

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma (Laurea Lohja, liko), HYF14KJ

Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot

Tulevaisuuden ennakointi ja asiakaslähtöisyys tulevaisuuden avaintaitoina

Tulevaisuus on tärkeä, koska jokainen meistä viettää siellä loppuelämänsä! Jokaisen organisaation on kehitettävä toimintaansa ja palveluitaan vastaamaan tulevaisuuden tarpeita ja asiakasodotuksia. Vaikka tulevaisuutta ei voi ennustaa, sitä voi tutkia ja ennakoida. Valmistautuminen tulevaisuuteen kehittää joustavuutta toimintaan, mutta myös ketteryyttä omaan ajatteluun. Tulevaisuutta tehdään yhdessä avainkumppanien kanssa. Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta korostaa markkinoiden seurannan ja asiakkaiden kanssa tehtävän kehittämistyön tärkeyttä. Se tuo jokaisen organisaation nykyaikaan, jossa avoin innovaatio on keskiössä.

Yksittäisten asiakkuuksien merkitys on kasvanut niin yritysmaailmassa kuin julkisellakin sektorilla. Samalla asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut vaikeammin ennakoitavaksi. Aidosti asiakaslähtöisellä toiminnalla on mahdollisuus saavuttaa kilpailuetua ja kannattavuutta, mutta se edellyttää uudenlaista, syvällisempää ymmärrystä asiakkaan käyttäytymisestä.

Samalla olemme todistaneet siirtymää kohti palveluvetoista, elämispainotteista taloutta. Innovatiiviset tuoteratkaisut eivät riitä kilpailukyvyyn varmistamiseksi, sillä tämän päivän asiakkaat vaativat toimivia palveluita ja onnistuneita kokemuksia. Asiakkaalle tuotettava arvo on tärkeä näkökulma kaikilla toimialoilla ja vuorovaikutuksen ja asiakassuhteiden merkitys kiistatonta.

Laurea, Lohjan yksikön vuoden 2012 alussa käynnistytävä YAMK -koulutusohjelma "Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta" on suunnattu organisaatioiden johtamisesta ja kehittämisestä vastaaville tai sellaisiin tehtäviin haluaville henkilöille. Ohjelma antaa avaintaitoja tulevaisuuden ennakointiin ja johtamiseen ja asiakaslähtöiseen palveluliiketoimintaan.

Laurea oppimisympäristönä

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 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 rakentuissa 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.

Opiskelu Laureassa edellyttää opiskelijalta kriittistä ajattelua, ongelmanratkaisukykyä, itseohjautuvuutta, aloitteellisuutta ja yhteistyökykyä. Itsenäisen työtteen 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.

Lohjan Laurea oppimisympäristönä

Laurea-ammattikorkeakoulun Lohjan kampus sijaitsee Länsi-Uudellamaalla. Lohjan Laurean tavoitteena on olla opiskelijoilleen kilpailukykyinen ja innostava oppimisympäristö ja alueen toimijoiden uudistava kumppani, joka opiskelijälähtöisesti, aktiivisesti ja joustavasti rakentaa monipuolisia oppimistilanteita ja luovia ratkaisuja kehittämistehtävissä.

Uudistavalla kumppanuudella viitataan Lohjan Laurean toimintatapaan kehittää palveluita ja markkinointia asiakaslähtöisesti välittävissä, luovassa ilmapiirissä ketterästi reagoiden (CCQ). Palveluliiketoiminnan ja julkisten palveluiden uudistaminen ja kehittäminen korostuvat Lohjan Laurean tulevaisuusorientoituneessa toiminnassa. Tavoitteena on myös hiljaisen tiedon ja sosiaalisen pääoman tekeminen näkyväksi korostamalla yhteistyön merkitystä. Toiminta yksityisen ja julkisen sektorin kanssa on jatkuvaa ja mahdollistaa osaltaan monimuotoiset oppimisen tilanteet.

