

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (Laurea Leppävaara, marata), MYA10KJ

Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot

TOIMINTAYMPÄRISTÖN OSAAMISTARPEET

Palveluliiketoimintaosaamisen tarve kasvaa

Lukuisista eri tekijöistä johtuen palveluliiketoimintaosaamisen merkitys on nopeasti kasvanut ja tulee edelleen voimakkaasti kasvamaan. Seuraavassa on tehty tiivis synteesi tähän vaikuttavista tekijöistä. Synteesi pohjautuu aihetta käsitteleviin laajoihin kansainvälisiin ja kotimaisiin tutkimuksiin, selvityksiin ja ennakointiraportteihin (ks. LÄHTEET) sekä Laurean yhteistyöhön lukuisten yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa ja toimintaan kansainvälisissä verkostoissa (mm. Service Design Network, www.service-design-network.org). Talouden kasvu edellyttää palvelujen kehitystä. Kehittyneissä talouksissa palveluiden osuus ja merkitys lisäarvon ja kilpailukyyn tuottajana on suuri. Palvelujen osuus kansantuotteesta on niissä selvästi yli kaksi kolmasosaa ja pisimmälle kehittyneimmissä talouksissa uusista syntyvistä yrityksistä jo jopa yhdeksän kymmenestä syntyy palvelualoille. Suomessa palvelut työllistävät noin kolme neljäsosaa työvoimasta. Alkutuotannon ja teollisuuden työvoimaosuudet ovat supistuneet jo pitkään. Kehittyneelle tietoyhteiskunnalle tyypillisesti Helsingin seudun työpaikoista neljä viidesosaa on palveluissa. Palvelut jakautuvat julkisen sektorin (Suomessa lähinnä kuntien) tuottamiin julkisiin palveluihin ja yritysten tuottamiin palveluihin. Lähitulevaisuudessa sekä yksityiset että julkiset palvelut jatkavat suhteellista kasvuaan.

Palvelujen merkityksen kasvuun on monia syitä. Globaalin työnjaon ohella palvelusektorin merkitystä lisäävä tekijä on tulotason kasvu. Kuluttajien ostovoiman kasvu, väestön alueellinen keskittyminen ja ikääntyminen lisäävät kaikkien palvelujen kysyntää. Teknologinen kehitys ja digitalisointi luovat uudenlaisia mahdollisuuksia palvelusektorille. Osa palveluista ei ole enää paikkaan sidottu ja niitä on mahdollista tuottaa osittain standardoidummin.

Suomalaiset palvelualojen yritykset eivät kuitenkaan toistaiseksi ole olleet kovin menestyksekkäitä menestyvien ja kilpailukykyisten ketjujen, konseptien ja liikemerkkien kehittäjiä. Tiedetään myös, että Suomessa ja Helsingin seudullakin palvelusektori on edelleen monilta osin alikehittynyt ja tuottavuuden kehitys on heikoimmilla osa-alueilla ollut negatiivista viime vuosina. Huomattavaa on lisäksi, että Tilastokeskuksen mukaan (www.tilastokeskus.fi) palvelualojen päätoimialoista majoitus- ja ravitsemistoiminta on tuottanut vähemmän kuin muut palvelutoimialat.

Kansainvälisessä vertailussa palvelusektorin osuus koko taloudesta on Suomessa suhteellisen pieni; Suomen palvelusektorin osuus kansantuotteesta on alle OECD:n keskiarvon. Suomen kanssa samalla tasolla ovat muun muassa Slovakia, Unkari ja Puola. Kehittyneitä talouksia, joissa palveluiden osuus kansantaloudesta on hyvin suuri, ovat Luxemburg, Yhdysvallat ja Iso-Britannia. Toisaalta olemme kuitenkin vahvasti osaamiseen perustuva yhteiskunta ja siksi meillä on hyvät mahdollisuudet menestyä. Suomalaisten osaaminen ja korkea koulutus luovat hyvät edellytykset palvelujen kehittämiseksi, palveluinnovaatioille ja kansainvälisten palvelukonseptien kehittämiseksi. Jos tässä ei onnistuta, uhkana on Suomen ajautuminen palvelualoilla tytäryhtiötaloudeksi, jolloin kaikki kehittäminen tapahtuu muualla ja kansallinen innovaatiojärjestelmä näivettyy. Suomen mahdollisuutena on hyödyntää pienen ja teknologisesti kehittyneen maan joustavuutta. Palvelujen kansainvälistyminen on hyvin tärkeää ja Suomelle iso haaste.

Palvelujen suuri ja kasvava merkitys korostaa palvelujen kehittämisen ja palveluinnovaatioiden merkitystä. Palveluinnovaatiot ovat tulevaisuudessa elintärkeitä Suomen menestymiselle: ne lisäävät talouden tehokkuutta, tuovat kustannussäästöjä, synnyttävät uusia toimintoja, avaavat uusia vientimahdollisuuksia. Kansallisessa innovaatiopolitiikassa on tapahtumassa merkittävä ja periaatteellinen muutos: innovaatiokäsite laajenee. Siirrymme innovaatiopolitiikassa aikaan, jossa innovaation käsite kattaa niin teknologiset kuin palvelu- ja sosiaaliset innovaatiot.

Erityisesti julkisten palveluiden kehittämistyössä ei ole vielä riittävästi hyödynnetty ihmiskeskeistä ja käyttäjälähtöistä ajattelua. Toimintaa ohjaa liian usein tehokkaan tuotantoprosessin ja –rakenteen tavoittelu. Kansalaiset nähdään silloin passiivisina palveluiden käyttäjinä. Heidän tarpeidensa eriytyminen ja valinnanmahdollisuuksien

parantuminen vaativat kuitenkin julkista sektoria siirtymään kohti käyttäjälähtöistä ajattelua. Julkisesti järjestettyjä palveluita joudutaan tällöin monipuolistamaan ja kansalaiset ottamaan mukaan niiden kehittelyyn. Palvelujen merkitys siis kasvaa ja selkeitä kehitystarpeita on runsaasti. Suomessa tarvitaan lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan osaamista, tutkimusta ja kehittämistä. Tulevaisuudessa monipuolisille ja kokonaisvaltaisille palveluille tulee olemaan suurta kysyntää. Lähes kaikki palvelualat lähentyvät toisiaan jollain tapaa vuoteen 2020 mennessä. Rajapinnat nähdään hedelmällisiksi erityisesti palveluinnovaatioiden kannalta. Rajapinnoilla syntyvien innovaatioiden konseptointi ja tuotteistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vientimahdollisuuksia.

