



HAAGA-HELIA

ammattikorkeakoulu

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

Hannu Kotila
Pekka Auvinen



TIE VASTUULLISEEN JOHTAJUUTEEN

Palveluliiketoiminnan
koulutusohjelman arviointi



HAAGA-HELIA
PUHEENVUOROJA
7/2008

Hannu Kotila
Pekka Auvinen



TIE VASTUULLISEEN JOHTAJUUTEEN

Palveluliiketoiminnan
koulutusohjelman arviointi

Julkaisujen myynti

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Contact Centre

puh. (09) 2296 5244 ■ asiakaspalvelu@haaga-helia.fi

© kirjoittajat ja HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

HAAGA-HELIA:n julkaisusarja

Puheenvuoroja 7/2008

Teos on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61). Teoksen valokopiointi on kielletty, ellei valokopiointiin ole hankittu lupaa. Lisätietoja luvista ja niiden sisällöstä antaa Kopiosto ry, www.kopiosto.fi. Teoksen tai sen osan digitaalinen kopioiminen tai muuntelu on ehdottomasti kielletty.

Julkaisija:	HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
Julkaisujen myynti:	HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
Taitto:	Oy Graaf Ab/Ella Smeds
Kansikuva:	Marek Sabogal

ISSN 1796-7643

ISBN 978-952-5685-48-0 (pdf)

Edita Helsinki 2008

Sisällys

Esipuhe	5
1 Ylempi ammattikorkeakoulututkinto aikuisten koulutusväylänä	7
1.1 Aikuinen oppijana	7
1.2 Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon erityispiirteet.....	12
1.3 Työelämälähtöisyys ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon haasteena.....	18
2 Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma	21
3 Arvioinnin viitekehys ja toteutus	27
4 Arvioinnin tulokset	31
4.1 Vastaajien taustatiedot ja koulutukseen hakeutumisen syyt.....	31
4.2 Opetussuunnitelma.....	35
4.3 Koulutuksen toteutus.....	39
4.4 Oppimisen ohjaus.....	42
4.5 Osaamisen arviointi.....	46
4.6 Osaamisen kehittyminen	49
5 Arvioinnin yhteenveto ja kehittämisehdotukset	53
5.1 Yhteenveto arvioinnin tuloksista	53
5.2 Opetussuunnitelmatyön vahvuudet ja kehittämisehdotukset	56
Arvioinnissa käytetyt asiakirjat	59
Lähteet.....	60
Liitteet.....	63

Esipuhe

■ HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhdessä toteuttama palveluliiketoiminnan koulutusohjelma avaa uusia uria ammattikorkeakoulukentällä. Se tarjoaa restonomeille koulutusväylän ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamiseen.

Uuden koulutuksen kautta on pyritty luomaan uusia käytäntöjä ja ratkaisuja, joilla ei ole aiempaa vertailukohtaa. Koulutusohjelman kehitystyön tueksi koulutuksen järjestäjät pyysivät HAAGA-HELIA:n ammatilliselta opettajakorkeakoululta ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opetussuunnitelman arviointia. Arvioinnissa keskityttiin erityisesti tutkinnon ja opetussuunnitelman ominaispiirteisiin: työelämälähtöisyyteen, osaamisen kehittämiseen, yhteisöllisyyteen ja innovatiivisuuteen.

Arviointi toteutettiin keväällä 2008. Sen toteuttivat yliopettaja Hannu Kotila HAAGA-HELIA ammatillisesta opettajakorkeakoulusta ja erikoissuunnittelija Pekka Auvinen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta. Opetussuunnitelman arviointi on tarjonnut meille uusia näkökulmia ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon toteutukseen. Arviointityön aikana olemme saaneet kaiken pyytämämme materiaalin ja päässeet tutustumaan koulutuksessa käytettyyn Moodle-ympäristöön.

Arviointityön päätteeksi haluamme kiittää Johanna Holmia haastattelujen litteroinnista, Irmeli Pietilää Webropol-asiantuntijuudesta ja ennen kaikkea palveluliiketoiminnan koulutuksen toteutukseen osallistuvaa henkilökuntaa ja opiskelijoita hyvästä yhteistyöstä.

Helsinki toukokuu 2008

Hannu Kotila
HAAGA-HELIA
Ammatillinen
opettajakorkeakoulu

Pekka Auvinen
Pohjois-Karjalan
ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto aikuisten koulutusväylänä

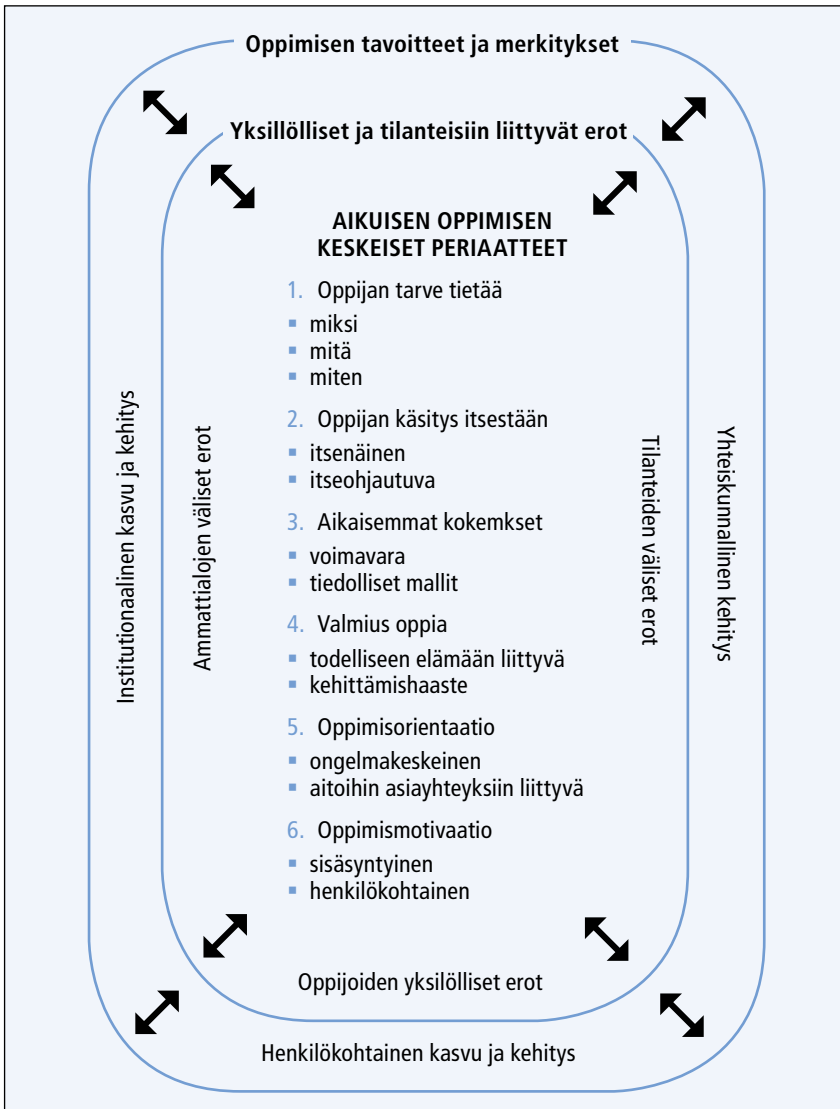
■ Ammattikorkeakouluissa käynnistettiin 2000-luvun alussa maisteritason korkeakoulututkintoon johtava koulutus. Tutkintouudistus alkoi ns. jatkotutkintokokeilulla ja vuonna tapahtuneen vakinaistamisen jälkeen on käytetty käsitettä ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Tutkinto on tarkoitettu työelämälähtöiseksi vaihtoehdoksi ammattikorkeakoulututkinnon tai muun 1. syklin korkeakoulututkinnon suorittaneille, joilla on vähintään kolme vuotta työkokemusta. Kyseessä on siis pääasiassa työn ohella opiskeleville aikuisille tarkoitettu 2. syklin korkeakoulututkinto, joka vahvistaa opiskelijoiden valmiuksia oman työn ja työyhteisönsä kehittämiseen. Käsittelemme seuraavassa aikuisten oppimiseen, ylempiin ammattikorkeakoulututkintoihin sekä ammattikorkeakoulun, tutkinnon suorittajien ja heidän työnantajiansa väliseen yhteistyöhön liittyviä näkökulmia.

1.1 Aikuinen oppijana

Aikuisten opiskeluun ja oppimiseen liittyy nuoriin verrattuna erilaisia piirteitä. Malcolm Knowles oli yksi aikuispedagogiikan eli andragogiikan keskeisimmistä kehittäjistä. Knowlesin, Holtonin ja Swansonin (1998, 61–72) mukaan aikuisuus voidaan määritellä biologisten, lainsäädäntöön perustuvien, sosiaalisten tai psykologisten tekijöiden perusteella. Oppimisen kannalta kaikkein tärkeimpänä he (emt.) pitivät psykologista määritelmää, jonka mukaan aikuisuuden selkeimpiä tunnuspiirteitä ovat vastuu omasta elämästä ja itseohjautuvuus. Omasta elämästä vastuun ottaminen ja itseohjautuvuus ovat ominaisuuksia, jotka alkavat kehittyä jo hyvin varhain elämässä. Aikuisuuden saavuttaminen on yksilöllistä, mutta useimmilla omasta elämästä vastuun ottamisen vaihe alkaa vasta ammattiin valmistumisen, työpaikan saamisen ja perheen perustamisen jälkeen.

Knowlesin ym. (1998, 64–70) esittämä andragoginen malli perustuu selvästi erilaisten olettamusten varaan kuin perinteinen lähinnä lasten ja nuorten oppimista kuvaava pedagoginen malli (kuvio 1). Mallin pohjana ovat tietyt olettamukset aikuisesta oppijana. Knowlesin mukaan aikuisilla on tarve tietää miksi, mitä ja miten heidän oletetaan oppivan. Aikuisopiskelijoiden minäkuva perustuu vastuuseen omista päätöksistä ja omasta elämästään, ja heidän aikaisemalla elämäkokemuksellaan on tärkeä merkitys oppimisessa. Aikuisten oppimisvalmius perustuu heidän havaitsemiinsa aitoihin osaamis- ja kehittämistarpeisiin ja heidän oppimistavoitteensa pohjautuvat todellisen elämän asiayhteyksiin ja käytännön ongelmien ratkaisemiseen. Lisäksi Knowles korostaa aikuisopiskelijoiden itseohjautuvuutta ja sitä, että heidän oppimis- ja opiskelumotivaationsa lähtökohtana ovat sisäiset tavoitteet sekä henkilökohtainen kasvu ja kehittyminen.

Knowlesin andragogiikan toteutusmallissa on kolme kehää, joista uloin kuvaa oppimisen tavoitteita ja merkitystä, keskimäinen yksilöllisiä ja tilanteisiin liittyviä eroavaisuuksia ja sisin edellä lueteltuja andragogiikan keskeisiä periaatteita. Uloin kehä havainnollistaa kehitystä. Henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen lisäksi aikuisten oppimisella on suuri merkitys työyhteisöjen ja koko yhteiskunnan kehittymisen kannalta. Keskimäinen kehä kuvaa muuttujia, jotka tulee huomioida aikuisten oppimisessa. Sisimmän kehän sisällä olevat aikuisten oppimisen (andragogiikan) keskeiset periaatteet kuvaavat aikuisia oppijoina. Nämä periaatteet muodostavat aikuisten oppimisprosessin suunnittelun perustan, mutta käytännön toteutuksessa (ks. keskimäinen kehä) on myös analysoitava ja otettava huomioon opiskelijoiden ja opiskelijaryhmien väliset erot, ammattialojen erityispiirteet sekä tilanne, jossa kyseinen oppimisprosessi toteutetaan. Myös oppimisen tavoitteet ja merkitys vaikuttavat andragogiikan periaatteiden soveltamiseen. Niitä tulee soveltaa eri tavalla esimerkiksi työyhteisön henkilöstön kehittämisessä kuin aikuisten tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Andragogiikan perusominaisuus on joustavuus, eikä mallia ole tarpeen soveltaa kokonaisuutena, vaan se voidaan ottaa käyttöön soveltuvin osin (Knowles ym. 1998, 180–183; Knowles 1984, 417–422).

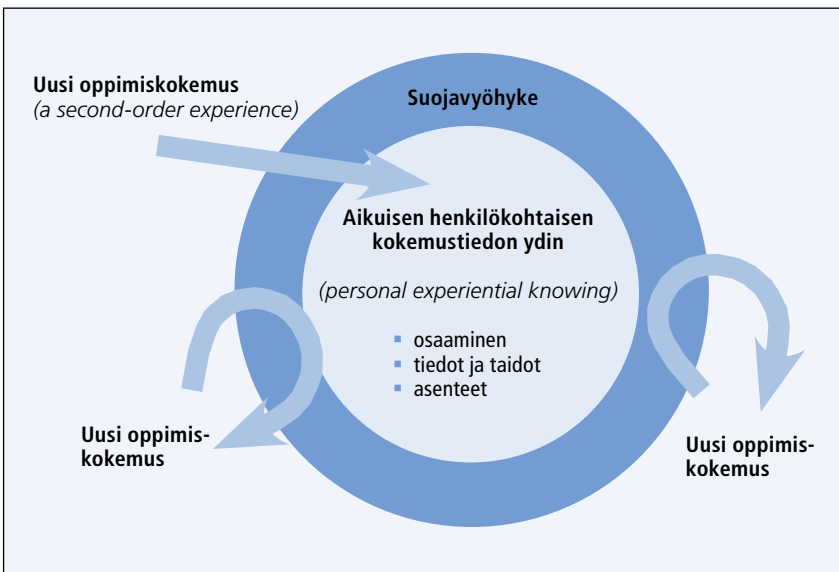


Kuvio 1. Aikuisten kouluttamisen (andragogiikan) toteutusmalli (Knowles ym. 1998, 4).

Taylorin, Marineau ja Fiddlerin (2000, 3–9) mukaan aikuiset ovat ristiriitaisia oppijoita. Heillä on paljon kokemusta, mutta toisaalta heidän on vaikea hyväksyä uusia asioita, jotka poikkeavat heidän nykyisistä käsityksistään. Aikuiset ovat yleensä hyvin motivoituneita oppimaan, mutta joskus heidän tavoitteensa liittyvät enemmän kokeisiin ja tutkintoihin kuin varsinaiseen oppimiseen. He pitävät itseään itseohjautuvina, mutta haluavat silti opettajan toimivan perinteiseen tapaan tiedonjakajana. Tutkinto-opiskelijana on helppo palata takaisin vastaanottajan rooliin ja jättäytyä opettajien asettamien vaatimusten ja tavoitteiden varaan. Suurimpana

erona nuorten ja aikuisten oppimisen välillä he näkevät nimenomaan aikaisemman elämäkokemuksen määrän. Aikuiset ovat nähneet, kokeneet ja tehneet monenlaista. Tällä kokemuksella on tärkeä merkitys oppimisprosessissa, ja sen hyödyntäminen on olennaisen tärkeää.

Malinen (2000, 134–140) on väitöskirjassaan rakentanut Knowlesin, Kolbin, Mezirowin, Revansin ja Schönin teorioiden pohjalta mallin (kuvio 2) aikuisten kokemuksellisesta oppimisesta, joka osaltaan selittää edellä mainittua aikuisten ristiriitaisuutta oppijoina (ks. Taylorin ym. 2000, 3–9). Malisen (emt.) mukaan aikuisten oppiminen on tiedon uudelleen rakenteluprosessi. Aikuisen oppimisen lähtökohtana on oppijan elämäkokemus, joka muodostaa oppimisen perustan ja mallin 'kovan ytimen' (ks. Järvinen ym. 2002, 71–73). Tämä vuosien myötä kertynyt osaamisen, tiedon, taidon, tunteiden ja asenteiden kokonaisuus on puutteineenkin 'totta' oppijalle itselleen. Henkilökohtaisen kokemustiedon kovan ytimen ympärillä on täydentäviä jäsennyksiä sisältävä ja kovaa ydintä mukautuvampi suojavaikute, jolla oppija valikoi ja käsittelee uusia kokemuksia. Tämä suojavaikute toimii positiivisena uusien kokemusten kriittisen tarkastelun alueena, mutta se voi myös tehokkaasti estää uusien vaikutteiden pääsyn muuttamaan henkilökohtaisen kokemustiedon kovaa ydintä. Malisen mukaan (emt., 137) suojavaikuteen 'paksuus' vaihtelee sen mukaan, miten vastaanottavainen ja avoin oppija on luonteeltaan. Opiskelijat voivat Finkin ja Stollin (1998, 313) mukaan olla hyvin konservatiivisia oppijoina, ja usein he vastustavat esimerkiksi perinteisten opetuskäytäntöjen muuttamista.



Kuvio 2. Aikuisen kokemuksellisen oppimisen malli (mukaillen Malinen 2000, 135).

Malinen (emt.) kuvaa aikuisen oppimista omien ennakkoluulojen ylitämiseksi. Hänen mukaansa todellisen oppimisen perustana on särön synnyttäminen oppijan henkilökohtaiseen kokemustietoon. Särö syntyy uuden oppimiskokemuksen aiheuttaessa ristiriidan suhteessa oppijan aiempaan kokemustietoon ja elämäkokemukseen. Ilman särön syntymistä oppiminen jää ulkokohtaiseksi kurssien ja tenttien suorittamiseksi, joka ei todellisuudessa muuta oppijan tapaa toimia ja ajatella. Oppijoiden kokemustiedon kyseenalaistaminen on opettajalle eettisesti herkkä tilanne, jonka onnistumisen edellytyksenä on se, että opettaja tuntee oppijansa mahdollisimman hyvin. Opettaja ei voi kahlita heidän oppimistaan tai pakottaa oppijoita muuttumaan, mutta hän ei saa myöskään jättää heitä yksin oppimisessaan. Oppimisessa tarvitaan sekä itsenäisyyttä että vuorovaikutusta. Leskinen (2000, 177) puhuu ymmärryksen kuoresta, jonka läpi voidaan siirtää tietoa rikkomalla se ulkoapäin, mutta ymmärrys kehittyy vain murtautumalla sisältäpäin itse ulos omasta kuorestaan.

Edellä esitetty Knowlesin malli (1998, 64–70) perustuu vahvaan uskoon opiskelijoiden itseohjautuvuudesta. Opiskelijoiden itseohjautuvuuden ja oma-aloitteisuuden kehittyminen nähdään yhtenä ammattikorkeakoulujen keskeisistä tavoitteista, mutta käytännössä oppijoiden itseohjautuvuudessa on suuria eroja, ja he tarvitsevat erilaista tukea oppimisessaan. (Herranen 2003, 113–131; Grow 1991; Koro 1993, 159.) Myös Nevgi ja Lindblom-Ylänne (2003, 92) arvostelevat Knowlesia siitä, että hän pitää aikuisia luonnostaan itseohjautuvina oppijoina, joilla on luontainen pyrkimys kasvuun ja kehittymiseen.

Opiskelijoiden itseohjautuvuuden asettaminen kasvatuksen päämääräksi on Puolimatkan (2002b, 363) mukaan eri asia kuin se, että oppijoilla oletetaan luonnostaan olevan itseohjautuvuuteen tarvittavat valmiudet. Itseohjautuvuuden kehittyminen vaatii luottamusta oppijaa kohtaan, mutta myös järjestelmällistä kasvuprosessin tukemista. Koron (1993, 159) mukaan itseohjautuvuusvalmius ei ole aikuisuudessakaan pysyvä ominaisuus, vaan siihen voidaan vaikuttaa esimerkiksi koulutuksen toteutustavoilla. Tällöin opettajan roolin tulisi muuttua opintojen edetessä yhä ohjaavampaan suuntaan ja tukea näin opiskelijoiden itseohjautuvuuden vahvistumista heidän omien lähtökohtiensa pohjalta. Itseohjautuvuus on hyvä tavoite, mutta ilman opettajan riittävää tukea myös monet aikuisopiskelijoista kokevat itsensä heitteille jätetyiksi (ks. Herranen 2003, 127–129). Näin itsenäisyys muuttuu helposti yksinäisyyden kokemukseksi (Malinen 2000).

