

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma (Laurea Leppävaara, marata), MPA08SN

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 organisoivaksi 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 opetustuokioidet, 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 tutkinon 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 kohdalta 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 viitekehvyssä. 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
- 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 viestintätyylejä
- 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 mitoitussuorituksen 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 profiloituneissa 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

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman toimintaympäristö asettuu matkailu-, ravitsemis- ja talousalan sekä rakennus- ja kiinteistöalan rajapinnalle. Tässä kuvauksessa toimintaympäristön tulevaisuutta kuvataan keskeiseksi katsottujen trendien valossa. Koulutusohjelma linkittyy palvelualoista majoitus- ravitsemispalveluihin, kauppaan, kiinteistöpalveluihin sekä rahoitus- ja vakuutusalaan.

Palvelujen merkityksen kasvu on jo pitkään ollut keskeinen elinkeinoelämän kehitystä ohjaava trendi, joka liittyy tiiviisti yhteiskunnan vaurastumiseen ja taloudelliseen edistyneisyyteen. Palvelut vastaavat yhä merkittävämmässä määrin uusista työpaikoista sekä talouskasvusta ja monet kasvuyrityksistä toimivat palvelualoilla. Omistajuutta ei enää pidetä itseisarvona elinkeinoelämän ja julkisen sektorin toimintojen tavoitteisiin pääsemiseksi, vaan osaamisvaatimusten kasvaessa jatkuvasti toimintojen joustavuutta arvostetaan yhä enemmän. Julkinen ja yksityinen yhteistyö laajenee ja monipuolistuu luoden uusia liiketoimintamahdollisuuksia kannustaen uusien osaamisintensiivisten palvelukonseptien kehitystyöhön.

Nykyisillä palvelurakenteilla ei kyetä vastaamaan muuttuvaan palvelutarpeeseen, joten niin yksityisen kuin julkisenkin sektorin tuottavuuden parantaminen edellyttää muutoksia toimintatavoissa, organisaatioissa ja henkilöstön osaamisessa. Asiakslähtöisyyden korostumisesta syntyy keskeinen tulevaisuuden muutosvoima, jolloin asiakassuhteista kasvaa kumppanuuksia. Yhteisten sopimuskäytänteiden luominen ja pitkäjänteinen asiakasajattelu edellyttävät panostusta tutkimus- ja kehittämistoimintaan, sillä ainoastaan tutkimukseen perustuva toiminta mahdollistaa palvelujen kulutuksen muutossuuntien ennakkoinnin.

Palveluinnovaatio on palvelutuotteeseen tai palveluprosessiin liittyvä uudistus, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle tai palvelun tuottajalle. Etenkin tietointensiiviset yrityspalvelut kehittävät koko innovaatiojärjestelmää. Palvelujen uudistamistarpeita korostaa väestön ikääntyminen, elämäntyylien monipuolistuminen ja monikulttuurisuuden lisääntyminen. Erityisesti korostuvat innovatiiviset toimintatavat ja palvelurakenteiden uudistukset, joita tarvitaan myös uusille sektoreille varsinkin hyvinvointiin liittyviin palveluihin.

Palveluala on keskeinen uuden teknologian kehittäjä ja soveltaja. Uusien teknologioiden käyttöön oton ja vakiintuneiden teknologioiden tehokkaan hyödyntämisen avulla on mahdollista kehittää kokonaan uudenlaisia palveluja, joiden avulla voidaan menestyä myös globaaleilla markkinoilla. Pelkän teknologian korostamisen sijaan on tarkasteltava teknologian tuomaa lisäarvoa palvelutuotannossa ja - prosesseissa. Asiakasrajapinnan järjestelmät ovat sekä kuluttajiin suuntautuneita että yrityksen palveluhenkilökunnan toiminnan tehostamiseen keskittyneitä.

Globalisaation myötä myös Suomen markkinoille tulee enemmän kansainvälisiä palveluyrityksiä ja suomalaiset yritykset kasvattavat omia kansainvälisiä markkinoita, jossa digitalisaatio mahdollistaa tietointensiivisten palvelujen uusjaon. Globalisaatio ei tule syrjäyttämään paikallisuutta tai poistamaan paikallisen palveluliiketoiminnan tarvetta. Verkostoituminen on välttämätöntä kompleksisessa yhteiskunnassa. Verkostoissa liitytään yhteen teknologisesti, ammatillisesti ja sosiaalisesti.

Ympäristöosaaminen on liiketoiminnan välttämätön osa. Eettisyyden, ekologisuuden ja inhimillisyyden merkitys ihmisten elämää ohjaavina perusarvoina on kasvussa, mutta silti edelleen ailahtelevaa. Arvojen muutos ohjaa kulutuskäyttäytymistä ja palvelutuotantoa. Kulttuurisena muutoksena on nähtävissä vapaa-ajan merkityksen kasvu, joka tulee ohjaamaan palvelujen kysyntää.

