

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen koulutus (Laurea Leppävaara, marata), MYA214SJ

Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU

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. Läpileikkaavana 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 liittyy 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 modulist, täydentävän osaamisen moduuleista ja opinnäytetyöstä. Moduulit ovat tutkintoon kuuluvia osaamiskokonaisuuksia.

Pakollinen ydinosaamisen moduuli on YAMK-koulutuksessa laajuudeltaan 30 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, joita on Laureassa täsmennetty.

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

TOIMINTAYMPÄRISTÖN OSAAMISTARPEET

Lukuisista eri tekijöistä johtuen palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen merkitys on nopeasti kasvanut ja tulee edelleen voimakkaasti kasvamaan. Seuraavassa on tehty tiivis synteesi tähän vaikuttavista tekijöistä. Synteesi pohjautuu aihetta käsitteleviin laajoihin kansainvälisiin ja kotimaisiin tutkimuksiin, selvityksiin ja ennakkointiraportteihin sekä Laurean yhteistyöhön lukuisten yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa ja toimintaan laajoissa kotimaisissa ja kansainvälisissä verkostoissa (mm. Service Design Network ja Finnish Service Alliance).

Talouden kasvu edellyttää palvelujen kehitystä. Kehittyneissä talouksissa palveluiden osuus ja merkitys lisäarvon ja kilpailukyvyyn tuottajana on suuri. Palvelujen osuus kansantuotteesta on niissä selvästi yli kaksi kolmasosaa ja pisimmälle kehittyneimmissä talouksissa uusista syntyvistä yrityksistä jo jopa yhdeksän kymmenestä syntyy palvelualoille. Suomessa palvelut työllistävät noin kolme neljäsosaa työvoimasta. Alkutuotannon ja teollisuuden työvoimaosuudet ovat supistuneet jo pitkään ja niissäkin palvelujen merkitys alkaa olla hyvin tärkeä. Kehittyneelle tietoyhteiskunnalle tyypillisesti Helsingin seudun työpaikoista neljä viidesosaa on palveluissa. Palvelut jakautuvat julkisen sektorin (Suomessa lähinnä kuntien) tuottamiin julkisiin palveluihin ja yritysten tuottamiin palveluihin. Lähitulevaisuudessa sekä yksityiset että julkiset palvelut jatkavat suhteellista kasvuaan.

Palvelujen merkityksen kasvuun on monia syitä. Globaalin työnjaon ohella palvelujen merkitystä lisäävä tekijä on tulotason kasvu. Kuluttajien ostovoiman kasvu, väestön alueellinen keskittyminen ja ikääntyminen lisäävät kaikkien palvelujen kysyntää. Teknologinen kehitys ja digitalisointi luovat uudenlaisia mahdollisuuksia palvelusektorille. Osa palveluista ei ole enää pakkaan sidottu ja niitä on mahdollista tuottaa osittain standardoidummin.

Suomalaiset yritykset ja julkisen sektorin organisaatiot eivät kuitenkaan toistaiseksi ole olleet kovin menestyksekkäitä menestyvien ja kilpailukykyisten ketjujen, konseptien ja brändien kehittäjiä. Tiedetään myös, että Suomessa ja Helsingin seudullakin palvelusektori on edelleen monilta osin alikehittynyt ja tuottavuuden kehitys on heikoimmilla osa-alueilla ollut negatiivista viime vuosina. Huomattavaa on lisäksi, että Tilastokeskuksen mukaan (www.tilastokeskus.fi) palvelualojen päätoimialoista majoitus- ja ravitsemistoiminta on tuottanut vähemmän kuin muut palvelutoimialat.

Kansainvälisessä vertailussa palvelusektorin osuus koko taloudesta on Suomessa suhteellisen pieni; Suomen palvelusektorin osuus kansantuotteesta on alle OECD:n keskiarvon. Suomen kanssa samalla tasolla ovat muun muassa Slovakia, Unkari ja Puola. Kehittyneitä talouksia, joissa palveluiden osuus kansantaloudesta on hyvin suuri,

ovat Luxemburg, Yhdysvallat ja Iso-Britannia. Toisaalta olemme kuitenkin vahvasti osaamiseen perustuva yhteiskunta ja siksi meillä on hyvät mahdollisuudet menestyä. Suomalaisten osaaminen ja korkea koulutus luovat hyvät edellytykset palvelujen kehittämiseksi, palveluinnovaatioille ja kansainvälisten palvelukonseptien kehittämiseksi. Jos tässä ei onnistuta, uhkana on Suomen ajautuminen palvelualoilla tytäryhtiötaloudeksi, jolloin kaikki kehittäminen tapahtuu muualla ja kansallinen innovaatiojärjestelmä näivettyy. Suomen mahdollisuutena on hyödyntää pienen ja teknologisesti kehittyneen maan joustavuutta. Palvelujen kansainvälistyminen on hyvin tärkeää ja Suomelle iso haaste.

