

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma (Laurea Kerava, marata), MME07SN

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUN OPETUSSUUNNITELMAT, YLEINEN KUVAAUS

Oppimiskäsitys Laureassa

Ammattikorkeakoulun lakisääteisinä tehtävinä ovat tutkimus- ja kehittämistehtävä, aluekehitystehtävä ja pedagoginen tehtävä. Näiden tehtävien integroiminen on suunnannut Laureaa etsimään ratkaisuja, jotka parhaiten mahdollistavat asetettuihin haasteisiin vastaamiseen. Päämääränä ovat meiltä valmistuvat, tutkintojen edellyttämät osaajat, jotka ovat myös oman työnsä ja työelämän tutkivia kehittäjiä sekä sellainen tutkimukseen perustuva työelämäosaamisen kehittämistyö, jonka vaikutukset näkyvät toimintaympäristöissämme.

Tuloksena on korkeakoulujen arviointineuvoston palkitsema Learning by Developing -toimintamalli, joka tarkoittaa oppimisprosessin ja työelämlähtöisen kehittämishankeprosessin yhteensovittamista. Kehittämishanke rakentuu kumppanuusperiaatteelle, joka tarkoittaa sitä, että opiskelijat, opettajat ja työelämän asiantuntijat yhdessä työskentelevät hankeympäristössä. Oppiminen etenee hankkeen etenemisen myötä. Kun lähtökohtana on aito, työelämlähtöinen, tutkimukseen kytketty kehittämisshanke, oppiminen sisältää niitä osaamisen vaatimuksia, joita opiskelijan tuleva ammattikorkeakoulututkinto edellyttää.

Tietoyhteiskunnan jäsenenä olemme tietotulvan keskellä. Tietoa ei enää tarvitse antaa, tärkeintä on oppia käsittelemään ja valitsemaan merkityksellinen tieto, jota voi hyödyntää ja soveltaa omassa oppimisessa ja kehittämishankkeessa. Ammattikorkeakoulussa on tärkeää myös taitavaksi osaajaksi kehittyminen. Kehittämishankkeeseen osallistuminen mahdollistaa aitoihin työprosesseihin osallistumisen ja työvälineiden haltuun ottamisen käsitteinä ja taitoina. Työelämlähtöisessä kehittämishankkeessa yksilö ja hankeyhteisö oppivat. Lisäksi kehittämishanke tuottaa uutta osaamistietoa työelämän kehittämiseksi ja uudistamiseksi.

Oppimisympäristöt

Laurealainen oppimisympäristö mahdollistaa osaamisen kehittämisen oppijalle, organisaatiolle, alueelle ja kumppaneille. Oppimisympäristö on fyysinen ja psyykinen tila, joka ilmentää kehittämistoiminnan toteuttamisen kulttuuria, henkeä, aikaa, yhteisöä ja käytännettä muodostaen siten osaamisen kehittämisen kokonaisvaltaisen toimintaympäristön. Osaamisympäristön tavoitteena on mahdollistaa oppimistulosten syntyminen ja tukea uuden osaamisen luomista ja kehittämistä sekä vuorovaikutusta toimintaympäristön kanssa. Oppimisympäristöt toteuttavat Laurean tavoitteellista kehittämistyötä.

Oppimisympäristöissä hyödynnetään sisäisiä ja ulkoisia verkostoja sekä ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa työelämän kanssa. Uudet tiedot ja taidot hankitaan aidoissa ongelmanratkaisui- ja kehittämistehtävissä, jotka tuovat reaali maailman kompleksisuuden osaamisen kehittämisen kohteeksi. Alueellinen vaikuttaminen lisääntyy rikastuttavien yhteisöjen ja niiden muodostamien verkostojen toiminnan kautta. Hankkeiden myötä opitaan verkostotoiminnan perusteita, sosiaalisuutta ja kommunikointia alan asiantuntijoiden kanssa. Työelämän ja opintojakson toisiaan kohtaava rajapinta on tärkeä kehittäjäksi kasvamisen ja osaamisen kehittämisen kannalta. Kehittäjäksi kasvatetaan tekemällä kehittämistyötä ja olemalla vuorovaikutuksessa osaamisverkostoissa.

Opiskelussa käytetään monipuolisesti tietolähteitä ja välineitä. Opiskelussa interaktiiviset oppimisympäristöt luovat puitteet mahdollistaen oppimisen strukturoinnin siten, että opiskelu tarjoaa tilanteita, haasteita ja välineitä, jotka auttavat oppijaa hyödyntämään omia ajattelun resurssejaan. Toiminta muodostuu jatkuvaksi ongelmanratkaisuprosessiksi, jossa korostuu tutkiminen, kehittäminen ja uuden osaamisen tuottaminen. Tietoisella ja systemaattisella kehittämistyöllä tuotetaan hanketta eteenpäin vieviä ideoita ja käytäntöjä ja synnytetään uutta osaamista. Tuloksena syntyy luomus, uusi toimintatapa, malli tai tuote.

Uutta luovien prosessien syntyminen helpottuu rakenteissa, joissa on tilaa vapaamuotoiselle luovuudelle, innovatiivisuudelle ja eri toimijoiden sisäisen motivaation kohteina olevien asioiden edistämiseksi. Toiminnassa on merkityksellistä yhteisöllisyys sekä oppimisen sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö. Merkittävää on luoda osaamisen kehittymistä edistävä ilmapiiri, spirit, kehittämisen henki.

Kehittämistyö toteutuu hankkeina, joissa yhdistyy eri koulutusohjelmien osaaminen. Toteutusryhmät muodostetaan opiskelijoista, harjoittelijoista, opettajista sekä työelämän asiantuntijoista siten, että keskinäinen osaamisen

vuorovaikutus kohtaa käytännön tasolla. Hankkeissa opiskelijat suorittavat opintojaksoja, harjoittelua tai tekevät opinnäytetöitään. Ryhmissä opettajat eivät organisoivat valmiiksi hanketoimintaa ja aseta sille tavoitteita, vaan tiimin jäsenet vastaavat yhdessä hankkeen tavoitteista ja toiminnasta. Opiskelija saa kokemuksen asiantuntijakulttuurista ja täysvaltaisena asiantuntijana toimimisesta. Opiskelijan itseohjautuvuus kasvaa ja hän asettaa itse tavoitteita itselleen. Tällöin hanketoiminta mahdollistaa ylärajattoman oppimisprosessin, jossa ei synny opetussuunnitelman, oppikirjan tai opetustoiminnan muodostamaa lasikattoa oppimiselle. Kehittämistoiminta mahdollistaa yksilöllisyyden opinnoissa.

Käytännön sovellukset uudenaikaisista oppimisympäristöistä ovat yhteisön innovaatioympäristöinä toimivat, verkostoissa toteutettavat hankkeet ja projektit sekä erilaiset oppimis- ja kehittämistoiminnalle suunnitellut toimintatilat, osaamiskeskittymät ja kehittämislaboratoriot. Työmuotona on jaettuun asiantuntijuuteen pohjautuva yhteistoiminta, jota tukee osaamisen jakamisen menetelmät: ohjaus ja opetustuokiot, havaintoesitykset, tiimipalaverit, palautetilaisuudet ja seminaarit.

Opiskelija

Työelämälähtöisessä tutkimus- ja kehittämishankkeessa kumppanuus tarkoittaa opettajien, työelämäosaajien ja opiskelijoiden yhteistyötä. Yhteistyössä on lähtökohtana kehittämishankkeeseen vastuullinen sitoutuminen. Kaikki osalliset nähdään oppijoina, koska kehittämishankkeessa tavoitellaan muutosta, jotakin uutta. Kumppanuus tarkoittaa myös keskinäistä kunnioitusta ja erilaisen osaamisen arvostamista. Kehittämishankkeen eteneminen edellyttää osaamisen jakamista ja rakentamista erilaisista asiantuntijuuksista. Opiskelija on mukana yhteistyökumppanina, joka kartuttaa omaa osaamistaan työvälineitä hankkien ja erilaisiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin osallistuen. Osaaminen rakentuu tulevaa tutkintoa vastaavasta tutkittuun tietoon perustuvasta tietämisestä, ammatillisen kontekstin ymmärtämisestä, tekemisen osaamisesta ja erilaisten työelämätilanteiden hallintataidoista. Yhteistyökumppanina toimiva opiskelija rakentaa itselleen oman oppimissuunnitelman tavoitteineen siten, että tunnistaa ne osaamisen vaatimukset, joita kehittämishankkeeseen osallistuminen edellyttää ja tunnistaa myös osaamisen, jonka saavuttamisen hankkeeseen osallistuminen mahdollistaa. Kehittämishankkeessa opiskelija oppii yksilönä ja on mukana yhteisön yhdessä oppimisessa sekä uuden osaamistiedon tuottamisessa.

Opettajuus

Opettajan rooli kehittämishankkeessa voidaan kuvata myös osaamisensa asiantuntijana, osallistujana ja pedagogisena ohjaajana, joka mahdollistaa opiskelijoiden kasvamisen ja kehittymisen työelämäosaajiksi. Laurean opettajat ovat toisinsanoen sekä tutkijoita- ja kehittäjiä, aluekehitysvaikuttajia että pedagogeja. Kehittämishankkeessa toimitaan ja tehdään yhdessä, mikä muuttaa opettajan roolin osaamisen siirtäjästä osaamisen kehittämisen ohjaajaksi.

Tutkijoina toimivien opettajien tutkimusraportit osoittavat kehittämishankkeiden vaikuttavuuden työelämäosaamisen uudistajana ja kehittäjänä. Osa opettajista toimii kehittäjinä, jotka vastaavat kehittämishankkeen prosessien tunnistamisesta ja eteenpäin viemisestä. Kolmas rooli opettajille löytyy työpajoista, joissa välittyy ja siirtyy kulttuuripohjainen tieto ja joissa opiskelijat saavat työvälineitä haltuunsa. Opettajuus sisältää myös työelämäkumppanuuden. Kehittämishankkeeseen osallistuvat työelämän asiantuntijat tuovat mukanaan työelämäosaamisessa olevan tiedon, opettajat varmistavat osaamista selittävän tutkitun tiedon läsnäolon ja yhdessä tuotetaan uutta osaamistietoa työelämän kehittämiseksi ja uudistamiseksi.

Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointi kehittämishankelähtöisessä oppimisessa ohjaa tulevia valintoja sekä osoittaa asetettujen päämäärien saavuttamisen. Osaaminen tunnistetaan tieto-, taito- ja arvo-osaamisena, ja kokemuksellisenä osaamisena, joihin sisältyy yksilön ja yhteisön osaaminen. Kehittämishankkeessa arvioidaan yksilön ja hankeyhteisön oppimista, kehittämishankkeen prosessien etenemistä ja merkitystä sekä saavutettuja tuloksia.

Osaamisen arviointi perustuu opetussuunnitelmassa esitettyihin tavoitekuvauksiin. Tavoitteet kertovat, mitä osaamista opiskelijoilta edellytetään tutkinnon saavuttamiseksi. Teemat kuvaavat koulutusohjelmakohtaisen substanssiosaamisen, joka saa erityistä syvyyttä, kun opetuksessa samalla tuetaan yleisten kompetenssien kehittymistä. Yleisten kompetenssien oppiminen varmistaa ammattikorkeakoulutasoisen, ammatillisen sivistyksen rakentumisen ja teemojen osaamisen saavuttaminen puolestaan työelämäosaamisen rakentumisen. Yleisten kompetenssien osaamistavoitteet kuvataan kolmitasoisesti. Opiskelija - yhdessä ohjaava opettajan - kanssa valitsee ne tasot, jotka hän kustakin yleisestä kompetenssista haluaa saavuttaa. Nämä ohjaavat oman oppimissuunnitelman

laatumista. Yleisten kompetenssien osaaminen arvioidaan laadullisesti, portfolioiden avulla. Opintojaksot arvioidaan myös arviointinumeroin 1 – 5. Osaamisen arviointi esitetään opiskelijan tutkintotodistuksessa. Yleisten kompetenssien arviointi tulostuu opiskelijan tutkintotodistuksen liitteeksi.

LAUREAN YLEISET KOMPETENSSIT

Laurean yhteiset kompetenssit, yleistä

Alan ydinosaamisen lisäksi Laureassa on määritelty viisi sellaista yleistä osaamisaluetta, joiden hallitseminen on kaikkien alojen ammattilaisille tärkeää. Näitä osaamisalueita kutsutaan yleisiksi kompetensseiksi. Yleisiä kompetenssien osaamista kehitetään opintojen aikana ja osaamisen taso myös arvioidaan.

Opetussuunnitelman yleisten kompetenssien määrittely on tapahtunut analysoimalla tulevaisuuden työelämässä tarvittavaa eri alojen yhteistä osaamista.

Kaikille koulutusohjelmille yhteisiä yleisiä kompetensseja ovat

- eettinen osaaminen
- globalisaatio-osaaminen
- innovaatio-osaaminen
- reflektio-osaaminen
- verkosto-osaaminen.

Yleiset kompetenssit kytkeytyvät tiiviisti opintojaksojen sisältöihin. Yleisien kompetenssien osaamista jäsennetään tasojen avulla. Jokaisen yleisen kompetenssin kohdalla on erotettu henkilökohtaisen osaamisen taso, organisaation kehittämisen taso sekä yhteiskunnallisen uudistamisen taso. Yleisten kompetenssien tavoiteltavat osaamistasot on määritelty kunkin koulutusohjelman opetussuunnitelmassa. Kaikkien Laurean opiskelijoiden edellytetään saavuttavan vähintään henkilökohtaisen tason osaaminen kaikissa yleisissä kompetensseissa. Monien yleisten kompetenssien kohdalla yhteiskunnallisen uudistamisen tason osaamisen saavuttaminen mahdollistuu vasta ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä.

