

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (Laurea Leppävaara, marata), MYA08SJ

Toimintaympäristö

Elämme toimintaympäristössä, jota ei voi enää kutsua vuoristoradaksi, sillä se ei välttämättä pysy raiteillaan. Se ei myöskään ole keinulauta, sillä se ei aina välttämättä keinahda oletetunlaisesti. Sitä ei voi kuvata karuselliksikaan, sillä sen liike ei ole järjestelmällistä, samanlaisena toistuvaa. Toimintaympäristöä voisikin luonnehtia amebamaiseksi. Siinä tapahtuvat muutokset ovat alituisia, osittain hallitsemattomia ja yllätyksellisiäkin. Muutoksen megatrendejä ovat maapalloistuminen ja sen voima, maailmanlaajuinen epävarmuus, EU:n federalisaatio, kaupungistuminen, länsimaailman ikääntyminen, Woody Allen -yhteiskunta (kaikki avoinna 24 tuntia vuorokaudessa, seitsemänä päi-vänä viikossa), kompleksinen riskiyhteiskunta, tietotulva, rakenteellisten erojen kasvaminen ja palvelujen kustannustason lasku. Olemme myös siirtymässä enemmistöjen yhteiskunnasta vähemmistöjen mosaiikkiin ja tietoyhteiskunnan itseorganisoiuviin rakenteisiin. Se merkitsee samanlaisuudesta siirtymää yksilöllisyyteen ja erilaisuuteen.

Monissa kansallisissa ja kansainvälisissä hankkeissa ja tutkimuksissa on korostunut viime aikoina palveluliiketoimintaosaamisen vahvistaminen. Kehittyneelle tietoyhteiskunnallemme onkin tyypillistä, että palvelusektorille keskittyy neljä viidesosaa kaikista työpaikoista. Kuitenkin palvelusektori on monilta osin Suomessa ja Helsingin seudulla alikehittynyt. Tuottavuuden kehitys on heikoimmilla osa-alueilla ollut negatiivista. Suomessa tarvitaankin lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan tutkimusta ja tuotekehitystä. Näiden myötä myös palveluista voi kehittyä Suomelle merkittävää uutta vientitoimintaa tulevaisuudessa.

Majoitus- ravitsemis- ja talousalan yritysten erityisinä haasteina ovat palveluiden profilointi ja erilaistaminen sekä kilpailukyvyyn edistäminen. Suuren roolin menestystekijöinä saavat jatkuva asiakastytyväisyys, terveys- ja laatekijät, työntekijöiden moni- ja erikoisosaaminen, muutos-valmius ja suuntauksien sekä toimintaympäristön ennakoiti. Polarisatio, toimivat ketjut, mieleenpainuvat brandit, hyvin suunniteltu uudistuminen ja yhteistyö yli perinteisten alarajojen ovat avainsanoja. Alan toimijan on hyvä olla ennakkoluuloton. Ei liene täysin järjetöntä ajatella, mitä voitaisiin oppia ja omaksua esimerkiksi kupletti-laulujen itseironiasta, yhteiskuntakriittisyydestä, ajankohtaisuudesta tai yhtenäisestä perinteestä. Taitava kupletintekijä osaa tehdä lauluja ajassa elävistä ilmiöistä siten, että laulujen fiktiivisetkin tarinat ja henkilöt muuttuvat ihmisten mielissä todellisen tuntuiseksi. Kuplettilaulujen on määrä viihdyttää. Monet majoitus-, ravitsemis- ja talousalan yritykset tähtäävät periaatteessa samoihin päämääriin.

Kyse on kaaoksen ja kompleksisuuden hallinnasta. Kysymys on myös uudesta normaalista, jossa korostuu kokonaisvaltainen liiketoiminnallisen osaamisen, palvelujen ja teknologisten sovellutusten merkityksen ymmärtäminen. Matkailu- majoitus- ja ravitsemisalan uusi normaalitila perustuu kestäviin ja kokeileviin toimintatapoihin. Kyse ei ole enää muutokseen reagoimisesta, vaan otollisemmassa tapauksessa muutoksen käynnistämisestä. Huomio ei ole enää tämän päivän prosesseissa, vaan huomisen strategioissa. Todellinen arvo ja aikaansaaminen ratkaisevat. Uudessa normaalissa toiminta voi olla silti luovaa, elävää ja kuplivaa: kaiken aikaa tapahtuu, mutta liikeidean ydin on kristallin kirkas, amebamaisesti.

Maaailma muuttuu, kysyntä sirpaloituu ja muutos vieläpä nopeutuu. Millaista osaamista palvelualan ammattilainen tulevaisuudessa mahtaa tarvita? Yhden näkemyksen muutoksen keskellä tarvitta-vasta osaamisesta antoi Akio Morita, Sonyn pääjohtaja, todetessaan taannoin:

" We never ask our customers what they want. They don't know. Instead we apply our brainpower to what they need, and will want, and make sure we're there, ready." - Akio Morita, CEO, Sony

Niitä sellaisia osajia, jotka tietävät ennen asiakasta itseään, mitä tämä tulevaisuudessa tulee haluamaan? Herkkyyttä seurata muutoksia asiakkaissa ja asiakastarpeissa? Edelläkävijöitä, jotka luovat aidosti uusia tapoja tuottaa palveluita eivätkä tyydy kopioimaan muilta?

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala tarvitsee innovointia palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen, markkinointiin ja strategiseen työskentelyyn. Innovointi näkyy taitavuutena ja herkkyutenä seurata muutoksia asiakkaissa ja asiakastarpeissa ja kykynä muokata niiden perusteella aiempaa parempia palveluita. Palveluinnovaatiot ovat teknologisia ja tuotannollisia ratkaisuja sekä uusia toimintatapoja. Innovatiivisuus tarkoittaa erityisesti edelläkävijyyttä; osajia, jotka luovat aidosti uusia tapoja tuottaa palveluita eivätkä tyydy kopioimaan muilta.