Palvelujen suuri ja kasvava merkitys korostaa palvelujen kehittämisen ja palveluinnovaatioiden merkitystä. Palveluinnovaatiot ovat tulevaisuudessa elintärkeitä Suomen menestymiselle: ne lisäävät talouden tehokkuutta, tuovat kustannussäästöjä, synnyttävät uusia toimintoja, avaavat uusia vientimahdollisuuksia. Kansallisessa innovaatiopolitiikassa on tapahtumassa merkittävä ja periaatteellinen muutos: innovaatiokäsite laajenee. Siirrymme innovaatiopolitiikkaan aikaan, jossa innovaation käsite kattaa niin teknologiset kuin palvelu- ja sosiaaliset innovaatiot.

Erityisesti julkisten palveluiden kehittämistyössä ei ole vielä riittävästi hyödynnetty ihmiskeskeistä ja käyttäjälähtöistä ajattelua. Toimintaa ohjaa liian usein tehokkaan tuotantoprosessin ja –rakenteen tavoittelu. Kansalaiset nähdään silloin passiivisina palvelujen käyttäjinä. Heidän tarpeidensa eriytyminen ja valinnanmahdollisuuksien parantuminen vaativat kuitenkin julkista sektoria siirtymään kohti käyttäjälähtöistä ajattelua. Julkisesti järjestettyjä palveluita joudutaan tällöin monipuolistamaan ja kansalaiset ottamaan mukaan niiden kehittelyyn.

Palvelujen merkitys siis kasvaa ja selkeitä kehitystarpeita on runsaasti. Suomessa tarvitaan lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan osaamista, tutkimusta ja kehittämistä. Tulevaisuudessa monipuolisille ja kokonaisvaltaisille palveluille tulee olemaan suurta kysyntää. Lähes kaikki toimialat lähentyvät toisiaan jollain tapaa jo lähitulevaisuudessa. Rajapinnat nähdään hedelmällisiksi erityisesti palveluinnovaatioiden kannalta. Rajapinnoilla syntyvien innovaatioiden konseptointi ja tuotteistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vientimahdollisuuksia.

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) nykyisiin ja uusiin osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavat erityisesti toimialan kansainvälistyminen, väestön ikääntyminen, alan teknologi-soituminen, ravitsemushaasteet ja kustannussäästöpainheet. Marata-ala kansainvälistyy alan ulkomaisten yritysten toimiessa ja kilpaillessa entistä laajemmin Suomen markkinoilla ja vastaavasti suomalaisten alan yritysten kansainvälistyessä ulkomaan markkinoille. Suomen väestön ikääntyminen asettaa uusia haasteita ikääntyvän väestön ateriapalvelujen kehittämiseen niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Kuten muillakin palvelualoilla, myös marata-alalla sekä tuotannon että palveluiden teknologinen kehitys lisääntyy. Palveluiden kilpailutus ja kustannussäästöpainheet asettavat omat haasteensa uusien palveluliiketoimintamallien kehittämiseksi, palveluiden muotoilulle ja palveluprosesseille samalla, kun tarve vastata entistä käyttäjälähtöisemmin asiakkaiden palvelutarpeiden tyydyttämiseen lisääntyy.

Majoitus- ravitsemis- ja talousalan yritysten erityisinä haasteina ovat palveluiden profilointi ja erilaistaminen sekä kilpailukyyn edistäminen. Suuren roolin menestystekijöinä saavat jatkuva uudistuminen, asiakaskeskeisyys kaikessa toiminnassa, kokonaisvaltainen liiketoiminta-osaaminen, työntekijöiden moni- ja erikoisosaaminen, muutosvalmius sekä toimintaympäristön ja trendien ennakointi. Polarisaatio, toimivat ketjut, mieleenpainuvat brändit, hyvin suunniteltu uudistuminen ja yhteistyö yli perinteisten alarajojen ovat avainsanoja. Alan toimijan on hyvä olla ennakkoluuloton. Huomio ei ole enää tämän päivän prosesseissa, vaan huomisen strategioissa.

Työelämän muutos muodostaa koulutuksen lähtökohdan. Keskeistä on muutoksen ennakoiminen ja siihen valmistautuminen. Muutos näkyy siinä, miten monet palveluorganisaatiot pyrkivät kehittämään konseptiaan, brändejään ja prosessejaan. Osa hakee kasvua ja osa säästöjä. Osa haluaa laajentua ja kansainvälistyä.

Keskeinen kehittämisen työkalu on liiketoimintaosaaminen. Se tarkoittaa erityisesti palveluyritysten johtamista, strategista ajattelua ja palvelujen asiakaskeskeistä kehittämistyötä. Liiketoimintaosaaminen pitää sisällään ajattelutavan, jossa korostuu kokonaisvaltainen palvelujen ja teknologisten sovellutusten merkitysten ymmärtäminen. Toinen tärkeä kehittämisen alue on verkostoituminen. Kukaan, varsinkaan ulkomaan markkinoille pyrkivät pienet palveluyritykset, eivät voi menestyä yksin, vaan niiden on verkotuttava ja liittouduttava. Kolmas työväline on aito kansainvälistyminen. Se ei tarkoita ainoastaan kielitaitoa ja kulttuurista osaamista, vaan kansainvälisten markkinoiden ymmärtämistä. Se on taitoa ymmärtää globalisoitumisen eri asteita, kansainvälisten yritysten strategista ajattelua ja kulttuurin muutosta. Neljäs tärkeä painopiste on innovointi ja ennakointi. Tieto- ja elämysyhteiskunnassa innovaatiot ovat palveluyritysten kilpailukyyn keskeisiä elementtejä. Asiantuntijan ja yrittäjän työ kysyy jatkuvaa uudelleen ajattelua ja toiminnan kehittämistä. Nykyiset työpaikat ja markkinat ovat