Eettinen osaaminen

Moraali viittaa yksilön käsityksiin hyvästä ja oikeasta, kun taas etiikka viittaa sellaisiin moraalikäsityksiin, joista yksilö on tietoinen ja joihin hän sitoutunut. Etiikka on systemaattinen yritys ymmärtää moraalikäsitteitä; eettisiä sääntöjä ja periaatteita, hyveitä ja arvoja. Eettisessä osaamisessa moraalinen ja etiikka kytkeytyvät keskeisesti toisiinsa, koska opiskelijan moraalinen kompetenssi luo perustan hänen eettiselle kompetenssilleen. Eettinen osaaminen koostuu neljästä eri komponentista (1) eettisestä herkkyydestä (2) eettisestä motivaatiosta ja (3) moraalis-eettisestä ongelmanratkaisusta ja (4) eettisestä toimeenpanotaidosta.

Jotta opiskelijan toiminta olisi eettistä, hänellä täytyy olla herkkyyttä havaita tilanteeseen sisältyvä eettinen ongelma. Eettinen herkkyyden tarkoittaa taitoa tunnistaa kunkin osapuolen erityispiirteet, tarpeet, oikeudet ja velvollisuudet. Se sisältää tietoisuuden siitä, kuinka oma toiminta vaikuttaa toisten ihmisten hyvinvointiin sekä erilaisten mahdollisten toimintalinjojen ja niiden seurauksien kuvittelun ja ennakkoinnin kullekin osapuolelle. Empatia- ja roolinottotaidot ovat eettisen herkkyyden ydin. Opiskelija tarvitsee myös tietoa keskeisten asiakasryhmien erityispiirteistä ja alan keskeisistä eettisistä ongelmista. Eettisen herkkyyden punainen lanka on ammatilliset vuorovaikutustaidot, jotka ovat aktiivisen kehittämisen kohteena koko koulutuksen ajan.

Eettinen motivaatio tarkoittaa sitoutumista moraalis-eettisiin arvoihin ja vastuuta omien tekojen seurauksista. Opiskelijan vastuunotto kehittyy henkilökohtaisesta vastuusta yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen vastuuseen. Eettisen motivaation kehittäminen edellyttää myös oman alan arvoperustan tuntemista ja arvokeskusteluun osallistumista.

Moraalis-eettinen ongelmanratkaisu tarkoittaa taitoa ratkaista eettinen ongelma kriittisesti argumentoiden. Se edellyttää eri ratkaisuvaihtoehtojen pohtimista sekä alan eettisten sääntöjen ja erilaisten eettisten lähestymistapojen tuntemista ja soveltamista. Kehittyvä osaaminen sisältää taidon ratkaista perustellusti yksilöiden välisiin suhteisiin liittyviä ongelmia, työyhteisöön liittyviä ongelmia sekä yhteiskunnallisia ja globaaleja ongelmia.

Moraalinen toimeenpanotaito tarkoittaa kykyä toimia tavoitteellisesti eettisen ongelman ratkaisemiseksi (neuvottelu- ja konfliktinratkaisutaidot) sekä rohkeutta toimia eettisten arvojen mukaisesti hankalissakin tilanteissa. Jotta

ammattillinen toiminta olisi eettisesti kestävä, tarvitaan kaikkiin komponentteihin liittyvää osaamisen kehittämistä.

Eettisen osaamisen tasot:

Henkilökohtaisen osaamisen tasolla opiskelija osaa:

- reflektoida omia arvojaan ja oman toiminnan seurauksia toisten ihmisten hyvinvoinnille
- toimia alan arvoperustan pohjalta eettisiä periaatteita noudattaen
- soveltaa ongelmanratkaisussaan oman alan eettisiä sääntöjä
- tarkastella tilanteita eri osapuolten näkökulmasta
- toimia suvaitsevaisesti ja ymmärtävästi monikulttuurisissa verkostosuhteissa
- soveltaa eettisiä periaatteita t&k -hankkeissa.

Organisaation kehittämisen tasolla opiskelija osaa:

- ottaa toiminnassaan huomioon keskeisten asiakasryhmien erityispiirteet, tarpeet ja oikeudet
- rakentaa asiakaslähtöisen vuorovaikutussuhteen ja toimia dialogisesti
- ottaa vastuuta yhteisön hyvinvoinnista ja toiminnan eettisyydestä
- tarkastella eettisiä ongelmia organisaation ja yhteisön näkökulmasta
- kehittää oikeudenmukaisia menettelytapoja toiminnassaan.

Yhteiskunnallisen uudistamisen tasolla opiskelija osaa:

- kriittisesti reflektoida omia asenteita ja stereotypioita
- osallistua aktiivisesti yhteisön arvokeskusteluun
- ottaa vastuuta yhteiskunnallisella ja globaalilla tasolla
- argumentoida oikeudenmukaisten sosiaalisten, yhteiskunnallisten ja globaalien muutosten puolesta
- ratkaista konflikteja ja vaikuttaa asioihin.

Globalisaatio-osaaminen

Globalisaatiolla viitataan tapahtumasarjoihin ja prosesseihin, joiden seurauksena maailma integroituu yhdeksi kaiken kattavaksi sosiaalseksi järjestelmäksi. Globalisaatio viittaa siis globalisaation prosesseihin. Globaalilla taas tarkoitetaan globaaleja (maailmanlaajuisia) ilmiöitä tai globalisaation prosessien lopputulosta, täysin integroitunutta maailmaa. Globalisaatioon liittyvä kestävä kehitys on globaali poliittinen ohjelma, jonka tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen ympäristövastuullisesti ja luonnon kantokyvyn rajoissa.

Globaalit vuorovaikutussuhteet voidaan jakaa taloudelliseen, kulttuuriseen, poliittiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Globalisaation tematiikkaan kuuluvat myös ekologiset ja luonnontieteelliset kysymykset. Kestävä kehitys yhdistää nämä ulottuvuudet toisiinsa. Sen tavoitteena on taloudellisen kasvun, kulttuurisen monimuotoisuuden, sosiaalisen hyvinvoinnin ja luonnon ekologisen toimivuuden huomioonottaminen politiikassa ja käytännössä.

Globalisaatio-osaamisen tasot:

Henkilökohtaisen osaamisen tasolla opiskelija osaa:

- hyödyntää oman alansa kansainvälisiä tietolähteitä
- ottaa huomioon monikulttuurisuuden ja kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia omalla ammattialallaan
- tunnistaa oman ammatillisen toimintansa merkityksen suhteessa globaaleihin vuorovaikutuksiin ja kestäväan kehitykseen
- arvioida omia arvolähtökohtiaan kestäväan kehityksen ja globalisaation periaatteista käsin sekä soveltaa niitä omassa ammatillisessa toiminnassaan.

Organisaation kehittämisen tasolla opiskelija osaa:

- ottaa huomioon oman toimialan ja organisaatioiden vaikutukset kestäväan kehitykseen, vastuullisuuteen ja kansainvälisiin yhteyksiin
- edistää ympäristö- ja yhteiskuntavastuullisuuden arvoja toimialansa organisaatiossa ottamalla huomioon globaalit vuorovaikutukset
- soveltaa toimialansa organisaatiossa kestäväan kehityksen mukaista vastuullisuutta
- toimia kansainvälisissä verkostoissa.

Yhteiskunnallisen uudistamisen tasolla opiskelija osaa:

- tunnistaa yhteiskunnallisten kysymysten globaalin luonteen ja kestäväan kehityksen piirteet
- arvioida kriittisesti yhteiskunnan arvoja ja toimintatapoja kestäväan kehityksen lähtökohdista ottamalla huomioon

globaalit vuorovaikutukset

- argumentoida yhteiskunnallisella tasolla soveltaen kestävän kehityksen periaatteita ja ottaen huomioon globaalien vaikutusten näkökulmat.

Innovaatio-osaaminen

Yhteiskunnallisen innovaattorin tasolla toimija osaa edellisten tasojen lisäksi verkostojen ja yhteiskunnallisen toiminnan jatkuvan seuraamisen ja analysoinnin. Hän osaa myös huomioida laajemmat viitekehykset kaikissa muutosprosesseissa, ja osaa sitouttaa ihmisiä toimimaan yhteisten päämäärien eteen. Kaikki nyky-yhteiskunnan prosessit ovat jatkuvan muutoksen kohteina. Sekä EU:n, Suomen että Laurean strategioihin on valittu tavoitelluksi toimintatavaksi positiivinen suhtautuminen muutokseen. Muutosta ei pyritä vain sietämään, vaan muutos nähdään mahdollisuutena, jonka haltuunotto vaatii jatkuvaa innovointia. Näiden strategioiden mukaisesti tulevaisuuden ammattilaisilla pitää olla osaamista innovoinnista, joten innovaatio-osaaminen on perusteltua sisällyttää myös Laurean yleisiin kompetensseihin.

Innovaatiolla tarkoitetaan uutuutta, joka on toteutettu lisäarvoa tuottavasti. Määritelmässä on siis huomioitava kolme erillistä osaa: 1) uutuus, 2) toteutus ja 3) lisäarvo. Pelkkä idea ei siis riitä innovaatioksi eikä idearikkaus tee innovaattoria.

Innovaatioprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan: jatkuva tilanteen arviointi, innovaatioidean tuottaminen ja toteutusprojekti. Innovaatioita voi tapahtua viidellä tasolla: henkilökohtaisella, tiimissä, organisaatiossa, verkostossa ja yhteiskunnassa.

Henkilökohtaisen innovaatio-osaamisen tasolla opiskelija osaa toimia innovatiivisena uudistajana sekä henkilökohtaisella tasolla että omassa ammattiryhmässään. Lisäksi opiskelijan tulisi osata työskennellä oman lähityöympäristönsä muutoshankkeissa myös toteuttavassa roolissa.

Organisaation innovaattorin tasolla opiskelijan tulisi valmistuessaan osata perustason lisäksi myös oman tiiminsä innovaatiotoiminnan käynnistäminen sekä kaikkien innovaatiotyökalujen käyttö koko organisaation viitekehyksessä. Tulevaisuuden verkosto-orientoituneemmassa toimintamallissa organisaation innovaattorin pitäisi myös osata tukea aktiivista uudistamista vapaamuotoisemman verkoston osana.

Yhteiskunnallisen innovaattorin tasolla toimija osaa edellisten tasojen lisäksi verkostojen ja yhteiskunnallisen toiminnan jatkuvan seuraamisen ja analysoinnin. Hän osaa myös huomioida laajemmat viitekehykset kaikissa muutosprosesseissa, ja osaa sitouttaa ihmisiä toimimaan yhteisten päämäärien eteen.

Innovaatio-osaamisen tasot:

Henkilökohtaisen osaamisen tasolla opiskelija osaa:

- analysoida omaa ajatteluaan, tietoaan ja omaa toimintaansa
- suunnitella, organisoida ja kehittää omaa toimintaansa
- asettaa tavoitteita ja konkretisoida ne tilanteenmukaisesti
- toimia idearikkaasti, luovasti ja ideoita kiteyttäen sekä saada muut idean kehittämiseen mukaan
- käyttää erilaisia ideointimenetelmiä
- johtaa itseään sekä työskennellä muutoksessa sekä erilaisissa projekteissa
- toteuttaa projektin väli- ja loppuarvioinnin.

Organisaation kehittämisen tasolla opiskelija osaa:

- seurata ja analysoida organisaation toimintaprosesseja ja tuloksia
- käyttää benchmarking -menetelmää toiminnan kehittämisessä
- äyittää erilaisia tiimityömenetelmiä
- johtaa projekteja, prosesseja ja verkostoja tai osallistua niiden johtamiseen • muita sitouttavalla tavalla
- nivoa innovaatiot organisaation strategiaan tavoitteisiin
- ottaa huomioon innovaatiotoiminnan luonteen ja vaatimukset.

Yhteiskunnallisen uudistamisen tasolla opiskelija osaa:

- kerätä ideoita verkostosta, myydä niitä sekä kytkeä ideat yhteiskunnalliseen viitekehykseen
- varmistaa innovaatiotoimintaan osallistujien riittävän sitoutumisen (ohjaus, kannustaminen)

- luoda ja tuotteistaa innovaatioita
- toimia tuloksellisesti innovaatioverkostoissa sekä tunnistaa ja tutkia innovaatiomekanismeja

Reflektio-osaaminen

Reflektio on oman toiminnan perusteiden, lähtökohtien sekä seuraamusten kriittistä analysointia. Reflektion kohteena voi olla nykyhetki tai menneisyys.

Aiempiä kokemuksia reflektoidessaan yksilö antaa merkityksen tapahtumille. Osaamisen kehittyminen mahdollistuu uuden merkityksen myötä. Ajattelutaitojen ja käsitteiden kehittyessä yksilö pystyy käsittelemään laajempia kokonaisuuksia, erottelamaan ilmiöitä toisistaan sekä havaitsemaan paremmin uusia ilmiöitä.

Nykyhetken reflektiossa yksinkertainen aiemmin tiedostamaton rutiinitoiminta muuttuu tiedostetuksi toiminnaksi. Kriittisessä reflektiossa yksilön koko merkitysperspektiivi muuttuu hiljaisen tiedon tullessa näkyväksi, jolloin oppiminen muuttuu toiminnaksi. Kriittinen reflektio edellyttää suhdetta yhteisöön, käsitteisiin ja teorioihin. Reflektiivisyys on siis ajatteluprosessi. Reflektiivisyys on keskustelua, ongelman ratkaisua toteen näytettyjen perusteiden pohjalta. Ihmisten avoimessa keskustelussa erilaiset näkökulmat antavat uusia haasteita. Dialogissa oppija/oppijat voivat tutkia erilaisia näkökulmia pyrkien yhteisen merkityksen luomiseen. Syvä ajattelu antaa aikaa ja tilaa ratkaista havaittu ongelma tarkastelemalla ja selvittämällä sitä myös tutkimusmenetelmällisin keinoin. Laajentunut ymmärrys itsestä suhteessa toisiin opiskelijoihin, asiakkaisiin, työyhteisöön tai kirjoittajiin edellyttää itsetutkiskelua, kriittistä toisten arviointia ja omien voimien analysointia. Itseohjautuvuudessa painottuvat toisten mukana olo ja yhteisöllisyys. Kriittinen tiedostaminen auttaa tunnistamaan omia oppimismahdollisuuksia ja niitä ohjaavia tekijöitä. Oman toiminnan reflektointi toisten kanssa mahdollistaa omien ajatusten koettelemisen ja myös niiden jakamisen toisten kanssa. Reflektiivisyys on ammatillista kasvua ja osaamista, jota ohjaavat ihmisen metakognitiiviset kyvyt. Asiantuntijaksi oppimisen prosessissa reflektiivisyys on osa tutkivaa ja kehittyvää työtä.