Työelämän muutos muodostaa koulutuksen lähtökohdan. Keskeistä on muutoksen ennakoiminen ja siihen valmistautuminen. Muutos näkyy siinä, miten monet palveluyritykset pyrkivät kehittämään brändejään,

konseptejaan, tuotteitaan ja toimintaansa. Osa hakee kasvua ja osa säästöjä. Osa haluaa laajentua ja kansainvälistyä. Pienyritykset ovat varovampia. Niille on olennaista perusasioiden eli palvelun, laadun ja tuotteiden kehittäminen.

Keskeinen kehittämisen työkalu on liiketoimintaosaaminen. Se tarkoittaa erityisesti palveluyritysten johtamista, palvelujen tuotekehitystä ja innovointia. Liiketoiminnallisuus on ajattelutapa, jossa korostuu kokonaisvaltainen palvelujen ja teknologisten sovellutusten merkitysten ymmärtäminen. Yrityksissä tämä näkyy vanhojen työtapojen uusina sovelluksina: prosessien kehittäminen, testaaminen, benchmarkkaaminen, kokeileminen, pilotoiminen ja tuotekehitys.

Toinen tärkeä kehittämisen alue on verkottuminen. Kukaan, varsinkaan ulkomaan markkinoille pyrkivät pienet palveluyritykset, ei voi menestyä yksin, vaan sen on verkotuttava ja liittouduttava. Metropolialueen ammattikorkeakoulut tarjoavatkin yritysten ja opiskelijoiden käyttöön monipuoliset koti- ja ulkomaiset yhteistyökanavat sekä laajan yritys- ja projektiverkoston.

Kolmas työväline on aito kansainvälistyminen. Se ei tarkoita ainoastaan kielitaitoa ja kulttuurista osaamista, vaan kansainvälisten markkinoiden ymmärtämistä. Se on taitoa ymmärtää globalisoitumisen eri asteita, kansainvälisten yritysten strategista ajattelua ja kulttuurin muutosta.

Neljäs tärkeä painopiste on innovointi. Tieto- ja elämysyhteiskunnassa innovaatiot ovat palveluyritysten kilpailukyvyyn keskeisiä elementtejä. Palvelualan asiantuntijan ja –yrittäjän työ kysyy jatkuvaa uudelleen ajattelua ja toiminnan kehittämistä. Nykyiset työpaikat ja markkinat ovat oppimisympäristöjä, jota täytyy oppia lukemaan. Työ on jatkuvaa opiskelua. Työnteon, kuten siis myös opiskelun, täytyy olla monimuotoista ja –menetelmällistä.

Asiantuntijuuden kasvuprosessi

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa oppimisprosessi on tulevaisuussuuntautunut tutkimisen ja kehittämisen prosessi, jonka aikana osaamista kehitetään hakemalla järjestelmällisesti vastausta sellaisiin kysymyksiin, joita ei voida ratkaista pelkästään aikaisemmin hankitun tiedon ja osaamisen varassa. Oppiminen on uuden tiedon ja osaamisen luomisen tapa, joka liittää oppimisen osaksi alan ja alueen innovaatiotoimintaa. Koulutusaika on henkilökohtainen ja kollektiivinen asiantuntijuuden kehittämisen ja itsensä kehittämisen ja ylittämisen projekti, jossa haetaan relevanttia ja käyttökelpoista osaamisen yhdistelmää tulevaisuuden työelämän vaatimusten näkökulmasta. Osaamisen kehittymisen perustan muodostaa palveluliiketoiminnan viimeisin tutkittu tieto, jota jalostamalla ja soveltamalla opitaan kehittäjäksi kehittyvälle toimialalle. Osaamisen kehittämisessä ei olennaista ole painaa mieleensä tietoa, vaan oppia käyttämään ja käsittelemään tietoa siten, että sen tuloksena syntyy uusia toimintatapoja, malleja, tulkintoja ja selityksiä kulloinkin kohteeksi asetettuun kysymykseen.

Osaamisen kehittymisen perustana toimii osaamista rikastava yhteisö ja kehitysalusta, joka kiinnittää innovatiivisia yksilöitä ja yhteisöjä toisiinsa. Yhteisö on jaetun asiantuntijuuden ympäristö, jossa oppijan rooli on asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana toimiminen. Kehittämisen asiantuntijaksi kasvetaan omaksumalla innovaatio-organisaatioiden tapa osallistumalla tiedonluomisen innovatiivisen yhteisön toimintaan.

Oppija kehittää osaamistaan toimien vuorovaikutuksessa ympäristöönsä ja toimialaansa. Osaamisen kehittymisen voimavaroja ovat luovuutta ja tavoitteellisuutta suosiva oppimiskulttuuri, asiantunteva ohjaus ja opetus sekä osaamisen kehittymistä tukeva oppimisympäristö. Osaamisen ohjaus on osallistuvaa. Jokainen opettaja on ohjaaja, joka asiantuntijuudellaan ja toimintatavoillaan tukee asiantuntijuuden vahvistumista. Oppimisympäristön muodostaa osaamisen verkosto, innovaatioympäristö, osaamisen kehittymisen kehitysalusta ja oppimista tukevat rakenteet. Oppimisympäristöjen rakentamisessa painotetaan ihmisten, heidän innostuksensa ja vuorovaikutuksensa mahdollistamista luovuuden aikaansaamiseksi. Opetuksessa ei keskitytä tietojen esittämiseen, toistamiseen ja kontrollointiin, vaan pyritään oppimisprosessiin, joka ilmenee progressiivisena ongelmanratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä ja ylittämisenä. Tavoitteena on saavuttaa osaaminen, joka on käyttökelpoista osaamisintensiteetissä palveluorganisaatioissa, joissa työ on yhä enemmän luovuuden funktio ja joiden johtamisen edellytyksenä on kyky luoda vastuullinen tulosorientoitunut johtamiskulttuuri, joka perustuu tilan antamisena yksilön luovuudelle. Osaaminen ilmenee vaikuttavuutena ja kehittämisosaamisena.

