

LAUREA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta (Laurea Tikkurila, liko), HYV215KJ

		1. year	2. year
Y	CORE COMPETENCE	30	30
V084	CUSTOMER ORIENTED APPROACH		
V1451	Changing Consumer Behavior and Customer Relationship Management	5	
V1452	Evolving Partnerships and Business Models	5	
V1453	Customer Profitability and (Managing) Customer Capital		5
V085	MANAGEMENT OF THE FUTURE		
V1454	Management of the future	5	
V1455	Monitoring the Operational Environment	5	
V1456	Visionary Leadership and Management		5
V087	THESIS		
V1458	Master's thesis	10	20
T	COMPLEMENTARY COMPETENCE		50
A868	RESEARCH AND DEVELOPMENT COMPETENCE		
A9322	Action Research and Participatory Methods		5
A9323	Anticipating Future		5
A9324	Research Communications		5
A9325	Impact Research		5
A869	MANAGING EXPERT COMMUNITIES		
A9326	Change Management		5
A9327	Managing Networks		5
A9328	Socially Responsible Management		5
A870	USER-CENTERED SERVICE DESIGN		
A9329	Digital in Services		5
A9330	User-Centered Design of Digital Services		10
		30	80

V084 CUSTOMER ORIENTED APPROACH, 15 cr

V1451 Changing Consumer Behavior and Customer Relationship Management, 5 cr

The student is able to:

- koota ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa
- osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen
- etsiä ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa

V1452 Evolving Partnerships and Business Models, 5 cr

The student is able to:

- tunnistaa kumppanuuksista rakentuvat ja muuttuvat liiketoimintaverkot ja toimia tavoitteellisesti B 2 B suhteissa ja erilaisissa liiketoimintaverkoissa
- tukea organisaation muutosta kohti asiakaslähtöisempää liiketoimintamallia.
- etsiä ja omaksua kumppanuuksiin ja liiketoimintamalleihin liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja liiketoiminnan arjen prosessien tukena

V1453 Customer Profitability and (Managing) Customer Capital , 5 cr

The student is able to:

- tunnistaa asiakaspääoman osana yrityksen aineetonta varallisuutta
- mitata asiakaskannattavuutta ja Customer Lifetime Value ja tuntee asiakaskannattavuuden ja asiakaspääoman kehittämisessä käytettävät keskeiset menetelmät ja mittarit
- osaa tuottaa organisaatiolle asiakaskannattavuutta edistävän kehittämissuunnitelman.

V085 MANAGEMENT OF THE FUTURE, 15 cr

V1454 Management of the future, 5 cr

The student is able to:

- hyödyntää tulevaisuustietoa tulevaisuustyön lähtökohtana ja ymmärtää mitä tulevaisuudesta voidaan tietää ja kuinka tulevaisuustietoa voidaan kerätä
- tuottaa skenaariot tulevaisuuden mahdollisista, todennäköisistä ja toivottavista maailmoista
- kytkeä tulevaisuuden ennakkoinnin strategiseen päätöksentekoon
- etsiä ja omaksua kotimaista ja kansainvälistä tutkimus- ja tulevaisuustietoa ja soveltaa sitä tulevaisuuksien ennakkoinnin tukena

V1455 Monitoring the Operational Environment, 5 cr

The student is able to:

- tukea organisaatiota kokonaisuudessaan aktiivisessa tulevaisuustiedon tunnistamisessa
- osallistaa organisaation toimijoita, sidosryhmiä ja kumppaneita erilaisin menetelmin tulevaisuustiedon tuottamiseen ja yhteiseen tulkintaan
- kytkeä tulevaisuustiedon tunnistamisen ja tulkinnan osaksi organisaation oppimista
- etsiä ja omaksua kotimaista ja kansainvälistä tutkimus- ja tulevaisuustietoa ja soveltaa sitä tulevaisuustiedon tunnistamisen tukena.

V1456 Visionary Leadership and Management, 5 cr

The student is able to:

- tukea organisaatiota kohti haluttua tulevaisuutta yhteisen, jaetun vision avulla
- soveltaa visionäärisen johtamisen työkaluja
- etsiä, omaksua ja soveltaa käytännön esimerkkien ja kotimaisen ja kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden tietoa visionäärisen johtamisen tukena.

V087 THESIS, 30 cr

V1458 Master's thesis, 30 cr

The student is able to:

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

Study unit description:

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.

A868 RESEARCH AND DEVELOPMENT COMPETENCE, 15 cr

A9322 Action Research and Participatory Methods, 5 cr

A9323 Anticipating Future, 5 cr

A9324 Research Communications , 5 cr

A9325 Impact Research, 5 cr

A869 MANAGING EXPERT COMMUNITIES, 15 cr

A9326 Change Management, 5 cr

A9327 Managing Networks, 5 cr

A9328 Socially Responsible Management, 5 cr

A870 USER-CENTERED SERVICE DESIGN, 15 cr

Description:

XX

A9329 Digital in Services, 5 cr

A9330 User-Centered Design of Digital Services , 10 cr