Asiantuntijuus

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman tiedollinen perusta ei kiinnity kapeasti yksittäisiin teorioihin ja tieteenaloihin, vaan koulutusohjelman teoreettinen ja tieteellinen perusta rakentuu monista eri lähtökohdista ja taustoista. Osaamisen painopiste muodostuu palveluliiketoimintaosaamisen soveltamisesta kuluttaja-, ravitsemis- ja toimitilapalveluissa osana matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa.

Palvelu on teko tai toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. 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, kotitalouspalvelut sekä elämys- ja kulttuuripalvelut. Näille palveluille tyypillistä on suora vuorovaikutus kuluttajan ja palvelun tarjoajan välillä. Tuottajapalveluja tai liike-elämän palveluja ovat sellaiset palvelut, joita myydään toisille yrityksille ja joissakin tapauksissa myös kotitalouksille. Nämä palvelut ovat usein tietointensiivisiä ja ulkoistettuja tukipalveluja, jotka voitaisiin periaatteessa tuottaa myös jokaisen yrityksen sisällä. Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut ovat tyypillisesti näitä palveluja.

Palveluliiketoiminta perustuu samanaikaisesti sekä teolliseen palveluliiketoimintaan että palvelujen tuotteistamiseen. Palveluliiketoiminta on siis luonteeltaan monimuotoista ja siinä irrottaudutaan yksittäisten tieteidenalojen lähtökohdista ja pyritään ymmärtämään ilmiötä sellaisenaan, jolloin tarvitaan monien tieteidenalojen tuntemusta. Palveluliiketoiminta on yhteiskunnallisesti merkittävää toimintaa ja sen taustalta on löydettävissä monia yhtymäkohtia yhteiskuntatieteisiin. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen linkittyy poliittisiin, taloudellisiin kuin myös sosiaalisiin kysymyksiin. Osaamisen taustalla vaikuttaa taloustieteellistä osaamista, jossa perinteisesti on pyritty optimoimaan niukkojen ja hyödyllisten resurssien allokointia. Tämän ohella etenkin kuluttajaa tarkastellaan institutionaalisen taloustieteen näkökulmasta sattumanvaraisena ja ei-rationaalisena toimijana.

Ihmisen ajattelun ja hänen valintojen ymmärtämiseksi on hyvä tuntee psykologiaa, jossa keskeisiä toimintoja ovat havaitseminen ja tarkkaavaisuus sekä ajattelu. Sosiologia keskittyy ihmisen muodostamien yhteisöjen sekä niistä johtuvien ilmiöiden tutkimiseen. Palveluliiketoiminnassa 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 tiedonkäsitykseen perustuvan teoreettisen tiedon tarkoituksena on ymmärtää ja tulkita ja siihen liittyvä ihmistieteellinen lähestyminen antaa tietoperustaa ihmisen käyttäytymisestä, arvoista ja asenteista ja niiden merkityksestä palveluliiketoiminnassa. Luonnontieteellisestä näkökulmasta tulee olla näkemys yhteiskunnan muutoksesta ja sen merkityksestä ympäristöasioiden hallinnassa ja luonnonvarojen kestävässä käytössä. Kestävä kehitys on merkittävä perusta ja yhteinen nimittäjä erilaisille palveluympäristöille.

Edellä mainittujen lisäksi koulutusohjelman syventymisalueilla (kuluttajapalvelut, ravitsemispalvelut ja toimitilapalvelut) on omat tietopohjansa.

Palveluliiketoiminnan ilmiöitä eri toimintaympäristöissä ja konteksteissa tarkastellaan tutkivalla ja kehittäväällä otteella. Oppimisen tiedollisena perustana on eri tieteiden tuottama tutkittu tieto. Lähtökohdana 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 tietyistä tehtävistä, 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, suorituspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Koulutuksen tavoitteena on opiskelijoiden kompetenssien vahvistaminen.

Palvelualan osaamista tarkastellaan matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) ects-projektin 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 yhteiskuntavastuuosaamisesta.

Alan osaamisen kartoituksissa korostuvat erityisesti johtamistaidot ja erityisesti henkilöstöjohtaminen sekä talouden

hallinta että liiketoiminnallinen osaaminen ja erityisesti markkinointi- ja myyntiosaaminen. Näiden lisäksi tulivat painokkaimmin esille yleisinä ominaisuuksina, kykyinä ja taitoina vuorovaikutustaidot, viestintävalmiudet, ihmistuntemus ja yhteistyökykyisyys.

