

**LAB-ammattikorkeakoulu
2021-2022**

Sosiaali- ja terveysala (ylempi AMK), asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä 21S, Lahti

Tunnus	Nimi	1 v	2 v	Op yht
YASPA21SLTI-1001 Ydinosaaminen				30
YH00CI53	Palvelujohtaminen	5		5
YH00CI45	Palvelumuotoilu I: Asiakaskokemuksen johtaminen	5		5
YH00CJ97	Palvelumuotoilu II: Asiakasymmärrys palveluiden muotoilussa	5		5
YH00CK29	Palvelumuotoilu III: Palvelumuotoiluprosessin johtaminen	5		5
LA00BO43	Vaikuttavuuden ja toiminnan arviointi		5	5
YH00CL84	Talousjohtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa		5	5
YASPA21SLTI-1005 Täydentävä osaaminen				30
ST00BR56	Luovat ja toiminnalliset menetelmät			0
LA00BO49	Lean-ajattelu toiminnan kehittämisessä			0
LA00BQ14	Prosessi- ja projektijohtaminen			0
LA00BO19	Strategioilla tulevaisuuteen			0
LA00BO42	Osaamisen johtaminen			0
LA00BQ04	Tutkimuksellinen kehittäminen			0
LA00BO20	Uudistuva ja uudistava johtaminen			0
YH00CC92	Strateginen henkilöstöjohtaminen			0
YH00CC94	Työyhteisön johtaminen			0
LA00BN40	Asiantuntijuutta syventävä osaaminen			0
YH00CI17	Tiedosta sosiaali- ja terveyshyötyä			0
YH00CI19	Asiakas ja asiakaskokemus digitaalisessa palvelussa			0
YH00CI20	Ammattilainen ja työ digitaalisessa toimintaympäristössä			0
YH00CI23	Digiajan palvelumuotoilu			0
YH00CI22	Hyvinvointiteknologia ja innovaatiot			0
ST00BO35	Varhainen tukeminen			0
ST00BO36	Integratiivisten toimintamallien kehittäminen			0
ST00BO32	Monitoimijainen osallisuus			0
YASPA21SLTI-1006 Opinnäytetyö				30
YO00BU70	Opinnäytetyön suunnittelu	10		10
YO00BU71	Opinnäytetyön toteutus ja raportointi		20	20

YASPA21SLTI-1001 Ydinosaaminen: 30 op

YH00CI53 Palvelujohtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää palvelujohtamisen käsitteitä ja tietoperustaa
- kuvata ja analysoida segmentoidun asiakasryhmän palveluprosessin ja tarkastella sitä ekosysteemissä
- esittää ratkaisuja sosiaali- ja terveysalan palveluiden asiakaslähtöisyyden ja palveluverkoston toimivuuden parantamiseksi

YH00CI45 Palvelumuotoilu I: Asiakaskokemuksen johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää asiakaskokemuksen käsitteitä ja tietopohjaa
- arvioida asiakaskokemuksen mittareiden käytettävyyttä erilaisissa palveluissa ja analysoida työyhteisön/organisaation asiakastietoa ja raportoida siitä syntyvää informaatiota
- hyödyntää asiakastietoa palveluprosessien kehittämisessä ja johtamisessa

YH00CJ97 Palvelumuotoilu II: Asiakasymmärrys palveluiden muotoilussa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää asiakasymmärryksen käsitteitä ja tietopohjaa
- käyttää tarkoituksenmukaisia menetelmiä asiakasymmärryksen hankkimisessa ja analysoida asiakkaan palvelukokemusta
- uudistaa palveluprosessia/prosesseja asiakasymmärrykseen perustuvan tiedon avulla

YH00CK29 Palvelumuotoilu III: Palvelumuotoiluprosessin johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää palvelumuotoilun käsitteitä ja tietopohjaa
- valita tarkoituksenmukaisia palvelumuotoilun menetelmiä ja soveltaa niitä palveluprosessien kehittämisessä
- muotoilla käyttäjälähtöisesti sote-palveluja palvelujärjestelmän uudistamiseksi

