



OPETUSSUUNNITELMA

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELULIIKETOIMINTA

**LAU
REA**

SISÄLLYSLUETTELO

Laurea-ammattikorkeakoulu	3
Osaamisen kehittyminen	3
Kehittämispohjainen oppiminen (Learning by Developing LbD)	3
Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa	4
Tutkinnon laajuus ja mitoitus	4
Tutkintorakenne	4
Oppimisen ja osaamisen arviointi	5
Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus	5
Opetussuunnitelman kehittäminen	5
Toimintaympäristön muutos ja osaamistarpeet	6
Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta -koulutuksen rakenne	7
Ydinosaaminen	7
Opinnäytetyö	8
Täydentävä osaaminen	8

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 vahvistumista. Oppimisympäristön muodostaa osaamisen verkosto, innovaatioympäristö ja oppimista tukevat rakenteet.

OPETUKSESSA EI KESKITYTÄ tietojen esittämiseen, toistamiseen ja kontrollointiin, vaan pyritään oppimisprosessiin, joka ilmenee progressiivisena ongelmanratkaisuna, jatkuvana oppimisena ja itsensä kehittämisenä ja ylittämisenä. Osaaminen ilmenee kehittämisosaamisena 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 mm. käytännön toiminnassa sekä erilaisissa työpajoissa.

Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELULIIKETOIMINTA -koulutus johtaa liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintonimikettä tradenomi (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.

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.

YLEMMÄN 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

VAIKKA TULEVAISUUTTA EI voi ennustaa, sitä voi tutkia ja ennakoita. Jokaisen organisaation on kehitettävä toimintaansa ja palveluitaan vastaamaan tulevaisuuden tarpeita ja asiakas-odotuksia. Valmistautuminen tulevaisuuteen kehittää joustavuutta toimintaan, mutta myös ketteryyttä omaan ajatteluun. Tulevaisuutta tehdään yhdessä avainkumppanien kanssa. Asiakaskeskeinen palveluliiketoiminta korostaa markkinoiden seurannan ja asiakkaiden kanssa tehtävän kehittämistyön tärkeyttä. Se tuo jokaisen organisaation nykyaikaan, jossa avoin innovaatio on keskiössä.

YKSITTÄISTEN ASIAKKUUKSIEN MERKITYS on kasvanut niin yritysmaailmassa kuin julkisellakin sektorilla. Samalla asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut vaikeammin ennakoitavaksi. Aidosti asiakaslähtöisellä ja asiakaskeskeisellä toiminnalla on mahdollisuus saavuttaa kilpailuetua ja kannattavuutta, mutta se edellyttää uudenlaista, syvällisempää ymmärrystä asiakkaan käyttäytymisestä.

OLEMME TODISTANEET SIIRTYMÄÄ kohti palveluvetoista, kestävää ja resurssiviisasta taloutta. Innovatiiviset tuoteratkaisut eivät riitä kilpailukyvyyn varmistamiseksi, sillä tämän päivän asiakkaat vaativat kestäviä ja toimivia palveluita sekä onnistuneita kokemuksia. Asiakkaalle tuotettava arvo on tärkeä näkökulma kaikilla toimialoilla ja vuo rovaikutuksen ja asiakassuhteiden merkitys kiistatonta.

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta YAMK-ohjelma on suunnattu organisaatioiden johtamisesta ja kehittämisestä vastaaville tai sellaisiin tehtäviin haluaville henkilöille. Ohjelma antaa avaintaitoja tulevaisuuden ennakointiin ja johtamiseen ja asiakaslähtöiseen palveluliiketoimintaan.

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta -koulutus johtaa yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutuslalla liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintonimikettä tradenomi (ylempi AMK).

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta YAMK-koulutus sopii sekä yksityisen, julkisen että

järjestösektorin toimijoille. Koko koulutusohjelma rakentuu Laurea-ammattikorkeakoulun kehittämispohjaisen oppimisen malliin, jonka keskiössä on alueellinen vaikuttaminen. Osallistujat tulevat alueen organisaatioista, tekevät alueen tutkimus- ja kehittämishankkeisiin liittyviä oppimis- ja kehittämistehtäviä soveltaen niitä omaan organisaatioonsa ja oppivat myös toisiltaan lähiopetustilanteissa ja verkotyöskentelyssä perinteisen opettajakeskeisen oppimisen sijaan.

OHJELMAAN TAVOITELLAAN OSALLISTUJIA, jotka haluavat omassa työssään kehittyä tulevaisuuteen suuntautuneiksi uudistajiksi. Uudistamisen painopiste voi olla toimintatapojen ja johtamisen kehittämisessä, mutta myös tulevaisuuden markkinoiden ja asiakkaiden tarpeisiin liittyvien palveluinnovaatioiden kehittämisessä.

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.

ASIAKASKESKEISYYDEN 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, asiakaslähtöinen liiketoimintamalli osana laajempaa liiketoimintaverkkoa.

TULEVAISUUDEN JOHTAMISEN 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.

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta -koulutuksen rakenne

TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN JA ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELULIIKETOIMINTA -KOULUTUKSEN RAKENNE:

- 30 opintopistettä pakollisen ydinosaamisen opintoja
- 30 opintopistettä täydentävän osaamisen opintoja
- 30 opintopisteen opinnäytetyö

YDINOSAAMINEN, 30 OP

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN MODUULI

MUUTTUVA KULUTTAJA JA ASIAKASKESKEISYYS, 5 OP

OPISKELIJA OSAA:

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

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
- etsiä ja omaksua kumppanuuksiin ja liiketoimintamalleihin liittyvä kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja liiketoiminnan arjen prosessien tukena

ASIAKASKANNATTAVUUS JA ASIAKASPÄÄOMAN JOHTAMINEN, 5 OP

OPISKELIJA OSAA:

- tunnistaa asiakaspääoman osana yrityksen aineetonta varallisuutta
- mitata asiakaskannattavuutta ja Customer Lifetime Value:ta sekä tunnistaa asiakaskannattavuuden ja asiakaspääoman kehittämisessä käytettävät keskeiset menetelmät ja mittarit
- tuottaa organisaatiolle asiakaskannattavuutta edistävän kehittämissuunnitelman

TULEVAISUUDEN JOHTAMISEN MODUULI

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

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
- etsiä ja omaksua kotimaista ja kansainvälistä tutkimus- ja tulevaisuustietoa ja soveltaa sitä tulevaisuustiedon tunnistamisen tukena

VISIONÄÄRINEN JOHTAMINEN, 5 OP

OPISKELIJA OSAA:

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

OPINNÄYTETYÖ, 30 OP

OPISKELIJA OSAA:

- tehdä itsenäisesti oman alansa kehittämistyötä
- soveltaa hankittua tutkimustietoutta omassa opinnäytetyössä kriittisesti ja analyttisesti
- 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 vapaasti valittavilla täydentävän osaamisen opinnoilla. Täydentävän osaamisen laajuus on 30 opintopistettä, joista 5 opintopistettä kertyy kaikille yhteisestä, pakollisesta opintojaksosta *”Opiskelutaitojen kehittäminen ja johtaminen YAMK-opinnoissa”*. Täydentävän osaamisen opintoja voi valita Laurean omasta yamk:n täydentävän osaamisen tarjonnasta (katso ajankohtainen tarjonta osoitteesta ops.laurea.fi). Täydentävän osaamisen opintoihin voi sisällyttää myös mm. kesäopintoja, verkko-opintoja muista korkeakouluista sekä erilaisia vastuopettajan kanssa sovittavia projektiopintoja.