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, riskinottoa 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 asiakkaita 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

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusta tarjotaan Leppävaaran Laureassa ja Järvenpään Laureassa. Leppävaarassa voi syventää osaamista toimitilapalvelujen johtamisessa ja kuluttajapalvelun asiantuntijuudessa. Järvenpäässä osaaminen painottuu ravitsemispalvelujen johtamiseen ja kehittämiseen.

Opinnot rakentuvat seuraavasti: 30 opintopisteen laajuisista perusopinnoista, ammattiopinnoista sekä 30 opintopisteen laajuisista vapaasti valittavista opinnoista. Harjoittelut ovat laajuudeltaan 15 + 15 opintopistettä, samoin opinnäytetyö 15 op.

		1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi
OP	OPINNOT	60	60	60	30
001	PALVELUKULTTUURIOSAAMINEN				
00001	Palvelutapahtuman järjestäminen	10			
00002	Asiakaslähtöisen palvelun laatu	10			
01148	Hygieniapassi	0			
01147	Alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset	0			
00796	Palvelukulttuuri	10			
0079601	Kulttuuri	5			
0079602	Ruotsin kieli	5			
00634	Ruotsin kielen suullinen taito	0			
00635	Ruotsin kielen kirjallinen taito	0			
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	10		
00760	Effectiveness and Communications in an Organisation		10		
0076001	Communication in English		5		
0076002	Effectiveness and communications in organisations		5		
00009	Luova tiimi		10		
00010	Osaamisen kehittäminen ja kouluttajuus		10		
008	PALVELUYMPÄRISTÖOSAAMINEN				
00011	Hyvinvointiosaaminen palveluympäristössä	15			
00012	Järjestelmäosaaminen palveluympäristössä		10		
00379	Harjoittelu 1, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		15		
010	TUTKIVA JA KEHITTÄVÄ TOIMINTA PALVELUKEHITYKSESSÄ				
00018	Palveluinnovaatioiden kehittäminen			10	
00019	Palveluinnovaatiot yrityskehityksessä				
00020	Palveluyrittäjyys				
009	TUTKIVA KEHITTÄMINEN PALVELUYMPÄRISTÖSSÄ				
00585	Increasing Service Value in a Service Network		10		
00015	Palvelujen hallinnointi ja tutkiva kehittäminen			10	
00380	Harjoittelu 2, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma			15	
00017	Ympäristöosaaminen palvelualalla				
019	OPINNÄYTETYÖ				
00043	Opinnäytetyö			15	
047	LAUREAN YHTEISET OPINNOT				
125	VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT				
00520	Public relations in multicultural environments				

00203	Ruotsin kielen osaamisen lähtötasotesti	0			
00202	Englannin kielen osaamisen 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			
00521	Initial Test in Finnish	0			
00446	Suomen kieli	5			
00636	Suomen kielen kirjallinen taito	0			
00637	Suomen kielen suullinen taito	0			
00801	Palveluiden innovointi ja kehitys palvelumuotoilun keinoin				
00802	Kuluttajan oikeudellinen osaaminen				
00804	Matkailualueiden kehittäminen				
00809	Majoituspalveluiden johtaminen				
00807	Ravitsemus hyvinvoinnin perustana				
00815	Elintarvikkeiden tuotetuntemus ja tuotekehitys				
00816	Laadun kehittäminen elintarvikeketjussa				
00817	Osto-osaaminen				
00818	Service Innovation and Design Toolkit				
		60	60	60	30

Vuositeema ja kompetenssit

Opinto		Laajuus	Kompetenssit
00001	Palvelutapahtuman järjestäminen	10	Reflektio-osaaminen (H)
00002	Asiakaslähtöisen palvelun laatu	10	Innovaatio-osaaminen (H)
00796	Palvelukulttuuri	10	Globalisaatio-osaaminen (H)
00004	Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit	10	Verkosto-osaaminen (H)
00006	Liiketoiminnan suorituskyvyn johtaminen	10	Eettinen osaaminen (O)
00007	Vastuullinen johtaminen työyhteisössä	10	Eettinen osaaminen (H)
00760	Effectiveness and Communications in an Organisation	10	Verkosto-osaaminen (O)
00011	Hyvinvointiosaaminen palveluympäristössä	15	Reflektio-osaaminen (O)
00018	Palveluinnovaatioiden kehittäminen	10	Innovaatio-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.

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).

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.

