

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (Laurea Leppävaara, marata), MYA11SJ

		1. vuosi	2. vuosi
OP	OPINNOT	80	35
0356	ENNAKOINTI- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN		
00715	Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5	
00403	Innovaatiotoiminnan menetelmät	5	
01156	Asiakkaat innovaatiotoiminnassa	5	
0357	PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISOSAAMINEN		
01157	Palvelujen asiakaskeinen kehittäminen	10	
00646	Toimintatutkimus	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	
00819	Kasvuyrittäjä		10
00669	English for managers and professionals		5
00666	Toiminta globaalissa ja monikulttuurisessa ympäristössä		5
01043	Management of business networks	5	
01044	Cross cultural issues in service development	5	
A9057	Mentorointi ja monikulttuurinen osaaminen	5	5
194	OPINNÄYTETYÖ		
00716	Opinnäytetyö	15	15
		80	35

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 ennakoinnille, 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
- ennakointitutkimuksen 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
- ennakointitutkimuksen 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 visioda 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

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 identifioinnille, 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

- ideoita 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.

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

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.

00669 English for managers and professionals, 5 op

Opiskelija osaa:

- communicate in international professional environment

Opintojakson sisältö:

- Written and oral English for business administration and security management

Opintojakson kuvaus:

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

00666 Toiminta globaalissa ja monikulttuurisessa ympäristössä, 5 op**Opiskelija osaa:**

- analysoida globalisoitumisen asettamat haasteet organisaatioiden toiminnalle
- kansainvälisen liiketoiminnan perusteet ja kykenee kehittämään organisaation kansainvälistä toimintaa
- analysoida ja johtaa kulttuurin vaikutuksen vuorovaikutukseen ja johtamiseen sekä pystyy kehittämään monikulttuurisen yhteistyön johtamismenetelmiä

Opintojakson sisältö:

- yhteiskunnan ja talouden globalisoituminen
- globalisoitumisen haasteet ja mahdollisuudet
- johtaminen monikulttuurisessa ympäristössä
- globaali verkostoituminen
- eri kulttuurien kohtaaminen ja vuorovaikutus

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksossa kasvatetaan opiskelijan osaamista toimia globaalissa ja monikulttuurisessa ympäristössä. Opintojaksossa lisätään monikulttuurisuuden ymmärtämistä ja sen käsitteellistä perustaa. Yritysten toiminnan ja yhteiskunnan muuttuessa monikulttuuriseksi tavoitteena on perehtyä ja käsitellä kulttuurien kohtaamisen haasteita ja menetelmiä turvallisuuteen liittyvässä johtamistoiminnassa.

01043 Management of business networks, 5 op**Opiskelija osaa:**

- Evaluate the historical aspects of the network theories, key principles, and contexts of application, organizational structures, and their impact on managing them
- Develop 'shared value' and principles that can be applied across the business
- Come up with creative (radical) ideas in developing, leading, and managing business within networks
- Outline a 'good practice' approach to management of business network
- Evaluate and improve organization's network context

Opintojakson sisältö:

- Network theories, models, and principles
- Types of networks, systems of networks
- Networked society, service business in networked context
- Management and beyond in leading networked organizations
- Complexity science and service science approaches towards the networks
- Key principles and dynamics in network management
- Interaction and action in networks, the actors in networks
- Development of business within networks

Opintojakson kuvaus:

The aim of the study unit is to enhance the students' business and leadership competences in network context. Service systems are typically made up of number of firms collaborating, i.e. networks. This study unit is looking in the development of networked society in general and more specifically, how organizational forms and types, and relationships have transformed. The history of network theories and models are analyzed. This study unit moves further in thinking of the future of networks and their management. This course takes the management perspective on networks. How to manage different networks and what are the managerial challenges. Students learn the historical development of networks and their management. Further, they will learn to interact within the network. The focus is inter-organizational networks, not on intra-organizational networks.

Edeltävät opinnot:

None

01044 Cross cultural issues in service development, 5 op**Opiskelija osaa:**

- identify and deeply understand cross-cultural issues related to service development
- plan and implement intercultural strategies and processes
- manage multicultural teams and projects
- support and develop frontline personnel's intercultural communication competences
- involve diverse customers in the service design processes.

Opintojakson sisältö:

- Understanding and managing diversity based on chosen cultural theories
- Cross-cultural knowledge in strategic service development (back office)
- Intercultural competences in service business (front office)

Opintojakson kuvaus:

Services are often offered globally and to customers and end-users from different cultures. Deep understanding of cultural needs and preferences are a prerequisite for effective service design.

This study unit offers understanding of the theoretical basis of cross-cultural and intercultural perspectives and enables the student to acquire appropriate knowledge and skills for service design.

Edeltävät opinnot:

None

A9057 Mentorointi ja monikulttuurinen osaaminen, 5 op**Opiskelija osaa:**

- soveltaa mentorointi-kehittämisen menetelmänä
- edistää monikulttuurista osaamista työyhteisössä
- kehittää kv-osaamistaanmentoroinninvälineillä

Opintojakson sisältö:

- mentorointiosaamisenkehittämisenmentelmänä
- monikulttuurisuus
- kulttuurienvälinenviestintä

Opintojakson kuvaus:

Prosessin aikana toteutettavissa aktoreiden ja mentoreiden yhteisissä tapaamisissa jaetaan kokemuksia ja käsitellään ryhmästä nousevia kysymyksiä.

Mentorointiparit muodostetaan mentorointivalmennuksessa. Mentori ja aktoritapaavat toisiaan kuukausittain keskenään sopimansa aikataulun mukaan.

Valmennuksessa perehdytään mentorointiprosessiin, englanninkielisiin koulutusohjelmiin ja kv-opiskelijoiden työllistymisen haasteisiin sekä työyhteisöjen kulttuurien väliseen viestintään.

Edeltävät opinnot:

Ei edeltäviä opintoja

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 kehittämis ehdotuksineen.

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