1	45-60 osp
Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut	15 osp
Juhla- ja teemakampauspalvelut	15 osp
Rakennekäsittelypalvelut	15 osp
Värjäyspalvelut	20 osp
Yritystoiminnan suunnittelu	15 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2	25-60 osp
Ehostuspalvelut	15 osp
Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut	25 osp
Huippusaajana toimiminen	15 osp
Jalka- ja käsihoitopalvelut	20 osp
Kasvohoitopalvelut	35 osp
Kyöpähoitopalvelut	15 osp
Parturi/kapaaajapalvelut	25 osp
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	5 osp
Vartalohoitopalvelut	20 osp
Yrityksessä toimiminen	15 osp
Paikallisiin ammatitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa	5-15 osp
Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta	5-15 osp
Korkeakouluopinnot	5-15 osp
Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja	1-25 osp
Yhteiset tutkinnon osat	35 osp

YHTEISET TUTKINNONOSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkiellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokoulutautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

vamia

6

Kuvio 16: Päiväkoulutus, kampaajatyön osaamisala, kampaaja/parturityön osaamisala, parturi.

4.4 Validointi - prototyypin testaus

Prototyypin testaus toteutettiin siten, että opinnäytetyön aikana luotu prototyyppi Opas opintoihin -malli näytettiin lokakuussa 2021 Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle. Tässä prototyypin testausvaiheessa haluttiin ensin saada ensikäden tietoa Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijalta haastattelun avulla. Tämän vaiheen jälkeen prototyyppiä muutettiin haastattelussa esiin nousseiden muutostarpeiden osalta ja luotiin seuraavaa prototypoinnin testausvaihetta varten haastattelukysymykset Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoita varten. Lopulliset haastattelukysymykset katsottiin läpi opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Haastattelukysymykset muodostuivat opinnäytetyön teorian sekä luodun prototyypin pohjalta. Haastattelukysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteestä 1. Haastatteluihin osallistui Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan eri vuosikursseilla olevia opiskelijoita. Osa haastatteluihin osallistuneista opiskelijoista oli myös osallistunut Niskasen (2020) tekemään pro gradu -tutkielman haastatteluihin. Kaiken kaikkiaan tämän opinnäytetyön opiskelijoiden haastatteluihin osallistui seitsemän Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijaa. Haastatteluihin osallistuneilta opiskelijoilta kysyttiin etukäteen halukkuutta osallistua haastatteluun ja haastattelut toteutettiin oppilaitosympäristössä. Haastattelut toteutettiin 29.9.-4.10.2021 välisenä aikana. Haastatteluiden kesto vaihteli 20-30 minuutin välillä. Haastattelut kirjoitettiin puhtaaksi mahdollisimman nopeasti haastatteluiden jälkeen, jotta haastattelu oli vielä selkeässä muistissa.

Prototypoinnin tulokset esitellään luvuissa 4.4.1 Asiantuntijan arvio prototyypistä sekä 4.4.2 Prototyypin testaus hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoilla. Tämän opinnäytetyön kehittämisen kohde on opintopolun palvelumuotoilu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalla. Kehittämisen kohteen pohjalta on luotu seuraavat kysymykset:

- Miten kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen sekä hakeutujan osaamisen täydentämisen mahdollisuuksia voidaan selkeyttää?
- Miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujan opintopolkua?

4.4.1 Asiantuntijan arvio prototyypistä

Prototyyppi esiteltiin ensin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle, joka on toiminut Vamiolla kauneudenhoitoalan opettajana 14 vuotta. Tämän kokemuksen perusteella voitiin todeta hänellä olevan relevanttia näkemystä siitä, mitä asioista oppaassa tulee olla, jotta se palvelee hakeutujan tarpeita ja että se antaa tarvittavan tiedon eri koulutusaloista. Tiimivastaavalta saatiin erinomaista palautetta oppaan tarpeellisuudesta hius- ja kauneudenhoitoalan rakenteen selventämisessä eri toimijoille.

Haastattelu aloitettiin kysymällä suostumus haastattelun nauhoittamiseen. Nauhoituksen lisäksi haastattelusta tehtiin kirjalliset muistiinpanot. Tiimivastaavan haastattelu toteutettiin 23.9.2021 Microsoft Teams-ohjelmassa. Haastattelun aikana esiteltiin oppaan sisältö ja sen osat käytiin yksityiskohtaisesti läpi. Haastattelu kesti pituudeltaan 38 minuuttia. Haastattelun jälkeen keskustelu litteroitiin mahdollisimman nopeasti, jotta aineiston laadullisuus voitiin varmentaa. Haastattelun litterointiin käytettiin aikaa kolme tuntia. Haastattelun pohjana ei käytetty tarkkoja haastattelukysymyksiä vaan haastattelu eteni oppaan sisällön mukaisesti ja haastattelun aikana esiin tulleilla kysymyksillä.

Haastattelun aikana nostettiin esille oppaassa jo olevia merkittäviä asioita. Oppaan sisällön koettiin olevan selkeästi jäsenneiltyä ja oppaan visuaalista ilmettä korostettiin toimivaksi. Opiskelijapersoonasivulla todettiin olevan asiakaslähtöinen ote, jonka avulla hakeutuja pystyy valitsemaan oman polkunsä. Oppaan lopussa esitellään Vamian tarjoamia jatkokoulutusmahdollisuuksia hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijalle ja esitetyn tiedon avulla hakeutuja pystyy muodostamaan heti opintojen alkuvaiheessa selkeän kuvan siitä, miten opinnot Vamiällä etenevät tulevien vuosien aikana, sekä mitä mahdollisuuksia hakeutujalla on valmistumisen jälkeen. Haastattelussa mainittiin hyvänä nostona liiketalouden perustutkinnon esiintuominen, koska se tarjoaa relevantin jatkumon Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon suorittaneelle opiskelijalle.

”Oppaassa käytetyt laatikot ovat selkeitä ja ne jäsentävät sen, mitä ollaan lukemassa.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Oppaan sisältöä on hankala enempää tiivistää ja visualisoida.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Opiskelijapersoonien erottelu on asiakaslähtöinen lähestymistapa, jokainen löytää sieltä sen oman persoonansa. Helposti aina kun lähdetään oppilaitoksen näkökulmasta tällaisia tekemään, niin sitten ajatellaan vaan, että päiväkoulutus, monimuotokoulutus ja niin edelleen. Mutta tässä asiakas pystyy heti samaistumaan, että minä olen tämä hakeutuja ja tässä puhutaan erilaisista hakeutuja persoonista, niin tykkään siitä, että olet laittanut sen tällaiseen muotoon.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”On erittäin hyvä, että liiketoiminnan perustutkinto, merkonomi on mainittu tässä jatkokouluttautumisen sivulla. Jos tämä opas on jossain kohtaa julkisessa jaossa niin se, että vanhempien näkökulmasta voi olla suppea ajatus opiskella hius- ja kauneudenhoitoalaa, koska se rajoittaa tekemään tietynlaisia työtä koko elämän, niin tämä merkonomi tutkinnon maininta lisää mahdollisuuksia. Tässä oppaassa on hyvin mainittu, että opinnot eivät lopukkaan hius- ja kauneudenhoitoalan opintoihin, vaan on olemassa näitä suuntautumisvaihtoehtoja.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Haastattelun aikana mainittiin oppaan todellinen tarve opetuksessa, hakeutujan opintojen sisältöjen selkeyttämisessä sekä loistavana työkaluna eri asteilla toimiville opinto-ohjaajille. Opasta voisi olla relevanttia painattaa mukaan messuille, joissa Vamian koulutuksia esitellään.

Oppaan koettiin kokonaisuudessaan olevan työkalu, joka on puuttunut Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalta.

”Tää on ihan loistava opas ja se tulee niin valtavaan tarpeeseen, että toivottavasti tää tulee ihan aidosti käyttöön, ettei se ole vain opparityö. Tää on niinku sellainen taivaanlahja mun silmissä, että toivottavasti julkaiset sen sitten joskus ihan oikeasti.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Kun mä mietin heti, että täähän olis varmaan opoille ihan loistava työkalu myös tuolla yläkouluissa ja sitten kun meillä on jotain messuja, että ei yhtään olis mahdoton ajatus, vaikka tota painattais sitten jonkun verran. Tossa on niin paljon olennaista tietoa ja se hyvin jäsennelty, että meiltä on puuttunut tämmönen.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Haastattelun toisessa osuudessa pohdittiin oppaaseen tehtäviä muutoksia sekä pohdintaa kaipaavia osa-alueita. Monimuoto-opintojen rakenteen selkeyttämiseksi kaivattiin tarkempaa tekstisisältöä, jotta hakija ymmärtää hakeutumisvaiheessa, että opinnoissa on myös itsenäistä opiskelua sekä koulutussopimusjaksolla tapahtuvaa oppimista. Samassa yhteydessä mainittiin yhteishaun ja jatkuvan haun termistöjen selkeyttämisen tarve, jotta hakeutuja ymmärtää näiden termien merkitykset.

”Opiskelijapersonat-sivulla monimuoto-kohdassa voisi jo esitellä, mitä monimuoto tarkoittaa.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Opiskelijapersonat-sivulla olisi hyvä avata, että Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalla on päiväkoulutuksen sekä yhteishaun, että jatkuvan haun hakijoita.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Opiskelijapersonat-sivulla oppilaitoksen näkökulmasta on tarpeen erotella yhteishaun ja jatkuvan haun hakeutijat sillä on merkitystä tietyissä asioissa, että kumpaan porukkaan opiskelija kuuluu. -- Ehkä moni muistaa yläkoulusta sen, että okei keväällä on haku ja sitten ei tiedäkään sitä, että jatkuvan haun kautta voi hakeutua meille koska tahansa. Tästä voisi olla laatikko jossain, että tiesitkö tämän. Yhteishaku on tarkoitettu näille henkilöille ja haku on keväällä, mutta lisäksi rinnalla kulkee jatkuvahaku ja jos sinulla täyttyy nämä kriteerit, voit hakea jatkuvan haun kautta.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Seuraavaksi haastattelussa tarkasteltiin Vamian tarjoamia valmiita hius- ja kauneudenhoitoalan osaamisalojen runkoja sekä ammatillisen koulutuksen tutkinnon muodostumista, joka on kuvattu e-perusteissa. Hius- ja kauneudenhoitoalan osaamisalat muodostuvat pakollisista ja valinnaisista tutkinnonosista. Valmiiden opintokokonaisuuksien lisäksi opiskelija voi muodostaa oman opintopolun, jossa opintoja voidaan valita sekä hius- että kauneudenhoitoalalta, mutta tämä voi vaatia opintoja sekä päiväopetuksen, että monimuoto-opetuksen ryhmistä. Vamia ei pysty tarjoamaan jokaiselle opiskelijalle kaikkia olemassa olevia hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnonosia samanaikaisesti, koska koulutusala ei ole kooltaan riittävän iso siihen. Haastattelussa pohdittiin sitä, että Vamian tarjoamat valmiit hius- ja kauneudenhoitoalan osaamisalojen rakenteet tulee merkitä oppaaseen ammatillisten opintojen laatikkoon selkeästi,

jotta opiskelija näkee, millaisen opintopolun Vamia tarjoaa aloittaville ryhmille automaattisesti.

”Vamia tarjoaa selkeän rungon siitä, mitä opintoja tarjotaan. Tässä esitetyssä mallissa kaikki opintosisällöt ovat tarjolla ja valittavissa e-perusteiden mukaisesti. Selkeyttäisikö opiskelijalle käsityksen Vamian opintotarjonnasta, jos tässä käytetään Vamian tarjoamaa runkoa suoraan.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”--ja sitten olis ne Vamian rungot, että tästä opetushallituksen valikoimasta Vamia tarjoaa tässä osaamisalassa näin ja tuossa osaamisalassa noin ja niin edelleen. Olis sellainen sivu, missä on nämä kaikki tutkinnonosat listattuna ja sitten olis osaamisaloittain Vamian tarjonta.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opinnoissa on mahdollisuus suorittaa eri osaamisaloja samanaikaisesti ja tätä mahdollisuutta haluttiin tuoda esille myös oppaassa, koska se osaltaan lisää Vamian markkinaetua. Oppaassa olevat esimerkitapaukset osaamisalojen samanaikaisesta suorittamisesta voivat osaltaan lisätä hakeutujan kiinnostusta hakeutua koulutukseen. Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opintoihin hakeutuva opiskelija suorittaa pääsääntöisesti kaksi osaamisalaa.