Reflektio-osaamisen tasot:

Henkilökohtaisen osaamisen tasolla opiskelija osaa:

- arvioida omaa oppimistaan ja osaamistaan sekä laatia oman kehityssuunnitelman
- tunnistaa kehittämishaasteita ja hahmottaa ongelmia
- kehittää osaamistaan itsenäisesti ja muiden kanssa sekä jakaa oppimaansa työyhteisössä
- ottaa roolin ryhmässä /tiimissä
- hankkia ja analysoida tietoa systemaattisesti.

Organisaation kehittämisen tasolla opiskelija osaa:

- toimia dialogisesti, yhteistoiminnallisesti ja itseään arvioiden
- arvioida itsensä johtamista ja asiantuntijaosaamista osana yhteisöä
- arvioida omaa toimintaansa osana ryhmän, yhteisön tai ammattialan toimintaa
- toimia muutoksissa sekä havaita ja hyödyntää erilaisia oppimis- ja toimintamahdollisuuksia
- kriittisesti argumentoida toiminnan lähtökohtia
- käyttää kehittämishaasteiden käsitteitä asianmukaisesti.

Yhteiskunnallisen uudistamisen tasolla opiskelija osaa:

- analysoida omaa toimintaansa yhteiskunnallista ja historiallista taustaa vastaan
- arvioida ja kehittää alueellisten toimintatapojen ja mallien toimivuutta
- arvioida systemaattista tietoa, jota on jäsennetty, tuotettu ja kirjoitettu sekä • kehittää yhteiskunnallista toimintaa tämän pohjalta.

Verkosto-osaaminen

Verkosto-osaaminen käsittää varsin laajan kentän yksilön viestinnällisistä kompetensseista organisaatiotason verkostoitumiseen ja strategisten verkkojen johtamiseen. Viestintä on yhteisöllisyyden ja yhteiskunnan toiminnan välttämätön edellytys – vain viestinnän kautta on mahdollista luoda yhteisiä, jaettuja merkityksiä. Verkostoissa toimimisen ja verkostoprosessien kehittämisen käyttövoimana on yksilöiden ja organisaatioiden välinen kommunikaatio. Yhteiskunnan ja talouden rakenteiden kehittyminen verkostomaisiksi edellyttää myös näissä

verkostoissa toimivilta ihmisiltä uudentyyppisiä taitoja ja asennoitumista. Dialogi ja vuorovaikutus ovat verkostoyhteiskunnan olennaisia voimavaroja. Laurea-ammattikorkeakoulun tavoitteena on edistää ja kehittää opiskelijoidensa verkosto-osaamista monipuolisesti sekä luoda innovatiivisia verkosto-osaamisen toimintamalleja.

Verkosto-osaamisella tarkoitetaan sisäisen ja ulkoisen tehokkuuden aikaperusteista johtamista niin, että saavutetaan perinteisiä toimintatapoja oleellisesti tehokkaampi tapa toimia. Verkosto-osaamiseen voi sisältyä verkostoitumista ja verkostojohtamista. Verkosto-osaamisella ja strategisilla verkoilla ymmärretään yleensä samaa asiaa. Verkostoitumisella puolestaan tarkoitetaan yritysten ja organisaatioiden yhteistyömalleja, joihin voi osallistua eri tahojen toimijoita. Verkostojohtamisella tarkoitetaan johtamismallia, jolla verkostoa johdetaan.

Verkosto-osaaminen rakentuu hyvin pitkälti verkostoissa toimivien yksilöiden viestintäkompetenssin varaan. Ilman viestintää ja vuorovaikutusta ei ole toimivia verkostojakaan. Organisaatioiden tulee pystyä toimimaan joustavasti muuttuvassa toimintaympäristössä ja myös vaikuttamaan toimintaympäristön kehittymiseen. Ns. oppivassa organisaatiossa viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen on keskeinen työväline toimivien verkostojen luomiseksi ja verkosto-osaamisen kehittämiseksi.

Verkosto-osaamisen tasot:

Henkilökohtaisen osaamisen tasolla opiskelija osaa:

- esittää asioita kirjallisesti, suullisesti ja visuaalisesti käyttäen erilaisia viestintätylejä
- toimia ammatillisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa
- tunnistaa eri tiimityömalleja sekä tehdä tiimityötä
- toimia yhteistyökykyisesti ja aktiivisesti verkoston jäsenenä
- ottaa huomioon kulttuurieroja ja kykenee yhteistyöhön kulttuuriltaan erilaisten henkilöiden kanssa.

Organisaation kehittämisen tasolla opiskelija osaa:

- toimia neuvottelutilanteissa ja johtaa niitä
- toimia erilaisissa ryhmäviestinnän tilanteissa
- viestiä oman ammattialansa aihepiireistä myös ei-ammattillisille kuulijoille
- kehittää asiantuntijaorganisaation verkostomaista työtapaa
- kehittää aloitteellisesti verkostoa.

Yhteiskunnallisen uudistamisen tasolla opiskelija osaa:

- toimia asiantuntijatasoisesti viestinnällisissä tilanteissa
- suunnitella viestintää strategisesta näkökulmasta ja toimia mediassa
- käynnistää verkostotyöskentelyn sekä johtaa strategista verkostoa
- toimia kehittävällä ja tulevaisuutta ennakoivalla otteella sekä vaikuttaa toimintaympäristöönsä
- seurata ja analysoida verkostojen toimintamalleja.

Eurooppalainen korkeakoulutusalue

LAUREAN OSAAMISPOHJAINEN OPETUSSUUNNITELMA OSANA EUROOPPALAISTA KORKEAKOULUTUSALUETTA

Eurooppalainen korkeakoulutusalue

Opetussuunnitelmien uudistamisen suomalaisissa korkeakouluissa on tehnyt ajankohtaiseksi eurooppalaisen korkeakoulutusalueen muodostuminen, nk. Bolognan prosessi. EU:n koulutukseen liittyvät strategiset tavoitteet ohjaavat myös suomalaista koulutusta. Eri maiden koulutusjärjestelmät ovat erilaisia, tätä monimuotoisuutta toisaalta arvostetaan edelleen, mutta toisaalta tarvitaan yhteistyötä ja liikkuvuutta, jotta eri maiden kansalaiset hyötyvät moninaisuudesta eikä siitä tule rajoitetta. Bolognan prosessi käynnistyi v. 1999 opetusministerikokouksella ja sen jälkeen on ollut seurantakokouksia, viimeksi keväällä 2009 Leuvenissa. Prosessissa on mukana nyt 46 maata, muitakin kuin EU-maita. Sen tavoitteena on luoda Euroopasta yhtenäinen, yhteensopiva ja houkutteleva korkeakoulutusalue vuoteen 2010 mennessä.

Prosessin tavoitteet ovat

- ymmärrettävät tutkintorakenteet
- yhdenmukaiset tutkintorakenteet
- opintosuoritusten mitoitustajärjestelmän käyttöönotto

- laadunarvioinnin eurooppalainen ulottuvuus
- liikkuvuuden lisääminen
- korkeakoulujen ja opiskelijoiden osallistuminen
- elinikäinen oppiminen
- korkeakoulutuksen eurooppalaisen ulottuvuuden edistäminen
- koulutuksen ja tutkimuksen yhteistyö.

Ymmärrettävien ja yhdenmukaisten tutkintorakenteiden edistämiseksi on luotu kahden syklin malliin perustuva tutkintorakenne, joka muodostuu ensimmäisen syklin Bachelor-tason tutkinnosta ja toisen syklin Master-tason tutkinnosta. Suomessa on muutettu tutkintorakenne vastaamaan eurooppalaista tavoitetta. Ammattikorkeakouluissa kahden syklin tutkinnot toteutuvat siten, että ensimmäisen syklin tutkinnon, ammattikorkeakoulututkinnon, jälkeen on mahdollisuus suorittaa ylempi ammattikorkeakoulututkinto, johon pääsyn edellytyksenä on ensimmäisen syklin tutkinnon lisäksi kolmen vuoden työkokemus. Tavoitteena pitkällä aikavälillä on, että n. 20 % perustutkinnon suorittaneista suorittaisi ylemmän amk-tutkinnon.

Opintosuoritusten mitoitussuorituksen käyttöönotto tarkoittaa eurooppalaisen ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System) -järjestelmän käyttöönottoa. Euroopassa otetaan laajasti käyttöön opintojen mitoitussuoritusjärjestelmää, joka perustuu lukuvuoden työmäärään. ECTS – järjestelmässä yksi lukuvuosi tuottaa 60 pistettä. ECTS – järjestelmä on ollut käytössä jo yli vuosikymmenen, alussa sen käyttö keskittyi pääosin opiskelijanvaihtoon, mutta nyt siis opintojen mitoitus kokonaisuudessaan perustuu siihen (aik. transfer, nyt accumulation). Suomessa ammattikorkeakouluissa on opintojen mitoituksessa otettu käyttöön ECTS-järjestelmän mukaiset opintopisteet vuonna 2005.

Eurooppalainen opintosuoritusten ja arvosanojen siirto- ja kertymisjärjestelmä on opiskelijakeskeinen järjestelmä. Siinä on lähtökohtana opiskelijan työmäärä (student workload), joka tarvitaan ohjelman tavoitteiden saavuttamiseen. Opiskelijan oppiminen on tarkoitus tuoda keskipisteeseen opetussuunnitelmassa, niissä kuvataan oppimistulokset (learning outcomes) ja osaaminen (competences). Opetussuunnitelmien perustan tulisi muuttua oppiainejakoisista, opetuksen lähtökohdista rakennetusta suunnittelusta kohti ihmisen kokonaiskehityksen huomioimiseen ja ammatillisen kasvun tukemiseen perustuvia osaamispohjaisia opetussuunnitelmia. Osaamispohjaisesta opetussuunnitelmamallista käytetään englanninkielistä nimitystä Competence-based curriculum.

Kansainvälisen **liikkuvuuden edistämisen** näkökulmasta opetussuunnitelmien tulee olla kansainvälisesti ymmärrettäviä. Koulutuksen rakenteiden ja osaamistavoitteiden määrittelyn yhtenäistämisen tavoitteena on parantaa liikkuvuuden edellytyksiä opintojen aikana korkeakoulujen sisällä ja välillä, mutta myös opintojen jälkeen työelämässä. Eri maissa suoritettujen tutkintojen tunnustamisen ja vertailtavuuden kannalta on tärkeää, että koulutuksen tavoitteet sidotaan konkreettisiin työelämäperustaisiin osaamisvaatimuksiin ja –kuvauksiin. Näihin tavoitteisiin pyritään eurooppalaisella Tuning-projektilla (Tuning educational structures in Europe). Projektissa on määritelty koulutusaloista riippumattomat, kaikille yhteiset yleiset työelämävalmiudet (generic competences) ja koulutusohjelmakohtainen (ammatillinen) erikoisosaaminen (subject-specific competences) tietyille koulutusaloille.

Laurean osaamispohjaisessa opetussuunnitelmassa on huomioitu eurooppalaisen viitekehyksen vaatimukset. Opintojen mitoituksena ovat opintopisteet ja opintojaksot ovat laajoja kokonaisuuksia. Osaaminen on kuvattu opiskelijan oppimistuloksina. Laureassa määritetyt yleiset kompetenssit vastaavat erittäin hyvin kansallisia ja eurooppalaisia osaamistavoitteita yleisten työelämävalmiuksien (generic competencies) osalta sekä Joint Quality Initiative -yhteistyöverkoston luomien Bachelor-tason tutkinnoille asetettujen tavoitteiden osalta. Vertailuaineiston perusteella erityisesti globalisaatio- ja innovaatio-osaaminen näyttäytyvät ainutlaatuisilta kompetensseilta ja sikäli ne toimivat hyvin profiloituneena Laureassa tuotettavaa osaamista kansainvälisen, palveluinnovaatioiden ammattikorkeakoulun näkökulmasta. Laureassa on proaktiivisesti vastattu metropolialueen kansainvälisen kilpailukyvyn haasteisiin tämän innovatiivisen osaamispohjaisen opetussuunnitelmatyön myötä ja tällä hetkellä voimavarat kohdennetaan siihen, että opetussuunnitelman toteutuksia kehitetään entistä korkealaatuisemmiksi tuotettaessa uutta osaamista ja uusia innovaatioita Laurean toimintaympäristöön.

Lähteet:

Bolognan prosessi

<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/bologna/index.html>

Tuning

Toimintaympäristö

Matkailun toimintaympäristö asettuu matkailu-, ravitsemis- ja talousalan, luonnonvara-alan sekä sosiaali- ja terveysalan rajapinnalle. Matkailun merkitys on kasvanut kansallisissa ja alueellisissa kehittämislinjauksissa. Tässä kuvauksessa toimintaympäristön tulevaisuutta kuvataan koulutusohjelman kannalta keskeiseksi katsottujen trendien valossa, jotka on muokattu eri toimijoiden laatimien visioiden pohjalta (Atlas, MEK, KTM:n toimialaraportit, Valtioneuvosto).

Matkailun yhteiskunnalliset haasteet liittyvät globaalitalouden muutoksiin ja niiden paikallisiin heijastumiin. Haasteena on matkailun tunteminen monialaisesti ja alueellisesti erilaistuneen matkailun sekä kehittämistarpeiden tunnistaminen ja ennakointi.

Yhteiskunnan sosiodemograafiseen muutoksen, muuttuviin hyvinvointitarpeisiin ja ikääntyvien lisääntyvään palvelutarpeeseen ei voida vastata nykyrakenteilla. Väestön ikääntyminen, perherakenteiden monipuolistuminen, nuorten kansainvälistyminen ovat tärkeitä muutostekijöitä matkailualalla. Julkisen sektorin tuottavuuden parantaminen edellyttää perusteellisia muutoksia toimintatavoissa, organisaatioissa ja henkilöstön osaamisessa. Tehostamiskeinoina mainitaan mm. julkisen roolin fokusointi, tilaaja-tuottajamalli, hyvinvointivaltion luovuuden johtamis- ja työkulttuuri ja palvelutoiminnan kilpailutus sekä rahoitussuhteiden uudistus. (Valtioneuvoston kanslia 2004).