01148 Hygieniapassi, 0 op**Opiskelija osaa:**

- Soveltaa elintarvikehygieenistä osaamista osana yrityksen omavalvontaa

Opintojakson sisältö:

- Hygieeninen laatu; Pinta- ja elintarvikehygieniä, hygieeniset työtavat ja henkilökohtainen hygienia
- Elintarvikehygieniä koskeva lainsäädäntö
- Omavalvonta

Opintojakson kuvaus:

- Opiskelija tutustuu elintarvikehygieniä koskevaan lainsäädäntöön
- Opiskelija suorittaa hyväksytysti hygieniosaamistestin

01147 Alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset, 0 op**Opiskelija osaa:**

- Soveltaa alkoholijuomien anniskelua koskevaa lainsäädäntöä asiakaspalvelutilanteissa.

Opintojakson sisältö:

- Alkoholijuomien anniskelua koskeva lainsäädäntö.

Opintojakson kuvaus:

- Opiskelija tutustuu alkoholijuomien anniskelua koskevaan lainsäädäntöön
- Opiskelija suorittaa hyväksytysti anniskelulainsäädäntöä koskevan testin.

00796 Palvelukulttuuri, 10 op**Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa molemmilla kotimaisilla kielillä:

- * Toimia erilaisissa monikulttuurisissa palveluympäristöissä
- * Hyödyntää laadullisia tutkimusmenetelmiä palvelukulttuurin kehittämisessä
- * Toimia ruotsin kielellä palvelualan eri työtehtävissä
- * 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 ja kehitysvaiheet
- * Monikulttuurisuus
- * Laadullinen tutkimusote
- * Ruotsin kieli palvelualan työtehtävissä(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. Opintojaksolla ruotsinkielien opinnot integroidaan palvelukulttuurin sisältöön. Ruotsin kielen opinnot opinto-osuudessa (5 op) opiskelija saavuttaa vähintään eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.2. Opintojakson muodolliset osat ovat 0079601 (5 op) kulttuuri sekä 0079602 ruotsi (5 op), jotka merkitään suoritetuiksi S-merkinnällä, kun opintojakso on suoritettu. Ruotsin kielitaito arvioidaan koodeille 00634 ruotsin suullinen kielitaito (0 op) sekä 00635 ruotsin kirjallinen kielitaito (0 op) = ns. virkamiesruotsi.

Edeltävät opinnot:

Hyväksytysti suoritettu ruotsin kielen lähtötasotesti.

0079601 Kulttuuri, 5 op

0079602 Ruotsin kieli, 5 op

00634 Ruotsin kielen suullinen taito, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Tämä opintojakso on ruotsin kielen suullisen taidon arvioinnin merkitsemistä varten.

00635 Ruotsin kielen kirjallinen taito, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Tämä opintojakso on ruotsin kielen kirjallisen taidon arvioinnin merkitsemistä varten.

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 liiketoimintaa 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 hyödyntämisellä. 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 työlainsäädäntöä 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 käyttämisellä työelämän johtamistilanteissa. Osaaminen muodostuu organisaation toimintarakenteiden, tavoitteiden ja tuloksellisuuden perustalle. Näkökulmana on johtamisen eettinen vastuullisuus.

00760 Effectiveness and Communications in an Organisation, 10 op

Opiskelija osaa:

- * plan, implement and evaluate an organisation's communications in Finnish and English
- * communicate effectively on themselves, their work and their work community, as experts and with the help of their networks

Opintojakson sisältö:

- * Roles of communication in networks and organisations
- * Target-oriented planning, implementation and evaluation of an organisation's communications
- * Managing communication according to plan
- * Expert's communication skills
- * Intercultural communication

Opintojakson kuvaus:

The emphasis of the study unit is on organisational communication. The competence gained in the study unit relates to influencing people, work groups and networks using communication. The framework for competence development is formed by organisations that use Finnish and English as their working languages.

Edeltävät opinnot:

Pass in the initial English language test.

0076001 Communication in English, 5 op

0076002 Effectiveness and communications in organisations, 5 op

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

008 PALVELUYMPÄRISTÖOSAAMINEN, 40 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa työskennellä aktiivisena toimijana kuluttajapalvelun, toimitilapalvelujen ja elintarvikepalvelujen ympäristöissä.

Opiskelija osaa:

- suunnitella, toteuttaa ja arvioida palveluprosesseja
- hankkia, käyttää ja soveltaa asiantuntijuusalueeseen liittyvää osaamista ammatillisten ongelmien ratkaisemiseen
- kriittisesti reflektoiden tarkastella ja kehittää toimintaa yksilönä ja ryhmän jäsenenä
- syventää omaa ammatillista kasvuaan
- liittää harjoittelunosaksi osaamisen kehittämistä

Sisältö:

Terveellisten, turvallisten ja taloudellisesti kannattavien palvelujen tuottaminen asiakkaiden ja työyhteisön hyvinvointia edistämisen muodostaa osaamisen perustan. Osaamisen kehittämisen viitekehyksenä ovat palvelujen tuottamiseen keskittyneet ja palveluita ostavat organisaatiot sekä alalla toimivat kotimaiset ja kansainväliset yhdistykset ja järjestöt.