Koulutusohjelman kuvaus

Koulutusohjelma koostuu kaikille yhteisistä opinnoista, neljästä vaihtoehtoisten syventävien opintojen opintokokonaisuudesta (Palveluliiketoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen, Viestintä ja asiakkuus, Talous ja

liiketoimintaprosessit, Travel Demand Management) sekä vapaasti valittavista opintojaksoista. Opintojen rakenne on esitetty kaaviossa. Osa opintojaksoista toteutetaan Laureassa, osa Haaga-Heliassa.

		1. vuosi	2. vuosi
OP	OPINNOT	30	60
YRE2	VASTUULLINEN JOHTAJUUS		
YRE201	Vastuullinen liiketoiminta	5	
YRE203	Minä vastuullisena toimijana		5
YRE202	Vastuu omassa toimintaympäristössä		5
YRE3	TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISEN MENETELMÄT		
YRE301	Toimintatutkimus organisaatiossa	5	
YRE303	Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5	
YRE302	Toimintaympäristön analyysi	5	
YRE4	PALVELULIIKETOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN		
YRE401	Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen	5	
YRE402	Asiakaslähtöinen palvelutuotteiden ja -konseptien kehitystyö	10	
YRE403	Kuluttajan syvällinen tunteminen	5	
YRE5	VIESTINTÄ JA ASIAKKUUS		
YRE502	Viestintätaidot ja yritysviestintä	5	
YRE503	Asiakkuudenhallinta kilpailutekijänä	10	
YRE6	TALOUS JA LIIKETOIMINTAPROSESSIT		
YRE602	Talouden hallinta ja ohjaus	5	
YRE603	Prosessien hallinta	5	
YRE604	Henkilöstö yrityksen voimavarana	5	
211	PALVELULIIKETOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN		
YRE801	Kumppanuudet voimavarana		5
00669	English for managers and professionals		5
YRE804	Palvelubrändin hallinta		5
00819	Kasvuyrittäjä		10
YRE100	OPINNÄYTETYÖ		
00415	Opinnäytetyö		30
		30	60

YRE2 VASTUULLINEN JOHTAJUUS, 0 op

Kuvaus:

- opiskelija ymmärtää vastuullisen johtamisen kokonaisuuden
 - opiskelija osaa nivoa vastuullista johtamista osaksi sekä strategista johtamista että henkilökohtaista työtettä
 - opiskelija tutkii omaa suhdettaan vastuulliseen johtajuuteen
- Opintokokonaisuus tukee opinnäytetyön tekemistä erityisesti näkökulmien antajana sekä harjaannuttaa tutkivaan ja systeemiseen työotteeseen.

Sisältö:

Opintojaksot muodostavat kokonaisuuden, joka etenee yleisestä näkökulmasta yksityiseen painottaen kuitenkin yksilöä vastuullisena toimijana. "Vastuullinen liiketoiminta" -opintojakso avaa vastuullisen johtamisen käsitekentän, "Vastuu omassa toimintaympäristössä" ohjaa opiskelijan tarkastelemaan omaa toimintakontekstia ja "Minä vastuullisena toimijana" keskittyy henkilökohtaisen toiminta- ja kokemistavan tarkasteluun. Vastuullinen johtajuus -opintokokonaisuus on rajattu sosiaaliseen vastuullisuuteen, jossa on aina kysymys verkostojen, luottamuksen ja vuorovaikutuksen johtamisesta. Sosiaalinen vastuu korostaa yritysten toiminnan vaikutuksia yrityksen sidosryhmiin, lähiyhteisöihin ja yhteiskuntaan. Keskeisiä sidosryhmiä ovat mm. organisaation henkilöstö, asiakkaat ja yhteistyökumppanit. Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat ovat koko opintokokonaisuuden läpileikkaavia painottuen eri tavoin kullakin opintojaksolla. Vastuullisuutta tarkastellaan korostaen ihmisten muodostamien systeemien johtamista. Tällöin johtajuutta ei tarkastella yksilön asiantuntemuksena, joka ikään kuin ulkopuolelta vaikuttaa systeemiin, vaan johtaja on itse osa tätä sosiaalista systeemiä, jossa vaikutukset ovat monensuuntaisia. Olennaisia ovat viime kädessä yksittäisten toimijoiden ajattelutapa ja toiminta sekä toimijoiden väliset suhteet. Opintokokonaisuuden opetusmenetelmissä korostetaan toiminnallisia työtapoja sekä opiskelijan omaa aktiivista roolia.