Matkailu on vuorovaikutteinen toimiala, joka ilmenee asiakaskontakteissa. Kulttuurienvälinen vuorovaikutusosaaminen henkilötasolla korostuu. Erilaisten asiakastilanteiden hallinta ja psykologinen silmä ovat matkailualan ydinosaamista. Asiakkaan hyvän palvelemisen lisäksi on tarve luoda yhteistyösuhde eli kumppanuus. Elinkaari ratkaistaan yhteisten sopimusten ja pitkäjänteisen asiakasajattelun avulla. Tämä edellyttää panostuksia tutkimus- ja kehittämistoimintaan, jotta pystytään ennakoimaan palvelujen kulutuksen muutossuuntia ja olemaan edellä sekä kuluttajia että kilpailijoita.

Palveluinnovaatio on palvelutuotteeseen tai palveluprosessiin liittyvä uudistus, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle tai palvelun tuottajalle. Keskeistä on alueen vetovoimatekijöiden tunteminen ja tuotteistaminen matkailupalveluiksi. Palvelujen uudistamistarpeita korostaa väestön ikääntyminen, ympäristö ja kestävä kehitys, elämäntyylien monipuolistuminen ja monikulttuurisuuden lisääntyminen. Matkailu kulutuksena ja elämäntapana on vahvistunut. Teknologian kehitys muuttaa sekä matkailuelinkeinoa sekä matkailun edistämis- ja säätelyjärjestelmiä. Palveluala on keskeinen uuden teknologian kehittäjä ja soveltaja. Keskeinen kilpailutekijä on teknologian tuoma lisäarvo palvelutuotannossa ja -prosesseissa ja erityisesti matkailun sisällöntuotannossa. Kehittämisaalueita ovat asiakasrajapinnan järjestelmät, CRM, help-desk, care-center, e-kauppa, matkan hallintajärjestelmät sekä johdon päätöksentekoa tukevat järjestelmät sekä matkailun sisällöntuotanto.

Matkailun globaalin toimintaympäristöön tulee paljon uusia alueita mukaan mm. Aasian taloudellisen kasvun myötä. Matkailun kuva muuttuu myös alueellisesti. Kaupungistuminen ja keskittyminen lisääntyvät niin kansainvälisesti kuin kansallisesti. Monikulttuurisuuden laajentuminen vaatii entistä parempia kulttuurienvälisiä taitoja, jotta toiminta on menestyksellistä matkailualalla. Globaaliin maailman muutoksissa on huomioitava myös ennakoimattomat maailmanlaajuiset katastrofit, epidemiat ja muut kriisipesäkkeet. Yhteiskunta- ja historiallinen tietämys sekä matkailumaantiedon tuntemus ovat matkailualan ydinosaamisalueita.

Kaupungin ja maaseudun vuorovaikutus on yhteiskunnallinen ja kulttuurienvälinen toimintakenttä matkailualalla. Tämä merkitsee myös oppivien ympäristöjen ja joustavien elämäntapojen muutosten huomioimista. Alueitasolla Itämeren alueen toimintaympäristön kehittäminen on tärkeää.

Verkostoituminen on välttämätöntä kompleksisessa yhteiskunnassa. Verkostoissa liitytään yhteen teknologisesti, ammatillisesti ja sosiaalisesti. Verkostojen rakentamisessa merkittävää on luottamuksellisen suhteen kehittäminen, jossa sitoutuminen vaihtelee riippuvuudesta ja itsenäisyyteen.

Ympäristöarvot, laatu, eettisyys ja esteettisyys ovat keskeinen osa uutta verkostotaloutta ja matkailuliiketoiminnan välttämätön osa. Arvojen muutos ohjaa kulutuskäyttäytymistä ja palvelutuotantoa. Yksilöllistymisen voimistuessa on myös yhteisöllisyyden nähty uudistuvan. Toisistaan selkeästi eriytyvät elämäntavat näkyvät eriytyvänä kuluttajakäyttäytymisenä. Eettisyyden, ekologisuuden ja inhimillisyyden merkitys ihmisten elämää ohjaavina perusarvoina ovat kasvussa, mutta silti edelleen ailahtelevia. Kulttuurisena muutoksena on nähtävissä vapaa-ajan merkityksen kasvu, joka tulee ohjaamaan palvelujen kysyntää. Tulevaisuudessa työhön liittyvät arvot ja tavoitteet voivat muuttua suhteessa omaan asemaan työelämässä. Samoin suhde työhön määrittää yksilön suhtautumista vapaa-aikaan ja kuluttamiseen.

Asiantuntijuus

Matkailun koulutusohjelman teoreettinen ja tieteellinen perusta rakentuu monista eri lähtökohdista ja taustoista. Matkailu on vielä melko nuori koulutus- ja tutkimusala. Matkailu on monialainen, verkostoitunut kokonaisuus, jota voidaan tarkastella monen tieteenalan näkökulmasta. Matkailun ala on siis luonteeltaan monimuotoista ja siinä irrottaudutaan yksittäisten tieteenalojen lähtökohdista ja pyritään ymmärtämään ilmiötä sellaisenaan, jolloin tarvitaan monien tieteenalojen tuntemusta. Osaamisen painopiste muodostuu matkailun osaamisen soveltamisesta melkein kaikilla palvelualoilla kuten majoitus- ja ravitsemispalveluissa, kokous- ja kongressipalveluissa, turvallisuuspalveluissa, kaupassa, maaseutu- ja ohjelmapalveluissa, liikennepalveluissa, kulttuuripalveluissa, vapaa-aikapalveluissa sekä hyvinvointipalveluissa.

Matkailutuote on palvelu, jolloin tarkastelussa painottuvat palvelujen markkinoinnin erityispiirteet. Palvelu on teko tai toiminta, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Palveluorganisaatiot ovat joko yrityksiä tai ei-kaupallisesti toimivia organisaatioita, joiden tarjonnassa palvelulla on merkittävä osa. Asiantuntijapalvelut ovat palveluita, joiden tuottajilla on korkea koulutus ja sitä kautta ammattinsa erityisosaaminen, palveluun liittyy usein myös neuvojen antaminen ja siinä keskitytään asiakkaan ongelman ratkaisuun. Henkilökohtaisia palveluja ovat esimerkiksi matkailu-, majoitus- ja ravitsemispalvelut sekä elämys- ja kulttuuripalvelut. Näille palveluille tyypillistä on suora vuorovaikutus kuluttajan ja palvelun tarjoajan välillä.

Matkailu on palveluelinkeino ja työllistävä toimiala, joka toteutuu useimmiten pk- ja mikroyrityksinä. Palvelujen merkityksen kasvu on jo pitkään ollut keskeinen elinkeinoelämän kehitystä ohjaava trendi. Palvelujen merkityksen kasvu liittyy tiiviisti yhteiskuntien vaurastumiseen ja taloudelliseen edistyneisyyteen. Palvelut vastaavat yhä merkittävämmässä määrin uusista työpaikoista ja talouskasvusta. Tulevaisuudessa matkailualalla on oltava valmiudet siirtyä monialaisiin tehtäviin eri osaamisalojen rajapinnoilla sekä johtaa ja kehittää matkakohteita. Ihmisen ajattelun ja hänen valintojen ymmärtämiseksi on hyvä tuntee psykologiaa, jossa keskeisimpiä toimintoja ovat havaitseminen ja tarkkaavaisuus sekä ajattelu. Yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta tulee olla näkemys yhteiskunnan globalisaatiosta ja muutoksesta, matkailumaantieteestä ja alueellistumisesta, ympäristöasioiden hallinnasta ja luonnonvarojen kestävästä käytöstä. Kestävä kehitys on merkittävä perusta ja yhteinen nimittäjä erilaisille matkailun toimintaympäristöille. Sosiologia keskittyy ihmisen muodostamien yhteisöjen sekä niistä johtuvien ilmiöiden tutkimiseen. Matkailussa sosiologian näkökulmasta ollaan kiinnostuneita sekä ihmisten toiminnasta yhteisöissä että yhteisöjen vaikutuksista toimintaan. Käyttäytymistieteellistä perustaa edustava kasvatustiede auttaa ymmärtämään ja tulkitsemaan arkielämässä tapahtuvia kasvatuksellisia ilmiöitä. Kasvatustieteen peruskysymyksenä on, miten ihmisen kasvua, kehitystä ja oppimista voitaisiin ohjata ja tukea. Kasvatustieteellistä osaamista tarvitaan toiminnan ohjauksen näkökulmasta. Humanistiseen tiedonkäsitteeseen perustavan teoreettisen tiedon tarkoituksena on ymmärtää ja tulkita ja siihen liittyvä ihmistieteellinen lähestyminen antaa tietoperustaa ihmisen käyttäytymisestä, arvoista ja asenteista ja niiden merkityksestä palveluliiketoiminnassa. Matkailun ilmiöitä eri toimintaympäristöissä ja konteksteissa tarkastellaan tutkivalla ja kehittäväällä otteella. Oppimisen tiedollisena perustana on eri tieteiden tuottama tutkittu tieto. Lähtökohtana on uudistava kehittämis pohjainen oppiminen, Learning by Developing (LbD).

Osaamisalueet

Osaaminen on taitojen soveltamista sosiaalisessa kontekstissa ja tarkoittaa ihmisen käyttäytymiseen liittyviä kykyjä ja valmiuksia. Osaamiseen liittyy myös hiljainen tieto, joka usein on tiedostamatonta ja subjektiivisiin kokemuksiin perustuvaa ymmärrystä ja tulkintaa. Kvalifikaatio kuvaa niitä vaatimuksia, joita johonkin työhön ja ammattiin edellytetään. Kvalifikaatiot jaetaan kolmeen alueeseen: tuotannollisiin eli tekemiseen, normatiivisiin eli työhön ja työyhteisöön sopeutumiseen ja innovatiivisiin eli työprosessien kehittämisen mahdollistaviin. Kompetenssilla taas tarkoitetaan pätevyyttä eli työntekijän omaavia valmiuksia suoriutua tietystä tehtävästä, joka on siis henkilökohtaista osaamista ja henkilöllä voi olla kompetenssia useisiin eri työtehtäviin. Kompetenssit ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia - yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiä. Kompetenssi kuvaa yksilön pätevyyttä, suoriutuspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Koulutuksen tavoitteena on opiskelijoiden kompetenssien vahvistaminen.

Palvelualan osaamista tarkastellaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) ects-projektiin 2005–2006 ydinosaamiseen perustuvan selvityksen pohjalta seuraavasti. Palvelukulttuuriosaamisen osalta osaamista on hyvinvointiosaaminen, estetiikkaosaaminen, kuluttajakäyttäytymisosaaminen, vieraanvaraisuusosaaminen sekä palveluverkostojen osaaminen. Palvelujärjestelmäosaaminen koostuu tuotannollis-teknisestä osaamisesta,

palveluprosessiosaamisesta, tuotekehitys- ja tuotteistamisosaamisesta sekä turvallisuusosaamisesta. Liiketoimintaosaamisen osa-alueet ovat asiakkuusosaaminen, talousosaaminen, palveluyrittäjyysosaaminen sekä kumppanuusosaaminen. Palvelujohtamisosaaminen koostuu päivittäisjohtamisosaamisesta, strategiaosaamisesta ja osaamisen johtamisesta. Palveluympäristöosaaminen muodostuu palvelualan yhteiskunnallisesta osaamisesta, globalisaatio-osaamisesta, aluekehittämisosaamisesta sekä yhteiskuntavastuusosaamisesta.

Alan osaamisen kartoituksissa korostuivat erityisesti yleissivistys, asiakastilanteiden hallinta, kielitaito ja matkailun aluetuntemus, innovatiivisuus, johtamisosaaminen, talouden hallinta sekä liiketoiminnallinen osaaminen (erityisesti markkinointi- ja myyntiosaaminen). Näiden lisäksi tulivat painokkaimmin esille yleisinä ominaisuuksina, kykyinä ja taitoina vuorovaikutustaidot, viestintävalmiudet, ihmistuntemus, yhteistyökykyisyys ja hyvä stressinhallintakyky.

Johtamisosaaminen lähtee liikkeelle itsensä johtamisesta, mutta myös henkilöstön eli ihmisten johtaminen, käsittely ja ymmärtäminen ovat tärkeitä. Tässä korostuvat vuorovaikutustaidot ja yleinen ihmissuhdeosaaminen sekä yhteistyö- ja tiimityöskentelytaidot. Liiketoiminnallisessa osaamisessa korostuu erityisesti toimialaymmärrys. Osaaja tarvitsee kokonaisvaltaista talousosaamista ja kykyä käytännön sovellutuksiin, jossa markkinointi- ja myyntitaidot painottuivat.

Ihmisellä tulee olla kyky hylätä vanha toimintatapa ja valmiutta toimia muutoksen mukana. Työelämässä tarvitaan suunnittelu- ja organisointitaitoja sekä innostuneisuutta, riskinottokykyä ja halua oppia uutta. Menestyäkseen tulee omata sujuvat viestintävalmiudet ja tilannekohtaista tajua tehokkaasta tavasta viestiä eri tilanteissa. Asiakasosaamisen perusta on valppaus asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja näkeminen tulevaan. Tähän liittyy taito rakentaa kumppanuuksia niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin. Osaajalla tulee olla kykyä ymmärtää asiakkuuksia ja kehittää niitä niin, että syntyy arvoa ja hyötyä molemmille osapuolille.

Ammattikorkeakoulun tutkintojen yleiset kompetenssit on jaettavissa tiedonhankinnan ja käsittelyn taitoihin, viestintä- ja vuorovaikutusosaamiseen, kansainvälisyysosaamiseen, johtamisosaamiseen, tutkimus- ja kehittämisosaamiseen sekä oppimisvalmiuksiin.