CCQ-toimintatapa (Caring, Creative and Quick) mahdollistaa Lohjan Laurean näkemyksen *uudistavasta kumppanuudesta* ja kehittämispohjaisesta oppimisesta. Tulevaisuuden työelämä tarvitsee osaajia, jotka tuntevat vastuunsa, omistautuvat työnsä kehittämiseksi – välittävät siitä, miltä tulevaisuus näyttää. He toteuttavat työtään intohimoisesti ja luovasti, ovat valmiita reagoimaan muutoksiin ja haasteisiin tarvittaessa ketterästi. Tulevaisuuden osaajien tärkeimmät ominaisuudet ovat *välittäminen* (sosiaalinen vastuullisuus ja yhteisöllisyys), *luovuus* (kyky nähdä asioita uudella tavalla, kyky ylittää rajoja) ja *ketteryys* (toimintatapa, jolla muutoksiin ja haasteisiin suhtaudutaan joustavasti ja rohkeasti).

Välittävä (Caring): Opiskelija osallistuu oppimisprosessiin omista lähtökohdistaan. Hänen osaamiseensa suhtaudutaan yksilökohtaisesti ja aiempi kokemus huomioidaan arvokkaana osana oppimisprosessia. Ohjaus ja tuutorointi ovat oleellinen osa opintopolkua. Kampuksella toimitaan toista kunnioittaen, annetaan tilaa erilaiselle osaamiselle ja ymmärretään erilaisia kulttuureja. Toiminta on asiakaslähtöistä sekä palveluliiketoiminnassa, hoitotyössä että sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Alueen kumppaneiden kanssa kehitetään työelämää yhteisöllisesti. Ymmärretään oma vastuu kehittämistoiminnan tulosten ja tavoitteiden saavuttamisessa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella.

Luova (Creative): Kampuksella on monimuotoinen oppimisympäristö, joka käsittää ympäröivän yhteiskunnan, yritykset ja julkiset toimijat. Autenttiset asiakaskohtaamiset Terveystorilla, jatkuva yritys yhteistyö Yrityslabrassa, työpajat, luennot ja muut oppimistilanteet sekä epämuodolliset kohtaamiset ja rikas virtuaalinen maailma luovat kehittämisen ilmapiirin. Lisäksi ajatus siitä, että on aikaa ajatella, tarjoaa mahdollisuuden tarkastella asioita uusista näkökulmista ja johdattaa luoviin ratkaisuihin.

Ketterä (Quick): Toiminnan perusvire on joustavuus. Kampuksella ratkaisut tehdään laadukkaasti ja opiskelijälähtöisesti oppimisen näkökulmasta: osana laadunvarmistusta kampuksella toimitaan jatkuvan palautteen periaatteen mukaan. Opiskelijoilta ja työelämältä kerätyn palautteen mukaisesti opintojen toteutuksia tarkistetaan jatkuvasti.

Toiminta uudistavana kumppanina alueen toimijoiden kanssa on asiakaslähtöistä. Rakenteet tai kankeat hierarkiat eivät estä innovatiivista toimintaa vaan tavoitteisiin uskalletaan kurotella myös rajojen yli.

Koulutusohjelman tavoitteet

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK) on tutkinto, jonka antama pätevyys vastaa yliopiston maisteritason tutkintoa. Se on ylempi korkeakoulututkinto, jonka ammattikorkeakoulututkinnon (Amk) suorittanut henkilö voi suorittaa, kun hänellä on AMK-tutkinto tai vastaava ja sen lisäksi kertynyt 3 vuoden työkokemus.

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta YAMK -koulutusohjelman tavoitteena on yleisellä tasolla antaa opiskelijalle työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset taidot asianomaiselta alalta sekä tarvittavat teoreettiset taidot alan vaativiin johtamis- ja asiantuntijatehtävissä toimimista varten. Koulutuksessa tuotetaan valmiudet elinikäiseen oppimiseen sekä työelämässä vaadittavaa monipuolista viestintäosaamista myös kansainvälisessä yhteistyössä.

Koulutusohjelman tavoitteena on tuottaa näkemyksellisiä kehitystyön ammattilaisia, jotka pystyvät parantamaan organisaatioiden kykyä vastata tulevaisuuden haasteisiin etukäteen, yhteistyössä asiakkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien kanssa.

