

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU
Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta (Laurea Tikkurila, liko), HYV218KJ

		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		65
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
A9385	Henkilöstövoimavarojen johtaminen modernissa organisaatiossa		5
A9327	Verkostojen johtaminen		5
A9328	Yhteiskuntavastuullinen johtaminen		5
A870	KÄYTTÄJÄKESKEINEN PALVELUSUUNNITTELU		
A9329	Digitaalisuus palveluissa		5
A9330	Digitaalisten palvelujen käyttäjäkeskeinen suunnittelu		10
A9529	Palvelumuotoiluosaaminen		5
R024	MUU TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN		
A9386	Yrittäjyys osana uraa		5
		30	95

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 edellyttämissä 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

A9385 Henkilöstövoimavarojen johtaminen modernissa organisaatiossa, 5 op**Opiskelija osaa:**

- Analysoida erilaisia motivaatioita
- Arvioida organisaatiokulttuurin merkitystä henkilöstöjohtamisessa
- Toimia työelämän laadun kehittäjänä

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

A9529 Palvelumuotoiluosaaminen, 5 op**Opiskelija osaa:**

- hahmottaa palvelumuotoilun mahdollisuudet oman alansa kehittämistyössä
- palvelumuotoilun peruskäsitteet, prosessin ja keskeiset menetelmät
- soveltaa palvelumuotoilun lähestymistapaa ja työkaluja palvelujen kehittämisessä

R024 MUU TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN, 0 op**Kuvaus:**

Tähän moduuliin kuuluvat mm. muualla suoritettut opinnot.

Osaamisen kehittyminen:

Moduulissa määriteltyä osaamista voi kehittää joko osallistumalla opintojaksoihin tai työskentelemällä projekteissa.

Projekteissa osallistutaan kotimaisten ja kansainvälisten yritysten ja yhteisöjen kehittämistyöhön sekä hanketoimintaan. Työkieli projekteissa on joko suomi tai englanti. Projektit voivat kohdistua myös opiskelijan oman yritysentoiminnan kehittämiseen. Projektin aihe ja siitä syntyvä osaaminen täsmentyvät projektin tullessa tarjontaan. Projektien laajuus sovitaan tapauskohtaisesti. Projektissa syntyvä osaaminen voi sisältyä osittain myös toisen moduulin tavoitteisiin ja siten opintopisteet voivat jakaantua usean moduulin kesken.

A9386 Yrittäjyys osana uraa, 5 op**Opiskelija osaa:**

- Kehittää omaa liiketoimintaa
- Analysoida omaa yrittäjyysmieltä ja -rohkeutta