Asiantuntijuuden kasvuprosessi

Opiskelijan ammatillisen kasvun prosessi on kuvattu Laurean pedagogisessa strategiassa eri vaiheina. Kohti asiantuntijuutta etenevässä ammatillisen kasvun prosessissa opiskelijalle kehittyy työelämässä tarvittava osaaminen. Laurean osaamista tuottava opetussuunnitelma toteutuu käytännössä LbD -opetusmenetelmällä, jossa tutkiva oppiminen etenee autenttisissa työelämään kehittämishankkeissa. Oppimisen sisältö muodostuu opetussuunnitelmaan määritellyistä juonteista ja teemoista, jotka on johdettu työelämässä tarvittavasta osaamisesta.

Ruhotien mukaan (2002) asiantuntijan taitoprofiili jakautuu ammattispesifeihin taitoihin, yleisiin työelämävalmiuksiin ja ammatillista kehittymistä edistäviin itsesääätelyvalmiuksiin.

Ruhotien ajattelua mukaillen Laurean opetussuunnitelmassa asiantuntijan profiili koostuu koulutusohjelmakohtaisista teemoista, jotka juonteisiin integroituina tuottavat yleisiä työelämävalmiuksia sekä yhdistettynä toiminnassa hankkeisiin edistävät ammatillisia itsesääätelyvalmiuksia.

Opiskelijan ammatillisen kasvun prosessi sisältää keskeiset ammatti-identiteetin kehitysvaiheet, joka tässä asetelmassa on mahdollista nimetä seuraavasti: ammattikorkeakouluopiskelijaksi sitoutuminen, ammattialan kulttuuriin ja työelämän käytänteisiin sosiaalistuminen sekä asiantuntijana kehittymiseen ja elinikäiseen oppimiseen kiinnittyminen.

Opiskelu koulutusohjelmassa

Matkailun koulutusta tarjotaan Keravan Laureassa. Opintojen alkuvaiheessa matkailun koulutusohjelman opiskelija hankkii välineitä LbD-mallin mukaiseen opiskeluun. Opintojen alkuun sijoittuvissa perusopinnoissa opiskelija tutustuu omaan alaan ja toimintaympäristöön, alan keskeisiin toimintatapoihin sekä Laurean oppimisympäristöihin. Tämän lisäksi palvelukulttuuriosaamisen teemassa opiskelija hankkii valmiuksia toimia korkeakoulumaisesti ja vastuullisesti osana tiimejä ja verkostoja. Opiskelija käynnistää tutkimuksellisen ajattelun ja toiminnan tutkivan ja kehittävän työotteen muodossa ja oppii kantamaan vastuun omista ratkaisuksistaan perustellusti. Perusopinnoissa opiskelija omaksuu keskeiset tietotekniset toimintavalmiudet, joita harjaannuttaa opintojen edistyessä. Opiskelija oppii suullisen ja kirjallisen viestinnän perusvalmiudet sekä suomeksi että ruotsiksi. Opiskelijan ammatillinen kasvu

käynnistyy henkilökohtaisen asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman avulla. Opiskelija rakentaa oman yksilöllisen osaamisen valitsemalla vapaasti valittavia opintoja joko omasta tai muista koulutusohjelmista.

Ammattiopinnoissa opiskelija kehittyy liiketoiminnan, johtamisen, kehittämisen ja innovaation sekä palveluympäristön osaajana. Perusopintojen rinnalla opiskelija opiskelee sekä liiketoiminnan että johtamisen opintoja. Liiketoimintaosaamisessa opiskelija oppii ottamaan liiketaloudelliset tekijät huomioon osana palveluliiketoimintaa. Johtamisosaamisessa opiskelija vahvistaa johtamis-, verkosto- ja viestintäosaamista osana palveluliiketoimintaosaamista sekä suomen että englannin kielellä.

Palveluympäristöosaamisessa opiskelija syventää ammatillista osaamista oman ydinosaamisen suuntaisesti.

Opiskelija hankkii valmiuksia toimia palveluliiketoiminnan asiantuntijatehtävissä valitsemansa asiantuntijuusalueen näkökulmasta.

		1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi
OP	OPINNOT	60	60	60	30
001	PALVELUKULTTUURIOSAAMINEN				
00003	Palvelukulttuuri	10			
0000301	Kulttuuri	5			
0000303	Ruotsin kielen kirjallinen taito	2,5			
0000304	Ruotsin kielen suullinen taito	2,5			
00002	Asiakaslähtöisen palvelun laatu	10			
00001	Palvelutapahtuman järjestäminen	10			
006	LIIKETOIMINTAOSAAMINEN				
00004	Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit	10			
00005	Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen	10			
00006	Liiketoiminnan suorituskyvyn johtaminen	10			
007	JOHTAMISOSAAMINEN				
00007	Vastuullinen johtaminen työyhteisössä		10		
00008	Vaikuttavuus ja viestintä organisaatiossa		10		
0000801	Vaikuttavuus ja viestintä suomeksi		5		
0000802	Vaikuttavuus ja viestintä englanniksi		5		
022	MATKAILUALAN OSAAMINEN				
00377	Harjoittelu 1, matkailun koulutusohjelma	15			
00139	Matkailu alueellisena ilmiönä		10		
00140	Matkailu yhteiskunnallisena ilmiönä		10		
00390	Matkailualan valinnaiset kieliopinnot		10		
023	TUTKIVA JA KEHITTÄVÄ TOIMINTA MATKAILUALALLA				
00378	Harjoittelu 2, matkailun koulutusohjelma		15		
00141	Matkailun kehittäminen		10		
00142	Matkailun tuotteistaminen ja laatu			10	
00143	Kulttuurimatkailu ja sen hankkeistaminen			10	
00144	Hyvinvointimatkailu ja sen hankkeistaminen			10	
125	VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT				
00019	Palveluinnovaatiot yrityskehityksessä			10	
00435	Tiedon hankinta, analysointi ja tekstin tuottaminen	5			
00009	Luova tiimi		10		
00010	Osaamisen kehittäminen ja kouluttajuus		10		
00145	Palveluinnovaatiot matkailualalla		10		
00020	Palveluyrittäjyys			10	
00017	Ympäristöosaaminen palvelualalla			10	
00202	Englannin kielen osaamisen lähtötasotesti	0			
00203	Ruotsin kielen osaamisen lähtötasotesti	0			
00453	Suomen kielen lähtötasotesti	0			
00493	Suomi toisena kielenä- lähtötasotesti	0			
00194	Englannin kielen valmentavat opinnot	3			
00195	Ruotsin kielen valmentavat opinnot	3			
00388	Suomen kielen ja viestinnän valmentavat opinnot	3			

00522	Suomen kielen valmentavat opinnot	3			
019	OPINNÄYTETYÖ				
00043	Opinnäytetyö			15	
		60	60	60	30

Vuositeema ja kompetenssit

Opinto		Laajuus	Kompetenssit
00003	Palvelukulttuuri	10	Globalisaatio-osaaminen (H)
00002	Asiakaslähtöisen palvelun laatu	10	Innovaatio-osaaminen (H)
00001	Palvelutapahtuman järjestäminen	10	Reflektio-osaaminen (H)
00004	Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit	10	Verkosto-osaaminen (H)
00005	Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen	10	Eettinen osaaminen (O)
00007	Vastuullinen johtaminen työyhteisössä	10	Eettinen osaaminen (H)
00008	Vaikuttavuus ja viestintä organisaatiossa	10	Verkosto-osaaminen (O)
00377	Harjoittelu 1, matkailun koulutusohjelma	15	Reflektio-osaaminen (H), Verkosto-osaaminen (H)
00139	Matkailu alueellisena ilmiönä	10	Eettinen osaaminen (O), Globalisaatio-osaaminen (O)
00140	Matkailu yhteiskunnallisena ilmiönä	10	Globalisaatio-osaaminen (O), Reflektio-osaaminen (O)
00378	Harjoittelu 2, matkailun koulutusohjelma	15	Eettinen osaaminen (O), Reflektio-osaaminen (O)
00141	Matkailun kehittäminen	10	Innovaatio-osaaminen (O), Verkosto-osaaminen (O)
00142	Matkailun tuotteistaminen ja laatu	10	Innovaatio-osaaminen (O), Verkosto-osaaminen (O)
00143	Kulttuurimatkailu ja sen hankkeistaminen	10	Eettinen osaaminen (O), Globalisaatio-osaaminen (O)
00144	Hyvinvointimatkailu ja sen hankkeistaminen	10	Eettinen osaaminen (O), Innovaatio-osaaminen (O)
00145	Palveluinnovaatiot matkailualalla	10	Verkosto-osaaminen (O)

H - Henkilökohtaisen osaamisen taso

O - Organisaation kehittämisen taso

Y - Yhteiskunnallisen uudistamisen taso

001 PALVELUKULTTUURIOSAAMINEN, 30 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa tuottaa asiakaslähtöistä palvelua vallitsevan palvelukulttuurin mukaisesti. Opiskelija osaa laatia henkilökohtaisen asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman. Opiskelija osaa toimia erilaisissa asiantuntijatehtävissä suomen ja ruotsin kielellä suullisesti ja kirjallisesti.

Opiskelija osaa:

- * luoda henkilökohtaisen osaamisen tavoitteet ja suunnitelmat asiantuntijuuden kehittämiseksi
- * kehittää asiakaslähtöistä palvelua laatua
- * järjestää palvelutapahtuman osana ryhmää
- * kommunikoida tarkoituksenmukaisella tavalla erilaisissa työelämän viestintätilanteissa sekä suomeksi että ruotsiksi
- * toimia monikulttuurisessa palveluympäristössä

Sisältö:

Opiskelija muodostaa kuvan omasta alasta, sen työtehtävistä ja omista kehittymisen mahdollisuuksista. Opintojaksoilla harjoitellaan asiakaslähtöisen palvelun tuottamista erilaisissa oppimisympäristöissä. Osa opinnoista toteutetaan ruotsinkielisenä, mikä tuottaa toisen kotimaisen kielen virkamiestutkinnon.

Osaamisen kehittyminen:

Teema sijoittuu ammatillisen kasvun alkuun. Opiskelijan omat tavoitteet ja kehittämisen kohteet laaditaan henkilökohtaiseksi asiantuntijuuden kehittämissuunnitelmaksi.

00003 Palvelukulttuuri, 10 op

Opiskelija osaa:

- * Kuvata alan kehitysvaiheet
- * Toimia erilaisissa monikulttuurisissa palveluympäristöissä
- * Hyödyntää laadullisia tutkimusmenetelmiä palvelukulttuurin kehittämisessä
- * Toimia erilaisissa palvelutilanteissa ruotsin kielellä
- * Ruotsin kieltä vähintään eurooppalaisen viitekehyksen mukaisella taitotasolla B1.2. ja saa vähintään valtionhallinnon kielitutkinnon mukaisen hyvän tai tyydyttävän arvioinnin suullisesta ja kirjallisesta ruotsin kielen taidosta

Opintojakson sisältö:

- * Palvelukulttuuri
- * Alan historia
- * Monikulttuurisuus
- * Laadullisen tutkimuksen menetelmät
- * Ruotsin kieli palvelutilanteissa (virkamiesvaatimukset)

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson aikana muodostuu käsitys monikulttuurisesta toimintaympäristöstä. Osaaminen perustuu erilaisten kulttuurien ja niihin liittyvien tapojen ymmärtämiseen palvelukulttuurin näkökulmasta. Osaamisen kehittämisen viitekehys on suomenkielisten työorganisaatioiden lisäksi ruotsia työkielenään käyttävät organisaatiot. Ruotsin kielen opinnot opinto-osuudessa (5 op) opiskelija saavuttaa vähintään eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.2.

Edeltävät opinnot:

Hyväksytysti suoritettu ruotsin kielen lähtötasotesti.

0000301 Kulttuuri, 5 op

0000303 Ruotsin kielen kirjallinen taito, 2.5 op

0000304 Ruotsin kielen suullinen taito, 2.5 op

00002 Asiakaslähtöisen palvelun laatu, 10 op

Opiskelija osaa:

- * Tuottaa, arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä palvelua ja palveluprosesseja erilaisissa palvelutilanteissa
- * Toimia innovatiivisena uudistajana sekä henkilökohtaisella tasolla että omassa tiimissään

Opintojakson sisältö:

- * Asiakaslähtöisyys
- * Palvelu ja palvelun laatu sisältäen hygieenisen, turvallisen ja ravitsemuksellisen näkökulman
- * Palveluprosessi käytännössä
- * Tutkiva ja kehittävä työtapo, tutkimuksellinen kirjoittaminen

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija oppii tuottamaan hyvää palvelua ja ymmärtää asiakaslähtöisyyden merkityksen alalla. Hän oppii asiakaspalvelun perustoiminnot ja prosessin merkityksen.

Hän analysoi ajatteluaan, tietoaan ja toimintaansa tutkimuksellisen kirjoittamisen keinoin. Opiskelija on asiakaspalvelun innovatiivinen uudistaja.

00001 Palvelutapahtuman järjestäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- * Suunnitella, toteuttaa, dokumentoida ja arvioida palvelutapahtuman tietylle kohderyhmälle projektina
- * hankkia ja käyttää tietoa sekä käyttää tietotyön välineitä
- * tunnistaa itsensä kehittämisen tavoitteita ja kohteita sekä luoda oman asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman (HOPS)
- * aloittaa oman portfolioprosessin

Opintojakson sisältö:

- * Palvelutapahtuma projektina
- * Käsitteellinen ajattelu
- * Ryhmädynamiikka
- * Ammatillinen kasvu ja kehittyminen – HOPS ja portfolio
- * Tietotekniset työvälineet

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijat järjestävät ryhmänä palvelutapahtuman hyödyntämällä viestintätaitoja, tietotekniikkaa, tiimityöskentelyä ja projektityöskentelytaitoja. Opiskelija tutustuu alaan ja sen arvoihin. Keskeistä on kasvu palvelualan asiantuntijaksi laatimalla oman asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman portfoliona (HOPS).

006 LIIKETOIMINTAOSAAMINEN, 30 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa jäsentää toimialueensa elinkeinoelämää ja alueen klustereita sekä saa perusvalmiudet yrityksen liiketoiminnan ja prosessien kehittämiseen.

