



OPETUSSUUNNITELMA

---

# **PALVELU- JA LIIKETOIMINTA- MUOTOILU**



# SISÄLLYSLUETTELO

<b>Laurea-ammattikorkeakoulu</b> .....	<b>3</b>
Osaamisen kehittyminen .....	3
Kehittämispohjainen oppiminen (Learning by Developing LbD) .....	3
<b>Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa</b> .....	<b>4</b>
Tutkinnon laajuus ja mitoitus .....	4
Tutkintorakenne .....	4
<b>Oppimisen ja osaamisen arviointi</b> .....	<b>5</b>
<b>Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus</b> .....	<b>5</b>
<b>Opetussuunnitelman kehittäminen</b> .....	<b>5</b>
<b>Toimintaympäristön muutos ja osaamistarpeet</b> .....	<b>6</b>
<b>Palvelu- ja liiketoimintamuotoilu -koulutuksen rakenne</b> .....	<b>8</b>
Ydinosaaminen .....	8
Opinnäytetyö .....	9
Täydentävä osaaminen .....	9

# Laurea-ammattikorkeakoulu

**LAUREA ON OPISKELIJAKESKEINEN**, kansainvälinen ja uutta kehittävä ammattikorkeakoulu. Tehtävämme on toteuttaa kouluttaa, tutkia, kehittää ja innovoida. Sovellamme toiminnassamme kehittämisen pohjaisen oppimisen toimintamallia (Learning by Developing, LbD).

Laureasta valmistuva opiskelija osaa toimia uusissa tilanteissa, ennakoida tulevaa, kehittää uusia toimintamalleja ja tutkia maailmaa avoimin silmin. Laurean toiminta-ajatuksena on olla kansainvälisesti verkostoitunut ammattikorkeakoulu, joka toimintatavallaan yhdistää oppimisen työelämään. Näin syntyy uutta osaamista ja palveluinnovaatioita.

## OSAAMISEN KEHITYMINEN

**LAUREASSA TOIMIMME OPISKELIJAKESKEISESTI.** Tällöin opiskelijan vapaus ja vastuu korostuvat. Opiskelijalla on mahdollisuus kehittää osaamistaan tavoitteidensa mukaisesti. Vapaus merkitsee erilaisia tapoja opiskella osaamistavoitteiden saavuttamiseksi. Vastuu merkitsee aktiivista opiskeluotetta, vastuuta omista valinnoista sekä rakentavaa ja motivoitunutta asennetta asioiden tekemiseksi yhdessä. Korkeakoulun henkilöstöllä on vastuu opiskelijan oppimisen tukemisesta ja ohjaamisesta.

**KANSAINVÄLISYYS KORKEAKOULUSSA TARKOITTA** mahdollisuuksia toimia erilaisissa monikulttuurisissa tilanteissa, kehittää kielitaitoa, lähteä opiskelijavaihtoon sekä osallistua kansainvälisiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin.

**YLEMPÄÄN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTOON JOHTAVASSA** koulutuksessa oppiminen nähdään prosessina, 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 prosessi, jossa hyödynnetään alan ja alueen innovaatiotoimintaa. Koulutus on henkilökohtainen ja kollektiivinen asiantuntijuuden ja itsensä kehittämisen ja ylittämisen projekti, jossa haetaan relevanttia ja käyttökelpoista osaamisen yhdistelmää tulevaisuuden työelämän vaatimusten näkökulmasta. Opiskelijalla

on aktiivinen rooli oppimisprosessissa. Hän toimii yhteisössä asiantuntijana, kehittäjänä ja vaikuttajana.

**OPISKELIJA KEHITTÄÄ OSAAMISTAAN** vuorovaikutuksessa ympäristönsä ja toimialansa kanssa. Osaamisen kehittymisen voimavaroja ovat luovuutta ja tavoitteellisuutta suosiva oppimiskulttuuri, asiantunteva ohjaus ja opetus sekä osaamisen kehittymistä tukeva oppimisympäristö. Osaamisen ohjaus on osallistavaa. Jokainen opettaja on ohjaaja, joka asiantuntijuudellaan ja toimintatavoillaan tukee asiantuntijuuden vahvistamista. Oppimisympäristön muodostaa osaamisen verkosto, innovaatioympäristö ja oppimista tukevat rakenteet.