YRE201 Vastuullinen liiketoiminta, 5 op

Opiskelija osaa:

Opintojakson tavoitteena on:

- antaa käsitteellisiä valmiuksia
- osata analysoida yritysten toimintaa vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- auttaa opiskelijaa edistämään omalla toiminnallaan yrityksen vastuullista liiketoimintaa
- osaa soveltaa uusia vastuullisen johtamisen ydinkäsitteitä ajattelussaan ja päättelyssään

Opintojakson sisältö:

- Toimintaympäristön haasteet sosiaalisesti vastuulliselle liiketoiminnalle
- Palveluliiketoiminnan kriittisiä haasteita vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- Vastuullisen liiketoiminnan kokonaisuuden hahmottaminen erityisesti sosiaalisen vastuun näkökulmasta
- Etiikka ja moraali päätöksenteossa ja toiminnassa
- Vastuullisuudesta koituvat hyödyt palveluliiketoiminnalle
- Vastuullisen palveluorganisaation piirteitä

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso luo käsitteellistä perustaa opiskelijan oman toiminnan ja toimintaympäristön tarkastelulle opintokokonaisuuden kahdessa muussa opintojaksossa. Vastuullisen liiketoiminnan käsitteet nivoutuvat myös laajemmin koulutusohjelman ammatillisiin kokonaisuuksiin että strategisen johtamisen opintokokonaisuuteen. Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon. Ennakoinnin teema on vahvimmin esillä tässä opintojaksossa. Mahdolliset yritys-elämän edustajien vierailut samoin kuin mahdolliset yrityskäynnit tukevat tutkivaa työtettä. Niiden aikana vierailijat jakavat asiantuntijuuttaan siitä kuinka he ovat ratkaisseet vastuullisen liiketoiminnan haasteita osana omaa työtään.

Edeltävät opinnot:

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja. Opintojakso toimii Vastuullinen johtajuus -opintokokonaisuuden johdantojaksona

YRE203 Minä vastuullisena toimijana, 5 op**Opiskelija osaa:**

- recognise their own basic values and work methods better
- learn to examine their work as part of a social system
- be motivated to reflect on and develop their approaches to work and their relationships with responsible business operations.

Opintojakson sisältö:

The content of the study unit consists of the participants' personal experiences, so it cannot be defined in advance. Objectives are set for each small team at the beginning. They are related to an improved understanding of one's own leadership.

The essential aspects of work are the interaction of the team and commitment to process-style work. The small teams act as "holograms" of responsible leadership in which contents and work methods both support the theme under discussion. Trust and caring leadership as the topics of orientation work are important for responsible leadership and prerequisite for this kind of individual work in small teams.

Orientation work

- Trust
- Caring leadership
- Introduction to active work methods

Opintojakson kuvaus:

The aim is to develop the students' professional identities and examine their reaction, information processing and survival strategies in various workplace situations. The study unit begins with shared orientation lectures, after which students are divided into 2-3 small teams. The small teams work together in the long term. Each team adopts a different approach to reflecting on their own work. Possible methods include work supervision and drama work. Regardless of the approach, the aim is to offer students a platform for examining their own leadership and/or activity through individual workplace situations. The makeup of the teams is influenced for instance by the students' work roles (e.g. managerial experience) and interests, and by the group's size.

The themes of prediction, complexity and basic values are linked to the study unit. The main focus is on basic values

Edeltävät opinnot:

Preceded by the Responsible Business Operations study unit.

YRE202 Vastuu omassa toimintaympäristössä, 5 op**Opiskelija osaa:**

- improve their use and application of a research-oriented and systemic approach to work
- specify their views of their operating environments from the point of view of responsible business operations
- understand the significance of a good reputation as a part of social capital

Opintojakson sisältö:

- social responsibility in a company's business operations and its prerequisites
- leadership as a builder of the organisation's interaction
- work with stakeholders
- identifying the strengths and weaknesses of business operations

Opintojakson kuvaus:

The study unit is based on the students' independent work, which is composed out of separate assignments to form a "project" or "business story". The aim is not to change or develop the operating environment but above all to understand it better from the point of view of responsible leadership.

The themes of prediction, complexity and basic values are linked to the study unit, with particular emphasis on

complexity.

The students' own observations, analyses and shared discussions alternate in the study unit.

Any literature related to the study unit may be handled in study group form.

Edeltävät opinnot:

Preceded by the Responsible Business Operations study unit

YRE3 TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISEN MENETELMÄT, 0 op

Kuvaus:

To improve the students' methodological skills in examining and developing work, the work community and business operations.

Opiskelija osaa:

- understand, internalise and manage the context and adopt a research-oriented development approach
- understand the process of researching and utilising information as a whole
- know the main workplace development methods
- use different methods in their own operating environments in situationally appropriate ways (i.e. understand what knowledge is needed and what methods can be applied to acquire it)
- define their knowledge needs and compile and apply knowledge to their own operating environments
- evaluate and manage the information gathering process

The module supports the students' thesis work.

Sisältö:

The module consists of a theoretical-methodological framework (toolkit) and methodological studies (tools).

The aim of the theoretical-methodological framework (toolkit) is that:

- students will understand the process, objectives and meaning of a research and development project
- students will understand the main trends in philosophy of science and their differences with regard to research (main trends and extremes; background hypotheses)
- it will provide skills in understanding, planning and choosing a research setting

The framework (toolkit) aims to create an overall picture of workplace development and the role of research in development. It strives to tie the different elements of Workplace Development Methods into a cohesive whole and to link the module more broadly to the students' theses. The Workplace Development Methods module takes place at the beginning of studies and one of its aims is to help students plan their theses (research/project plan). At the end of the module there is a planning semi-nar, in which students present their research and development project plans (research/project plan).

The framework (toolkit) studies are not separated into their own study unit, but are implemented as a part of the methodological courses (tools).

YRE301 Toimintatutkimus organisaatiossa, 5 op

Opiskelija osaa:

- o understand the process, objectives and meaning of a research and development project
- o understand the main trends in philosophy of science and their differences with regard to research (main trends and extremes; background hypotheses)
- o have skills in understanding, planning and choosing a research setting
- o understand and have mastered the principles of developmental work studies
- o are familiar with the main tools and methods of developmental work studies

Opintojakson sisältö:

- o thesis process, objectives and significance
- o trends in philosophy of science and their differences from the point of view of research
- o the research setting
- o action research settings and principles
- o action research methods, including observation and narrative research

o developmental work studies as action research

Opintojakson kuvaus:

Action research is an approach in which the researcher is closely involved with the operations of the organisation being studied, and works with the members of the organisation to solve mutually identified problems and achieve set targets and objectives. The researcher and the members of the target organisation together investigate the emergence of the problem, gather information on the phenomenon, consider alternatives for its origins and development, and test possible solutions for improving operations. During the study unit students plan an action research-based project to carry out.

