

## **LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU**

### **Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta (Laurea Tikkurila, liko), HYV215KJ**

#### **Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot**

##### **Laurean toiminta-ajatus**

Laurea on opiskelijakeskeinen, kansainvälinen, innostava ja uutta kehittävä ammattikorkeakoulu, jonka tehtävä on kouluttaa, tutkia, kehittää, innovoida ja tuottaa uudenlaista osaamista soveltamalla kehittämispohjaisen oppimisen periaatteita (Learning by Developing, LbD).

Laurean painoalat ovat palveluliiketoiminta, hoitotyön asiantuntijuus ja kotona selviytyminen sekä turvallisuus ja yhteiskuntavastuu. Näihin vahvoihin painoaloihin perustuu Laurean tarjoama koulutus- sekä tutkimus- ja kehittämistoiminta. Lämpileikkaavana painoalana on opiskelijayrittäjyys. Opiskelijayrittäjyys näkyy toiminnassa yrittäjämäisenä asenteena, yritysysteistyönä sekä opiskelijoiden perustamina uusina yrityksinä, joiden perustamista tuetaan opintojen aikana.

##### **Osaamisen kehittyminen YAMK-koulutuksessa**

Laurean kehittämispohjaisen oppimisen eli Learning by Developing (LbD) -mallin lähtökohtana ovat aidot kohtaamiset työelämän kanssa. LbD:n ominaispiirteet ovat autenttisuus, kumppanuus, kokemuksellisuus, luovuus ja tutkimuksellisuus. Kehittämispohjaisessa oppimisessa yhdistyvät osaamista tuottava oppiminen sekä uuden luominen erilaisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa.

YAMK-koulutuksessa oppimisprosessi on tulevaisuussuuntautunut tutkimisen ja kehittämisen prosessi, jonka aikana osaamista kehitetään tuottamalla uutta tietoa ja osaamista sellaisiin kysymyksiin, joita ei voida ratkaista pelkästään aikaisemmin hankitun tiedon ja osaamisen varassa. Oppiminen on uuden tiedon ja osaamisen luomisen tapa, joka liittää oppimisen osaksi alan ja alueen innovaatiotoimintaa. Koulutusaika on henkilökohtainen ja kollektiivinen asiantuntijuuden kehittämisen ja itsensä kehittämisen ja ylittämisen projekti, jossa haetaan relevanttia ja käyttökelpoista osaamisen yhdistelmää tulevaisuuden työelämän vaatimusten näkökulmasta.

Osaamisen kehittymisen perustana toimii osaamista rikastava yhteisö. Yhteisö on jaetun asiantuntijuuden ympäristö, jossa oppijan rooli on toimia asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana.

Oppija kehittää osaamistaan toimien vuorovaikutuksessa ympäristöönsä ja toimialaansa. Osaamisen kehittymisen voimavaroja ovat luovuutta ja tavoitteellisuutta suosiva oppimiskulttuuri, asiantunteva ohjaus ja opetus sekä osaamisen kehittymistä tukeva oppimisympäristö. Osaamisen ohjaus on osallistuvaa. Jokainen opettaja on ohjaaja, joka asiantuntijuudellaan ja toimintatavoillaan tukee asiantuntijuuden vahvistumista. Oppimis-ympäristön muodostaa osaamisen verkosto, innovaatioympäristö, osaamisen kehittymisen kehitysalusta ja oppimista tukevat rakenteet. Oppimisympäristöjen rakentamisessa painotetaan ihmisten, heidän innostuksensa ja vuorovaikutuksensa mahdollistamista luovuuden aikaansaamiseksi.

Opetuksessa ei keskitytä tietojen esittämiseen, toistamiseen ja kontrollointiin, vaan pyritään oppimisprosessiin, joka ilmenee progressiivisena ongelman-ratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä ja ylittämisenä. Tavoitteena on saavuttaa osaaminen, joka on käyttökelpoista osaamisintensiivisissä palveluorganisaatioissa, joissa työ on yhä enemmän luovuuden funktio ja joiden johtamisen edellytyksenä on kyky luoda vastuullinen tulorientoitunut johtamiskulttuuri, joka perustuu tilan antamisena yksilön luovuudelle. Osaaminen ilmenee vaikuttavuutena ja kehittämisosaamisena.

## **TUTKINTORAKENNE YLEMPÄÄN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTOON JOHTAVASSA KOULUTUKSESSA**

### **Tutkinnon laajuus ja mitoitus**

Tutkinnon laajuus on 90 opintopistettä, josta opinnäytetyön osuus on 30 op. Tutkinnon suorittaminen kestää keskimäärin 1,5-2,5 vuotta. Yksi opintopiste vastaa kansainvälisen ECTS-mitoituksen mukaan 26,7 tuntia keskiverto-opiskelijan tekemää työtä.

