

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma (Laurea Leppävaara, marata), MPA11SN

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUN OPETUSSUUNNITELMAT, YLEINEN KUVAUS

Oppimiskäsitys Laureassa

Ammattikorkeakoulun lakisääteisinä tehtävinä ovat tutkimus- ja kehittämistehtävä, aluekehitystehtävä ja pedagoginen tehtävä. Näiden tehtävien tuloksellinen integroiminen on Laureassa nähty keskeisenä ammattikorkeakoulun saamiin haasteisiin vastaamiseksi. Tavoitteena on, että meiltä valmistuu ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita osaajia, jotka ovat oman työnsä ja työelämän tutkivia kehittäjiä. Lisäksi tavoitteena ovat tutkimukseen perustuva työelämäosaamisen kehittäminen ja uudistaminen sekä monialaista osaamista hyödyntävät innovaatiot, joiden vaikutukset näkyvät toimintaympäristöissämme.

Laurean oppimiskäsitys todentuu korkeakoulujen arviointineuvoston palkitsemassa Kehittämispohjaisen oppimisen (Learning by Developing) –toimintamallissa. Oppimisen tavoitteena on osaaminen, joka ilmenee uusina toimintatapoina ja –menetelminä, jotka myös mahdollistavat tutkintoa vastaavan työelämän uudistamisen. Kehittämispohjainen oppiminen etenee työelämäläheisissä hankeympäristöissä, joissa opiskelijat, opettajat, työelämän asiantuntijat sekä asiakkaat yhdessä työskentelevät uusien innovatiivisten ratkaisujen löytämiseksi ja kehittämiseksi.

Opiskelija nähdään yhteistyökumppanina, joka osaamisen kehittymisen myötä kykenee yhä vastuullisemmin ja omaa luovuutta hyödyntäen toimimaan tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Osaamisen välineitä opiskelija kartuttaa erilaisissa työpajoista ja laboratorioista rakentuvissa oppimisympäristöissä. Ammatillinen osaaminen uusina toimintatapoina rakentuu tutkitun tiedon, sen syvällisen ymmärtämisen, taitamisen ja tilanteiden hallintakyvyn integroituneena kokonaisuutena. Yhdessä toimien tietoon perustuvaa taitamista rakentaen saavutetaan osaaminen, joka mahdollistaa erilaisten tilanteiden hallinnan jatkuvasti muuttuvassa työelämässä.

Ammattikorkeakoulussa oppiminen etenee taitamisen orientaation kautta. Tieteellinen tieto on merkityksellistä välineellisesti. Oppiminen ohjaa käsittelemään tietoa ja valitsemaan eettisesti merkityksellisen tiedon, jota voi hyödyntää ja soveltaa tulevan tutkinnon osaamista vastaavassa kehittämishankkeessa. Ammattikorkeakoulussa on tärkeää kehittyminen taitavaksi osaajaksi, joka kykenee uudistamaan työelämää. Työelämäläheiset kehittämishankkeet oppimisympäristöinä mahdollistavat opiskelijalle osaamisen aitouden, kumppanuusverkoston rakentumisen, omien merkityksellisten kokemusten hyödyntämisen sekä luovuuden ja tutkivan työotteen kehittymisen. Työelämälähtöisessä kehittämishankkeessa yksilö ja hankeyhteisö kehittävät osaamista yhdessä oppien. Lisäksi kehittämishanke tuottaa uutta tietoa työelämän kehittämiseksi ja uudistamiseksi.

Oppimisympäristöt

Oppimisympäristön tavoitteena on mahdollistaa oppimistulosten syntyminen ja tukea uuden osaamisen luomista ja kehittämistä. Laurean oppimisympäristöissä hyödynnetään sisäisiä ja ulkoisia verkostoja sekä ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa työelämän kanssa. Alueellinen vaikuttaminen lisääntyy yhteisöjen ja niiden muodostamien verkostojen toiminnan kautta. Hankkeiden myötä opitaan verkostotoiminnan perusteita, sosiaalisuutta ja kommunikointia alan asiantuntijoiden kanssa. Kehittäjäksi kasvatetaan tekemällä kehittämistyötä ja olemalla vuorovaikutuksessa osaamisverkostoissa.

Käytännön sovelluksia oppimisympäristöistä ovat yhteisön innovaatioympäristöinä toimivat, verkostoissa toteutettavat hankkeet ja projektit sekä erilaiset oppimis- ja kehittämistoiminnalle suunnitellut toimintatilat, osaamiskeskittymät ja kehittämislaboratoriot.

Opiskelijan vastuu ja rooli oppimisessa

Työelämälähtöisessä tutkimus- ja kehittämishankkeessa kumppanuus tarkoittaa opettajien, työelämäosaajien ja opiskelijoiden yhteistyötä. Yhteistyössä on lähtökohtana vastuullinen sitoutuminen kehittämishankkeeseen. Opiskelu Laureassa edellyttää opiskelijalta erityisesti kriittistä ajattelua, ongelmanratkaisukykyä, itseohjautuvuutta, aloitteellisuutta ja yhteistyökykyä. Itsenäisen työotteen merkitys korostuu opinnoissa.

Kehittämishankkeissa kaikki osalliset nähdään oppijoina, koska hankkeessa tavoitellaan muutosta, jotakin uutta. Kumppanuus tarkoittaa myös keskinäistä kunnioitusta ja erilaisen osaamisen arvostamista. Kehittämishankkeen

eteneminen edellyttää osaamisen jakamista ja rakentamista erilaisista asiantuntijuuksista. Opiskelija on mukana yhteistyökumppanina, joka kartuttaa omaa osaamistaan työvälineitä hankkien ja erilaisiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin osallistuen.

Opettajan rooli Laureassa

Opettajan rooli kehittämishankkeessa voidaan kuvata osaamisensa asiantuntijana, osallistujana ja pedagogisena ohjaajana. Opettaja ei voi siirtää osaamista opiskelijalle, vaan hän ohjaa opiskelijan oppimista. Roolistaan hieman riippuen Laurean opettajat ovat sekä tutkijoita- ja kehittäjiä, aluekehitysvaikuttajia että pedagogeja. Tutkijoina toimivien opettajien tutkimusraportit osoittavat kehittämishankkeiden vaikuttavuuden työelämäosaamisen uudistajana ja kehittäjänä. Kehittäjänä opettaja vastaa kehittämishankkeen eteenpäin viennistä.

Opetussuunnitelman rakenne

Laurealaiset opetussuunnitelmat rakentuvat teemoista ja opintojaksoista. Teemalla tarkoitetaan laajempaa osaamisaluetta, jonka hallitsemiseksi opiskelijan tulee tyypillisesti suorittaa useampi aihealuetta käsittelevä opintojakso. Teemojen ja opintojaksojen sisällöt kuvaavat alan keskeisen ammatillisen ydinosaamisen. Vuositeemat kokoavat opintoja ammatillisen kasvun etenemisen näkökulmasta.

Opetussuunnitelma sisältää valtakunnallisesti yhteisesti määritellyt yhteiset kompetenssit (ks. taulukko 1) osana teemojen tai opintojaksojen tavoitteita. Yleisten kompetenssien hallitseminen varmistaa ammattikorkeakoulutasoisen, ammatillisen sivistyksen rakentumisen ja teemojen osaamisen saavuttaminen puolestaan työelämäosaamisen rakentumisen.

Taulukko 1. Yleiset kompetenssit

OPPIMISEN TAIDOT	- osaa arvioida ja kehittää osaamistaan ja oppimistapojaan - osaa hankkia, käsitellä ja arvioida tietoa kriittisesti - kykenee ottamaan vastuuta ryhmän oppimisesta ja opitun jakamisesta
EETTINEN OSAAMINEN	- kykenee ottamaan vastuun omasta toiminnastaan ja sen seurauksista - osaa toimia alansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti - osaa ottaa erilaiset toimijat huomioon työskentelyssään - osaa soveltaa tasa-arvoisuuden periaatteita - osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita - kykenee vaikuttamaan yhteiskunnallisesti osaamistaan hyödyntäen ja eettisiin arvoihin perustuen
TYÖYHTEISÖOSAAMINEN	- osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja edistää yhteisön hyvinvointia - osaa toimia työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa - osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa oman alansa tehtävissä - kykenee luomaan henkilökohtaisia työelämäyhteyksiä ja toimimaan verkostoissa - osaa tehdä päätöksiä ennakoimattomissa tilanteissa - kykenee työjohtamiseen ja itsenäiseen työskentelyyn asiantuntijatehtävissä - omaa valmiuksia yrittäjyyteen
INNOVAATIO-OSAAMINEN	kykenee luovaan ongelmanratkaisuun ja työtapojen kehittämiseen

	• osaa työskennellä projekteissa • osaa toteuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa ja menetelmiä • osaa etsiä asiakaslähtöisiä, kestäviä ja taloudellisesti kannattavia ratkaisuja
KANSAINVÄLISTYMIS-OSAAMINEN	• omaa alansa työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan kielitaidon • kykenee monikulttuuriseen yhteistyöhön • osaa ottaa työssään huomioon alansa kansainvälisyys-kehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia

Opintojakson suorittaminen kerryttää opiskelijan opintopisteitä. Työmäärällisesti yksi opintopiste vastaa noin 26,7 tuntia opiskelijan työtä.

Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointi perustuu opetussuunnitelmassa esitettyihin tavoitekuvauksiin. Tavoitteet kertovat, mitä osaamista opiskelijoilta edellytetään tutkinnon saavuttamiseksi. Osaamisen arviointi kertoo, kuinka hyvin asetut tavoitteet on saavutettu. Osaaminen tunnistetaan tieto-, taito- ja arvo-osaamisena, ja kokemuksellisen osaamisena. Kehittämishankkeessa arvioidaan yksilön ja hankeyhteisön oppimista, kehittämishankkeen prosessien etenemistä ja merkitystä sekä saavutettuja tuloksia.