Opiskelijoiden itseohjautuvuus ja elinikäisen oppimisen haaste nostavat esille ajasta ja paikasta riippumattoman oppimisen vaatimuksen. Tietoyhteiskunnassa puhutaankin yksilöllisemmin räätälöidystä koulu-

tuksesta, elinikäisen oppimisen periaatteesta ja epämuodollisesta työn ja harrastusten yhteydessä tapahtuvasta oppimisesta. Itseohjautuvuuden suurin haaste liittyy verkko-opetuksen toteuttamiseen luontevalla tavalla. Tähän viitataan käsitteellä sulautuva opetus (blended learning), jossa opetuksen ympäristöjä toteutetaan monipuolisesti lähiopetusta ja siihen liittyviä työskentelymuotoja ja etäjaksoihin ja niihin liittyvään työskentelyyn pyrkimyksenä integroida opetuksen toteuttaminen sulavaksi kokonaisuudeksi. Tällainen sulautuva opetus ja siihen liittyvä oppiminen ovat suuri haaste aikuiskoulutuksen toteuttamisessa. Sulautuvassa opetuksessa kietoutuu yhteen aikuiskoulutukselle tyypillisesti muodollinen (formaali) opetus ja ei-muodollinen (ei-formaali) työpaikalla tapahtuva ja työn kehittämiseen liittyvä oppiminen.

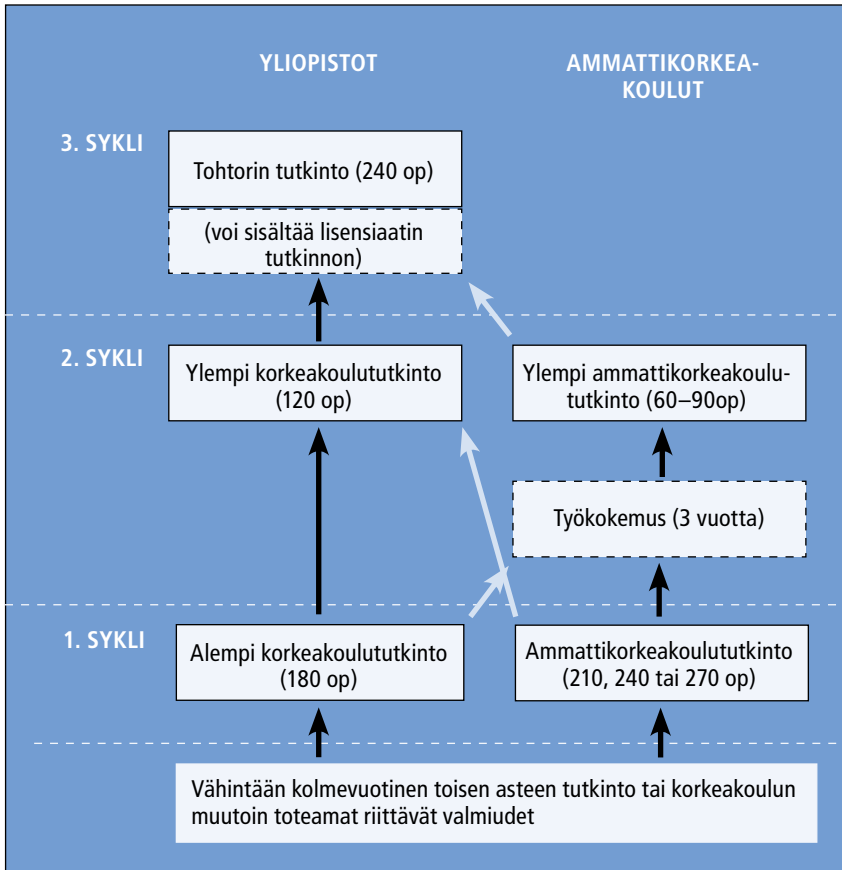
Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot ovat aikuisille tarkoitettuja tutkintoja, jotka on suunniteltu siten, että ne on mahdollista suorittaa joustavasti työn ohessa. Tutkinto tarjoaa yliopistojen maisteritutkintojen rinnalle työelämälähtöisen Bolognan prosessin toisen syklin mukaisen vaihtoehdon. (Luopajarvi 2008, 51.) Tämä asettaa ylemmille ammattikorkeakoulututkinnoille omia erityisvaatimuksia.

1.2 Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon erityispiirteet

Euroopan korkeakouluissa ollaan siirtymässä Bolognan prosessin myötä kaksiportaiseen tutkintorakenteeseen. Suomen korkeakouluissa siirtyminen tapahtui vuonna 2005. Yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen rakenteiden uudistamisprosessin sisällöt ja toteutustavat poikkesivat kuitenkin selvästi toisistaan. Yliopistoihin luotiin kaksiportainen tutkintorakenne, joka perustuu ns. 3+2 malliin, jossa ensimmäisen syklin muodostaa 3 vuoden (180 op) kandidaattitutkinto ja toisen syklin 2 vuoden (120 op) maisteritutkinto. Tutkintorakenne on integroitu, eli ensimmäisen syklin tutkintoon johtavaan koulutukseen hyväksytty opiskelija voi halutessaan suorittaa maisterin tutkinnon ilman erillistä hakua.

Ammattikorkeakouluissa käynnistettiin vuonna 2002 jatkotutkintokokeilu. Vuonna 2005 tehtiin päätös jatkotutkintojen vakinaistamisesta, jolloin ammattikorkeakoulujen tutkintorakenne uudistettiin pääosin Bolognan mallin mukaiseksi. Ensimmäisen syklin työelämäorientoitunut ammattikorkeakoulututkinto on laajuudeltaan 3,5–4 vuotta (210–240 op), muutamissa poikkeustapauksissa 4,5 vuotta (270 op).

Toisen syklin työelämän kehittämiseen tähtäävän ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon laajuus on 60–90 op (kuvio 3).



Kuvio 3. Ammattikorkeakoulututkintojen asema suomalaisessa koulutusjärjestelmässä (Opetusministeriö 2005a, 25).

Ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen tutkintorakenteissa on selviä eroja. Ammattikorkeakoulussa opiskelija ei voi suoraan perustutkinnon jälkeen siirtyä suorittamaan ylemmää ammattikorkeakoulututkintoa, vaan häneltä vaaditaan vähintään kolmen vuoden työkokemus syklissä. Toinen selkeä ero liittyy aloituspaikkojen mitoittamiseen. Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavia opintoja ei ole yliopistojen maisteritutkintojen tavoin tarkoitettu kaikille ensimmäisen syklin tutkinnon suorittaneille. Aloituspaikkojen mitoituksen osalta tavoitteena on, että ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon voi suorittaa noin 20 % perustutkinto-opiskelijoista. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2007.)

Eurooppalaisen korkeakoulutusalueen rakentamisen yhteydessä on laadittu viitekehyksiä, joissa on kuvattu osaamisen luonnetta eri tutkintojen tasoilla. Bolognan prosessin yhteydessä on laadittu vain korkeakoulujärjestelmää varten kolmiportainen Dublin Descriptors -luokittelu. Euroopan komission aloitteesta on puolestaan rakennettu eurooppalainen osaamisen (tutkintojen) viitekehys (*European Qualifications Framework for lifelong learning, EQF*), jonka kahdeksanportainen luokittelu kuvaa myös muuta kuin korkeakoulutason osaamista. EQF:n tavoitteena on helpottaa työnantajia tunnistamaan eri maissa ja eri tavoin hankitun osaamisen luonnetta yhdessä sovitun tasomäärittelyn pohjalta ja yksittäisiä kansalaisia saamaan oman osaamisensa tasolle eurooppalaisittain yhteismitallinen tunnustus ja tunnustus. Eri maiden koulutusorganisaatioille viitekehykset antavat yleisen perustan määrittellä tutkintojen osaamista. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden osaaminen asemoituu EQF:ssä käytetyssä kahdeksanportaisessa luokittelussa tasolle 6 ja ylempi ammattikorkeakoulututkinto tasolle 7 (taulukko 1). (European Comission 2006.)

	TIEDOT ¹	TAIDOT ²	KOMPETENSSIT ³
Taso 6 (1. syklin korkeakoulututkinto, esimerkiksi ammattikorkeakoulututkinto)	Hyvät oman koulutus- tai ammattialan tiedot sekä kyky teoreettisen tiedon ja periaatteiden kriittiseen tarkasteluun.	Hyvää perehtyneisyyttä ja innovatiivisuutta osoittavat taidot, joita vaaditaan oman alan monimutkaisten ja ennakoimattomien ongelmien ratkaisussa.	Kyky vastata monimutkaisista teknisistä tai ammatillisista tehtävistä tai projekteissa ennakoimattomissa tilanteissa ja muuttuvissa työ- tai opiskeluympäristöissä. Kyky ottaa vastuuta yksilöiden ja ryhmien ammatillisesta kehitymisestä.
Taso 7 (2. syklin korkeakoulututkinto, esimerkiksi ylempi ammattikorkeakoulututkinto)	Uudenlaisen ajattelun ja tiedon tuottamisen mahdollistava korkea erikoisosaaminen, josta osa on oman alan kärkiosaamisen tasolla. Kriittinen ymmärrys ja valveutuneisuus suhteessa oman alan ja eri alojen rajapintojen tietoon.	Erikoistuneet ongelmanratkaisutaidot, joita tarvitaan tutkimuksessa ja/ tai innovaatiotoiminnassa, ja joiden avulla luodaan uutta tietoa, kehitetään toimintatapoja ja yhdistetään eri alojen tietoa.	Kyky toimia ja uudistaa työtapoja monimutkaisissa ja vaikeasti ennakoitavissa ja uutta strategista lähestymistapaa vaativissa työ- ja opiskeluympäristöissä. Kyky tiimien toiminnan ja tuloksien strategiseen arviointiin sekä kyky ottaa vastuuta ammatillista osaamisen ja työkäytäntöjen kehittämisestä.

Taulukko 1. Eurooppalaisen osaamisen/tutkintojen viitekehyksen (EQF) korkeakoulututkintojen osaamistasokuvaukset (epävirallinen käännös)(European Commission 2006).

Suhteessa ensimmäisen syklin (taso 6) korkeakoulututkinnon suorittaneiden osaamisvaatimuksiin, toisen syklin suorittaneilta edellytetään monipuolisempaa osaamista. Tietojen osalta vaaditaan korkeaa erikoisosaamista, joka mahdollistaa uuden tiedon tuottamisen, alan kärkiosaamista jollakin osa-alueella sekä bachelor-tasoa vahvempaa monialaista osaamista.

¹ Tiedot tarkoittavat informaation omaksumisen ja ymmärtävän oppimisen kautta saavutettuja oppimistuloksia. Tiedot koostuvat tiettyyn koulutus- tai ammattialaan liittyvistä faktoista, periaatteista, teorioista ja toimintamalleista. EQF:ssä tietoja kuvataan teoreettisina tai tosiasioihin perustuvina tietoina.

² Taidot tarkoittavat kykyä soveltaa tietoa ja käyttää hankittua osaamista tehtävien hoitamisessa tai ongelmanratkaisussa. EQF:ssä taidot jaetaan tiedollisiin (loogisen, intuitiivisen tai luovan ajattelun käyttö) ja käytännöllisiin taitoihin (joihin liittyy kädentaitoja ja erilaisten menetelmien, materiaalien, työkalujen ja välineiden käyttöä).

³ Kompetenssilla tarkoitetaan yksilön todennettua kykyä käyttää tietoja, taitoja sekä henkilökohtaisia, sosiaalisia ja menetelmällisiä taitoja ja ominaisuuksia työ- tai oppimistilanteissa, sekä ammatillisessa kehitymisessään ja/tai kasvussaan ihmisenä. EQF:ssä kompetenssit kuvataan kykynä vastuulliseen ja itsenäiseen toimintaan.

Myös taitojen kohdalla korostetaan tutkimuksellisuutta, innovaatiotoimintaa, uuden tiedon tuottamista ja toimintatapojen kehittämistä. Kompetenssien kohdalla edellytetään 6. tasoon verrattuna enemmän strategista lähestymistapaa sekä kykyä työtapojen uudistamiseen ja kehittämiseen. Kokonaisuudessa toisen syklin korkeakoulututkinnon suorittaneilta vaaditaan kykyä uuden tiedon tuottamiseen, oman työn ja työyhteisön kehittämiseen sekä monialaisen yhteistyön valmiuksia.

Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen kehittäminen lähti siis Suomessa liikkeelle jatkotutkintokokeilun pohjalta. Aluksi lähdettiin liikkeelle tekniikan ja liikenteen, kaupan ja hallinnon sekä terveysalan alan kokeiluilla vuonna 2002. Kokeiluvaiheen ja siihen liittyneiden arviointien (Kekäle, Heikkilä & Jaatinen et. al. 2004; Pratt, Kekäle & Maassen 2004) jälkeen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtava koulu-tus vakinaistettiin vuonna 2005. Asetustekstissä (A423/2005) ylempään korkeakoulututkinnon tavoitteet määriteltiin seuraavasti:

Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen yleisenä tavoitteena on antaa opiskelijalle:

- 1) työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syväiset tiedot asianomaiselta alalta sekä tarvittavat teoreettiset tiedot asianomaisen alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten;
- 2) syväinen kuva asianomaisesta alasta, asemasta työelämässä ja yhteiskunnallisesta merkityksestä sekä valmius asianomaisen alan tutkimustiedon ja ammattikäytännön kehityksen seuraamiseen ja erittelyyn;
- 3) valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja jatkuvaan oman ammattitaidon kehittämiseen;
- 4) työelämässä vaadittava hyvä viestintä- ja kielitaito; sekä
- 5) kansainvälisen vuorovaikutuksen ja ammatillisen toiminnan edellyttämät valmiudet.

Syventävien ammattiopintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle mahdollisuus syventää teorian soveltamista käytäntöön, analyttisiä taitoja, projektin johtamisen sekä tutkimus- ja kehitystyöhön osallistumisen taitoja ja sosiaalisia taitoja.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöhön.

Eurooppalaisissa korkeakouluissa on viime vuosina ollut käynnissä vahva muutos opetuslähtöisestä panosajattelusta oppimistulosten ja osaamisen korostamiseen (Bergan 2006, 20). Osana eurooppalaisen korkeakoulutusalueen rakentamista Suomen ammattikorkeakouluissa laadittiin suositukset koulutusohjelmakohtaisista ja kaikille ammattikorkeakoulututkinnoille

yhteisistä, yleisistä kompetensseista. Määrittelytyön tavoitteena oli vahvistaa kansallista yhteisymmärrystä ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden osaamisen ytimistä ja esittää ammattikorkeakoulututkintojen tuottamat kompetenssit myös eurooppalaisittain ymmärrettävällä tavalla. Toisaalta kompetenssisuositukset pyrittiin esittämään riittävän yleisellä tasolla, jotta niitä voidaan joustavasti soveltaa kunkin ammattikorkeakoulun toimintaalueen tarpeet ja organisaation omat strategiset valinnat huomioiden (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2007).

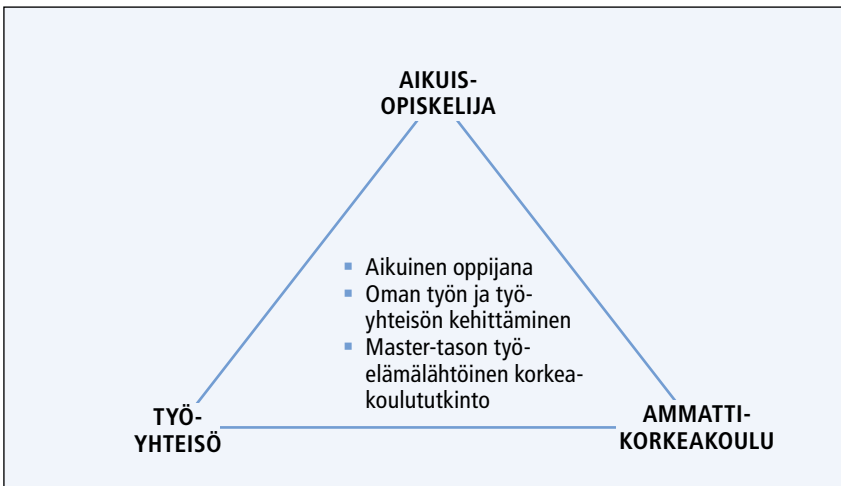
Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen kehittämistyötä koordinoi valtakunnallinen ylempien ammattikorkeakoulututkintojen kehittämisverkosto, joka on saanut opetusministeriöltä rahoituksen vuosille 2007–2009. Verkostossa toimii kuusi kehittämisrengasta, joiden toiminta liittyy opetuksen suunnitteluun, opetuksen toteutukseen, työelämälaheisyyteen, kansainvälisyyteen, laadunvarmistukseen ja tutkijaverkoston rakentamiseen. Opetuksen suunnittelun kehittämisrenkaassa on vertailtu ja haettu yhteisymmärrystä ylempien ammattikorkeakoulututkintojen koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien määrittelytyöhön (Auvinen, Kallioinen & Varjonen 2007; Varjonen & Kallioinen 2008). Kompetenssianalyysin lähtökohtana tulee olla kyseisen ammattialan työelämässä ja sen kehittämisessä tarvittavan osaamisen määrittely, eli perustelut tulee ensisijaisesti hakea korkeakoulun ulkopuolelta.

Ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittamaan voidaan ottaa henkilö, joka on suorittanut soveltuvan ammattikorkeakoulututkinnon tai muun soveltuvan korkeakoulututkinnon ja jolla on vähintään kolmen vuoden työkokemus asianomaiselta alalta. Tämä asettaa oman haasteensa koulutuksen järjestämiselle. Koulutus pitäisi pystyä toteuttamaan siten, että se voidaan suorittaa työn ohessa. Lisäksi opintojen tulisi liittyä luontevasti opiskelijoiden oman työn ja työyhteisön kehittämiseen tai muihin työelämän kehittämistehtäviin.

Opintojen suunnittelussa tulee ottaa huomioon opiskelijan yksilöllinen tilanne sekä aiemmin työssä ja koulutuksessa hankittu osaaminen. Tämä merkitsee henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien laatimista koulutukseen osallistuville ja työssä käyvien aikuisten oppimista hyvin tukevien opetusmenetelmien käyttöä. Pedagogisten ratkaisujen pitää tukea opiskelijan omaa vastuuta, itsenäistä tiedonhankintaa sekä projekti- ja tiimityöskentelyvalmiuksia. Myös työnantajan tulisi kokea tutkinnon suorittaminen ja sen kautta kertyvä osaaminen niin tärkeiksi, että opiskelijalle tarjotaan työajan joustoja tarvittavissa määrin ja pyritään tietoisesti liittämään opinnot ja työyhteisön kehittämistoiminnot toisiinsa. (Luopajarvi 2008, 51.)

1.3 Työelämälähtöisyys ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon haasteena

Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen haasteen voi kuvata kolmikärkisen kolmion kautta (vrt. Rantanen ym. 2008, 166). Koulutusjärjestelmän näkökulmasta kyseessä on Master-tason työelämälähtöinen korkeakoulututkinto. Työelämälähtöisyyteen liittyy myös opintojen suhde oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Kolmas koulutuksen sisäinen haaste on aikuisopiskelijoiden erityistarpeiden ymmärtäminen, mikä asettaa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon aikuiskoulutuksen haasteiden eteen. Kolmikärkisen kolmion kärjen muodostavat aikuisopiskelija oman koulutus- ja työurataustansa kanssa, työelämä omien monisäikeisten osaamisvaatimusten näkökulmasta ja ammattikorkeakoulu ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon järjestäjänä (kuvio 4).



Kuvio 4. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon toteuttaminen opiskelijoiden, ammattikorkeakoulun ja työelämän yhteistyönä

Ylemmän korkeakoulututkinnon onnistuneessa toteuttamisessa vaaditaan toimivaa yhteistyötä opiskelijan, ammattikorkeakoulun ja työyhteisön välillä. Toteutusratkaisuisissa tulee huomioida aikuisten oppimisen erityispiirteet. Lisäksi on pyrittävä aktiivisesti hyödyntämään opiskelijoiden aikaisempaa osaamista ja työkokemusta yhteisessä oppimisessä sekä rakentamaan toimivaa työelämäyhteistyötä, jotta opiskelijoiden opinnot voidaan luontevasti liittää heidän oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen tai muihin työelämän kehittämistehtäviin.