Opiskelija osaa:

- tarkastella kokonaisvaltaisesti yrityksen toimintaympäristöä ja analysoida sen keskeisiä muutosvoimia
- tunnistaa yritysten erilaisia liiketoimintamalleja ja ansaintalogiikkoja
- arvioida yrityksen toimintojen ja prosessien merkitystä kriittisinä menestystekijöinä ja sitä, miten ne luovat arvoa asiakkaalle
- käyttää välineistöä, jolla yrityksiä pyritään ohjaamaan ja hallitsemaan
- laatia asiakaslähtöisen ja kannattavuuteen tähtäävän liiketoimintasuunnitelman

Sisältö:

Teeman opintojaksot muodostavat osaamisen kokonaisuuden, jolla opiskelija osaa tarkastella yrityksen toimintaa kokonaisvaltaisesti toimintaympäristössään. Perinteisten toimialojen sijaan liiketoimintaa jäsennetään toimialojen rajoja rikkovien klustereiden kautta. Yksittäisten yritysten toiminnan tasolla tarkastelun lähtökohtana toimivat yritysten liiketoimintamallit. Ne kuvaavat organisaation ydinlogiikkaa luotaessa arvoa, yritykselle, ja muille sidosryhmille. Alan yritysten perusprosesseihin liittyen keskeistä on tuotteiden/palvelujen markkinointiin, myyntiin, asiakkuuksien hallintaan ja liiketoiminnan ohjaus- ja tukiprosesseihin liittyvä osaaminen. Pakollisten opintojaksojen yhdessä muodostaman osaamisen pohjalta on valmius laatia asiakaslähtöinen ja kannattavuuteen tähtäävä liiketoimintasuunnitelma

00004 Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit, 10 op**Opiskelija osaa:**

- jäsentää toimintaympäristön rakennetta ja muutosvoimia sekä niihin liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita
- jäsentää yrityksen liiketoimintaa liiketoimintamallien ja ansaintalogiikan avulla
- kuvata erilaisia arvoketjuja ja -verkostoja
- eritellä yrityksen liiketoiminnan perustoiminnot
- esittää asioita suullisesti ja visuaalisesti kohderyhmä huomioiden

Opintojakson sisältö:

- toimintaympäristön rakenteet ja keskeiset muutosvoimat alalla
- arvoketjut ja -verkostot
- erilaiset liiketoimintamallit ja ansaintalogiikat
- yritystoiminta ja yrittäjyys
- viestintä ja vuorovaikutustaidot

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen ilmenee kokonaisvaltaisena näkemyksenä liiketoimintaympäristöstä. Osaaminen on yritystoiminnan kokonaisuuden jäsentämistä toimintojen kautta. Keskeistä on osata yleisellä tasolla eritellä, ketkä ovat yrityksen asiakkaita, miten asiakkaille luodaan arvoa, mikä on ansainnan mekanismi yrityksessä, mikä on yrityksen tapa toimia ja ketkä ovat sen kumppaneita.

Edeltävät opinnot:

Ei ole.

00005 Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- markkinoinnin tärkeimmät suuntaukset
- jäsentää erilaisia asiakkuuksia (kuluttaja, yritys tai julkinen laitos), asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymisen perusteita
- hoitaa asiakkuuksia ja asiakkuuksien hallinnan perusprosesseja

Opintojakson sisältö:

- asiakaslähtöisyys kaikkia yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä
- kuluttajakäyttäytymisen ja organisaatioiden ostokäyttäytymisen perusteet
- markkinoinnin kilpailukeinot
- asiakkuuksien hallinnan perusprosessit, kaupallistaminen, myyntityö, asiakassuhdemarkkinointi
- asiakkuuksien analysointi ja kehittäminen
- asiakaskannattavuus
- tuotteistamisen merkitys ja brändien kehittäminen
- valitut tutkimusmenetelmät

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen ilmenee pitkäjänteisten ja kannattavien asiakassuhteiden jatkuvana analysoimisena, kehittämisenä ja johtamisena markkinoinnillisin keinoin. Asiakkaan tunteminen ja asiakasinformaation hallinta ovat asiakkuuksien kehittämisen ja johtamisen perusta. Keskeistä on ymmärtää asiakkuuksien johtamisen erilaisia haasteita riippuen siitä, millaisesta asiakasryhmästä on kyse, mitä arvoketjun tai

-verkon vaihetta tarkastellaan ja kuinka tietointensiivistä liiketoiminta on luonteeltaan, koska kukin näistä luo omanlaisensa haasteet asiakkuuksien kehittämiselle ja johtamiselle.

Edeltävät opinnot:

Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit -opintojakso tai vastaavat tiedot.

00006 Liiketoiminnan suorituskyvyn johtaminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- määrittää yrityksen kriittiset menestystekijät ja hahmottaa liiketoiminnan tavoitteiden strategialähtöisyyden
- jäsentää liiketoiminnan tavoitteita sekä taloudellisesta näkökulmasta, asiakkaan näkökulmasta, sisäisen toiminnan näkökulmasta että osaamisen ja sitoutumisen näkökulmasta
- tulkita ja hyödyntää yrityksen taloudellisia analyysejä
- tulkita yritystoimintaa sääteleviä normeja ja niiden merkitystä yrityksen toiminnan kannalta

Opintojakson sisältö:

- yrityksen kriittiset menestystekijät ja tasapainoinen mittaristo (BSC)
- sisäisen ja ulkoisen laskentatoimen perusteet
- liiketoimintasuunnitelma

- liiketoiminnan eettisiä kysymyksiä
- tietojärjestelmät toiminnan ohjauksessa

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen ilmenee tärkeimpien liiketoiminnan tavoitteiden ja mittareiden hallintana sekä toimintaa tukevien tietojärjestelmien hyödyntämisinä. Keskeistä on ymmärtää liiketoiminnan tavoitteiden strategialähtöisyys ja erilaisten analyysien rooli liiketoiminnan kokonaisuuden hallinnassa. Osaaminen ilmenee myös taitona arvioida liiketoiminnan eettisyyttä ja kehittää liiketoiminnan käytänteitä eettisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävämpään suuntaan.

Edeltävät opinnot:

Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit -opintojakso tai vastaavat tiedot.

007 JOHTAMISOSAAMINEN, 20 op

Kuvaus:

- * Opiskelija osaa analysoida ja kehittää johtamisosaamistaan sekä vaikuttaa asiantuntijana
- * Opiskelija osaa johtaa työyhteisöä ja verkostoa strategian suunnassa

Opiskelija osaa:

- * johtaa eettisesti ja tuloksellisesti työyhteisöjä ja verkostoja
- * johtaa ja kehittää osaamista
- * arvioida, johtaa ja kehittää tiimitoimintaa
- * edistää luovuutta työyhteisössä
- * johtaa ja kehittää monikulttuurista työyhteisöviestintää

Sisältö:

Teeman ensimmäisessä opintojaksossa opiskelija oppii johtamisen perustiedot ja -taidot, joilla hän osaa toimia ryhmän tai tiimin, työyhteisön ja organisaation johtamistehtävissä tai vaikuttajana asiantuntijaverkostoissa. Valinnaiset opintojaksot vahvistavat johtamisen viitekehykseen yhteiskunnallista aspektia syventäen osaamista innovatiivisuuden johtamisessa ja henkilöstön osaamisen kehittämisessä.

Osaamisen kehittyminen:

Teema vahvistaa yksilön johtamisosaamista organisaatioiden viitekehyksessä täydentäen muiden opintojen projektien ja tiimien johtamisosaamista.

00007 Vastuullinen johtaminen työyhteisössä, 10 op

Opiskelija osaa:

- toimia vastuullisesti ja tavoitesuuntautuneesti organisaation johtamistilanteissa
- analysoida ja kehittää omaa toimintaansa vastuullisena työyhteisön ja tiimin jäsenenä
- soveltaa työläinsäädäntöä käytännön työtilanteissa

Opintojakson sisältö:

- strateginen johtaminen ja johtajuus
- itsensä johtamisen mallit
- organisaatiokulttuuri ja arvot
- henkilöstöjohtaminen/työhyvinvointi
- työoikeus ja työsuhteasiat

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen ilmenee johtamisosaamisen keskeisten työvälineiden hallintana sekä vastuullisena käyttämisenä työelämän johtamistilanteissa. Osaaminen muodostuu organisaation toimintarakenteiden, tavoitteiden ja tuloksellisuuden perustalle. Näkökulmana on johtamisen eettinen vastuullisuus.

00008 Vaikuttavuus ja viestintä organisaatiossa, 10 op**Opiskelija osaa:**

- * Suunnitella, toteuttaa ja arvioida organisaation viestintää suomeksi ja englanniksi
- * Viestiä vaikuttavasti asiantuntijana itsestään, tehtävistään ja työyhteisöstään verkostojensa avulla.

Opintojakson sisältö:

- * Viestinnän tehtävät verkostoissa ja organisaatiossa
- * Organisaatioviestinnän tavoitteellinen suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi
- * Viestinnän suunnitelmallinen johtaminen
- * Asiantuntijan viestintäosaaminen
- * Kulttuurien välinen viestintä

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson näkökulmana on toimiva organisaatioviestintä. Opintojakson osaaminen on viestinnällisin keinoin vaikuttamista yksilö-, työyhteisö- ja verkostotasoilla. Osaamisen kehittämisen viitekehys on suomenkielisten työorganisaatioiden lisäksi englantia työkielenään käyttävät organisaatiot. Opintojakso toteutetaan kaksikielisenä (suomi ja englanti).

Edeltävät opinnot:

Hyväksytysti suoritettu englannin kielen lähtötasotesti.

0000801 Vaikuttavuus ja viestintä suomeksi, 5 op**0000802 Vaikuttavuus ja viestintä englanniksi, 5 op****022 MATKAILUALAN OSAAMINEN, 45 op****Kuvaus:**

Opiskelija oppii ymmärtämään matkailualan monialaista toimintakenttää ja toimimaan aktiivisesti matkailualan työtehtävissä ja toimintaympäristöissä.

Opiskelija osaa:

- ottaa kantaa ja argumentoida eri kielillä tiimeissä organisaation jäsenenä
- perustella matkailuun liittyviä arvoja ja tarkastella omaa arvoperustaansa
- hyödyntää ryhmäviestintätaitoja ja liittää asiat matkailualan kontekstiin
- hyödyntää Euroopan unionin vaikutuksia Suomeen kansallisella ja paikallisella tasolla
- kohdata eri kulttuureja ja niihin liittyviä tapoja

- huomioida toiminnassaan matkailijoiden oikeudet ja velvollisuudet ja osaa ottaa vastuun matkailijoiden ja työntekijöiden hyvinvoinnista
- arvioida matkailualaa alueellisenä ja yhteiskunnallisena ilmiönä sekä matkailualan merkitystä yhteiskunnassa kokonaisuutena.
- hyödyntää opiskelemaansa tietoa kehittämishankkeissa ja raportoinnissa LbD-menetelmän mukaisesti
- liittyy harjoittelun osaksi osaamisen kehittymistä.

Sisältö:

Teeman pakolliset opintojaksot muodostavat osaamisen kokonaisuuden, jolloin opiskelija saa valmiuksia matkailualan palvelujen kehittämiseen ja osaa toimia matkailualan eri tehtävissä. Harjoittelun tavoitteena on orientoida opiskelija teeman osaamisalueeseen.

00377 Harjoittelu 1, matkailun koulutusohjelma, 15 op

Opiskelija osaa:

- arvioida valitsemansa organisaation toimintakulttuuria, toiminta-ajatusta, organisaatorakennetta ja toimintatapoja
- kehittää osaamistaan ja työtehtäväänsä palveluosaamisen näkökulmasta
- kehittää oman ammattialansa osaamista harjoitteluun
- analysoida omaa toimintaansa keskustellen tavoitteista ja niiden toteutumisesta työyhteisössä ja ohjauksessa

Opintojakson sisältö:

- harjoittelujakson suorittaminen matkailualan toimintaympäristössä

Opintojakson kuvaus:

Harjoittelun tavoitteena on orientoida opiskelija teeman osaamisalueeseen. Opintojaksossa opiskelija harjoittelee osaamista työelämässä. Harjoittelussa opiskelija havainnoi työtään ja työympäristöään palveluiden kehittämisen näkökulmasta.

Edeltävät opinnot:

Liiketoimintaosaamisen teema tai vastaavat tiedot.

00139 Matkailu alueellisenä ilmiönä, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida erilaisia matkailualueita globaalilla ja paikallisella tasolla
- analysoida erilaisia kulttuurialueita matkailun näkökulmasta
- arvioida matkailualan merkitystä ja vaikutusta alueellisen kehittämisen pohjaksi
- Amadeus-varausjärjestelmän käytön

Opintojakson sisältö:

- kansainvälinen ja Itämeren alueiden matkailumaantieto
- matkailualan alueellinen merkitys
- erilaiset kulttuurialueet
- kestävä kehitys matkailun kehittämisessä
- tietotekniikka matkailualalla

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen liittyy matkailualan alueellisten ja kulttuuristen edellytysten ja merkitysten analysoimiseen ja eri alueiden tuntemukseen. Toiminta perustuu matkailualan monialaisen ja kansainvälisen toimintaympäristön huomioimiseen matkailualan eri tehtävissä ja hankkeissa. Näkökulma perustuu asiakaskeksisyydelle ja kestäväälle matkailun kehitykselle.

Edeltävät opinnot:

Palvelukulttuuriosaamisen teema tai vastaavat tiedot.

00140 Matkailu yhteiskunnallisena ilmiönä, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida matkailualan muutosta historian perspektiivistä ja tulevaisuuden ennakkoinnin valossa
- arvioida ja analysoida matkailualan merkitystä ja elinkeinoa yhteiskunnan rakenteiden, talouden ja kansainvälisten suhteiden osana
- toimia tutkivalla ja kehittävällä otteella erilaisissa hankkeissa

Opintojakson sisältö:

- matkailun ja yhteiskunnan vuorovaikutus
- matkailualan työllisyyden kehitys
- matkailualan ennakointi ja skenaariotyöskentely
- tiedonhaku ja kriittinen ajattelu
- hanketoiminta

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen liittyy matkailun ja yhteiskunnallisen kehityksen väliseen vuorovaikutukseen. Matkailun yhteiskunnalliset haasteet liittyvät globaalitalouden muutoksiin ja niiden paikallisiin heijastumiin. Opiskelija osaa toimia matkailualan kansallisten ja alueellisten kehittämislinjausten suuntaisesti. Näkökulmana on matkailualan monialaisuus sekä matkailun kehittämistarpeiden tunnistaminen ja ennakointi.