LA00BO43 Vaikuttavuuden ja toiminnan arviointi: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- käyttää ja soveltaa erilaisia arvioinnin menetelmiä asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä
- hyödyntää toiminnan arviointitietoa osana strategista toimeenpanoa
- tavoitteistaa ja arvioida palvelun vaikuttavuutta asiakkaan ja yhteiskunnan näkökulmasta

YH00CL84 Talousjohtaminen sosiaali- ja terveystaloudessa: 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
- hallita taloussuunnittelun ja talouden seurannan periaatteet toimintayksikötasolla

YASPA21SLTI-1005 Täydentävä osaaminen: 30 op

ST00BR56 Luovat ja toiminnalliset menetelmät: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- soveltaa luovuusteorioita kehittämistyössä
- rakentaa erilaisia luovan ajattelun tuottamismekanismeja
- valita ja soveltaa erilaisia luovan kehittämistyön menetelmiä käytännön kehittämistoimintaan
- fasilitoida ryhmissä tapahtuvaa luovaa kehittämistyötä

LA00BO49 Lean-ajattelu toiminnan kehittämisessä: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- jatkuvan parantamisen periaatteet
- laatu- ja Lean-ajattelun keskeiset periaatteet ja Lean (johtamisen) vaatimukset
- soveltaa Leanin keskeisiä työkaluja toiminnan kehittämisessä

LA00BQ14 Prosessi- ja projektijohtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

- selittää prosesseihin, prosessijohtamiseen ja projektijohtamiseen liittyvät keskeiset käsitteet
- analysoida organisaation prosessijohtamisen tilaa ja suunnitella kuinka toimintaa ja prosesseja voidaan parantaa /kehittää
- osaa suunnitella ja toteuttaa organisaation toiminnan kehittämisprojektin

LA00BO19 Strategioilla tulevaisuuteen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa oman alansa tulevaisuuden trendit ja toimintaympäristön muutokset osana strategiatyöskentelyä
- luoda vaihtoehtoisia strategioita organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi
- luoda ratkaisuja valitun strategian toteutumiseen ja arviointiin

LA00BO42 Osaamisen johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- toteuttaa strategiaan perustuvaa henkilöstöjohtamista ja tuottaa henkilöstöstrategiset tavoitteet
- tunnistaa, arvioida ja kehittää yksikkö- ja organisaatiotason osaamista
- käyttää tiedon ja osaamisen jakamisen malleja

LA00BQ04 Tutkimuksellinen kehittäminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- suunnitella työelämälähtöisen tutkimuksellisen kehittämishankkeen
- hyödyntää erilaisia työelämän kehittämismenetelmiä ja käyttää/hyödyntää tutkimustietoa työelämän kehittämiseksi
- arvioida ja raportoida tutkimuksellisen kehittämishankkeen

LA00BO20 Uudistuva ja uudistava johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa johtamisen ajankohtaiset ilmiöt, teorit ja mallit sekä seurata ajankohtaista johtamisen ja työelämän keskustelua
- tunnistaa uudistumisen edellytykset ja keinot muutoksessa johtamisessa
- tulkita ja kehittää organisaatiokulttuuria organisaation uudistumisen edistämiseksi

YH00CC92 Strateginen henkilöstöjohtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- toteuttaa strategiaan perustuvaa henkilöstöjohtamista
- tunnistaa linjajohdon roolin henkilöstöjohtamisen eri osa alueilla
- tunnistaa ja soveltaa yksilön työhön ja organisaatioon sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä
- tunnistaa ja kehittää organisaatiokulttuuria osana suorituksen johtamista