Opintojaksot arvioidaan numeraalisesti asteikolla 0 – 5 tai hyväksytty/hylätty (H/0) -periaatteella. Arvioinnissa hyödynnetään alkuvaiheen ja valmistumisvaiheen opiskelijan osaamisen arviointiin kehitettyjä kriteereitä (ks. taulukko 2). Opintojakson arviointikriteerit on kerrottu opintojakson toteutussuunnitelmassa.

Taulukko 2. Osaamisen arviointikriteerit alkuvaiheen ja valmistumisvaiheen opiskelijalle.

	ALKUVAIHEEN OPISKELIJA	VALMISTUMISVAIHEEN OPISKELIJA
KIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa:	• Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. • Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. • Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. • Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti. • Edistää ryhmän toimintaa. • Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan.	• Käyttää asiantuntevasti ja laajaalaisesti ammattikäsitteitä sekä hallitsee kokonaisuuksia. • Kehittää toimintaympäristönsä työturvallisuutta. • Kehittää toimintatapoja vertailemalla, yhdistelemällä, ja valitsemalla tutkittua tietoa. • Toimia aloitteellisesti ja innovatiivisesti tavoitteiden mukaan. Toiminta pääsääntöisesti uutta luovaa, työelämää kehittävää ja selkeän ammatillista. • Valita, yhdistellä, ja kehittää toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja. • Toimia aloitteellisesti ja vastuullisesti asiakassuhteissa sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen kokonaisuuden kannalta.

		• Kehittää ja uudistaa monialaisen/-ammattillisen ryhmän toimintaa. • Soveltaa kriittisesti ammattieettisiä periaatteita monimutkaisissa ja ennakoimattomissa tilanteissa.
--	--	---

	ALKUVAIHEEN OPISKELIJA	VALMISTUMISVAIHEEN OPISKELIJA
HYVÄ arvosana 3 Opiskelija osaa:	• Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. • Soveltuu työturvallisuusohjeita toiminnassaan. • Perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla. • Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. • Soveltuu monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. • Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa. • Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. • Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.	• Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Huolehtia omasta ja työyhteisönsä työturvallisuudesta sekä havaitsee kehittämiskohteita. • Valita toimintatapoja tutkitun tiedon ja ohjeistuksen perusteella. • Toimia systemaattisesti ja kriittisesti tavoitteiden suunnassa monimutkaisissa tilanteissa. Toiminta usein joustavaa, järjestelmällistä, luovaa ja aktiivista. • Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintaansa. • Priorisoida ja ylläpitää asiakkuuksia/asiakassuhteita. • Edistää ryhmän toimintaa. • Soveltaa kriittisesti ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan.

	ALKUVAIHEEN OPISKELIJA	VALMISTUMISVAIHEEN OPISKELIJA
TYYDYTTÄVÄ arvosana 1 Opiskelija osaa:	• Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. • Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaisista/ kokeilevaa/ hapuilevaa/ omalähtöistä • Noudattaa sääntöjä ja ohjeita sekä perustella toimintaansa annetuilla ohjeilla. • Toimia ohjattuna asianmukaisesti. • Käyttää opittuja tekniikoita ja malleja.	• Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. • Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti. • Perustella ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla sekä tutkitun tiedon avulla. • Toimia ammatillisesti ja vastuullisesti ennakoimattomissa asiakas- ja ongelmatilanteissa. • Toimia itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. • Soveltaa monipuolisesti opittuja

	• Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon. • Toimia ryhmän jäsenenä. • Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.	tekniikoita ja malleja. • Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti sekä ymmärtää asiakastarpeita. • Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. • Toimia ja perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.
--	---	---

YHTEISET KOMPETENSSIT(Arene)	• Arvioidaan integroidusti kunkin opintojakson arvioinnin yhteydessä.	• Arvioidaan integroidusti kunkin opintojakson arvioinnin yhteydessä.
NQF, Taso 6, AMK- tutkinto, kansallinen tutkintojen viitekehys	• Viitekehyksessä kuvataan valmistuvan opiskelijan osaaminen mikä otetaan huomioon arvioitaessa alkuvaiheen opiskelijoita.	• Hallitsee laaja-alaiset ja edistyneet oman alansa tiedot, joihin liittyy teorioiden, keskeisten käsitteiden, menetelmien ja periaatteiden kriittinen ymmärtäminen ja arvioiminen. Ymmärtää ammatillisten tehtäväalueiden ja/tai tieteenalojen kattavuuden ja rajat. Hallitsee edistyneet taidot, jotka osoittavat asioiden hallintaa, kykyä soveltaa ja kykyä luoviin ratkaisuihin, joita vaaditaan erikoistuneella ammatti-, tieteen- tai taiteen alalla monimutkaisten tai ennakoimattomien ongelmien ratkaisemiseksi. • Kykenee johtamaan monimutkaisia ammatillisia toimia tai hankkeita tai kykenee työskentelemään itsenäisesti alan asiantuntijatehtävissä. Kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa toimintaympäristöissä. Perusedellytykset toimia alan itsenäisenä yrittäjänä. Kykenee vastaamaan oman osaamisensa arvioinnin ja kehittämisen lisäksi yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kehityksestä. • Valmius jatkuvaan oppimiseen. Osaa viestiä riittävästi suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle. Kykenee itsenäiseen kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen toisella kotimaisella ja vähintään

Koulutusohjelman laadun arviointi ja kehittäminen

Laurean toiminnan laatua seurataan ja kehitetään laatujärjestelmän avulla (kuvio 1.) Laatujärjestelmän tavoitteena on mm. varmistaa kattavasti Laurean koulutuksen ja muun toiminnan laatua ja tuottaa systemaattisesti laatuun liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseksi sekä edistää riittämättömän laadun tunnistamista.



Kuvio 1. Laurean laatujärjestelmä

Laurean perustoiminnan tueksi on kuvattu prosessit. Ydinprosessi on kehittämispohjaisen oppimisen prosessi, jonka toteuttamista tukevat koulutusprosessi, strategia- ja johtamisprosessi sekä henkilöstöjohtamisprosessi. Toiminnan seurannan ja arvioinnin välineenä toimii strategian toteuttamissuunnitelma, jossa on määritetty toiminnan kannalta kriittiset menestystekijät ja niiden mittarit. Koulutusohjelman laadunvarmistuksen osalta keskeisiä mittareita ovat esim. opintojen eteneminen, oppiminen tutkimus- ja kehitystyössä, koulutuksesta eroaminen, koulutuksen läpäisy ja valmistuvien opiskelijoiden osaamisen kehittyminen. Mittareiden mukaisia tuloksia tarkastellaan vuosittain ja niiden pohjalta määritellään toiminnan kehittämiseksi tarkoituksenmukaiset kehittämistoimenpiteet. Kriittisten menestystekijöiden mittereihin liittyvän tulostiedon lisäksi Laureassa kerätään muuta palaute- ja arviointitietoa koulutusohjelman laadun kehittämiseksi. Koulutusohjelmakohtaisen opetussuunnitelman arviointi tehdään vuosittain. Arviointiin osallistuvat henkilöstön lisäksi opiskelija- ja työelämäedustajat. Opiskelijoiden keskeisin toiminnan arvioinnin ja kehittämisen väylä on opiskelijapalautejärjestelmä. Opiskelijapalautejärjestelmään sisältyvät koulutuksen laatua, opiskelijan ammatillista kasvua ja opiskelijahyvinvointia mittaavat palautekyselyt sekä välittömät palautteet. Palautetiedon kerääminen, sen systemaattinen käsittely opiskelijoiden ja henkilöstön kesken sekä tiedon monipuolinen hyödyntäminen mahdollistavat koulutuksen jatkuvan laadun kehittämisen. Opiskelijat ovat aktiivisesti mukana erilaisissa kehittämisryhmissä niin Laurea- kuin paikallisyksikkötasolla. Opiskelijakunta LAUREAMKOn edustajat ja johdon neuvottelutapaamisia järjestetään säännöllisesti. Tapaamisten

tavoitteena on opiskelijoiden näkemysten huomioiminen toiminnan kehittämisessä. Neuvottelutapaamisia käydään LAUREA- ja paikallisyksikkötasoisesti. Opiskelijajäsenet osallistuvat myös Laurean sisäisiin auditointeihin, joita toteutetaan kerran lukuvuodessa. Sisäisten auditointien kautta opiskelijat vaikuttavat koulutuksen ja muun toiminnan laadun kehittämiseen.

Laurean opetussuunnitelma osana eurooppalaista korkeakoulualuetta

Opetussuunnitelmien uudistamisen suomalaisissa korkeakouluissa on tehnyt ajankohtaiseksi eurooppalaisen korkeakoulutusalueen muodostuminen, nk. Bolognan prosessi. EU:n koulutukseen liittyvät strategiset tavoitteet ohjaavat myös suomalaista koulutusta. Bolognan prosessissa on mukana 46 maata, muitakin kuin EU-maita. Sen tavoitteena on luoda Euroopasta yhtenäinen, yhteensopiva ja houkutteleva korkeakoulutusalue vuoteen 2010 mennessä.

Kansainvälisesti ymmärrettävien ja yhdenmukaisten tutkintorakenteiden edistämiseksi on luotu kahden syklin malliin perustuva tutkintorakenne, joka muodostuu ensimmäisen syklin Bachelor-tason tutkinnosta ja toisen syklin Master-tason tutkinnosta. Suomessa on muutettu tutkintorakenne vastaamaan eurooppalaista tavoitetta.

Ammattikorkeakouluissa kahden syklin tutkinnot toteutuvat siten, että ensimmäisen syklin tutkinnon, ammattikorkeakoulututkinnon, jälkeen on mahdollisuus suorittaa ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaan koulutukseen pääsyn edellytyksenä on ensimmäisen syklin tutkinnon lisäksi kolmen vuoden työkokemus. Tavoitteena pitkällä aikavälillä on, että n. 20 % perustutkinnon suorittaneista suorittaisi ylemmän amk-tutkinnon.

