

## TUTKINTOVAATIMUKSET PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUKSESSA

Ydinosamisen moduulien tavoitteet kuvaavat tutkinnon pakolliset osaamisvaatimukset, joiden saavuttaminen on edellytys tutkinnon saamiseksi. Tutkintovaatimukseen kuuluu kieliopintojen suorittaminen ohjeiden mukaan osana ydinosamisen opintoja. Tutkinnon ydinosamiseen kuuluu sekä kotimaisten kielten (suomen ja ruotsin) että englannin taitotason osoittaminen. Lisäksi opiskelijan tulee saavuttaa julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavan toisen kotimaisen kielen (ruotsi tai suomi) osaaminen. Ydinosamisen lisäksi opiskelija täydentää osaamistaan täydentävällä osaamisella siten, että tutkinnon laajuus saavutetaan.

### TUTKINTOVAATIMUKSET YDINOSAAMISEN OSALTA

Ydinosamisen laajuus on 150 opintopistettä. Ydinosamisen osaamisvaatimukset moduuleittain ovat seuraavat:

#### 1) Joustava asiakaspalvelija (30 op)

Moduulin tavoitteena on asiakaslähtöisen palvelu- ja laatuosaamisen kehittäminen palveluliiketoiminnan tehtäviin ja tarpeisiin.

Moduulin suoritettuaan opiskelija osaa viestiä omassa roolissaan palveluliiketoiminnan tehtävissä monikulttuurisessa työyhteisössä myös ruotsin ja englannin kielellä. Hän saavuttaa virkamieheltä vaadittavan toisen kotimaisen kielen osaamisen. Opiskelija tunnistaa asiakaslähtöisyyden merkityksen ja osaa tuottaa matkailu- ja ravitsemisalan palveluita laadukkaasti. Hänelle muodostuu käsitys oman toimialan perustehtävistä ja restonomian tulevaisuuden osaamistarpeista.

#### 2) Asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäjä (30 op)

Moduulin tavoitteena on kehittää liiketoimintaosaamista.

Moduulin suoritettuaan opiskelija osaa tuottaa asiakaslähtöisiä palveluja palveluprosesseissa. Hän tunnistaa palveluyrityksen toimintaympäristön ja osaa soveltaa markkinoinnin keinoja liiketoiminnan kannattavuustavoitteiden suuntaisesti.

#### 3) Palveluinnovaatioiden kehittäjä (30 op)

Moduulissa toteutetaan työelämälähtöisiä palveluliiketoiminnan, turvallisuuden ja yhteiskuntavastuun hankkeita.

Moduulin suoritettuaan opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä ratkaisuja palvelumuotoiluprosessissa. Hän osaa perustella ratkaisunsa yhteiskuntavastuullisuuden ja organisaation turvallisuuden vaatimuksilla, sekä arvioida ratkaisunsa johtamisen ja liiketoimintastrategian näkökulmasta.

#### 4) Ammatillisena asiantuntijana työyhteisössä (harjoittelut 30 op)

Moduulin aikana syventyy oman alan asiantuntijuus. Opiskelija osaa hakea omaa urasuunnitelmaa tukevan työpaikan ja toimia vastuullisesti sovitussa ammatillisen asiantuntijuuden kansallisissa ja kansainvälisissä työtehtävissä. Hän osaa kehittää organisaation toimintaa ja omaa osaamistaan asiantuntijana.

## 5) Kehittämisosaja ja työelämän uudistaja (30 op)

Moduulissa tavoitteena on kehittää yksilöllisiä ja tiimin oppimistaitoja, tutkimus- ja kehittämistoiminnan valmiuksia sekä tukea urakehitystä ja työidentiteettiä.

Opintojen alussa opiskelija ottaa haltuun korkeakouluopiskelussa tarvittavia työvälineitä ja kehittämispohjaisen oppimisen toimintatapoja. Moduulin suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet työskennellä vastuullisesti sekä itsenäisesti että tiimissä. Hän pystyy arvioimaan ja kehittämään itseään oppijana. Hän osaa tunnistaa työelämän kehittämisen kohteita.

Opiskelija osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida hankkeen tai projektin yhteistyössä erilaisten työelämän verkostojen kanssa. Hän osaa käyttää tarkoituksenmukaisia tutkimusmenetelmiä sekä kehittämistoiminnan ja projektityön menetelmiä. Opiskelija osaa etsiä luovia ja innovatiivisia ratkaisuja työelämän kehittämishaasteisiin.

Opiskelija osaa raportoida kehittämistyönsä tulokset tutkimuksellista kirjoitustapaa käyttäen. Opiskelija osaa suunnitella opintojaan, kehittymistään ja uraansa työelämän kehittymisnäkökulmista huomioiden.

## TUTKINTOVAATIMUKSET TÄYDENTÄVÄN OSAAMISEN OSALTA

Muu osa tutkinnosta (60 op) muodostuu vapaasti valittavista täydentävän osaamisen opinnoista.

Laureassa kannustamme opiskelijoita osallistumaan vapaaehtoistyöhön opintojensa aikana. Tavoitteena on, että jokainen kehittää opintojensa aikana omaa ammatillista osaamistaan osallistumalla vapaaehtoistoimintaan itse valitsemassaan tehtävässä. Vapaaehtoistyötä voi sisällyttää opintoihin eri tavoin, jolloin siitä saa opintopisteitä.