Edeltävät opinnot:

Matkailu alueellisena ilmiönä -opintojakso tai vastaavat tiedot.

00390 Matkailualan valinnaiset kieliopinnot, 10 op**Opiskelija osaa:**

- kommunikoida myös jollain muulla kuin englannin tai ruotsin kielellä matkailualan toimintaympäristössä
- ottaa toimitissaan huomioon kulttuurien välisiä eroja viestinnässä

Opintojakson sisältö:

Vaihtelee tason ja valittavan kielen mukaan.

Opintojakson kuvaus:

Matkailualan opiskelija valitsee kolmannen pakollisen kielen Laurean kielitarjonnasta. Osaamisen viitekehyksenä on oma kielellinen perustaso ja omat kiinnostuksen kohteet. Valinnainen kieli on mahdollista valita perustasosta tai jatkotasosta. Kolmannen kielen opiskelu matkailualalla voi tapahtua koko opiskelun ajan.

023 TUTKIVA JA KEHITTÄVÄ TOIMINTA MATKAILUALALLA, 20 op**Kuvaus:**

Opiskelija kehittää matkailun peruspalveluja ja niiden osatekijöitä sekä osaa tuottaa ja kehittää matkailupalveluja asiakaskeskeisesti matkailualan verkostoissa. Opiskelija saa laaja-alaisen käsityksen matkailualasta ja sen globaalisesta merkityksestä.

Opiskelija osaa:

- soveltaa eri asiakasryhmien tarpeita matkailun peruspalveluissa
- kehittää tuotesuunnittelun prosesseja tavoitteellisesti LbD-menetelmän mukaisesti
- soveltaa matkailun lainsäädäntöä matkailupalvelujen tuottamisessa
- hinnoitella matkailupalveluja
- analysoida eri asiakasryhmien arvoperustaa ja matkailua elämäntapana
- toimia matkailualan erikielisissä toimintaympäristöissä
- tutkia matkailun toimintaympäristön kehitystä ja ymmärtää kehityksen kytkeytymisen eri klustereihin
- luoda kumppanuusverkostoja ja toimia niissä aktiivisesti

Sisältö:

Teeman pakolliset opintojaksot muodostavat osaamisen kokonaisuuden, jonka pohjalta opiskelija osaa toimia matkailun toimintaympäristössä ja hallita sen peruspalvelujen, kuten majoitustoiminnan, ravitsemistoiminnan, ohjelmalvelujen ja liikennepalvelujen tärkeimmät palveluprosessit ja niiden osatekijät. Opiskelija oppii rakentamaan toteuttamiskelpoisia tuotteita eri matkailijaryhmille. Teeman opintojaksoilla opiskelija luo perustan alan

asiantuntijuudelle ja elinikäiselle oppimiselle. Harjoittelun tavoitteena on orientoida opiskelija teemaan ja se tähtää esimiestäitojen valmiuksien saavuttamiseen valitulla asiantuntijuusalueella.

Osaamisen kehittyminen:

Teema sijoittuu ammatillisessa kasvussa oman alan toimintaan ja ammatillisten kvalifikaatioiden syventämiseen. Sen avulla pyritään myös ammatillisten kokonaisuuksien hallintaan. Opiskelija oppii ymmärtämään alansa toimintamallien moninaisuutta ja kehittyä alaa tutkivan ja kehittävän työtavan hallinnassa ja viestinnässä.

00378 Harjoittelu 2, matkailun koulutusohjelma, 15 op

Opiskelija osaa:

- analysoida harjoittelupaikkaa palveluliiketoiminnan laadun ja kannattavuuden näkökulmasta
- osaa arvioida omaa ammatillista osaamistaan
- osaa kehittää organisaation palvelutoimintoja asiantuntijayhteisön jäsenenä kansallisella ja/tai kansainvälisellä tasolla
- reflektoida omia tunteitaan ja ajatuksiaan

Opintojakson sisältö:

- Harjoittelu ja kehittämistehtävä.

Opintojakson kuvaus:

Harjoittelun tavoitteena on orientoida opiskelija teeman osaamisalueeseen.

Opiskelija kehittää harjoittelun aikana matkailuliiketoiminnan osaamistaan ja organisaation palveluja asiantuntijayhteisön jäsenenä.

Edeltävät opinnot:

Matkailualan osaaminen -teema

00141 Matkailun kehittäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida monipuolisesti matkailun eri toimialoja
- soveltaa matkailualan lainsäädäntöä
- soveltaa alan trendejä ja tulevaisuudennäkymiä matkailun kehittämisessä
- hyödyntää tietoteknologiaa monipuolisesti
- toimia tutkivalla ja kehittävällä otteella erilaisissa matkailuhankkeissa ja verkostoissa

Opintojakson sisältö:

- analysoidaan laaja-alaisesti matkailun eri toimialoja: majoitustoimintaa, ravitsemistoimintaa, liikennepalveluita, ja ohjelmalveluita ja matkatoimistopalveluita .
- matkailualan lainsäädäntö

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen liittyy matkailualan eri toimialojen ja matkailualan lainsäädännön tuntemiseen. Opiskelija perehtyy matkailupalveluiden kokonaisvaltaiseen prosessiin ja hyödyntää matkailualan trendejä ja tulevaisuudennäkymiä. Hän hyödyntää tietotekniikkaa ja matkailun varausjärjestelmiä. Osaamisen viitekehyksenä ovat matkailun eri organisaatiot ja yritykset niin kotimaisissa kuin kansainvälisissäkin toimintaympäristöissä.

Edeltävät opinnot:

Matkailualan osaaminen -teema tai vastaavat tiedot.

00142 Matkailun tuotteistaminen ja laatu, 10 op

Opiskelija osaa:

- jäsentää tuotteistamisprosessin
- innovoida ja rakentaa monialaisia matkailutuotteita asiakaskeskeisesti
- matkailun laatuja järjestelmien periaatteet

- käyttää erilaisia matkailutuotteiden myynti- ja markkinointikanavia
- . huomioida asiakkaiden arvo- ja tunneperustaa matkailutuotteita markkinoitaessa

Opintojakson sisältö:

- tuotesuunnittelun prosessi ja arvoperusta
- hinnoittelu
- laatujärjestelmät matkailussa
- matkailun myynti- ja markkinointi
- sähköinen kaupankäynti
- . (osallistuminen matkailutuotekilpailuun)

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen perustuu arvoperusteiseen tuoteajatteluun, jossa opiskelija oppii tietoteknologiaa hyödyntäen suunnittelemaan, hinnoittelemaan, markkinoimaan, varaamaan ja myymään kilpailukykyisiä ja laadukkaita matkailutuotteita eri matkailijaryhmien tarpeisiin. Näkökulma on työelämäkeskeinen, innovatiivinen ja markkinointihenkinen.

Edeltävät opinnot:

Matkailualan osaamisen teema tai vastaavat tiedot.

00143 Kulttuurimatkailu ja sen hankkeistaminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida kulttuurin ja matkailun vuorovaikutusta
- analysoida toisaalta matkailua kulttuurisena ilmiönä ja toisaalta kulttuuria matkailun vetovoimatekijänä
- arvioida kulttuurimatkailun osuutta matkailussa ja segmentoida kulttuurimatkailijoita
- kulttuurimatkailun markkinointi- ja johtamisjärjestelmiä ja maailmanperinnön merkityksen matkailussa
- toimia asiantuntijana eri kulttuurien välisissä kumppanuusverkostoissa ja kehittämishankkeissa

Opintojakson sisältö:

- kulttuurin käsitteistö ja kulttuurin eri ilmenemismuodot
- . matkailu kulttuurisena ilmiönä ja matkailijoiden kulttuuri
- . kulttuuri matkailun vetovoimana ja kulttuurin autenttisuus
- . kulttuurimatkailun asema matkailussa ja maailmanperintökohteet
- . eri kulttuurien huomioiminen matkailupalveluita tuotettaessa
- itsenäisesti tai ryhmässä toteutettu soveltava t&k-hanke

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijan osaaminen liittyy kulttuurin ja matkailun vuorovaikutussuhteiden ymmärtämiseen. Toiminta perustuu kulttuuriin laaja-alaisena ilmiönä ja matkailun kasvuun ja merkitykseen osana kulttuuria ja toisaalta kulttuurin merkitykseen matkailun vetovoimatekijänä. Opiskelijan osaaminen liittyy myös eri kulttuureiden tapojen ymmärtämiseen ja eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden tarpeiden tuntemiseen matkailupalveluita kehitettäessä.

Edeltävät opinnot:

Matkailualan osaaminen -teema tai vastaavat tiedot.

00144 Hyvinvointimatkailu ja sen hankkeistaminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida hyvinvoinnin eri ilmenemismuotoja ja hyvinvointimatkailun elementtejä
- analysoida hyvinvointimatkailun kehitystä ja hyvinvointimatkailutuotteita
- . toteuttaa hyvinvointitapahtumia matkailun tarpeisiin
- toimia alan kumppanuusverkostoissa ja toimia itsekin asiantuntijana

Opintojakson sisältö:

- hyvinvoinnin käsitteistö ja sen erilaiset ilmenemismuodot
- kuluttajien elämäntavat ja -tyylit

- hyvinvointimatkailu tuotteet ja tuotekehitys
- hyvinvointimatkailun tulevaisuudennäkymät
- hyvinvointimatkailuun liittyvät tapahtumat
- hyvinvointimatkailuun liittyvä t & k -hanke

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijan osaaminen liittyy hyvinvoinnin ja matkailun vuorovaikutussuhteiden ymmärtämiseen. Toiminta perustuu hyvinvointimatkailun maailmanlaajuiseen kasvuun ja ajankohtaisuuteen. Hyvinvointimatkailuun liittyvät kaikki hyvinvoinnin osa-alueet. Opiskelija osaa toimia yhtä hyvin niin paikallisessa kuin kansainvälisessäkin hyvinvointiympäristössä.

Edeltävät opinnot:

Matkailualan osaaminen -teema tai vastaavat tiedot

125 VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT, 0 op

Kuvaus:

Vapaasti valittavilla opinnoilla opiskelija syventää ja monipuolistaa eri teemoihin ja kompetensseihin soveltuvaa osaamistaan. Näiden opintojaksojen avulla opiskelijat voivat edelleen muokata opintojensa sisältöjä vastaamaan omia henkilökohtaisia intressejään ja ammatillisia tavoitteitaan.

Sisältö:

Teeman alle sijoitetaan ne opintojaksot, jotka opiskelija valitsee Laurean kieliopinnoista, Laurean yhteisistä opinnoista tai toisen koulutusohjelman opetussuunnitelmasta. Teeman alle sijoitetaan myös ne toisessa korkeakoulussa (toinen ammattikorkeakoulu, yliopisto, virtuaali-amk, ulkomainen korkeakoulu) suoritettut opinnot, joille ei löydy korvaavuutta koulutusohjelman opetussuunnitelmasta, mutta jotka opiskelija haluaa liittää tutkintoonsa.

00019 Palveluinnovaatiot yrityskehityksessä, 10 op

Opiskelija osaa:

- analysoida alueen ja organisaatioiden osaamista ja määritellä siltä pohjalta kehittämistavoitteita
- toteuttaa tavoitteellisen kehittämisprojektin
- tuottaa uusia ratkaisuja, palveluja ja palvelujärjestelmiä
- arvioida niiden käyttökelpoisuutta joko alkavan yritystoiminnan (Start up) tai olemassa olevan yritystoiminnan kannattavuuden suhteen
- hahmottaa oman toimintansa vaikutuksen toimialueen arvoverkostossa
- edistää luovuutta toiminnallaan

Opintojakson sisältö:

- tutustuminen keskeisiin alueellisiin ja valtakunnallisiin kehittämisstrategioihin
- kontekstin ja tietämysperustan luonti
- kehittämisprosessin suunnittelu, toteutus ja arviointi
- työskentely jaetun asiantuntijuuden ryhmässä osana innovaatioverkostoa
- kehittämis- ja tiedontarpeen analysointi
- syntyneen ratkaisun, palvelun, tuotteen tai järjestelmän käyttökelpoisuusarviointi
- tekijänoikeuskysymykset

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen on yritystoiminnan edistämiseen liittyvää tavoitteellista kehittämisosaamista. Opintojakso edistää innovaatiotoimintaa ja siihen perustuvaa yrittäjyyttä. Kehittämishankkeessa tuotetaan uutta osaamista ja arvioidaan osaamisen synnyttämää arvoa. Kehittämishankkeen toteuttamista varten muodostetaan osaamistarpeen pohjalta monialainen ryhmä.

Edeltävät opinnot:

Palveluinnovaatioiden kehittäminen –opintojakso tai vastaavat tiedot.

00435 Tiedon hankinta, analysointi ja tekstin tuottaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- käyttää kriittisesti erilaisia tiedonlähteitä
- laatia erilaisia tutkivan ja kehittävän ajattelun ja työtavan edellyttämiä asiakirjoja ja kyselyjä
- analysoida kyselyvastaukset Excel-taulukkolaskentaohjelmaa apuna käyttäen
- raportoida kyselyn tulokset havainnollisesti

Opintojakson sisältö:

- tiedonhaussa harjaantuminen
- e-aineistoihin perehtyminen
- kriittisen lukutaidon kehittäminen
- prosessikirjoittaminen
- kielen normien kertaus
- erilaisten tekstien laatiminen
- argumentointi
- kyselyn laadinta
- kyselyn tulosten esittäminen
- Excel-taulukkolaskentaohjelma
- Word-tekstinkäsittelyohjelma

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijan osaaminen ilmenee taitona hyödyntää erilaisia tiedonlähteitä monipuolisesti, tehokkaasti ja kriittisesti. Hän osaa käyttää hyväkseen prosessikirjoittamisen periaatteita ja harjaantuu viimeistelemään tekstin kielen normien mukaan. Opiskelijan osaaminen ilmenee taitona laatia erilaisia tekstejä ja kyselyjä, joissa hän osaa tuoda esiin omaa ajatteluaan ja osaamistaan teoreettista tietoa hyödyntäen. Opiskelija osaa hyödyntää Excel-taulukkolaskentaohjelmaa analysoidessaan kyselyvastauksia ja harjaantuu esittämään tulokset graafisesti oikein ja havainnollisesti.