Osaamisen kehittyminen:

Teema sijoittuu ammatillisessa kasvussa ammatillisuuden syventämisen alkuvaiheeseen. Harjoittelu mahdollistaa teeman osaamisalueen syventämisen kohti asiantuntijuutta.

00011 Hyvinvointiosaaminen palveluympäristössä, 15 op

Opiskelija osaa:

- edistää toiminnallaan hyvinvointia omalla asiantuntija-alueellaan
- Käyttää ja soveltaa hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä.

Opintojakson sisältö:

- Hyvinvointia edistävien palvelujen tuottaminen
 - Tutkimus- ja kehitysprosessi
- Kuluttajapalveluympäristössä
- * kuluttajapolitiikka ja kuluttajan oikeudellinen asema
 - * kulutuksen ja talouden hallinta
 - * kuluttajan ja perheen hyvinvointi

Toimitilapalveluympäristössä

- * palvelujen ostaminen ja myynti
- * kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut
- * kestävän kehityksen periaatteet

Elintarvikepalveluympäristössä

- * Elintarviketuntemus
- * Elintarvikkeiden laatuketju
- * Elintarvikkeet ja hyvinvointi

Opintojakson kuvaus:

Osaamisen kehittämisen viitekehyksenä ovat palvelujen tuottamiseen keskittyneet ja palveluita ostavat organisaatiot sekä alalla toimivat kotimaiset ja kansainväliset yhdistykset ja järjestöt. Terveellisten, turvallisten ja taloudellisesti kannattavien palvelujen tuottaminen asiakkaiden ja työyhteisön hyvinvointia edistään muodostaa osaamisen perustan.

00012 Järjestelmäosaaminen palveluympäristössä, 10 op

Opiskelija osaa:

- osaa arvioida palvelujärjestelmiä
- tuottaa, kehittää ja arvioida palveluja osana palvelujärjestelmää

Opintojakson sisältö:

- * palvelujärjestelmät
- * palvelumuotoilu keinona kehittää palvelujärjestelmiä

Kuluttaja- ja toimitilapalveluympäristössä

- sähköinen viestintä, verkkokirjoittaminen ja kuvankäsittely verkkoviestinnän välineenä
- esiintyminen, esiintymistaito
- yksilö-, joukko- ja ryhmäneuvonta
- viihtyvyyden ja hyvinvoinnin kehittäminen tilasuunnittelun keinoin
- kaavoitus
- käytettävyys

Elintarvikepalveluympäristössä

- Elintarvikkeiden tuotekehitys
- Elintarvikkeiden markkinointi
- Elintarviketeollisuuden ja –kaupan logistiikka

Opintojakson kuvaus:

Osaaminen ilmenee osaamisalueen keskeisten ilmiöiden ja tehtävien hallintana. Osaaminen perustuu palveluliiketoiminnan eri osatekijöiden välisten suhteiden ja vaikutusten ymmärtämiseen ja osaamisen soveltamiseen.

Edeltävät opinnot:

Hyvinvointiosaaminen palveluympäristössä –opintojakso tai vastaavat tiedot.

00379 Harjoittelu 1, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma, 15 op

Opiskelija osaa:

- tunnistaa valitsemansa organisaation toimintakulttuurin, toiminta-ajatuksen, organisaatorakenteen ja toimintatavat
- kehittää osaamistaan ja työtehtäväänsä palveluosaamisen näkökulmasta

Opintojakson sisältö:

harjoittelujakson suorittaminen

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa opiskelija harjoittelee osaamista työelämässä. Harjoittelussa opiskelija havainnoi työtään ja työympäristöään palveluiden kehittämisen näkökulmasta.

Edeltävät opinnot:

Järjestelmäosaaminen palveluympäristössä - opintojakso tai vastaavat tiedot.

010 TUTKIVA JA KEHITTÄVÄ TOIMINTA PALVELUKEHITYKSESSÄ, 10 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa innovatiivisesti kehittää ja luoda palveluliiketoimintaa käyttämällä soveltavan tutkimuksen ja kehittämisen menetelmiä.