YH00CC94 Työyhteisön johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa, arvioida ja kehittää työyhteisön toimivuutta ja työhyvinvointia
- tunnistaa, kohdata ja ratkaista haasteellisia tilanteita työyhteisössä
- kehittää työyhteisön vuorovaikutusta digitaalisessa ja monimuotoisessa toimintaympäristössä
- toimia esihenkilönä eettisesti kestäväällä tavalla

LA00BN40 Asiantuntijuutta syventävä osaaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa:

- seurata oman asiantuntijuusalsansa kehittämistä
- arvioida kriittisesti asiantuntijuusalsalla uusinta tietoperustaa ja -lähteitä
- kehittää ja johtaa toimintaa uusimman tietoperustan ja innovaatiotiedon perusteella

YH00CI17 Tiedosta sosiaali- ja terveyshyötyä: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa arvoa tuottavan tiedon ja tiedon lähteet
- kehittää tietojohtamista sosiaali- ja terveysalsalla
- arvioida ja soveltaa tietoa eettisesti, kriittisesti ja turvallisesti

YH00CI19 Asiakas ja asiakaskokemus digitaalisessa palvelussa: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- etsiä ja käyttää uusinta tietoa ja käsitteitä asiakaskokemuksesta
- analysoida kriittisesti asiakaskokemusta monimenetelmällisesti
- innovoida digitaalisia ratkaisuja asiakaskokemuksen kehittämiseksi

YH00CI20 Ammattilainen ja työ digitaalisessa toimintaympäristössä: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- etsiä ja käyttää uusinta tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamiseksi
- uudistaa työtä ja sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintamalleja
- suunnitella ja arvioida strategisesti sosiaali- ja terveyspalveluja ja toimintamalleja

YH00CI23 Digiajan palvelumuotoilu: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa ja arvioida kriittisesti käyttäjien osallistumista palvelumuotoiluun
- uudistaa käyttäjäymmärrystä digitaalisessa toimintaympäristössä monialaisena yhteistyönä
- kuvailla ja innovoida tekoälyn, koneoppimisen ja käyttäjäymmärryksen automatisoinnin soveltamista

YH00CI22 Hyvinvointiteknologia ja innovaatiot: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- tunnistaa etähoitoteknologian kehittämistarpeet ja uudet käyttötarkoitukset
- luoda yrittäjämäisesti monialaisia verkostoja
- johtaa ja kehittää teknologiaosaamista sosiaali- ja terveysalsalla

ST00BO35 Varhainen tukeminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- kehittää varhaisen tuen ja varhaisen puuttumisen malleja ja toimintatapoja
- arvioida toiminnan vaikuttavuutta lasten ja nuorten kannalta

ST00BO36 Integratiivisten toimintamallien kehittäminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- hyödyntää matalan kynnyksen sekä vaativan ja erityistason palveluiden monitoimijaista osaamista
- kehittää lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta tukevia integratiivisia toimintamalleja

ST00BO32 Monitoimijainen osallisuus: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- vahvistaa lasten ja nuorten osallisuutta tunnistaen arkiympäristöstä nousevaa tietoa asiantuntijatiedon rinnalla
- kehittää ja edistää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia yhteistyösuhteita rakentaen

YASPA21SLTI-1006 Opinnäytetyö: 30 op

YO00BU70 Opinnäytetyön suunnittelu: 10 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- kuvata opinnäytetyönsä tavoitteet ja keskeisen sisällön
- suunnitella ja kuvata oman opinnäytetyöprosessinsa vaiheet
- ottaa huomioon mahdolliset tutkimuslupa- ja tekijänoikeusasiat.

YO00BU71 Opinnäytetyön toteutus ja raportointi: 20 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa

- osaa toteuttaa opinnäytetyön hyväksytyn opinnäytetyösuunnitelman pohjalta
- esittää opinnäytetyönsä tulokset tai tuotoksen
- raportoida opinnäytetyönsä kirjallisesti LAB-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeen mukaisesti
- kirjoittaa kypsyysnäytteenä lehdistötiedotteen tai artikkelin.