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) nykyisiin ja uusiin osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavat erityisesti toimialan kansainvälistyminen, väestön ikääntyminen, alan teknologi-soituminen, ravitsemushaasteet ja kustannussäästöpainheet. Marata-ala kansainvälistyy alan ulkomaisten yritysten toimiessa ja kilpaillessa entistä laajemmin Suomen markkinoilla ja vastaavasti suomalaisten alan yritysten kansainvälistyessä ulkomaan markkinoille. Suomen väestön ikääntyminen asettaa uusia haasteita ikääntyvän väestön ateriapalvelujen kehittämiseen niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Kuten muillakin palvelualoilla, myös marata-alalla sekä tuotannon että palveluiden teknologinen kehitys lisääntyy. Palveluiden kilpailutus ja kustannussäästöpainheet asettavat omat haasteensa uusien palveluliiketoimintamallien kehittämiseksi, palveluiden muotoilulle ja palveluprosesseille samalla, kun tarve vastata entistä käyttäjälähtöisemmin asiakkaiden palvelutarpeiden tyydyttämiseen lisääntyy.

Metropolialueen kehityksen asettamat erityistarpeet osaamiselle

Metropolialue toimii koko Suomen taloudellisen kehittymisen moottorina. Alue tuottaa yli kolmanneksen Suomen bruttokansantuotteesta ja sillä sijaitsee yli 30 % koko maan työpaikoista. Tilastokeskuksen mukaan (www.tilastokeskus.fi) majoitus- ja ravitsemistoiminnan koko maan jalostusarvosta lähes 40 % eli 825 miljoonaa euroa kertyi Uudellamaalla vuonna 2007. Näin ollen voidaan sanoa, että metropolialueen kehittäminen tällä osaamisalueella on alan toimintakyvyn kannalta koko Suomen tasolla keskeistä.

Metropolialueen voimakas talouskasvu yhdistettynä toimialojen asiantuntijoitumiseen on aiheuttanut tilanteen, jossa useilla eri toimialoilla tarvitaan jatkuvasti uutta osaavaa työvoimaa, varsinkin johto- ja asiantuntijatehtäviin. Palvelusektorin osaamisen varmistaminen on yksi keskeisimmistä tulevaisuuden haasteista ja metropolialueella on runsaasti tarpeita palvelu-innovaatio- ja kehittämisosaamiselle. Innovatiivisia palvelualan yrityksiä tarvitaan sekä suomalaisessa että globaalissa toimintaympäristössä.

Ammattikorkeakoulutuksen keskeisenä tavoitteena on tukea oman toimialueensa jatkuvaa kehittymistä.

Aluekehitystehtävä voidaan nähdä koko oppimisen viitekehyksenä – koulutus toisaalta tuottaa ammattilaisia kehittämään toimialaansa ja toisaalta kehittää alan käytäntöjä käytännön työelämän kanssa. Verkottamalla korkeakoulut, yritykset ja julkiset toimijat yhteiseen kehittämiseen syntyy tilanne, jossa metropolialueelle muodostuu kokonaan uudenlainen ns. Triple Helix-innovaatiojärjestelmä ratkaisemaan tulevaisuuden haasteita. Tässä mallissa julkisen sektorin instituutiot, yritykset ja korkeakoulut kolmikantaisena yhteistyönä vastaavat metropolialueen innovaatiohaasteisiin. Kolmen tahon yhteistyö ja vuorovaikutus muuttuvat kolmen toimijatahon sulautuneeksi systeemiksi. Sulautuminen tuottaa tuloksenaan tiedon ja toiminnan rikastavan yhteisön ja se konkretisoituu uusien toimintamallien syntyminenä olemassa oleviin organisaatioihin kuten myös uusien innovatiivisten yrittäjien ja yritysten syntyminenä. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelman tärkeä tavoite on metropolialueen osaamistason yleinen korottaminen ja toimijoiden muuttaminen alueen aktiivisiksi kehittäjiksi. Tällä varmistetaan alueen kilpailukykyyn vahvistuminen palvelujen jatkuvasti kovenevassa kansainvälisessä kilpailukentässä.

PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMAN TAVOITTEET JA KUVAAUS

Koulutusohjelman tavoitteet

Valtioneuvoston ammattikorkeakouluista antaman asetuksen 2005/423 7a §:n nojalla ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle:

- työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset tiedot asianomaiselta alalta sekä tarvittavat teoreettiset tiedot asianomaisen alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten
- syvälinen kuva asianomaisesta alasta, asemasta työelämässä ja yhteiskunnallisesta merkityksestä sekä valmius alan tutkimustiedon ja ammattikäytännön kehityksen seuraamiseen ja erittelyyn
- valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja jatkuvaan oman ammattitaidon kehittämiseen
- työelämässä vaadittava hyvä viestintä- ja kielitaito

- kansainvälisen vuorovaikutuksen ja ammatillisen toiminnan edellyttämät valmiudet.
- European Qualification Framework (EQF 2008; Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys, Opetusministeriö 2009) määrittelee ylempien ammattikorkeakoulututkintojen tavoitteiksi, että tutkinnon suorittanut:
- hallitsee laaja-alaiset ja pitkälle erikoistuneet oman alansa erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot, joita käytetään itsenäisen ajattelun ja/tai tutkimuksen perustana
 - ymmärtää alan ja eri rajapintojen tietoihin liittyviä kysymyksiä ja tarkastelee niitä ja uutta tietoa kriittisesti
 - kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimus- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja
 - kykenee työskentelemään itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä
 - kykenee johtamaan ja kehittämään monimutkaisia, ennakkoimattomia ja uusia strategisia lähestymistapoja
 - kykenee johtamaan asioita ja ihmisiä
 - kykenee arvioimaan yksittäisten henkilöiden ja ryhmien toimintaa
 - kykenee kartuttamaan oman alansa tietoja ja käytäntöjä ja/tai vastaamaan muiden kehityksestä
 - omaa valmiuden jatkuvaan oppimiseen
 - osaa viestiä hyvin suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle
 - kykenee vaatimaan kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen toisella kotimaisella ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä

Majoitus- ravitsemis- ja talousalan yritysten erityisinä haasteina ovat palveluiden profilointi ja erilaistaminen sekä kilpailukyvyyn edistäminen. Suuren roolin menestystekijöinä saavat jatkuva uudistuminen, asiakaskeskeisyys kaikessa toiminnassa, kokonaisvaltainen liiketoiminta-osaaminen, työntekijöiden moni- ja erikoisosaaminen, muutosvalmius sekä toimintaympäristön ja trendien ennakointi. Polarisatio, toimivat ketjut, mieleenpainuvat brändit, hyvin suunniteltu uudistuminen ja yhteistyö yli perinteisten alarajojen ovat avainsanoja. Alan toimijan on hyvä olla ennakkoluuloton. Huomio ei ole enää tämän päivän prosesseissa, vaan huomisen strategioissa. Työelämän muutos muodostaa koulutuksen lähtökohdan. Keskeistä on muutoksen ennakointi ja siihen valmistautuminen. Muutos näkyy siinä, miten monet palveluorganisaatiot pyrkivät kehittämään konseptiaan, brändejään ja prosessejaan. Osa hakee kasvua ja osa säästöjä. Osa haluaa laajentua ja kansainvälistyä. Keskeinen kehittämisen työkalu on liiketoimintaosaaminen. Se tarkoittaa erityisesti palveluyritysten johtamista, strategista ajattelua ja palvelujen asiakaskesteistä kehittämistyötä. Liiketoiminnallisuus on ajattelutapa, jossa korostuu kokonaisvaltainen palvelujen ja teknologisten sovellutusten merkitysten ymmärtäminen. Toinen tärkeä kehittämisen alue on verkottuminen. Kukaan, varsinkaan ulkomaan markkinoille pyrkivät pienet palveluyritykset, eivät voi menestyä yksin, vaan niiden on verkotuttava ja liittouduttava. 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 ja ennakointi. 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.

Opiskelijan osaamisen kehittyminen

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 liittyy 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 kehittämisen 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 kehittämisen perustana toimii osaamista rikastava yhteisö. Yhteisö on jaetun asiantuntijuuden ympäristö, jossa oppijan rooli on asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana toimiminen. Kehittämisen asiantuntijaksi kasvatetaan omaksumalla innovaatio-organisaatioiden tapa osallistumalla tiedonluomisen innovatiivisen yhteisön toimintaan.

Oppija kehittää osaamistaan toimien vuorovaikutuksessa ympäristöönsä ja toimialaansa. Osaamisen kehittämisen

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 osaamisintensiivisissä 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 ilmene vaikuttavuutena ja kehittämisosaamisena.

Koulutuksen toteuttamisessa sovelletaan Learning by Developing (LbD) – toimintamallia. Tämä kehittämis pohjainen oppiminen on Laurea –ammattikorkeakoulun pedagoginen toimintamalli-innovaatio, jossa oppimisprosessi on muotoiltu tutkimus- ja kehittämisprosessiksi. Se merkitsee autenttisuuteen, tutkimuksellisuuteen ja kohtaamiseen perustuvaa uutta luovaa oppimista. Toimintamallissa ammattikorkeakoulun pedagoginen, aluekehitys ja tutkimus- ja kehittämis tehtävä sulautuvat yhdeksi uuden osaamisen ja tiedon tuottamisen prosessiksi.

		1. vuosi	2. vuosi
OP	OPINNOT		
0356	ENNAKOINTI- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN		
00715	Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5	
00403	Innovaatiotoiminnan menetelmät	5	
01156	Asiakkaat innovaatiotoiminnassa	5	
01068	Käyttäjä- ja käytettävyydetutkimusmenetelmät		10
01070	Draamamenetelmät käyttäjätiedon lähteenä		5
01069	Visuaalisen suunnittelun menetelmät		5
0357	PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISOSAAMINEN		
01157	Palvelujen asiakaskeksien kehittäminen		10
00646	Toimintatutkimus	5	
01040	Service design process and methods	5	
01033	Change leadership and service culture		5
01037	Service Marketing and Selling		5
01041	Current topics of service design		5
191	LIIKETOIMINTA- JA JOHTAMISOSAAMINEN		
00416	Strateginen johtaminen		5
00661	Vastuullinen johtajuus ja työyhteisön kehittäminen		5
01158	Työelämän viestintäosaaminen		5
00404	Verkostojen johtaminen		5
00819	Kasvuyrittäjä		10
01034	Management Accounting and Control in Services		5
TX1003	English for managers and professionals	5	
194	OPINNÄYTETYÖ		
00716	Opinnäytetyö		30
		0	0

0356 ENNAKOINTI- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN, 15 op

Kuvaus:

Opiskelija saavuttaa vahvan osaamisen liiketoiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten ennakointiin ja muutosten merkitysten arviointiin, organisaatioiden proaktiiviseen kehittämiseen ja innovaatioiden tuottamiseen sekä palvelujen käyttäjien integrointiin palvelujen kehittämisprosessiin.

Opiskelija osaa:

- jäsentää tiedon tarpeitaan, hankkia ja soveltaa tietoa omassa toimintaympäristössään
- arvioida ja ohjata tiedonhankintaprosessia
- eritellä alan ja eri rajapintojen tietoihin liittyviä kysymyksiä ja tarkastella niitä ja uutta tietoa kriittisesti
- ratkaista vaativia ongelmia innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja
- käyttää tulevaisuuden tutkimuksen ja innovaatiotoiminnan menetelmiä ja tietoja, joita käytetään itsenäisen ajattelun ja/tai tutkimuksen perustana
- eritellä ja hyödyntää palvelujen käyttäjien roolia palvelujen kehittämisprosessissa

Sisältö:

Teeman opintojaksot muodostavat vahvan kokonaisuuden organisaatioiden käytännön kehittämistarpeiden ennakkoinnille, identifioinnille, analysoinnille ja niihin liittyvän innovaatio-toiminnan johtamiselle.