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

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

European Qualification Framework (EQF 2008; Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys, Opetusministeriö 2009) määrittelee ylempien ammattikorkeakoulututkintojen tavoitteiksi, että tutkinnon suorittanut:

- hallitsee laaja-alaiset ja pitkälle erikoistuneet oman alansa erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot, joita käytetään itsenäisen ajattelun ja/tai tutkimuksen perustana
- ymmärtää alan ja eri rajapintojen tietoihin liittyviä kysymyksiä ja tarkastelee niitä ja uutta tietoa kriittisesti
- kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimus- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja
- kykenee työskentelemään itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä
- kykenee johtamaan ja kehittämään monimutkaisia, ennakkoimattomia ja uusia strategisia lähestymistapoja
- kykenee johtamaan asioita ja ihmisiä
- kykenee arvioimaan yksittäisten henkilöiden ja ryhmien toimintaa
- kykenee kartuttamaan oman alansa tietoja ja käytäntöjä ja/tai vastaamaan muiden kehityksestä
- omaa valmiuden jatkuvaan oppimiseen
- osaa viestiä hyvin suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle
- kykenee vaativaan kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen toisella kotimaisella ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä

Koulutusohjelman kuvaus

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoimintakoulutus (90 op) johtaa yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutusalaalla liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintonimikettä tradenomi (ylempi AMK). Koulutus järjestetään Laurea ammattikorkeakoulun Lohjan toimipisteissä ja sen suorittaminen kestää 2 vuotta.

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta YAMK -koulutus sopii sekä yksityisen, julkisen että järjestösektorin toimijoille. Koulutusohjelman opintokokonaisuudet on suunniteltu niin, että liiketalouden- ja hyvinvointialan toimijat voivat ohjelmaan osallistua. Koko koulutusohjelma rakentuu Laurea-ammattikorkeakoulun kehittämispohjaisen oppimisen malliin, jonka keskiössä on alueellinen vaikuttaminen. Osallistujat tulevat alueen organisaatioista, tekevät alueen tutkimus- ja kehittämishankkeisiin liittyviä oppimis- ja kehittämistehtäviä soveltaen niitä omaan organisaatioonsa ja oppivat myös toisiltaan lähiopetustilanteissa ja verkkotyöskentelyssä perinteisen opettajakeskeisen oppimisen sijaan.

Ohjelmaan tavoitellaan osallistujia, jotka haluavat omassa työssään kehittyä tulevaisuuteen suuntautuneiksi uudistajiksi. Uudistamisen painopiste voi olla toimintatapojen ja johtamisen kehittämisessä, mutta myös tulevaisuuden markkinoiden ja asiakkaiden tarpeisiin liittyvien palveluinnovaatioiden kehittämisessä.

Koulutukseen valitulla henkilöllä tulee olla vähintään 30 opintopistettä liiketalousosaamista, joko osana pohjakoulutuksena vaadittavaa perustutkintoa, valmistumisen jälkeen suoritettuna yliopisto- tai korkeakouluopintoina tai työssä hankittuna osaamisena. Puuttuva liiketalousosaaminen tulee täydentää ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Koulutusohjelmaan valituille tarjotaan mahdollisuutta täydentää puuttuva liiketalousosaaminen Laurea Lohjan liiketalousopintojen tarjonnasta.

Koulutusohjelman rakenne

Laurealaiset opetussuunnitelmat rakentuvat teemoista ja opintojaksoista. Teemalla tarkoitetaan laajempaa osaamisaluetta, jonka hallitsemiseksi opiskelijan tulee tyypillisesti suorittaa useampi aihealuetta käsittelevä opintojakso. .

Koulutusohjelman opetussuunnitelma (yhteensä 90 op) muodostuu pakollisista syventävistä ammatillisista opinnoista (45 op), opinnäytetyöskentelystä (30 op) sekä vapaasti valittavista opinnoista (15 op). Teemat sisältävät sekä pakollisia että vapaasti valittavia opintoja

Opiskelija voi sisällyttää tutkintoonsa vapaasti valittavia opintoja myös oman koulutusohjelman ulkopuolelta; tällöin opintojaksot sisällytetään teemaan F027 Vapaasti valittavat opinnot.

Opintojakson suorittaminen kerryttää opiskelijan opintopisteitä. Työmäärällisesti yksi opintopiste vastaa noin 26,7 tuntia opiskelijantyötä. Koulutusaika on 2 vuotta (kokonaisaika 3 vuotta).

