



OPETUSSUUNNITELMA

TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET PALVELUT 2021



SISÄLLYSLUETTELO

1	Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa	4
1.1	Tutkinnon laajuus ja mitoitus	4
1.2	Tutkintorakenne	4
2	Oppimisen ja osaamisen arviointi	5
3	Tutkinnon kansainvälinen vertailtavuus	5
4	Toimintaympäristön muutos ja osaamistarpeet	5
5	Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut -koulutuksen rakenne	7
5.1	Ydinosaaminen – Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut -moduuli, 30 op	7
5.2	Opinnäytetyö	8
5.3	Täydentävä osaaminen (30 op vapaasti valittavia) Laurean yhteisestä tarjonnasta	9

1 Tutkintorakenne ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa

TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET palvelut -koulutus johtaa liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon suorittanut henkilö voi käyttää tutkintoni-
mikettä tradenomi (ylempi AMK).

1.1 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.

1.2 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 opintopolun ja osaamisen. Täydentävän osaamisen moduuleja tarjotaan Laurean Leppävaaran ja Tikkurilan kampuksilla. Vapaasti valittavia opintoja voi täydentää myös tutkimus- ja kehittämispainotteisilla projektiopinnoilla. Täydentävän osaamisen laajuus YAMK-tutkinnossa on 30 opintopistettä.

2 Oppimisen ja osaamisen arviointi

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

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

3 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 viitekehysten (National Qualifications Framework, NQF) mukaista tasoa 7 ja eurooppalaisen viitekehysten (European Qualifications Framework, EQF) tasoa 7.

4 Toimintaympäristön muutos ja osaamistarpeet

LUKUISISTA ERI TEKIJÖISTÄ johtuen digitaalisten palvelujen suunnittelun 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 ennakoitiraportteihin sekä Laurean yhteistyöhön lukuisten yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa ja toimintaan laajoissa kotimaisissa ja kansainvälisissä verkostoissa (mm. Service Design Network, Finnish Service Alliance ja SIGCHI Finland).

PALVELUSEKTORISTA ON MUODOSTUNUT maailmantalouden merkittävin toimiala. Vuonna 2016 maailman bruttokansantuotteesta 65,1 prosenttia muodostui palveluista. Maailmalaajuiset yhteiskunnalliset haasteet, kuten esimerkiksi digitalisaatio, eriarvoisuuden lisääntyminen ja väestön ikääntyminen vaikuttavat merkittävästi myös palvelujen kehittämiseen. Digitalisoituminen koskee kaikkia yhteiskunnan

ja talouden sektoreita. Teknologian kehitys on mullistanut monia toimialoja ja suuntaus jatkuu yhä kiihtyvällä tahdilla. Todennäköisesti informaatio- ja viestintäpalvelut, hallinto- ja tukipalvelut, yritys- ja asiantuntijapalvelut sekä viihde- ja virkistyspalvelut kohtaavat digimurroksen muita palvelualoja nopeammin.

TOISAALTA, MYÖS KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN on muuttunut. Digitaalisen aikakauden asiakkaat käyttävät nopeita viestintävälineitä ja odottavat personoitavia digitaalisia sisältöjä. Palvelujen tulee olla helposti lähestyttäviä ja tarjolla niissä kanavissa, joita asiakkaat käyttävät. Asiakkaiden henkilökohtaisen palvelukokemusten merkitys kasvaa; kokemuksia, ideoita ja mielipiteitä jaetaan sekä yksityisesti että erilaisten sosiaalisten kanavien kautta julkisesti. Asiakkaat arvostavat yhteistyötä ja ovat valmiita osallistumaan itselleen merkityksellisten palvelujen yhteiskehittämiseen. Tämä on johtanut siihen, että palvelujen luonne on muuttunut

merkittävästi. Nykyaikaiset palvelut ovat monikanavaisia ja digitaalisella teknologialla on niissä keskeinen rooli.