Suomessa ammattikorkeakouluissa on opintojen mitoituksessa otettu käyttöön ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System)-järjestelmän mukaiset opintopisteet vuonna 2005. ECTS – järjestelmässä yksi lukuvuosi tuottaa 60 pistettä. Eurooppalainen opintosuoritusten ja arvosanojen siirto- ja kertymisjärjestelmä on opiskelijakeskeinen järjestelmä. Siinä on lähtökohtana opiskelijan työmäärä, joka tarvitaan koulutusohjelman tavoitteiden saavuttamiseen.

Opetussuunnitelmissa kuvataan oppimistulokset ja osaaminen. Kansainvälisen **liikkuvuuden edistämisen** näkökulmasta opetussuunnitelmien tulee olla kansainvälisesti ymmärrettäviä. Koulutuksen rakenteiden ja osaamistavoitteiden määrittelyn yhtenäistämisen tavoitteena on parantaa liikkuvuuden edellytyksiä opintojen aikana korkeakoulujen sisällä ja välillä, mutta myös opintojen jälkeen työelämässä. Eri maissa suoritettujen tutkintojen tunnustamisen ja vertailtavuuden kannalta on tärkeää, että koulutuksen tavoitteet sidotaan konkreettisiin työelämäperustaisiin osaamisvaatimuksiin ja –kuvauksiin.

Laurean osaamis pohjaisessa opetussuunnitelmassa on huomioitu eurooppalaisen viitekehyksen vaatimukset. Opintojen mitoituksena ovat opintopisteet ja opintojaksot ovat laajoja kokonaisuuksia. Osaaminen on kuvattu opiskelijan oppimistuloksina. Tällä hetkellä voimavarat kohdennetaan siihen, että opetussuunnitelman toteutuksia kehitetään entistä korkealaatuisemmiksi tuotettaessa uutta osaamista ja uusia innovaatioita Laurean toimintaympäristöön.

Lähteet:

Bolognan prosessi

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

Globaalit haasteet ja kestävä kehitys opetussuunnitelmissa

Korkeakoulujen toiminnan on perustuttava vastuullisuuteen, kestäväan kehitykseen sekä erilaisuuden ymmärtämiseen ja arvostamiseen korkeakouluyhteisössä. Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategian (OPM 2009, 51) toimenpidesuosituksena on, että korkeakoulut lisäävät kansalliseen ja kansainväliseen verkostoitumiseen pohjautuvaa koulutus- ja tutkimus - yhteistyötä YK:n kestäväan kehitystä edistävän koulutuksen vuosikymmenen 2005–2014 tavoitteiden toteuttamiseksi. Laurean opetussuunnitelmia kehitetään korkeakoulujen kansainvälistämisstrategian 2009 – 2015 mukaisesti. Laurean arvoista yhteisöllisyys ja sosiaalinen vastuullisuus edustavat selkeimmin näitä näkökulmia. Lisäksi ammattikorkeakoulututkintojen yleisten kompetenssien eettinen osaaminen tarkoittaa myös kykyä soveltaa kestäväan kehityksen periaatteita omassa työssä. Toiminta globalisoituvassa maailmassa edellyttää korkeakouluilta omien toimintaperiaatteidensa eettisyyden kriittistä tarkastelua.

Tavoitteena on, että kaikkien suomenkielisten koulutusohjelmien opetussuunnitelmissa on vähintään 30 op vieraskielisiä opintoja. Tavoitetta kohti edetään asteittain paikallisyksiköissä. Joissain koulutusohjelmissa tavoitteeseen on jo päästy. Tavoitteena on myös tuottaa osaamista, joka mahdollistaa osallistumista globaalien ongelmien ratkaisemiseen sekä oman toiminnan rakentamista eettisesti kestäväälle pohjalle.

Koulutusohjelman toimintaympäristö

Suomalaisten koulutus ja osaaminen luovat hyvät edellytykset palvelujen kehittämislle, palveluinnovaatioille ja kansainvälisten palvelukonseptien kehittämislle. Suomen mahdollisuutena on hyödyntää pienen ja teknologisesti kehittyneen maan joustavuutta. Palvelujen kansainvälistyminen on merkittävää ja haasteellista. Palvelukeskeinen toimintatapa ilmenee perinteisten palvelualojen, kuten kaupan ja matkailun lisäksi esimerkiksi uusissa digitaalisissa palveluissa, tietämyspohjaisissa yrityspalveluissa sekä julkisissa hyvinvointi- ja hallintopalveluissa. Palvelujen tutkimus ja innovointi edellyttävätkin toimivaa tieteidenvälistä ja monialaista yhteistyötä. Palvelualan toimintaympäristön kuvauksessa tarkastellaan palveluosaamisen merkitystä, haasteita ja tulevaisuutta. Toimintaympäristökuvauksen tueksi on tarkasteltu keskeisiä alan kehitystä kuvaavia lähteitä, mm. Menestyvä metropoli, Tulevaisuusluotain, Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia. Tulevaisuuden haasteita toimintaympäristössä on tarkasteltu työelämä- ja opiskelijaedustajien kanssa. Tärkeänä viitekehystenä on ollut myös palveluliiketoiminnan ylempi amk-tutkinto ja sen toimintaympäristön tarpeet.

Palvelujen kasvava osuus korostaa palvelujen kehittämisen ja innovoinnin merkitystä. Palveluinnovaatiot ovat tulevaisuudessa elintärkeitä Suomen menestymislle: ne lisäävät talouden tehokkuutta, tuovat kustannussäästöjä, synnyttävät uusia toimintoja ja avaavat uusia vientimahdollisuuksia. Innovaatiot kattavat niin teknologiset kuin palvelu- ja sosiaaliset innovaatiot. Innovaatioiden kehittämislssä käytettävät visuaaliset palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat kuluttajakäyttäjien piilevienkin tarpeiden oivaltamisen sekä luovuuden herättelyn uudella, innostavalla tavalla.

Suomalaisen kuluttajan toimintaympäristön muutokseen vaikuttavat kansainvälistyminen, tietoyhteiskuntakehitys, taloudelliset riskit, turvallisuus- ja ympäristö- sekä eettiset kysymykset.

Ikääntymisen ja monikulttuurisuuden seurauksena kulutusrakenne muuttuu ja hyödykkeet monimutkaistuvat. Käyttäjätarpeiden osalta on tärkeää ymmärtää kuluttajaa aktiivisena toimijana. Tämä luo paineita erityisesti palveluiden saatavuudelle ja kuluttajien hyvinvoinnin varmistamislle. Palvelutoimintaan vaikuttaa hyvinvointipalvelujen kysynnän voimakas kasvu. Nykyisin palvelukuluttaminen koetaan kaikkien oikeudeksi, joten palveluilta vaaditaan esteettömyyttä.

Kansainvälistyvällä palvelualalla toimimisen edellytyksenä on vuorovaikutus- ja monikulttuurinen osaaminen, joka ilmenee esimerkiksi kulttuurien, uskontojen ja kielten arvostuksena. Kansainvälisenä, jo lähes arkipäiväisenä, toimintaympäristönä on läheinen Baltian alue sekä Pohjoismaat. Suomelle keskeinen toimijakumppani on Venäjä. Kansainväliset projektit lisäävät globaalien toimittajayhteyksien vahvistumista. Alan toiminnassa on pystyttävä vastaamaan nopeasti monikulttuurisuuden lisääntymislseen yritysten ja toiminnan kansainvälistyessä.

Kuluttajien hyvinvointi edellyttää toimivia markkinoita. Niillä voidaan varmistaa kuluttajien turvallisuus ja valinnanvapaus sekä tuotteiden ja palveluiden esteetön saatavuus, laatu ja kohtuuhintaisuus. Kuluttajilla itsellään on vastuullinen rooli oman hyvinvointinsa turvaajina. Teknologinen kehitys muuttaa merkittävästi yhteiskuntaa, sen toimintatapoja ja prosesseja. Vaikka tieto- ja viestintätekniikalla on suuri mahdollisuus helpottaa kuluttajien arkea, monella voi olla vaikeuksia sopeutua yhä teknistyvämpään toimintaympäristöön. Teknologinen kehitys ja digitalisointi luovat uudenlaisia mahdollisuuksia palvelusektorille samalla, kun sosiaalisesta mediasta on tullut luonteva osa kuluttajan arkea. Menestyminen palveluliiketoiminnassa edellyttää käyttäjälähtöisiä palveluja. Myös elinkeinonharjoittajien vastuullisuuden sekä riittävän tiedotus- ja valistustoiminnan merkitys korostuvat.

Ihmiset ilmaisevat itseään ja ottavat kantaa kuluttamisen kautta. Ostamalla tai ostamatta jättämisellä ilmaistaan huolta esimerkiksi ympäristön tilasta. Kuluttajat eivät enää vain kuluta tuotteita ja palveluja, vaan he vaikuttavat siihen, miten niitä kehitetään ja tuotetaan. Yrityksillä onkin entistä paremmat mahdollisuudet kuunnella kuluttajia ja ottaa heidät kumppaneiksi jo tuotekehitysvaiheessa. Hyvinvoinnin olennainen osa on ihmisen mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä.

Kuluttajat haluavat tehdä valintoja terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien seikkojen ohella muun muassa eettisiin perustein. Monet käyttäjät ovat myös kiinnostuneita elintarvikkeiden alkuperästä ja tuotanto-olosuhteista. Terveysvaikutteisten ja hyvinvointia edistävien elintarvikkeiden markkinat kasvavat, joten kuluttajien tiedon tarve kasvaa.

Tulevaisuudessa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) osaamistarpeisiin vaikuttavat erityisesti toimialan kansainvälistyminen, väestön ikääntyminen, alan teknologisoituminen, ravitsemushaasteet ja kustannussäästöpainheet. Marata-ala kansainvälistyy alan ulkomaisten yritysten toimiessa ja kilpaillen entistä laajemmin Suomen markkinoilla ja vastaavasti suomalaisten alan yritysten kansainvälistyessä ulkomaan markkinoille. Osaamisen painopiste muodostuu palveluliiketoimintaosaamisen soveltamisesta kuluttaja- ja elintarvikkepalveluissa osana matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa. Palveluliiketoiminta perustuu samanaikaisesti sekä teolliseen palveluliiketoimintaan että palvelujen tuotteistamiseen. Palveluliiketoiminta on luonteeltaan monimuotoista. Tästä johtuen tarvitaan eri tieteenalojen tuntemusta.