Ammatillinen uudistuminen tulisi nähdä työssä oppimisena eikä vain perinteisenä henkilöstökoulutuksena. Työssä oppiminen on kontekstuaalista eli se liittyy kiinteästi työprosesseihin, jolloin työntekijät voivat oppia työssään kyseenalaistamalla vanhoja käytäntöjä, kokeilemalla ja testaamalla vanhoja menettelytapoja, sekä myös hankkimalla tarvittaessa uusinta tietämystä kehittämisen tueksi. Työssä oppimisen yhteydessä osaamista on tarkasteltava yksilö-, ryhmä- ja koko organisaation ilmiönä, koska ne liittyvät kiinteästi toisiinsa. (Järvinen & Poikela 2001.)

Parhaimmillaan ammatillinen kehittyminen toteutuu omien työtehtävien yhteydessä teorian, käytännön ja kokemusten vuorovaikutuksen kautta. Tämä edellyttää toiminnan avautumista ja uudenlaisten opiskelu- ja oppimisympäristöjen rakentamista työyhteisöjen sisälle. Tehokkaan oppimisen kannalta on tärkeää, että koulutus liittyy kiinteästi oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Työpaikoilla tapahtuva oppiminen poikkeaa yleensä selvästi muodollisen koulutuksen yhteydessä tapahtuvasta oppimisesta. Collinin (2002, 140) mukaan tehokkaimpia oppimistapoja olivat yhteistyö kollegojen kanssa, omien työkokemusten arviointi, itse työn tekeminen, uuden tehtävän haltuunotto, oppiminen työyhteisön ulkopuolella sekä oppiminen muodollisessa koulutuksessa. Aubrey ja Cohenin (1995, ix) tutkimusten perusteella hyödyllisimmät oppimiskokemukset työelämässä liittyivät tapaamisiin luotettavan ja kannustavan mentorin kanssa, työskentelyyn tiukan paineen alla vaativassa projektissa, suuriin epäonnistumisiin ja työtehtävien vaihtoon. Vain harvat pitivät irrallista koulutusta tehokkaana oppimistapana. Tehokkaalle työssä oppimiselle tyypillisiä piirteitä näyttävät siis olevan liittymä päivittäisten työssä vastaan tulevien ongelmatilanteiden ratkaisemiseen, kokemuksellisuus, kontekstuaalisuus eli liittyminen oman työn ja työyhteisön kehittämiseen sekä yhteisöllisyys (Collin 2002, 135).

Työelämälähtöisyyden teema on suomalaisessa koulutuspolitiikassa voimistunut parin viime vuosikymmenen aikana. Tynjälä, Kekäle ja Heikkilä (2004, 6–7) ovat kritisoineet sen käyttöä. Heidän mielestään työelämälähtöinen koulutus olisi kokonaisuudessa työelämän tarpeista lähtevää. Näinhän ei voi olla. Koulutus ei voi toimia vain työelämän ehdoilla vaan nimenomaan uudistaa sitä (Kotila 2000, 143–155). Tynjälä et. al. tarjoavat *työelämälähtöisen* koulutuksen rinnalle käsitettä *työelämäläheinen* koulutus. Koulutus järjestetään yhteistyössä työelämän kanssa, mutta ei puhtaasti työelämän ehdoilla.

Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen suunnittelu voidaan toteuttaa monilta osin innovaatioprosessin tavoin. Ensimmäisen vaiheen muodostaa selvitystyö, joka vaatii systemaattista ja johdonmukaista työtappaa. Seu-

raavana vaiheena on koulutusohjelman toimiluvan hakeminen ja opetus-suunnitelman laadinta, jossa aidosti tulevaisuuteen suuntautuvan uuden ohjelman luominen on keskeinen haaste. Suunnitteluprosessissa tarvitaan yhteisöllisyyttä, moniäänisyyttä ja tiivistä työelämäyhteyttä. (Fränti 2008, 74–75.) Näitä periaatteita seurattiin palveluliiketoiminnan koulutusohjelman suunnittelussa. Käsittelemme seuraavassa luvussa koulutusohjelman suunnittelun vaiheita ja opetussuunnitelmallisia ratkaisuja.

2

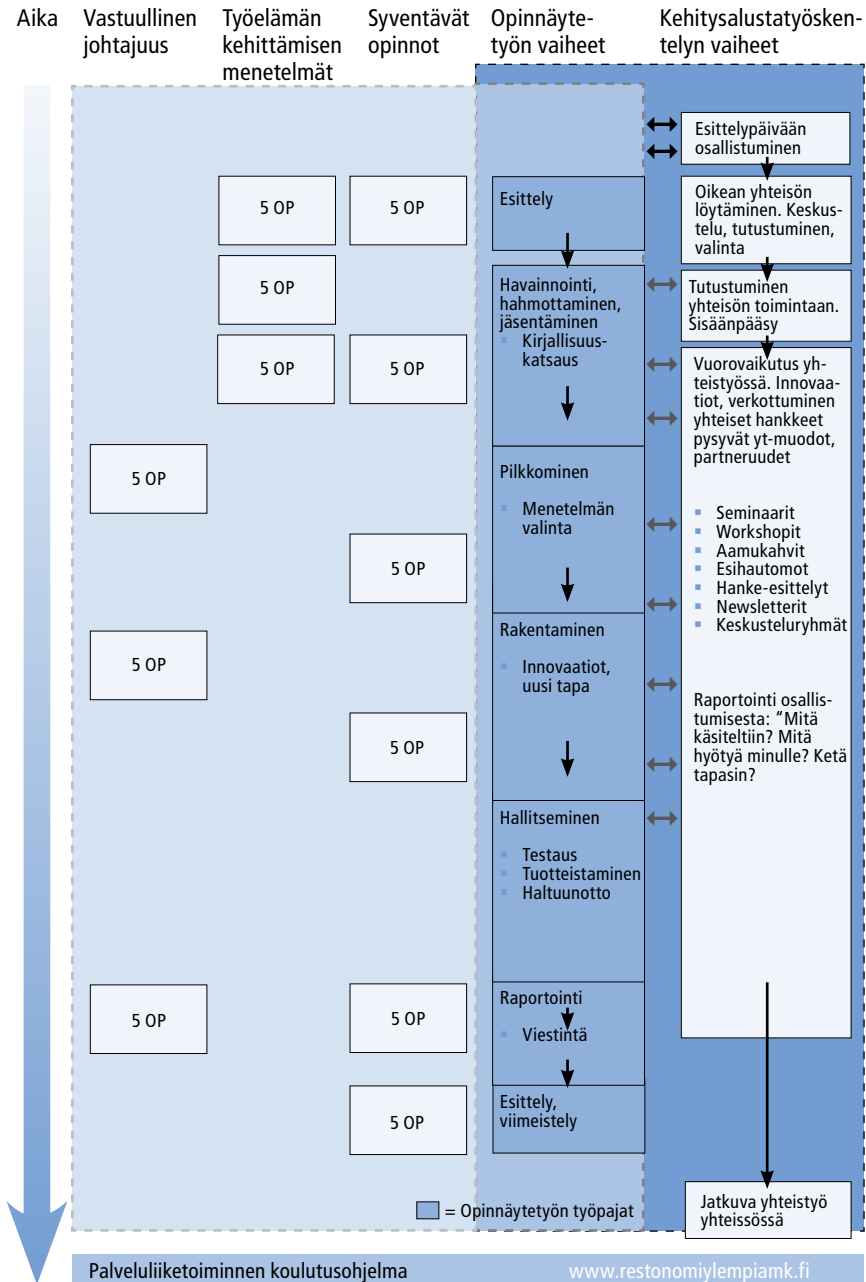
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

■ Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla toimii aktiivisesti valtakunnallinen verkosto, jossa kartoitettiin vuosina 2003-2004 valtakunnallisia ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tarpeita. Selvitystyön tuloksena syntyi ehdotus palveluliiketoiminnan johtamisen jatkotutkinnosta. Erityisesti johtamisosaamisen kehittäminen nähtiin opintojen keskeisenä tavoitteena. Tutkinnon rakenteesta tehtiin yhteinen luonnos ja päätettiin, että kaikki verkoston toimijat hakevat lupaa yhteisen ehdotuksen pohjalta. Kukin ammattikorkeakoulu profiloii hakemuksensa oman alueensa erityispiirteiden mukaisesti. Pääkaupunkiseudulla alan koulutuksen toteutukseen ja arviointiin vaikuttaa olennaisesti alueen hyvä työllisyystilanne. Tämä johtaa siihen, että työpaikkoja vaihdetaan helposti ja osaavalle työvoimalle on paljon kysyntää, mikä vaikeuttaa pitkäjänteisen työelämäyhteistyön rakentumista (vrt. kuvio 4).

Uudenmaan alueella toimivien ammattikorkeakoulujen rehtorit päättivät 2000-luvun alussa jatkotutkintojen hakemisesta ja toteuttamisesta alueellisena yhteistyönä. Tämän päätöksen perusteella Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu, Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Helia (yhdistyivät 2006 HAAGA-HELIA ammattikorkeakouluksi) ja Laurea-ammattikorkeakoulu ryhtyivät syksyllä 2004 rakentamaan yhteistä suunnitelmaa ja toimilupahakemusta palveluliiketoiminnan koulutusohjelmasta.

Suunnittelutyö aloitettiin laajalla ideointityöllä, johon osallistui kaikkiaan 42 henkilöä. Myöhemmässä vaiheessa siirryttiin teemakohtaisiin ryhmiin. Työskentelyn tuloksena syntyi täysin integroitu toteutusmalli, joka ei ollut alkuperäisenä ajatuksena. Koko ohjelma rakennettiin opiskelijoiden oppimisen juonen pohjalle, jonka opinnäyteprosessin ohjauksen pitäisi sitoa yhteen. Opintojaksojen teemat perustuivat perusteelliseen taustatyöhön ja ammattikorkeakoulujen strategiaan valintoihin. Tavoitteena oli tehdä kokonaan uusi koulutusohjelma, joka ei ole kooste vanhoista osista,

kuten esimerkiksi erikoistumisopinnoista. Toteutusratkaisussa pyrittiin tavoittelemaan kokeilevaa otetta (kuvio 5).



Kuvio 5. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opintojen etenemisen kuvaus

Tutkintokoulutuksen tärkeimpänä tehtävänä on kehittää restonomien liiketoimintaosaamista ja palveluyrityksiä. Tässä luvussa kuvataan palveluliiketoiminnan koulutusohjelman ja sen opetussuunnitelman ominaispiirteitä suhteessa alan ammattikorkeakoulu- ja ylempiin ammattikorkeakoulututkintoihin kansallisesti (Palveluliiketoiminnan opetussuunnitelma 2006).

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa opetussuunnitelma-ajattelu, opinnot ja opinnäytetyö liitetään kehitysalustatyöskentelyyn, jonka tavoitteena on tuottaa uutta osaamista, uusia näkökulmia, uusia palveluinnovaatioita ja palvelukonsepteja. Kehitysalustoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kehittämis-, oppimis- ja vuorovaikutusympäristöjä, joissa eri alojen osaaminen, kehittäjät, yritykset, projektit (ja mahdollisesti käyttäjät) kohtaavat. Kehitysalustan tavoitteena on mahdollistaa tiedon ja osaamisen siirtyminen asiantuntijalta ja toimialalta toiselle.

Kehitysalusta koostuu opetussuunnitelman mukaan joukosta eri toimialojen huippuosaamista edustavia yhteisöjä, jotka elävät omaa elämäänsä. Tyypillisiä toiminnan muotoja ovat yhteisön järjestämät seminaarit, aamukahvitilaisuudet ja muut tiedon ja ideoiden vaihtamiseen tähtäävät vuorovaikutuksen muodot. Koulutusohjelman prosessit mahdollistavat ja tukevat opiskelijan liittymistä yhteisöön opintojensa ajaksi. Koulutusohjelman toimijat kokoavat yhteisöt kehitysalustalle, koordinoivat kehitysalustan toimintaa ja yhteistyösuhteita yhteisöihin, ohjaavat opiskelijat opinnäytetyölleen relevantteihin yhteisöihin, ohjaavat ja valmentavat/tukevat opiskelijaa, opinnäytetyön prosessia sekä seuraavat opiskelijan liittymistä yhteisöön tai yhteisöihin. Kehitysalusta liittyy opiskelijat yhteisöihin vähintään opintojen ajan. Tavoitteena on kuitenkin, että opiskelija ja hänen yrityksensä jatkavat toimimista yhteisön osana myös opintojen päätyttyä (Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma 2006, 8–9).

Perinteisesti erilaiset innovaatio- ja kehitysalustat kokoavat alueellisesti toimijoita, korkeakouluja ja yrityksiä yhteen tai toimivat yhtä toimialaa yhdistävänä kehitysympäristönä. Erotuksena moniin muihin kehitys- ja innovaatioalustatoteutuksiin tämä palveluliiketoiminnan toimintamalli suuntautuu ulospäin, muihin yhteisöihin. Nämä yhteisöt voivat olla muita aloja edustavia korkeakoulun sisäisiä yksiköitä (esimerkiksi Laurea-ammattikorkeakoulun Well Life Center) tai korkeakoulujen ulkopuolisia tiedon tuottamisen yhteisöjä (esimerkiksi Tulevaisuuden tutkimuksen keskus). Tätä kautta opinnäytetyöskentely saa uusia näkökulmia.

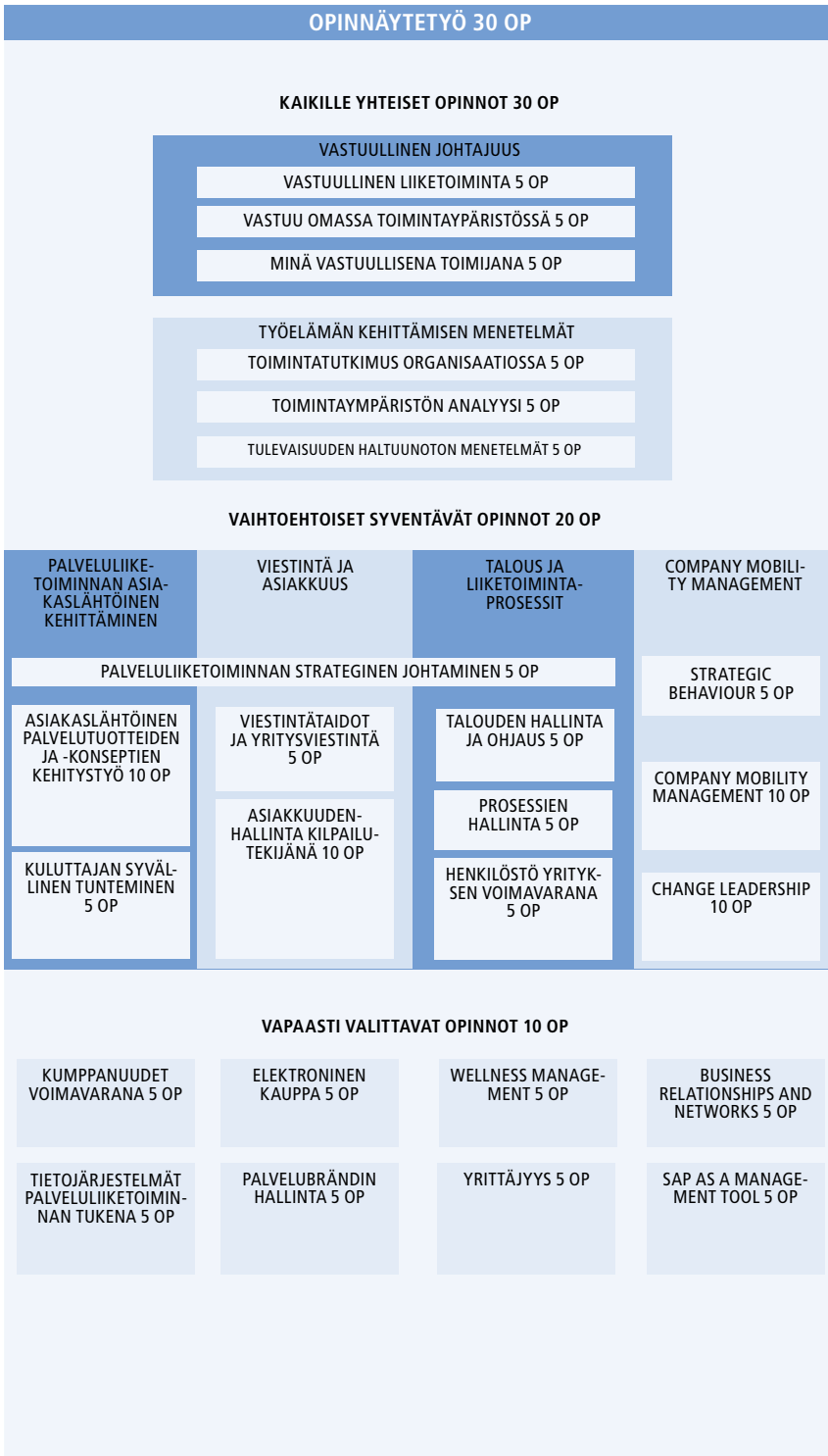
Opetussuunnitelman mukaan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö on tyypillisesti palveluliiketoiminnan kehittämishanke, joka nivoutuu kiinteästi oman yrityksen toiminnan kehittämiseen. Opinnäytetyö voi olla tutkimus- tai kehittämistehtävä, joka parantaa opiskelijan

ammattitaitoa ja palvelee työelämän kehittämistarpeita. Kehittämistehävän luonteinen opinnäytetyö voi olla uusi tai entistä parempi työtapa, tuote, menetelmä, tapahtuma tai taiteellinen työ. Opinnäytetyö saattaa olla myös kehittämissuunnitelma tai muu suunnitelma tai alaa eteenpäin vievä selvitys kehittämisehdotuksineen. Opinnäytetyö voi kohdistua yksittäiseen yritykseen ja yrityksen toiminnan kehittämiseen, jonka lisäksi opinnäytetyöllä tulee olla yleistettävissä oleva alaa edistävä merkitys.

Perusrakenteena palveluliiketoiminnan opetussuunnitelmassa käytettiin valtakunnallisessa verkostossa kehitettyä mallia, jossa opintojaksojen minimikoko on 5 op. Opetussuunnitelma koostuu kaikille yhteisistä opinnoista, neljästä vaihtoehtoisesta syventävien opintojen opintokokonaisuudesta (palveluliiketoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen, viestintä ja asiakkuus, talous ja liiketoimintaprosessit, Travel Demand Management) sekä vapaasti valittavista opintojaksoista (kuvio 6).

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa oppimisprosessi on tulevaisuussuuntautunut tutkimisen ja kehittämisen prosessi, jonka aikana osaamista kehitetään hakemalla järjestelmällisesti vastausta sellaisiin kysymyksiin, joita ei voida ratkaista pelkästään aikaisemmin hankitun tiedon ja osaamisen varassa. Oppiminen nähdään uuden tiedon ja osaamisen luomisen tapana, joka liittyy oppimisen osaksi alan ja alueen innovaatio-toimintaa.

Osaamisen kehittymisen perustana toimii osaamista rikastava yhteisö ja kehitysalusta, joka kiinnittää innovatiivisia yksilöitä ja yhteisöjä toisiinsa. Kyseessä on jaetun asiantuntijuuden yhteisö, jossa oppijan rooli on asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana toimiminen. Osaamisen kehittämisen voimavaroja ovat luovuutta ja tavoitteellisuutta suosiva oppimiskulttuuri, asiantunteva ohjaus ja opetus sekä osaamisen kehittymistä tukeva oppimisympäristö. Tavoitteena on saavuttaa osaaminen, joka on käyttökelpoista osaamisintensiivisessä palveluorganisaatiossa. Tällaisissa organisaatioissa johtamisen edellytyksenä on vastuullinen ja tulorientoitunut kulttuuri, joka perustuu tilan antamiseen yksilön luovuudelle. (Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma 2006.) Koulutusohjelman ominaispiirteet tarvitsevat rinnalleen myös arviointia.