### **Tutkintorakenne**

Ylemmän amk-tutkintoon johtavan koulutuksen tutkintorakenne muodostuu Laureassa ydinosaamisen moduuleista, joihin sisältyy opinnäytetyö, sekä täydentävän osaamisen moduuleista. Moduulit ovat tutkintoon kuuluvia osaamiskokonaisuuksia.

Pakollinen ydinosaaminen on YAMK-koulutuksessa laajuudeltaan 60 opintopistettä. Täydentävät osaamisen moduulit mahdollistavat osaamisen syventämisen tai laajentamisen. Täydentävän osaamisen moduulit yksilöllistävät opiskelijan opintopolun ja osaamisen. Täydentävän osaamisen moduuleja tarjotaan Laurean eri kampuksilla ja ne ovat vapaasti valittavia. Täydentävän osaamisen laajuus YAMK-tutkinnossa on 30 opintopistettä

## **OPPIMISEN JA OSAAMINEN ARVIOINTI**

Opetussuunnitelman osaamistavoitteet on kuvattu oppijan toimintana niin, että osaamisen kehittymistä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin voidaan arvioida. Osaaminen tunnistetaan tieto, taito- ja arvo-osaamisena sekä kokemuksellisenä osaamisena, joihin sisältyy yksilön ja yhteisön osaaminen.

## **TUTKINNON KANSAINVÄLINEN VERTAILTAVUUS**

Laureassa toimitaan osaamisperustaisesti ja osaaminen tunnistetaan kokonaisvaltaisena. Tutkinnon sisällöissä on huomioitu valtakunnallisesti määritellyt yleiset työelämävalmiudet.

Tutkinnon taso vastaa kansallisen tutkintojen viitekehyksen (National Qualifications Framework, NQF) mukaista tasoa 7 ja eurooppalaisen viitekehyksen (European Qualifications Framework, EQF) tasoa 7.

## **OPETUSSUUNNITELMAN KEHITTÄMINEN**

Opetussuunnitelmaa kehitetään arviointi-, seuranta ja palautetiedon pohjalta. Moduulien opintojaksoihin ja toteutustapoihin voi tulla muutoksia. Täydentävän osaamisen moduulien tarjontaa kehitetään jatkuvasti työelämän tarpeita vastaavaksi eli tarjonta voi muuttua opintojen aikana.

|       |                                                        | 1. vuosi | 2. vuosi |
|-------|--------------------------------------------------------|----------|----------|
| Y     | YDINOSAAMINEN                                          | 30       | 30       |
| V084  | ASIAKASLÄHTÖISYYS                                      |          |          |
| V1451 | Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys                | 5        |          |
| V1452 | Kehittyvät kumppanuudet ja liiketoimintamallit         | 5        |          |
| V1453 | Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoman johtaminen       |          | 5        |
| V085  | TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN                               |          |          |
| V1454 | Tulevaisuuden johtaminen                               | 5        |          |
| V1455 | Toimintaympäristön monitorointi                        | 5        |          |
| V1456 | Visionäärinen johtaminen                               |          | 5        |
| V087  | OPINNÄYTETYÖ                                           |          |          |
| V1458 | Opinnäytetyö                                           | 10       | 20       |
| T     | TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN                                   |          | 50       |
| A868  | TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN                       |          |          |
| A9322 | Toimintatutkimus ja osallistavat menetelmät            |          | 5        |
| A9323 | Tulevaisuuksien johtamisen ja ennakkoinnin menetelmät  |          | 5        |
| A9324 | Tutkimusviestintä                                      |          | 5        |
| A9325 | Vaikuttavuustutkimus                                   |          | 5        |
| A869  | ASIAANTUNTIJAYHTEISÖJEN JOHTAMINEN                     |          |          |
| A9326 | Muutoksen johtaminen                                   |          | 5        |
| A9327 | Verkostojen johtaminen                                 |          | 5        |
| A9328 | Yhteiskuntavastuullinen johtaminen                     |          | 5        |
| A870  | KÄYTTÄJÄKESKEINEN PALVELUSUUNNITTELU                   |          |          |
| A9329 | Digitaalisuus palveluissa                              |          | 5        |
| A9330 | Digitaalisten palvelujen käyttäjäkeskeinen suunnittelu |          | 10       |
|       |                                                        | 30       | 80       |

## **V084 ASIAKASLÄHTÖISYYS, 15 op**

### **Kuvaus:**

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta-ohjelman ydinosaaminen antaa opiskelijalle valmiuden sekä uudistaa yrityksen tai organisaation toimintaa vastaamaan tulevaisuuden toimintaympäristön vaatimuksia että vahvistaa yrityksen tai organisaation roolia aktiivisena tulevaisuuden tekijänä. Yhdessä ydinosaamisen moduulit tuottavat vahvaa ja tulevaisuussuuntautunutta uudistamisosaamista.