Toimintaympäristöanalyysi osoittaa palvelullistamisen ja palvelujen merkityksen kasvua, silti kehitystarpeita on runsaasti. Suomessa tarvitaan lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan osaamista, tutkimusta, kehittämistä ja innovaatioita. Tulevaisuudessa monipuolisille ja kokonaisvaltaisille palveluille tulee olemaan suurta kysyntää. Lähes kaikki palvelualat lähentyvät toisiaan lähitulevaisuudessa, joten niiden rajapinnat muodostuvat hedelmällisiksi erityisesti kuluttajalähtöisten palveluinnovaatioiden näkökulmasta. Rajapinnoilla syntyvien innovaatioiden konseptointi ja tuotteistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vientimahdollisuuksia.

Asiantuntijuus

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman toimintaympäristö asettuu matkailu-, ravitsemis- ja talousalan sekä elintarviketoimialan rajapinnalle. Koulutusohjelma linkittyy kuluttaja- ja elintarvikkepalveluihin. Alan asiantuntijoiden työtapaa voidaan kuvata asteittainen etenevänä, progressiivisena ongelmanratkaisuprosessina. Asiantuntija määrittelee jatkuvasti uudelleen tehtäviään ja toimintaansa. Asiantuntija ei rutinoidu ratkaistuaan ongelman, vaan pyrkii määrittelemään uuden ongelmanasettelun entistä korkeammalla tasolla. Oman kompetenssinsa ylärajoilla toimiessaan asiantuntija oppii jatkuvasti uutta ja kasvattaa omaa asiantuntijuuttaan. Asiantuntijuuden määritteleminen prosessina tuottaa jatkuvasti kehittyvää tietotaitoa, joten siitä tulee yksilöiden lisäksi tiimien ja työryhmien ja työyhteisöjen ominaisuus. Progressiivinen ongelmaratkaisuprosessi on samalla jatkuvan oppimisen prosessi, sillä asiantuntijuuden keskeinen elementti on oppiminen. Asiantuntijuus on jatkuvaa itsereflektiota ja oppimista eri tilanteissa. (Eteläpelto & Tynjälä 2005.) LbD-malli tukee palveluliiketoiminnan asiantuntijuuden kehittämisprosessia.

Laurean tahtotilana on olla vuonna 2015 kansainvälisesti tunnustettu tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu. Leppävaaran Laurea on profiloitunut toteuttamaan tahtotilaa suuntaamalla osaamistaan palvelujen uudistamiseen palvelumuotoilun keinoin. Leppävaaran Laurean profiili - Laurea SID - tulee englanninkielisestä Service Innovation and Design nimikkeestä (jäljempänä SID). SID tarkoittaa palvelujen käyttäjälähtöistä innovointia, kehittämistä ja suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia ja muita tavoitteita. SID on poikkitieteellinen, käytännönläheinen ja soveltava lähestymistapa, joka yhdistää muun muassa liiketoiminta-, design- ja ICT-osaamisen. SID-osaaminen on muutosprosessien systemaattista läpiviemistä, uusien mallien implementointia ja uudenlaisen liiketoiminnan luomista. Leppävaara SID:n painoaloja ovat laajasti palveluliiketoiminta, turvallisuus ja yhteiskuntavastuu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opetussuunnitelmassa SID näkyy elintarvike- ja kuluttajapalvelujen alueella käyttäjälähtöisenä toimintamallina.

Laurea SID Leppävaara on vahva tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan (TKI) keskittymä. Leppävaaran kampuksen laaja TKI -hankekokonaisuus luo kehittämispohjaisen oppimisen yhdistävälle toimintamallille Learning by Developing (LbD) oppimisalustan. Kampus on osallisena monissa osaajaryhmittymissä; osaamiskeskustyksissä, strategisten huipputaustakeskittymien ja yksittäisten organisaatioiden toiminnassa. Hankkeet luovat opiskelijalle haastavan ja aidon oppimisen tavoitteen sekä tuottavat tutkimus- ja kehittämisosaamista. Luonnollisen jatkeen tutkimus- ja kehittämistoiminnalle tarjoaa kampuksen yhteydessä toimiva Spinno Enterprise Center, joka tukee opiskelija- ja kasvuyrittäjyyden syntymistä.

Metropolialueen toimijana Laurea SID Leppävaara suuntautuu yhä vahvemmin kansainväliseen yhteistyöhön. Kampus tarjoaa englanninkielisiä koulutusohjelmia. Lisäksi jokainen suomenkielinen koulutusohjelma sisältää englanninkielisen lukukauden. Laurea SID Leppävaara on monikulttuurinen työ- ja opiskeluyhteisö. Kaikilla Laurea SID Leppävaaran korkeakouluyhteisön jäsenillä on mahdollisuus toimia kansainvälisissä verkostoissa erilaisissa

asiantuntijarooleissa. Kansainväliset t & k-hankkeet laajentavat toimintaympäristöä ja rikastuttavat osaamista. Hanketoiminta avaa kansainväliset arvoverkostot, huippuinnovatiiviset alueet ja niiden välillä tapahtuvan osaamisen siirron oppimisalustaksi sekä luo tunnustettua ja tuloksellista TKI-toimintaa.

Osaamisalueet

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa keskiössä on palveluosaaminen. Palveluosaaminen kytkeytyy elintarvike- ja kuluttajapalveluihin. Kuluttajapalveluissa keskeistä on käyttäjätuntemus, -kuluttajatalous ja -viestintä sekä kuluttajien hyvinvoinnin mahdollistaminen. Elintarvikepalveluissa osaaminen painottuu tuotetuntemukseen, tuoteturvallisuuteen sekä elintarvikkeiden ja hyvinvoinnin yhteyteen. Palvelujohtamisosaaminen on monimuotoista. Keskeistä palvelualalla toimimisessa ovat vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen restonomi osaa kohdata asiakkaan laadukkaasti palvelutilanteen edellyttämällä tavalla. Osaamisessa painottuu kehittämisosaaminen, joka kohdentuu palvelujen, palveluliiketoiminnan ja palveluprosessien kehittämiseen.

Innovointi ja muotoilu ovat paitsi menetelmiä ja keinoja kehittää palveluja, myös toimintaa ohjaava ajattelutapa ja toimintamalli. Kuluttajalla on aktiivinen rooli palvelutuotannossa osallisena sosiaalisessa verkostossa. Muotoiluosaaminen tuottaa tietoa kuluttajien ja käyttäjien tarpeista visuaalisesti ja uusia menetelmiä hyödyntäen. Tätä osaamista on mahdollista käyttää hyväksi markkinatutkimuksissa, konseptien kehittämisessä ja arvioimisessa, suunnittelussa, tuotteistamisessa sekä kommunikaation kehittämisessä. Palvelujohtamisosaamista tukevat johtamis-, ympäristö- ja liiketoimintaosaaminen sekä tutkimus-, kehittämis- ja teknologiaosaaminen. Palveluosaajan tulee kyetä soveltamaan näitä osaamisen alueita muuttuvassa, monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Liiketalousosaaminen on ”johdon kykyä asemoida yrityksen liiketoiminta toimintaympäristöön proaktiivisesti.” Se on myös kykyä kehittää tässä toimintaympäristössä kilpailuetua tuottava yrityksen johtamis- ja ansaintamalli yrityksen omien strategisten menestystekijöiden varaan. Osaaminen edellyttää taitoa rakentaa ja johtaa verkostoja ja prosesseja yhteistyökumppaneiden kanssa. Liiketoimintaosaaminen käsittää kaiken sen tiedon ja osaamisen, jota menestyksellä liiketoiminta edellyttää.

Vastuullisen liiketoiminnan kolme pilaria ovat talous, ympäristö ja ihmiset. Talouden osalta tärkeitä on omistajien tuotto-odotuksiin vastaaminen sekä hyvä taloudellinen suorituskyky. Ympäristön osalta pyrkimyksenä on turvata luonnonvarojen kestävää käyttöä sekä ympäristön suojelua. Ihmisten osalta korostuvat puolestaan avoimuus ja hyvien toimintatapojen noudattaminen.

Yrittäjyys on sisäistä yrittäjyyttä, joka on aktiivisuutta, aloitekykyä, ideointia ja oman toiminnan johtamista. Verkosto-osaajat toimivat siltana, ja tällöin yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot korostuvat. Huomio kiinnittyy monikulttuurisen väestön tarpeisiin sekä yhteistyöhön, kuten huipputason koulutuksen ja osaamisen vahvistamiseen. Osaamisalueisiin kuuluu myös hallita immateriaalioikeudellisia kysymyksiä.

Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio-osaamisen kentässä luovuus ja innovaatio ovat keskeisiä menestystekijöitä markkinoinnissa, liiketoimintaosaamisessa sekä yrittäjyydessä. Uudistumisen edellytyksenä on, että kuluttajat ja asukkaat otetaan mukaan tuotekehitykseen. Yhteistyön kehittäminen painottuu esimerkiksi innovaatio- ja kehittämisympäristöjen verkostoissa. Julkinen sektori on uudistumassa sekä julkiset palvelumarkkinat avautumassa ja julkisia hankintoja voidaan kohdentaa enemmän innovaatioihin. Luovuus ja innovatiivisuus näkyvät uusina palveluideoina, tuotanto- ja markkinointiprosessien uudistamisena ja asiakaskähtöisenä tuotteistamisena.

Teknologiaosaaminen linkittyy muihin palvelualan osaamisalueisiin. Erityispiirteinä korostuvat tieto- ja viestintä-, bio-, materiaali, nano- ja ympäristöteknologia. Palvelualan osaaja kykenee soveltamaan teknologiaosaamista palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen.