”Vamialta valmistuu jonkin verran opiskelijoilta, jotka ovat kosmetiikkaneuvojia sekä kosmetologeja samoilla opinnoilla. Tämäkin voi olla tietynlainen porkkana hakeutujalle. Jos opiskelija menee kosmetologiopintoihin ja valitsee valinnaisiin opintoihin kosmetiikkaneuvojan pakolliset tutkinnonosat suoritettavaksi, niin silloin opiskelija saa molemmat ammattinimikkeet. --Kauneuspuolella on mahdollista suorittaa yksissä opinnoissa nämä kaksi osaamisalaa ja hiuspuolella meillä suoritetaan aina ne molemmat osaamisalat yksissä opinnoissa. Opiskelija ei opiskele näitä osaamisaloja erillisinä. Voisiko näistä olla joku esimerkki tapaus. Esimerkiksi. Vamialla on nyt hiusalan opiskelija, joka tekee lisäksi kosmetiikkaneuvojan tutkinnon eli opiskelija tekee vielä kasvohoitopalvelut kauneuspuolelta, niin hänestä tulee parturi, kampaaja ja kosmetiikkaneuvoja.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Monimuotokoulutuksen esittelyosuuteen toivottiin rajaamattomampaa esitystapaa, joka mahdollistaa koulutuksen osalta muun muassa aikataulumuutoksia. Sanavalintoja muokkaamalla opintojen järjestämisen esitystavasta tulee mukautuvaisempi ja näin pystytään uudelleen järjestämään opetusta muuttuvissa tilanteissa. Monimuoto-opintojen sisältöjen rakentumiseen toivottiin myös lisäyksiä. Opintojen sisällöissä olisi hyvä mainita, että opinnot muodostuvat lähiopetuksesta, itsenäisestä verkko-opiskelusta sekä tutkintoon sisältyvästä koulutussopimusjaksoilla tapahtuvasta oppimisesta työpaikoilla. On hyvin oleellista, että hakeutuja huomioi nämä seikat, koska monimuoto-opinnoissa lähiopetusta on verrattaessa päiväopetukseen melko vähän ja se osaltaan lisää itsenäisen opiskelun tarvetta, jotta samat tiedot ja taidot tulee saman ajan puitteissa sekä päivätoteutukseen, että monimuotototeutukseen osallistuneille opiskelijoille.

”Monimuotokoulutuksen esittelylaatikossa kerrotaan, että monimuotokoulutusta järjestetään kahtena iltana viikossa ja noin yhtenä

lauantaina kuukaudessa. Tässä pehmentäisin sanamuotoa, että järjestetään pääsääntöisesti, että siihen jää vähän sellaista joustovaraa, jos tulee jotain muutoksia.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Monimuoto-opintoihin voisi laittaa, mitä nämä opinnot tarkoittaa. Opinnoissa on vähän lähiopetusta ja paljon itsenäistä opiskelua. Kun opinnot ovat monimuotoiset, niin yksi osa monimuotoa on lähiopetus, mutta toinen osa sitä monimuotoa on teorian itsenäinen opiskelu verkossa ja sitten on vielä työpaikalla oppiminen. Tässä osaaminen hankitaan monella eri muodolla ja siksi on nimeltään monimuoto. Mietin, että olisiko tarpeen avata se käsite. -- Opiskelijat ajattelevat, että pari iltaa viikossa ja saan uuden ammatin. Sen olisi hyvä olla jossain mustaa valkoisella, että se on eri tyyppistä opiskelua ja koska ne samat laajat sisällöt pitäis tavoittaa lyhyemmässä ajassa niin silloin se vaatii myös panostusta omalla ajalla ja ehkä sellaista itsenäisempää otetta, enemmän vastuuta niistä omista opinnoista. -- Jos nuori vanhempien kanssa miettii sitä opiskelumuotoa, niin se ei välttämättä kaikille kuitenkaan sovellu.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Oppaaseen jatkokoulutuksen sivulle Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntija esitti lisättäväksi yrittäjän ammattitutkinnon sekä paikallisen tutkinnonosan rakennekynsipalveluiden lisäämistä. Hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnon suoritettuaan opiskelijan on hyvä tietää mahdollisuuksistaan hakeutua liiketoiminnan perusopintoihin ja suorittaa nämä opinnot huomattavasti lyhyemmässä ajassa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon suorittamisen jälkeen.

”Jatkokoulutuksen sivulle lisäisin, että nyt Vamialla aloitetaan liiketalouden puolella hyvinvointialan yrittäjän ammattitutkinnon ja tätä tutkintoa mielellään boostataan hius- ja kauneudenhoitoalan ammattilaisille.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Jatkokoulutuksen sivulle voisi myös lisätä Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tarjoaman paikallisen tutkinnonosan rakennekynsipalvelut.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

”Jatkokoulutuksen sivulla merkonomi opinnoista meillä on olemassa toteutusmuoto, jossa hius- ja kauneudenhoitoalalta valmistunut voi lukea lyhempää reittiä merkonomiksi, mutta tästä en ole nähnyt mustaa valkoisella - - tästä voisi olla yhteydessä liiketalouden opinto-ohjaajaan.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

Haastattelun lopuksi pohdittiin sitä, että valmis opas olisi hyvä käydä läpi eri asiantuntijoiden kanssa, jotta muutoseikat saataisiin kohdilleen. Vamian eri alojen opinto-ohjaajat sekä koulutusalojen vastuuopettajat mahdollistavat opintojen sisältöjen relevantin tiedon tarkentamisen. Eli alojen asiantuntijoiden kommentit lisäävät oppaan laadullista luotettavuutta.

”Hius- ja kauneudenhoitoalan opinto-ohjaajan, liiketalouden opinto-ohjaajan sekä erikoisammattitutkinnon ja hyvinvointialan ammattitutkinnon vastuuopettajien kanssa olisi hyvä käydä keskustelu oppaasta.” (Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaava)

4.4.2 Prototyypin testaus hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoilla

Hius- ja kauneudenhoitoalan prototypointiin osallistui seitsemän Vamian opiskelijaa, jotka on nimetty taulukossa 2. Opiskelijat eli haastatteluihin osallistuneet henkilöt on numeroitu H1-H7 mukaisesti. Taulukosta ilmenee myös opiskeluala, opintovuosi, oppaasta valittu opiskelijapersoonana ja prototypointiin osallistumisen päivämäärä. Taulukosta ei ilmene haastateltavien henkilöiden ikä, jonka avulla varmistettiin se, että identiteetti ei paljastuisi. Ratkaisuun päädyttiin koulutusalan pienen koon vuoksi. Haastatteluista henkilöistä viisi oli hiusalan opiskelijoita ja kolme kauneudenhoitoalan opiskelijoita. Opiskelijat olivat ensimmäisen ja toisen vuosikurssin opiskelijoita. Haastatteluihin meni aikaa 20-30 minuuttia. Haastatteluita tehtiin niin kauan, että haastattelut eivät enää antaneet uutta ja tärkeää tietoa oppinnäytetyölle ja näin voitiin todeta saturaation toteutuneen. Näiden prototypointien avulla saatiin opiskelijoilta relevanttia tietoa tarkastelun kohteena olevasta Opas opintoihin -mallista. Prototyyppinnissa käytetyt kysymykset löytyvät liitteestä 1. Opiskelijoille tehty haastattelut seurasivat tarkkaa järjestystä ja tarvittaessa haastattelija ohjasi keskustelun takaisin kysymysten pariin. Haastatteluiden kautta saadut tulokset sekä haastateltavien henkilöiden lainaukset esitellään anonyymisti viitaten opiskelijoihin käyttäen H1-H7 merkintöjä.

Nimi	Ala	Opintovuosi	Opiskelijapersoonana	Päivämäärä
H1	Hiusala	Toinen	Opintojaan täydentävä hakeutuja	29.9.2021
H2	Hiusala	Toinen	Opintojaan täydentävä hakeutuja	29.9.2021
H3	Hiusala	Toinen	Opintojaan täydentävä hakeutuja	29.9.2021
H4	Hiusala	Ensimmäinen	Monimuotokoulutukseen hakeutuja	29.9.2021
H5	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	Päiväkoulutukseen hakeutuja	4.10.2021
H6	Kauneudenhoitoala	Ensimmäinen	Päiväkoulutukseen hakeutuja	4.10.2021
H7	Kauneudenhoitoala	Toinen	Monimuotokoulutukseen hakeutuja	4.10.2021

Taulukko 2: Prototypointiin osallistuneet henkilöt.

Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää, miten opiskelijat kokevat opiskelijapersoonien avulla oppaassa tapahtuvan navigoinnin onnistuvan. Lisäksi haluttiin selvittää, kuinka ymmärrettävästi opintojen sisällöt on esitelty oppaan sivuilla. Näiden lisäksi kysyttiin, kuinka selkeästi oppaassa on esitelty jatkokoulutusmahdollisuudet. Lopuksi haluttiin selvittää, mitkä asiat olivat onnistuneita oppaassa ja mistä asiat kaipaivat vielä muutosta. Kysymykset on määritelty oppinnäytetyön alussa asetetun tarkoituksen, tavoitteen ja kehittämisen kohteen pohjalta.

4.4.3 Prototyypin navigointi

Ensimmäisessä haastattelukysymyksessä tarkasteltiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden näkemystä siihen, kuinka selkeästi oppaassa navigointi tapahtuu valitun

opiskelijapersoonan avulla. Opiskelijat kokivat, että oppaassa on helppo löytää itselle sopiva opiskelijapersoonana ja navigointi valitun opiskelijapersoonana avulla on selkeää. Haastatteluissa mainittiin, että sivujen alustuksissa esitetyt sivunumerot helpottavat oppaassa etenemistä. Haastatteluihin osallistuneet opiskelijat kokivat, että sivuille ei ole asetettu liikaa tekstiä ja opas olisi mielekästä lukea myös kokonaan ilman opiskelijapersoonan valitsemista etukäteen.

”Selkeää, jos tietää, minkä opiskelijapersoonan valitsee. Ei haittaa, vaikka oikeaa opiskelijapersoonaa ei osaisi valita ja lukisi koko oppaan, koska opas on lyhyt ja ytimekäs.” H1

”Oli helppoa löytää opiskelijapersoonaa ja samaistua siihen. Opas on selkeä edetä sivunumeroinnin avulla, koska oppaassa on niin paljon tekstiä, että jos ei jaksa lukea kaikkea tekstiä, niin on sivunumerot nopeuttavat oppaassa etenemistä tarvittaessa.” H2

”Navigoituminen tapahtuu johdonmukaisesti. Eri sivuilla on samoissa kohdissa tiedot ja ohjeet. Opiskelijapersoonasta on helppo löytää itselleen omin. Opiskelijapersoonaa-termistö voi olla haasteellinen, mutta näiden selitykset on hyvät.” H3

”Eteneminen tapahtui selkeästi, koska sivunumerointi otsikoiden alla auttoi etenemisessä. Opiskelijapersoonanimitykset olivat ensin epäselvät, mutta kun kuin niiden alla olevat selitykset, niin osasin valita itselleni oikein vaihtoehdon.” H5

4.4.4 Prototyypin ymmärrettävyys opintojen sisältöjen osalta

Seuraavaksi Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijat pohtivat oppaassa esitettyjen opintojen sisältöjen ymmärrettävyyttä. Opiskelijat mainitsivat haastatteluissa, että oppaan sisältö on selkeästi ja ymmärrettävästi selvitetty. Haastatteluissa kävi ilmi, että ammatillisia tutkinnonosia selvittävät taulukot eri osaamisalojen sivuilla koettiin epäselviksi ja niiden esitystavasta toivottiin vastaavaa, mitä yhteisten tutkinnonosien taulukko oli ulkoasultaan. Haastattelut osoittivat, että oppaan sisältö kertoi selkeästi, minkälaiset ammatilliset mahdollisuudet opiskelijoilla on valmistumisen jälkeen ja opas herätti innostusta myös jatko-opintoihin.