oppimisympäristöjä, jota täytyy oppia lukemaan. Työ on jatkuvaa opiskelua. Työnteon, kuten siis myös opiskelun, täytyy olla monimuotoista ja –menetelmällistä.

		1. vuosi	2. vuosi
Y	YDINOSAAMINEN	40	20
A867	PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN		
A9318	Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen	5	
A9299	Design Thinking	5	
A9319	Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnassa	5	
A9320	Palvelun kehittämisprosessi ja palvelumuotoilun menetelmät	10	
A9321	Talousohjaus palveluliiketoiminnassa	5	
A9331	Opinnäytetyö	10	20
T	TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN	20	30
A868	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN		
A9322	Toimintatutkimus ja osallistavat menetelmät	5	
A9323	Tulevaisuuksien johtamisen ja ennakkoinnin menetelmät	5	
A9324	Tutkimusviestintä		5
A9325	Vaikuttavuustutkimus		5
G8302	Tutkimus- ja kehittämistyön menetelmät		
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
		60	50

A867 PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN, 30 op

Kuvaus:

Opiskelija osaa arvioida kriittisesti ja kehittää määrätietoisesti, luovasti ja kannattavasti asiakaskeskeisesti toimivan palveluyrityksen toimintaa.

A9318 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen, 5 op

Opiskelija osaa:

Opiskelija osaa

- analysoida palvelulogiikan vaikutuksia organisaation strategiseen johtamiseen
- soveltaa strategisen johtamisen periaatteita palveluliiketoiminnassa

A9299 Design Thinking, 5 op

Opiskelija osaa:

The student is able to

- classify the principles of design thinking
- apply design thinking approach and basic tools in innovation processes

A9319 Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnassa, 5 op

Opiskelija osaa:

Opiskelija osaa

- suunnitella, toteuttaa ja raportoida asiakasymmärryksen syventämiseen tähtäävän tutkimuksen
- integroida asiakkaita ja muita sidosryhmiä palvelun kehittämisprosessiin
- ohjata osallistavia työpajoja ja workshop-työskentelyä

A9320 Palvelun kehittämisprosessi ja palvelumuotoilun menetelmät, 10 op

Opiskelija osaa:

Opiskelija osaa

- soveltaa monipuolisesti palvelumuotoilun menetelmiä
- viedä läpi palvelun kehittämisprosessin
- rakentaa palvelukeskeisen liiketoimintamallin

A9321 Talousohjaus palveluliiketoiminnassa, 5 op

Opiskelija osaa:

- tuottaa taloushallinnon informaatiota päätöksenteon, kehittämisen ja hinnoittelun tueksi
- analysoida palvelun kannattavuutta
- laatia budjetteja palvelujen kehittämisprosessiin
- käyttää erilaisia mittareita tavoitteiden asettamisessa ja seurannassa

A9331 Opinnäytetyö, 30 op

Opiskelija osaa:

- tehdä itsenäisesti oman alan kehittämistyötä

- soveltaa hankittua tutkimustietoutta omassa opinnäytetyössä kriittisesti ja analyyttisesti
- soveltaa kehittämistehtävään soveltuvia tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä 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 ammat-tikäytäntöjen ja tutkimustiedon kehittymistä
- tuottaa ja soveltaa tietoa itsenäisesti

A868 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN, 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.

A9322 Toimintatutkimus ja osallistavat menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

Opiskelija osaa

- syventää tietoaan 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 interventtioiden, hankkeiden ja päätösten yksilötasoisia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia
- analysoida vaikuttavuusarviointiin liittyviä haasteita sekä vaikuttavuusarvioinnin rajoituksia

G8302 Tutkimus- ja kehittämistyön menetelmät, 5 op

Opiskelija osaa:

Opiskelija osaa

- rakentaa tutkittuun tietoon perustuvan viitekehyksen
- valita tutkimus- ja kehittämistyönsä kannalta mielekkäät tutkimus- ja kehittämismenetelmät
- kerätä ja analysoida tietoa perhekeskeisen työn kehittämiseksi
- arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä
- raportoida tutkimustuloksista mielekkäällä tavalla

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 käyttöliittymäsuunnittelun ja vuorovaikutussuunnittelun perusperiaatteet
- hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja tekniikoita digitaalisen palvelun suunnittelussa
- hahmottaa digitaalisen palvelun käytettävyyden varmistamisen periaatteen
- toimia avoimissa innovaatioverkostoissa ja -ympäristöissä kehittäjänä