

# YRE201 Vastuullinen liiketoiminta

## YRE201 Vastuullinen liiketoiminta

### Tunnistetiedot

tunnus:

laajuus: 5 op

### Opintojakson tavoitteet

Opintojakson tavoitteena on:

- lisätä käsitteellisiä valmiuksia
- ohjata analysoimaan yritysten toimintaa vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- kehittää opiskelijan kykyjä edistää omalla toiminnallaan yrityksen vastuullista liiketoimintaa
- ohjata soveltamaan uusia vastuullisen johtamisen ydinkäsitteitä ajattelussa ja päättelyssä

### Opintojakson kuvaus

Opintojakso luo käsitteellistä perustaa opiskelijan oman toiminnan ja toimintaympäristön tarkastelulle opintokokonaisuuden kahdessa muussa opintojaksossa. Vastuullisen liiketoiminnan käsitteet nivoutuvat myös laajemmin koulutusohjelman ammatillisiin kokonaisuuksiin että strategisen johtamisen opintokokonaisuuteen.

Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon. Ennakoinnin teema on vahvimmin esillä tässä opintojaksossa.

Mahdolliset yritys-elämän edustajien vierailut samoin kuin mahdolliset yrityskäynnit tukevat tutkivaa työtöytä. Niiden aikana vierailijat jakavat asiantuntijuuttaan siitä kuinka he ovat ratkaisseet vastuullisen liiketoiminnan haasteita osana omaa työtään.

### Opintojakson sisältö

Pääpaino sisällössä on vastuullisen liiketoiminnan kokonaisuuden hahmottamisessa erityisesti sosiaalisen vastuun näkökulmasta

- Etiikka ja moraalit päätöksenteossa ja toiminnassa
- Vastuulliseen liiketoimintaan liittyviä käsitteitä, teorioita ja taustaa
- Vastuullisuuden hyödyt palveluliiketoiminnalle
- Palveluliiketoiminnan kriittisiä haasteita vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- Vastuullisen palveluorganisaation piirteitä
- Vastuulliseen liiketoimintaan liittyvät standardit ja ohjeet
- Arvioinnit ja auditoinnit myös itsearviointi

### Lähtötaso

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja. Opintojakso toimii Vastuullinen johtajuus -opintokokonaisuuden johdantojaksosena.

# YRE202 Vastuu omassa käytännön yhteisössä

## YRE202 Vastuu omassa käytännön yhteisössä

## **Tunnistetiedot**

laajuus: 5 op

## **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- kehittyy tutkivan ja systeemisen työtteen käytössä ja soveltamisessa sekä
- tarkentaa näkemystään omasta toimintaympäristöstään vastuullisen liiketoiminnan edellytysten näkökulmasta.

## **Opintojakson kuvaus**

Opintojakso rakentuu opiskelijan omalle työskentelylle, joka sisältää oman käytännön yhteisön vuorovaikutuksen havainnointia ja haastatteluja. Näiden ja taustamateriaalin pohjalta työstetään raportti. Tavoitteena on ennen kaikkea oppia ymmärtämään omaa toimintaympäristöä paremmin vastuullisen johtajuuden edellytysten näkökulmasta. Tavoitteena ei ole muuttaa tai kehittää toimintaympäristöä.

Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon, joista erityisesti kompleksisuuden tema korostuu tällä opintojaksolla.

Opintojaksolla opiskelijan oma havainnointi, analysointi sekä yhteiset ohjatut keskustelut vuorottelevat. Opintojakso edellyttää opiskelijalta aktiivista osallistumista ja oman orientaation työstämistä.

Opintojaksoon mahdollisesti liittyvää kirjallisuutta voidaan myös käsitellä opintopiirimäisesti.

## **Opintojakson sisältö**

Opintojakson keskeisen sisällön muodostavat oppimistehtävät, jotka tarkastelevat:

- yrityksen liiketoiminnan sosiaalisen vastuun edellytyksiä
- johtajuutta organisaation vuorovaikutuksen rakentajana
- sekä sidosryhmävuorovaikutusta.

Verkostojohtamisen, strategisen johtamisen sekä vastuullisen liiketoiminnan opintojaksot tukevat tämän opintojakson oppimista.

## **Lähtötaso**

Opintojaksoa edeltää Vastuullinen liiketoiminta -opintojakso, jolloin vastuullisen johtajuuden peruskäsitteiden oletetaan olevan hallussa.

# **YRE203 Minä vastuullisena toimijana**

## **YRE203 Minä vastuullisena toimijana**

### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

### **Opintojakson tavoitteet**

Tavoitteena on kehittää opiskelijan ammatillista identiteettiä ja tarkastella opiskelijan reagointi-, tiedonkäsittely- ja selviytymisstrategioita työelämän erilaisissa tilanteissa.