Asiakaslähtöisyys-moduuli perehdyttää opiskelijat asiakaskeskeisen palveluliiketoiminnan teorioihin ja käytäntöihin. Moduulissa painottuvat asiakkaan osallistaminen ja asiakkaan käyttäytymisen ymmärtäminen liiketoiminnan kehittämisessä, kehittyvät liiketoimintaverkot sekä uudenlaiset liiketoimintamallit. Asiakkuuksien ja kumppanuuksien kehittämistä täydennetään asiakaskannattavuuden näkökulmalla. Moduulin suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet kehittää organisaatiolle taloudellisesti kannattava, asiakaskeskeinen liiketoimintamalli osana laajempaa liiketoimintaverkkoa.

## **V1451 Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys, 5 op**

### **Opiskelija osaa:**

- osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen
- havainnoida, tutkia ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa
- hakea ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa

## **V1452 Kehittyvät kumppanuudet ja liiketoimintamallit, 5 op**

### **Opiskelija osaa:**

- tunnistaa liiketoimintamalleja, kumppanuuksia, verkkoja ja verkostoja muokkaavat muutosvoimat, haasteet ja mahdollisuudet
- tukea organisaatioita liiketoimintamalleihin ja kumppanuuksiin liittyvissä muutosprosesseissa
- hakea ja omaksua kumppanuuksiin ja liiketoimintamalleihin liittyvä kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja liiketoiminnan arjen prosessien tukena

## **V1453 Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoman johtaminen, 5 op**

### **Opiskelija osaa:**

- 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 TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN, 15 op**

### **Kuvaus:**

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta-ohjelman ydinosaaminen antaa opiskelijalle valmiuden sekä uudistaa yrityksen tai organisaation toimintaa vastaamaan tulevaisuuden toimintaympäristön vaatimuksia että vahvistaa yrityksen tai organisaation roolia aktiivisena tulevaisuuden tekijänä. Yhdessä ydinosaamisen moduulit tuottavat vahvaa ja tulevaisuussuuntautunutta uudistamisosaamista.

Tulevaisuuden johtaminen-moduulin tavoitteena on, että opiskelija tunnistaa pitkän aikavälin kehityssuuntia, arvioi tunnistettujen muutostekijöiden ja muutosprosessien vaikutuksia ja hyödyntää strategista ketteryyttä liiketoiminnan uudistamisessa sekä tukee ja edistää organisaation oppimista muutoksessa. Moduulin suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet toimia organisaationsa visionäärisenä muutosjohtajana.

### **V1454 Tulevaisuuden johtaminen, 5 op**

#### **Opiskelija osaa:**

- 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 Toimintaympäristön monitorointi, 5 op**

#### **Opiskelija osaa:**

- tukea organisaatiota toimintaympäristön monitoroinnissa
- tulkita ja kommunikoida monitorointitietoa
- kytkeä monitoroinnin osaksi organisaation oppimista
- hyödyntää monitoroinnin tukena tulevaisuuden ennakkoinnin työkaluja
- hakea ja omaksua kotimaista ja kansainvälistä tutkimus- ja tulevaisuustietoa ja soveltaa sitä tulevaisuustiedon tunnistamisen tukena.

### **V1456 Visionäärinen johtaminen, 5 op**

#### **Opiskelija osaa:**

- 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 OPINNÄYTETYÖ, 30 op**

### **V1458 Opinnäytetyö, 30 op**

#### **Opiskelija osaa:**

- 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

#### **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 kehittämissuunnitelma.

### **A868 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN, 15 op**

**Kuvaus:**

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

**A9322 Toimintatutkimus ja osallistavat menetelmät, 5 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- syventää tietojaan ja osaamistaan toimintatutkimuksen lähestymistavasta ja sen luonteesta
- suunnitella, toteuttaa ja arvioida toimintatutkimukseen perustuvan tutkimus- ja kehittämishankkeen
- toteuttaa yhdessä eri toimijoiden kanssa systemaattisesti etenevän kehittämisprosessin
- arvioida toimintatutkimuksen ja kehittämisprosessin eri vaiheita arviointimenetelmiä hyödyntämällä
- käyttää käyttäjälähtöisiä, osallistavia ja luovia menetelmiä kehittämistyössä