Monikulttuurisuuden hallinta merkitsee suvaitsevaisuutta. Asiantuntijan kielitaidon on oltava sellaista, että hän kykenee aktiiviseen vuorovaikutukseen, kulttuurien, uskontojen ja kielten arvostamiseen ja osaamiseen. Myös kirjallisen kielitaidon merkitys kasvaa. Englannin ohella muiden vieraiden kielten hallinta on tärkeitä. Monikulttuurisuustaidoissa keskiössä on aktiivinen kansainvälisyys, kielitaito, eri kulttuurien tunteminen ja suvaitseminen, joka ilmenee sekä tietona että hyväksymisenä.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelijalle on tärkeitä kyetä ennakoimaan ja ymmärtämään toimintaympäristössä, ihmisten elämässä ja koulutuksessa tapahtuvia muutoksia. Tärkeitä on niin

ikään kyky kehittää tuote- ja palvelukonsepteja, jolloin pitää ymmärtää myös kuluttajien ja käyttäjien piileviä tarpeita. Omat vaatimuksensa asettavat digitaalinen ja virtuaalinen toimintaympäristö. Ihmisten johtamisosaaminen korostuu monikulttuurisessa työympäristössä.

Ammatillinen kasvu ja vuositeemat

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa opiskelijan osaamista kehitetään neljän vuositeeman puitteissa. Nämä ovat *ammattillisen kasvun käynnistyminen, ammatillisen osaamisen muodostuminen, ammatillisen osaamisen syventyminen ja palveluliiketoiminnan kehittämisosaamisen omaksuminen*. Kutakin vuositeemaa luonnehditaan seuraavassa yleisen, opiskelun, opetuksen ja oppimistuloksen näkökulmasta.

Ammatillisen kasvun käynnistyminen

- * Kyseessä on opiskeluun orientoitumisen ja motivoitumisen sekä palveluliiketoiminnan tehtäväalueeseen tutustumisen vaihe.
- * Opiskelun tavoitteet selkiytyvät ja ammatti-identiteettikysymykset nousevat pohdittaviksi.
- * Opetuksen keskiössä ovat kehittämis pohjainen oppiminen sekä palvelualaan sen tehtäviin ja ammatteihin tutustuminen.
- * Opinnot tuottavat osaamista ja opintopisteitä.

Ammatillisen osaamisen muodostuminen

- * Kyseessä on kehittämis pohjaisen oppimisen kokeiluvaihe palveluliiketoiminnan erilaisissa toimintaympäristöissä ja tehtävissä.
- * Opiskelussa on mahdollista rakentaa ammatillista identiteettiä kokeilemalla ja pohtimalla palvelualan tarjoamia uravaihtoehtoja.
- * Opetuksessa on keskeistä kehittämis pohjaisen oppimisen yhdistäminen erilaisiin palveluliiketoiminnan ammatillisiin tehtäviin.
- * Palveluliiketoiminnasta saadut kokemukset vahvistavat ammatillisen identiteetin muodostumista ja edistävät opintojen etenemistä.

Ammatillisen osaamisen syventyminen

- * Kyseessä on palveluliiketoiminnan asiantuntijuusalueen selkiytymisvaihe.
- * Asiantuntijuusalue selkiytyy ja ydinosaaminen syvenee opiskelu- ja harjoittelukokemusten jäsentymisen avulla.
- * Opetuksessa on keskeistä kehittämisosaamisen syventäminen ja sen soveltaminen palveluliiketoiminnan kehittämisessä.
- * Opinnot tuottavat ja vahvistavat työelämän kehittämisosaamista sekä kartuttavat opintopisteitä.

Työelämän kehittäminen ja uudistaminen

- * Kyseessä on kehittämis- ja innovaatio-osaamisen vakiintumisvaihe ongelmien ratkaisussa.
- * Opiskelu valmentaa innovatiiviseen ja kehittävään toimintatapaan sekä alan itsenäisenä yrittäjänä toimimiseen.
- * Opetus tukee itsenäisyyteen ja luovuuteen sekä elinikäiseen oppimiseen muuttuvissa palveluliiketoiminnan yhteistyöverkostoissa.
- * Opinnot tuottavat innovatiivisia kehittämisosaajia palveluliiketoiminnan asiantuntijatehtäviin opiskeluaajan puitteissa.

Koulutusohjelman kuvaus

Alempaan ammattikorkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin kuuluu perus- ja ammattiopintoja, vapaasti valittavia opintoja, ammattitaitoa edistävää harjoittelua sekä opinnäytetyö. Tutkinnon kokonaislaajuus on 210 opintopistettä. Koulutusohjelmaan liittyvä opintojakso tarjonta sisältää 30 opintopistettä perusopintoja, 105 opintopistettä ammattiopintoja, 30 opintopistettä vapaasti valittavia opintoja, 30 opintopistettä ammattitaitoa edistävää harjoittelua sekä 15 opintopisteen laajuisen opinnäytetyön. Perusopintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle laaja-alainen yleiskuva asianomaisen tehtäväalueen asemasta ja merkityksestä yhteiskunnassa, työelämässä ja kansainvälisesti, perehdyttää opiskelija asianomaisen tehtäväalueen yleisiin teoreettisiin perusteisiin ja viestintään sekä antaa hänelle 8 §:ssä tarkoitettu kielitaito.

Ammattiopintojen tavoitteena on perehdyttää opiskelija asianomaisen ammatillisen tehtäväalueen keskeisiin ongelmakokonaisuuksiin ja sovellutuksiin sekä niiden tieteellisiin tai taiteellisiin perusteisiin siten, että opiskelija valmistuttuaan kykenee itsenäisesti työskentelemään tehtäväalueen asiantuntijatehtävissä ja yrittäjänä sekä osallistumaan työyhteisön kehittämiseen.

Harjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija ohjatusti erityisesti ammattiopintojen kannalta keskeisiin käytännön työtehtäviin sekä tietojen ja taitojen soveltamiseen työelämässä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä.

Edellä oleva koulutusohjelman rakennekuvaus perustuu Valtioneuvoston asetukseen ammattikorkeakouluista 2005/423.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma 210 op								
Vuosi1		Vuosi2		Vuosi3		Vuosi4		
syksy	kevät	syksy	kevät	syksy	kevät	syksy		
Palveluprojekti 10 op	Näkökulmia palvelualaan 10 op	Johtaminen työyhteisössä 10 op	Palveluyrityksen suorituskyvyn johtaminen 10 op	Palvelumuotoilulla innovaatioihin 10 op	harjoittelu 15 op	harjoittelu 15 op		
Palveluyrityksen toiminta muuttuvassa toimintaympäristössä 10 op	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu 10 op	Organisational Communication 10 ECTS	Palveluyrittäjyys 10 op	Palvelujen tutkiva kehittäminen 10 op			vapaasti valittavat opinnot 5 op	Opinnäytetyö 15 op
Intercultural approach to Service Field 5 op	Service kommunikation 5 op	Corporate Social Responsibility 5 op	vapaasti valittavat opinnot 5 op	Current issues and future trends 5 ECTS			vapaasti valittavat opinnot 5 op	
Wellness in Service Sector 5 op	vapaasti valittavat opinnot 5 op	Asiakassuhteiden johtaminen 5 ECTS	Ympäristövastuullisuus palvelualalla 5 op	vapaasti valittavat opinnot 5 op			vapaasti valittavat opinnot 5 op	
Perusopinnot			Vieraskieliset opinnot					
Ammattiopinnot (pl vieraskielinen)			Vapaasti valittavat opinnot					
Harjoittelut			Opinnäytetyö					

Opetussuunnitelman rakenne

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusta tarjotaan Laurea SID Leppävaarassa. Osaamista voi syventää kuluttaja- ja elintarvikepalvelun asiantuntijuudessa.

Opintojen alkuvaiheessa palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelija hankkii valmiuksia LbD-mallin mukaiseen opiskeluun. Opintojen alkuun sijoituvissa perusopinnoissa opiskelija tutustuu omaan alaan ja toimintaympäristöön, alan keskeisiin toimintatapoihin sekä Laurean oppimisympäristöihin. Tämän lisäksi ammatillisen kasvun käynnistymisen teemassa opiskelija hankkii valmiuksia toimia korkeakoulumaisesti ja vastuullisesti osana tiimejä ja verkostoja. Opiskelija käynnistää tutkimuksellisen ajattelun ja toiminnan tutkivan ja kehittävän työotteen muodossa ja oppii kantamaan vastuun omista ratkaisuistaan. Perusopinnoissa opiskelija omaksuu keskeiset tietotekniset toimintavalmiudet, joita hän kehittää opintojen edetessä. Opiskelija oppii suullisen ja kirjallisen viestinnän perusvalmiudet sekä suomeksi että ruotsiksi. Opiskelijan ammatillinen kasvu käynnistyy henkilökohtaisen asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman avulla. Opiskelija rakentaa oman yksilöllisen osaamisen valitsemalla vapaasti valittavia opintoja joko omasta tai muista koulutusohjelmista.

Ammattiopinnoissa opiskelija kehittyy vastuullisen liiketoiminnan, johtamisen, kehittämisen ja innovaation sekä palvelumuotoilun osaajana. Liiketoimintaosaamisessa opiskelija oppii ottamaan liiketaloudelliset tekijät huomioon osana palveluliiketoimintaa. Johtamisosaamisessa opiskelija vahvistaa johtamis-, verkosto- ja viestintäosaamista osana palveluliiketoimintaosaamista sekä suomen että englannin kielellä. Ammatillisen osaamisen muodostumisen teemassa opiskelija syventää osaamista oman ydinosaamisen suuntaisesti. Opiskelija hankkii valmiuksia toimia palveluliiketoiminnan asiantuntijatehtävissä valitsemansa asiantuntijuusalueen näkökulmasta joko kuluttaja- tai elintarvikepalveluympäristössä.

Harjoittelut linkittyvät tiiviisti ammatillisen osaamisen syventymisen ja palveluliiketoiminnan kehittämisosaamisen omaksumisen teemaan ja niissä hankittavaan osaamiseen. Tällöin opiskelija laajentaa ja syventää ammatillista osaamistaan toimien työelämässä kehittäjänä.