”Sisällöt on esitelty hyvin, monessa kohdassa tarkennetaan tietoa ja näin tieto syvenee. Sisältö on innostavaa ja haluan sen perusteella lähteä heti opiskelemaan uutta. On kiva lukea, että esimerkiksi kosmetologin tutkinto antaa valmiuksia moneen ja työllistymismahdollisuudet on esitelty moninaisesti.” H3

”Selkeästi esitelty ammatilliset ja yhteiset tutkinnonosat, koska ne on eritelty eri laatikoihin.” H4

”Ammatillisen taulukon yläpuolella oleva ohjeistus on selvä, mutta muuten taulukko on epäselvä, koska sisältää niin paljon värejä. Taulukkoon tehdyt punaiset rajaukset niistä kursseista, joita Vamia tarjoaa ovat selkeät. Epäselvyyttä lisää se, että tutkinnonosien osaamispiste-merkinnät ovat kaukana

muusta tekstistä. Yhteiset tutkinnonosat esittelevä taulukko on selkeämpi, kuin ammatillisten tutkinnonosien taulukko. ” H5

”Ihan hyvin selvitetty ammatilliset tutkinnonosat, teksti voisi olla isommalla, mutta suhteellisen selkeä taulukko. Yhteiset tutkinnonosat on esitetty selkeämmin, koska siinä on luottelemainen esitystapa.” H7

4.4.5 Jatkokouluttautumisen esittely

Jatkokouluttautumisen tarkastelussa opiskelijat pohtivat sitä, kuinka selkeästi nämä mahdollisuudet on esitelty oppaassa. Jatkokouluttautumisen sivuilla sisällön koettiin olevan hyvin selkeää ja sivujen värit lisäsit selkeyden tunnetta. Otsikointi ja sisältöjen esittely koettiin soveltuvaksi oppaaseen. Osaamisalojen sivujen alareunassa mainitaan jatkokouluttautumisen mahdollisuudesta ja se koettiin hyvänä lisänä. Haastatteluissa mainittiin, että jos oppaassa etenee navigoinnin avulla järjestelmällisesti, niin jatkokouluttumisen sivu on selkeä.

”Jaottelu oli hyvää ja selkeää. Mahdollisuudet oli lyhyesti ja napakasti selvitetty, mitä mikäkin sisältää.” H1

”Kosmetologin tutkinnon sivun lopussa on selkeästi esitetty, että missä sivulla on jatkokouluttautumisen mahdollisuudet. Laatikot luo sivuille selkeyttä ja värivalinnat ovat onnistuneita.” H2

”Jokainen jatkokouluttautumisen mahdollisuus on selkeästi esitelty, samoin erikoisammattitutkinnon esittely sivu.” H4

”Jatkokouluttautuminen on hyvin rajattu ja tekstistä osaa erottaa mikä kuuluu mihinkäkin kohtaan. Otsikoiden alla on esitelty riittävästi tietoa.” H6

”Tosi mukavasti esitelty, kiva että otsikot on kirkkaan väriset sekä luettelomaisuus on hyvä. Jatkokoulutus saattaa jäädä alitajuntaan, kun tästä jatkokouluttumisen mahdollisuudesta muistutetaan sivujen alareunassa.” H7

4.4.6 Onnistuneet asiat ja muutosta vaativat seikat

Lopuksi haluttiin tarkastella opiskelijoiden näkemyksiä oppaassa onnistuneisiin asioihin ja siihen, mitkä asiat vielä vaativat muutosta. Haastatteluiden aikana moni opiskelija mainitsi, että oppaassa navigointi sivunumeroiden avulla oli onnistunutta. Oppaassa onnistuneiksi asioiksi mainittiin myös värivalinnat, ammattimaisuus sekä oppaan yhtenäisyys. Haastatteluissa nostettiin esille, että hakeutujan voi haastavaa hahmottaa itselle sopiva opiskelijapersoonaa. Osaamisalojen ammatillisten aineiden esittely osuuksiin kaivattiin selkeyttä.

”Haasteena voi olla hahmottaa, kuka opiskelijapersoonaa on. Jos ei ymmärrä koulutuskenttää, niin tuottaako persoonat hankaluutta. Lokerot auttavat oppaan hahmottamisessa.” H1

”Värivalinnat oli hyviä ja opas on yhtenäinen. Ammatillisten aineiden tutkinnonosien esittelyssä laatikko ei ole ammattimaisen näköinen, koska siinä on liikaa värejä. Opas soveltuu hyvin Vamialle sekä Vamian väreihin. Opas on kokonaisuudessaan ammattimainen.” H2

”Sivunumerot on merkitty hyvin esittelytekstien alussa ja niiden avulla on helppo katsoa mihin sivulla tulee seuraavaksi mennä. Oppaan värit on valittu hyvin ja samat värit toistuu oppaan eri sivuilla. Etusivun teksti on riittävän pituinen ja helposti ymmärrettävä.” H5

”Värikoodaus on onnistunut, näkee selkeästi että vaaleanpunaisella on merkitty tärkeät otsikot ja tummansinisellä pohjalla on asiat, jotka liittyvät sivun teksteihin, eli esittelee johdannon. Ammatillisten tutkinnonosien esittelevän taulukon sisällön luettavuutta voisi helpottaa.” H6

”Otsikoinnissa on käytetty värejä ja harmaa tausta on hyvä, ei ole käytetty vain valkoista ja toteutuksessa ei ole liikaa värejä. Opas on mielenkiintoa herättävä tai niin mielenkiintoinen, kuin tällainen opintopas voi olla.” H7

4.5 Viimeistely prototyyppi

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön aikana luodun oppaan sisällön kehittymistä prototypoinnin tuloksena. Prototyyppiä jatkokehitettiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalta, hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoilta sekä liike-elämän palveluiden opinto-ohjaajalta saadun palautteen perusteella. Opas opintoihin -mallia kehitettiin kolmella tavalla:

1. Opiskelijapersoonat-sivun täydentäminen yhteishaun, jatkuvanhaun ja monimuotokoulutuksen osalta.
2. Eri osaamisalojen ammatillisten tutkinnon osien esittelylaatikoiden uudelleen muotoileminen.
3. Jatkokoulutus-sivun täydentäminen asiantuntijan haastattelussa esiin tulleilla jatkokoulutusmahdollisuuksilla.

Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijalta saadun palautteen perusteella prototyypin opiskelijapersoonat-sivua täydennettiin, jotta sivusta saatiin paremmin hakeutujaa palveleva. Prototyypissä selkeytettiin yhteishaun, jatkuvanhaun ja monimuotokoulutuksen selityksiä, jotta hakeutujan opiskelijapersoonan valitsemisprosessi olisi toimivampi.

Prototyyppiin tehtyjen muutoksien jälkeen opiskelijapersoonat-sivulla kuviossa esitellään ensin ohjeet, miten hakeutuja valitsee soveltuvimman opiskelijapersoonan ja tämä on esitelty liitteen 2 sivulla 2. Opiskelijapersoonat on lajiteltu kolmeen vaihtoehtoon: päiväkoulutukseen hakeutuja, monimuotokoulutukseen hakeutuja ja opintojaan täydentävä hakeutuja. Kun hakeutuja valitsee itselleen sopivimman opiskelijapersoon, hakeutujan on helppoa navigoitua

sivuilla eteenpäin. Sivulle lisättiin selventävää tekstiä monimuotokoulutuksesta ja punaisella tekstillä esitellään yhteishaku ja jatkuvahaku.

Prototyypin esittely Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille toi esiin sen, että osaamisalojen esittelysivujen ammatillisten tutkinnon osien esittelylaatikot tuli muotoilla uudelleen, jotta niiden luettavuus helpottuisi päiväkoulutuksen ja monimuotokoulutuksen sivuilla. Haastateltavat henkilöt kokivat yhteisten aineiden esittelylaatikon helppolukuiseksi, joten ammatillisten tutkinnon osien esittelylaatikoista muodostettiin samankaltaiset. Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisalan ammatillisten tutkinnon osien muokattu esittelylaatikko esitellään liitteen 2 sivulla 4.

Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan asiantuntijan antaman palautteen perusteella jatkokoulutus-sivua täydennettiin erilaisilla jatkokoulutusmahdollisuuksilla. Prototyyppi jatkokoulutus-sivu esitellään liitteen 2 sivulla 11. Sivulle lisättiin yrittäjän ammattitutkinto sekä Vamian tarjoama paikallinen tutkinnonosa rakennekynsipalvelut. Liiketoiminnan perustutkinnon esittelyä täydennettiin liike-elämän palveluiden opinto-ohjaajalta saadun palautteen perusteella.

Päivitysten jälkeen prototyyppi esiteltiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle. Asiantuntijan roolissa toimiva tiimivastaava koki, että prototyyppiin tehdyt muutokset olivat annettujen kehitysehdotusten mukaiset ja muutokset tekivät hakeutujan opintopolusta entistä hyödyllisemmän ja monimuotoisemmin tarpeita palvelevan. Viimeistelty prototyyppi Opas opintoihin -malli esitellään kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteessä 2.

4.6 Tulosten arviointi

Tässä opinnäytetyössä otettiin kehittämisen kohteeksi Niskasen (2020) pro gradu -tutkielmassa tutkimustuloksien avulla löytynyt Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan haaste brändipääoman teeman koettu laatu palvelumuotoilu. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen mahdollisuuksia sekä hakeutujan osaamisen täydentämistä selkeyttävä malli palvelumuotoilutyökalujen avulla, joka osaltaan lisää Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan markkinaetua.

Asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi opinnäytetyössä muodostettiin tutkimuskysymykset, joiden avulla pyrittiin löytämään opinnäytetyössä asetettuun kehittämisen kohteeseen ratkaisu. Opinnäytetyön kehittämisen kohde on opintopolun palvelumuotoilu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalla. Kehittämisen kohdetta lähdettiin ratkaisemaan vastaamalla siihen, miten kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen sekä hakeutujan osaamisen täydentämisen mahdollisuuksia voidaan selkeyttää. Toisessa tutkimuskysymyksessä pohdittiin,

miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää kohdeorganisaation hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuja opintopolkua.

Asetettuihin tutkimuskysymyksiin kerättiin tietoa opinnäytetyössä käytetyn sekundääriaineiston lisäksi Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavan sekä hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden haastatteluiden avulla. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin prototypointia, joka tehtiin avoimena haastatteluna Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle sekä strukturoituina haastatteluina hius- ja kauneudenhoitoalan seitsemälle opiskelijalle. Sekundääriaineistona käytettiin Niskasen (2020) tekemää pro gradu -tutkielmaa varten keräämää aineistoa.

Opinnäytetyössä asetetun tavoitteen pohjalta muodostettiin käsitys kehittämistyön aikana valmistuvan oppaan tarvittavista ominaisuuksista. Asetettu tavoite määrittää osaltaan vaatimuksia oppaan rakenteeseen, joka liittyy hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujan opintopolkuun sekä osaamisalojen rakenteiden esittelyyn. Opinnäytetyön aikana luodun oppaan markkinaetua lisättiin sen avulla, että oppaassa esitellään hakeutujalle myös jatkokoulutusmahdollisuudet. Opas tarjoaa hakeutujalle selkeän pidemmän aikavälin opintopolun hahmottumisen ja samalla se tarjoaa mahdollisuuksia hakeutujan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatimiseen sekä tulevaisuuden jatkokoulutuksen selkeytymiseen. Opinnäytetyön kehittämistyön lopputuloksena luotiin Opas opintoihin -malli, jonka sivuilla hakeutujan on helppo navigoitua eteenpäin ja löytää tarvitsemaansa tietoa hius- ja kauneudenhoitoalan opinnoista. Opas opintoihin -malli selkeyttää hakeutujalle yksilöllisen opintopolun kolmen erilaisen opiskelijapersoonan avulla.

