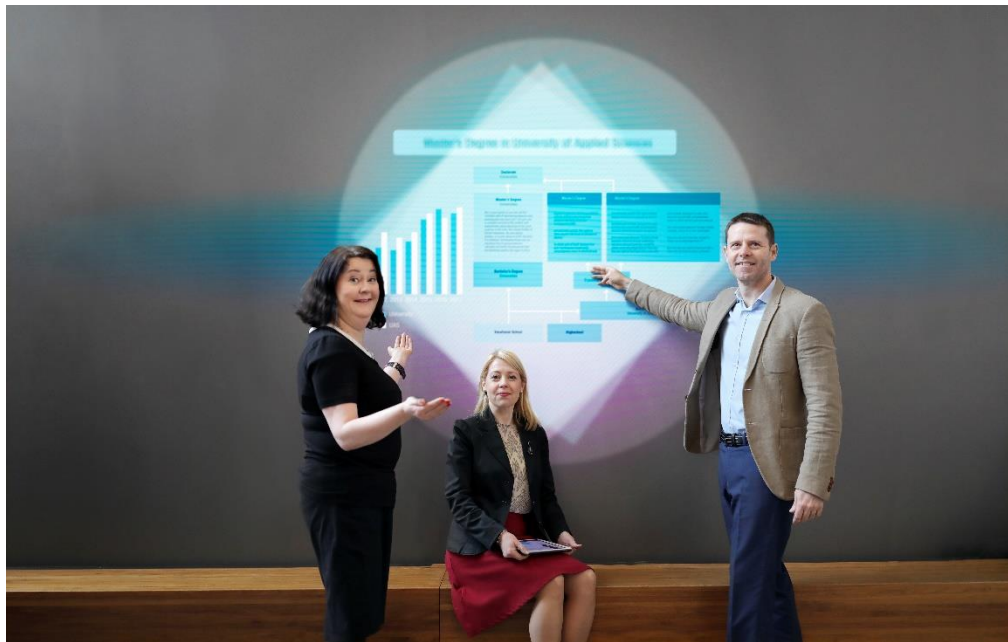


OPETUSSUUNNITELMA

Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tulevaisuuden johtaminen ja
asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta

2021



Sisällys

1	Tulevaisuuden ennakointi ja asiakaslähtöisyys tulevaisuuden avaintaitoina	3
2	Laurea oppimisympäristönä	3
2.1	Oppimisen ja osaamisen arviointi	4
2.2	Laadunvarmistus.....	4
3	Ylempi ammattikorkeakoulututkinto	4
3.1	Tutkinnon laajuus ja mitoitus.....	4
3.2	Tutkintorakenne.....	4
3.3	Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus.....	5
4	YAMK-ohjelman kuvaus	5
4.1	Opintojen rakenne	6
4.2	Ydinosaaminen.....	7
4.2.1	Asiakaslähtöisyyden moduuli	7
4.2.2	Tulevaisuuden johtamisen moduuli	7
4.2.3	Opinnäytetyö.....	8
4.3	Täydentävä osaaminen.....	9

1 Tulevaisuuden ennakointi ja asiakaslähtöisyys tulevaisuuden avaintaitoina

Vaikka tulevaisuutta ei voi ennustaa, sitä voi tutkia ja ennakoida. Jokaisen organisaation on kehitettävä toimintaansa ja palveluitaan vastaamaan tulevaisuuden tarpeita ja asiakasodotuksia. 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 julkisella 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, kestävä 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 vuorovaikutuksen 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.

2 Laurea oppimisympäristönä

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 tahtotila olla vuonna 2030 työelämäosaamisen ja elinvoiman kansainvälinen kehittäjä Uudellamaalla kuvastaa pyrkimystämme vaikuttavuuteen koko Uudenmaan alueella, Uudenmaan yhteisenä ammattikorkeakouluna. Uudenmaan vaikuttava ammattikorkeakoulu on samaan aikaan vaikuttava painoaloillaan sekä kansallisesti että kansainvälisesti, mikä luo edellytykset koulutuksen ja TKI-toiminnan kansainväliselle kehittämiselle.

Laurea on sitoutunut opiskelijakeskeiseen ammattikorkeakoulutoimintaan, jota ilmentää opiskelijoille antamamme palvelulupaus: Me Laureassa olemme juuri sinua varten.

Opiskelija nähdään yhteistyökumppanina, joka osaamisen kehittymisen myötä kykenee yhä vastuullisemmin ja omaa luovuutta hyödyntäen toimimaan tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Osaamisen välineitä opiskelija kartuttaa erilaisissa työpajoista ja laboratorioista rakentuvissa oppimisympäristöissä. Ammatillinen osaaminen uusina toimintatapoina rakentuu tutkitun tiedon, sen syvällisen ymmärtämisen, taitamisen ja tilanteiden hallintakyvyn integroituneena kokonaisuutena. Yhdessä toimien tietoon

perustuvaa taitamista rakentaen saavutetaan osaaminen, joka mahdollistaa erilaisten tilanteiden hallinnan jatkuvasti muuttuvassa työelämässä.

Opiskelu Laureassa edellyttää opiskelijalta kriittistä ajattelua, ongelmanratkaisukykyä, itseohjautuvuutta, aloitteellisuutta ja yhteistyökykyä. Itsenäisen työtteen merkitys korostuu opinnoissa. Kehittämishankkeissa kaikki osalliset nähdään oppijoina, koska hankkeessa tavoitellaan muutosta, jotakin uutta. Kumppanuus tarkoittaa myös keskinäistä kunnioitusta ja erilaisen osaamisen arvostamista. Kehittämishankkeen eteneminen edellyttää osaamisen jakamista ja rakentamista erilaisista asiantuntijuuksista. Opiskelija on mukana yhteistyökumppanina, joka kartuttaa omaa osaamistaan työväliteitä hankkien ja erilaisiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin osallistuen.