PALVELUT MUODOSTAVAT VUONNA 2016 yli kaksi kolmasosaa (69,9 %) Suomen bruttokansantuotteen arvosta. 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 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. Suomessa tarvitaan lisää käytännönläheistä palveluliiketoiminnan osaamista, tutkimusta ja kehittämistä. Toimialojen rajapinnat nähdään hedelmällisiksi erityisesti palveluinnovaatioiden kannalta. Rajapinnoilla syntyvien innovaatioiden konseptointi ja kaupallistaminen luovat parhaimmillaan Suomelle merkittäviä uusia vientimahdollisuuksia.

ERITYISESTI JULKISTEN PALVELUJEN kehittämistyössä ei ole vielä riittävästi hyödynnetty ihmis- ja asiakaskeskeistä ajattelua. Toimintaa ohjaa liian usein tehokkaan tuotantoprosessin ja -rakenteen tavoittelu. Asiakkaat nähdään silloin passiivisina palvelujen käyttäjinä. Heidän tarpeidensa eriytyminen ja valinnanmahdollisuuksien parantuminen vaativat kuitenkin julkista sektoria siirtymään kohti ihmis- ja asiakaskeskeistä ajattelua. Julkisesti järjestettyjä palveluja joudutaan tällöin monipuolistamaan ja kansalaiset ottamaan mukaan niiden kehittelyyn.

EDELLÄ ESITETYT SUUNTAUKSET ovat nostaneet esiin tarpeen kehittää tieteidenvälisiä lähestymistapoja, joilla pyritään vastaamaan nykyaikaisen teknologian ja liiketoiminnan kasvavaan monimutkaisuuteen. Palvelujen markkinoinnin ja johtamisen tutkimusalueella käynnistyi vuosituhannen vaihteen jälkeen paradigmanmuutos, kun palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka (Service Dominant Logic, SDL) haastoi perinteisen tuotekeskeisen liiketoimintalogiikan (Goods Dominant Logic, GDL). Liiketoimintalogiikalla viitataan organisaation strategista päätöksentekoa ohjaavaan ajattelutapaan. Alan uusimmissa tutkimuksissa palvelumarkkinoinnin pohjoismainen koulukunta painottaa asiakasnäkökulmaa palvelun sijaan ja käyttää ajattelutavasta käsitettä asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka (Customer Dominant Logic, CDL). Valittu liiketoimintalogiikka

ohjaa palveluyrityksen toimintaa aina strategiselta tasolta operationaaliselle tasolle. Erityisesti sen merkitys korostuu palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyössä.

PALVELUJEN SUUNNITTELUSSA ON alettu soveltaa muotoilun alan toimintatapoja, menetelmiä ja työkaluja. Toisin sanoen palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu on kehittyvä monialainen tieteenala, joka on osoittautunut erittäin tehokkaiksi ja hyödylliseksi lähestymistavaksi silloin kun halutaan nostaa palvelu ja ihmisen kokemus palvelun suunnittelun keskiöön. Erityisen tärkeää tämä on digitaalisten palvelujen suunnittelussa, koska vuorovaikutteiset ja älykkäät teknologiaratkaisut saattavat olla käyttäjän näkökulmasta monimutkaisia ja vaikeita käyttää. Teknologian kehittyminen ja palvelujen digitalisoituminen on myös luonut edellytyksiä täysin uudenlaisten toimintaprosessien, liiketoimintamallien ja palvelujen syntymiselle. Näiden mahdollisuuksien hyödyntäminen edellyttää kuitenkin usein uudenlaista osaamista työelämän toimijoilta.

EDELLÄ KUVATTU TOIMINTAYMPÄRISTÖN ja työelämän muutos muodostavat 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, tiedonhallinnan ja teknologisten sovellutusten merkitysten ymmärtäminen. Tietojohtamisen taidot ovat palvelujen kehittäjän keskeistä osaamista. Toinen tärkeä kehittämisen väline on verkostoituminen. Digitalisoituminen edistää liiketoimintaympäristön verkottumista ja monimutkaistumista. Organisaatiot muodostavat ekosysteemejä, jossa jokaisen organisaation menestymisen on riippuvainen muiden organisaatioiden ja niiden muodostaman ekosysteemin menestyksestä. Kolmas työväline on aito kansainvälistyminen. Se ei tarkoita ainoastaan kielitaitoa ja kulttuurista osaamista, vaan kansainvälisten markkinoiden ymmärtämistä. Se on taitoa analysoida globalisoitumisen eri asteita, kansainvälisten yritysten strategista ajattelua ja kulttuurin muutosta. Neljäs tärkeä painopiste on innovointi ja ennakointi. Tieto- ja elämisyhteiskunnassa innovaatiot ovat palveluyritysten kilpailukyvyyn keskeisiä elementtejä. Asiantuntijan työ edellyttää jatkuvaa uudelleen ajattelua ja toiminnan