Kuvio 6. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman koulutuksen rakenne

3

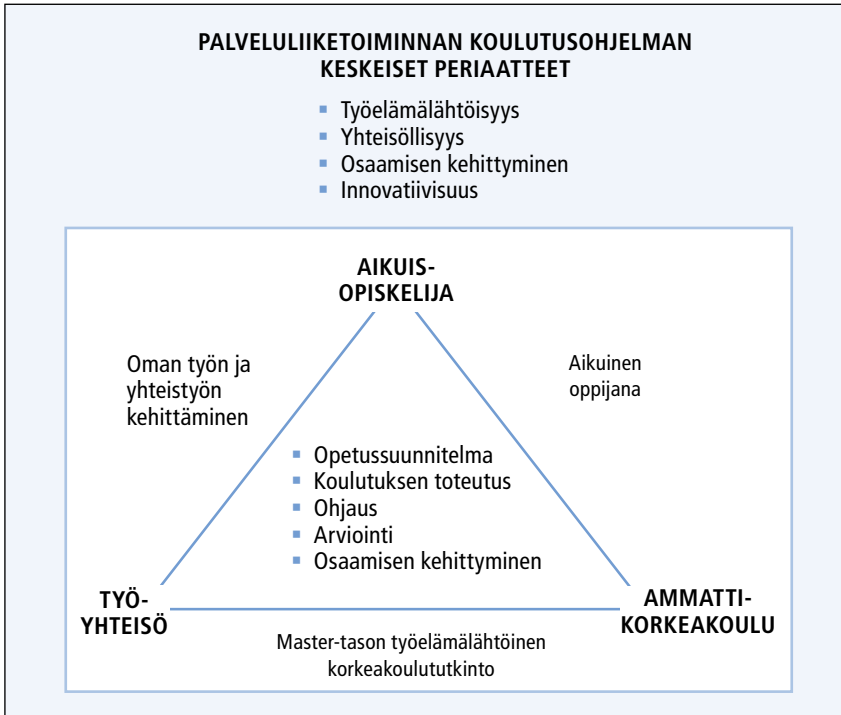
Arvioinnin viitekehys ja toteutus

■ Arvioinnissa selvitettiin koulutusohjelman toimivuutta johdon, opetushenkilöstön ja opiskelijoiden näkökulmasta. Keskeisiä arviointia ohjaavia kysymyksiä olivat:

1. Miten koulutusohjelman keskeiset periaatteet toteutuvat ja näkyvät käytännössä?
 - Työelämälähtöisyys
 - Osaamisen kehittyminen
 - Yhteisöllisyys
 - Innovatiivisuus
2. Miten palveluliiketoiminnan koulutusohjelma vastaa ylemmille ammattikorkeakoulututkinnoille asetettuihin tavoitteisiin
 - Markkinoinnin ja opiskelijarekrytoinnin toteutuminen
 - Opetussuunnitelman muodostamisprosessi, pedagogiset ratkaisut ja näiden toimivuus
 - Työelämälähtöisyyden toteutuminen
 - Laadunvarmistus
 - Ammattikorkeakoulujen verkostoyhteistyö toimintatapana
3. Miten palveluliiketoiminnan koulutusohjelma liittyy ammattikorkeakoulun alueelliseen, kansalliseen ja eurooppalaiseen toimintaympäristöön?

Arvioinnin toteuttamisen viitekehys on esitetty kuviossa 7. Arviointia ohjaavina tekijöinä olivat ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon yleiset piirteet (aikuinen oppijana, maisteritason käytännönläheinen korkeakoulututkinto sekä opintojen liittyminen oman työn ja työyhteisön kehittämiseen) sekä palveluliiketoiminnan koulutusohjelman keskeiset periaatteet (työelämälähtöisyys, yhteisöllisyys ja innovatiivisuus). Arvioitavina osa-alueina olivat

kirjoitettu opetussuunnitelma, koulutuksen toteutus, oppimisen ohjaus, osaamisen arviointi ja osaamisen kehittyminen (kuvio 7).



Kuvio 7. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman arvioinnin viitekehys

Arviointi toteutettiin keväällä 2008. Sen toteuttajina olivat yliopettaja Hannu Kotila HAAGA-HELIA Ammatillisesta opettajakorkeakoulusta ja erikoissuunnittelija Pekka Auvinen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta. Arvioinnissa pyrittiin kehittämishdotuksilla tukemaan opetussuunnitelman jatkokehittelyä. Se käynnistyi prosessin suunnittelulla 19.11.2007 edustajien kanssa sekä koulutusohjelman toimintaa kuvaavien asiakirjojen ja Moodle-oppimisalustan materiaalin tarkastelulla. Tältä pohjalta laadittiin marraskuun 2007 lopulla arvioinnin viitekehys ja opiskelijakyselyn väittämät. Opiskelijakyselyä korjattiin saadun palautteen perusteella kohdistumaan koulutuksen vaikuttavuuden arviointiin ja osaamisperustaan. Helmi-maaliskuussa 2008 oli vuorossa tiedonkeruuvaihe ja samalla käynnistettiin arvioinnin tulosten raportointi.

Tiedonkeruuvaiheen tärkeimpiä osakokonaisuuksia olivat opetussuunnitelmaan ja koulutuksen toteutukseen liittyvän materiaalin tarkastelu, verkkokyselyt opiskelijoille (ks. liite 1) sekä eri ryhmien haastattelut 7.2., 8.2. ja 13.3.2008 (ks. liite 2). Arvioinnin toimenpiteiden ajoittuminen on esitetty taulukossa 2.

	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Arvioinnin yksityiskohtainen suunnittelu yhdessä arvioinnin tilaajien kanssa								19,11 Hki																															
Tausta-aineistoihin tutustuminen																																							
Arvioinnin suunnittelu									29,11 Jns						8,1 Jns	16,1 Hki																							
Verkkokysely opiskelijoille 14.-26.1.2007																																							
Arviointivierailu to 7.2.-pe 8.2.2008																			7,2 Hki																				
Arvioinnin tulosten analysointi ja kehittämisehdotusten laadinta																																							
Arviointitulosien esittely 5.5.2008																																							
Loppuraportin laadinta ja julkaiseminen																																							

Taulukko 2. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman arvioinnin toimintojen ajoittuminen.

Haastattelujen pohja-aineistoksi ja mahdollisimman kattavan kokonaiskuvan saamiseksi toteutettiin tammikuun lopussa 2008 opiskelijoille suunnattu verkkokysely. Kyselyssä oli yhteensä 48 väittämää, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan opetussuunnitelman toteutumista. Väittämien sisältö oli johdettu arvioinnin viitekehysten pohjalta. Väittämät jakautuivat viiteen teemaan, jotka olivat opetussuunnitelma, koulutuksen toteutus, oppimisen ohjaus, osaamisen arviointi ja osaamisen kehittyminen

Helmikuun haastattelut toteutettiin HAAGA-HELIAN Pasilan toimipaikassa sekä maaliskuussa Haagan toimipisteessä. Haastatteluihin osallistui yhteensä 12 opettajaa ja neljä syksyllä 2006 ja neljä syksyllä 2007 opintonsa aloittanutta opiskelijaa. Ensimmäisenä haastateltavana oli 4 opinnäyteohjaajien ryhmä, toisena 4 opettajan pienempi ryhmä ja kolmantena koordinaatioryhmän 4 jäsentä. Kunkin opettajaryhmän haastattelun kesto oli 1 tunti. Alun perin suunniteltu työelämän yhteistyökumppaneiden haastattelu ei toteutunut. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Kokonaisuutena kyselyyn vastanneiden ja haastatteluihin osallistuneiden joukkoa voidaan pitää hyvin edustavana otoksena arvioinnin kohteena olevasta yhteisöstä. Yhteistyökumppaneiden haastattelut olisivat todennäköisesti tuoneet lisää syvyyttä erityisesti työelämäelämäyhteyksien toimivuuden arviointiin.

4

Arvioinnin tulokset

■ Arviointityön keskeisiä teemoja olivat 1) opetussuunnitelma, 2) koulutuksen toteutus, 3) oppimisen ohjaus, 4) osaamisen arviointi ja 5) osaamisen kehittyminen. Arvioinnin tulosten käsittely on jaoteltu tämän jäsenyyksen pohjalta. Tulosten kuvauksessa prosenttiluvut esitetään selkeyden vuoksi pyöristettyinä kokonaislukuina ilman desimaaleja.

4.1 Vastaajien taustatiedot ja koulutukseen hakeutumisen syyt

Opiskelijakyselyyn vastasi kaikkiaan 49 opiskelijaa, joista 27 oli aloittanut opintonsa vuonna 2006 ja 22 vastaajaa vuonna 2007. Vuoden 2007 lopussa palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa oli kaikkiaan 79 opiskelijaa (AMKOTA), joten vastausprosentti oli 62 % (taulukko 3). Vastaajat jakautuivat suhteellisen tasaisesti vuonna 2006 ja vuonna 2007 aloittaneiden kesken. Lähes kaikki vastaajista oli töissä koulutusohjelmaa vastaavalla alalla ja opiskeli työn ohessa. Lähes 60 % vastaajista työskenteli johtotehtävissä. Loput olivat pääasiassa asiantuntijatehtävissä.

VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	KPL	%
Olen aloittanut YAMK-opintoni		
vuonna 2006	27	55 %
vuonna 2007	22	45 %
Olen tällä hetkellä		
töissä opintojani vastaavalla alalla ja opiskelen työn ohella	46	94 %
työssä muulla kuin opintojani vastaavalla alalla ja opiskelen työn ohessa	3	6 %
opintovapaalla nykyisestä työstäni		0 %
päätoiminen opiskelija		0 %
Nykyinen työtehtäväni		
yllin johto (esim. toimitusjohtaja, hotellin johtaja)	6	12 %
yksikön johtaja (esim. ravintolapäällikkö)	18	37 %
esimies (esim. vuoropäällikkö)	4	8 %
asiantuntija	19	39 %
työntekijä	2	4 %
en ole tällä hetkellä työsuhteessa		0 %
Yhteensä	49	

Taulukko 3. Yhteenveto vastaajien taustatiedoista

Perustietoja taustoittamaan opiskelijoilta kysyttiin taustatietojen lisäksi syitä koulutukseen hakeutumiseen. Vastauskenttä oli pakollinen, joten tuloksia voi arvioida perusteluiden näkökulmasta sekä lukumäärien pohjalta. Merkittävin peruste koulutukseen hakeutumisessa oli uralla eteneminen. Uralla etenemiseen liittyviä perusteluja oli 25 kappaletta. Toinen perustelu liittyi itsensä toteuttamiseen ja osaamisen päivittämiseen. Näitä mainintoja oli 21. Kolmas ryhmä tavoitteli verkostoitumista työelämässä, josta oli kolme mainintaa.

Uraan liittyvät motiivit korostivat välineellisyttä. Koulutukseen hakeuduttiin etenemismahdollisuuksien varmistamiseksi. Tällä on omat vaikutuksensa koulutuksen toteutukseen ja työelämäläheisyyteen. Opiskelijoiden sitoutuminen omaan sen hetkiseen työtehtävään ja työpaikkaan on ohuempaa, jos mielessä on jo uralla seuraavat tehtävät tai uusi työpaikka.

Saadakseni enemmän mahdollisuuksia hakea työpaikkoja, joihin vaaditaan ylempi tutkinto. Ja syventääkseni osaamistani omalla toimialueellani, eväitä arkeen ja kehittämistyöhön.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Odotin että koulutus tarjoaisi uusia näkökulmia ja antaisi virikkeitä ja eväitä tuleviin haasteisiin ja kovenevaan kilpailuun...

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Halusin lisää alan koulutusta, jotta voin hakeutua haastavanpiin tehtäviin urakehitykseni kannalta.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Halu kehittää omaa osaamista. Halu päästä eteenpäin koulutuksen myötä.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Haen pätevyyttä ylempää korkeakoulututkintoa vaativiin työtehtäviin julkisella sektorilla.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Toinen merkittävä motiivi oli itsensä toteuttaminen, osaamisen päivittäminen, osaamisen syventäminen, uuden tiedon saaminen. Tähän liittyvät perustelut tukeutuivat nopeaan työelämän muutokseen ja sitä kautta nousseeseen paineeseen päivittää omaa osaamistaan.

Päivittämään tiedot tämän alan trendeistä, hakemaan uutta tietoa oman alan johtamisesta.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Kertaamaan asioita. Oppimaan uutta.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Oma-aloitteisesti. Halusin haistella uusia tuulia ja siten oppia uutta.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Halu kehittyä omalla alalla, saada uutta tietoa ja mahdollisuus parantaa omaa ammatillista pätevyyttä.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Haluan kehittää ammattitaitoani. Saada uusia vaikutteita eri tai saman alan ihmisiltä. Halu kehittää omaa työtäni. Saada uusi tutkinto. Vaihtelua työelämään. Sopi hyvin elämäntilanteeseen.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Opiskelu kannattaa aina. Työssäni tarvitsen aina uutta näkökulmaa ja itsensä kehittäminen opiskelemalla on hyvä keino saa ajatuksia pois vanhasta ja myös miettiä asioita joskus pintaakin syvemmältä, tutkimuksellisuuden korostaminen.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Kolmas perustelu koulutukseen hakeutumiseen on työelämässä verkostoituminen ja kontaktien lisääminen. Siitä oli kuitenkin vain kolme mainintaa.

Halu kehittyä työssä, verkostoituminen, uudet tuulet

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Omien tietojen ja taitojen päivittäminen, uusien ideoiden hakeminen ja verkostoituminen muiden alan ammattilaisten kanssa.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

1. Haen lisää tietoa/osaamista 2. Haen ylempää tutkinnon tasoa 3. Haluan verkostoitua.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Myös haastatteluissa tuli selkeästi ilmi koulutuksen rooli. Työelämä-läheisyys oli tärkeä arvo, mutta sitoutuminen omaan työpaikkaan oli monisyisempi.

Sitten kun tää ei ole riippuvainen sun työntajasta tää koulutus. Mikä on ollu varmaan ihmisillä ittelläkin vähä silleen kyllähän sitä voi työnkautta hakeutua MBA-koulutuksiin tai johtamiskoulutuksiin. Mutta tää ei sido sua siihen työnantajaan, että tota toisaalta jos ei työpaikalla ole mahdollisuuksia semmisiin. Sitoutumattomuus on tässä yks hyvä asia.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Et semmosii mitä muilta opiskelijoilta on kuullu ni ku kuitenkin koko ajan lukee itseään kehittää itseään ja roikkuu netissä ni miks ei käyttäs sitä aikaa hyödyksi ja opiskelis ja hankkis kunnon tutkintoa. Ku rääppii sieltä täältä.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Nii se on tosiasia, et me ollaan tästä kauheen innoissaan ite! Mut ei ne siellä työpaikalla oo. Me aina puhutaan, et nähdään sitte ja tehdään yhdessä, mut ei niillä meidän esimiehillä valitettavasti oo niin paljoa aikaa ehkä kaikilla ainakaan. Varmasti joillakin on, mut vois kuvitella et ei kaikilla. Se että häiritään esimiehiä tai työkavereita tämän opiskelun kanssa ni pitäs minimoida. Ehkä meidän pitäs kerta vuoteen pitää sellainen raportointisessio kaikesta siitä, mitä me ollaan vuoden aikana tehty, esimiehelle.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Kyselyyn vastanneiden taustatietojen perusteella kyseessä on vaativissa tehtävissä työskentelevä opiskelijaryhmä, joka suorittaa opintojaan työn ohessa. Keskeisimmät perustelut koulutukseen hakeutumiselle olivat uralla eteneminen, osaamisen kehittäminen ja verkostoituminen. Nämä samat teemat nousivat esille myös haastatteluissa.

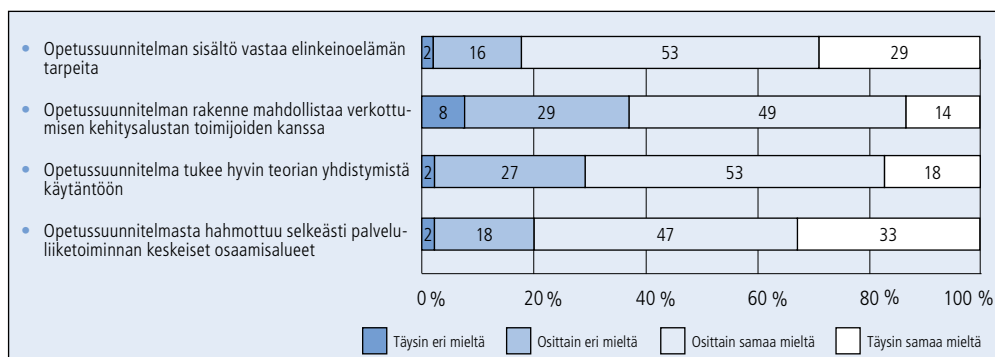
Olen tottunut työ ohessa opiskeluun; myös restonimitutkinnon tein monimuotona työhessä ja iltakurssin ja näin päin pois. Liekö se sitten joku elämäntapa. Säännöllisin ajoin tulee elämässä tarve koulututtautua. Mutta eihän se tietysti ole pelkästään se oma halu, vaan työelämässä sitä päivitystä tarvii. Jos meinaa menestyä niin ei auta jäädä odottelemaan, että joku jotain koulutusta järjestää. Pitää olla oma aktiivisuutta.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Vaativan työn ja opintojen yhdistäminen aiheuttaa haasteita opintojen järjestämiselle ja opintojen suorittamiselle erityisesti, koska opintojen liittyminen oman työn ja työyhteisön kehittämiseen ei näytä kaikkien kohdalla olevan kovinkaan vahva.

4.2 Opetussuunnitelma

Kyselyn tulosten perusteella opiskelijat vaikuttavat olevan tyytyväisiä opetussuunnitelmaan. Opetussuunnitelman sisältö vastaa heidän mielestään hyvin työelämän tarpeita ja palveluliiketoiminnan keskeiset osa-alueet hahmottuvat hyvin. Myös teorian ja käytännön yhdistyminen on valta-osan mielestä luontevaa. Eniten kehittämistoiveita kohdistui siihen, miten hyvin opetussuunnitelman rakenne mahdollistaa verkottumisen kehitysalustan toimijoiden kanssa (kuvio 7).



Kuvio 7. Opiskelijoiden (N=49) käsitys opetussuunnitelmasta

Myös kyselyjen avoimen palautteen ja haastattelujen perusteella vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä opetussuunnitelmaan. Opetussuunnitelmassa ja koulutuksessa keskitytään opiskelijoiden mielestä palveluliiketoiminnan osaamisen kannalta olennaisiin asioihin ja tulevaisuuden haltuunottoon.

Hyvä kokonaisuus, kun otetaan huomioon opinto-ohjelman tuoreus. Kehitystä ilmenee jatkuvasti.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Mielestäni ylemmän palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on onnistunut koulutuskokonaisuus keskittyen ajankohtaisiin asioihin, tulevaisuuden haasteisiin alalla ja yleisesti, rakennemuutoksen tuomiin haasteisiin koko maassa ja muutenkin antaen tarvittavan tietojen päivityksen aikuisopiskelijoille. ...

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Kurssit ovat olleet erittäin mielenkiintoisia ja uskon vakaasti, että niistä on myös tulevaisuudessa hyötyä itselleni. Olen oppinut hirveästi uusia asioita! Olen tosi tyytyväinen, että tulin opiskelemaan ja olen suositellut koulutusohjelmaa jo muillekin.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Palveluliiketoiminnan tärkeät osa-alueet on tuotu hyvin esille ja oppimistavoitteet ovat kovat.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Selvästi haasteellisempia caseja kyetään käymään läpi. Monitasoisemmin noita ongelmia, laskentatoimen ja johtamisen linkitystä voidaan käydä läpi. Mutta kahden ryhmän välillä on selvä laatuero.

Haastattelu, tuntiohjaaja

Kehitysalustatyöskentelyllä on kirjoitetun opetussuunnitelman perusteella merkittävä rooli opinnoissa. Sen tavoitteena on tuottaa uutta osaamista, uusia näkökulmia, uusia palveluinnovaatioita ja palvelukonsepteja. Kehitysalustan tavoitteena on mahdollistaa tiedon ja osaamisen siirtyminen asiantuntijalta toiselle, toimialalta toiselle (Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma 2006, 8). Hyvän perusidean lisäksi kehittämishanketyöskentely vaatii vielä jatkokehittelyä.

Kehitysalustan idea leijuu ilmaan. Pitäisi olla lisää ohjeita [kuinka toimia].

Haastattelu, 2007 aloittanut opiskelija

... Kehitysalustatyöskentelyä pitäisi muuttaa ”pakko käydä tilaisuuksista” esimerkiksi verkon välityksellä toimivaksi keskusteluksi ja ajatusten vaihdoksi ...

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Kehitysalustan toiminta vie sen hyödyllisyyteen nähden aivan liikaa aikaa. Opettajat ovat asiantuntijoita ja erittäin hyviä, siitä iso plussa HAAGA-HELIALLE!