Osaamisen kehittyminen:

Teema syventää ja vahvistaa opiskelijan osaamista modernien organisaatioiden kehittäjänä ja tulevaisuuden luotaajana.

00715 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

- tiedonhankinnan ja käytön avulla kehittää yksilön/organisaation tietoa ja ymmärrystä oman organisaation nykytilasta sekä toimintaympäristöstä, tarjoamaan perusteet valintojen tekemiselle ja potentiaalisten hyötyjen tunnistamiselle sekä antamaan perustan muutoksen mittaamiselle
- ennakoititutkimuksen avulla tunnistaa toimintaympäristössä tapahtuvia megatrendejä, heikkoja signaaleja ja toimialan kehityssuuntia sekä arvioida tunnistettujen muutostekijöiden ja muutosprosessien vaikutusta tutkittavaan toimialaan tai elinkeinoelämän klusteriin

Opintojakson sisältö:

- tiedonhankinnan kokonaisuus
- ennakoititutkimuksen kokonaisuus

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso antaa valmiudet selvittää millaisia mahdolliset, toivottavat tai todennäköiset kohdeorganisaation tulevaisuudet voisivat olla. Lisäksi syvennetään osaamista lähestymistavoista, joilla kohdeorganisaatiota pystytään ohjaamaan kohti haluttua tulevaisuutta.

00403 Innovaatiotoiminnan menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

- toimia innovatiivisesti kehittäjäverkoston jäsenenä sekä johtaa proaktiivisesti ja tavoitteellisesti ryhmän kehittämistoimintaa
- uusien ideoiden generoimista ja niiden toteuttamista verkostoympäristössä
- innovaatioidean jalostamiseen tähtäävän prosessin hallinnan

Opintojakson sisältö:

- innovaation käsite
- inkremetaalinen ja radikaali innovaatio
- innovaatioprosessi
- tavaroiden, palveluiden ja prosessien innovaatio, sosiaalinen innovaatio

- innovaation kaupallistaminen
- innovatiivisuutta tukeva johtajuus ja organisointi

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla perehdytään innovaation johtamisen merkitykseen, mahdollisuuksiin, haasteisiin ja menetelmiin.

01156 Asiakkaat innovaatiotoiminnassa, 5 op

Opiskelija osaa:

- eritellä syvällisesti kysyntään ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä palvelualalla
- ennakoida kompleksisia muutoksia kuluttajien käyttäytymisessä ja osaa visioida niiden mukanaan tuomia uusia mahdollisuuksia
- arvioida vuorovaikutuksessa uudenlaisten kulutustottumusten merkitystä palvelujen kehittämisen kannalta
- integroida asiakkaita palvelujen kehittämisprosessiin

Opintojakson sisältö:

- kuluttajakäyttäytyminen monitieteisenä tutkimusalueena
- kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät uusimmat tutkimustulokset ja -menetelmät
- asiakkaan rooli palvelujen kehittämistyössä

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso luo vankan perustan palvelujen asiakaslähtöiselle kehittämistyölle. Opintojaksolla perehdytään palvelujen kysyntään ja kuluttajien käyttäytymiseen vaikuttaviin muutostekijöihin sekä mahdollisuuksiin integroida asiakkaita palvelujen kehittämisprosessiin. Opiskelijat syventyvät kuluttajakäyttäytymisen tutkimuksen monitieteiseen kenttään ja harjoittelevat soveltamaan uusimpia tutkimustuloksia ja -menetelmiä käytäntöön.

Edeltävät opinnot:

Ei edeltäviä opintoja

01068 Käyttäjä- ja käytettävyystudkimusmenetelmät, 10 op

Opiskelija osaa:

- integroida käyttäjän ja asiakkaan asiantuntemuksen suunnitteluprosessin eri vaiheisiin soveltamalla monipuolisesti erilaisia käyttäjä- ja käytettävyystudkimuksen menetelmiä
- ohjata käyttäjätiedon tuottamisprosessia ja aineiston keräämistä käyttäjälähtöisen suunnittelun tueksi
- tuottaa, tulkita ja arvioida tutkimusraportteja
- soveltaa ja kehittää innovatiivisia käyttäjästudkimuksen menetelmiä
- hyödyntää erilaisia suunnittelun välineitä ja metodeja

Opintojakson sisältö:

- käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käyttäjäpsykologian perusteet
- laadullisten ja määrällisten tutkimusmenetelmien ja tutkimustulosten käyttö suunnittelun pohjana
- aineiston hankintaprosessi, kuvailu ja analyysi
- käyttäjästudkimuksen suunnittelu, toteuttaminen ja raportointi
- käyttäjätiedon esittäminen ja hyödyntäminen
- käyttäjästudkimuksen kehittämien
- tieteellinen kirjoittaminen
- tutkimuseettiset kysymykset
- käytettävyyden ja palvelukokonaisuuden laatu

Opintojakson kuvaus:

- perehdytään käytettävyystudkimukseen (laboratorio ja kenttätutkimus)
- perehdytään käyttäjästudkimuksen metodeihin kirjallisuuden, alustusten ja tutustumiskäyntien avulla
- opiskelijat laativat kirjallisuuden pohjalta esseitä ja valmistelevat seminaariesityksiä
- suunnitellaan, toteutetaan, raportoidaan ja arvioidaan käytettävyyden ja käyttäjästudkimus
- käyttäjätiedon yhteistoiminnallinen tulkinta ja jalostaminen: käyttäjä, tutkija ja suunnittelija

- käyttäjä- ja käytettävyytutkimusmenetelmien soveltaminen ja kehittäminen

01070 Draamamenetelmät käyttäjätiedon lähteenä, 5 op

Opiskelija osaa:

- käyttää draamamenetelmiä käyttäjätiedon lähteenä
- käyttää draamaa yhteistyön välineenä
- käyttää draamaa käyttäjäkokemuksen tulkintaan ja esittämiseen
- käyttää draamaa empaattisena välineenä (roolien kokeilu)