Palveluliiketoiminnan kehittämisosaamisen omaksumisen teema sijoittuu opintojen loppuvaiheeseen. Kehittämisosaaminen ilmenee vakiintuneena tutkivana ja kehittävänä työtapana. Opinnäytetyö sijoittuu opintojen loppuvaiheeseen, jolloin opiskelija toteuttaa työelämälähtöisen tutkimuksellisen ja kehittävän tehtävän.

Oppimista tukevat erilaiset oppimisympäristöt ja työpajat. Opiskelija kehittää omia oppimisvalmiuksiaan monialaisissa hankkeissa, joissa hän uudistaa työelämää ja sen käytänteitä. Opintojen aikana opiskelija oppii toimimaan verkostomaisesti Laurean ja muiden organisaatioiden kanssa vastuullisena toimijana.

Laadunvarmistus palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa.

Koulutusohjelman laadunvarmistus rakentuu eurooppalaisen korkeakouluviitekehyksen ja suomalaisen ammattikorkeakoululain säädännön perustalle. Käytännössä laadunvarmistus toteutuu osana Laurean laadunvarmistusjärjestelmää, joka on esitelty kuviossa 1.

European Qualification Framework määrittää ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneen opiskelijan tasovaatimukset. Sen mukaan opiskelijan tulee saavuttaa kuudennen (6) tason vaatimukset:

hallitsee laaja-alaiset ja edistyneet oman alansa tiedot, joihin liittyy teorioiden, keskeisten käsitteiden, menetelmien ja periaatteiden kriittinen ymmärtäminen ja arvioiminen

ymmärtää ammatillisten tehtäväalueiden ja/tai tieteenalojen kattavuuden ja rajat

hallitsee edistyneet taidot, jotka osoittavat asioiden hallintaa, kykyä soveltaa ja kykyä luoviin ratkaisuihin, joita vaaditaan erikoistuneella ammatti-, tieteen- tai taiteen alalla monimutkaisten tai ennakoimattomien ongelmien ratkaisemiseksi.

kykenee johtamaan monimutkaisia ammatillisia toimia tai hankkeita tai kykenee työskentelemään itsenäisesti alan asiantuntijatehtävissä

kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa toimintaympäristöissä

perusedellytykset toimia alan itsenäisenä yrittäjänä

kykenee vastaamaan oman osaamisensa arvioinnin ja kehittämisen lisäksi yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kehityksestä

valmius jatkuvaan oppimiseen

osaa viestiä riittävästi suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle

kykenee itsenäiseen kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen toisella kotimaisella ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä

Ammattikorkeakoululakia 2005/413 luo puitteet restonomitutkinnolle. Valtioneuvoston ammattikorkeakouluista antaman asetuksen nojalla alempaan ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen yleisenä tavoitteena on antaa opiskelijalle: laaja-alaiset käytännölliset perustiedot ja -taidot sekä niiden teoreettiset perusteet asianomaisen alan asiantuntijatehtävissä toimimista varten, edellytykset asianomaisen alan kehityksen seuraamiseen ja edistämiseen, valmiudet jatkuvaan koulutukseen, riittävä viestintä- ja kielitaito sekä asianomaisen alan kansainvälisen toiminnan edellyttämät valmiudet.

Koulutusohjelmassa laadunvarmistus tapahtuu opetussuunnitelmien arvioinnin ja kehittämisen sekä koulutusohjelman toteutuksessa opiskelijapalautejärjestelmän avulla. Koulutusohjelman opetussuunnitelmaa kehitetään vuosittain eri sidosryhmiltä saadun palautteen pohjalta. Opetussuunnitelmien kehitystyössä huomioidaan työelämän ja opiskelijaedustajien näkemykset. Opiskelijapalautejärjestelmä sisältää alku-, keski- ja päättövaiheen palautteiden lisäksi opintojen kuormittavuus- ja hyvinvointikyselyt. Jokaiselta opintojaksolta

kerättävän palautteen pohjalta opintojaksoja kehitetään systemaattisesti opettajatiimeissä. Opetussuunnitelmien vaatimustasot pohjautuvat kansainväliseen ja kansalliseen tutkintojen tasovaatimusten viitekehykseen. Näiden pohjalta on rakennettu opintojen arviointijärjestelmä opintojen alkuvaiheen ja opintojen loppuvaiheen näkökulmista. Arviointiperusteisiin nojautuva opintojaksojen arviointi tapahtuu itse-, vertais-, työelämä- ja opettaja-arvioinnein.

Koulutusohjelman laadunvarmistus



Kuvio1. Laurean laadunvarmistusjärjestelmä

		1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi	4. vuosi
OP	OPINNOT	60	60	60	30
A011	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN				
A0078	Palveluprojekti	10			
A0079	Palvelu yrityksen toiminta muuttuvassa toimintaympäristössä	10			
A0080	Intercultural Approach to Service Field	5			
A0086	Wellness in the Service Sector	5			
A0085	Näkökulmia palvelualaan	10			
A0083	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu	10			
01147	Alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset	0			
01148	Hygieniapassi	0			
A0081	Servicekommunikation	5			
A012	AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN				
A0091	Palvelu yrityksen suorituskyvyn johtaminen		10		
A0093	Asiakassuhteiden johtaminen		5		
A0088	Organisational communication		10		
A0087	Johtaminen työyhteisössä		10		
A0094	Palveluyrittäjyys		10		
A0095	Ympäristövastuullisuus palvelualalla		5		
A0153	Corporate Social Responsibility		5		
A013	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN				
A0096	Palvelujen tutkiva kehittäminen			10	
A0098	Current Issues and Future Trends			5	
01225	Palvelumuotoilulla innovaatioihin			10	
A0120	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen harjoittelu 1		15		
A014	TYÖELÄMÄN KEHITTÄMINEN JA UUDISTAMINEN				
A0121	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen harjoittelu 2			15	
00043	Opinnäytetyö			15	
047	LAUREAN YHTEISET OPINNOT				
00202	Englannin kielen osaamisen lähtötasotesti	0			
00203	Ruotsin kielen osaamisen lähtötasotesti	0			
00634	Ruotsin kielen suullinen taito	0			
00635	Ruotsin kielen kirjallinen taito	0			
00636	Suomen kielen kirjallinen taito	0			
00637	Suomen kielen suullinen taito	0			
125	VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT				
01260	Ruotsin kielen perusviestintä	5			
01261	Englannin kielen perusviestintä	5			
01283	Suomen kieli ja viestintä	5			
		60	60	60	30

A011 AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN, 60 op

Kuvaus:

* Kyseessä on opiskeluun orientoitumisen ja motivoitumisen sekä palveluliiketoiminnan tehtäväalueeseen tutustumisen vaihe

* Opinnot tuottavat osaamista ja opintopisteitä.

* Opiskelun tavoitteet selkiytyvät ja ammatti-identiteettikysymykset nousevat pohdittaviksi.

* Opetuksen keskiössä ovat kehittämispohjainen oppiminen sekä palvelualaan sen tehtäviin ja ammatteihin tutustuminen.

A0078 Palveluprojekti, 10 op

Opiskelija osaa:

* arvioida ja kehittää osaamistaan ja oppimistapojaan

* luoda oman asiantuntijuuden kehittämissuunnitelman

* hankkia ja käyttää perustellen tietoa sekä käyttää tietoteknisiä työvälineitä

* suunnitella, toteuttaa, markkinoida, dokumentoida ja arvioida palvelutapahtuman tietylle kohderyhmälle projektina

Opintojakson sisältö:

* ammatillisen kasvuprosessin käynnistyminen ja oman asiantuntijuuden kehittämissuunnitelma

* tiedonhaku ja tietotekniset työvälineet

* tutkivan ja kehittävän työotteen perusteet sekä tutkimuksellisen raportoinnin hyvät tavat

* palvelutapahtuma projektina

* projektityön perusteet

* palvelujen markkinointi

Opintojakson kuvaus:

Opiskelijat järjestävät ryhmänä palvelutapahtuman hyödyntämällä viestintätaitoja, tietotekniikkaa, tiimityöskentelyä ja projektityöskentelytaitoja.

Käsitteellinen ja kriittinen ajattelu ja oman osaamistarpeiden arviointi luovat pohjan tutkimukselliselle toiminnalle ammattikorkeakoulussa.

A0079 Palveluyrityksen toiminta muuttuvassa toimintaympäristössä, 10 op

Opiskelija osaa:

* tulkita toimintaympäristöä ja sen muutoksia

* eritellä yrityksen liiketoiminnan perustoiminnot

* laskea keskeisiä yrityksen kannattavuuteen liittyviä tunnuslukuja

* esitellä yrityksen liiketoimintaa liiketoimintamallien ja ansaintalogiikan avulla

* nimetä arvoketjuja ja -verkostoja

* esittää asioita suullisesti ja visuaalisesti kohderyhmä huomioiden

Opintojakson sisältö:

* toimintaympäristö ja sen muutokset

* liiketoimintamallit ja ansaintalogiikat

* verkostot

- *talouden johtaminen/ kannattavuuslaskenta/ kustannuslaskenta palvelukentällä
- *yrittäjyys
- *asiakastyytyväisyys
- *tilastollisen tutkimuksen perusteet

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija luo perustaa liiketoimintaosaamiselle. Liiketoimintaosaaminen on kykyä asemoida yrityksen liiketoiminta toimintaympäristöön proaktiivisesti. Opiskelija hyödyntää tilastollisia menetelmiä asiakastyytyväisyyden parantamisessa.

A0080 Intercultural Approach to Service Field, 5 op**Opiskelija osaa:**

- * Acquire and apply knowledge on cultural differences from a customer perspective
- *Cooperate in multicultural communities

Opintojakson sisältö:

- *basics in intercultural theories
- *teamwork in an international environment
- *intercultural customer service

Opintojakson kuvaus:

Students participate in multicultural communities. Elements of cultural competence include educational cultural awareness that supports service operations, as well as developing language skills and tolerance.