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Lisää työelämän esimerkkejä opintoihin.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

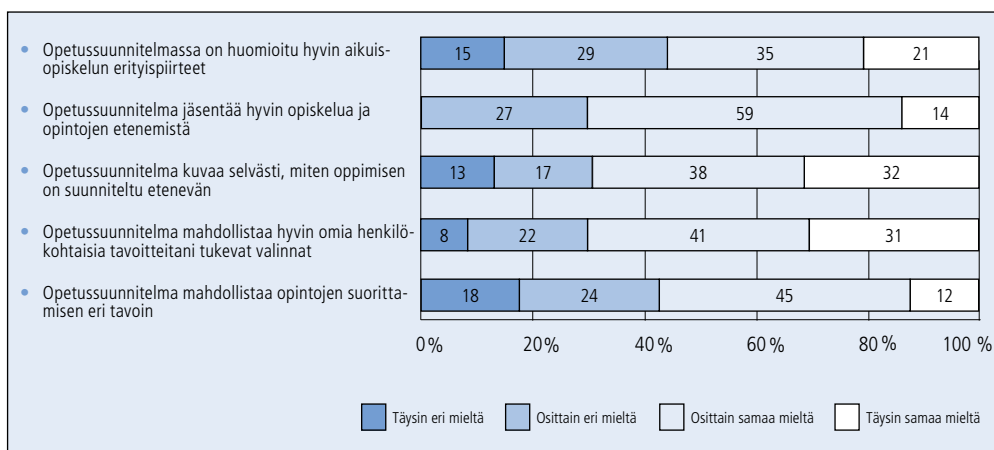
Lisää vieraita luennoitsijoita liike-elämästä kehitysalustojen sijaan, siitä olisi enemmän hyötyä.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Teoria ja käytännön työelämän yhteensovittamisessa on haastetta vielä; miten ne saada lähemmäksi?

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Kyselyssä ja haastatteluissa tiedusteltiin myös opiskelijoiden käsityksiä siitä, miten hyvin opetussuunnitelma kuvaa oppimisprosessin suunniteltua etenemistä ja miten hyvin aikuisopiskelijoiden erityispiirteet ja tarpeet on huomioitu opetussuunnitelmassa. Kyselyn mukaan opetussuunnitelma jäsentää hyvin opintojen ja oppimisprosessin etenemistä ja mahdollistaa henkilökohtaisia tavoitteita tukevat valinnat. Lähes puolet vastaajista toivoi enemmän vaihtoehtoisia suoritustapoja opintojen suorittamiseen ja aikuisopiskelijoiden erityispiirteiden parempaa huomioimista (kuvio 8). Samat näkemykset nousivat esille myös haastatteluissa.



Kuvio 8. Opiskelijoiden (N=49) käsitys opetussuunnitelmasta

Myös kyselyn avoimissa palautteissa ja haastatteluissa eniten kritiikkiä sai se, miten hyvin aikuisopiskelijoiden erityispiirteet oli huomioitu opetussuunnitelmassa sekä mahdollisuus suorittaa opinnot eri tavoin. Valinnaisuus näyttää toteutuvan paremmin opintojaksovalintojen kohdalla kuin sen suhteen, onko opintojaksojen suorittamiselle vaihtoehtoisia tapoja. Aikuisopiskelijoille tämä vaihtoehtoiset suoritustavat voivat olla opintojaksojen valinnaisuutta tärkeämpiä.

Liian vähässä ajassa joutuu tekemään paljon, ajanpuute.

Haastattelu, 2007 aloittanut opiskelija

Lähiopetustunteja voisi keskittää enemmän viikonloppuihin ja iltapäiviin. Suurin osa opiskelijoista joutuu tekemään valtavia sumplauksia työpaikalla, jotta pääsee osallistumaan keskellä viikkoa tapahtuviin opetuspäiviin. Kaikilla työpaikka ei tue opintoja ”vapaapäivinä”.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Koulutuksessa ei oteta riittävästi huomioon ihmisten erilaisia elämäntilanteita, ja sitä että olemme aikuisopiskelijoita jotka käyvät usein töissä opiskelujen ohella.

Varsinkin erilaiset sanktiot läsnäolopakon suhteen tai etätöiden palauttamiseen aikataulussa ovat kyseenalaisia. Jos sanktioita pitää olla aikuisilla ihmisillä, ne pitäisi olla ainakin kohtuullisia, ei niin, että arvosana tippuu numerolla jos työ palautetaan päivän myöhässä ...

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Pakolliset läsnäolot tuntuvat aikuisesta hieman oudoilta. Päätyöni on kuitenkin työnteko, ei opiskelu. Toki ymmärrän, että on tunteja, joilta ei voi olla pois mutta joskus on vaan pakko. Tällaisesta rangaistaan kohtuuttomasti, kuten tästä monta kirjaa jne.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Opetussuunnitelman ja koulutuksellisten ratkaisujen kehittyminen näkyy myös opiskelijoiden vastauksissa. Uuden opetussuunnitelman kehittäminen on jatkunut koko ajan.

Kehittyy aikaa myöden.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Mielestäni koulutuksen aloituksen jälkeen opetussuunnitelmaan on tullut lisäyksiä lyhyelläkin varoitussajalla. Esim. posterien tekemisestä ja hankekirjoittamisesta ei ollut alun perin tietoa. Nyt tuntuu siltä, että vaatimustaso kasvaa koko ajan.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Vuosina 2006 ja 2007 opintonsa aloittaneiden ryhmien vastaukset olivat opetussuunnitelmaa koskevien väittämien osalta pääosin samankaltaisia. Selvin ero liittyi opiskelijoiden henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumisen mahdollistavaan valinnaisuuteen. Vuonna 2006 aloittaneista vain 56 % piti valinnaisuutta riittävänä. Vuonna 2007 aloittaneista tyytyväisiä oli 91 %.

Kyselyn ja haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opetussuunnitelma on laadittu perusteellisen taustavalmistelun ja laajan yhteisöllisen prosessin tuloksena. Opetussuunnitelman taustana oli alan valtakunnallisessa verkostossa tehty pohjatyö, jonka pohjalta kahden ammattikorkeakoulun henkilöstö on jatkanut työskentelyä. Opetussuunnitelmadokumentit kuvaavat hyvin opintojen rakennetta ja oppimisen suunniteltua etenemistä.

Koulutusohjelman tavoitteena olevaa osaamista ei ole kuvattu niin selkeästi, että sen perustella voitaisiin arvioida tutkinnon osaamistavoitteiden saavuttamista. Opetussuunnitelman rakennetta kuvaava kaavio on kuitenkin selkeä ja sen perusteella on mahdollista päätellä koulutusohjelman keskeiset osaamisalueet. Kompetenssimäärittysten ja kuvausten lisäksi aikuisopiskelijoiden erityispiirteiden huomioiminen ja vaihtoeh-

toisten opintojen suoritusstapojen mahdollistaminen vaativat kehittämistä. Kokonaisuutena opetussuunnitelmadokumentit, kysely ja haastattelut antavat vaikutelman hyvin perustellusta, työelämälähtöisestä ja huolella laaditusta opetussuunnitelmasta.

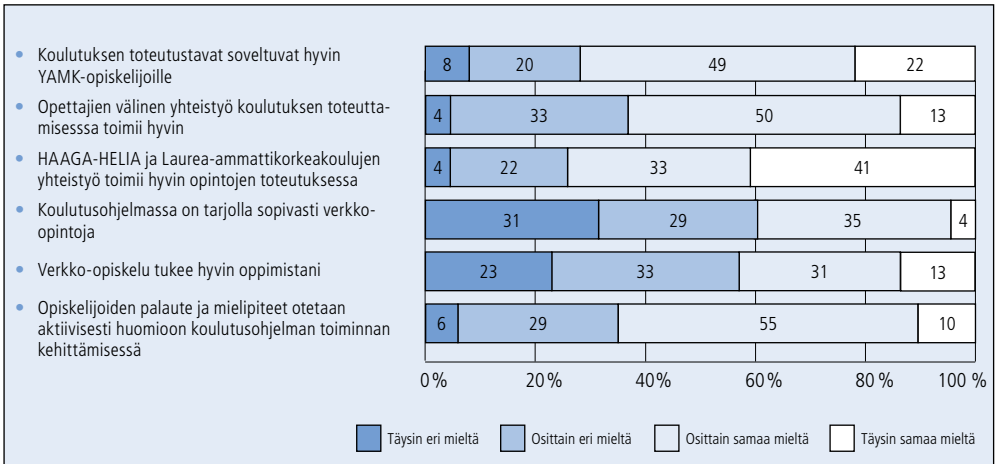
4.3 Koulutuksen toteutus

Koulutuksen toteutusratkaisuihin kohdistui huomattavasti enemmän kritiikkiä kuin opetussuunnitelmiin (kuvio 9). Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuksen toteutustavat soveltuvat hyvin YAMK-opiskelijoille. Syksyllä 2007 aloittaneet olivat kuitenkin kokonaisuutena selvästi tyytyväisempiä kuin vuotta aikaisemmin aloittaneet. Myös haastattelulausunnot tukivat tätä havaintoa. HAAGA-HELIA:n ja Laurea-ammattikorkeakoulujen yhteistyö vaikuttaa toimivan hyvin opiskelijoiden näkökulmasta. Noin kolmasosa vastaajista toivoi opettajien yhteistyön paranemista ja opiskelijoiden mielipiteiden parempaa huomioimista koulutuksen kehittämisessä.

Eniten kritiikkiä kohdistui verkko-opintoihin. Molemmat ryhmät olivat tyytymättömiä verkko-opintojen määrään ja siihen, miten hyvin verkko-opinnot olivat tukeneet heidän opiskeluaan. Haastattelussa osa opiskelijoista toivoi erillisiä verkkokursseja, osa taas selkeää yhteistyöskentelyä lähiopetuspäivinä. Neuvottelussa koulutuksen vastuuhenkilöiden kanssa kävi ilmi, että kokonaisia verkkokursseja ei ole lähdetty toteuttamaan, vaan myös henkilökohtaisten tapaamisten kautta pyritään mahdollistamaan yhteisöllisyyden muodostuminen ja innovaatioiden syntyminen.

Koulutus on hyvää, luennot ovat hyviä, toivoisin vain lisää verkkokursseja.

Haastattelu, 2007 aloittanut opiskelija



Kuvio 9. Opiskelijoiden (N=49) käsitys koulutuksen toteutustavoista ja niiden toimivuudesta

Opiskelija- ja opettajahaastatteluissa kävi ilmi, että opettajat olivat sitoutuneet eri tavoin koulutusohjelman toteuttamiseen. Haastateltujen perusteella opettajien kesken oli erilaisia näkemyksiä koulutuksen vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

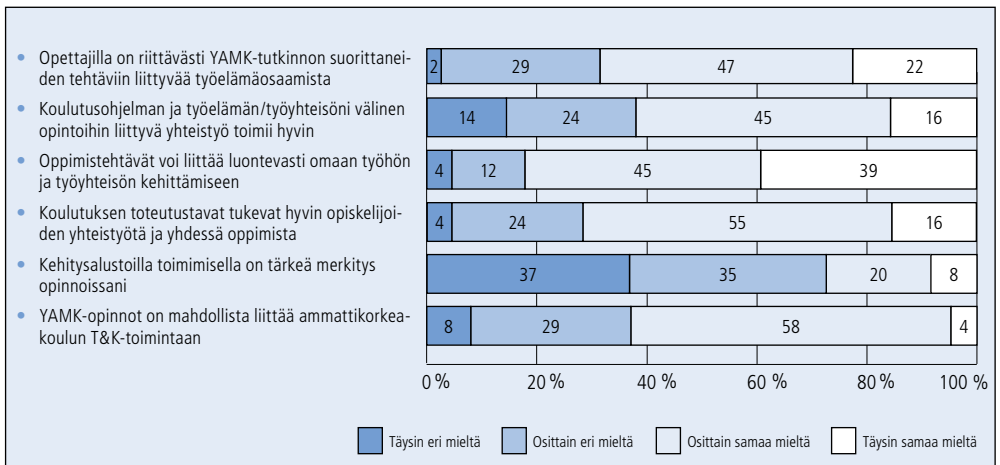
Opetuksen taso eli opettajan pätevyys ja mitä hän vaatii ikävä kyllä vaihtelee. Jotenkin pitäisi saada yhtenäisempi linja.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Mielestäni olemme 'kasvoton' joukko, joka jää kouluttajille melko vieraaksi.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Kyselyn perusteella ammattikorkeakoulun, opiskelijan ja työelämän välisen yhteistyön toimivuutta pidettiin pääosin hyvänä. Molempien ryhmien opiskelijat ovat tiiviisti mukana työelämässä ja erityisen positiivisesti he suhtautuivat siihen, miten hyvin oppimistehtävät on mahdollista liittää omaan työhön ja oman työyhteisön kehittämiseen. Reilu kolmannes vastaajista oli tyytymätön koulutusohjelman ja työelämän välisen opintoihin liittyvän yhteistyön toimivuuteen. Myös kehitysalustoilla toimiminen oli jäänyt suurelle osalle vieraaksi (kuviot 9 ja 10). Vuonna 2006 aloittanut selvästi vuotta myöhemmin aloittanutta ryhmää kriittisemmin opettajien yhteistyön toimivuuteen sekä mahdollisuuteen liittää opinnot ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistoimintaan.



Kuvio 10. Opiskelijoiden (N=49) käsitys koulutukseen liittyvästä työelämäyhteistyöstä

Opiskelijoiden mielestä kehitysalustan idea on hyvä, mutta sitä on kuitenkin syytä kehittää edelleen. He toivoivat kehitysalustatyöskentelylle tiukempaa rakennetta ja reunaehtoja, mikä kelpaa ja mikä ei. Tätä kautta kehitysalustan rooli ja asema hahmottuisivat nykyistä selkeämmin.

Ajatus on ainakin kaunis...

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Mä olen periaatteessa tehny, vaikka mulla ei ole vahvistusta siihen itse asiassa nyt kun ruvetaan puhumaan...Mä liityin nuorkauppakamariin kun yks tuttu siitä puhu. No ajattelin että siinä on hyvä tää verkosto ja kehitysalusta. Siellä on kehittyminen yks suuntaus ja johtaminen toinen. No hitsi et siellä voin tutustua kaiken maailman kurssija koko ajan tarjolla, okei mä meen sinne. Ja mä menin sinne ja siellä olen sitte ollu mukana joskin vähän heikonlaisesti. Olen ollu mukana tosi hyvilläkin kurssilla ja järjestänytkin yhden yrittäjyysseminaarinkin ja siihä meni käytännössä koko viime vuosi. Mutta tota, en mä raportoinu sitä sinne meidän foorumiin. Tai tonne, millään tavalla. Just mietin, et voinko mä valmistua, jos mä en laita niitä raportteja sinne? En tiedä.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

No ne pitäs kaksi viikkoo tapahtuman jälkeen. Mäkin aina mietin, et tää on semmonen tapahtuma, et tästä mä kirjotan ja sellaisia koulutuksia. Mä en oo missään mihkään liittyy, vaan sellaset koulutukset ja tapahtumat, mitkä tulevat työn ohessa ni niistä lyhyen ..ne ei oo ees niitä virallisia. Sinne ”muut”-kohtaan mulla on aina raportti.

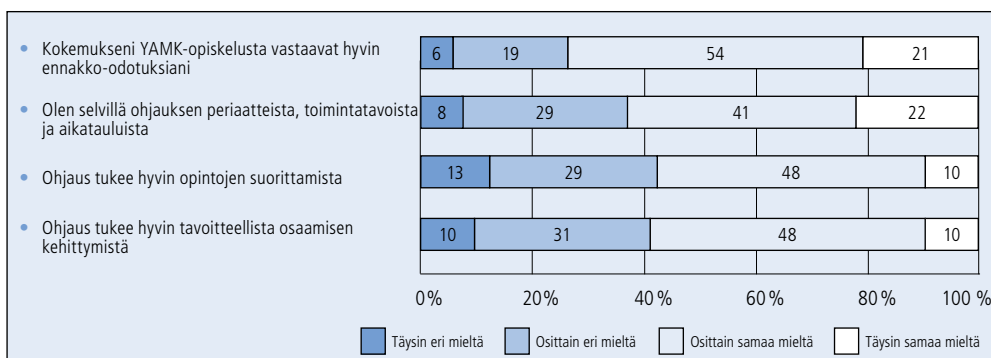
Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Koulutuksen toteutusratkaisut vaikuttavat kokonaisuutena toimivan suhteellisen hyvin. Verkko-opintojen ja kehitysalustatyöskentelyn osalta vaikuttaisi olevan eniten kehittämistarpeita. Vaikeuksia aiheuttaa myös se,

että toteutuksesta on vastuussa laaja opettajajoukko molemmissa ammattikorkeakouluissa. Tämä tuottaa oman haasteensa kokonaisuuden toteuttamiselle ja opettajien sitoutumiselle. Päätoimisesti palveluliiketoiminnan koulutusohjelmaan on tiiviisti sitoutunut vain pieni opettajajoukko. Toinen suhteellisen kiinteä ryhmä ovat opinnäytetyön ohjaajat. Heillä on säännöllisiä tapaamisia, joissa arvioidaan ja kehitetään opinnäytetyöprosessia. Suurimmalle osalle opettajista liittymä oppimisprosessin kokonaisuuteen vaikuttaa melko löyhältä. Yksi vaihtoehto voisi olla koulutuksen opettajaryhmän tiivistäminen pienemmäksi, jolloin sitoutuminen koulutusohjelman tavoitteisiin olisi selkeämpää.

4.4 Oppimisen ohjaus

Ohjauksella on keskeinen merkitys oppimisessa ja osaamisen kehittämisessä. Opetussuunnitelmassa korostetaan jokaisen opettajan roolia oppimisen ohjaajana. Palveluliiketoiminnan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon markkinointi näyttää onnistuneen, koska suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kokemukset opiskelusta vastaavat ennakko-odotuksia. Joka kolmannelle vastaajista ohjauksen periaatteet, toimintatavat ja aikataulut vaikuttavat epäselviltä ja vain 58 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjaus tukee hyvin opintojen suorittamista tai tavoitteellista osaamisen kehittymistä (kuvio 11).



Kuvio 11. Opiskelijoiden (N=49) käsitys ohjauksen toimivuudesta 1(2)

Monet ohjauk käytännöt eivät toimi opiskelijoiden toivomalla tavalla (kuvio 12). Kaksi kolmasosaa vastaajista oli asettanut opiskelulle ja oppimiselle selkeät tavoitteet osaamisen kehittämissuunnitelmassa (OSKU), mutta vain 16 %:n mielestä osaamisen kehittämissuunnitelman tavoitteiden toteutumista arvioitiin säännöllisesti. Opintojen alussa laadittava suun-

nitelma vaikuttaa siis jäävän unohduksiin käytännön opiskelussa. Myös opiskelijahaastattelut tukivat näitä havaintoja.

Ihan kuollutta kirjainta.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Tekemällä tehty.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Alussa tekemämme Oskukin oli ihan turha - kuka siinä vaiheessa vielä tiesi mitä tullaan tekemään - ja siihenhän ei ollakaan koskaan palattu, edes itsestä...

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

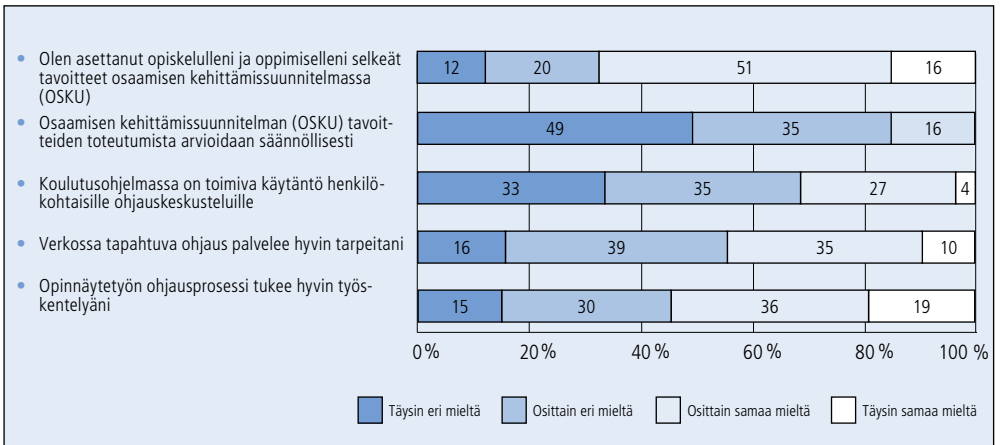
OSKU:n kehittämistä voisi sitoa tiukemmin osaksi ohjauskäytäntöä. Aikuiskoulutukseen liittyy paljon haasteita, jotka vaativat osaamisen kehittämissuunnitelman (OSKU) päivittämistä pitkin matkaa. Opin-
tojen edetessä tapahtuva päivittäminen mahdollistaa myös osaamisen kehittymisen arviointia.