Opintojakson sisältö:

- draaman perusteet
- suunnittelija dramaturgina
- roolin käyttö tutkimusvälineenä
- kehon tieto ja muisti
- eläminen, eläytyminen ja myöteläminen
- konteksti ja tila
- draaman menetelmät, kuten bodystorming, informance ja varjostaminen, rooli- ja pukuleikit sekä "haastimet"

Opintojakson kuvaus:

- sosiaalisten roolien ja erilaisten sosiaalisten tilanteiden kokeilu
- draaman kokeilu laajemmassa hankkeessa

01069 Visuaalisen suunnittelun menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

- analysoida kuvien, merkkien ja tekstin muodostamia kokonaisuuksia
- käyttää erilaisiin tilanteisiin ja kulttuureihin soveltuvaa kuvailmaisua sekä sommittelun ja typografian keinoja
- käyttää visuaalisia elementtejä sekä suunnitella esteettisiä ja tasapainoisia visuaalisia tuotteita
- edistää käytettävyyttä ja selkeää visuaalisen ulkoasun avulla
- hyödyntää suunnitteluratkaisujen ja konseptien havainnollistamisessa visuaalisia menetelmiä ja välineitä
- soveltaa ja kehittää visuaalista ilmaisua tukevia tutkimus- ja havainnollistamismenetelmiä käyttäjätiedon keräämiseksi ja tutkimustulosten esittämiseksi
- suunnitella ja toteuttaa vuorovaikutteisia prototyyppisiä konseptisuunnittelua ja tutkimusta varten

Opintojakson sisältö:

- visuaalinen suunnittelun perusteet
- visuaalisuus viestinnän välineenä
- visuaaliset peruselementit, muuttujat ja voimat
- kaksiulotteisen pinnan sommittelu
- hahmolait
- näköaisti ja visuaalisen informaation prosessointi
- värien psykologiaa
- visuaalisuus käyttäjätiedon havainnollistamisen välineenä

Opintojakson kuvaus:

- visuaalisen suunnittelun teoreettisiin piirteisiin tutustuminen kirjallisuuden, alustusten ja tutkimustehtävien avulla
- visuaalisen toteutuksen vaikutusta käytettävyyteen arvioidaan erilaisten harjoitusten avulla
- perehdytään visuaalisen ilmaisun monipuoliseen hyödyntämiseen suunnittelun eri vaiheissa

0357 PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISOSAAMINEN, 15 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa arvioida kriittisesti ja kehittää määrätietoisesti, luovasti ja kannattavasti asiakaskeskeisesti toimivan palveluyrityksen toimintaa.

Opiskelija osaa:

- työskennellä itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä
- käyttää tutkivan kehittämisen menetelmiä ja kehittää proaktiivisesti organisaatioiden toimintaa
- arvioida työyhteisön toimintaa sekä suunnitella, organisoida ja kehittää toimintaa työelämän muuttuvissa tilanteissa
- ideoida uusia mahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä ja käynnistää kannattavia ja asiakaslähtöisiä kehittämistoimintoja
- viedä uudenlaisia, kestäviä, massatarjonnasta erottuvia malleja käytäntöön ja osaa arvioida niiden vaikutuksia
- johtaa asioita ja ihmisiä
- arvioida yksittäisten henkilöiden ja ryhmien toimintaa

Sisältö:

Teeman opintojaksot muodostavat vahvan kokonaisuuden organisaatioiden käytännön kehittämistarpeiden identifiointille, analysoinnille ja niihin liittyvän kehittämistoiminnan johtamiselle.

Osaamisen kehittyminen:

Teema syventää ja vahvistaa opiskelijan osaamista modernien palveluorganisaatioiden kehittäjänä. Opintokokonaisuus tukee aiheeseen liittyvien opinnäytetöiden tekemistä.

01157 Palvelujen asiakaskeskeinen kehittäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- eritellä ja analysoida toimintaympäristöä sekä ennakoida uusia mahdollisuuksia kehittää palveluliiketoimintaa
- ideoida luovasti ottaen kuitenkin taloudelliset, kulttuurilliset yms. tekijät huomioon sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä
- toimia vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kanssa ja osallistuu avoimesti tiedon yhteiseen jakamiseen
- luoda palvelutuotteen/-konseptin kehittämiseen liittyvän suunnitelman
- analysoida ja arvioida kehittämistyön vaikutuksia
- kehittää proaktiivista, pitkäjänteistä kehittämisotetta organisaation toimintaan
- analysoida oman toiminnan vaikutusta organisaation näkökulmasta

Opintojakson sisältö:

- palveluliiketoiminnan kehittämisen strategiat
- erilaiset ansaintalogiikat
- asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisprosessi
- palvelujen mallintaminen
- palveluiden profilointi ja erilaistaminen
- asiakkaan kokema arvo
- tuotteistaminen, brändääminen ja kaupallistaminen
- kehittämistyön vaikutusten arviointi

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso luo kokonaiskuvan palveluorganisaatioiden asiakaskeskeisestä kehittämistyöstä. Opintojakso tukee erityisesti palvelutuotteiden ja -konseptien kehittämiseen liittyviä opinnäytetöitä.

Edeltävät opinnot:

Ei edeltäviä opintoja

00646 Toimintatutkimus, 5 op

Opiskelija osaa:

- menetelmällisen lähestymistavan, jossa tutkija osallistuu kiinteästi tutkittavana olevan kohdeorganisaation toimintaan ja aktiivisesti kehittää sen toimintaa identifioimalla ja ratkaisemalla ongelmia ja pyrkimällä tiettyihin

toimintaa parantaviin päämääriin

- menetelmät, jossa tutkija ja mahdollisesti muut kohdeorganisaation jäsenet tutkivat yhdessä ongelman ilmenemistä, keräävät tietoa ilmiöstä ja pohtivat sen synty- ja kehitysvaihtoehtoja sekä kokeilevat ratkaisuvaihtoehtoja toiminnan kehittämiseksi

Opintojakson sisältö:

- toimijan aktiivinen osallistuminen muutos- ja tutkimusprosessiin
- toimijan ja kohteen suhde, yhteistyö ja yhteinen osallistuminen
- käytäntöön suuntautuminen ja ongelmakeskeisyys
- tutkimusprosessin vaiheet ja eteneminen

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa tutustutaan tutkimusmenetelmiin, joiden avulla samanaikaisesti muutosagenttina kehitetään organisaation toimintaa. Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Keskeistä on uudella tavalla ymmärretty prosessi. Toimintatutkimus on lähestymistapa, joka ei ole kiinnostunut vain siitä miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten niiden tulisi olla.