00009 Luova tiimi, 10 op

Opiskelija osaa:

- * Osaa johtaa luovan tiimin tulokselliseen toimintaan
- * Osaa johtaa uutta luovaa ja kannustavaa vuorovaikutusta
- * Osaa viedä idean käytäntöön organisaatiossa

Opintojakson sisältö:

- * Luottamuksellisen tiimin toimintaedellytykset
- * Luovat menetelmät
- * Tiimiprosessi ja sen johtaminen
- * Vuorovaikutustaitojen kehittäminen
- * Ideasta tuloksiin

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson näkökulmana on tiimitoiminta kehittämisen välineenä. Opintojaksossa syntyvä osaaminen ilmenee taitona toimia innovatiivisesti tiimin jäsenenä sekä johtaa proaktiivisesti ja tavoitteellisesti tiimin kehittämistoimintaa. Keskeisiä osaamisen alueita ovat tiimityössä tarvittavat aktiiviset vuorovaikutus- ja johtamistaidot, erilaisten ideointimenetelmien käyttäminen, tiimin toiminnan ja tavoitteiden analyysi, sekä osaamisen ja prosessien mallittaminen organisaatiossa. Osaaminen konkretisoituu innovaatioidean jalostamisena.

Edeltävät opinnot:

Vastuullinen johtamisosaaminen työyhteisössä -opintojakso tai vastaavat tiedot.

00010 Osaamisen kehittäminen ja kouluttajuus, 10 op

Opiskelija osaa:

- * kehittää organisaation osaamista

* suunnitella, toteuttaa, arvioida ja kehittää organisaation osaamista lisääviä menettelytapoja

Opintojakson sisältö:

- * osaamisen johtamisen menetelmät
- * oppiva organisaatio ja verkostoituminen
- * kehitysmuotoisen toimintakulttuurin luominen ja johtaminen
- * kouluttajuus ja kouluttaminen

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson viitekehys on osaamisen johtaminen. Opintojakson painopistealueena on osaamisen kehittäminen kouluttamisen ja kehittämisen työvälineitä käyttäen, näkökulmana organisaation jatkuva oppiminen.

Edeltävät opinnot:

Vastuullinen johtamisosaaminen työyhteisössä –opintojakso tai vastaavat tiedot

00145 Palveluinnovaatiot matkailualalla, 10 op

Opiskelija osaa:

- toteuttaa tavoitteellisen kehittämisprojektin
- tuottaa uusia ratkaisuja, palveluja ja palvelujärjestelmiä
- arvioida niiden käyttökelpoisuutta joko alkavan yritystoiminnan (start up) tai olemassa olevan yritystoiminnan kannattavuuden suhteen
- hahmottaa oman toimintansa vaikutuksen toimialueen arvoverkostossa
- edistää luovuutta toiminnallaan

Opintojakson sisältö:

- tutustuminen keskeisiin alueellisiin ja valtakunnallisiin kehittämisstrategioihin
- kehittämisprosessin suunnittelu, toteutus ja arviointi
- työskentely jossain jaetun asiantuntijuuden ryhmässä osana innovaatioverkostoa
- kehittämis- ja tiedontarpeen analysointi
- syntyneen ratkaisun, palvelun, tuotteen tai järjestelmän käyttökelpoisuusarviointi

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa syntyvä osaaminen on yritystoiminnan edistämiseen liityvää tavoitteellista kehittämisosaamista. Opintojakso edistää innovaatiotoimintaa ja siihen perustuvaa yrittäjyyttä. Kehittämishankkeessa tuotetaan uutta osaamista klustereiden rajapinnoille ja arvioidaan osaamisen synnyttämää arvoa. Kehittämishankkeen toteuttamista varten muodostetaan osaamistarpeen pohjalta monialainen ryhmä.

Edeltävät opinnot:

Johtamisosaaminen-teema tai vastaavat tiedot.

00020 Palveluyrittäjyys, 10 op

Opiskelija osaa:

- arvioida omia mahdollisuuksiaan innovaatiolähtöisen palveluliiketoiminnan käynnistämiseen
- laatia liikeideaan sopivan liiketoimintamallin
- laatia realistisen liiketoimintasuunnitelman
- käynnistää liiketoiminnan
- tulkita pienen yrityksen taloushallinnon raportteja

Opintojakson sisältö:

- liikeidea, liiketoimintamallit ja liiketoimintasuunnitelma
- aloittavan yrityksen talouden ja rahoituksen suunnittelu
- yritysmuodon valinta ja yritystoimintaa ohjaavat normit
- yrityksen perustamiseen liittyvät viranomaisoimienpiteet
- tuotekohtaiset kustannukset ja hinnoittelu
- yrittäjä työnantajana

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa opiskelija arvioi omia mahdollisuuksiaan viedä palveluinnovaatioon perustuva yritysidea käytännön yrittäjyydeksi. Opintojaksolla opiskelija tekee yrityksensä aloittamiseen liittyvän liiketoimintasuunnitelman, joka pitää sisällään asiaan kuuluvat asiapaperit. Opiskelija perehtyy suunnitelmanmukaisen yrityksen käytännön velvoitteisiin ja vastuisiin.

Edeltävät opinnot:

Palveluinnovaatioiden kehittäminen -opintojakso tai vastaavat tiedot.

00017 Ympäristöosaaminen palvelualalla, 10 op**Opiskelija osaa:**

- kehittää palveluympäristöä sosiaalisen, taloudellisen ja ekologisesti kestävä kehityksen näkökulmasta
- työskennellä ajankohtaisessa kestävä kehitystä tukevassa hankkeessa

Opintojakson sisältö:

- kestävä kehitys
- ympäristöosaaminen
- ympäristöjärjestelmät
- ympäristöosaaminen
- ympäristöpolitiikka
- ympäristöohjelma
- ympäristökatselmus

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen liittyy ympäristöosaamiseen, jossa opiskelija toimii monialaisessa verkostossa kehittämällä alan toimintoja kestävä kehityksen mukaisesti. Opintojakso liittyy ajankohtaiseen ympäristövastuulliseen hankkeeseen tutkimuksen ja kehittämisen keinoin.

00202 Englannin kielen osaamisen lähtötasotesti, 0 op**Opintojakson kuvaus:**

Opintojen alkaessa kaikki opiskelijat osallistuvat ruotsin ja englannin kielen lähtötasotesteihin, jos nämä kielet sisältyvät ammattikorkeakouluopintojen edellytyksenä olevaan aiempaan tutkintotodistukseen tai opiskelijat ovat saaneet kyseisten kielten opetusta aikaisemmin. Lähtötasotesti on kaikilla koulutusaloilla sama ja siihen voi osallistua vain kerran. Alan vaihto Laurean sisällä ei edellytä uutta testiä. Testin avulla varmennetaan opiskelijan valmiudet kieliopintojen aloittamiseksi. Ellei opiskelija selviydy lähtötasotestistä, hän osallistuu kielen valmentavalle opintojaksolle opintojen alkuvaiheessa. Suoritettuaan valmentavat opinnot hyväksyttävästi opiskelija saa opintopisteitä luettavaksi vapaasti valittaviin opintoihin.

00203 Ruotsin kielen osaamisen lähtötasotesti, 0 op**Opintojakson kuvaus:**

Lähtötasotestin tekevät ne, joilla ruotsi sisältyy ammattikorkeakouluopintojen edellytyksenä oleviin aiempiin opintoihin, eivät kuitenkaan ne, joitten koulusivistyskieli on ruotsi.

Opintojen alkaessa kaikki opiskelijat osallistuvat ruotsin ja englannin kielen lähtötasotesteihin, jos nämä kielet sisältyvät ammattikorkeakouluopintojen edellytyksenä olevaan aiempaan tutkintotodistukseen tai opiskelijat ovat saaneet kyseisten kielten opetusta aikaisemmin. Lähtötasotesti on kaikilla koulutusaloilla sama ja siihen voi osallistua vain kerran. Alan vaihto Laurean sisällä ei edellytä uutta testiä. Testin avulla varmennetaan opiskelijan valmiudet kieliopintojen aloittamiseksi. Ellei opiskelija selviydy lähtötasotestistä, hän osallistuu kielen valmentavalle opintojaksolle opintojen alkuvaiheessa. Suoritettuaan valmentavat opinnot hyväksyttävästi opiskelija saa opintopisteitä luettavaksi vapaasti valittaviin opintoihin.

00453 Suomen kielen lähtötasotesti, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Suomenkielisessä koulutusohjelmassa opiskelevat maahanmuuttajataustaiset opiskelijat suorittavat suomen kielen lähtötasotestin.

00493 Suomi toisena kielenä- lähtötasotesti, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Suomenkielisissä koulutusohjelmissa opiskelevat maahanmuuttajataustaiset opiskelijat suorittavat suomen kielen lähtötasotestin.

00194 Englannin kielen valmentavat opinnot, 3 op

Opiskelija osaa:

- englannin perussanaston ja kieliopin
- hyödyntää erilaisia menetelmiä kielitaitonsa kehittämisessä

Opintojakson sisältö:

- englannin kielen keskeiset rakenteet
- englannin kielen perussanasto

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija harjoittaa viestintätaitojaan englannin kielessä kehittääkseen valmiuksiaan osallistua englannin kielen varsinaisiin opintoihin.

00195 Ruotsin kielen valmentavat opinnot, 3 op

Opiskelija osaa:

- ruotsin perussanaston ja kieliopin
- hyödyntää erilaisia menetelmiä kielitaitonsa kehittämisessä

Opintojakson sisältö:

- ruotsin kielen keskeiset rakenteet
- ruotsin kielen perussanasto

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija harjoittaa viestintätaitojaan ruotsin kielessä kehittääkseen valmiuksiaan osallistua ruotsin kielen varsinaisiin opintoihin.

00388 Suomen kielen ja viestinnän valmentavat opinnot, 3 op

Opiskelija osaa:

- toimia tarkoituksenmukaisesti opiskeluajan tekstitapahtumissa
- hyödyntää kielenhuollon ja kielitiedon apuvälineitä
- ottaa vastuun tiimitöiden viestintätehtävistä

Opintojakson sisältö:

- henkilökohtainen viestijäprofiili
- kielitiedon ja kielenhuollon apuvälineet
- erityyppisten tekstien ja puheiden laadinnan ohjeistukset

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija tulee tietoiseksi omista vahvuuksistaan viestijänä. Opiskelijan osaaminen ilmenee taitona ja halukkuutena kantaa vastuuta erilaisten tiimitöiden suullisesta ja kirjallisesta viestinnästä. Opiskelija lähestyy kielitietoa ja

kielenhuoltoa aikuisen viestijän näkökulmasta ja harjaantuu käyttämään kielenhuollon apuvälineitä asiatekstin rakentamisessa.

00522 Suomen kielen valmentavat opinnot, 3 op

Opintojakson kuvaus:

Ellei opiskelija selviydy lähtötasotestistä, hän osallistuu kielen valmentajalle opintojaksolle opintojensa alkuvaiheessa. Kielten valmentavista opintojaksoista annetaan opiskelijalle opintopisteitä vapaasti valittaviin opintoihin, jos opiskelijan kielen lähtötaso on havaittu puutteelliseksi ja hänet on siksi ohjattu näihin kieliopintoihin.

019 OPINNÄYTETYÖ, 15 op

Sisältö:

Kaikkiin Laurean koulutusohjelmiin sisältyy 15 opintopisteen laajuinen opinnäytetyö, joka kytkeytyy osaamista syventäviin opintoihin. Opinnäytetyö voi liittyä myös ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä harjoitteluihin. Opinnäytetyön tekemisessä noudatetaan Laurea -ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeistoa.

00043 Opinnäytetyö, 15 op

Opiskelija osaa:

- esittää perusteltuja työelämää koskevia kehittämis ehdotuksia
- käsitteellistää työelämän ilmiöitä tutkittuun tietoon perustuen
- käyttää sopivia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä uuden tiedon tuottamiseksi
- toimia kehittämishankkeissa yhteistoiminnallisesti ja vastuullisesti työelämän ja muiden yhteistyökumppanien kanssa
- arvioida omaa toimintaansa ja omia ratkaisujaan kriittisesti
- hallita kokonaisuuksia sekä esittää asiansa loogisesti ja perustellen

Opintojakson sisältö:

- opinnäytetyöprosessiin ja kehittämishankkeeseen perehtyminen ja aiheen ideointi
- opinnäytetyösuunnitelma, jossa kuvataan opinnäytetyön tausta ja tavoitteet, keskeinen aiheesta koskeva tutkittu tieto, käytettävät tutkimus- ja kehittämismenetelmät sekä toteuttamissuunnitelma
- opinnäytetyön toteuttaminen
- opinnäytetyön raportointi ja julkistaminen
- kypsyysnäyte

Opintojakson kuvaus:

Opinnäytetyö on osa ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyötä. Se palvelee opiskelijan ammatillista kehittymistä sekä työelämää ja aluekehitystä. Opinnäytetyö kehittää työtä ja työelämän käytänteitä ja voi tuottaa myös laajemmin merkityksellisiä innovaatioita.

Opinnäytetyön lähtökohtana on työelämän kehittämishaaste. Siinä painottuu vuorovaikutus työelämän kanssa sekä tutkiva ja kehittävä työote. Opinnäytetöiden raporteissa korostuu tavoitteellisen toiminnan ja sen tulosten kuvaaminen sekä teoreettinen ja tutkimuksellinen analysointi. Opinnäytetyöt sisältävät työelämää kuvailevaa tietoa, sitä selittävää, tutkimuksellista tietoa sekä työelämää varten tuotettua uutta osaamistietoa.

Opintojakso sisältää kypsyysnäytteen suorittamisen. Kypsyysnäytteessä opiskelija osoittaa aihealueen hallintaa sekä hyvää kielitaitoa.