YRE303 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

- o identify their knowledge needs, acquire information, understand and modify/structure information and utilise information in ways suitable for problem-solving
- o understand the significance of updating information and continuous learning in their operating environments
- o be familiar with the tools and methods of the main areas of futures research
- o understand the significance of continuous anticipation in their operating environments

Opintojakson sisältö:

Data Literacy

Probing and questioning; defining tasks; information-gathering strategies; identifying sources; use of information in solving problems; synthesising acquired information; evaluating the information-gathering and learning process.

Futures Research

Recognising and monitoring change; critically evaluating change; outlining possible development paths; defining objectives; determining appropriate development paths. Includes familiarisation with quantitative and qualitative methods and utilising outcomes. Methods include trend analysis and Delphi.

Opintojakson kuvaus:

The aim is to improve the students' methodological skills in gathering and processing information, and to develop their mindsets towards one of lifelong learning.

Students acquire methodological skills in futures research, begin to adopt an approach of continuous anticipation/forecasting, and learn to relate positively and curiously to constant and ever-faster change and the opportunities it creates in their own operating environments.

The study unit consists of two modules: Information Literacy and Futures Research.

Management of information literacy is used to increase individuals' or organisations' knowledge and understanding of the organisation's current status and operating environment, to create foundations on which to base decisions and the identification of potential benefits, and to form a basis for measuring change.

Futures research maps the business opportunities of the future. It aims to identify megatrends and weak signals in the operating environment, point out development directions for the sector, and evaluate the effects of recognised change drivers and change processes on the sector or business cluster in question. Some elements for analysis include change drivers and development trends in supply, technology, competition, demand and consumer spending behaviour.

Edeltävät opinnot:

None.

YRE302 Toimintaympäristön analyysi, 5 op

Opiskelija osaa:

- o know the main sources of market information
- o know the main methods of operating environment analysis, with their benefits and limitations
- o utilise market information in diverse decision-making situations

Opintojakson sisältö:

Understanding the operating environment. Research settings, research materials and analysis methods. Special characteristics of research methods. Practical examples of the applications of different re-search methods. The available options in choosing research methods and the bases for decision-making. Qualitative and quantitative methods. Determining the research population and choosing samples. De-veloping and evaluating data gathering instruments. Processing data. Interpreting results.

The study unit familiarises students with analysis and auxiliary tools that can improve the quality of decision-making. Methods include:

- o quantitative methods: statistical deduction, segmentation (factor analysis, clustering)
- o qualitative methods: content analysis, interviews, focus groups.

Opintojakson kuvaus:

Operating environment analyses aim to provide more detailed information on the world outside the organisation. Operating environment analyses include competition analyses and market studied, which are used as a basis for decision-making for instance in business planning, in taking existing products to new markets, and in launching new products.

The analyses map potential demand, the competitive scenario and the current status of supply. The prevalent market and competitive scenario is evaluated by compiling information on the current status and operators of the sector and the prospects of the near future, using diverse research methods. Data and evaluations acquired through quantitative methods can be supplemented and deepened using qualitative research methods.

Edeltävät opinnot:

None.

YRE4 PALVELULIIKETOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN, 0 op

Kuvaus:

Students can critically evaluate and purposefully, creatively and profitably develop the operations of a service business.

The module supports work on theses on related topics.

Opiskelija osaa:

- understand the strategic orientation of service development work
- predict complex changes in the sector and in consumer behaviour, and envision new opportunities for service development
- put novel and sustainable models that stand out from mass supply into practice and evaluate their impacts
- adopt a proactive approach to developing the organisation and wider networks
- take financial factors into account in their development efforts, in both the long and the short term
- take the cultural factors of the sector into account in their development efforts

Sisältö:

The module consists of three compulsory and two elective study units.

Osaamisen kehittyminen:

Customer–Oriented Service Product and Concept Development (10 cr) forms the foundations of the module, creating an overall picture of long-term service development.

Strategic Management of Service Operations (5 cr) discusses strategic planning and management, and renewals of the strategic thinking of a service business.

In-Depth Consumer Knowledge (5 cr) looks in detail at change factors affecting demand and consumer behaviour in the service sector.

YRE401 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- o understand, internalise and master the main principles and methods of strategic planning
- o evaluate a service company's operating strategy and choices
- o evaluate and situationally create alternative strategies for the achievement of a company's objectives
- o understand the effects of strategy renewals on CRM strategies, competence strategies and internal business processes

Opintojakson sisältö:

- o principles and methods of strategic planning
- o radical strategy reforms
- o strategies of the new economy
- o effects of strategy renewals on CRM strategies, competence strategies and internal business processes

Opintojakson kuvaus:

The study unit looks at the significance and methods of strategic planning and management in the context of a service business. The emphasis is on radical strategy reforms, and on looking for and producing strategic innovations in a rapidly changing operating environment.

Edeltävät opinnot:

None.