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- tunnistaa oman arvoperustansa sekä toimintatapansa entistä paremmin
- kykenee tarkastelemaan omaa toimintaansa osana sosiaalista systeemiä
- on motivoitunut reflektoimaan ja kehittämään omaa työskentelyotettaan sekä suhdettaan vastuulliseen liiketoimintaan.

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojakso alkaa yhteisillä orientaatioluennolla, jonka jälkeen opiskelijaryhmä jakaantuu 2 – 3 pienryhmään. Pienryhmät työskentelevät pitkäkestoisesti. Kussakin ryhmässä käytetään eri lähestymistapaa oman toiminnan reflektointiin. Mahdollisia työskentelymenetelmiä ovat työnohjaus ja draamatyöskentely. Lähestymistavasta riippumatta tavoitteena on tarjota opiskelijaryhmälle tila, jossa omaa johtajuutta ja/tai toimijuutta tarkastellaan omakohtaisten työelämätilanteiden kautta. Ryhmien organisointiin vaikuttavat mahdollinen työrooli (esim. esimieskokemus), opiskelijoiden kiinnostus sekä ryhmäkoko.

Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon, opintojakson painopiste on arvoperustassa. Oppimisprosessi nojaa toiminnalliseen ja kokemukselliseen näkemykseen. Opintojakson oppiminen perustuu kokonaan opiskelijan aktiiviselle osallistumiselle ja omalle työskentelylle.

### **Opintojakson sisältö**

Opintojakson sisältö muotoutuu osallistujien omakohtaisista kokemuksista, jolloin sisältöä ei voida määrittellä tarkasti etukäteen. Tavoitteet asetetaan pienryhmäkohtaisesti työskentelyn alussa. Tavoitteet liittyvät oman johtajuuden parempaan ymmärtämiseen.

Työskentelyssä oleellista on ryhmän vuorovaikutus ja prosessimaiseen työskentelyyn sitoutuminen. Pienryhmät toimivat sellaisenaan vastuullisen johtajuuden ”hologrammeina”, joissa sekä sisällöt että työskentelytapa tukevat käsiteltävää teemaa. Orientaatiotyöskentelyn aiheet luottamus ja välittävä johtaminen ovat tärkeitä teemoja sekä vastuullisessa johtamisessa että edellytyksiä tämän kaltaiselle, omakohtaiselle pienryhmätyöskentelylle.

Orientaatiotyöskentely

- Luottamus
- Välittävä johtaminen
- Toiminnallisten työskentelytapojen esittely

### **Lähtötaso**

Opintojaksoa edeltää Vastuullinen liiketoiminta -opintojakso.

## **YRE301 Toimintatutkimus**

### **YRE301 Toimintatutkimus**

#### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

#### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

o hahmottaa tutkimus- ja kehityshankkeen prosessin, tavoitteen ja merkityksen

- o hahmottaa keskeiset tieteenfilosofiset suuntaukset ja niiden erot tutkimuksen näkökulmasta (keskeisimmät ja ääripäät, taustaoletukset)
- o omaa valmiudet tutkimusasetelman ymmärtämiselle, suunnittelemiselle ja valitsemiselle.
- o ymmärtää ja hallitsee kehittävän työntutkimuksen periaatteet.
- o tuntee kehittävän työntutkimuksen keskeisimmät välineet ja menetelmät.

### **Opintojakson kuvaus**

Toimintatutkimus on lähestymistapa, jossa tutkija osallistuu kiinteästi tutkittavana olevan kohdeyhteisön elämään ja pyrkii yhdessä yhteisön jäsenten kanssa ratkaisemaan yhdessä määritellyt ongelmat, saavuttamaan asetetut tavoitteet ja päämäärät. Tutkija ja kohdeyhteisön jäsenet tutkivat yhdessä ongelman ilmenemistä, keräävät tietoa ilmiöstä ja pohtivat sen synty- ja kehitysehtoja sekä kokeilevat ratkaisuvaihtoehtoja toiminnan kehittämiseksi. Opintojakson aikana opiskelija suunnittelee toteutettavan toimintatutkimuksellisen hankkeen.