F024 Työelämän kehittämisosaaminen (10 op)

F7011 Luovan ongelmanratkaisun työtavat sekä poisoppimisen taito, 5 op (pakollinen)

F7012 Tutkimus ja kehittämistoiminnan menetelmälliset ratkaisut, 5 op (pakollinen)

F025 Tulevaisuuden johtaminen (15 op + 15 op)

00715 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät, 5 op (pakollinen)

F7013 Tulevaisuustiedon tunnistaminen ja tulkinta, 5 op (pakollinen)

F7014 Oppiva organisaatio ja muutosjohtaminen, 5 op (pakollinen)

F7015 Innovaatioprosessin johtaminen, 5 op (vapaasti valittava)

F7020 Kansainvälinen projekti, 10 op (vapaasti valittava)

F026 Asiakslähtöisyys ja asiakasymmärrys (20 op + 5 op)

F7016 Asiakasymmärrys ja kuluttajan käyttäytyminen, 5 op (pakollinen)

F7036 Yritys asiakkaana, 5 op (pakollinen)

F7017 Asiakslähtöinen palveluliiketoiminta, 5 op (pakollinen)

F7018 Viestintä- ja informaatioteknologian kehitys liiketoiminnan uudistajana, 5 op (pakollinen)

F7019 Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoma, 5 op (vapaasti valittava)

F027 Vapaasti valittavat opinnot (vapaasti valittava)

- Oman koulutusohjelman ulkopuolelta valitut vapaasti valittavat opinnot

F028 Opinnäytetyö (30 op)

F7021 Opinnäytetyö, 30 op (pakollinen)

Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointi perustuu opetussuunnitelmassa esitettyihin tavoitekuvauksiin. Tavoitteet kertovat, mitä osaamista opiskelijoilta edellytetään tutkinnon saavuttamiseksi. Osaamisen arviointi kertoo, kuinka hyvin asetetut tavoitteet on saavutettu. Opintojaksot arvioidaan numeerisesti asteikolla 0 - 5 tai hyväksytty/hylätty (H/O)

-periaatteella.

Koulutusohjelman laadunvarmistus

Laadunvarmistus on oleellinen osa Laurean toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Laurean toiminnan laatua seurataan laadunvarmistusjärjestelmän avulla. Keskeistä laadunvarmistuksessa on jatkuvan kehittämisen kehä, jossa toimintaa suunnitellaan (Plan), toteutetaan (Do), seurataan ja arvioidaan (Check) sekä kehitetään (Act), minkä pohjalta jatketaan taas uuden suunnittelua.

Koulutusohjelmassa osana laadunvarmistusta opintojaksojen ja toteutusten sisältöjen suunnittelussa hyödynnetään aikaisempien ryhmien palautteet sekä huomioidaan oppimistarpeet mahdollisuuksien mukaan. Vuorovaikutus työelämän kanssa ja työelämältä saatu palaute vaikuttaa kokonaisvaltaisesti opetussuunnitteluun

		1. vuosi	2. vuosi
OP	OPINNOT	30	60
F024	TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISOSAAMINEN		
F7011	Luovan ongelmanratkaisun työtavat sekä poisoppimisen taito	5	
F7012	Tutkimus ja kehittämistoiminnan menetelmälliset ratkaisut		5
F025	TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN		
00715	Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5	
F7013	Tulevaisuustiedon tunnistaminen ja tulkinta		5
F7014	Oppiva organisaatio ja muutosjohtaminen		5
F7015	Innovaatioprosessin johtaminen		5
F7020	Kansainvälinen projekti		10
F026	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS		
F7016	Asiakasymmärrys ja kuluttajan käyttäytyminen	5	
F7036	Yritys asiakkaana		5
F7017	Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta		5
F7018	Viestintä- ja informaatioteknologian kehitys liiketoiminnan uudistajana	5	
F7019	Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoma		5
F027	VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT		
F028	OPINNÄYTETTYÖ		
F7021	Opinnäytetyö	30	
		30	60

F024 TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISOSAAMINEN, 10 op

Kuvaus:

- henkilökohtaisten vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistaminen sekä oppijana että kehittäjänä, oman oppimisen tavoitteiden määrittely
- pienryhmätyöskentelyn ja luovan ongelmanratkaisun menetelmät
- tutkimus- ja kehittämistoiminnan menetelmät ja uuden tiedon raportointi
- tutkimusetiikka ja tutkimuskriittisyys

Opiskelija osaa:

- arvioida ja kehittää omia vahvuuksia oppijana ja kehittäjänä
- hyödyntää luovan ongelmanratkaisun menetelmiä ja
- arvioida erilaisten kehittämis- ja tutkimusmenetelmien tarkoituksenmukaisuutta ja soveltaa niitä uuden tiedon tuottamisessa ja osana organisaation uudistamista. .