Liian jäykkä. Et jo mä sinä päivänä ja kuukautena kun tulin niin rustasin sen ni en tienny mihin oon ryhtyny. Aikuisen elämässä tapahtuu niin paljon. Se tekemällä tehtiin ja toteutuksen kanssa...mä en o saanu sitä elämään. Se vaan niinku on ollu paperi jossain. Elämä on vetäny oman soolonsa siinä vieressä. Totta kai kaikki on hyvä suunnitella, en mä sitä suunnitelmallisuutta ja sitä lainkaan poissulje. Mutta tosiaan se lähtökohta, monella tulla työpaikan vaihdosta ja kaikki. En mä ole voinu sanoa, että tässä ja tässä tahdissa mä sen teen. ...

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Et mä silloin alkuun sovin, että mä teen ne teoriat tässä ja mä en nyt ole sitte ajassa saanu tehtyä läpi ni Osku pitäs olla enemmän paloina. Just niinku säkin sanoit, et onko sitä nähnykkään sitä ohjaajaa. Tai et meil on opinnäytetyöohjaajat. Et se katse meni heti sinne opinnäytetyöhön ja sen valmistumisprosessiin tai niin mä ainakin itse koin. Ja se Osku jäi sinne.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija



Kuvio 12. Opiskelijoiden (N=49) käsitys ohjauskäytäntöjen toimivuudesta

Muiltakin osin ohjauskäytännöissä on kyselyn perusteella kehittämistarvetta. Vain joka kolmas vastaajista on sitä mieltä, että koulutusohjelmassa on toimiva käytäntö henkilökohtaisille ohjauskeskusteluille (kuviokuva 12). Ohjauskeskustelu käydään, mutta niistä näyttää puuttuvan systemaattisuus ja säännöllisyys. Opinnäyteohjaajien haastatteluista kävi ilmi, että ohjaajien näkemykset hyvistä ohjauksen käytännöistä vaihtelivat suuresti. Myös verkossa tapahtuvaan ohjaukseen ja opinnäytetöiden ohjausprosessiin toivotaan parannusta. Haastatteluissa jotkut opiskelijat korostivat aikuisten itseohjautuvuutta myös ohjauksessa.

Kyllä se on itseohjautuvuus, mikä tässä opiskelussa on. Semmonen, joka tarvii kädessä pitoa heti alusta lähtien ja koko ajan niin on täysin mahdotonta pärjätä tässä...

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Ohjausta ei juuri ole, opettajilla muita projekteja.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Henkilökohtainen ohjaus riittämätöntä.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Ohjauksen osalta eri ryhmien vastauksissa ei ole kokonaisuutena merkittävää eroa. Selvin poikkeama liittyy opinnäytetöiden ohjaukseen. Vuonna 2007 aloittaneista vain 43 % vastaajista oli tyytyväisiä opinnäytetyön ohjausprosessiin, kun vuonna 2006 aloittaneilla vastaava luku oli 65 %. Opinnäytetyön ohjauksesta tuli avoimissa vastauksissa hyvin vaihtelevia kokemuksia. Ehkä opinnäytetyön ohjauksen periaatteita voisi täsmentää ja käytäntöjä yhtenäistää.

Kiitokset opinnäytetyöni ohjaajalle, ... arvokkaasta tuesta.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Opinnäytetyön ohjaus aivan surkeaa.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Opinnäytetyöni ohjaaja on panostanut henkilökohtaiseen ohjaukseeni, joten aiheen rajaukseen liittyviä valintoja olemme tehneet jo, vaikka opinnäytetyöni lähtee kunnolla käyntiin vasta tänä keväänä. Kehitysalustat toimivat varmastikin hyvin opiskelijoille, jotka asuvat pääkaupunkiseudulla, itse olen valinnut omalla paikkakunnalla olevia luentoja johtuen jo välimatkasta ja luentotarjonnasta.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Palautetta omasta työstään ei ole saanut yhtään, saati ohjausta omien opintojen/opinnäytetyön etenemisessä. vain arvosanoista tietää, miten onnistuttiin, mutta sehän ei kerro missä meni pieleen ja missä onnistuttiin!

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Ohjausta ei juurikaan ole. Opinnäytetyöohjauspäivien sisältö ei ole mielestäni vastannut tarkoitustaan. Tavoitteena olleita opinnäytetyön ryhmän palavereita ei ole pidetty (yksi puolen tunnin yhteinen ryhmäpalaveri). Ohjaajan poissa ollessa, en päässyt jatkamaan opinnäytetyöni suunnittelua, koska palautteen saaminen kesti niin kauan. Kurssien arviointiperusteet ei kaikilla kurseilla ole tiedossa.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Ohjaus on työtehtävä muiden joukossa. Olen tässä koulutuksessa lähinnä palkkatyöläisen asemassa.

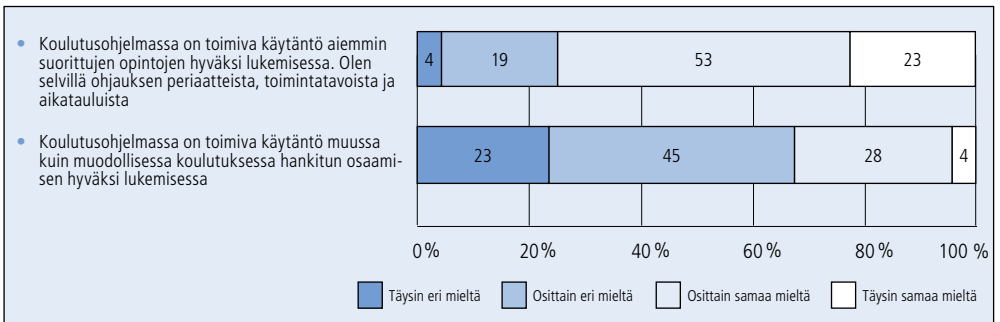
Haastattelu, opinnäyteohjaaja

Kyselyn ja haastattelujen perusteella ohjauksessa on paljon kehittämistarpeita. Kokonaisvaltainen ohjaussuunnitelma vaikuttaa puuttuvan. Opintojen loppuvaiheessa ohjausvastuu tuntuu siirtyvän pääasiassa opinnäytetöiden ohjaajille, joista kaikki eivät ole riittävässä määrin perillä koulutusohjelman kokonaisuudesta. Osaamisen kehittämissuunnitelman (OSKU) peruseidea ja suunnittelupohja ovat hyvin rakennettuja, mutta OSKUn toteutusprosessi ei toimi käytännössä. Opiskelijat laativat suunnitelman opintojen alussa, jonka jälkeen siihen ei opiskelijoiden mukaan enää palata.

4.5 Osaamisen arviointi

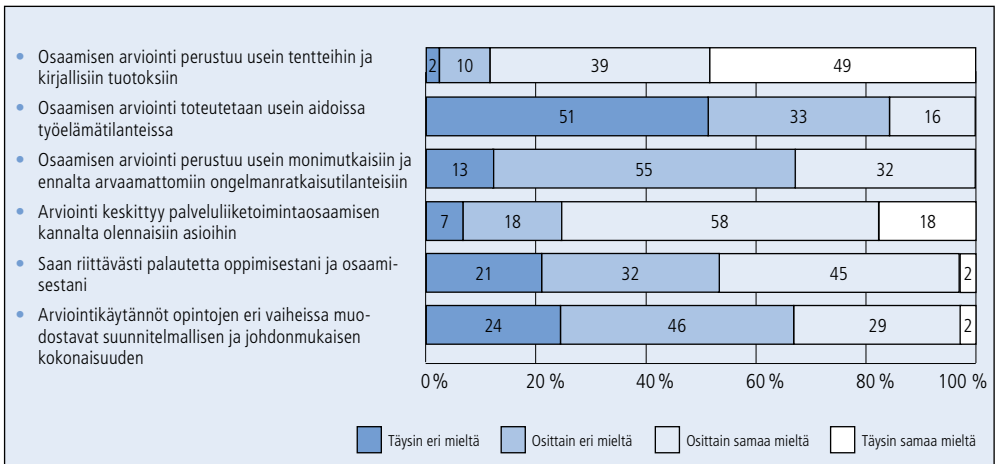
Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen vaikuttaa kyselyn perusteella toimivan aiemmin suoritettujen opintojen hyväksiluvun osalta. Sen sijaan vain joka kolmas oli tyytyväinen muulla tavoin kuin muodollisessa koulutuksessa hankitun osaamisen hyväksi lukemisen käytäntöihin (kuvio 13).

Opiskelijahaastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että opiskelijat eivät pitäneet osaamisen tunnistamista erityisen tärkeänä, vaan he korostivat nimenomaan erilaisilla kokemustaustoista tulevien opiskelijoiden kohtaamisen tärkeyttä. Olennaista oli heidän mukaansa opiskelijoiden erilaisen osaamisen hyödyntäminen yhteisessä oppimisessa, eikä niinkään aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja hyväksi lukeminen. Suhde laajoihin hyväksi lukuihin oli pidättyvä.



Kuvio 13. Opiskelijoiden (N=49) käsitys aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta.

Kyselyn osioista arvioinnissa on vastausten perusteella eniten kehittämisen tarvetta (kuvio 14). Arviointi keskittyy vastaajien mukaan palveluliiketoimintaosaamisen kannalta olennaisiin asioihin, mutta se näyttää perustuvan lähes pelkästään kirjallisiin tuotoksiin. Aitojen työelämätilanteiden tai monimutkaisten ja ennalta arvaamattomien ongelmanratkaisutilanteiden käyttö arvioinnissa vaikuttaa harvinaiselta (vrt. EQF, taulukko 1). Arviointitilanteet eivät myöskään muodosta suunnitelmallista ja johdonmukaista kokonaisuutta.



Kuvio 14. Opiskelijoiden (N=49) käsitys arviointimenetelmistä

Yli puolet vastaajista toivoi kyselyn perusteella saavansa enemmän palautetta oppimisestaan ja osaamisestaan. Myös avoimissa palautteissa osaamisen kehittymistä tukevan palautteen riittämättömyys tuli selvästi esille.

Kaikista opintojen tehtävistä pitäisi saada palautetta, kun tehtävä on palautettu ja arvioitu. Pelkkä numero ei riitä. Miten voi kehittyä?

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Arviointien kirjavuus on hämmäntävää, joskus pelkkä numero, joskus kokonainen A4 täynnä tekstiä. Arviointien viipyminen on myös rasittavaa. Ymmärrän kyllä, että opettajilla on kaikenlaisia kiireitä, mutta kun opiskelijoilla on tarkat palautuspäivämäärät tehtäville, voisivat opet myös palautepäiviä noudattaa...

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Henkilökohtaista palautetta olisi hyvä saada enemmän, pelkkä numero ei kerro, missä kohdin on onnistunut ja missä epäonnistunut. Numeron pohjalta on vaikea oppia virheistään.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Enemmän palautetta, tehtävistä saa ainoastaan arvosanan, eikä varsinaista ymmärtämisen kannalta olennaista kommentointia.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Palautetta tehtävistä ei yleisesti saa (yhdelta kurssilta olen saanut kirjallisen palautteen). Joka kurssilta pitäisi saada kirjallinen palaute. Tämä tukisi tehokkaasti oppimista.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Arviointi vaikuttaa olevan suurelta osin opettajien hallinnassa (Kuvio 15). Opiskelijoiden itse- ja vertaisarviointia tai työelämäpalautetta hyödyn-

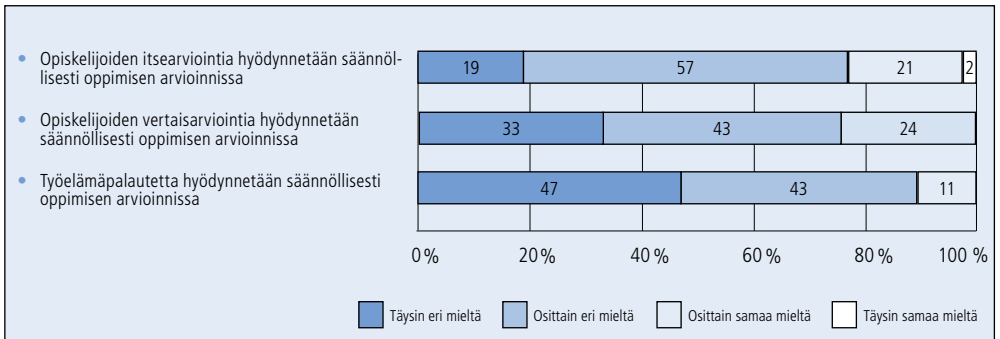
netään vastausten mukaan hyvin harvoin oppimisen arvioinnissa. Myös arvioinnin kriteereihin kaivattiin täsmennystä. Haastatteluissa tuli esille myös näkökulmia, joiden mukaan osaaminen osaamisen arvointi perustuu nimenomaan kirjallisiin tuotoksiin, ei tentteihin.

Joo, mut se mikä musta on positiivista, ni on se, et on ollu vähän kokeita. Tällaisessa aikuiskoulutuksessa se ei mittaa sun osaamista, et on kirjatenttejä.

Haastattelu, 2007 aloittanut opiskelija

Arviointi samanarvoiseksi, samoin opintojaksojen vaativuustaso - ne vaihtelevat

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija



Kuvio 15. Opiskelijoiden (N=49) käsitys eri osapuolten opiskelijoiden ja työelämän edustajien roolista arvioinnissa

Kokonaisuutena arvioinnin kohdalla on paljon kehityshaasteita. Arviointi on opettajajohtoista ja se perustuu pääasiassa kirjallisiin tuotoksiin. Arviointikäytäntöjen tulisi muodostaa johdonmukainen, suunnitelmallinen ja ammatillista kehittymistä tukeva kokonaisuus. Arviointi liittyy palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa pääasiassa yksittäisten opintojaksojen arviointiin ja osaamisen kokonaisvaltaiseen arviointiin liittyvät käytännöt näyttävät puuttuvan lukuun ottamatta oppinäytetyön arviointia. Opiskelijat toivoivat myös saavansa huomattavasti nykyistä enemmän palautetta oppimisestaan ja osaamisestaan.

4.6 Osaamisen kehittyminen

Osaamisen kehittymisen osalta vastaajat arvioivat tilanteen muihin osioihin verrattuna kaikkein parhaaksi. Opinnot ovat vastausten mukaan synnyttäneet lähes kaikissa opiskelijoissa halun ja kyvyn jatkuvaan oppimiseen (kuvio 16).

Opiskelijujen eteneminen on myös opiskelijasta itsestä kiinni, haluaako oppia ja kehittyä?

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Sen sijaan joka toinen vastaajista oli sitä mieltä, että heidän aikaisempaa osaamistaan ei hyödynnetä riittävän aktiivisesti yhteisessä oppimisessa. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opiskelijajoukko on poikkeuksellisen vaativissa työtehtävissä verrattuna moniin muihin korkeakoulu-opiskelijaryhmiin, joten heillä olisi varmasti paljon monipuolista osaamista jaettavaksi toisilleen ja myös opettajille. Osa opiskelijoista on kyennyt hyödyntämään opiskelijatovereiden osaamisen, osalle taas se on ollut myös ongelma.

Enemmän aikaa yhteiseen verkottumiseen!

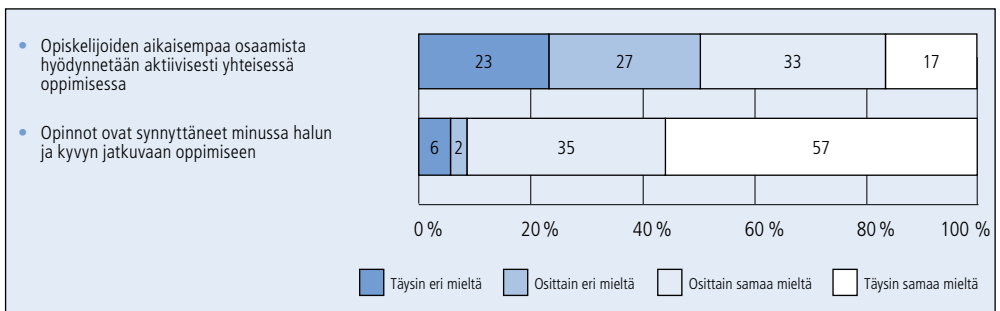
Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Ryhmän kokoonpano aivan liian hajanainen, tämäkin on voinut vaikuttaa siihen, että koulutuksesta ei ole saanut oikeastaan mitään irti! Tarkoitan taustoja, kokemusta ja osaamista... Keskustelut ja verkottuminen olisivat olleet varmasti tärkeä osa opiskelua.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Kaiken kaikkiaan olen ollut koulutuksen sisältöön tyytyväinen. Mielenkiintoisinta antia on hyvät keskustelut, joita syntyy spontaanisti erilaisten aiheiden äärellä - siihen olisi hyvä varata enemmän tilaa.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija



Kuvio 16. Opiskelijoiden (N=49) käsitys aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä ja jatkuvan oppimisen halusta

Lähes kaikki vastaajista arvioivat opintojen vaikuttaneen hyvin positiivisesti heidän osaamisensa kehittymiseen lukuun ottamatta kansainvälisen toiminnan osaamista (kuvio 17). Kansainvälisen toiminnan osaaminen on kuitenkin poikkeuksellisen tärkeä osaamisalue palveluliiketoiminnassa, joten sen kehittämiseen tulisi jatkossa kiinnittää erityistä huomiota koulutusohjelman toimintaa kehitettäessä.

Muutama englanninkielinen teksti on luettu, mutta ei varsinaista kv-toimintaa... kuitenkin on ollut tarjolla ulkopuolisia luennoitsijoita ulkomailta. Ja suomenkielinen ihminen on ollut luennoimassa englanniksi. Oppikirjoja on englanniksi ja sitten näitä luentoja. Ei olla päästy mihinkään reissuun. Tai jos vaikka ajattelee eväitä kv- työhön niin ei tuu. Verrattuna 07-meillä on vähemmän englanninkielistä tekstiä. Et niinku eväitä...

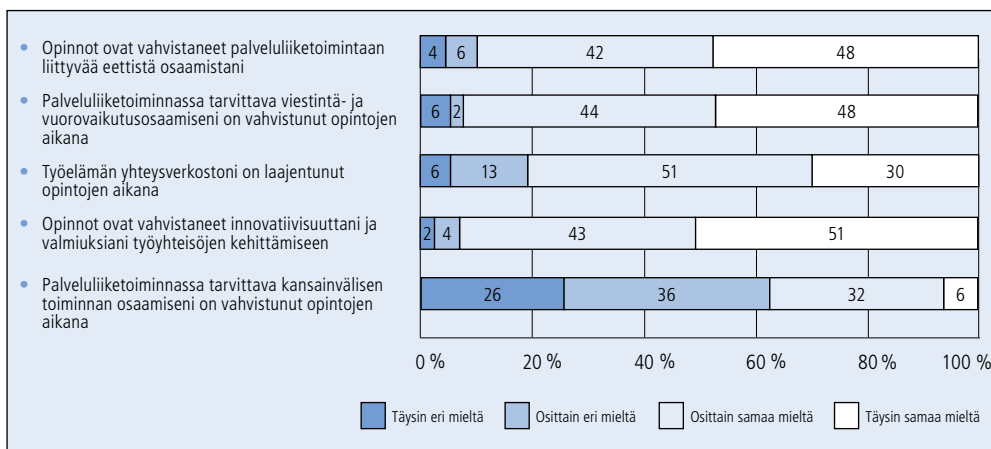
Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Kehittyminen, osaaminen. Ihan itse osaamista. Et tulee itselleen se varmuus. Ja se kehittyminen sillä lailla, et nyt tuli tämmönen määrä tietoo, mut toulta mä saan sitä jatkossa lisää.

Haastattelu, 2006 aloittanut opiskelija

Olen ollut tyytyväinen, on antanut eväitä työelämään.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija



Kuvio 17. Opiskelijoiden (N=49) käsitys osaamisen kehittymisestä opintojen aikana

Jatkossa valtakunnallinen haaste on YAMK-tutkintojen tuottaman osaamisen tunnistaminen myös työelämässä. Tässä suhteessa YAMK-tutkinnot ovat kovan haasteen edessä: miten saada työelämä tietoiseksi uudesta osaajaryhmästä.