Opiskelija osaa:

- hahmottaa liiketoiminnan kehittämisen tavoitteita
- toteuttaa pienimuotoisia t&k-hankkeita
- toimia osana rikastavaa yhteisöä monialaisessa ympäristössä
- tuottaa suunnitelmia ja uusia ratkaisuja
- edistää luovuutta toiminnallaan

Sisältö:

Teeman opintojaksot muodostavat kehittämisen kokonaisuuden, jonka lähtökohdat määräytyvät metropolialueen innovaatiotoiminnan lähtökohdista. Vapaasti valittavassa opintojaksossa tarkastelunäkökulmana on osaamisen yhdistäminen ja osaamisen tuottaminen klustereiden rajapinnoille. Opintojakso kiinnittää uuden osaamisen kehittämisen alkavan yritystoiminnan lähtökohtien tarkasteluun. Opintojen jälkeen opiskelija voi siirtyä kehittämään yrittäjyyttään ammattikorkeakoulujen yhteiseen yrittäjyysmoduuliin InnoPlazan tai alueella toimiviin esi- ja yrityshautomoihin.

Osaamisen kehittyminen:

Teema sijoittuu ammatillisen kasvun syventymisen vaiheeseen noin kolmanteen opintovuoteen, jossa oppijan kehittämisosaaminen ilmenee vakiintuvana tutkivana ja kehittävänä työtapana.

00018 Palveluinnovaatioiden kehittäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

* toteuttaa palveluinnovaation työelämäverkostossa

* hyödyntää tiimiä asiantuntijatyössä

* käyttää soveltavan t&k-toiminnan työvälineitä ja menetelmiä sekä toteuttaa tavoitteellisen kehittämisprojektin

Opintojakson sisältö:

- * palveluinnovaatiotoiminta
- * kontekstin ja tietämysperustan luonti
- * kehittämisprosessin suunnittelu, toteutus ja arviointi
- * työskentely jaetun asiantuntijuuden ryhmässä

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa tehdään tavoitteellinen kehittämisprojekti, jossa osaaminen on kehittäjän osaamista tutkivan toiminnan keinoin. Osaamisen kehittämisen kohde määrittyy Laurean tutkimus- ja kehittämislinjoista klusterikohtaisesti.

Edeltävät opinnot:

Keskeiset ammatilliset osaamisalueet (vähintään 120 op) tai vastaavat tiedot.

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.

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 viranomaistoimenpiteet
- 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.

009 TUTKIVA KEHITTÄMINEN PALVELUYMPÄRISTÖSSÄ, 35 op

00585 Increasing Service Value in a Service Network, 10 op

Opiskelija osaa:

* A student can apply the research of service industry in increasing service value * a student can apply the competence of marketing value adding customer services through communication in a her/his own specialization

field

Opintojakson sisältö:

- * marketing and consumer communication
- * specialization studies:
Facility Management:

- real estate business

Consumer Services:

- consumer behavior

Food Business:

- Perishables, Industrialized Foodstuffs, Sensory Evaluation of Foodstuffs, In-house Control in Quality Chain

Opintojakson kuvaus:

A student deepens her/his competence as a researcher and a developer.

Edeltävät opinnot:

Service network competence theme or equivalent knowledge

00015 Palvelujen hallinnointi ja tutkiva kehittäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- käyttää nykyaikaisia kansallisia ja kansainvälisiä tiedonlähteitä ja tietojärjestelmiä toiminnan hallinnan ja tutkivan kehittämisen tukena
- soveltaa tutkimuksellisin keinoin tuotettua tietoa tuotteiden/ palvelujen kehittämisessä ja käyttää tutkimustietoa organisaation hyväksi
- toimia kehitysprosessin eri vaiheissa käsitteellistämällä ilmiöitä, hankkimalla systemaattisesti tietoa ja analysoimalla aineistoa yhteistoiminnallisesti verkoston jäsenten kanssa

Opintojakson sisältö:

Kuluttaja- ja elintarvikepalveluympäristössä

- kuluttaja-, kulutus-, markkina- ja bränditutkimus
- tuotetestaus ja tuotekehitys
- tilanne-, arvo- ja ongelma-analyysi
- CRM
- ennakointi, visiointi, skenaariot ja tulevaisuuden tutkimusmenetelmät

Toimitilapalvelujen ympäristössä

- isännöinti palveluna
- kiinteistötiedon hallinta kiinteistöjohtamisen tukena
- kiinteistöalan tulevaisuus

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson osaaminen on syventävää osaamista, jossa viitekehyksen luo organisaation toiminta ja sen kehittäminen. Opiskelija toimii aktiivisena toimijana tutkimus- ja kehittämisverkostossa.

Edeltävät opinnot:

Palveluympäristöosaamisen teema tai vastaavat tiedot

00380 Harjoittelu 2, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma, 15 op

Opiskelija osaa:

- analysoida harjoittelupaikan palveluliiketoiminnan laadun ja kannattavuuden näkökulmasta

- osaa arvioida omaa ammatillista osaamistaan ja työelämän vaatimuksia
- osaa kehittää organisaation palvelutoimintoja asiantuntijayhteisön jäsenenä toteuttamalla vastuuta yhteisön hyvinvoinnista

Opintojakson sisältö:

- Harjoittelu ja kehittämistehtävä

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija kehittää harjoittelussa palveluliiketoiminnan osaamistaan ja organisaation palveluja asiantuntijayhteisön jäsenenä.

