

Lahden Ammattikorkeakoulu
2018-2019

Sosiaali - ja terveysala (ylempi AMK), asiakkuusjohtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa

Tunnus	Nimi	1 v	2 v	Op yht
STYSOT18-1000 YDINOSAAMINEN				60
STYSOT18-1014 Asiakkuusjohtaminen				10
ST00BO12	Palvelujohtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa	5		5
ST00BO13	Asiakassuhteiden johtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa	5		5
STYSOT18-1015 Palvelukokemuksen johtaminen				10
ST00BO14	Asiakaskokemuksen johtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa	5		5
ST00BO15	Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveystalouksissa	5		5
STYSOT18-1016 Prosessien johtaminen				10
ST00BO17	Laadunhallinta sosiaali- ja terveystalouksissa		5	5
LA00BQ22	Sosiaali- ja terveystalous		5	5
STYSOT18-1004 Opinnäytetyö				30
LA00BF06	Opinnäytetyö	20	10	30
STYSOT18-1009 TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN				0

STYSOT18-1000 YDINOSAAMINEN: 60 op

STYSOT18-1014 Asiakkuusjohtaminen: 10 op

ST00BO12 Palvelujohtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- käyttää johdonmukaisesti palvelujohtamisen käsitteitä
- osoittaa perehtyneisyytensä palvelujohtamiseen liittyvään tietoperustaan ja palveluiden kehittämistä koskevaan keskusteluun
- suunnittelee, toteuttaa ja arvioi organisaationsa palvelutuotantoa ja sen laatua ennakoiden tulevaisuutta sekä löytää keinoja organisaation kilpailukykyyn vahvistamiseen

ST00BO13 Asiakassuhteiden johtaminen sosiaali- ja terveystalouksissa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee asiakassuhteiden johtamisen käsitteet ja tietoperustan

- käyttää monipuolisia tietolähteitä asiakassuhteiden johtamisessa
- hyödyntää asiakasymmärrystä palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa
- johtaa yhteistyötä palveluverkostossa

STYSOT18-1015 Palvelukokemuksen johtaminen: 10 op

ST00BO14 Asiakaskokemuksen johtaminen sosiaali- ja terveystaloudessa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee asiakaskokemuksen osatekijät ja teoreettisen viitekehyksen
- mittaa ja analysoi asiakaskokemusta
- hyödyntää asiakaskokemustietoa palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa

ST00BO15 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveystaloudessa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee palvelumuotoiluprosessin osana organisaation palvelujohtamista
- valitsee tarkoituksenmukaiset palvelumuotoilun menetelmät ja osaa soveltaa niitä tapauskohtaisesti erilaisten palvelujen kehittämisessä
- johtaa palvelumuotoilun prosesseja

STYSOT18-1016 Prosessien johtaminen: 10 op

ST00BO17 Laadunhallinta sosiaali- ja terveystaloudessa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee keskeiset laadunhallinnan käsitteet ja tietoperustan
- soveltaa laadunhallinnan järjestelmiä työssään
- ottaa vastuuta organisaationsa laadun kehittämisestä
- kehittää ja johtaa palveluprosesseja vaikuttavasti ja kustannustehokkaasti

LA00BQ22 Sosiaali- ja terveystalous: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää johdonmukaisesti sosiaali- ja terveystalouden keskeisiä käsitteitä
- tunnistaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajatahot ja niiden taloudelliset reunaehdot asiakkaan palveluverkossa
- tunnistaa talouden ja sen ohjausjärjestelmien yhteyden palvelujen kehittämiseen ja johtamiseen
- hallitsee taloussuunnittelun ja talouden seurannan periaatteet toimintayksikötasolla

STYSOT18-1004 Opinnäytetyö: 30 op

LA00BF06 Opinnäytetyö: 30 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tuottaa uutta tietoa ja uudistaa toimintatapoja yhdistäen eri alojen osaamista
- johtaa tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiohankkeita sekä pystyy soveltamaan tutkimus- ja kehittämismenetelmiä
- hyödyntää tutkittua tietoa toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä
- kriittisesti analysoida, reflektoida ja yhdistää erilaisia lähestymistapoja toiminnan kehittämisessä

STYSOT18-1009 TÄYDENTÄVÄ OSAAMINEN: 30 op

Moduulin sisältämät opintojaksot

Täydentävän osaamisen tarjonta löytyy erillisestä ”Täydentävä osaaminen YAMK 2018-” opetussuunnitelmasta.