Sisältö:

Teeman suoritettuaan opiskelijalla on menetelmälliset valmiudet työelämälähtöiseen tutkimus- ja kehittämishankkeen toteuttamiseen. teema muodostuu opintojaksoista:

F7011 Luovan ongelmanratkaisun työtavat sekä poisoppimisen taito, 5 op (pakollinen)

F7012 Tutkimus ja kehittämistoiminnan menetelmälliset ratkaisut, 5 op (pakollinen)

F7011 Luovan ongelmanratkaisun työtavat sekä poisoppimisen taito, 5 op

Opiskelija osaa:

- kartoittaa omaa osaamistaan
- tunnistaa erilaisten käyttäytymismallien piirteet ja niiden aiheuttamat vastareaktiot pienryhmätyöskentelyssä
- tunnistaa omat vahvuutensa suhteessa muihin toimijoihin
- toimia muuttuvissa työyhteisöissä
- luoda toimintatapoja ja työkaluja oman organisaation prosessien hallitsemiseksi, muutostilanteissa selviytymiseksi ja kanssatoimijoiden motivoimiseksi.

Opintojakson sisältö:

- orientaatio ylemmän amk-tutkinnon suorittamiseen ja opiskelemiseen Laureassa
- henkilökohtaisten vahvuuksien kartoitus
- henkilökohtaisten ominaisuuksien arviointiin perehtyminen ja kehittäminen
- pienryhmätyöskentelyn eri ulottuvuuksien havainnointi ja analysoiminen
- dynaamisen muutosjohtamisen sisältö ja menetelmät, sisältö sekä muutoksen lajit ja tyypit
- luovat ongelmanratkaisun menetelmät

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla vahvistetaan opiskelijan itsetuntemusta ammatillisen kasvun lähtökohtana, tarkastellaan työyhteisön muutosta ryhmadynaamisesta näkökulmasta, tutustutaan luovuuden mahdollisuuksiin ja orjotoidutaan ammattikorkeakouluopintoihin.

F7012 Tutkimus ja kehittämistoiminnan menetelmälliset ratkaisut, 5 op

Opiskelija osaa:

- arvioida vaihtoehtoisten tutkimus- ja kehittämismenetelmien soveltuvuutta suhteessa ongelman tai tavoitteen asetteluun
- ohjata uuden tiedon tuottamisprosessia ja aineiston keräämistä päätöksenteon tueksi
- tulkita ja arvioida kriittisesti tutkimusraportteja

- tuottaa tietoa yhteisöllisesti ja prosessimaisesti kehittämishankkeiden yhteydessä ja
- suunnitella ja toteuttaa kehittämishanketta ja muutosprosessia

Opintojakson sisältö:

- vaihtoehtoisten tutkimusmenetelmien soveltaminen ja vaikutus tutkimustuloksiin
- aineiston hankintaprosessien, kuvailun ja analyysin ymmärtäminen
- tutkimus- ja kehittämishankkeen toteuttaminen ja raportointi
- tutkitun tiedon soveltaminen päätöksenteon tukena ja tiedon diffuusio mediassa
- tutkimusetiikka
- tutkimuskriittisyys

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso vahvistaa opiskelijoiden tutkimuksellista otetta kaikessa kehittämistoiminnassa antamalla teoreettiset ja käytännölliset valmiudet opintojen aikaisten tutkimus- ja kehittämistehtävien toteuttamiseen sekä opinnäytetyönä tehtävän opinnäytetyön tekemiseen.

F025 TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN, 15 op

Kuvaus:

- tunnistaa pitkän aikavälin kehityssuuntia
- arvioida tunnistettujen muutostekijöiden ja muutosprosessien vaikutuksia
- hyödyntää strategista ketteryttä liiketoiminnan uudistamisessa
- tunnistaa muutosjohtamisen erityispiirteet
- tukea ja edistää organisaation oppimista muutoksessa

Opiskelija osaa:

- selvittää millaisia mahdolliset, toivottavat tai todennäköiset kohdeorganisaation tulevaisuudet voisivat olla
- tunnistaa ja tulkita tulevaisuustietoa ja
- tukea organisaation oppimista ja strategista ketteryttä muutosprosessissa.