01040 Service design process and methods, 5 op

Opiskelija osaa:

- get to know the principles of service design
- use service design processes and methods
- use innovative methods to generate ideas for new services
- value generated ideas and concepts from customer's point of view
- prototype services
- create a service offering, where the service provider's brand is a part of a customer's experience

Opintojakson sisältö:

- Service design processes
- Methods for gathering customer insight and generating service ideas and concepts, methods for user-centred design, co-design
- Prototyping (visualisation, creating service evidence, bodystorming etc.)

Opintojakson kuvaus:

During this study unit students become familiar with the key principles, processes and methods of service design. They learn various idea generation and service design methods, e.g. brainstorming, sketching, observation methods, probes, customer journeys, service safari, and personas. They examine what happens before, during and after the actual service delivery, for both service providers and customers. This includes an analysis of all the points of contact between the service provider and the user. Students practice to translate intangible service propositions into desirable, often more tangible offerings. Prototypes allow emerging ideas to be expressed, modified, and shared with users and other stakeholders in a very tangible and emotive way.

Edeltävät opinnot:

None

01033 Change leadership and service culture, 5 op

Opiskelija osaa:

- o support organisations in becoming more service and customer focused
- o act as a leader in strategic development projects
- o adopt a proactive and responsible attitude towards change and manage emerging issues
- o promote trust and creativity

Opintojakson sisältö:

- o Customer and service oriented organisational culture
- o Employee motivation, engagement and empowerment
- o Assessment of structural and competence needs in change situations
- o Quality leadership and strategic excellence in service encounters
- o Effective communication and interaction skills

Opintojakson kuvaus:

Ultimately, frontline staff are the face of a service company. A service oriented company needs to turn the organisational pyramid upside down. In order to provide enjoyable service experiences, frontline staff should be involved and properly trained to understand the needs of different customers and have the necessary autonomy to deliver a personalised service. Successful service companies have a participatory culture in place, which allows employees to be involved in the sharing of ideas and discussion on company development. Frontline employees should be able to listen to and understand customer needs and pass on any potential concerns to management.

A strong organisational culture and values driven leadership are important prerequisites for implementing a new or changed service concept. Core values, a strategic focus on customer driven processes, roles, responsibilities and skills support the change management needed to embed innovation in an organisation. Leaders and managers need to have the ability to attract and retain talent, respect individual concerns and develop competencies and commitment while business undergoes continuous change. In service organisations, effective internal communication is crucial for staff engagement and the clarity of a company's strategic goals.

01037 Service Marketing and Selling, 5 op**Opiskelija osaa:**

- understand the evolution of services marketing thought
- understand the strategic approach in service marketing
- establish, maintain and develop customer relationships
- conceptualize and sell services

Opintojakson sisältö:

- services marketing thought
- strategic marketing management in service business
- customer relationship management
- selling of services

Opintojakson kuvaus:

Students become familiar with the key concepts and methods of service marketing. They will deepen their managerial skills in service marketing and in customer relationships. The students will also learn how to sell services in business to business market.

Edeltävät opinnot:

None

01041 Current topics of service design, 5 op**Opiskelija osaa:**

- deepen their understanding of service innovation and design
- acquire and share new knowledge by participating in and analysing the content of scientific and professional seminars, conferences and workshops
- reflect upon their learning and create their own framework around service innovation and design competence

Opintojakson sisältö:

- service innovation and design seminars, conferences and workshops (to be agreed with the supervisor)

Opintojakson kuvaus:

This elective study unit consists of service innovation and design seminars, conferences and workshops. The students participate in conferences or full day seminars and workshops during this study unit. They prepare a report on all the events, consisting of the content of the event and a personal learning diary. The students present their learning and insight in group meetings during the study unit. The aim of this elective course is to help a student to deepen their self-interest in the field of service innovation and design.

191 LIKETOIMINTA- JA JOHTAMISOSAAMINEN, 0 op

Kuvaus:

Opiskelija saavuttaa vahvan liiketalous- ja johtamisosaamisen, joka tukee toimimista turvallisuusosaamisen vaativissa kehittämis- ja johtamistehtävissä. Liiketoiminta- ja johtamisosaamisen kasvattaminen painottuu vastuulliseen johtajuuteen ja työyhteisön kehittämiseen, strategiseen johtamiseen, yrittäjyyteen, tietointensiivisen liiketoiminnan kehittämiseen sekä verkostojen johtamiseen.

Opiskelija osaa:

Teeman opintojaksot suorittanut opiskelija osaa

- kehittää organisaation toimintaa samanaikaisesti vastuulliseksi ja tulos-orientoituneeksi
- hahmottaa vastuullisen kokonaisuuden sekä oman suhteensa vastuulliseen johtajuuteen
- tunnistaa oman arvoperustansa ja toimintatapansa sekä tarkastelemaan ja kehittämään sitä osana organisaation ja liiketoiminnan kehittämistä
- soveltaa johtamisen menetelmiä, jotka tukevat yksilön luovuutta ja työviihtyvyyttä
- kehittää liiketoiminnan käytänteitä eettisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävämpään suuntaan
- hallita strategisen suunnittelun keskeiset periaatteet ja menetelmät
- arvioida yrityksen toimintastrategiaa ja tehtyjä valintoja
- tehdä strategialähtöisiä ratkaisuja ja tämän pohjalta suunnitella ja organisoida operatiivista toimintaa
- tilanteen mukaisesti soveltaen luoda vaihtoehtoisia strategioita organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi
- toimia aktiivisena jäsenenä, vaikuttajana ja kehittäjänä yksilöiden ja organisaatioiden muodostamissa verkostoissa
- analysoida, johtamaan ja kehittämään verkostojen toimijoita, niiden välisiä suhteita ja resursseja
- edistää luovuutta ja dialogia projekteissa ja organisaatiossa, antaa rakentavaa palautetta projektin jäsenille, käyttää erilaisia ideointimenetelmiä projekteissa sekä motivoida toisia projektin jäseniä yhteistä tavoitetta kohti
- hahmottaa osaamisintensiivisen liiketoiminnan perustoimintoja ja prosesseja organisaation kriittisenä menetystekijänä ja asiakkaalle arvoa luovana tekijänä
- toimia muutoskykyisesti ja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, tuottaa suunnitelmia ja ratkaisuja sekä edistää luovuutta
- tarkastella kokonaisvaltaisesti tietointensiivistä liiketoimintaa harjoittavan yrityksen toimintaympäristöä ja tunnistaa sen keskeisiä muutosvoimia
- kehittää erilaisia tietointensiivisen liiketoiminnan liiketoimintamalleja ja ansaintalogiikkoja
- kehittää suunnitteilla olevan tai jo olemassa olevan yrityksen liiketoimintaa kokonaisvaltaisesti
- ottaa kokonaisvaltaisen vastuun yrityksen liiketoiminnan kehittämisestä ja taloudellisesta

Sisältö:

Teeman opintojaksot muodostavat vaihtoehtoisia polkuja muodostaen yksilöllistä osaamista liiketoiminnan ja johtamisen alueella. Kaikki opintojaksot ovat osaamista syventäviä ja merkitsevät uuden osaamisen luomista turvallisuuteen liittyvän liiketoiminta- ja johtamisosaamisen alueella. Opintojaksojen toteuttamisen vaikuttavuus ilmenee opiskelijoiden, Laurean, turvallisuusklusterin ja alueen osaamisen kehittymisenä.

Osaamisen kehittyminen:

Teema vahvistaa ja syventää opiskelijan osaamista turvallisuusosaamiseen liittyviltä keskeisiltä liiketoiminnan ja johtamisen osa-alueilta. Opiskelijan omien oppimistavoitteiden ja mielenkiinnon kohteiden perusteella teema antaa mahdollisuuden syventää osaamistaan useammasta eri liiketoiminnan ja johtamisen osa-alueesta tarjolla olevien vapaavalinnaisen opintojaksojen muodossa.

00416 Strateginen johtaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- strategisen suunnittelun keskeiset periaatteet ja menetelmät
- arvioida yrityksen toimintastrategiaa ja tehtyjä valintoja
- tilanteen mukaisesti soveltaen luoda vaihtoehtoisia strategioita yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi
- analysoida strategian uudistamisen vaikutukset asiakkuusstrategioihin, osaamisstrategioihin, yrityksen sisäisiin prosesseihin sekä osaa käynnistää kannattavia ja asiakaslähtöisiä kehittämistoimintoja
- toisten kuuntelemiseen sekä asioiden kirjalliseen, suulliseen ja visuaaliseen esittämiseen erilaisille kohderyhmille
- analysoida työelämän toimintakulttuuria ja kykenee osallistumaan organisaatioiden toiminnan koordinointiin, kehittämiseen ja johtamiseen
- tunnistaa oman alansa organisaatioiden yhteiskunnallis-taloudellisia yhteyksiä, tuntee ja osaa hyödyntää yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan ja tuntee organisaationsa yhteiskuntavastuun
- muodostaa yleiskuvan ammatillisen tehtäväalueen asemasta ja merkityksestä kansainvälisessä toimintaympäristössä
- edistää luovuutta ja dialogia projekteissa ja organisaatiossa, antaa rakentavaa palautetta projektin jäsenille, käyttää erilaisia ideointimenetelmiä projekteissa sekä motivoida toisia projektin jäseniä yhteistä tavoitetta kohti
- analysoida ja arvioida projektin toimintaa ja työmenetelmiä, mallintamaan asiantuntijoiden ja työntekijöiden hiljaista tietoa, kehittämään tietoa organisaatiosta ja rikastuttamaan sen konkreettiseksi suunnitelmaksi
- projektin johtamisen ja erityisesti motivoinnin

Opintojakson sisältö:

- strategisen suunnittelun periaatteet ja menetelmät
- strategian radikaali uudistaminen
- uuden talouden strategiat
- strategian uudistamisen vaikutus asiakkuusstrategioihin, osaamisstrategioihin ja yrityksen sisäisiin prosesseihin

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla perehdytään yritysten strategisen suunnittelun ja johtamisen merkityksiin ja menetelmiin. Opintojaksolla painottuu strategian uudistaminen ja strategisten innovaatioiden etsiminen ja tuottaminen nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

00661 Vastuullinen johtajuus ja työyhteisön kehittäminen, 5 op**Opiskelija osaa:**

- hahmottaa vastuullisen johtamisen kokonaiskuvan
- analysoida omaa toimintaansa, arvoperustaansa ja johtamistapaansa osana työyhteisön sosiaalista systeemiä
- reflektoida ja kehittää omaa johtamistapaansa ja suhdettaan työyhteisön jäseniin ja organisaation muihin sidosryhmiin
- kehittää henkilökohtaista vastuullisen johtajuuden työotettaan toimivaksi osaksi tulosorientoitunutta strategista johtamista
- edistää omalla toiminnallaan yrityksen vastuullista liiketoimintaa
- soveltaa uusia vastuullisen johtamisen ydinkäsitteitä ajattelussaan ja päättelyssään
- muodostaa omakohtaisen johtamistyyliin sopivan lähestymistavan vastuulliseen johtajuuteen

Opintojakson sisältö:

- toimintaympäristön haasteet vastuulliselle liiketoiminnalle ja johtamiselle
- etiikka ja moraali päätöksenteossa ja toiminnassa
- vastuullisuudesta koituvat hyödyt turvallisuusalan johtamisessa
- vastuullinen johtaminen ja eri sidosryhmät
- itsearviointi vastuullisessa johtajuudessa
- inhimillinen tuloksentek

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso syventää opiskelijan osaamista vastuullisesta johtajuudesta ja työyhteisön kehittämisestä. Vastuullisuutta tarkastellaan korostaen ihmisten muodostamien systeemien johtamista. Olennaisia on yksittäisten toimijoiden ajattelutapa ja toiminta sekä toimijoiden väliset suhteet. Vastuullinen johtajuudessa ja työyhteisön kehittämisessä on 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.