kehittämistä. Nykyiset työpaikat ja markkinat ovat oppimis-
ympäristöjä, joiden toimintaa asiantuntijoiden tulee osata
analysoida ja arvioida sekä kehittää.

TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET palvelut -kou-
lutuksessa opiskelija syventää palveluliiketoiminnan kehittä-
mistä ja digitaalisia ratkaisuja koskevia tietojaan, taitojaan ja
osaamistaan. Koulutus kehittää opiskelijan valmiuksia vastata
palveluliiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen sekä palve-
lujen digitalisoimisen haasteisiin. Koulutus tarjoaa uusimpaan
tutkimustietoon pohjautuvat teoreettiset tiedot sekä valmiu-
det toteuttaa työelämän tutkimus- ja kehittämishankkeita.
Koulutuksen suorittaneella opiskelijalla on valmiudet jatkuvaan
oman ammattitaitonsa ylläpitämiseen.

TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET palvelut -koulu-
tuksen ydinosaaminen muodostuu kahdesta kokonaisuudesta:
digitaaliset palvelut ja palveluliiketoiminta. Ensimmäisessä
kokonaisuudessa perehdytään monipuolisesti digitaalisten
palvelujen kehittämisen ja palvelumuotoilun prosesseihin,
menetelmiin ja työkaluihin sekä tulevaisuuden ennakkoinnin
menetelmiin. Toisessa kokonaisuudessa palveluliiketoiminnan
uusia ajattelumalleja ja digitaalisia ratkaisuja tarkastellaan pal-
velujen kehittämisen ja strategisen johtamisen kontekstissa.

LISÄKSI OPISKELIJA SYVENTÄÄ ja laajentaa omaa osaamis-
taan vapaasti valittavilla täydentävän osaamisen opinnoilla.
Täydentävät opintojaksot on jaoteltu osaamisalueen mukaisiin
moduuleihin, mutta opiskelija voi vapaasti koostaa oman yksi-
löllisen opintopolkunsa näistä opintojaksoista.

5 Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut -koulutuksen rakenne

TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET palvelut
-rakenne:

- 30 opintopisteen pakollinen ydinosaamismoduuli
- 30 opintopistettä täydentäviä opintoja valitaan kolmesta
20–25 op:n täydentävän osaamisen moduulista (Laurea-
-tason tarjonta)
- 30 opintopisteen opinnäytetyö

5.1 YDINOSAAMINEN – TULEVAISUUDEN INNOVATIIVISET DIGITAALISET PALVELUT -MODUULI, 30 OP

KOULUTUKSEN YDINOSAAMISEN JAKSOT linkittyvät toisiinsa ja
muodostavat yhdessä opintokokonaisuuden, joka on suunnit-
teltu suoritettavan ydinopintojen aikataulun mukaisessa järjes-
tyksessä ensimmäisen lukuvuoden aikana.

**DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TULEVAISUUS 5 OP /
THE FUTURE OF DIGITAL SERVICES 5 ETCS**

OPISKELIJA OSAA:

- hahmottaa tulevaisuuskientutkimuksen ja teknologiaenna-
koinnin lähtökohdat, erityispiirteet ja ennakkoinnin prosessin
- soveltaa tulevaisuuskientutkimuksen ja ennakkoinnin mene-
telmiä palveluliiketoiminnan ja tulevaisuuden digitaalisten
palveluiden kehittämisessä
- hyödyntää kotimaista ja kansainvälistä tulevaisuuskientu-
kimuksen ja teknologianennakkoinnin tietoa sekä soveltaa
ja arvioida sitä digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja
strategisen suunnittelun tukena