Sisältö:

Teeman suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet tunnistaa pitkän aikavälin haasteita ja mahdollisuuksia ja toimia organisaationsa visionäärisenä muutosjohtajana. Teema muodostuu opintojaksoista:

00715 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät, 5 op (pakollinen)

F7013 Tulevaisuustiedon tunnistaminen ja tulkinta, 5 op (pakollinen)

F7014Oppiva organisaatio ja muutosjohtaminen, 5 op (pakollinen)

F7015 Innovaatioprosessin johtaminen, 5 op (vapaasti valittava)

F7020 Kansainvälinen projekti, 10 op (vapaasti valittava)

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.

F7013 Tulevaisuustiedon tunnistaminen ja tulkinta, 5 op**Opiskelija osaa:**

- osallistaa organisaation toimijat, sidosryhmät ja kumppanit tulevaisuutta avaavan tiedon tunnistamiseen ja systemaattiseen kartoittamiseen
- tarkastella organisaatiota avoimena ja oppivana järjestelmänä
- osallistaa organisaation toimijat, sidosryhmät ja kumppanit tulevaisuutta avaavan tiedon yhteisölliseen tulkintaan
- vahvistaa tulevaisuussuuntautunutta itseohjautuvuutta

Opintojakson sisältö:

- strateginen tietoisuus ja tulevaisuusajattelu
- heikot signaalit, megatrendit ja toimintaympäristön "skannaus"
- toiminnanteoria ja kommunikatiivinen suunnittelu
- itseorganisoituminen, itseohjautuvuus
- systeeminen, prosessuaalinen ja evolutionaarinen näkökulma kehittämiseen

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla organisaatiota tarkastellaan avoimena ja oppivana systeeminä, tutustutaan erilaisiin tulevaisuustiedon lähteisiin, analysoidaan organisaatiota toimintajärjestelmänä ja etsitään keinoja hyödyntää organisaation sisäisiä voimavaroja ja verkostosuhteita osallistavan ja tulevaisuustietoisuuden kehittämisen lähtökohtana.

F7014 Oppiva organisaatio ja muutosjohtaminen, 5 op**Opiskelija osaa:**

- hahmottaa muutoksen hallintaa
- systemaattista projektityöskentelyä sekä
- organisaation osaamisen uudistamishaasteita kehittämistehtävissä työskentelevän asiantuntijan näkökulmasta.

Opintojakson sisältö:

- strateginen ketteryys liiketoiminnan uudistamisen lähtökohtana
- kehittäjän rooli muutoksessa ja muutoksen johtaminen
- henkilöstön sitouttaminen ja motivointi jatkuvaan kehittämiseen
- projektit kehittämisen välineenä
- osaaminen organisaation voimavarana ja osaamisen kehittämistyökaluja

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla tutustutaan sekä teoreettisesti että käytäntöön soveltaen muutoksen johtamisen organisaatiossa.

F7015 Innovaatioprosessin johtaminen, 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
- innovatiivisuutta tukeva organisaatio ja johtajuus
- inkrementaalinen ja radikaali innovaatio
- innovaatioprosessi
- tavaroiden, palveluiden ja prosessien innovaatio, sosiaalinen innovaatio
- innovaation kaupallistaminen

Opintojakson kuvaus:

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

F7020 Kansainvälinen projekti, 10 op

Opiskelija osaa:

- kytkeä kehittämis- ja tutkimushankkeen osaksi alan kansainvälistä keskustelua
- verkostoitua kansainvälisesti ja tuottaa yhteisöllisesti uutta osaamista

Opintojakson sisältö:

Opintojakso sisältää kansainväliseen projektiin liittyvän ennakotehtävän, osallistumisen kansainväliseen vierailuviikkoon ohjelmineen sekä raportoinnin.

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso vahvistaa tulevaisuuden johtamisen osaamista. Opintojakso sisältää osallistumisen tulevaisuuden tutkimuksen kansainväliseen konferenssiin. Konferenssiosuus toteutetaan kesäaikaan.

F026 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS, 20 op

Kuvaus:

Teema perehdyttää opiskelijat asiakaskeskeisen palveluliiketoiminnan käsitteisiin ja teorioihin. Kokonaisuudessa painottuvat asiakkaan käyttäytymisen ymmärtäminen liiketoiminnan kehittämisessä sekä palvelustrategian rakentaminen asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Teemassa asiakkuuksien kehittämistä lähestytään asiakaskannattavuuden ja viestintä- ja informaatioteknologian liiketoimintaa uudistavien mahdollisuuksien näkökulmasta.