A0086 Wellness in the Service Sector, 5 op**Opiskelija osaa:**

- *Support the well-being of customers
- *Promote well-being in their own areas of expertise through their own actions

Opintojakson sisältö:

- *Consumer well-being
- *Well-being tourism

Opintojakson kuvaus:

Students work within the framework of products and services that promote well-being. Well-being is built on the physical, psychological, and social needs of individuals and communities.

A0085 Näkökulmia palvelualaan, 10 op**Opiskelija osaa:**

- *käyttää ja soveltaa hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä.
- *ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiomenetelmin/ palvelumuotoilun menetelmin
- *määrittellä oman alan keskeiset toimintaperiaatteet ja tehtäväalueet
- *toimia vastuullisesti asiantuntijuusalueen tehtävissä

Opintojakson sisältö:

- *Tutkimus- ja kehitysprosessi ja sen raportointi
- * SID-menetelmien orientaatio
- *palvelumuotoilun prosessimalli ja moniaistisuus palvelumuotoilussa
- *kuluttajatietämys- ja – käyttäytyminen kuluttajapalveluympäristössä
- *elintarvikepalvelut elintarvikepalveluympäristössä

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija hallitsee tutkimus- ja kehittämisprosessin omalla asiantuntija-alueellaan. Näkökulmina ovat kuluttaja- ja elintarvikepalvelut. Opintojakso antaa valmiuksia toimia alan yrittäjänä.

A0083 Käyttäjälähtöinen palvelun laatu, 10 op

Opiskelija osaa:

- *tuottaa, arvioida ja kehittää käyttäjälähtöistä palvelua ja palveluprosesseja
- *soveltaa tuotetuntemus- ja tuoteturvallisuusosaamista palveluliiketoiminnassa

Opintojakson sisältö:

- *Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys
- *Palvelu ja palveluprosessit
- *Palvelun tekninen ja elämyksellinen laatu sisältäen hygieenisen ja ravitsemuksellisen näkökulman
- *Myyntityö osana palveluliiketoimintaa
- *Tuotetuntemus ja -turvallisuus
- *Tutkimuksellinen kirjoittaminen

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija toimii käyttäjä- ja asiakaskeskeisesti. Hän kuvaa palvelun laatua tutkimuksellisen kirjoittamisen keinoin. Opintojakson kehittämistoimet liittyvät aitoon toimintaympäristöön.

01147 Alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset, 0 op

Opiskelija osaa:

- Soveltaa alkoholijuomien anniskelua koskevaa lainsäädäntöä asiakaspalvelutilanteissa.

Opintojakson sisältö:

- Alkoholijuomien anniskelua koskeva lainsäädäntö.

Opintojakson kuvaus:

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

01148 Hygieniaoppi, 0 op

Opiskelija osaa:

- Soveltaa elintarvikehygieenistä osaamista osana yrityksen omavalvontaa

Opintojakson sisältö:

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

Opintojakson kuvaus:

- Opiskelija tutustuu elintarvikehygieniä koskevaan lainsäädäntöön
- Opiskelija suorittaa hyväksytysti hygieniosaamistestin

A0081 Servicekommunikation, 5 op**Opiskelija osaa:**

- *handla aktivt i branschens olika arbetsuppgifter på svenska
- *inhämta och tillämpa svenskspråkig information om servicekultur
- *kommunicera skriftligt och muntligt på svenska
- *Toimia aktiivisesti ruotsin kielellä alan työtehtävissä
- *Hankkia ja soveltaa palvelukulttuuriin liittyvää ruotsinkielistä tietoa
- *Viestiä kirjallisesti ja suullisesti ruotsiksi

Opintojakson sisältö:

- *kommunikations-, interaktions- och förhandlingskunnande på svenska både skriftligt och muntligt
- *servicekommunikation
- *kulturkunskap
- *viestintä-, vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot ruotsin kielellä suullisesti ja kirjallisesti
- *palveluviestintä
- *kulttuurituntemus

Opintojakson kuvaus:

Utveckling av mångsidigt kommunikations-, interaktions- och förhandlingskunnande på svenska i servicebranschens olika situationer är en väsentlig del av studieperioden.

Studeranden uppnår minst kunskapsnivån B1.2 enligt den europeiska referensramen och avlägger språkexamen för statsförvaltningen med vitsordet god eller nöjaktig både i skriftliga och muntliga kunskaper i svenska språket.

Monipuolinen viestintä-, vuorovaikutus- ja neuvottelutaitojen kehittäminen ruotsin kielellä palvelualan eri tilanteissa painottuu opintojakson aikana.

Opiskelija saavuttaa vähintään eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.2 ja saa vähintään valtionhallinnon kielitutkinnon mukaisen hyvän tai tyydyttävän arvioinnin suullisesta ja kirjallisesta.

A012 AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN, 60 op**Kuvaus:**

- * Kyseessä on kehittämissopijaisen oppimisen kokeiluvaihe palveluliiketoiminnan erilaisissa toimintaympäristöissä ja tehtävissä.
- * Opiskelussa on mahdollista rakentaa ammatillista identiteettiä kokeilemalla ja pohtimalla palvelualan tarjoamia uravaihtoehtoja.
- * Opetuksessa on keskeistä kehittämissopijaisen oppimisen yhdistäminen erilaisiin palveluliiketoiminnan ammatillisiin tehtäviin.
- * Palveluliiketoiminnasta saadut kokemukset vahvistavat ammatillisen identiteetin muodostumista ja edistävät opintojen etenemistä.

A0091 Palveluyrityksen suorituskyvyn johtaminen, 10 op**Opiskelija osaa:**

- *esitellä sisäisen ja ulkoisen laskentatoimen perusteet Analysoida yrityksen taloudellista tilaa keskeisten tunnuslukujen avulla
- *arvioida yritystoiminnan kannattavuuden lähtökohdat

Opintojakson sisältö:

- *yrityksen taloushallinnon peruslaskelmat: rahoitus sekä sisäinen ja ulkoinen laskenta
- *tilinpäätös ja tilinpäätösasiakirjat
- *kannattavuuslaskenta ja budjetointi (hinnoittelu- ja investointilaskelmat)

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija arvioi palveluliiketoimintaa taloushallinnon näkökulmasta. Muodostuvaa liiketoimintaosaamista opiskelija voi hyödyntää yrittäjänä.

A0093 Asiakassuhteiden johtaminen, 5 op**Opiskelija osaa:**

- *rakentaa asiakkuussuhteita
- *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia
- *johtaa asiakkuuksien hallintaa

Opintojakson sisältö:

- *erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet
- *asiakkuuksien hallinnan perusprosessit
- *asiakassuhdemarkkinointi
- *asiakaskannattavuus
- *asiakaslupaukset ja arvonluonti
- *tilastotieteen soveltaminen

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija analysoi, kehittää ja johtaa asiakassuhteita. Analysoinnissa hyödynnetään asiakasinformaatiota tilastotieteen ja markkinoinnin keinoin.

A0088 Organisational communication, 10 op**Opiskelija osaa:**

- *plan, implement and evaluate an organisation's communications in English
- *communicate in English as experts

Opintojakson sisältö:

- *roles of communication in networks and organisations
- *target-oriented planning, implementation and evaluation of an organisation's communications Managing communication according to plan
- *expert's communication skills
- *intercultural communication

Opintojakson kuvaus:

Student develops communication in organisations. The framework for competence development is formed by organisations that use Finnish and English as their working languages and their networks.

A0087 Johtaminen työyhteisössä, 10 op**Opiskelija osaa:**

- *analysoida ja kehittää omaa johtamisosaamistaan
- *suunnitella ja toteuttaa työyhteisön toimintaa

*soveltaa johtamisen pääperiaatteita työyhteisön ja verkoston toiminnassa

Opintojakson sisältö:

- *johtajuus ja johtaminen
- *itsensä johtaminen ja johtamisen käytänteet
- *organisaatiokulttuuri ja arvot
- *henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi
- *työsuhdeasiat

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija osaa ratkaista johtamiseen liittyviä tilanteita organisaation ja yhteiskunnan muutoksissa.

A0094 Palveluyrittäjyys, 10 op

Opiskelija osaa:

- *arvioida omia mahdollisuuksiaan yrittäjänä
- *analysoida pienen yrityksen taloushallinnon raportteja
- *valita liikeideaan sopivan liiketoimintamallin
- *tuottaa realistisen liiketoimintasuunnitelman

Opintojakson sisältö:

- *liikeidea, liiketoimintamallit ja liiketoimintasuunnitelma
- *aloittavan yrityksen talouden ja rahoituksen suunnittelu
- *yritysmuodon valinta ja yritystoimintaa ohjaavat normit
- *yrityksen perustamiseen liittyvät toimijat ja toiminnot
- *yrittäjänä toimiminen

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija arvioi omia mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja kehittää liikeidean yritystoiminnaksi. Tuotoksena on yrityksen aloittamiseen liittyvä liiketoimintasuunnitelma.

A0095 Ympäristövastuullisuus palvelualalla, 5 op

Opiskelija osaa:

- *soveltaa kestävän kehityksen periaatteita
- *selvittää toiminnan ympäristövaikutuksia
- *määrittellä laadullisella tutkimusotteella kehittämisohdotuksia ympäristövastuullisuuden edistämiseksi

Opintojakson sisältö:

- *ympäristömerkit ja –standardit
- *ympäristökartoitus ja -selvitys
- *elinkaariajattelu
- *kestävä kehitys
- *laadullisen aineiston hankinta ja analyysi sekä kehittämistyön menetelmät

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija analysoi ja tuottaa toimintaa kestävän kehityksen viitekehyksestä laadullisen tutkimuksen menetelmin. Vastuullisen liiketoiminnan pilareita ovat talous, ympäristö ja ihminen.