**OPETUKSESSA EI KESKITÄ** tietojen esittämiseen, toistamiseen ja kontrollointiin, vaan pyritään oppimisprosessiin, joka ilmenee progressiivisena ongelmanratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä ja ylittämisenä. Osaaminen ilmenee kehittämisoaamisena ja vaikuttavuutena.

## KEHITTÄMISPOHJAINEN OPPIMINEN (LEARNING BY DEVELOPING, LbD)

**AMMATTIKORKEAKOULUN INNOSTAVAT JA** uutta kehittävät oppimisympäristöt rakentuvat Laurean kehittämispohjaisen oppimisen, LbD-mallin pohjalle. Kehittämispohjaisen oppimisen ideana ovat aidot kohtaamiset työelämän kanssa. Yhdessä toimitaan luovuudella ja luottamuksella.

**OPISKELIJA OPII TUNNISTAMAAN** työelämän ja osaamisen kehittämiskohteita, luomaan uusia ratkaisuja, tuotteita ja toimintamalleja sekä kehittämään omaa toimintaansa työelämän muuttuvien vaatimusten mukaisesti. LbD:n ominaispiirteet ovat autenttisuus, kumppanuus, kokemuksellisuus, luovuus ja tutkimuksellisuus.

**KEHITTÄMISPOHJAISSA OPPIMISESSA YHDISTYVÄT** osamista tuottava oppiminen sekä uuden luominen erilaisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Oppiminen rakentuu hankkeen etenemisen myötä avautuvista uusista mahdollisuuksista. Tarvittavaa osaamista kertyy käytännön toiminnassa sekä erilaisissa työpajoissa.

# Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa

**PALVELU- JA LIIKETOIMINTAMUOTOILU**-koulutus johtaa matkailu- ja ravitsemisalán ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintonimikettä restonomi (ylempi AMK).

## TUTKINNON LAAJUUS JA MITOITUS

**TUTKINNON LAAJUUS ON** 90 opintopistettä, josta opinnäytetyön osuus on 30 opintopistettä. Tutkinnon suorittaminen kestää keskimäärin 1,5–2,5 vuotta. Yksi opintopiste vastaa kansainvälisen ECTS-mitoituksen mukaan noin 27 tuntia opiskelijan tekemää työtä. Opiskelu on mahdollista työn ohessa, mutta se edellyttää myös itsenäistä opiskelua, opintojen suunnittelua ja oman ajankäytön hallintaa. Opintovapaan ottamista ainakin osaksi opintoja suositellaan.

## TUTKINTORAKENNE

**YLEMPÄÄN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTOON** johtavan koulutuksen tutkintorakenne muodostuu Laureassa ydinosaamisen opintojaksoista, opinnäytetyöstä ja täydentävän osaamisen opintojaksoista.

**PAKOLLINEN YDINOSAAMINEN ON** ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa laajuudeltaan 60 opintopistettä, josta opinnäytetyön osuus on 30 opintopistettä. Täydentävän osaamisen opintojaksot mahdollistavat osaamisen syventämisen ja laajentamisen sekä yksilöllistävät opiskelijan opintopolun. Täydentävän osaamisen laajuus on 30 opintopistettä, joista 5 opintopistettä kertyy kaikille yhteisestä, pakollisesta opintojaksosta ”Opiskelutaitojen kehittäminen ja johtaminen YAMK-opinnoissa”. Muut täydentävät opinnot ovat vapaasti valittavia, ja ne toteutetaan pääosin verkossa.ia.

**OPINNOISSA OPPIMINEN SIDOTAAN** työelämän kehittämiseen ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Opintopisteitä kertyy, kun opiskelija suorittaa moduuliin kuuluvia opintojaksoja tai vas-

taavaa osaamista kehittäviä projekteja. Opintosuorituksen voi saada myös aiemman osaamisen perusteella hyväksiluvulla tai osaamisen näytöllä.