Kukaan ei oikein tunnu tietävän YAMK-restonomeista mitään. Toivottavaa olisi, että edes alan lehdissä olisi enemmän juttuja ja tietoa koulutuksen sisällöstä, opiskelijoiden haastatteluja jne. Eli mainostamista, tiedottamista, hehkuttamista jne. huomattavasti lisää.

Kyselyn avoin palaute, 2006 aloittanut opiskelija

Toivon myös, että maisterin tutkintonimike on mahdollista saavuttaa tätä tutkintoa kehittämällä tulevina vuosina. Koko marata -ala hyötyisi tästä, alan arvostus nousisi ja myös alalla toimiva henkilökunta motivoituisi opiskelemaan enemmän.

Kyselyn avoin palaute, 2007 aloittanut opiskelija

Kyselyn ja haastattelujen perusteella opiskelijat ovat tyytyväisiä osaamisensa kehittymiseen palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opinnoissa lukuun ottamatta kansainvälisen toiminnan valmiuksia. Koulutusohjelman vaihtoehtoisissa ja vapaasti valittavissa opinnoissa on tarjolla englanninkielisiä opintojaksoja, mutta alan kansainvälisen luonteen takia tämä teema voisi olla paljon nykyistä vahvemmin mukana koulutuksessa. Koulutusohjelman keskeisinä tavoitteina olevat innovatiivisuus ja valmiudet työelämän kehittymiseen näyttävät kehittyneen erittäin hyvin opintojen aikana.

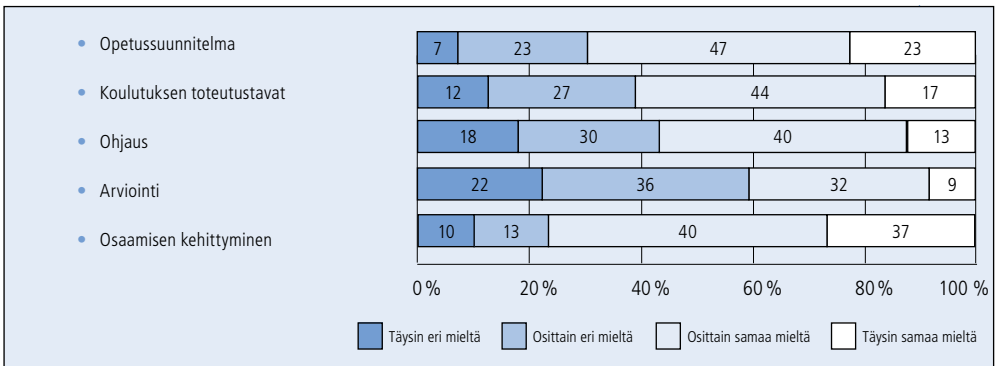
5

Arvioinnin yhteenveto ja kehittämisehdotukset

■ Arvioinnin lopuksi teemme yhteenvedon arvioinnin keskeisistä tuloksista ja esitämme tulosten pohjalta joitakin palveluliiketoiminnan koulutusohjelman toimintaan liittyviä kehittämisehdotuksia.

5.1 Yhteenveto arvioinnin tuloksista

Palveluliiketoiminnan opetussuunnitelman laadinnassa on tehty perusteellista työtä. Opetussuunnitelman sisällöt ja pedagogiset ratkaisut ovat hyvin perusteltuja ja selkeästi kuvattuja. Erityismaininnan ansaitsee HAAGA-HELIA ja Laurea-ammattikorkeakoulujen hyvä yhteistyö koulutusohjelman suunnittelussa ja toteuttamisessa. Koulutusohjelmassa keskitytään työelämän kehittämisen kannalta olennaisiin asioihin ja arviointi tukee arviointitulosten perusteella hyvin opiskelijoiden osaamisen kehittymistä. Sen sijaan koulutuksen toteutustavoissa on vielä kehittämistarpeita. Erityisen haastavaksi toteutuksen tekee se, että suuri osa opiskelijoista toimii vaativissa tehtävissä ja monet heistä vaihtavat työpaikkaa opintojen aikana. Vaativien työtehtävien ja opintojen yhdistäminen ei ole helppoa. Arvioinnin perusteella suurimmat kehittämistarpeet liittyvät ohjaukseen ja erityisesti arviointiin (kuvio 18).



Kuvio 18. Yhteenveto kyselyn tuloksista teemoittain

Arvioinnin tilaajat asettivat työlle useita tavoitteita (ks. luku 3). Tavoitteet liittyivät koulutusohjelman keskeisten tavoitteiden toteutumiseen, ylemmille ammattikorkeakoulututkinnoille asetettujen yleisten odotusten ja vaatimusten täyttymiseen sekä palveluliiketoiminnan koulutusohjelman arviointiin suhteessa alueelliseen toimintaympäristöön, kansallisiin tarpeisiin sekä eurooppalaiseen yhteistyöhön. Taulukkoon 4 on koottu tiivistelmä tavoitteiden toteutumisesta.

1. MITEN KOULUTUSOHJELMAN KESKEISET PERIAATTEET TOTEUTUVAT JA NÄKYVÄT KÄYTÄNNÖISSÄ?	
työelämälähtöisyys	Opetussuunnitelma laadittu työelämän osaamistarpeiden pohjalta ja se perustuu selvästi työelämäperustaiseen jäsenyykseen. Pitkäjänteisen työelämäyhteyden rakentaminen koulutuksen toteutuksessa vaikeaa, koska opiskelijat vaihtavat usein työpaikkojaan.
osaamisen kehittyminen	Tutkinnon keskeiset osaamistavoitteet hahmottuvat opetussuunnitelman rakenteesta, mutta tutkinnon kompetensseja ei ole selvästi määritelty. Ohjauksesta ja arvioinnista puuttuu systemaattinen tapa suhteessa kokonaisvaltaiseen osaamisen kehittymiseen. Osaamisen arviointi perustuu kirjallisiin tuotoksiin. Opiskelijat kokevat etteivät saa riittävästi palautetta oppimisestaan ja osaamisestaan.
yhteisöllisyys	Syntynyt oppimista tukeva osaamisen yhteisö, mutta opiskelijoiden osaamista ja kokemuksia voisi hyödyntää vielä enemmän esimerkiksi arvioinnissa ja yhteisessä oppimisessa. Kehittymisalustojen ympärille ei ole nyky muodossa rakentunut tavoiteltuja innovaatioyhteisöjä.
innovatiivisuus	Innovatiivisuuden kehittymistä pyritään tukemaan monin eri tavoin ja arvioinnin perusteella tässä tavoitteessa on onnistuttu hyvin.

2. MITEN PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA VASTAA YLEMMILLE AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINNOILLE ASETETTUIHIN TAVOITTEISIIN?	
Markkinoinnin ja opiskelijarekrytoinnin toteutuminen	Koulutukseen on saatu rekrytoitua työkokemukseltaan monipuolinen opiskelijajoukko, joka toimii vaativissa alan johto- ja kehittämistehtävissä.
Opetussuunnitelman muodostamisprosessi, pedagogiset ratkaisut ja näiden toimivuus	Opetussuunnitelman laadinta on toteutettu perusteellisena, laajana ja tiiviinä ammattikorkeakoulujen yhteistyöprosessina. Tuloksena on työelämäperustainen sekä oppimisen ja osaamisen kehittymisen juonta hyvin kuvaava suunnitelma. Pedagogiset ratkaisut (esim. opinnäytetyöprosessi ja kehitysalustatyöskentely) hyvin kuvattu, mutta käytännössä ne eivät toteudu suunnitellulla tavalla.
Työelämälähtöisyyden toteutuminen	Ks. edellisen kohdan arviointi
Laadunvarmistus	Opintojaksokohtainen palautejärjestelmä on systemaattisessa käytössä, mutta se ei kerro riittävän hyvin kokonaistilannetta. Ainakin osa keskeisistä prosesseista kuvattu, mutta arvioinnin perusteella prosessien kokonaisuus ei hahmottunut selvästi ja vaikuttaa siltä, että toiminta ei toteudu kuvatulla tavalla. Laadunvarmistuksen toteuttaminen kahden ammattikorkeakoulun yhteistoteutuksissa on haastavaa. Koulutusohjelman toimintaa kehitetään arviointitiedon pohjalta.
Ammattikorkeakoulujen verkostoyhteistyötoimintatapa	Koulutusohjelman suunnittelu ja toteutus on hoidettu ammattikorkeakoulujen tiiviinä yhteistyönä. Arvioinnin perustella integraatio vaikuttaa todelliselta ja poikkeuksellisen tiiviiltä.

MITEN PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMAN SUHTEUTUU AMMATTIKORKEAKOULUN ALUEELLISEEN, KANSALLISEEN JA EUROOPPALAISEEN TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN?	
Suhde alueelliseen toimintaympäristöön	Koulutukselle vaikuttaa olevan selvä tarve. Pääkaupunkiseudulla ei ole muuta vastaavaa koulutusta ja työvoiman tarve vaikuttaa olevan kasvussa. Tiiviin ja pitkäjänteisen yhteistyön rakentaminen haasteellista toiminta-alueella.
Suhde kansalliseen toimintaympäristöön	Koulutusohjelman kehitystyö perustuu harvinaisen hyvään kansalliseen yhteistyöhön. Alan ammattikorkeakouluyksiköillä tiivis valtakunnallinen yhteistyö, joka antaa vahvan perustan palveluliiketoiminnan koulutuksen kehittämiseen.
Suhde eurooppalaiseen toimintaympäristöön	Kansainvälisyys näkyy kohtuullisen vähän koulutusohjelman toiminnassa suhteessa siihen, mikä merkitys sillä on alan toiminnassa. Opetussuunnitelma- ja dokumenteissa ei ole selkeitä viittauksia eurooppalaisiin viitekehyksiin, mutta EQF:n maisteritason osaamisen luonne on tunnistettavissa opetussuunnitelmasta. Kehitysalustatyöskentely vastaa hyvin toisen syklin korkeakoulututkinnon osaamistavoitteisiin (esim. monialaisuus, innovatiivisuus ja työelämän kehittäminen).

Taulukko 4. Kooste tuloksista suhteessa tilaajan arvioinnille asettamiin tavoitteisiin

Kokonaisuutena arvioinnin kohteena olevat tavoitteet toteutuvat hyvin. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opetussuunnitelma vastaa hyvin ylemmälle ammattikorkeakoulututkinnolle asetettuja kansallisia tavoitteita ja sen kautta syntyvän osaamisen luonne vastaa hyvin eurooppalaisia osaamistasomäärittelyjä. Koulutuksen toteutusratkaisujen kehittäminen vaatii edelleen kehittämistä. Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota toimivan ja pitkäjänteisen yhteistyön rakentamiseen opintojen ja työelämän kehittämisen välille. Oppimisprosessi on hyvin kuvattu, mutta se ei vielä toteudu käytännössä toivotulla tavalla.

5.2 Opetussuunnitelmatyön vahvuudet ja kehittämis ehdotukset

■ Kuten edellä on todettu, palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opetussuunnitelman laadinnan perustana on hyvä yhteinen prosessi, jossa kaksi ammattikorkeakoulua on tehnyt tiivistä yhteistyötä. Tällainen työskentelytapa antaa hyvän pohjan koulutuksen toteutukselle ja toiminnan jatkuvalle kehittämiselle. Laadintaprosessin tuloksena on syntynyt hyvin perusteltu, selkeästi jäsennetty ja hyvin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon luonteeseen sopiva opetussuunnitelma. Sen perustana ovat laajasti kartoitetut alan työelämän ja sen kehittämisen tarpeet. Koulutukselle vaikuttaa olevan selkeä kysyntä, josta osoituksena ovat korkeat hakijamäärät ja koulutukseen valittu korkeatasoinen opiskelijaryhmä. Täysin uudenlaisen koulutusohjelman käynnistäminen on haasteellinen tehtävä, joten on luonnollista, että alkuvaiheen toteutuksessa tulee esille kehittämistarpeita. Koulutusohjelmassa on avoin suhtautuminen oman toiminnan arviointiin ja siellä etsitään aktiivisesti ratkaisuja toiminnan parantamiseen. Esitämme raportin lopussa arviointitulosten pohjalta joitakin ehdotuksia, joiden avulla koulutusohjelman toimintaa voitaisiin kehittää ja samalla varmistaa kirjoitetun opetussuunnitelman tavoitteiden saavuttaminen.

Tutkinnon osaamistavoitteiden määrittely nykyistä selkeämmin

Opetussuunnitelmassa on selkeä ja perusteltu jäsenitys, joka kuvaa hyvin oppimisen suunniteltua etenemistä. Opetussuunnitelman perusratkaisuja ei ole arviointitiedon perusteella tarpeen muuttaa. Tutkinnon tavoitteena olevan osaamisen kuvaaminen nykyistä selkeämmin helpottaisi kokonaisvaltaista osaamisen arviointia sekä myös aiemmin hankitun osaamisen tunnistamista ja tunnustamista.

Kehitysalustatyöskentelyn toiminnallinen kehittäminen

Kehitysalustatyöskentelyn perusajatus on hyvin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon perusluonteeseen sopiva. Se vaatii kuitenkin toiminnallista kehittämistä. Eräs kehittämisajatus voisi olla useamman ylemmän tutkinnon eri alojen opiskelijoiden liittäminen samalle kehitysalustalle tai eri alojen opiskelijoiden yhteiset kehittämistehtävät. Kehitysalustatyöskentelyn roolia olisi syytä jämäköittää tiukemmin osaksi opintoja.

Syväällisen työelämäkumppanuuden rakentaminen

Arvioinnin viitekehyksen mukainen opiskelijan, työelämän ja ammattikorkeakoulun välinen yhteys toimii vain osittain. Se toimii kohtuullisen hyvin opiskelijan ja työelämän välisenä mutta kokonaisuus vaatii jatkokehittelyä. Opiskelijan oman työn ja työyhteisön kehittäminen tulee esille opiskelijoiden luonnehdinnoista. Opiskelijoiden usein toistuvat työpaikkojen vaihdot vaikeuttavat pitkäjänteistä yhteistyötä. Tätä varten pitäisi kehittää uusia toimintatapoja, esimerkiksi opintojen liittämistä ammattikorkeakoulujen ja alueen yritysten kehittämishankkeisiin.

Oppimisen ohjauksen jäntevöittäminen

Ohjaustoiminta vaatii selkeän kokonaissuunnitelman ja vastuumäärittelyt. Ratkaisuna voisivat olla ryhmäkohtaiset tuutorit, eikä ohjaus voi jäädä pelkästään opinnäytetöiden ohjaajien varaan. Osaamisen kehittämissuunnitelma (OSKU) laaditaan opintojen alussa, mutta sen käyttö jatkuvasti päivittyvänä ja tavoitteellista osaamisen kehittymistä tukevana työkaluna ei toimi. OSKU:n päivittäminen voitaisiin liittää vuosittain/puolivuositain toteutettavien kehityskeskustelujen yhteyteen. Myös opintojen viivästy-miseen tulee kiinnittää huomiota.

Arvioinnin kokonaisvaltainen kehittäminen

Opiskelun eri vaiheissa tapahtuvan arvioinnin tulee muodostaa johdonmukainen, suunnitelmallinen ja kokonaisvaltaista osaamisen kehittymistä tukeva kokonaisuus. Arvioinnin tulisi muuttua opintojen edessä haasteellisemmaksi ja se tulisi kohdistua määrävälein kokonaisvaltaiseen osaamisen arviointiin. Opiskelijoiden ja työelämän roolia arvioinnissa ja tulee vahvistaa ja käyttää nykyistä monipuolisemmin erilaisia arviointimenetelmiä. Opiskelijoille tulee antaa nykyistä enemmän henkilökohtaista palautetta heidän oppimisestaan ja osaamisestaan.

Koulutuksen toteuttajaryhmän yhteistyön tiivistäminen

Koulutuksen toteutus perustuu laajan opettajajoukon ja kahden ammattikorkeakoulun yhteistyöhön. Toteutukseen osallistuu suuri joukko opettajia, joista monien liittymä koulutusohjelmaan vaikuttaa löyhältä. Tällä hetkellä suurimmalle osalle toteutukseen osallistuvista opettajista toiminta palveluliiketoiminnan koulutus muodostaa vain pienen osan heidän työstään. Ammattikorkeakoulun yhteistoteutuksesta kannattaa pitää kiinni, mutta toteuttajajoukon tiivistämistä ja yhteistyön tiivistämistä kannattaisi harkita.

Integraation ja yhteistyön vahvistaminen suhteessa muihin YAMK-koulutusohjelmiin

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaminen tapahtuu koulutusohjelma- ja ryhmäkohtaisesti, joten opiskelijoille ei voida juurikaan tarjota vaihtoehtoisia suoritustapoja. Jatkossa voisi miettiä sitä, mitä kaikkia ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon johtavia koulutuksia tai niiden osia voisi opintotarjonnan osalta liittää toisiinsa.

Opiskelijoiden osaamisen hyödyntäminen yhteisessä oppimisessä

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa on työkokemukseltaan monipuolinen ja vaativissa työtehtävissä toimiva opiskelijajoukko. Heidän osaamistaan pitäisi pyrkiä hyödyntämään nykyistä vahvemmin yhteisessä oppimisessä.

Kansainvälisyyden vahvistaminen koulutusohjelman toiminnassa

Kansainvälisellä osaamisella on keskeinen merkitys matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla. Kansainvälisen toiminnan ulottuvuus tulisi rakentaa nykyistä paremmin osaksi koulutusohjelman toimintaa. Käytännössä tämä voisi toteutua edistämällä opiskelijavaihtoa osana opintoja sekä kehittämällä koulutuksen toteutusratkaisuja siten, että myös ulkomaiset opiskelijat voisivat osallistua niihin.

Arvioinnissa käytetyt asiakirjat

- Laatujärjestelmän prosessikartta 10.5. 2007 v17. Kristiina Jaakonaho. Julkaisematon materiaali.
- Marata-alan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suunnittelu. Elinkeinoelämän näkemykset lähitulevaisuuden osaamistarpeista. Julkaisematon materiaali. Kristiina Jaakonaho 31.3. 2005.
- Marata-alan ylempi amk-tutkinto: Projektisuunnitelma 21.1.2005. Julkaisematon materiaali.
- Moilanen, T. 2007. Potentiaalisen opiskelijan tarpeet. Powerpoint-materiaali 5.12. 2007.
- Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma & Master of Hospitality Management. Koulutusohjelman kuvaus. Powerpoint-esitys. Julkaisematon materiaali
- Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Laadun seuranta, arviointi ja kehittämisen sekä palautejärjestelmä = laadunvarmistus. Kristiina Jaakonaho & Mailis Korkiakangas. 27.11. 2007. Julkaisematon materiaali.
- Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opetussuunnitelma.2006. Restonomi (ylempi amk). Master of Hospitality Management.
- Pohjalainen, A. 2007. Yhteenveto palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opintojaksokohtaisesta palautekyselystä. 20.12. 2007. Julkaisematon materiaali.
- Ylemmän amk-tutkintokoulutuksen itsearviointiraportti 2007. Laatiija Tiina Junkkari 11.12.2007. Versio 0.4. HAAGA-HELIA Julkaisematon materiaali.