Prototypoinnin avulla onnistuttiin keräämään arvokasta tietoa oppaan kehittämiseen, jotta sen avulla pystytään vastaamaan vieläkin täsmällisemmin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutujan tarpeisiin, jotka ammatillisen koulutuksen reformi on asettanut. Opas tarjoaa myös mahdollisuuksia ammatilliselle opettajalle käyttää opasta opiskelijan opintojen henkilökohtaistamisessa sekä opintojen päättämisen vaiheessa Vamian tarjoamien jatkokoulutuksien esittämiseen. Eri koulutusasteilla toimiville opinto-ohjaajalle opas tarjoaa selkeän kuvan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opintomahdollisuuksista. Vamian organisaatiolle opas tarjoaa mahdollisuuden vastata olemassa olevaan markkinarakoon, jossa hakeutijat kaipaavat monimuotoisia ja henkilökohtaistettuja opintoja.

4.7 Opas opintoihin -mallin markkinaedun hyödyt ja mahdollisuudet

Opinnäytetyön aikana tehty opas on vapaasti käytettävissä sekä siirrettävissä Vamian sisälle muille koulutusaloille helpottamaan hakeutujien yksilöllisten opintopolkujen luomisessa. Opinnäytetyön aikana luodun Opas opintoihin -mallin siirrettävyys Vamian sisälle eri

koulutusaloille on luontevaa muuttamalla tiedot koskemaan aina kyseisen koulutusalan tietoja sekä tarpeita.

Markkinaedun muodostuminen nousee esille tarkasteltaessa oppaan mahdollisuuksia sen käytettävyydessä. Opas opintoihin -malli mahdollistaa yhden aineiston sisällä kattavan määrän tietoa hakijalle, joka haluaa hakeutua Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle. Opas mahdollistaa henkilökohtaisen ja monipuolisen opintopolun muotoutumisen. Jatkokoulutusmahdollisuudet tarjoavat hakeutujalle merkittävää tietoa opinnoista myös pitkällä aikavälillä.

Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutumisen houkuttelevuutta voidaan lisätä oppaan avulla, jossa esitellään hakeutujalle selkeitä mahdollisuuksia suorittaa eri osaamisaloja saman ajan sisällä. Oppaassa myös kannustetaan jatkokouluttautumaan ja hankkimaan laaja ja monipuolinen ammattitaito Vamian tarjoamista opintokokonaisuuksista, jotka sopivat monipuolistamaan hakeutujan osaamista hius- ja kauneudenhoitoalan perusopintojen jälkeen. Hakeutuja näkee opasta lukiessaan mahdollisuuden suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan osaamisaloja samanaikaisesti. Opiskelijalle voidaan hakeutumisvaiheessa kirjata henkilökohtaisen opintosuunnitelmaan, että opinnoissa suoritetaan samanaikaisesti esimerkiksi hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala sekä ihon hoidon osaamisala tai vastaavasti kampaajatyön osaamisala sekä parturityön osaamisala. Näiden lisäksi opiskelija voi suorittaa oppaan jatkokoulutuksen-sivuilla esitettyjä vaihtoehtoja osaamisalojen suorittamisen jälkeen.

Opiskelijan opintojen päättymisen vaiheessa on relevanttia tuoda opas jälleen nähtäville, jotta opiskelija huomioi oppaan esittämät jatkokoulutusmahdollisuudet ja niihin on mahdollista reagoida riittävän ajoissa. Vamialta valmistuvissa opiskelijoissa tulee nähdä suuri potentiaali uudelleen hakeutumisessa. Jatkokoulutuksenmahdollisuuksia tulee tarjota opiskelijalle riittävän ajoissa, jossa jatkokouluttautumisen prosessi ehtii vaikuttaa opiskelijan päätökseen opintojen loppu vaiheessa ja jatkokouluttautuminen tuntuu sopivalta siirtymä vaiheelta. Monta kertaa voi tuntua luontevalta jatkaa opintoja heti valmistumisen jälkeen tutussa ympäristössä ja opintojen jatkuminen voi tuntua turvalliselta vaihtoehdolta.

Markkinaedun lisääntyminen koulutuksen kentässä vaikuttaa moniin asioihin. Kun koulutusala on houkutteleva, niin sen ansiosta voidaan saada suuri hakijamäärä. Suuri hakijamäärä mahdollistaa koulutusalan sisällä monia mahdollisuuksia. Ensinnäkin opiskelijoille voidaan tarjota laajemmalti erilaisia ammatillisia tutkinnonosia samanaikaisesti ja suurempi hakijamäärä mahdollistaa lisätyövoiman palkkaamisen.

4.8 Validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen

Opinnäytetyön teoriaisuus muodostuu palvelumuotoilun ympärille. Opinnäytetyön prototypoinnissa opiskelijoille suunnatut haastattelukysymykset on muodostettu teoriaosuuteen ja oppaan toimivuuteen pohjautuen. Opiskelijoiden haastattelurunko täsmentyi tiimivastaavalle tehdyn avoimen haastattelun jälkeen. Edellä mainitun perusteella voidaan todeta opinnäytetyön validiteetin olevan hyvä.

On tärkeää pyrkiä haastattelussa luontevaan vuorovaikutukseen. Haastatteluja voidaan toteuttaa strukturoituna eli tiukemman kaavan mukaisesti tai haastattelu voi olla luonteeltaan vapaamuotoisempi. (Tuulaniemi 2011, 148). Prototypoinnissa käytetty opiskelijoille suunnattu strukturoitu haastattelurunko käytiin läpi opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Tiimivastaavalle tehty avoin haastattelu sekä opiskelijoille tehtyjen haastatteluiden jälkeen aineistot litteroitiin mahdollisimman nopeasti, jotta voitiin varmistaa se, että aineisto oli tuoreessa muistissa ja tehtyjä muistiinpanoja voitiin hyödyntää. Opinnäytetyössä käytettiin triangulaatio, joka osaltaan lisää opinnäytetyön reliabiliteettia. Triangulaatio on erilaisten menetelmien, tutkijoiden ja teorioiden yhdistämistä samassa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 141).

Tehtyjen haastatteluiden jälkeen haastateltavien henkilöiden tulee saada mahdollisuus lukea haastattelussa kirjoitettu teksti. (Juholin 2013, 305). Kun tiimivastaavan haastattelu oli litteroitu, hänelle lähetettiin sähköpostilla opinnäytetyössä käytettävät sitaatit ja hänelle annettiin korjausmahdollisuus. Opiskelijoiden haastatteluiden kohdalla vastaukset käytiin heti läpi ja jokaisella oli mahdollisuus vastauksien korjaamiseen sekä täydentämiseen. Kun kerätty aineisto on luonteeltaan luotettava, lisää se osaltaan opinnäytetyön uskottavuutta sekä luotettavuutta.

Haastatteluiden sanatarkka litterointi mahdollisti aineiston tarkan analysoimisen. Tutkimuksen reliabiliteettia lisättiin tutkimuksessa käytettyjen sitaattien avulla. Sitaattien avulla voitiin viitata suoraan haastateltavien henkilöiden sanomisiin. Henkilöitä tulee haastatella niin kauan, jotta uutta tietoa ei enää saada ja voidaan todeta saturaation toteutuneen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 60). Kun opiskelijoiden haastatteluissa ilmeni yhtäläisiä piirteitä, todettiin saturaation toteutuneen. Tiimivastaavan haastatteluun meni aikaa yhteensä 38 minuuttia ja opiskelijoiden yksittäisiin haastatteluihin meni aikaa 20-30 minuuttia. Voidaan siis todeta, että tämä opinnäytetyö on kokonaisuudessaan validi.

Opiskelijoille tehdyssä prototypoinnissa strukturoidut kysymykset oli tarkasti ja selkeästi esitetty ja tarvittaessa haastattelun aikana kysymyksiä tarkennettiin, joka mahdollisesti sen, että haastattelukysymyksiin oli mielekästä vastata ja termit eivät poistaneet kyselyyn vastaamisen mahdollisuutta. Opiskelijoiden haastatteluissa käytetyn strukturoidun haastattelulomakkeen voidaan todeta olevan luotettava.

5 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä mahdollistettiin kauppatieteiden tutkimusalan sekä estenomi Yamk-opintojen yhdistäminen. Opinnäytetyön prosessin aikana voitiin todeta näiden kahden eri koulutusalan luonteva yhdistäminen ja näistä muodostuva toimiva kokonaisuus. Pro gradu -tutkielman (Niskanen 2020) ja tutkimuksellisen keittämistyön erot havainnollistetaan taulukossa 3. Opinnäytetyössä jatkettiin Niskasen (2020) tekemää pro gradu -tutkielmaa ja opinnäytetyössä taustatutkimuksena käytettiin pro gradu -tutkielman aineistoa. Pro gradu -tutkielmassa tutkittiin brändipääoman kehittämistä ja konseptoimista koulutusalan kontekstissa, jossa case-tapauksena oli Vamian hius- ja kauneudenhoitoala. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toteuttaa pro gradu -tutkielmassa löydetyn brändipääoman teeman koettu laatu kehittämiskohteen palvelumuotoilu. Tavoitteeksi asetettiin hius- ja kauneudenhoitoalan opintojen mahdollisuuksia sekä hakeutujan osaamisen täydentämistä selkeyttävä malli palvelumuotoilutyökalujen avulla, joka osaltaan lisää Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan markkinaetua.

Koski-Heikkinen (2014) kirjoittaa väitöskirjassaan, että koulutus on yksi yhteiskunnan toimintoja ylläpitävä kivijalka. Perusasteelta aina korkea-asteelle saakka tulee kehittyä muutosten mukana ja tämä koskee myös opettajuutta. (Koski-Heikkinen 2014, 19.) Yhteiskunnallisena ulottuvuutena on tässä opinnäytetyössä toiminut ammatillisen koulutuksen reformi, joka astui voimaan tammikuussa 2018, joka on osaltaan lisännyt ammatillisen koulutuksen vaatimuksia rahoituksen ja järjestelmärakenteen ja opintojen henkilökohtaistamisen osalta. (Minedu.fi 2021b). Reformin lisäksi oppivelvollisuus ikä nostettiin 18 ikävuoteen ja oppivelvollisuuden laajentaminen toisella asteella astui voimaan vuonna 2021 (Minedu.fi 2021c). Reformin asettama joustava haku mahdollistaa oppilaitoksissa jatkuvan hakeutumisen ympäri vuoden. Henkilökohtainen opintosuunnitelma mahdollistaa opinnoissa etenemisen omaan tahtiin ja Opas opintoihin -malli tarjoaa mahdollisuuksia henkilökohtaisen opintopolun muodostamisessa hakeutujalle ja malli tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia opettajan työkaluna. Perunka (2015, 202) toteaa väitöskirjassaan, että saatujen tutkimustuloksien mukaan ammatillisilla opettajilla on vaihtelevia käsityksiä ohjaustyöstään. On hyvin olennaista, että ohjaavat opettajat tulisivat tietoisiksi oman ohjaustyönsä merkityksestä sekä perusteista. (Perunka 2015, 202.)

Opinnäytetyössä luotettavuuteen liittyvissä kysymyksissä voidaan keskeisinä käsitteitä pitää validiteettia ja reliabiliteettia. Etiikkaa ja sen toteutumista pohditaan luvussa 4.8 validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen. Opinnäytetyössä validiteetin ja reliabiliteetin toteutumista voitiin todentaa monessa suhteessa. Palvelumuotoilu voi kohdistua tarjolla olevaan tai sitä täydentävän palvelun kehittämiseen sekä innovointiin. Palvelumuotoilun lähtökohtana on hyvä asiakasymmärrys, mikä tarkoittaa tarpeiden, toiveiden ja arjen käytänteiden tunnistamista kehittämistarpeiden ymmärtämiseksi. Hyvän asiakasymmärryksen pohjalta kehitetty palvelu

tuottaa asiakkaalle arvoa sekä hyötyä ja se herättää mielenkiinnon palvelun käyttämiseen. (Salmelin & Guillard 2017, 71.) Opinnäytetyössä hyödynnetty palvelumuotoilu mahdollisti uuden tavan muotoilla hakeutujapersoonien opintopolkuja visuaalisesti sellaisiin muotoihin, että niitä on helppo lukea, navigoida ja pohjaa on helppo muuttaa opetussuunnitelman sisältöjen muuttuessa. Mallia on helppo jakaa opiskelijoille ja valita ohjauksen tueksi juuri ne sivut, jotka ovat keskustelun kohteena. Opas opintoihin -malli tarjoaa pohjan, johon on helppoa siirtää eri koulutusalojen tietoja. Malli tarjoaa siirrettävyyden mahdollisuuksia kaikkien Vamian koulutusalojen palvelumuotoiluun.