**YLEMÄN AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINNON** osaamistavoitteiden mukaista osaamista voi kerryttää Laureassa joustavasti. Opiskelija voi

- valita Laurean tarjoamia verkko-opintoja, jotka tuovat opintoihin ajallista joustavuutta
- valita täydentävän osaamisen opintoja Laurean tarjonnasta
- valita englanninkielisiä opintojaksoja Laurean englanninkielisten koulutusten tarjonnasta, vaikka opiskeleekin suomenkielisessä koulutuksessa
- valita suomenkielisiä opintojaksoja Laurean suomenkielisten koulutusten tarjonnasta, vaikka opiskeleekin englanninkielisessä koulutuksessa
- kehittää osaamistaan hankkeisiin ja projekteihin osallistumalla
- valita opintoja, jotka ovat Laurean, Haaga-Helian ja Metropolian (3AMK:n) yhteisessä tarjonnassa
- opiskella tutkintoon sopivia avoimia verkko-opintoja

Opintojaksojen toteutus suunnitelmassa täsmennetään opintojen tavoitteita, sisältöä ja toteutusmuotoa.



## Oppimisen ja osaamisen arviointi

**OPETUSSUUNNITELMAN OSAAMISTAVOITTEET** on kuvattu oppijan toimintana niin, että osaamisen kehittymistä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin voidaan arvioida. Osaaminen tunnis-

tetaan tieto-, taito- ja arvo-osaamisena sekä kokemuksellisenä osaamisena, joihin sisältyy yksilön ja yhteisön osaaminen.

## Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus

**LAUREASSA TOIMITAAN OSAAMISPERUSTaisesti** ja osaaminen tunnustetaan 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.

## Opetussuunnitelman kehittäminen

**OPETUSSUUNNITELMAA KEHITETÄÄN** arviointi-, seuranta ja palautetiedon pohjalta. Opetussuunnitelmaa kehittämiseksi saadaan palautetta niin opiskelijoilta, henkilöstöltä kuin työelämältä. Lisäksi opetussuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ennakkoon määritettyjen arviointikriteerien näkökulmasta. Opetussuunnitelman kehittämisessä otetaan huomioon myös yhteiskunnan muuttuvat tarpeet.

**MODUULIEN OPINTOJAKSOIHIN JA** toteutustapoihin voi tulla muutoksia. Erityisesti täydentävän osaamisen moduulien tar-

jontaa kehitetään jatkuvasti työelämän tarpeita vastaavaksi eli tarjonta voi muuttua opintojen aikana.

**OPETUSSUUNNITELMAN MUUTOSTEN RINNALLA** Laureassa pyritään jatkuvasti kehittämään opintototeutuksia. Opintojen itsearviointi koulutuksen laatukriteereitä hyödyntäen kuuluu jokaisen toteutuksen suunnitteluun.

## Toimintaympäristön muutos ja osaamistarpeet

**LUKUISISTA ERI TEKIJÖISTÄ** johtuen palvelujen ja liiketoiminnan 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 ennakointiraportteihin 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 kehittämistä. Kehittyneissä talouksissa palveluiden osuus ja merkitys lisäarvon ja kilpailukyvyn 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 tulo-tason 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 paikkaan sidottu ja niitä on mahdollista tuottaa osittain standardoidummin.

**SUOMALAISET YRITYKSET JA JULKISEN** sektorin organisaatiot eivät kuitenkaan toistaiseksi ole olleet kovin menestykse-

käitä 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](http://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 innovaatiopolitiikassa 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 monipuolistaamaan 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 tuoteistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vientimahdollisuuksia. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan (marata) nykyisiin ja uusiin osaamistarpeisiin tulevaisuudessa vaikuttavat erityisesti toimialan kansainvälistyminen, väestön ikääntyminen, alan teknologisoituminen, ravitsemushaasteet ja kustannussäästöpainet. Marata-ala kansainvälistyy alan ulkomaisten yritysten toimiessa ja kilpaillen 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 kustannussäästöpainet 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

kilpailukyvyyn 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 TYÖVÄLINE** on liiketoimintaosaaminen. Se tarkoittaa erityisesti palveluyritysten johtamista, strategista ajattelua ja palvelujen asiakaskeskeistä kehittämistyötä. Liiketoimintaosaaminen pitää sisällään ajattelutavan, jossa korostuu kokonaisvaltainen palvelujen ja teknologisten sovellustusten merkitysten ymmärtäminen. Toinen tärkeä kehittämisen väline 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 analysoida globalisoinnin eri asteita, kansainvälisten yritysten strategista ajattelua ja kulttuurin muutosta. Neljäs tärkeä painopiste on innovointi ja ennakointi. Tieto- ja elämysyhteiskunnassa innovaatiot ovat palveluyritysten kilpailukyvyyn keskeisiä elementtejä. Asiantuntijan työ edellyttää jatkuvaa uudelleen ajattelua ja toiminnan kehittämistä. Nykyiset työpaikat ja markkinat ovat oppimisympäristöjä, joiden toimintaa asiantuntijoiden tulee osata analysoida ja arvioida sekä kehittää.