YRE402 Asiakaslähtöinen palvelutuotteiden ja -konseptien kehitystyö, 10 op

Opiskelija osaa:

- o develop their skills in examining, specifying and analysing the operating environment and in anticipating new opportunities for developing service operations
- o have the courage to come up with creative ideas, although always taking financial, cultural and other such factors into account in both the long and the short term
- o actively interact with diverse operators (other students, development platforms, etc.) and participate openly in information sharing
- o create a plan for developing a service product/concept and rehearse putting it into practice (i.e. commercialising it)
- o analyse and evaluate the impacts of development work
- o develop a proactive, long-span development approach to the organisation's operations
- o analyse the effects of their own work from the organisation's point of view

Opintojakson sisältö:

- o Strategies for developing service operations
- o Various earnings principles
- o Service product/concept life cycle models
- o Customer-oriented product planning and the product development process
- o Service modelling
- o Service profiling and differentiation
- o Value as experienced by the customer
- o Competitive factors in services
- o Cost accounting, profitability
- o Pricing
- o Legislation
- o Productisation, branding and commercialisation
- o Analysing the impact of development work

Opintojakson kuvaus:

This study unit forms the foundations for the Customer-Oriented Service Business Development module, creating an overall view of development work. The other units in the module are clearly linked to this one and are implemented in parallel with it. The study unit particularly supports theses related to developing service products and concepts

Edeltävät opinnot:

None.

YRE403 Kuluttajan syvälinen tunteminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- o understand the factors that affect demand and consumer behaviour in the service sector, in depth
- o predict complex changes in consumer behaviour, and envision the new opportunities they bring
- o familiarise themselves with the latest research data and apply the methods and out-comes of other people's research to their own operating environments
- o consider and interactively evaluate the significance of new consumption habits in relation to service development

Opintojakson sisältö:

- o consumer behaviour as a multidisciplinary research subject
- o latest research outcomes and methods related to consumer behaviour
- o new kinds of consumer groups; the postmodern consumer

Opintojakson kuvaus:

This study unit provides a solid basis for the customer-oriented development of services. The study unit looks at change factors affecting service demand and consumer behaviour, on the basis of which students start to think about new kinds of services to meet customer needs. Students become familiar with the multidisciplinary field of consumer behaviour research and apply the latest research outcomes and methods in practice.

YRE5 VIESTINTÄ JA ASIAKKUUS, 0 op**Kuvaus:**

opiskelijan parantuneet valmiudet viestinnän suunnitteluun, toteutukseen ja johtamiseen sekä asiakkuuksien kehittämiseen

Opiskelija osaa:

- arvioida yrityksen viestintää ja viestinnän vaikuttavuutta yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa
- suunnitella viestintää yrityksen tavoitteiden mukaisesti
- omaa parantuneet vuorovaikutustaidot, esiintymistaidot ja tiimiviestintätaidot.
- hahmottaa asiakkuusajattelun keskeiset periaatteet
- ymmärtää asiakkuuden ja asiakkuusstrategioiden merkityksen osana yrityksen liiketoimintastrategiaa
- tuntee keskeiset asiakaskannan analysoinnin, asiakassuhteiden hallinnan sekä kumppaniportfolion hallinnan menetelmät
- tuntee asiakkuuden johtamista tukevien tietojärjestelmien (CRM) toimintaperiaatteet ja hyödyt.
- tilanteen mukaan soveltaen käyttää eri menetelmiä omassa toimintaympäristössään.
- ymmärtää, omaksuu ja hallitsee strategisen suunnittelun keskeiset periaatteet ja menetelmät.
- arvioida ja tilanteen mukaisesti soveltaen luoda vaihtoehtoisia strategioita yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi.
- ymmärtää strategian uudistamisen vaikutukset asiakkuusstrategioihin, osaamisstrategioihin ja yrityksen sisäisiin prosesseihin

Sisältö:

Opintokokonaisuus muodostuu viidestä opintojaksosta.

'Palveluliiketoiminnan strateginen kehittäminen' – opintojakso (5 OP) käsittelee strategisen ajattelun uudistamista sekä talouden hallinnan perusteita.

'Viestintätaidot ja yritysviestintä'-opintojakso (5 OP) käsittelee yksilön viestintätaitoja, viestintää osana asiakkuuksien elinkaarta sekä asiakasviestinnän menetelmiä.

'Asiakkuus' - opintojakso (10 OP) käsittelee asiakkuusviestinnän ja asiakassuhteen hallinnan viitekehystä, asiakkuuksien luomisen, säilyttämisen ja kehittämisen menetelmiä sekä asiakas- ja kumppaniportfolion hallintaa. Lisäksi opiskelija valitsee kaksi 5 OP laajuista vapaa-valinnaista opintojaksoa

YRE502 Viestintätaidot ja yritysviestintä, 5 op**Opiskelija osaa:**

- o osaa arvioida yrityksen viestintää ja viestinnän vaikuttavuutta yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa
- o osaa suunnitella ja kehittää viestintää yrityksen tavoitteiden mukaisesti.
- o omaa parantuneet vuorovaikutustaidot, esiintymistaidot ja tiimiviestintätaidot.

Opintojakson sisältö:

- o Yksilön viestintätaitoihin kohdistuvat odotukset kansainvälisessä toimintaympäristössä.
- o Yksilö profiloituyhteistyön koordinoijana työyhteisössä.
- o Omien viestintätaitojen analyysi
- o Omien viestintätaitojen kehittämissuunnitelma
- o Henkilökohtaisen viestinnän workshopit: Vuorovaikutustaidot, esiintymistaidot, tiimiviestintä.
- o Viestintä osana asiakkuuksien elinkaarta.
- o Asiakaspalveluviestintään kohdistuvat vaatimukset kansainvälisessä toimintaympäristössä.
- o Profiloitaisuunnitelma asiakaspalveluviestinnän tukena.
- o Asiakasviestintä marata-alalla: tekstilajit, teemat ja kohderyhmät.
- o Toimiva tiimiviestintä asiakasviestinnän onnistumisen edellytyksenä.
- o Ulkoiset viestintäpalvelut asiakasviestinnän tukena.