Edeltävät opinnot:

Keskeisten ammatillisten opintojaksojen osaaminen 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 kehittäen alan toimintoja kestävä kehityksen mukaisesti. Opintojakso liittyy ajankohtaiseen ympäristövastuulliseen hankkeeseen tutkimuksen ja kehittämisen keinoin.

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 aiheita 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.

047 LAUREAN YHTEISET OPINNOT, 0 op

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.

00520 Public relations in multicultural environments, 10 op

Opiskelija osaa:

- work in multicultural teams and environments
- plan and establish an event
- understand different cultures and manage diversity
- carry out small PR plans
- perform professionally

Opintojakson sisältö:

- planning, executing and measuring public relations
- service communication & professionalism
- hosting of events & visits
- concept of culture, diversity and intercultural communications
- cultural practices in event management

Opintojakson kuvaus:

The competence gained in the study unit is an understanding of the role of public relations in multicultural environment. Through theory and practice students will understand the meaning of the value creation and service concepts in the multicultural service sector. Specific skills are provided in the study unit to arrange events, to understand the variation between the cultures and to communicate professionally.

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.

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.

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.

00521 Initial Test in Finnish, 0 op

00446 Suomen kieli, 5 op

00636 Suomen kielen kirjallinen taito, 0 op

00637 Suomen kielen suullinen taito, 0 op

00801 Palveluiden innovointi ja kehitys palvelumuotoilun keinoin, 10 op

Opiskelija osaa:

- tarkastella kokonaisvaltaisesti palvelukokemusta ja arvonluontia asiakkaalle
- kuvata Service Design -prosessin ja kytkeä siihen liiketoiminnan vaatimukset
- soveltaa useampaa SD-menetelmää

Opintojakson sisältö:

- Service Design monialaisena lähestymistapana palveluiden käyttäjälähtöiseen innovointiin, kehittämiseen ja suunnitteluun
- Asiakkaan syvälinen tunteminen
- Service Design –prosessi
- Service Design –menetelmät

Opintojakson kuvaus:

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiudet palveluiden käyttäjälähtöiseen innovointiin, kehittämiseen ja suunnitteluun. Opiskelussa hyödynnetään aihealueen viimeisintä kansainvälistä tietoa ja menetelmäkehitystä.

Edeltävät opinnot:

Liiketoimintaosaamisen perustiedot

00802 Kuluttajan oikeudellinen osaaminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- ratkaista kuluttajan ongelmia lainsäädännön mahdollistamalla tavalla
- neuvoa ja ohjata kuluttajaa oikeudellisissa kysymyksissä

Opintojakson sisältö:

- kuluttajalainsäädäntö
- muu kuluttajaa koskeva juridiikka (perhe- ja yksityisoikeus)
- kuluttaja yhteiskunnallisena toimijana Suomessa ja EU:ssa

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija oppii ratkaisemaan omaan alaan liittyviä kuluttajajuridisia ongelmia pohjautuen oikeudelliseen perusosaamiseen.

00804 Matkailualueiden kehittäminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- tutkia ja analysoida matkailun lähtö- ja kohdealueen vuorovaikutusta
- kohdealueen matkailun klusterin sisällä toimiminen ja johtaminen (destination management)
- toimia yhteistyössä alueen yritysten ja matkailualueen toimijoiden verkostossa eri hankkeissa
- tuottaa tutkimuksellista tietoa ja kehittää asiakaslähtöisesti palveluliiketoimintaa matkailualueella

Opintojakson sisältö:

- lähtö- ja kohdealueen dynamiikka
- destination management
- yhteistyöverkostoissa toimiminen
- asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta matkailualueella

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa osaaminen on matkailun lähtö- ja kohdealueen vuorovai- kutuksen ja dynamiikan tuntemusta ja johtamista kansallisissa ja kansainvälisissä yhteistyöverkostoissa matkailun klusterin sisällä. Osaamisen ytimenä on asiakaslähtöinen matkailun palveluliiketoiminnan kehittäminen.

Edeltävät opinnot:

Palvelukulttuuriosaaminen teema tai vastaavat tiedot.