PRO GRADU -TUTKIELMA (Niskanen 2020)	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ
Pro gradu -tutkielman käsittely <ul style="list-style-type: none"> Pro gradu -tutkielmassa analysoidiin Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan koulutusohjelman brändipääomaa. Analysoinnin perusteella tehtiin ehdotuksia siitä, miten brändipääomaa voitaisiin kehittää ja konseptoida. 	Tutkimuksellisen kehittämistyön käsittely <ul style="list-style-type: none"> Pro gradu -tutkielmassa (Niskanen 2020) tehtyjen kehitysehdotusten pohjalta tutkimuksellisessa kehittämistyössä lähdettiin kehittämään Vamialle brändipääoman teeman koettu laatu, alta löytyvää kehitysehdotusta, joka kohdentui opintopolun selkeyttämiseen. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda selkeä Opas opintoihin opiskelijalle, joka hakeutuu Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle.
Teoreettinen viitekehys <ul style="list-style-type: none"> Brändipääoman nykyhetken analysoinnin teemat: brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä. Brändipääoman kehittämisen teemat: brändiuskollisuus, koettu laatu, brändimielleyhtymät ja brändin tunnettuus. 	Teoreettinen viitekehys <ul style="list-style-type: none"> Palvelumuotoilu, arvolutaus, käyttöarvo, tarjooma sekä palvelumuotoilun markkinointi ja brändäys, palvelumuotoilu osana liiketoimintaa, palvelumuotoiluprosessi ja palvelupolku.
Empiria <ul style="list-style-type: none"> Toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusmenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastatteluihin osallistui 18 henkilöä: Vamian hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikkö ja kaksi eri asteilla toimivaa opinto-ohjaajaa sekä kolmeen ryhmähaastatteluun osallistui Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan monimuoto-ryhmien aikuisopiskelijoita. Kerätty aineisto analysoidiin sisällönanalyysin avulla ja tutkimuksessa käytettiin teoriaohjaavaa tutkimustapaa. 	Empiria <ul style="list-style-type: none"> Aineisto hankittiin haastatteluiden avulla prototyyppin vaiheessa. Aineistona käytettiin myös sekundääriaineistoa. Prototyyppi toteutettiin avoimena haastatteluna Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalle sekä strukturoituna haastatteluna hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille. Prototyyppin ja lopullisen mallin lanseerauksen avulla hankitun aineiston analysointimenetelmänä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin teoriaohjaava sisällönanalyysiä. Empiirinen aineisto liitettiin lopuksi teoreettisiin käsitteisiin.
Tulokset <ul style="list-style-type: none"> Tutkimuksessa todettiin, että brändipääoma ja sen konseptointi ovat keskeisessä osassa Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan kilpailuetua. Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääoman teemoista brändi-identiteetti, brändivisio ja brändiviestintä voitiin todeta olevan vakaalla perustalla. Koulutusalaa liittyvien teemojen brändiuskollisuus, koettu laatu, brändimielleyhtymät ja brändin tunnettuus koettiin olevan osaltaan toimivia ja osaltaan potentiaalisia kehitysehdotusten toteuttamiselle opinto-ohjaajille sekä hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoille tehtyjen teemahaastatteluiden perusteella. Kehittämisen kohteita Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan brändipääomasta voitiin nostaa teemat brändiviestintä, brändimielleyhtymät sekä koettu laatu. 	Tulokset <ul style="list-style-type: none"> Tutkimuksellisen kehittämistyön lopputuloksena luotiin Opas opintoihin -malli, jonka sivuilla hakeutujan on helppo navigoitua eteenpäin ja löytää tarvitsemaansa tietoa hius- ja kauneudenhoitoalan opinnoista. Opas selkeyttää hakeutujalle yksilöllisen opintopolun kolmen erilaisen opiskelijapersoonan avulla. Opas tarjoaa hakeutujalle selkeän pidemmän aikavälin opintopolun hahmottamisen ja hakeutujan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman laatimisen sekä tulevaisuuden jatkokoulutuksen selkeyttämisen. Opas esittelee mahdollisuuksia ammatilliselle opettajalle käyttäen opasta opiskelijan opintojen henkilökohtaistamisesta sekä Vamian tarjoamien jatkokoulutuksien esittämisestä. Eri koulutusasteilla toimiville opinto-ohjaajalle opas tarjoaa selkeän kuvan Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan opintomahdollisuuksista. Vamian organisaatiolle opas esittelee mahdollisuuden vastata olemassa olevaan markkinarakoon, jossa hakeutajat kaipaavat monimuotoisia ja henkilökohtaistettuja opintoja.

Taulukko 3: Pro gradu -tutkielman (Niskanen 2020) ja tutkimuksellisen kehittämistyön erot.

5.1 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Opinnäytetyön jatkotutkimuksena olisi relevanttia tiedustella oppaan tarkoituksenmukaisuutta muutaman vuoden päästä, kun opas on otettu käyttöön. Olisi tärkeää saada tietoa monilta eri tahoilta oppaan toimivuudesta sekä mahdollisista muutosehdotuksista. Oppaan toimivuutta voitaisiin tarkentaa eri asteilla toimivilta opinto-ohjaajilta, jotka ohjaajat opiskelijoita Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan jatkokoulutuksiin. Eri asteilla toimivien opinto-ohjaajien lisäksi oppaan toimivuutta voitaisiin tarkistaa Vamian hius- ja kauneudenhoitoalle hakeutuneiden opiskelijoiden vanhemmilta sekä hius- ja kauneudenhoitoalalle hakeutuneilta opiskelijoita. Relevanttia tietoa on mahdollisuus kerätä myös Vamian eri alojen opinto-ohjaajilta sekä hius- ja kauneudenhoitoalan tiimivastaavalta sekä ammatillisilta opettajilta. Tarkastelun kohteeksi voisi nostaa mahdolliset kehitysehdotukset sekä oppaan siirrettävyyden mahdollisuudet digitaaliseen muotoon.

Lähteet

Painetut

Aaker, D. A., Joachimsthaler E. & Niinimäki, P. 2000. Brandien johtaminen. Helsinki: WSOY.

Ahto, O., Kahri, A., Kahri, T. & Mäkinen, M. 2016. Bulkista brändiksi: Käsikirja kasvuun ja kannattavuuteen. Jyväskylä: Docendo.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori E. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud.laitos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hämäläinen, V. & Maula, H. 2004. Strategiaviestintä. [Helsinki]: Inforviestintä.

Juholin, E. 2013. Communicare! Viestinta strategiasta käytyäntöön. Porvoo WS Bookwell.

Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 106-117.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kapferer, J. 2008. The new strategic brand management: Creating and sustaining brand equity long term. 4th ed. London: Kogan Page.

Keller, K. L. 2013. Strategic Brand Management: Building, measuring, and managing brand equity. 4th ed. Global edition. Boston: Pearson.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 42-54.

Laine, T. (2010). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltonen, J., Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: II, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3 uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus. 28-45.

Lindberg-Repo, K. 2005. Asiakkaan ja brändin vuorovaikutus: Miten johtaa brändin arvoprosesseja? Helsinki: [WSOY] : WSOYpro : Suomen ekonomiliitto.

Martinsuo, M., Mäkinen, S. Suomala, P. & Lyly-Yrjänäinen, J. 2016. Teollisuustalous kehittyvässä liiketoiminnassa. 1. painos. Helsinki: Edita.

Miettinen, S., Kalliomäki, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 12-17

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 20-41

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. Uud. P. [Helsinki]: Sanoma Pro.

Osterwalder, A., White, H. & Press M. 2018. Basic service desing tools. Teoksessa Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess M. E., Schneider, J. (toim.) This is service design doing: Applying service desing thinking in the real world : a practitioners`handbook. First edition. Sebastopol, CA : O`Reilly Media, Inc. 41-76.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is servise desing thinking : basics - tools - cases. Amsterdam : Hoboken, NJ : Bis Publishers , Wiley.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi 6. uud. laitos. Helsinki: Tammi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 130-146

Sähköiset

Eperusteet.opintopolku.fi 2021a. Ammatillinen koulutus. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Tutkinon muodostuminen. Viitattu 15.5.2021

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855076/reformi/rakenne>

Eperusteet.opintopolku.fi 2021b. Ammatillinen koulutus. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto. Tutkinon muodostuminen. Tutkinon muodostuminen. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto 180 osp. Viitattu 20.2.2021

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/6728280/reformi/rakenne>

Koski-Heikkinen, A. 2014. Ammatillisen opettajan identiteetti ja auktoriteetti : ammatilliset opettajat ja opiskelijat ideaalia ammatillista opettajuutta etsimässä. Viitattu 7.12.2021

https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61682/Koski-Heikkinen_ActaE%20138.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mantere, P., Punamäki J., Harmoinen, P. (2017) Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilun työkalut matkailumarkkinoinnissa. Teoksessa Airo, K. (toim.) Mitä hyötyä on palvelumuotoilusta? Laurea ammattikorkeakoulu. 100-108. Viitattu 7.12.2021

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141708/Laurea%20julkaisut%2089.pdf>

Minedu.fi 2021a. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Päättäneitä hankkeita. Ammatillisen koulutuksen reformi. Henkilökohtaistaminen. Viitattu 15.5.2021 <https://okm.fi/amis-reformi-henkilökohtaistaminen>

Minedu.fi 2021b. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Päättäneitä hankkeita. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 15.5.2021 <https://okm.fi/amisreformi>

Miniedu.fi 2021c. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Oppivelvollisuuden laajentuminen. Viitattu 15.5.2021 <https://okm.fi/oppivelvollisuuden-laajentaminen>

Niskanen, S. 2021. Brändipääoman kehittäminen ja konseptointi koulutusalan kontekstissa - Case Vamia hius- ja kauneushoitoala. Viitattu 25.5.2021
https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/11704/UVA_2020_Niskanen_Saija.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Oph.fi 2021a. Koulutus ja tutkinnot. Ammatillinen koulutus. Henkilökohtaistaminen. Viitattu 31.1.2021 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/henkilokohtaistaminen#318212b1>

Oph.fi 2021b. Ammatillinen koulutus Suomessa. Haku ja valinnat. Viitattu 15.5.2021
<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/amatillinen-koulutus-suomessa>

Perunka, S. 2015. ”Tässä on hyvä syy ammatillisesti keskustella” : ohjaavien opettajien käsityksiä opetusharjoittelun ohjauksesta ammatillisessa opettajankoulutuksessa. Viitattu 7.12.2021
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62150/Perunka_Sirpa_ActaE_178_pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2009. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellisen tietokannan julkaisu. Viitattu 4.10.2021 <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2012112210007>

Salmelin, A., Guiland A. (2017). Visuaaliset menetelmät palvelumuotoiluprosessissa. Teoksessa Airo, K. (toim.) Mitä hyötyä on palvelumuotoilusta? Laurea ammattikorkeakoulu. 70-79. Viitattu 7.12.2021
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141708/Laurea%20julkaisut%2089.pdf>

Tossavainen, P. (2017). Miten palvelumuotoilua opetetaan Laureassa? Teoksessa Airo, K. (toim.) Mitä hyötyä on palvelumuotoilusta? Laurea ammattikorkeakoulu. 12-21. Viitattu 7.12.2021
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141708/Laurea%20julkaisut%2089.pdf>