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla perehdytään asiakasviestinnän teoriaan ja menetelmiin palveluyritysten viitekehyksessä sekä harjoitetaan opiskelijoiden henkilökohtaisen viestinnän taitoja

YRE503 Asiakkuudenhallinta kilpailutekijänä, 10 op**YRE6 TALOUS JA LIIKETOIMINTAPROSESSIT, 0 op****YRE602 Talouden hallinta ja ohjaus, 5 op****YRE603 Prosessien hallinta, 5 op****Opiskelija osaa:**

- o discern the processes for quality management in a service business
- o understand, internalise and master the main indicators and control mechanisms for strategic business management
- o understand the significance of developing and managing a company's network relationships and their related processes
- o understand the main principles and methods of chain management
- o assess a company's competence needs

Opintojakson sisältö:

Service efficiency and quality

- o Quality management in service businesses and networks
- o Quality measurements as a management tool
- o Incentivising staff to produce improved quality for customers

Business management

- o Control mechanisms and creating indicators
- o Ensuring measurements become established in the organisation
- o Organising business process monitoring

Process management

- o Processes and their interaction
- o Managing business processes and networks; service companies' stakeholders
- o Forming, managing and steering external and internal network relationships

Chain management and steering

- o Strategic chain management
- o Organising and steering business areas
- o Measuring business areas
- o Continuous business development

Opintojakson kuvaus:

The Process Management study unit (5 cr) discusses service quality management in a growing service business, and familiarises students with the content of strategic business management. Some of the main topics are steering mechanisms that support strategy, indicators, establishing strategies in an organisation, and business process monitoring. Chain management topics include the principles of chain management, organising and steering different business areas, and appropriate measurements.

YRE604 Henkilöstö yrityksen voimavarana, 5 op**Opiskelija osaa:**

- o understand the significance of competence development as a factor of competitiveness in a service business
- o understand, internalise and master the main methods of HR development
- o improve their skills in planning and implementing competence management in practice
- o improve their skills in identifying change phenomena and choosing suitable roles in change management

Opintojakson sisältö:

- Competence management in a service business
- o HR strategy and HR functions as a part of the organisation's strategy
 - o Success factors and pitfalls of HR functions
 - o Compatibility of strategic management and operational management systems
 - o BSC model as a strategy-oriented control system
 - o Transforming strategic HR challenges into practical actions
 - o Competence management and organisation strategy
- Change and people management
- o Change drivers and reactions in people's experiences and actions
 - o Communication and interaction in change processes
 - o Increasing resources in change situations
 - o The manager as change agent; roles of a change manager
 - o Problems in change management
- Management tools
- o Interaction in the workplace
 - o Feedback, motivation
 - o Resource-oriented interaction
 - o Performance reviews
 - o Managing diversity
 - o Challenging situations

Opintojakson kuvaus:

The study unit delves into the significance of HR functions in relation to an organisation's strategies and objectives, from the point of view of the HR department and of actual staff. The content includes identifying change phenomena and choosing suitable roles in managing change.

211 PALVELULIIKETOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN, 0 op**Kuvaus:**

Students take the elective studies offered in this theme to deepen their competence in service operations in line with their own competence development plans.

YRE801 Kumppanuudet voimavarana, 5 op**Opiskelija osaa:**

- o understand the strategic significance of partnerships and network competence
- o promote networking in their own fields
- o analyse and identify strategic partnerships and create networks.

Opintojakson sisältö:

- o value chains and value networks
- o intrasector cooperation – collaboration between competitors
- o new service production methods in networks

Opintojakson kuvaus:

In terms of service development it is essential to know how to create functioning partnership networks in order to fulfil customers' needs comprehensively, although always making service processes seem cohesive to customers. The study unit looks at diverse networking models, using the latest research data and practical modelling.

00669 English for managers and professionals, 5 op

Opiskelija osaa:

- communicate in international professional environment

Opintojakson sisältö:

- Written and oral English for business administration and security management

Opintojakson kuvaus:

The course emphasizes language skill in English important for managers and professionals. It develops students' communication skills for varying managerial situations.

YRE804 Palvelubrändin hallinta, 5 op

Opiskelija osaa:

- know the main concepts of brand management (creation, administration and research)
- know the special characteristics of creating and maintaining service brands
- apply their knowledge to practical business tasks

Opintojakson sisältö:

- History and schools of thought of brand theory
- Building a service brand
- Profiling and brand positioning
- Brand identity, brand extensions, brand alliances, brand equity and measuring it
- Implementing a brand in a service business
- Strategic brand management

Opintojakson kuvaus:

The course covers the concept of brands and the different schools of thought and main notions related to brands, the principles of brand measurements, and the creation and maintenance of service brands. The main emphasis is on the critical success factors for creating and maintaining service brands.

00819 Kasvuyrittäjä, 10 op

Opiskelija osaa:

- määritellä konkreettisen liikeidean tai -toiminnan kehittämissuunnitelman
- analysoida yrityksen globaalin toimintakentän
- kaupallistaa liikeidean toteuttamiseksi vaadittavat tuotteet ja palvelut
- rakentaa skaalautumisen mahdollistavan liiketoimintamallin
- organisoida liiketoiminnan kehittämisen
- johtaa yritystä

Lisäksi opiskelijalla on vahva yrittäjämotivaatio sekä halu ottaa vastuuta liiketaloudellisesti perustellun yritystoiminnan johtamisesta ja kehittämisestä.