A0153 Corporate Social Responsibility, 5 op

Opiskelija osaa:

- Develop a wider approach to ethical questions and organisational values
- Combine CSR with business actions and strategy
- Discuss social responsibility issues

Opintojakson sisältö:

- Ethics and organisational values
- Sustainable guidelines on economic, environmental and social performance
- Responsible leadership
- Product safety
- Occupational safety and health
- Equality at work
- Diversity and multicultural issues
- Current issues on sustainability reporting and CSR standards

Opintojakson kuvaus:

This study unit introduces the students to the basic concept of corporate social responsibility. Organisational responsibility is seen from three viewpoints: economic, environmental and social responsibility. The critical thinking of the students is enhanced through discussions.

A013 AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN, 60 op

Kuvaus:

- * Kyseessä on palveluliiketoiminnan asiantuntijuusalueen selkiytymisvaihe.
- * Asiantuntijuusalue selkiytyy ja ydinosaaminen syvenee opiskelu- ja harjoittelukokemusten jäsentymisen avulla.
- * Opetuksessa on keskeistä kehittämisosaamisen syventäminen ja sen soveltaminen palveluliiketoiminnan kehittämisessä.
- * Opinnot tuottavat ja vahvistavat työelämän kehittämisosaamista sekä kartuttavat opintopisteitä.

A0096 Palvelujen tutkiva kehittäminen, 10 op

Opiskelija osaa:

- * luoda tietoperustan palvelujen kehittämiselle käyttämällä tiedonlähteitä ja tietojärjestelmiä
- * soveltaa tutkimuksellisin keinoin tuotettua tietoa ja käyttää tulevaisuuden tutkimusmenetelmiä tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä

Opintojakson sisältö:

- * Kuluttaja-, kulutus-, markkina- ja bränditutkimus
- * Tuotetestaus ja tuotekehitys
- * Aistinvarainen arviointi
- * Tilanne- ja ongelma-analyysi
- * Tulevaisuuden tutkimusmenetelmät: ennakointi, visiointi ja skenaariot

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija toteuttaa tutkimus-, kehittämis- tai innovaatiohankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa ja menetelmiä. Teoreettinen pohdinta valmistaa opinnäytetyön käsitteanalyysiin ja kirjallisuuskatsaukseen eli tietoperustan rakentamiseen ja argumentointiin.

A0098 Current Issues and Future Trends, 5 op

Opiskelija osaa:

- *Discuss and comment on a central topical phenomenon in the society in relation to its impact on the future of service operations.
- *Use international and Finnish sources of information in their fields

Opintojakson sisältö:

- *Most recent research knowledge and sources of information in the sector
- *Internationalisation development in the sector and international trends

Opintojakson kuvaus:

Students deepens their competence in their own areas of expertise. The study unit may be taken as an online course or by participating in Finnish or international trade fairs or conferences. The content and implementation of the unit are based on the student's own area of interest and on current needs.

01225 Palvelumuotoilulla innovaatioihin, 10 op

Opiskelija osaa:

- * toteuttaa innovaatiohankkeen soveltaen uusinta olemassa olevaa tietoa ja SID-menetelmiä
- * työskennellä projektimaisesti monialaisesti
- * soveltaa luovaa ongelmanratkaisua ja kehittää työtapoja
- * tunnistaa taloudellisesti kannattavan ja asiakaslähtöisen toiminnan edellytykset

Opintojakson sisältö:

- * palveluinnovaatiot
- * innovaatioprosessi käytännössä moniammatillisessa työyhteisössä
- * SID-menetelmät
- * innovaatioprojektin suunnittelu, toteutus ja arviointi

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa toteutetaan tavoitteellinen kehittämisprojekti palvelumuotoilun keinoin.

A0120 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen harjoittelu 1, 15 op

Opiskelija osaa:

- *analysoida ja jäsentää oman työnsä sisältöä ja menetelmiä
- *analysoida omaa toimintaansa keskustellen tavoitteista ja niiden toteutumisesta työyhteisössä
- *kehittää palveluliiketoimintaosaamistaan
- *osallistua omalla panoksellaan harjoitteluyrityksen käytänteisiin/liiketoiminta-prosesseihin liittyvään kehittämistyöhön

Opintojakson sisältö:

- *harjoittelutavoitteiden määrittely
- *harjoittelujakson suorittaminen
- *harjoittelukokemuksen kirjallinen raportointi
- *palautekeskustelu
- *harjoittelun esittely ja mentorointi toisille opiskelijoille sopimuksen mukaisesti

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija kehittää osaamistaan työelämässä, havainnoi työtään ja työympäristöään kehittämisen näkökulmasta. Opiskelija soveltaa opinnoissa omaksumiaan tietoja ja taitoja käytäntöön harjoitteluyrityksessä/-organisaatiossa.

A014 TYÖELÄMÄN KEHITTÄMINEN JA UUDISTAMINEN, 30 op

Kuvaus:

- * Kyseessä on kehittämis- ja innovaatio-osaamisen vakiintumisvaihe ongelmien ratkaisussa.
- * Opiskelu valmentaa innovatiiviseen ja kehittävään toimintapaan sekä alan itsenäisenä yrittäjänä toimimiseen.
- * Opetus tukee itsenäisyyteen ja luovuuteen sekä elinikäiseen oppimiseen muuttuvissa palveluliiketoiminnan yhteistyöverkostoissa.
- * Opinnot tuottavat innovatiivisia kehittämisosaajia palveluliiketoiminnan asiantuntijatehtäviin opiskeluajan puitteissa.

A0121 Palvelujen tuottamisen ja johtamisen harjoittelu 2, 15 op

Opiskelija osaa:

- *arvioida omaa osaamistaan ja työelämän osaamisvaatimuksia
- *kehittää ja syventää omaa palveluliiketoimintaosaamistaan
- *kehittää organisaation palveluliiketoimintoja asiantuntijayhteisön jäsenenä
- *luoda henkilökohtaisia työelämäyhteyksiä ja toimia verkostoissa

Opintojakson sisältö:

- *harjoittelutavoitteiden määrittely
- *harjoittelujakson suorittaminen
- *harjoittelukokemuksen raportointi
- *palautekeskustelu
- *harjoittelun esittely ja mentorointi toisille opiskelijoille sopimuksen mukaisesti

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija saavuttaa monipuoliset valmiudet toimia omalle alalle ominaisten palvelujen tuotanto-, suunnittelu-, esimies- ja kehittämistehtävissä tai itsenäisenä yrittäjänä. Opiskelija syventää ammatillista osaamistaan erityisesti osallistumalla palveluinnovaatioiden luomiseen.

00043 Opinnäytetyö, 15 op

Opiskelija osaa:

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

Opintojakson sisältö:

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

Opintojakson kuvaus:

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

myös laajemmin merkityksellisiä innovaatioita.

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

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

047 LAUREAN YHTEISET OPINNOT, 0 op

00202 Englannin kielen osaamisen lähtötasotesti, 0 op

Opintojakson kuvaus:

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

00203 Ruotsin kielen osaamisen lähtötasotesti, 0 op

Opintojakson kuvaus:

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

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

00634 Ruotsin kielen suullinen taito, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Tämä opintojakso on ruotsin kielen suullisen taidon arvioinnin merkitsemistä varten.

00635 Ruotsin kielen kirjallinen taito, 0 op

Opintojakson kuvaus:

Tämä opintojakso on ruotsin kielen kirjallisen taidon arvioinnin merkitsemistä varten.

00636 Suomen kielen kirjallinen taito, 0 op

00637 Suomen kielen suullinen taito, 0 op

125 VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT, 30 op

Kuvaus:

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

Sisältö:

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

01260 Ruotsin kielen perusviestintä, 5 op**Opiskelija osaa:**

ruotsin perusrakenteet
käyttää opinnoissaan ja työelämässä tarvittavaa perussanastoa
kirjallisen ja suullisen viestinnän perustaidot
hyödyntää monipuolisesti erilaisia menetelmiä kielitaitonsa kehittämisessä

Opintojakson sisältö:

ruotsin keskeiset rakenteet
sanaston laajentaminen
suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
erilaiset oppimisstrategiat

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija harjoittaa viestintätaitojaan ruotsin kielessä kehittääkseen valmiuksiaan opintoihinsa ja työelämään.

01261 Englannin kielen perusviestintä, 5 op**Opiskelija osaa:**

englannin perusrakenteet
käyttää opinnoissaan ja työelämässä tarvittavaa perussanastoa
kirjallisen ja suullisen viestinnän perustaidot
hyödyntää monipuolisesti erilaisia menetelmiä kielitaitonsa kehittämisessä

Opintojakson sisältö:

englannin kielen keskeiset rakenteet
sanaston laajentaminen
suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
erilaiset oppimisstrategiat

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija harjoittaa viestintätaitojaan englannin kielessä kehittääkseen valmiuksiaan opintoihinsa ja työelämään.

Edeltävät opinnot:**01283 Suomen kieli ja viestintä, 5 op****Opiskelija osaa:**

- hyödyntää kielenhuollon ja kielitiedon apuvälineitä
- laatia asiatektejä

- kirjoittaa verkkotekstiä
- pitää erilaisia puheita ja presentaatioita
- toimia kokouksissa ja neuvotteluissa aktiivisena osallistujana

Opintojakson sisältö:

- Suomen kielen peruskielioppia
- Kielitietoa ja kielenhuoltoa
- Kirjoittamisen teoriaa
- Kirjoitusprosessi
- Lähteiden käyttö kirjoittamisessa
- Erilaisia tekstilajeja (essee, referaatti, tiivistelmä, artikkeli, raportti)
- Verkkoviestintää
- Puheviestinnän teoriaa
- Erilaisia puhetilanteita (tilannepuheet, presentaatiot, monenkeskiset ja kahdenkeskiset keskustelut, kokoukset, neuvottelut)

Opintojakson kuvaus:

Opiskelija kehittää viestinnällisiä taitojaan ja tulee tietoiseksi omista vahvuuksistaan viestijänä. Opiskelija harjaantuu käyttämään kielenhuollon apuvälineitä asiatekstin rakentamisessa. Hän oppii laatimaan erilaisia tekstejä ja pitämään erilaisia puheita.