2.1 Oppimisen ja osaamisen arviointi

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

2.2 Laadunvarmistus

Laadunvarmistus on oleellinen osa Laurean toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Laurean toiminnan laatua seurataan laadunvarmistusjärjestelmän avulla. Keskeistä laadunvarmistuksessa on jatkuvan kehittämisen kehä, jossa toimintaa suunnitellaan (Plan), toteutetaan (Do), seurataan ja arvioidaan (Check) sekä kehitetään (Act), minkä pohjalta jatketaan taas uuden suunnittelua.

Koulutusohjelmassa osana laadunvarmistusta opintojaksojen ja toteutusten sisältöjen suunnittelussa hyödynnetään aikaisempien ryhmien palautteet sekä huomioidaan oppimistarpeet mahdollisuuksien mukaan. Vuorovaikutus työelämän kanssa ja työelä-mältä saatu palaute vaikuttaa kokonaisvaltaisesti opetussuunnitteluun

3 Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

3.1 Tutkinon laajuus ja mitoitus

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

3.2 Tutkintorakenne

Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavan koulutuksen tutkintorakenne muodostuu Laureassa ydinosaamisen moduulista, 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 opintopo-

lun ja osaamisen. Täydentävän osaamisen moduuleja tarjotaan Laurean eri kampuksilla ja ne ovat vapaasti valittavia. Täydentävän osaamisen laajuus YAMK-tutkinnossa on 30 opintopistettä.

3.3 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.

4 YAMK-ohjelman kuvaus

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta-ohjelma (90 op) johtaa yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutusalaalla liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintonimikettä tradenomi (ylempi AMK).

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta YAMK-ohjelma 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 kehittämistehäviä soveltaen niitä omaan organisaatioonsa ja oppivat myös toisiltaan lähiopetustilanteissa ja verkkotyöskentelyssä 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 tunnustettujen muutostekijöiden ja muutosprosessien vaikutuksia ja hyödyntää strategista ketteryttä liiketoiminnan uudistamisessa sekä

tukee ja edistää organisaation oppimista muutoksessa. Moduulin suoritettuaan opiskelijalla on valmiudet toimia organisaationsa visionäärisenä muutosjohtajana.

4.1 Opintojen rakenne

Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta koulutuksen rakenne (taulukko 1). 30 opintopisteen pakollinen ydinosaamismoduuli, 30 opintopistettä täydentäviä opintoja valitaan kolmesta 15 - 20 op:n täydentävän osaamisen moduulista [Laurea-tason tarjonta] 30 opintopisteen opinnäytetyö, joka syventää ydinosaamista.

Taulukko 1. YAMK-ohjelman rakenne

YDINOSAAMINEN 30 op	TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN 30 op
ASIAKASLÄHTÖISYYS-MODUULI (3 x 5 op)	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN -MODUULI Sisältää 4 x 5 op opintojaksoa
Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys 5 op	ASiantuntijayhteisöjen johtaminen -MODUULI Sisältää 4 x 5 op opintojaksoa
Kehittyvät kumppanuudet ja liiketoimintamallit 5 op	KÄYTTÄJÄKESKEINEN PALVELUSUUNNITTELU -MODUULI Sisältää 3 opintojaksoa
Asiakaskannattavuus ja asiakaspääoman johtaminen 5 op	MUU TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN
TULEVAISUUDEN JOHTAMINEN-MODUULI (3 x 5 OP)	
Tulevaisuuden johtaminen 5 op	
Toimintaympäristön monitorointi 5 op	
Visionäärinen johtaminen 5 op	
OPINNÄYTETYÖ 30 op	

4.2 Ydinosaaminen

4.2.1 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 ja tuntee asiakaskannattavuuden ja asiakaspääoman kehittämisessä käytettävät keskeiset menetelmät ja mittarit
- osaa tuottaa organisaatiolle asiakaskannattavuutta edistävän kehittämissuunnitelman.

4.2.2 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 ennakoinnin strategiseen päätöksentekoon
- etsiä ja omaksua kotimaista ja kansainvälistä tutkimus- ja tulevaisuustietoa ja soveltaa sitä tulevaisuuksien ennakoinnin tukena

Toimintaympäristön monitorointi 5 op

Opiskelija osaa

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

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.

4.2.3 Opinnäytetyö

Opinnäytetyö 30 op

Opiskelija osaa

- tehdä itsenäisesti oman alan 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

4.3 Täydentävä osaaminen

Täydentävän osaamisen opintojaksot on jaoteltu neljään moduuliin: tutkimus- ja kehittämisosaaminen, asiantuntijayhteisöjen johtaminen, käyttäjäkeskeinen palvelusuunnittelu sekä muu täydentävä osaaminen.

TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISOSAAMINEN -MODUULI

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.

ASiantuntijayhteisöjen johtaminen -MODUULI

Opiskelija osaa johtaa proaktiivisesti ja vastuullisesti organisaation osaamista, yksilölähtöistä muutosvalmiutta ja verkostoja monikulttuurisissa ympäristöissä.

Käyttäjakeskeinen palvelusuunnittelu -MODUULI

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

Tarjontaa kehitetään jatkuvasti, täydentävän osaamisen ajankohtaisen tarjonnan voit tarkistaa Pakki-järjestelmästä. Kokonaisuuteen voi myös sisällyttää projektipintoja, joita voi suorittaa Laurean hankkeissa.