Vamia 2021. Etusivu. Vamia. Viitattu 31.1.2021 <https://vamia.fi/vamia>

Kuviot

Kuvio 1: Näin haet ammatilliseen koulutukseen (Oph.fi 2021b).	8
Kuvio 2: Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto 180 osp (Eperusteet.opintopolku.fi 2021b).	9
Kuvio 3: Henkilökohtaistaminen (Minedu.fi 2021a).	10
Kuvio 4: Uusi ammatillinen koulutus 1.1.2018 alkaen (Minedu.fi 2020b).	12
Kuvio 5: Kuviossa esitetään pro gradu -tutkielman teoreettinen viitekehys (Niskanen 2020, 36).	12
Kuvio 6: Brändipääoma (Aaker, Joachimsthaler & Niinimäki 2000, 38).	13
Kuvio 7: Brändipääoman nykytila hyvinvointipalveluiden koulutuspäällikön, Vaasan alueen opinto-ohjaajien ja hius- ja kauneudenhoitoalan opiskelijoiden näkökulmasta (Niskanen 2020, 85).	14
Kuvio 8: Brändikuva brändipääoman haasteista ja kehittämistarpeista (Niskanen 2020, 90). ..	15
Kuvio 9: Arvon muodostamisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75).	21
Kuvio 10: Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 37).	25
Kuvio 11: Kehittämistyön johdantoluvun ja teoreettisen viitekehyksen osa-alueet.	27
Kuvio 12: Palvelumuotoiluprosessi on luovaa ongelmanratkaisua (Tuulaniemi 2011, 128).	29
Kuvio 13: Päiväkoulutukseen hakautuja.	34
Kuvio 14: Monimuotokoulutukseen hakeutuja.	35
Kuvio 15: Opintojaan täydentävä hakeutuja.	36
Kuvio 16: Päiväkoulutus, kampaajatyön osaamisala, kampaaja/parturityön osaamisala, parturi.	39

Taulukot

Taulukko 1: Pro gradu -tutkielman ryhmähaastattelut (Niskanen 2020, 42).	33
Taulukko 2: Prototypointiin osallistuneet henkilöt.	45
Taulukko 3: Pro gradu -tutkielman (Niskanen 2020) ja tutkimuksellisen keittämistyön erot. .	54

Liitteet

Liite 1: Prototypoinnin kysymykset opiskelijoille	61
Liite 2: Vamian hius- ja kauneudenhoitoalan Opas opintoihin	62

Liite 1: Prototypoinnin kysymykset opiskelijoille

Kuinka selkeästi oppaassa navigointi tapahtuu valitun opiskelijapersoonan avulla?

Kuinka ymmärrettävästi opintojen sisällöt on esitelty sivuilla?

Kuinka selkeästi jatkokouluttautumisen mahdollisuudet on esitelty oppaassa?

Mitkä asiat ovat onnistuneet oppaassa ja mitkä asiat vaativat muutosta?

VAMIAN HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN OPAS OPINTOIHIN

Tämä opas on tarkoitettu opiskelijalle, joka on hakeutumassa tai on jo hakeutunut Vamian hius- ja kauneudenhoitoalalle.

Oppaassa seuraavilla sivuilla esitetyt mallit kuvaavat, esimerkiksi sitä, miten opiskelijan opintopolku muodostuu kolmen erilaisen opiskelijapersoonan tarpeiden perusteella. Opiskelijapersoonat ovat kuvitteellisia ja nämä persoonat on tehty sen vuoksi, että opiskelijan opintopolun seuraaminen olisi helpompaa. **Opiskelijapersoonat ovat: päiväkoulutukseen hakeutuja, monimuotokoulutukseen hakeutuja ja opintojaan täydentävä hakeutuja.**

Luodut mallit tarjoavat opiskelijalle selkeän kuvan esimerkiksi siitä, miten hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinto muodostuu, mitä tutkinnon osia opiskelijan tulee suorittaa hankkiakseen hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, sekä opas esittelee jatkokouluttautumisen mahdollisuuksia Vamialla.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALA –OPISKELIJAPERSONAT

- Seuraavaksi esitellään kolme opiskelijapersoonaa. Valitun opiskelijapersoonan avulla hakeutujan on helppoa seurata opintojensa muodostumista: ammatilliset tutkinnonosat sekä yhteiset tutkinnonosat. Valitun opiskelijapersoonan avulla hakeutujan on mahdollista seurata myös jatkokouluttamisen mahdollisuuksia.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN OPISKELIJAPERSONAT

Opiskelijapersoonat ovat:

1. Päiväkoulutukseen hakeutuja (päiväkoulutus)
2. Monimuotokoulutukseen hakeutuja (monimuotokoulutus)
3. Opintojaan täydentävä hakeutuja (jatkokoulutus)

1. Päiväkoulutukseen hakeutuja	2. Monimuotokoulutukseen hakeutuja	3. Opintojaan täydentävä hakeutuja
<ul style="list-style-type: none"> • Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 3-6. • Päiväkoulutukseen hakeutuja haluaa suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp. • Päiväkoulutukseen hakeutuja on suorittanut peruskoulun sekä mahdollisesti ylioppilastutkinnon. • Koulutukseen voi hakeutua yhteishaun tai jatkuvan haun kautta. • Yhteishaku ammatilliseen koulutukseen on tarkoitettu peruskoulun päättävälle oppilaille. Jos hakeutuja on suorittanut lukion, silloin voi hakea yhteishaussa yo-pohjaisiin koulutuksiin. • Vamian kaikkiin tutkintoihin voi hakea myös jatkuvassa haussa ympäri vuoden. Jatkuva haku on avoin kaikille hakijoille taustakoulutuksesta ja iästä riippumatta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 7-10. • Monimuotokoulutukseen hakeutuja haluaa suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp esimerkiksi työn ohessa. • Monimuoto-opetukseen osallistutaan pääsääntöisesti kahtena iltana viikossa ja noin yhtenä lauantaina kuukaudessa. Näiden lisäksi opinnoissa on itsenäistä opiskelua verkossa sekä koulutussopimusjaksolla tapahtuvaa oppimista työpaikoilla. • Monimuotokoulutukseen osallistuja on usein alanvaihtaja tai jo alalla toimiva, joilta puuttuu alan tutkinto. Hakeutuja voi olla iältään monen ikäinen ja hänen aikaisempi koulutustaustansa voi olla moninainen peruskoulusta ylemmän korkeasteen tutkintoon. • Monimuotokoulutus on aina jatkuvassa haussa ympäri vuoden. Jatkuva haku on avoin kaikille hakijoille taustakoulutuksesta ja iästä riippumatta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 11-12. • Opintojaan täydentävä hakeutuja haluaa täydentää aikaisempaa tutkintoaan. Hakeutujalla voi olla suoritettuna aikaisempi hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto ja nyt hakeutuja haluaa suorittaa toisen perustutkinnon tai täydentää osaamistaan erikoisammattitutkinnoilla. • Opintojaan täydentävän hakeutujan aikaisempi koulutustausta voi olla moninainen. Hakeutuja ei välttämättä ole vielä suorittanut hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoa ja hän haluaa ensin tutustua koulutuksen sisältöön opiskelemalla yksittäisiä tutkinnonosia. • Täydentävä koulutus on aina jatkuvassa haussa ympäri vuoden.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –PÄIVÄKOULUTUS

- Koulutuksen tavoitteena on suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto näyttöinä. Tutkinnon tai tutkinnon osia voi suorittaa myös koulutus- tai oppisopimuksella tai yrittäjän oppisopimuksella.
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon suorittaneilla on ammattitaito palvella asiakkaita sekä myydä hius- ja kauneudenhoitoalan tuotteita ja palveluja. Asiakaspalvelutaitojen lisäksi hyvä tuotetuntemus sekä työ- ja asiakasturvallisuudesta huolehtiminen ovat osaamisen ydintä. Tutkinnon suorittaneilla on laaja-alaisen perusosaamisen lisäksi osaamisalan mukainen erikoistuneempi osaaminen.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

Ammatillisen perustutkinnon kokonaislaajuus on yhteensä 180 osp. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osp) sekä yhteisistä tutkinnon osista (35 osp). Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa on neljä osaamisalaa sekä tutkintonimekettä.

Opinnot kestävät noin 2-3 vuotta henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti. Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista, jolloin opintoaika lyhenee. Opinnot sisältävät työpaikalla tapahtuvaa oppimista.

1. Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala, kosmetikkaneuvoja

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 4.
- Kosmetikkaneuvojan työssä ohjaat asiakkaita ihon ja kauneuden hoidossa, sekä osaat myydä ja markkinoida tuotteita ja palveluita. Kosmetikkaneuvojana olet ihonhoidon ja kosmetiikkatuotteiden asiantuntija. Työsi vaatii asiakaspalveluhenkisyttä ja esiintymistaitoa.
- Valmistuneena kosmetikkaneuvojana voit työskennellä markkinointi-, myynti- sekä esittelytehtävissä tavarataloissa, kauneushoitolassa tai maahantuontiyrityksessä. Työtehtäviisi kuuluu esimerkiksi asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen ihon- ja kauneudenhoidossa sekä kauneudenhoitotuotteiden myynti.

2. Ihon hoidon osaamisala, kosmetologi

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 5.
- Kosmetologin työssä pääset suunnittelemaan, toteuttamaan ja markkinoimaan asiakkaalle kasvojen, vartalon, jalkojen ja käsien hoitoja sekä ehostusta. Hoidat ihmistä päästä varpaisiin ja näin ennaltaehkäiset erilaisia sairauksia ja kosmeettisia haittoja.
- Kauneudenhoitoalan perustutkinto antaa sinulle valmiudet toimia itsenäisenä kauneudenhoitoalan ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa alan yrityksissä ja hoitolojissa tai monialaisissa kauneudenhoidon yhteisyrityksissä. Mikäli myynti ja markkinointi kiinnostavat, sinulla on mahdollisuus tehdä myös mm. tuote-esittelijän, kosmetiikkamyyjän tai kouluttajan töitä maahantuojien ja kosmetiikkatehtaiden palveluksessa.
- Huom! Hakeutujalla on mahdollisuus suorittaa samanaikaisesti hius- ja kauneudenhoidon tutkinto. Silloin hakeutuja suorittaa lisäksi opintojen aikana hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp.

3.-4. Kampaajatyön osaamisala, kampaaja/ Parturityön osaamisala, parturi

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 6.
- Kampaajilla tai partureilla on ammattitaito tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaaja- tai parturityötekniikoilla, sekä kampaauksia erilaisilla tekniikoilla. Parturit osaavat tehdä myös partakäsittelyjä. Opintoihin voi kuulua myös värjäyspalveluita, rakennekäsittelypalveluita ja yrittäjyyttä.
- Hiusalan ammatillisena suunnittelet, markkinoit ja tuotat erilaisia hiusalan palveluja joko itsenäisenä ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa tai monialaisissa yhteisyrityksissä. Voit työskennellä joko parturina tai kampaajana. Voit työllistyä myös myynti- ja konsultointitehtäviin.
- Huom! Hakeutujalla on mahdollisuus suorittaa samanaikaisesti hius- ja kauneudenhoidon tutkinto. Silloin hakeutuja suorittaa lisäksi hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp ja riittävän osaamispisteiden määrän ammatillisista valinnaisista lokeroista 1 ja 2 kosmetikkaneuvojan osaamisalan vaatimusten mukaisesti.