01158 Työelämän viestintäosaaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- viestiä vaikuttavasti sekä suullisesti, kirjallisesti että visuaalisesti alan ja alan ulkopuoliselle yleisölle
- suunnitella, toteuttaa ja arvioida organisaation viestintää
- kuvata oman kehittämistehtävänsä prosessin tutkimusviestinnän keinoin

Opintojakson sisältö:

- organisaatioviestinnän suunnittelu
- hankeviestinnän suunnittelu ja toteutus
- tutkimuksellinen kirjoittaminen
- posterin laatiminen
- mediatiedotteen laatiminen
- asiantuntijan viestintätaidot

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla opiskelija perehtyy viestinnän rooliin organisaatiossa ja viestintään johtamisen työkaluna. Opiskelija kehittää osaamistaan asiantuntijan viestinnässä erilaisissa viestintätilanteissa. Opintojakson suoritus on kiinteä osa opinnäytetyön tekemistä ja se tukee opinnäytetyöhön liittyviä erilaisia viestintätehtäviä.

Edeltävät opinnot:

Ei edeltäviä opintoja

00404 Verkostojen johtaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- establish, influence and manage collaborative networks
- develop core competences, interaction and leadership skills needed in networking
- analyze a network's state, operations and objectives
- model competence and processes in networked collaboration

Opintojakson sisältö:

- management and leadership in networks
- interaction in networks
- establishment and development of networks
- network dynamics
- multicultural networks

Opintojakson kuvaus:

Students will develop their skills related to establishing, developing, analyzing, growing, and leading collaborative networks and networked processes.

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.

01034 Management Accounting and Control in Services, 5 op**Opiskelija osaa:**

- understand the importance of cost accounting and budgeting for decision making
- use key performance indicators in services
- prepare a cash budget, budgeted income statement and balance sheet for a small company
- use activity-based costing to analyse customer profitability
- set a price for a new service

Opintojakson sisältö:

- Profitability of new services and customers
- Budgeting and its role in planning, control and decision making
- Financial reporting that supports management decision making
- Pricing methods

Opintojakson kuvaus:

There should be a tight link between the budget and the strategic plan of an organization. New or changed service concepts will be exposed to a business analysis, including market viability and profitability analysis. Management accounting introduces several methods and tools to analyze profitability and make budgets and forecasts to help the decision-making process of the management.

Management accounting is undergoing changes and faces several challenges in the future. There is a need to integrate management accounting more into the business and operations of an organization, as part of development and innovation teams, and not only as a separate specialist function. A key objective is to develop students' competences in management accounting, cost and revenue management, as well as budgeting and financial reporting. The students will also discuss the use of different methods in pricing services.

Edeltävät opinnot:

None

TX1003 English for managers and professionals, 5 op**194 OPINNÄYTETYÖ, 30 op****Kuvaus:**

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää opiskelijan kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöskentelyyn. Opinnäytetyön tulee osoittaa opiskelijan kykyä rajata ja käsitellä valittua kehittämiskohdetta, valmiutta

kehittämisorientoituneeseen ajattelutapaan, työssään tarvitsemien teorioiden ja tutkimusmenetelmien hallintaa, perehtyneisyyttä opinnäytetyön aihepiiriin ja alan kirjallisuuteen, kykyä ammatilliseen viestintään sekä valmiutta työskennellä pitkäjänteisesti ja kykyä hahmottaa kokonaisuuksia.

00716 Opinnäytetyö, 30 op

Opiskelija osaa:

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää opiskelijan kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöskentelyyn. Opinnäytetyön tulee osoittaa opiskelijan kykyä rajata ja käsitellä valittua kehittämiskohdetta, valmiutta kehittämisorientoituneeseen ajattelutapaan, työssään tarvitsemien teorioiden ja tutkimusmenetelmien hallintaa, perehtyneisyyttä opinnäytetyön aihepiiriin ja alan kirjallisuuteen, kykyä ammatilliseen viestintään sekä valmiutta työskennellä pitkäjänteisesti ja kykyä hahmottaa kokonaisuuksia.

Opintojakson sisältö:

- tehdä itsenäisesti oman alan kehittämistyötä ja soveltavaa tutkimusta
- soveltaa hankittua tutkimustietoutta omassa opinnäytetyössä kriittisesti ja analyttisesti
- 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
- hakea itsenäisesti tietoa sekä seurata, eritellä ja arvioida kriittisesti oman alansa ammattikäytäntöjen ja tutkimustiedon kehittymistä
- tuottaa ja soveltaa tietoa itsenäisesti

Opintojakson kuvaus:

Opinnäytetyö voi olla tutkimus tai kehittämishanke, joka lisää opiskelijan ammattitaitoa ja palvelee työelämän kehittämistarpeita. Kehittämistehtävän luonteinen opinnäytetyö voi olla uusi tai entistä parempi työtapo, tuote, menetelmä, tapahtuma tai taiteellinen työ. Opinnäytetyö saattaa olla myös kehittämissuunnitelma tai muu suunnitelma tai alaa eteenpäin vievä selvitys kehittämisohjauksineen.

Opinnäytetyön tekeminen sisältää seuraavia osia.

- Aiheen valinta ja työn ohjaus
- Opinnäytetyön suunnitelma ja aikatauluttaminen
- Tavoitteiden määrittäminen ja aiheen rajaus
- Ilmiön teoreettinen jäsentäminen (viitekehys) ja tavoitteiden täsmentäminen
- Tutkimus/kehittämismenetelmän valinta
- Tutkimus/kehittämishankkeen suorittaminen
- Opinnäytetyön raportointi
- Opinnäytetyön esittely ja palautekeskustelu