STRATEGISEN UUDISTUMISEN JOHTAMINEN 5 OP / MANAGING STRATEGIC RENEWAL 5 ETCS

OPISKELIJA OSAA:

- soveltaa ja syntetisoida palveluajattelun eri näkökulmia organisaation strategisessa johtamisessa ja kehittämisessä sekä arvioida niiden strategisia vaikutuksia liiketoimintaan ja kilpailukykyyn
- suunnitella, arvioida ja kehittää organisaation valmiuksia strategiseen uudistumiseen digitalisoituvassa yhteiskunnassa
- tunnistaa organisaation digitaalisen kehittämisen keskeiset tavoitteet ja toimijat sekä kehittää organisaation digitaalista strategiaa ja sen jalkauttamista
- arvioida liiketoiminnan strategisen uudistumisen ajureita ja oman organisaation digitaalisen transformaatiota
- soveltaa ja arvioida skenaarioajattelua strategisen uudistumisen välineenä

A9457 PALVELUMUOTOILUN PROSESSI JA MENETEL- MÄT 10 OP / SERVICE DESIGN PROCESS AND METHODS 10 ECTS

OPISKELIJA OSAA:

- soveltaa palvelulogiikan periaatteita palveluliiketoiminnan ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä
- arvioida ja soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä ja tekniikoita monipuolisesti digitaalisten palvelujen ja palveluekosysteemin kehittämisen eri vaiheissa
- ymmärtää suunnittelun kommunikatiivisen ja kokeellisen luonteen
- ohjata ja analysoida yhteistä tiedontuottamisen prosessia ja aineiston keräämistä yhteiskehittämisen työpajoissa
- suunnitella, fasilitoida ja toteuttaa itsenäisesti osallistavia työpajoja, analysoida työpajoissa kerätyn aineiston sekä raportoida tiedonkeruun tulokset
- huomioida yhteiskehittämisen eettiset kysymykset

01551 DIGITAALISEN PALVELUN KÄYTTÖLIITTYMÄ- JA INTERAKTIOSUUNNITTELU 5 OP / INTERFACE AND INTERACTION DESIGN 5 ECTS

OPISKELIJA OSAA:

- suunnitella, toteuttaa ja arvioida interaktiivisia käyttöliittymäprototyyppejä
- soveltaa käyttöliittymäsuunnittelun ja vuorovaikutussuunnit-

telun peruseräitä digitaalisen palvelun prototyyppiin

- soveltaa moderneja muotokieliä käyttöliittymäsuunnittelussa
- hahmottaa mobiilisuunnittelun erityispiirteet
- huomioida käytävyyden ja saavutettavuuden peruseräitä käyttöliittymien suunnittelussa

A9470 LIIKETOIMINTAMALLIEN KEHITTÄMINEN TIETOINTENSIIVISESSÄ PALVELULIIKETOIMINNASSA 5 OP / BUSINESS MODEL DEVELOPMENT IN KNOWLEDGE-INTENSIVE SERVICE BUSINESS 5 ECTS

OPISKELIJA OSAA:

- analysoida, suunnitella ja kehittää liiketoimintamalleja
- ymmärtää dynaamisten kyvykkyyksien merkityksen johtamisen, suorituskyvyn ja organisaation selviytymisen kannalta
- ymmärtää ja soveltaa resilienssiajattelua (mm. kyberturvallisuus ja liiketoiminnan jatkuvuus) digitaalisten palvelujen kontekstissa

5.2 OPINNÄYTETYÖ

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

5.3 TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN (30 OP VAPAASTI VALITTAVIA) LAUREAN YHTEISESTÄ TARJONNASTA

TÄYDENTÄVÄN OSAAMISEN OPINTOJAKSOT on jaoteltu neljään moduuliin: tutkimus- ja kehittämisosaaminen, asiantuntijayhteisöjen johtaminen, käyttäjäkeskeinen palvelusuunnittelu sekä muu täydentävä osaaminen. Tarjontaa kehitetään jatkuvasti, täydentävän osaamisen ajankohtaisen tarjonnan voit tarkistaa Pakki-järjestelmästä. Kokonaisuuteen voi myös sisällyttää projektiointoja, joita voi suorittaa Laurean hankkeissa.