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokoulutautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –PÄIVÄKOULUTUS

HIUS- JA KAUNEUDENHOIDON NEUVONNAN OSAAMISALA, KOSMETIIKKANEUVOJA

- Kosmetiikkaneuvojan työssä ohjaat asiakkaita ihon ja kauneuden hoidossa, sekä osaat myydä ja markkinoida tuotteita ja palveluita. Kosmetiikkaneuvojana olet ihonhoidon ja kosmetiikkatuotteiden asiantuntija. Työsi vaatii asiakaspalveluhenkisyttä ja esiintymistaitoa.
- Valmistuneena kosmetiikkaneuvojana voit työskennellä markkinointi-, myynti- sekä esittelytehtävissä tavarataloissa, kauneushoitolassa tai maahantuontiyrityksessä. Työtehtäviisi kuuluu esimerkiksi asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen ihon- ja kauneudenhoidossa sekä kauneudenhoitotuotteiden myynti.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala.
Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitolalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Huippuosaajana toimiminen 15 osp
- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kampaajapalvelut 25 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturipalvelut 25 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammatitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammatitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNON OSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokoulutautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –PÄIVÄKOULUTUS IHON HOIDON OSAAMISALA, KOSMETOLOGI

- Kosmetologin työssä pääset suunnittelemaan, toteuttamaan ja markkinoimaan asiakkaalle kasvojen, vartalon, jalkojen ja käsien hoitoja sekä ehostusta. Hoidat ihmistä päästä varpaisiin ja näin ennaltaehkäiset erilaisia sairauksia ja kosmeettisia haittoja. Työ vaatii siisteyttä, luotettavuutta ja kykyä tulla toimeen kaikenlaisten ja -ikäisten ihmisten kanssa. Ihoallergiset oireet ja ärsytysihottumat ovat kuitenkin merkkejä alalle soveltumattomuudesta.
- Kauneudenhoitoalan perustutkinto antaa sinulle valmiudet toimia itsenäisenä kauneudenhoitoalan ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa alan yrityksissä ja hoitolaitoksissa tai monialaisissa kauneudenhoidon yhteisyrityksissä. Mikäli myynti ja markkinointi kiinnostavat, sinulla on mahdollisuus tehdä myös mm. tuote-esittelijän, kosmetiikkamyynnin tai kouluttajan töitä maahantuojien ja kosmetiikkatehtaiden palveluksessa.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Ihon hoidon osaamisala.
Vamia tarjoaa **punaisella merkityt** ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Huippuosajana toimiminen 15 osp
- Kampaajapalvelut 25 osp
- Kauneudenhoitopalvelut moniammatillisessa yhteistyössä 15 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturipalvelut 25 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammatitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNON OSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokouluttautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –PÄIVÄKOULUTUS

KAMPAAJATYÖN OSAAMISALA, KAMPAAJA/ PARTURITYÖN OSAAMISALA, PARTURI

- Kampaajilla tai partureilla on ammattitaito tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaaja- tai parturityötekniikoilla, sekä kampauksia erilaisilla tekniikoilla. Parturit osaavat tehdä myös partakäsittelyjä. Opintoihin voi kuulua myös värjäyspalveluita, ehostusta, rakennekäsittelypalveluita ja yrittäjyyttä. Työelämässä tarvittavia taitoja pääsee harjoittelemaan oppilaitoksen omassa hiussalongissa, Studio Parcosissa.
- Hiusalan ammattilaisena suunnittelet, markkinoit ja tuotat erilaisia hiusalan palveluja joko itsenäisenä ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa tai monialaisissa yhteisyrityksissä. Voit työskennellä joko parturina tai kampaajana. Voit työllistyä myös myynti- ja konsultointitehtäviin.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Kampaajatyön osaamisala/Parturityön osaamisala.
Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Kampaajapalvelut/Parturi-palvelut 25 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Juhla- ja teemakampauspalvelut 15 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Huippuosajana toimiminen 15 osp
- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturi-palvelut/Kampaaja-palvelut 25 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammatitaitovaatimukseen perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNONOSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvaihto 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamiassa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamiassa. Jatkokoulutautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –MONIMUOTOKOULUTUS

- Koulutuksen tavoitteena on suorittaa hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto näyttöinä. Tutkinnon tai tutkinnon osia voi suorittaa myös koulutus- tai oppisopimuksella tai yrittäjän oppisopimuksella.
- Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon suorittaneilla on ammattitaito palvella asiakkaita sekä myydä hius- ja kauneudenhoitoalan tuotteita ja palveluja. Asiakaspalvelutaitojen lisäksi hyvä tuotetuntemus sekä työ- ja asiakasturvallisuudesta huolehtiminen ovat osaamisen ydintä. Tutkinnon suorittaneilla on laaja-alaisen perusosaamisen lisäksi osaamisalan mukainen erikoistuneempi osaaminen.
- Monimuoto-opetusta järjestetään pääsääntöisesti kahtena iltana viikossa ja noin yhtenä lauantaina kuukaudessa. Näiden lisäksi opinnoissa on itsenäistä opiskelua verkossa sekä koulutussopimusjaksolla tapahtuvaa oppimista työpaikoilla.
- Koulutus on tarkoitettu kauneudenhoitoalasta ja asiakaspalvelutyöstä kiinnostuneille henkilöille. Koulutus soveltuu myös ammatinvaihtajille sekä jo alalla toimiville, joilta puuttuu alan tutkinto.

Ammatillisen perustutkinnon kokonaislaajuus on yhteensä 180 osp. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osp) sekä yhteisistä tutkinnon osista (35 osp). Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa on neljä osaamisalaa sekä tutkintonimekettä.

Opinnot kestävät n. 2-3 vuotta henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti. Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista, jolloin opintoaika mahdollisesti lyhenee. Opinnot sisältävät työpaikalla tapahtuvaa oppimista. (Lukion päättötodistuksen perusteella (suoritettu vuoden 2003 jälkeen) voidaan tunnustaa korkeintaan 25 osp lukio-opintoja ammatillisiin valinnaisiin tutkinnon osiin. Ammatillisesta perustutkinnosta (suoritettu 1.8.2015 jälkeen) voidaan tunnustaa korkeintaan 15 osp ammatillisiin valinnaisiin tutkinnon osiin. Korkeakouluopinnoista voidaan tunnustaa korkeintaan 15 osp ammatillisiin valinnaisiin tutkinnon osiin.)

1. Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala, kosmetiikkaneuvoja

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 8.
- Kosmetiikkaneuvojan työssä ohjaat asiakkaita ihon ja kauneuden hoidossa, sekä osaat myydä ja markkinoida tuotteita ja palveluita. Kosmetiikkaneuvojana olet ihonhoidon ja kosmetiikkatuotteiden asiantuntija. Työsi vaatii asiakaspalveluhenkisyttä ja esiintymistaitoa.
- Valmistuneena kosmetiikkaneuvojana voit työskennellä markkinointi-, myynti- sekä esittelytehtävissä tavarataloissa, kauneushoitolassa tai maahantuontiyrityksessä. Työtehtäviisi kuuluu esimerkiksi asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen ihon- ja kauneudenhoidossa sekä kauneudenhoitotuotteiden myynti.

2. Ihon hoidon osaamisala, kosmetologi

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 9.
- Kosmetologin työssä pääset suunnittelemaan, toteuttamaan ja markkinoimaan asiakkaalle kasvojen, vartalon, jalkojen ja käsien hoitoa sekä ehostusta. Hoidat ihmistä päästä varpaisiin ja näin ennaltaehkäiset erilaisia sairauksia ja kosmeettisia haittoja.
- Kauneudenhoitoalan perustutkinto antaa sinulle valmiudet toimia itsenäisenä kauneudenhoitoalan ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa alan yrityksissä ja hoitolaitoksissa tai monialaisissa kauneudenhoidon yhteisyrityksissä. Mikäli myynti ja markkinointi kiinnostavat, sinulla on mahdollisuus tehdä myös mm. tuote-esittelijän, kosmetiikkamyymälän tai kouluttajan töitä maahantuojien ja kosmetiikkatehtaiden palveluksessa.
- Huom! Hakeutujalla on mahdollisuus suorittaa samanaikaisesti hius- ja kauneudenhoidon tutkinto. Silloin hakeutuja suorittaa lisäksi opintojen aikana hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp.

3.-4. Kampaajatyön osaamisala, kampaaja/ Parturityön osaamisala, parturi

- Tarkemmat tiedot oppaassa sivuilla 10.
- Kampaajilla tai partureilla on ammattitaito tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaaja- tai parturityötekniikoilla, sekä kampaauksia erilaisilla tekniikoilla. Parturit osaavat tehdä myös partakäsittelyjä. Opintoihin voi kuulua myös värjäyspalveluita, rakennekasittelypalveluita ja yrittäjyyttä.
- Hiusalan ammatillisena suunnitellet, markkinoit ja tuotat erilaisia hiusalan palveluja joko itsenäisenä ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa tai monialaisissa yhteisyrityksissä. Voit työskennellä joko parturina tai kampaajana. Voit työllistyä myös myynti- ja konsultointitehtäviin.
- Huom! Hakeutujalla on mahdollisuus suorittaa samanaikaisesti hius- ja kauneudenhoidon tutkinto. Silloin hakeutuja suorittaa lisäksi hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp ja riittävän osaamispisteiden määrän ammatillisista valinnaisista lokeroista 1 ja 2 kosmetiikkaneuvojan osaamisalan vaatimusten mukaisesti.

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokouluttautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –MONIMUOTOKOULUTUS

HIUS- JA KAUNEUDENHOIDON NEUVONNAN OSAAMISALA, KOSMETIIKKANEUVOJA

- Kosmetiikkaneuvojan työssä ohjaat asiakkaita ihon ja kauneuden hoidossa, sekä osaat myydä ja markkinoida tuotteita ja palveluita. Kosmetiikkaneuvojana olet ihonhoidon ja kosmetiikkatuotteiden asiantuntija. Työsi vaatii asiakaspalveluhenkisyys- ja esiintymistaitoa.
- Valmistuneena kosmetiikkaneuvojana voit työskennellä markkinointi-, myynti- sekä esittelytehtävissä tavarataloissa, kauneushoitolassa tai maahantuontiyrityksessä. Työtehtäviisi kuuluu esimerkiksi asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen ihon- ja kauneudenhoidossa sekä kauneudenhoitotuotteiden myynti.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala.
Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Huippuosaajana toimiminen 15 osp
- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kampaajapalvelut 25 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturipalvelut 25 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammatitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNONSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielenä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvaihto-
det 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokoulutautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –MONIMUOTOKOULUTUS IHON HOIDON OSAAMISALA, KOSMETOLOGI

- Kosmetologin työssä pääset suunnittelemaan, toteuttamaan ja markkinoimaan asiakkaalle kasvojen, vartalon, jalkojen ja käsien hoitoja sekä ehostusta. Hoidat ihmistä päästä varpaisiin ja näin ennaltaehkäiset erilaisia sairauksia ja kosmeettisia haittoja. Työ vaatii siisteyttä, luotettavuutta ja kykyä tulla toimeen kaikenlaisten ja -ikäisten ihmisten kanssa. Ihoallergiset oireet ja ärsytysihottumat ovat kuitenkin merkkejä alalle soveltumattomuudesta.
- Kauneudenhoitoalan perustutkinto antaa sinulle valmiudet toimia itsenäisenä kauneudenhoitoalan ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa alan yrityksissä ja hoitolaitoksissa tai monialaisissa kauneudenhoidon yhteisyrityksissä. Mikäli myynti ja markkinointi kiinnostavat, sinulla on mahdollisuus tehdä myös mm. tuote-esittelijän, kosmetiikkamyynnin tai kouluttajan töitä maahantuojien ja kosmetiikkatehtaiden palveluksessa.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Ihon hoidon osaamisala. Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Huippuosaajana toimiminen 15 osp
- Kampaajapalvelut 25 osp
- Kauneudenhoitopalvelut moniammatillisessa yhteistyössä 15 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturipalvelut 25 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNONOSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokouluttautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN PERUSTUTKINTO 180 OSP –MONIMUOTOKOULUTUS KAMPAAJATYÖN OSAAMISALA, KAMPAAJA/ PARTURITYÖN OSAAMISALA, PARTURI

- Kampaajilla tai partureilla on ammattitaito tehdä asiakkaille hiustenleikkauksia kampaaja- tai parturityötekniikoilla, sekä kampauksia erilaisilla tekniikoilla. Parturit osaavat tehdä myös partakäsittelyjä. Opintoihin voi kuulua myös värjäyspalveluita, ehostusta, rakennekäsittelypalveluita ja yrittäjyyttä. Työelämässä tarvittavia taitoja pääsee harjoittelemaan oppilaitoksen omassa hiussalongissa, Studio Parcosissa.
- Hiusalan ammattilaisena suunnittelet, markkinoit ja tuotat erilaisia hiusalan palveluja joko itsenäisenä ammatin- tai liikkeenharjoittajana, toisen palveluksessa tai monialaisissa yhteisyrityksissä. Voit työskennellä joko parturina tai kampaajana. Voit työllistyä myös myynti- ja konsultointitehtäviin.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 osp, Kampaajatyön osaamisala/Parturityön osaamisala.
Vamia tarjoaa punaisella merkityt ammatilliset tutkinnon osat.