00809 Majoituspalveluiden johtaminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- analysoida, suunnitella ja johtaa majoituspalveluita liiketoimintana tuloksellisesti
- mitata tehokkuutta ja tuottavuutta osana majoitusliiketoiminnan tuotoksellisuutta
- toteuttaa sopimusten, ennakkovarausten ja myynnin seurantaa ja tuottaa liiketoiminnan kehittämiseksi tutkimuksellista tietoa
- kehittää majoituspalveluita asiakkaan ja yrityksen arvoketjun näkökulmista vastuullisesti turvallisuuden ja lainsäädännön näkökulmat huomioonottaen

Opintojakson sisältö:

- majoituspalvelut liiketoimintana
- myynnin ja tuloksellisuuden seuranta
- sopimukset arvoketjun näkökulmasta
- lainsäädäntö ja turvallisuus

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa osaaminen on majoituspalveluiden liiketoiminnan tutkimukseen ja analysointiin perustuvaa tarkastelua ja liiketoiminnan tuloksellista johtamista.

Osaamisen kehittämisen viitekehyksenä on arvoketju yritystoimintojen ja asiakkaan näkökulmista kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa.

Edeltävät opinnot:

Palvelukulttuuriosaaminen teema tai vastaavat tiedot.

00807 Ravitsemus hyvinvoinnin perustana, 10 op

Opiskelija osaa:

- arvioida ja kehittää omaa ruokavaliotaan suhteessa ravitsemussuosituksiin
- toteuttaa terveyttä edistäviä toimenpiteitä

Opintojakson sisältö:

- Ateriasta energiaksi
- Ruoka, liikunta ja hyvinvointi
- Ravitsemuksen muoti-ilmiöt mediassa

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa osaaminen on ravitsemukseen, liikuntaan ja hyvinvointiin liittyvää osaamista kansanterveyden ja terveyden edistämisen näkökulmasta. Opiskelija osaa arvioida ruokavalintojen ja liikunnan pitkäaikaisia vaikutuksia elämän eri vaiheissa.

00815 Elintarvikkeiden tuotetuntemus ja tuotekehitys, 10 op

Opiskelija osaa:

- tunnistaa ja luokitella elintarvikkeita ja niiden käyttöominaisuuksia
- kehittää asiakassegmenttikohtaisia ratkaisuja tuloksellisesti
- arvioida elintarvikkeiden gastronomista merkitystä ja soveltaa elintarviketuntemustaan yrityksen liiketoiminnassa asiakkaille arvoa tuottaen
- tuottaa tutkimuksellista tietoa sekä arvioida ja kehittää elintarvikealan yrityksen liiketoimintaa tuotteiden osalta

Opintojakson sisältö:

- Elintarvikkeet
- Terveysvaikutteiset elintarvikkeet
- Erityiselintarvikkeet
- Tuotekehitysprosessi

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa osaaminen on elintarvikkeiden kuvaamiseen, arviointiin ja kehittämiseen liittyvää osaamista elintarvikealan yrityksen liiketoiminnassa.

Osaamisen kehittämisen viitekehyksenä on elintarvikealan yrityksen toimintaympäristö kansallisine ja kansainvälisine verkostoineen.

00816 Laadun kehittäminen elintarvikeketjussa, 10 op

Opiskelija osaa:

- suunnitella elintarvikkeiden laadun valvontaa ja kehittämistä tuloksellisesti
- analysoida elintarviketurvallisuutta vaarantavat kansalliset ja kansainväliset riskit ja kehittää omavalvontaa elintarvikeketjussa
- tuottaa tutkimuksellista tietoa sekä arvioida ja kehittää elintarvikeketjun laatua

Opintojakson sisältö:

- Omavalvonta elintarvikeketjussa
- Aistinvarainen arviointi
- Elintarvikkeiden pakkaaminen
- Kansalliset ja kansainväliset ruokaturvallisuusriskit

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa osaaminen on elintarvikkeiden laadun analysointiin, arviointiin ja kehittämiseen liittyvää osaamista. Osaamisen ytimenä on tuloksellinen elintarvikeketjun laadun kehittäminen kansallisen ja kansainvälisen elintarvikealan yrityksen liiketoiminnassa.

00817 Osto-osaaminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- palvelujen ja tavaroiden kilpailutusprosessin

Opintojakson sisältö:

- hankintalaki ja säännökset
- hankintastrategia
- sopimusjuridiikka
- tarjouspyyntö, tarjousten vertailu, yhteenveto ja päätösesitys

00818 Service Innovation and Design Toolkit, 10 op**Opiskelija osaa:**

- examine service experience and customer-based value creation comprehensively
- describe Service Design –process and business demands connected to it
- apply several SD-methods

Opintojakson sisältö:

- Service Design as a diversified approach to user-centred service innovation, development and planning
- Understanding customer comprehensively
- Service Design –process
- Service Design –methods

Opintojakson kuvaus:

The aim of this study unit is to give student skills to innovate, develop and plan user-centred services. Latest international knowledge and method development are used during the study unit.

Edeltävät opinnot:

Basics knowledge of business activities