# Palvelu- ja liiketoimintamuotoilu -koulutuksen rakenne

## **PALVELU- JA LIIKETOIMINTAMUOTOILU -KOULUTUKSEN RAKENNE:**

- 30 opintopisteen pakollisia ydinosaamisen opintoja
- 30 opintopistettä täydentäviä opintoja
- 30 opintopisteen opinnäytetyö

### **YDINOSAAMINEN, 30 OP:**

#### **PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN**

##### **MUOTOILUAJATTELU 5 OP**

###### **OPISKELIJA OSAA:**

- määrittellä muotoiluajattelun periaatteet
- soveltaa muotoiluajattelua innovoinnissa
- kehittää yhteiskehittämisessä vaadittavia luovia taitoja

##### **LIIKETOIMINTAMUOTOILU, 5 OP**

###### **OPISKELIJA OSAA:**

- yhteiskehittää liiketoimintamallia iteratiivisesti soveltaen liiketoimintamuotoilun menetelmiä ja työkaluja
- tunnistaa, verrata ja arvioida liiketoimintamalleja ja niiden taustoja
- hahmottaa liiketoiminnan kehittäminen osana organisaation strategiaa

##### **PALVELUMUOTOILUN PROSESSI JA MENETELMÄT**

**10 OP**

###### **OPISKELIJA OSAA:**

- soveltaa palvelulogiikan periaatteita palvelumuotoilussa
- soveltaa ja arvioida palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja monipuolisesti palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa

- suunnitella ja toteuttaa itsenäisesti asiakasymmärryksen pohjaksi tarvittavan tiedonhankintaprosessin, analysoida kerätyn aineiston sekä raportoida tiedonkeruun tulokset
- kehittää suunnitteluratkaisua iteratiivisesti osana yhteistä tiedontuottamisen prosessia
- arvioida suunnitteluratkaisun toteutettavuutta ja vaikuttavuutta eri näkökulmista

##### **YHTEISKEHITTÄMINEN JA FASILITOINTI PALVELUMUOTOILUSSA 5 OP**

###### **OPISKELIJA OSAA:**

- arvioida yhteiskehittämisen menetelmiä ja työtapoja sekä niiden tarkoituksenmukaisuutta palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa
- ohjata tiedontuottamisen prosessia ja aineiston keräämistä yhteiskehittämisen työpajoissa
- suunnitella ja toteuttaa itsenäisesti osallistavia työpajoja, analysoida työpajoissa kerätyn aineiston sekä raportoida tiedonkeruun tulokset
- huomioida yhteiskehittämisen eettiset kysymykset

##### **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



### OPINNÄYTETYÖ, 30 OP

**OPISKELIJA OSAA:**

- *tehdä itsenäisesti oman alansa 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 ammattikäytäntöjen ja tutkimustiedon kehittymistä*
- *tuottaa ja soveltaa tietoa itsenäisesti*

### TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN, 30 OP

**OMAA OSAAMISTA TÄYDENNETÄÄN** valinnaisuutta sisältävillä täydentävän osaamisen opinnoilla. Täydentävän osaamisen laajuus on 30 opintopistettä, joista 5 opintopistettä kertyy kaikille yhteisestä, pakollisesta opintojaksosta. Täydentävän osaamisen opintoja voi valita Laurean omasta yamk:n täydentävän osaamisen tarjonnasta (katso ajankohtainen tarjonta osoitteesta [ops.laurea.fi](https://ops.laurea.fi)). Täydentävän osaamisen opintoihin voi sisällyttää myös mm. kesäopintoja, verkko-opintoja muista korkeakouluista sekä erilaisia vastuuopettajan kanssa soveltavia projektiopintoja.