Pakolliset tutkinnon osat 40 osp

- Kampaajapalvelut/Parturi-palvelut 25 osp
- Myyntityö ja asiakaslähtöinen palvelu hius- ja kauneudenhoitoalalla 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 1 45-80 osp

- Hiusten ja hiuspohjan hoitopalvelut 15 osp
- Juhla- ja teemakampauspalvelut 15 osp
- Rakennekäsittelypalvelut 15 osp
- Värjäyspalvelut 20 osp
- Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Valinnaiset tutkinnon osat 2 24-60 osp

- Ehostuspalvelut 15 osp
- Hius- ja kauneudenhoidon neuvontapalvelut 25 osp
- Huippuosaajana toimiminen 15 osp
- Jalka- ja käsihoitopalvelut 20 osp
- Kasvohoitopalvelut 35 osp
- Kylpylähoitopalvelut 15 osp
- Parturi-palvelut/Kampaaja-palvelut 25 osp
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp
- Vartalohoitopalvelut 20 osp
- Yrityksessä toimiminen 15 osp

Aiempien opintojen perusteella voi anoa osaamisen tunnustamista

- Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
- Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
- Korkeakouluopinnot 5-15 osp
- Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNONOSAT 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen 11 osp

- Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä 4osp tai
- Viestintä- ja vuorovaikutus, Suomi toisena kielenä 4 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi 1 osp tai
- Det andra inhemska språket, finska 2 osp
- Viestintä- ja vuorovaikutus vieraalla kielellä 3 osp
- Toiminta digitaalisissa ympäristöissä 2 osp
- Taide ja luova ilmaisu 1 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen 9 osp

- Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen 2 osp
- Työelämässä toimiminen 2 osp
- Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet 1osp
- Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta 1 osp
- Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen 2 osp
- Kestävän kehityksen edistäminen 1osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen 6 osp

- Matematiikka ja matematiikan soveltaminen 4 osp
- Fysiikka ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen 2 osp

+ 9 osp valinnaisia (8 osp sve)

- Jokaisesta osa-alueesta tulee olla arvosana
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (opinto-ohjaaja/aineenopettaja)

JATKOKOULUTTAUTUMINEN

Kun opiskelija on suorittanut Vamialla hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, hänen on mahdollista jatkaa opintojaan Vamialla. Jatkokouluttautumisen mahdollisuudet esitellään tässä oppaassa sivuilla 11-12.

JATKOKOULUTTAUTUMINEN HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALALLA – JATKOKOULUTUS

- Hakeutuja voi halutessaan suorittaa Vamialla toisen hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon, erikoisammattitutkinnon tai yksittäisiä tutkinnon osia. Alla on kerrottu opiskelijan mahdollisuuksista täydentää osaamistaan.

1. Toisen hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon 180 osp suorittaminen, Vamia	2. Oman osaamisen täydentäminen suorittamalla tutkinnonosia, Vamia	3. Rakennekynsipalvelut 10 osp, Vamia
<ul style="list-style-type: none"> Tarkemmat tiedot oppaassa sivulla 2. Ammatillisen perustutkinnon kokonaislaajuus on 180 osp. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnossa on neljä osaamisalaa sekä tutkintonimekettä. <ol style="list-style-type: none"> Hius- ja kauneudenhoidon neuvonnan osaamisala, kosmetikkaneuvoja Ihon hoidon osaamisala, kosmetologi Kampaajatyön osaamisala, kampaaja Parturityön osaamisala, parturi 	<ul style="list-style-type: none"> On myös mahdollisuus hakeutua Vamialle suorittamaan hius- ja kauneudenhoitoalan tutkinnonosia ja silloin hakeutuja ei suorita koko hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkintoa (180 osp). Hakeutuja valikoi opintotarjonnasta itselleen sopivat tutkinnonosat. Tutkinnonosien suorittamisen jälkeen hakeutujalla on mahdollisuus hakeutua suorittamaan myös koko tutkinto. 	<ul style="list-style-type: none"> Tutkinnon osa sisältää työelämän paikallisten tarpeiden mukaista osaamista. Ammattitaitovaatimuksissa opiskelija osaa tehdä rakennekynsiä asiakkaalle erilaisilla geelimenetelmillä, toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä, noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta ja arvioida omaa toimintaansa.

4. Liiketoiminnan perustutkinto, merkonomi 180 osp, Vamia	5. Yrittäjän ammattitutkinto 150 osp, Vamia
<ul style="list-style-type: none"> Opiskelijan suoritettua liiketalouden perustutkinnon, hänen on mahdollisuus työskennellä useissa työtehtävissä kaupan ja hallinnon alalla ja toimia yrittäjänä. Merkonomi työskentelee myynnin, kaupan tai talouden tehtävissä, pankissa tai vakuutusyhtiössä sekä julkisen hallinnon tehtävissä. Hius- ja kauneudenhoitoalan perustutkinnon suorittanut opiskelija hakee aiempien opintojen perusteella osaamisen tunnustamista, jolloin opintoaika lyhenee ja opinnot kestävät noin 1-2 vuotta henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti. 	<ul style="list-style-type: none"> Yrittäjän ammattitutkinto on suunnattu hyvinvoinnin, terveyden ja kauneuden ammattilaisille, jotka suunnittelevat alan yritystoimintaa Wellness-alan yrittäjänä. Koulutuksessa on kaksi pakollista tutkinnon osaa; Yritystoiminnan suunnittelu sekä yritystoiminnan käynnistäminen. Niiden lisäksi opiskelija voi valita yhden valinnaisen tutkinnon osan. Koulutus sisältää pääsääntöisesti 10-12 lähipäivää sekä ohjattua workshop-toimintaa. Koulutuspäivät järjestetään oppilaitoksessa lähioptoina, mutta niihin on mahdollista osallistua myös etäyhteydellä. Lähipäivien lisäksi tutkintoon sisältyy opintoja ja tehtäviä verkossa. Koulutus soveltuu hyvin toteutettavaksi oman työn ohessa.

6. Hius- ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinto 180 osp, Vamia	7. Ammattikorkeakoulututkinto estenomi (amk), Laurea ammattikorkeakoulu ja Yrkeshögskolan Novia. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto estenomi (ylempi amk), Laurea ammattikorkeakoulu
<ul style="list-style-type: none"> Tarkemmat tiedot oppaassa sivulla 12. Koulutuksen aikana suoritetaan joko hiusmuotoilun osaamisala- kampaajamestarin tai Ihon erikoishoidon osaamisala -erikoiskosmetologin erikoisammattitutkinto. <ol style="list-style-type: none"> Hiusmuotoilun osaamisala- kampaajamestari Ihon erikoishoidon osaamisala, erikoiskosmetologi 	<ol style="list-style-type: none"> Estenomin tutkinnon laajuus on 210 op. <ul style="list-style-type: none"> Estenomin osaaminen sopii kosmetiikan osto-, myynti- ja markkinointitehtäviin. Estenomi voi toimia myös koulutus- ja tiedotustehtävissä. Ylempien ammattikorkeakoulututkinnon laajuus on 90 op. <ul style="list-style-type: none"> Estenomi (ylempi AMK) Koulutus tarjoaa osaamista toimia kosmetiikka-alan kehittäjänä ja johtajana sekä tulevaisuuden uudistajana kosmetiikka- ja kauneudenhoitoalalla.



HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN ERIKOISAMMATTITUTKINTO 180 OSP

–JATKOKOULUTUS

HIUSTEN MUOTOILUN OSAAMISALA, KAMPAAJAMESTARI/ IHON ERIKOISHOIDON OSAAMISALA, ERIKOISKOSMETOLOGI

HIUSTEN MUOTOILUN OSAAMISALA, KAMPAAJAMESTARI/ IHON ERIKOISHOIDON OSAAMISALA, ERIKOISKOSMETOLOGI

- Hius- ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinnon suorittaneella on monipuoliset kädentaidot ja erikoisosaamista erilaisista työ- ja hoitomenetelmistä. Hän osaa palvella asiakkaita yksilöllisesti ja korkeatasoisesti tuotetuntemustaan ja erikoisosaamistaan laajasti hyödyntäen. Hän osaa luoda yhteistyöverkostoja muiden asiantuntijoiden kanssa. Tutkinnon suorittanut osaa johtaa asiakkaita ja tuottaa lisäarvoa asiakkaille kehittämällä palveluja. Hän osaa suunnitella, toteuttaa ja johtaa erilaisia projekteja. Hän osaa huolehtia työ- ja asiakasturvallisuudesta kaikissa tilanteissa ja kehittää työyhteisöään sekä edistää kestävästä kehityksestä. Hän osaa arvioida omaa työtään, hyödyntää sitä oman työnsä kehittämiseksi ja osaksi omaa urasuunnitteluaan.
- Erikoisammattitutkinnon suorittaneella henkilöllä on hyvät valmiudet toimia yrittäjänä, yrityksen vastuutehtävissä, kouluttajana, myymälävastaavana, esimiehenä ja asiantuntijatehtävissä. Tutkinnon suorittanut voi toimia kosmetiikkateollisuudessa tai muodin ja kulttuurin parissa. Hän voi toimia lähialojen, kuten palvelu-, sosiaali-, terveys-, liikunta- ja hyvinvointialojen yrityksissä sekä organisaatioissa.
- Kampajamestari osaa tehdä asiakkaille kampauksen ja ehostuksen palvelukokonaisuuksia vaativilla värjäys-, rakennekäsittely- ja kampajatekniikoilla.
- Erikoiskosmetologi osaa tehdä asiakkaille ihonhoidon palvelukokonaisuuksia erikoishoitomenetelmillä.
- Valinnaisilla tutkinnon osilla osaamista laajennetaan tai syvennetään kaikissa osaamisaloissa.

KOULUTUS HIUS- JA KAUNEUDENHOITOALAN AMMATTILAISILLE

Koulutus toteutetaan monimuotokoulutuksena sisältäen kolme lähipäivää kuukaudessa. Koulutuksen aikana suoritetaan joko Hiusmuotoilun osaamisala- kampaajamestari tai Ihon erikoishoidon -erikoiskosmetologin erikoisammattitutkinto. Voit halutessasi suorittaa vain jonkin tutkinnon osista.

Koulutuksen sisältö 180 osp: Projektin johtaminen 30osp (5 lähipäivää), asiakkaiden johtaminen 30osp (5 lähipäivää), kampaajamestaripalveluissa toimiminen 60osp, ihonerikoishoitopalveluissa toimiminen 60osp (12 lähipäivää), ekologisissa ihon- ja hiustenhoitopalveluissa toimiminen 30 osp (7 lähipäivää), työpaikkaohjaajana toimiminen 30 osp (5 lähipäivää).

1. Hiusten muotoilun osaamisala, kampaajamestari

- Hius- ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinnon hiusten muotoilun osaamisalan suorittanut osaa tehdä asiakkaille kampauksen ja ehostuksen palvelukokonaisuuksia vaativilla värjäys-, rakennekäsittely- ja kampajatekniikoilla. Hänellä on monipuoliset kädentaidot ja erikoisosaamista erilaisista työ- ja hoitomenetelmistä. Kampajamestari osaa palvella asiakkaita yksilöllisesti ja korkeatasoisesti tuotetuntemustaan ja erikoisosaamistaan laajasti hyödyntäen.

2. Ihon erikoishoidon osaamisala, erikoiskosmetologi

- Hius- ja kauneudenhoitoalan erikoisammattitutkinnon ihon erikoishoidon osaamisalan suorittanut osaa tehdä asiakkaille ihonhoidon palvelukokonaisuuksia erikoishoitomenetelmillä. Hänellä on monipuoliset kädentaidot ja erikoisosaamista erilaisista työ- ja hoitomenetelmistä. Erikoiskosmetologi osaa palvella asiakkaita yksilöllisesti ja korkeatasoisesti tuotetuntemustaan ja erikoisosaamistaan laajasti hyödyntäen.