**A9323 Tulevaisuuksien johtamisen ja ennakkoinnin menetelmät, 5 op****Opiskelija osaa:**

- monitoroida toimintaympäristöä
- osallistaa organisaation toimijat, sidosryhmät ja kumppanit systemaattiseen toimintaympäristön monitorointiin
- tulkita tulevaisuustietoa ja tunnistaa esiin nousevia trendejä
- rakentaa vaihtoehtoisia tulevaisuusskenaarioita
- liittää tulevaisuuksien ennakkoinnin osaksi organisaation strategista suunnittelua ja organisaation oppimista

**A9324 Tutkimusviestintä, 5 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- toimia erilaisissa tutkimuksellisen kehittämistyön edellyttämässä viestintätilanteissa
- argumentoinnin kielelliset keinot
- tulkita ja tarkastella kriittisesti tieteellisiä artikkeleja ja tutkimuksellisia tekstejä
- arvioida toisten tutkimus- tai kehittämishankkeita ja esittää niistä perusteltuja ja asianmukaisia kehittämisideoita
- laatia tutkintoon kuuluvan tutkimus- tai kehittämishankkeen

**A9325 Vaikuttavuustutkimus, 5 op****Opiskelija osaa:**

- käyttää erilaisia arvioinnin menetelmiä
- laatia arviointisuunnitelman
- arvioida interventioden, hankkeiden ja päätösten yksilötasoisia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia
- analysoida vaikuttavuusarviointiin liittyviä haasteita sekä vaikuttavuusarvioinnin rajoituksia

**A869 ASiantuntijayhteisöjen johtaminen, 15 op****Kuvaus:**

Opiskelija osaa johtaa proaktiivisesti javastuullisesti organisaation osaamista, yksilölähtöistä muutosvalmiutta javerkostoja monikulttuurisissa ympäristöissä.

**A9326 Muutoksen johtaminen, 5 op**

**Opiskelija osaa:**

- luoda muutokseen valmistavan suunnitelman ja innostaa muita muutoksen tekemiseen
- luoda uusia muutosviestinnän tapoja ja ymmärtää muutosviestinnän tärkeyden
- mitata muutoksen tuloksia eri näkökulmista
- ymmärtää omia vahvuuksia ja heikkouksia muutoksen johtamisessa

**A9327 Verkostojen johtaminen, 5 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- tunnistaa eri tasoiset systeemit toimintaympäristöissä
- analysoida ja hyödyntää systeemistä lähestymistapaa verkostojen johtamisessa
- toimia sekä fyysisessä että virtuaalisessa ympäristössä sekä näiden yhdistelmissä
- toimia ja johtaa monikulttuurisissa ympäristöissä
- luoda, johtaa ja kehittää toimijaverkostoja kansallisesti ja kansainvälisesti

**A9328 Yhteiskuntavastuullinen johtaminen, 5 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- analysoida muuttuvaa yhteiskuntaa kestävä kehityksen näkökulmasta
- käynnistää ja ohjata eettistä keskustelua työyhteisössä
- soveltaa oikeudenmukaisia menettelytapoja työyhteisön johtamisessa
- arvioida ja perustella tekemiään ratkaisuja yksilön, organisaation ja yhteiskunnan näkökulmasta
- toimia proaktiivisesti oman alansa arvoja edistäen ja puuttua havaitsemaansa epäeettiseen toimintaan

**A870 KÄYTTÄJÄKESKEINEN PALVELUSUUNNITTELU, 15 op****Kuvaus:**

Opiskelija osaa toimia digitaalisen palvelun kehittämisprojektissa kehittäjänä ja hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä digitaalisen palvelun suunnittelussa.

**A9329 Digitaalisuus palveluissa , 5 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- hahmottaa teknologian tarjoamat mahdollisuudet palveluliiketoiminnalle ja uusille innovatiivisille liiketoimintamalleille
- analysoida organisaation strategiaa digitaalisten palvelujen suunnittelun näkökulmasta

**A9330 Digitaalisten palvelujen käyttäjäkeskeinen suunnittelu, 10 op****Opiskelija osaa:**

Opiskelija osaa

- soveltaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun yleisiä toimintatapoja oman alansa kehittämisessä
- integroida käyttäjän ja asiakkaan asiantuntemuksen suunnitteluprosessin eri vaiheisiin
- hahmottaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja vuorovaikutussuunnittelun perusperiaatteet
- hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja tekniikoita digitaalisen palvelun suunnittelussa
- hahmottaa digitaalisen palvelun käytettävyyden varmistamisen periaatteen
- toimia avoimissa innovaatioverkostoissa ja -ympäristöissä kehittäjänä