Opiskelija osaa:

- viedä kohdeyrityksensä asiakaslähtöisyyttä eteenpäin niin asiakastiedon hyödyntämisen kuin innovaatioiden kehittämisen näkökulmasta
- tunnistaa ja osaa hyödyntää viestintä- ja informaatioteknologian kehityksen tarjoamia mahdollisuuksia liiketoiminnan uudistajana
- arvioida ja kehittää asiakaskannattavuutta ja asiakkuuspääomaa ja
- on asiakaslähtöisen, kuluttajakeskeisen, nykyaikaisen markkinoinnin osaaja

Sisältö:

Teeman suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet kehittää organisaatiolle asiakaslähtöinen liiketoimintamalli. Opiskelija on asiakaslähtöisen ja nykyaikaisen markkinoinnin osaaja, joka ymmärtää viestintä- ja informaatioteknologian kehityksen tarjoamat mahdollisuudet ja arvioi organisaation asiakkuuksia myös taloudellisesta näkökulmasta. Teema muodostuu opintoajskoista:

F7016 Asiakasymmärrys ja kuluttajan käyttäytyminen, 5 op (pakollinen)

F7036 Yritys asiakkaana, 5 op (pakollinen)

F7017 Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta, 5 op (pakollinen)

F7018 Viestintä- ja informaatioteknologian kehitys liiketoiminnan uudistajana, 5 op (pakollinen)

F7019 Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoma, 5 op (vapaasti valittava)

F7016 Asiakasymmärrys ja kuluttajan käyttäytyminen, 5 op

Opiskelija osaa:

- ymmärtää asiakastiedon, asiakaskokemuksen ja kuluttajan käyttäytymisen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä.
- hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja soveltaa sitä arjen tilanteeseen
- kehittää edustamallensa organisaatiolle uudenlaista asiakasymmärrystä.

Opintojakson sisältö:

- kuluttajan käyttäytymisen syvällinen ymmärtäminen – miksi ja miten asiakas ostaa ja miten ostopäätökseen voi vaikuttaa
- miten kerätään asiakastietoa, jota asiakas ei välttämättä osaa artikuloida
- asiakaskokemus ja asiakastytyväisyys: palvelutilanteet ja palvelukokemukset asiakkaan näkökulmasta
- psykologiasta yhteisöllisyyteen – asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavat tasot

Opintojakson kuvaus:

Asiakasymmärrys on aidon asiakaslähtöisyyden edellytys. Ilman asiakkaan käyttäytymisen tuntemista organisaation on mahdotonta suunnitella toimintaansa asiakaskeskeisesti. Asiakaskeskeiset palveluinnovaatiot, hinnoittelu, jakeluratkaisut ja viestintävalinnat edellyttävät aitoa ymmärrystä asiakkaan käyttäytymisestä.

F7036 Yritys asiakkaana, 5 op

Opiskelija osaa:

- ymmärtää asiakastiedon ja yrityksen ostokäyttäytymisen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä.
- hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja soveltaa sitä arjen tilanteeseen
- kehittää edustamallensa organisaatiolle uudenlaista asiakasymmärrystä B2B-markkinasta.

Opintojakson sisältö:

- asiakasorganisaation ostokäyttäytyminen ja miten ostopäätökseen voi vaikuttaa
- tiedon hankkiminen asiakasorganisaation toiminnasta
- arvoketjut ja kumppanuusmallit B2B-markkinoinnissa

Opintojakson kuvaus:

Suurin osa suomalaisista organisaatioista toimii B2B-markkinoilla, jossa asiakkaat ovat toisia yhteisöjä. Yritys- ja yhteisömarkkinan erityispiirteet ovat keskeisessä roolissa, kun niille suunnitellaan markkinointia. Asiakasorganisaation toiminnan ymmärtäminen on ensimmäinen askel kohti asiakaskeskeistä toimintamallia ja -kilpailuetua.

F7017 Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta, 5 op

Opiskelija osaa:

- ymmärtää tuote- ja tuotanto-orientaation haasteet nykypäivän kilpailukentässä ja asiakaskokemuksen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä.
- osaa hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja osaa soveltaa sitä arjen tilanteessa.
- osaa kehittää edustamallensa yritykselle / yhteisölle uudenlaisen näkemyksen palveluportfolioon ja positiointiin.