Lähteet

AMKOTA-tietokanta

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. 2007. Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä. Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutus-alueeseen -projektin loppuraportti. Helsinki: Edita. <<http://www.pkamk.fi/ects/materiaali/Ammattikorkeakoulut%20Bolognan%20tiellä%20012007.pdf>>
- Aubrey, R. & Cohen, P. 1995. Working wisdom. Timeless skills and vanguard strategies for learning organizations. San Francisco: Jossey-Bass.
- Auvinen, P., Kallioinen, O. & Varjonen, B. 2007. Ydinosaamisen määrittely ylemmissä korkeakoulututkinnoissa. Teoksessa J. Levonen (toim.) Ylempi ammattikorkeakoulututkinto - Työelämäläheistä asiantuntemusta kehittämässä. Hämeen ammattikorkeakoulu, 71–96. <http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK-JulkisetDokumentit/Tutkimus_ja_kehitys/YlempiAMK_kehittamisverkosto/HAMK_YAMK-julkaisu.pdf>
- Auvinen, P., Dal Maso, R., Kallberg, K., Putkuri, P. & Suomalainen, K. 2005. Opetussuunnitelma ammattikorkeakoulussa. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B9.
- Auvinen, P. 2004. Ammatillisen käytännön toistajista monipuolisiksi aluekehittäjiksi? Ammattikorkeakoulu-uudistus ja opettajan työn muutos vuosina 1992–2010. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteellisiä julkaisuja n:o 100. <http://joypub.joensuu.fi/publications/dissertations/auvinen_aluekehittajaksi/auvinen.pdf>
- Barab, S. & Duffy, T. 2000. From practice fields to communities of practice. In D. Jonassen & S. Land (eds.) *Theoretical Foundations of Learning Environments*. London: Lawrence Erlbaum, 25–55.
- Collin, K. 2002. Development engineers' conceptions of learning at work. *Studies in continuing education* 24(2), 133–152.
- European Commission. 2006. Proposal for a recommendation of the European Parliament and of the Council on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning. COM(2006) 479 final. <http://ec.europa.eu/education/policies/eqf/com_2006_0479_en.pdf>
- Fränti, M. 2008. Turvallisuusosaamisen koulutusohjelman suunnittelu yhteistyössä turvallisuusklusterin kanssa. Teoksessa H. Maijala & J. Levonen (toim.) *Ylempi ammattikorkeakoulututkinto – osaamisen ennakointi ja tulevaisuuden haasteet*. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisu, 67–76.
- Grow, G. 1991. Teaching learners to be self-directed. *Adult education quarterly* 41(3), 125–149.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle ammattikorkeakoulujen tutkintojärjestelmän kehittämiseksi. Yleisperustelut. <www.finlex.fi>
- Järvinen, A. & Poikela, E. 2001. Modelling reflective and contextual learning at work. *Journal of workplace learning* 13(7/8), 282–289.
- Kekäle, T., Heikkilä, J., Jaatinen, P., Mylly, H., Piilonen, A.-R., Savola, J., Tynjälä, P. & Holm, K. 2004. Ammattikorkeakoulujen jatkotutkintokokeilu. Käynnistysvaiheen arviointi. Korkeakoulujen arviointineuvosto. <http://www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA_104.pdf>
- Knowles, M. 1984. *Andragogy in action. Applying modern principles of adult learning*. San Fransisco: Jossey-Bass.

- Knowles, M., Holton, E. & Swanson, R. 1998. *The adult learner*. Woburn, Massachusetts: Butterworth-Heinemann.
- Koro, J. 1993. Aikuinen oman oppimisensa ohjaajana. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 98. Jyväskylän yliopisto.
- Kotila, H. (toim.) 2003. *Ammattikorkeakoulupedagogiikka*. Helsinki: Edita
- Kotila, H. 2000. Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemuksia opetus suunnitelmasta. Helsingin yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Tutkimuksia 214.
- Leskinen, P-L. 2000. *Yrittäjyyttä etsimässä*. Helsinki: Edita.
- Levonen, J. (toim.) 2007. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto – Työelämä läheistä asiantuntemusta kehittämässä. Hämeen ammattikorkeakoulu: Hämeenlinna.
- Luopajarvi, T. 2008. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tuottama kelpoisuus, nykytila ja kehittäminen. Teoksessa H. Maijala & J. Levonen (toim.) *Ylempi ammattikorkeakoulututkinto – osaamisen ennakointi ja tulevaisuuden haasteet*. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 49–56.
- Malinen, A. 2000. Towards the essence of adult experiential learning. A reading of the theories of Knowles, Kolb, Mezirow, Revans and Schön. *SoPhi: Jyväskylä*.
- Malinen, A. 2002. Opettajuus rakentuu ihmistuntijuudesta ja asiantuntijuudesta. Teoksessa P. Sallinen & A. Malinen (toim.) *Opettajuus muutoksessa*. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark, 63–92.
- Nevgi, A. & Lindblom-Ylänne, S. 2003. Oppimisenäkemykset antavat perustan opetukselle. Teoksessa S. Lindblom-Ylänne & A. Nevgi (toim.) *Yliopisto- ja korkeakouluopettajan käsikirja*. Helsinki: WSOY, 82–116.
- Okkonen, E. 2003. Ammattikorkeakoulun jatkotutkinto – lähtökohdat ja haasteet. *Julkaisu 1. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja*.
- Okkonen, E. 2004. Ammattikorkeakoulun jatkotutkinto – toteutuksia ja kokemuksia. *Julkaisu 2. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja*.
- Okkonen, E. 2005. Ammattikorkeakoulun jatkotutkinto – tulokset ja tulevaisuus. *Julkaisu 3. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja*.
- Opetusministeriö 2005. Korkeakoulututkintojen viitekehys. Kuvaus suomalaisista korkeakoulututkinnoista. Työryhmämuistioita ja selvityksiä 4. <<http://www.minedu.fi/julkaisut/koulutus/2005/tr04/tr04.pdf>>
- Pratt, J., Kekäle, T., Maassen, P., Papp, I., Perellon, J. & Uitti, M. 2004. *Equal but Different. An Evaluation on the postgraduate Polytechnic Experiment in Finland*. Publications of the Finnish Higher Education Council 11: 2004.
- Puolimatka, T. 2002b. *Opetuksen teoria. Konstruktivismista realismiin*. Helsinki: Tammi.
- Rantanen, T., Ahonen, P., Leinonen, R., Harjulehto, E., Kaljonen, P., Sandelin, S. & Ojasalo, K. 2008. Opinnäytetyö yhteisöllisenä osaamisen tuottamisen prosessina. Teoksessa H. Maijala & J. Levonen (toim.) *Ylempi ammattikorkeakoulututkinto – osaamisen ennakointi ja tulevaisuuden haasteet*. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 161–172.
- Salminen, H. 2003. Uuden tutkinnon kehittämisen tausta ja tarve. Teoksessa: E. Okkonen (toim.) *Ammattikorkeakoulun jatkotutkinto – lähtökohdat ja haasteet*. *Julkaisu 1. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja* 6–16.
- Sivistysvaliokunnan mietintö SiVM 3/2005 vp HE 14/2005 vp. Hallituksen esitys ammattikorkeakoulujen tutkintojärjestelmän kehittämiseksi.

- Taylor, K., Marienau, C. & Fiddler, M. 2000. *Developing adult learners. Strategies for teachers and learners.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Tynjälä, P., Kekäle, T. & Heikkilä, J. 2004. Työelämälähtöisyys koulutuksessa. Teoksessa E. Okkonen (toim.) *Ammattikorkeakoulun jatkotutkinto – toteutuksia ja kokemuksia.* Julkaisu 2. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 6–15.
- Varjonen, B. & Kallioinen, O. 2008. Osaamistavoitteiden vertaisarviointi ja analysointi verkostoyhteistyönä. Teoksessa H. Majjala & J. Levonen (toim.) *Ylempi ammattikorkeakoulututkinto – osaamisen ennakointi ja tulevaisuuden haasteet.* Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 137–150.

Liite 1: Opiskelijakysely

Hyvä palveluliiketoiminnan YAMK-opiskelija,

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää opiskelijoiden käsityksiä ja mielipiteitä palveluliiketoiminnan opetussuunnitelmasta sekä sen toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Kysely on osa Palveluliiketoiminnan opetussuunnitelman arviointia, jonka toteuttavat Hannu Kotila Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta sekä Pekka Auvinen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta. Kyselyn ja erillisen vierailun kautta kertyneiden tietojen perusteella laaditaan raportti, joka julkistetaan kevään 2008 aikana.

Voitko ystävällisesti vastata oheiseen kyselyyn viimeistään 26.1.2008. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä vastauksesi tule missään vaiheessa esiin sellaisessa muodossa, että ne voitaisiin liittää henkilökohtaisesti Sinuun. Palautteesi antaa arvokasta tietoa opetussuunnitelman ja toiminnan kehittämiseksi.

1. Olen aloittanut YAMK-opintoni (Vastaus pakollinen)
 - vuonna 2006
 - vuonna 2007
2. Olen tällä hetkellä (Vastaus pakollinen)
 - työssä opintojani vastaavalla alalla ja opiskelen työn ohella
 - työssä muulla kuin opintojani vastaavalla alalla ja opiskelen työn ohella
 - opintovapaalla nykyisestä työstäni
 - päätoiminen opiskelija
3. Nykyinen työtehtäväni (Vastaus pakollinen)
 - ylin johto (esim. toimitusjohtaja, hotellin johtaja)
 - yksikönjohto (esim. ravintolapäällikkö)
 - esimies (esim. vuoropäällikkö)
 - asiantuntija
 - työntekijä
 - en ole tällä hetkellä työsuhhteessa
4. Miksi hakeuduit opiskelemaan palveluliiketoiminnan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa? (Vastaus pakollinen)

5. Arvioi seuraavien väittämien pohjalta opintojesi perustana olevan opetussuunnitelman toimivuutta ja koulutuksen vaikuttavuutta. (Vastaus pakollinen)

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Opetussuunnitelman sisältö vastaa elinkeinoelämän tarpeita				
Opetussuunnitelman rakenne mahdollistaa verkottumisen kehitysalustan toimijoiden kanssa				
Opetussuunnitelma tukee hyvin teorian yhdistymistä käytäntöön				
Opetussuunnitelmassa on huomioitu hyvin aikuisopiskelun erityispiirteet				
Opetussuunnitelma jäsentää hyvin opiskelua ja opintojen etenemistä				
Opetussuunnitelmasta hahmottuu selkeästi palveluliiketoiminnan keskeiset osaamisalueet				
Opetussuunnitelma mahdollistaa hyvin omia henkilökohtaisia tavoitteitani tukevat valinnat				
Opetussuunnitelma mahdollistaa opintojen suorittamisen eri tavoin				
Opetussuunnitelma kuvaa selvästi, miten oppimisen on suunniteltu etenevän				
Koulutuksen toteutustavat soveltuvat hyvin YAMK-opiskelijoille				
Opettajilla on riittävästi YAMK-tutkinnon suorittaneiden tehtäviin liittyvää työelämäosaamista				
Opettajien välinen yhteistyö koulutuksen toteuttamisessa toimii hyvin				
HAAGA-HELIA ja Laurea-ammattikorkeakoulujen yhteistyö toimii hyvin opintojen toteutuksessa				
Koulutusohjelman ja työelämän/työyhteisöni välinen opintoihin liittyvä yhteistyö toimii hyvin				
Oppimistehtävät voi liittää luontevasti omaan työhön ja työyhteisön kehittämiseen				
Koulutusohjelmassa on tarjolla sopivasti verkko-opintoja				
Verkko-opiskelu tukee hyvin oppimistani				
Koulutuksen toteutustavat tukevat hyvin opiskelijoiden yhteistyötä ja yhdessä oppimista				
Kehitysalustoilla toimimisella on tärkeä merkitys opinnoissani				
YAMK-opinnot on mahdollista liittää ammattikorkeakoulun T&K-toimintaan				
Opiskelijoiden palaute ja mielipiteet otetaan aktiivisesti huomioon koulutusohjelman toiminnan kehittämisessä				

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Olen selvillä ohjauksen periaatteista, toimintatavoista ja aikatauluista				
Ohjaus tukee hyvin opintojen suorittamista				
Ohjaus tukee hyvin tavoitteellista osaamisen kehittämistä				
Olen asettanut opiskelulleni ja oppimiselleni selkeät tavoitteet osaamisen kehittämissuunnitelmassa (OSKU)				
Osaamisen kehittämissuunnitelman (OSKU) tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti				
Koulutusohjelmassa on toimiva käytäntö henkilökohtaisille ohjauskeskusteluille				
Verkossa tapahtuva ohjaus palvelee hyvin tarpeitani				
Opinnäytetyön ohjausprosessi tukee hyvin työskentelyäni				
Kokemukseni YAMK-opiskelusta vastaavat hyvin ennako-odotuksiani				
Koulutusohjelmassa on toimiva käytäntö aiemmin suorittujen opintojen hyväksi lukemisessa				
Koulutusohjelmassa on toimiva käytäntö muussa kuin muodollisessa koulutuksessa (esim. työelämässä tai harrastuksissa) hankitun osaamisen hyväksi lukemisessa				
Osaamisen arviointi perustuu usein tentteihin ja kirjallisiin tuotoksiin				
Osaamisen arviointi toteutetaan usein aidoissa työelämätilanteissa				
Osaamisen arviointi perustuu usein monimutkaisiin ja ennalta arvaamattomiin ongelmanratkaisutilanteisiin				
Arviointi keskittyy palveluliiketoimintaosaamisen kannalta olennaisiin asioihin				
Opiskelijoiden itsearviointia hyödynnetään säännöllisesti oppimisen arvioinnissa				
Opiskelijoiden vertaisarviointia hyödynnetään säännöllisesti oppimisen arvioinnissa				
Työelämäpalautetta hyödynnetään säännöllisesti oppimisen arvioinnissa				
Saan riittävästi palautetta oppimisestani ja osaamisestani				
Arviointikäytännöt opintojen eri vaiheissa muodostavat suunnitelmallisen ja johdonmukaisen kokonaisuuden				

	TÄYSIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN ERI MIELTÄ	OSITTAIN SAMAA MIELTÄ	TÄYSIN SAMAA MIELTÄ
Opiskelijoiden aikaisempaa osaamista hyödynnetään aktiivisesti yhteisessä oppimisessa				
Opinnot ovat synnyttäneet minussa halun ja kyvyn jatkuvaan oppimiseen				
Opinnot ovat vahvistaneet palveluliiketoimintaan liittyvää eettistä osaamistani				
Palveluliiketoiminnassa tarvittava viestintä- ja vuoro-vaikutusosaamiseni on vahvistunut opintojen aikana				
Työelämän yhteysverkostoni on laajentunut opintojen aikana				
Opinnot ovat vahvistaneet innovatiivisuuttani ja valmiuksiani työyhteisöjen kehittämiseen				
Palveluliiketoiminnassa tarvittava kansainvälisen toiminnan osaamiseni on vahvistunut opintojen aikana				

Mitä muuta opetussuunnitelmaan ja koulutuksen toteutukseen liittyvää palautetta haluat antaa?

6. Mitä muuta ohjaukseen ja arviointiin liittyvää palautetta haluat antaa?
7. Mitä muuta koulutuksen vaikuttavuuteen ja osaamisen kehittämiseen liittyvää palautetta haluat antaa?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Liite 2: HAASTATTELUN VIITEKEHYS JA ETENEMINEN

Torstai 7.2. 2008

Ryhmät

10:00 – 10:45 2006 aloittaneet opiskelijat (4 henkilöä)

Miten näyttäytyvät koulutusohjelman painopisteet innovatiivisuus, verkostoituminen, työelämäläheisyys ja osaamisen kehittyminen?

	AIKUINEN OPPIJANA	MASTER-TASON TYÖELÄMÄLÄHTÖINEN KORKEAKOULUTUTKINTO	TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ
Opetussuunnitelma	x	x	
Koulutuksen käytännön toteutus	x		x
Ohjaus	x		
Arviointi			x
Osaamisen kehittyminen ja vaikuttavuus		x	x

Perjantai 8.2.2008

8:30–9:30

Opinnäytetyöohjaajat (4 henkilöä)

9:45–10:45

Tuntiopettajia tai vierailuvia luennoitsijoita (3 henkilöä)

11:00–12:00

Pääohjaajat (4 henkilöä)

Miten opinnäytteiden ohjaus on organisoitu, miten se toimii käytännössä

Mikä on opinnäyteohjaajien rooli muun opetuksen toteuttamisessa

Minkälaisia opinnäytteet ovat ja millaisia niiden tulisi olla

Päähjaajat

Miten näyttäytyvät koulutusohjelman painopisteet innovatiivisuus, verkostoituminen, työelämäläheisyys ja osaamisen kehittyminen?

	AIKUINEN OPPIJANA	MASTER-TASON TYÖELÄMÄLÄHTÖINEN KORKEAKOULUTUTKINTO	TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ
Opetussuunnitelma	x	x	
Koulutuksen käytännön toteutus	x		x
Ohjaus	x		
Arviointi			x
Osaamisen kehittyminen ja vaikuttavuus		x	x

Opetussuunnitelman laadintaprosessi ja koulutuksen toteutusyhteistyö

- Millainen oli opetussuunnitelman laadintaprosessi ?
- Miten yhteinen toteutus toimii ?
- Mitä etuja yhteishankkeesta on ollut ja mitä haittaa ?
- Miten kehittämisehdotukset tullaan käsittelemään ?

Torstai 13.2. 2008

Ryhmät

14:00 – 14:45 2007 aloittaneet opiskelijat (4 henkilöä)

Miten näyttäytyvät koulutusohjelman painopisteet innovatiivisuus, verkostoituminen, työelämäläheisyys ja osaamisen kehittyminen?

	AIKUINEN OPPIJANA	MASTER-TASON TYÖ- ELÄMÄLÄHTÖINEN KORKEAKOULUTUTKINTO	TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ
Opetussuunnitelma	x	x	
Koulutuksen käytännön toteutus	x		x
Ohjaus	x		
Arviointi			x
Osaamisen kehittyminen ja vaikuttavuus		x	x

Liite 3: Tiedote opettajille

PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMAN ARVIOINNISTA

Tavoite

Koulutusohjelman arvioinnin tavoitteena on paikantaa koulutusohjelman toteutuksen nykytilaa, toimivuutta, kriittisiä kohtia sekä tukea arviointijohtopäätöksillä ja kehittämisehdotuksilla koulutusohjelman jatkokehittämistä.

Toteutus

Koulutusohjelman arviointi toteutetaan seuraavasti:

- Taustamateriaaleihin (koulutusohjelman kuvaukseen, opetussuunnitelmaan sekä muihin keskeisiin dokumentteihin) perehtyminen
- Verkkokysely koulutusohjelman opiskelijoille tammikuussa 2008
- Opiskelijoiden, opettajien ja työelämän edustajien haastattelut 7.-8.2.2008
- Arviointijohtopäätösten ja suositusten raportointi (luovutetaan raportti sähköisessä muodossa tilaajan käyttöön)

Arviointiprosessin asiantuntijoina toimivat HAAGA-HELIA Ammatillisen opettajakorkeakoulun yliopettaja Hannu Kotila ja Pekka Auvinen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta.

Arvioinnin näkökulmat

Arvioinnissa selvitetään opetussuunnitelman ja koulutuksen toteutusratkaisujen toimivuutta johdon, opetus henkilöstön, opiskelijoiden sekä työelämän edustajien ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

Keskeisiä arviointia ohjaavia kysymyksiä ovat:

1. Miten koulutusohjelman keskeiset periaatteet toteutuvat ja näkyvät käytännössä?
 - Työelämälähtöisyys
 - Osaamisen kehittyminen
 - Yhteisöllisyys
 - Innovatiivisuus
2. Miten palveluliiketoiminnan koulutusohjelma vastaa ylemmille ammattikorkeakoulututkinnoille asetettuihin tavoitteisiin?
3. Miten aikuisopiskelijoiden erityistarpeet on huomioitu palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opetussuunnitelmassa ja koulutuksen toteutusratkaisuisa?

Lisätiedot

Hannu Kotila yliopettaja
09-22965888; GSM 050 430 6661
e-mail: hannu.kotila@haaga-helia.fi
HAAGA-HELIA Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Ratapihantie 13, FIN-00520 Helsinki

Pekka Auvinen
050 563 2184
e-mail: pekka.auvinen@pkamk.fi
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
Tikkarinne 9, FIN-80200 Joensuu

Arvioitsijoiden taustat

Hannu Kotila on väitellyt vuonna 2000 opiskelijoiden kokemuksista ammattikorkeakouluopiskelusta ja ollut toimittamassa Editan kustantamia kirjoja: Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2003, Tutkiva ja kehittävä ammattikorkeakoulu 2004, Opettajana ammattikorkeakoulussa 2006 ja Taidon tieto 2007.

Pekka Auvinen työskentelee Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa koulutustoiminnan kehittämiseen liittyvissä tehtävissä. Hän on väitellyt vuonna 2004 ammattikorkeakoulu-uudistuksen vaikutuksista opettajien työskentelyympäristöön ja osaamisvaatimuksiin vuosina 1992-2010. Hän on kirjoittanut paljon osaamisperustaisesta opetussuunnitelmatyöstä ammattikorkeakouluissa, osallistunut laajoihin opetussuunnitelma-arviointeihin sekä konsultoinut ja kouluttanut kaikkien ammattikorkeakoulujen henkilöstöä opetussuunnitelmatyöhön liittyvissä asioissa.