Opintojakson sisältö:

Opiskelija kehittää joko uutta liikeideaa tai olemassa olevaa liiketoimintaa pyrkimyksenä saada se taloudelliselle kasvu-uralle. Kehityksen kohde on todellinen liiketoiminta(mahdollisuus), ei teoreettinen harjoitus. Opintojakso on yhteinen kaikkien Laurean ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavien koulutusohjelmien kesken

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijoiden on suotavaa mutta ei välttämätöntä rakentaa liiketoimintaa ryhmänä, ts. useat opiskelijat voivat työskennellä yhden kohteen parissa. Laurean opettajakunnan tarjoaman ohjauksen lisäksi opiskelijat voivat myös käyttää hyväkseen Laurean sijoituspalveluita sekä muita julkisia ja yksityisiä sijoitus- sekä neuvontapalveluita, kuten Tekesin ohjelmia tai uusyrityskeskusten neuvontaa.

Kasvuyrittäjyyteen tähtäävä 10 op:n opintojakso suunnitellaan osaksi opiskelijan opetussuunnitelman ammatillisia sisältötavoitteita henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan. Opintojakson toteutuksesta kasvuyrittäjyyteen liittyvien tavoitteiden osalta vastaa yliopettaja Vesa Taatila, vesa.taatila@laurea.fi, joka ottaa vastaan ilmoittautumiset opintojaksolle. Tarvittava alan asiantuntijuuteen liittyvä sisältöohjaus tapahtuu ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon koulutusohjelmassa. Opintojakso toteutuu läpi lukuvuoden.

YRE100 OPINNÄYTETYÖ, 0 op**Kuvaus:**

The aim of the thesis is to develop the students' ability to apply research data, to use selected methods for analysing and solving workplace problems and to carry out demanding specialist tasks independently.

Opiskelija osaa:

- get an in-depth view of the field in question, of its position in the labour market and its social significance
- develop skills in independent information gathering
- develop skills in following, specifying and critically evaluating developments in the sector's research data and professional practices
- develop skills in independently producing and applying information

Sisältö:

The thesis process progresses as a collaboration between the author of the thesis, its commissioner, the development platform and the tutor. Students complete their theses on the development platform and the work is guided through workshops and personal tutoring.

Osaamisen kehittyminen:

The development platform is the development, learning and interaction environment in which the thesis is completed. The development platform creates encounters between multidisciplinary competence, developers, businesses and projects (and possibly users). Aims of the development platform:

- facilitate networking between students and between operators from different sectors
- promote new ideas, the finding of new perspectives and the identification of new partners, with the aim of placing the student and his/her business at the forefront of national innovation activities in the field of the thesis
- strengthen the transfer of the knowledge and competence developed in the development platform's groups to the hospitality management sector
- strengthen the transfer of competence in the hospitality management sector to the development platform's groups

The development platform comprises:

- o a number of groups (innovation forums) from various sectors, which operate independently; typical forms of operation are seminars, coffee mornings and other forms of interaction aimed at sharing knowledge and ideas
 - o educational institutions' processes, which facilitate/support the students' entry into the groups,
- bring the groups together in the platform, coordinate the operation of the platform and its relations with the groups, guide the students to the groups that are relevant to their theses, tutor/coach/support the students in their theses, and monitor the joining of groups that are relevant to the students' theses.

Students are directed to join groups that are relevant to their theses at the beginning of their studies

00415 Opinnäytetyö, 30 op**Opiskelija osaa:**

- tehdä itsenäisesti oman alan kehittämistyötä ja soveltavaa tutkimusta
- soveltaa hankittua tutkimustietoutta omassa opinnäytetyössä kriittisesti ja analyyttisesti
- soveltaa kehittämistehtävään soveltuvia tiedonhankintamenetelmiä
- valitun soveltavan tutkimus- ja kehitysmenetelmän ja siihen perustuvan dokumentoinnin ja raportoinnin

- arvioida ja opponoida tutkimusyhteisömaisesti opinnäytetöitä taustan, toteutuksen, tulosten ja raportoinnin suhteen
- toimia asiantuntijana soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä tekevässä yhteisössä

Opintojakson sisältö:

Työn tekeminen aloitetaan tutkimus- ja kehitysmetodologian viitekehyksestä. Opinnäytetyötä / kehittämistehtävää tuetaan ohjaustoiminnalla ja seminaareilla.

Opinnäytetyö on autenttisen työyhteisön kehittämishanke ja sen toteutusta tuetaan kaikissa opintojaksoissa.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö on soveltava tutkimus - tai kehittämistehtävä, jossa korostuu alueen ja alan kehittäminen, työelämän kehittämisen haasteet ja asiantuntijuuden kasvu. Opinnäytetyö muodostaa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintojen ytimen, jota muut opinnot tukevat. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö on rakenteeltaan ja sisällöltään näyttö asiantuntijuudesta ja innovatiivisesta tavastasi

ratkaista työelämälähtöisiä kehittämishaasteita. Opinnäytetyössä korostuu

opiskelijan, työelämän ja ammattikorkeakoulun välinen aktiivinen vuorovaikutus niin aiheen valinnan kuin tavoitteidenkin osalta.

Opintojakson kuvaus:

- opinnäytetyön oppimisprosessin avulla ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaja osoittaa, että hän kykenee soveltamaan opintojen aikana saamaansa osaamista käytännön työelämän muutostilanteissa
- opinnäytetyö toteutetaan ensisijaisesti autenttisessa työyhteisössä
- opinnäytetyön prosessi ja tulokset raportoidaan julkisessa opinnäytetyössä
- toisiaan lähellä olevista aiheista kehittämistehtävää tekevät voivat muodostaa yhteisen kehittämisryhmän
- opinnäytetyön ohjaajana toimii pääsääntöisesti yliopettaja, työn sisältö esitetään ohjaajalle, joka hyväksyy opinnäytetyön alkaneeksi ja sitoutuu ohjaamaan työtä