Opintojakson sisältö:

- kohti kokemuspohjaista, palveluvetoista toimintamallia
- asiakaslähtöisyys ja palvelullistaminen
- kohti arvopohjaista, yhteiskuntavastuullista liiketoimintaa

Opintojakson kuvaus:

Opintojaksolla syvennyttään asiakaslähtöiseen, palvelukeskeiseen liiketoimintasuunnitteluun ja kilpailuedun rakentamiseen.

F7018 Viestintä- ja informaatioteknologian kehitys liiketoiminnan uudistajana, 5 op**Opiskelija osaa:**

- ymmärtää viestintä- ja informaatioteknologian kehityksen trendejä ja osaa ennakoida kehitystä
- ymmärtää kehitykseen liittyviä epävarmuustekijöitä ja osaa ottaa hallittuja taloudellisia riskejä
- tuntee viestintä- ja informaatioteknologia-alan liiketoimintamahdollisuuksia
- osaa innovatiivisesti yhdistää perinteisen liiketoiminnan tietämystä ja viestintä- ja informaatioteknologian eri osa-alueiden tarjoamia mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämisessä
- osaa suunnitella strategisia kehitysprojekteja ja analysoida niitä määrällisin menetelmin

Opintojakson sisältö:

- Viestintä- ja informaatioteknologian sekä median kehitys ja konvergenssi
- Uusien teknologioiden ja palveluiden diffuusion mallintaminen
- Teknologia- ja markkinamurrokset ja niihin varautuminen
- Miten viestintä- ja informaatioteknologian kehitys uudistaa perinteistä liiketoimintaa?
 - Tiedon hankinnan ja hyödyntämisen uudet teknologiat
 - Kommunikoinnin lisääntyvät mahdollisuudet
 - Globalisoitunut ekosysteemi
 - Yhä helpokäyttöisemmät tuote/palvelu-kokonaisuudet
 - Rikas alusta luovuudelle
- Kehitysprojektien hallinta

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso käsittelee viestintä- ja informaatioteknologian mahdollistamia uudenlaisia liiketoimintamalleja ja mahdollisuuksia verkottuvassa ja globaalissa toimintaympäristössä.

F7019 Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoma, 5 op**Opiskelija osaa:**

- ymmärtää asiakkaiden merkityksen pääoman kaltaisena, rajallisena hyödykkeenä ja
- osaa tuottaa asiakaskannattavuutta edistävän liiketoimintasuunnitelman.

Opintojakson sisältö:

- asiakkaan arvo liiketoiminnan mittarina
- Customer Lifetime Value ja asiakaskannan tuottavuus
- asiakaskannan johtaminen investoinnin näkökulmasta

Opintojakson kuvaus:

Opintojakso keskittyy asiakkaiden tuottamaan kassavirtaan, kannattavuuteen, ja pääomaan.

F027 VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT, 15 op

Kuvaus:

Muut kuin Tulevaisuuden johtaminen tai Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys teemoihin sisältyvät vapaasti valittavat opinnot

Sisältö:**Teema sisältää opintojakson**

- Muut kuin Tulevaisuuden johtaminen tai Asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys teemoihin sisältyvät vapaasti valittavat opinnot

F028 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.

Opiskelija osaa:

- hallita laaja-alaiset ja pitkälle erikoistuneet oman alansa erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot, joita käytetään itsenäisen ajattelun ja/tai tutkimuksen perustana
- eritellä alan ja eri rajapintojen tietoihin liittyviä kysymyksiä ja tarkastella niitä ja uutta tietoa kriittisesti
- ratkaista vaativia ongelmia tutkimus- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja
- työskennellä itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä
- johtaa ja kehittää monimutkaisia, ennakoimattomia ja uusia strategisia lähestymistapoja
- kartuttaa oman alansa tietoja ja käytäntöjä
- viestiä hyvin suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle

Sisältö:**Teema sisältää opintojakson**

- F7021 opinnäytetyö 30 op.

F7021 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 tutkimus- ja kehittämismenetelmien 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
- käyttää valittuja tutkimus- ja kehitysmenetelmiä ja hallitsee niihin liittyvän dokumentoinnin ja raportoinnin
- arvioida ja opponoida yhteisömaisesti 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.