### **Opintojakson sisältö**

- o opinnäytetyön prosessi, tavoite ja merkitys
- o tieteenfilosofiset suuntaukset ja niiden erot tutkimuksen näkökulmasta
- o tutkimusasetelma
- o Toimintatutkimuksellinen tutkimusasetelma ja perusteet
- o Toimintatutkimuksen menetelmät. Menetelminä mm. havainnointi, narratiivinen tutkimus.
- o Kehittävä työntutkimus toimintatutkimuksena

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

## **YRE302 Toimintaympäristön analyysi**

### **YRE302 Toimintaympäristön analyysi**

#### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

#### **Opintojakson tavoitteet**

- Opintojakson suorittanut opiskelija
- o tuntee keskeiset markkinainformaation lähteet,
- o tuntee keskeiset toimintaympäristön analyysin tutkimusmenetelmät sekä niiden edut ja rajoitteet.
- o osaa hyödyntää markkinainformaatiota eri päätöksentekotilanteissa.

### **Opintojakson kuvaus**

Toimintaympäristön analyysit kohdistuvat organisaation ulkopuolisen maailman tarkempaan hahmottamiseen. Toimintaympäristön analyysihin sisältyvät mm. kilpailuanalyysit ja markkinatutkimukset, joita käytetään päätöksenteon perustana mm. yrityksen liiketoimintasuunnittelussa, vanhan tuotteen myynnissä uusille markkinoille tai uuden tuotteen lanseeraamisessa.

Tutkimuksissa kartoitetaan kysyntäpotentiaalia sekä kilpailutilannetta ja tarjonnan nykytilaa. Vallitsevaa markkina- ja kilpailutilannetta arvioidaan kokoamalla eri tutkimusmenetelmien avulla tietoa toimialan nykytilasta ja toimijoista sekä lähitulevaisuuden kehitysnäkymistä. Kvantitatiivisin menetelmin hankittua tietoa ja arviota voidaan täydentää ja syventää laadullisilla tutkimusmenetelmillä.

### **Opintojakson sisältö**

Toimintaympäristön hahmottaminen. Tutkimusasetelmat, tutkimusaineistot ja analyysimenetelmät. Tutkimusmenetelmien erityispiirteet. Käytännön esimerkit eri tutkimusmenetelmien sovelluksista. Mitkä ovat vaihtoehdot tutkimusmenetelmän valinnassa ja millä perusteilla valinta tehdään. Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset menetelmät. Tutkimuspopulaation määrittäminen ja otoksen valinta. Aineiston keruunstrumentin kehittäminen ja arviointi. Aineiston käsittely. Tulosten tulkinta.

Opintojakso tutustutaan päätöksenteon laatua parantaviin analyysi- ja apuvälineisiin. Menetelminä mm.

- o kvantitatiiviset menetelmät: tilastollinen päättely, segmentointi (faktorianalyysi, klusterointi)
- o kvalitatiiviset menetelmät: sisältöanalyysi, haastattelut, focus groupit.

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

# **YRE303 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät**

## **YRE303 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät**

### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

### **Opintojakson tavoitteet**

Tavoitteena on kehittää opiskelijan tiedon haun ja käsittelyn metodisia valmiuksia sekä kehittää opiskelijan ajattelutapaa kohti jatkuvan oppimisen prosessia. Tavoitteena on kehittää opiskelijan metodisia valmiuksia ennakoititutkimuksen tekemiseen, kehittää opiskelijan ajattelutapaa kohti jatkuvaa ennakointia sekä kehittää opiskelijan positiivista ja uteliasta suhtautumista jatkuvaan/kiihtyvään muutokseen ja sen luomiin mahdollisuuksiin omassa toimintaympäristössä.

Opintojakson suorittanut opiskelija

- o osaa jäsentää tiedon tarpeitaan, osaa hakea tietoa, ymmärtää, muokata/jäsentää tietoa sekä ottaa tieto käyttöön ongelmanratkaisun kannalta mielekkäästi.
- o ymmärtää tiedon päivittämisen ja jatkuvan oppimisen merkityksen omassa toimintaympäristössään.
- o tuntee ennakoititutkimuksen keskeisimpiä aihe-alueita koskevat välineet ja menetelmät.
- o ymmärtää jatkuvan ennakoinnin merkityksen omassa toimintaympäristössään.

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojakso koostuu kahdesta kokonaisuudesta; tiedonhankinnan kokonaisuudesta sekä ennakoititutkimuksen kokonaisuudesta.

Tiedonhankinnan ja käytön (information literacy) hallitsemisella pyritään parantamaan yksilön/organisaation tietoa ja ymmärrystä oman organisaation nykytilasta sekä toimintaympäristöstä, tarjoamaan perusteet valintojen tekemiselle ja potentiaalisten hyötyjen tunnistamiselle sekä antamaan

perustan muutoksen mittaamiselle.

Ennakointitutkimus kartoittaa tulevaisuuden liiketoimintamahdollisuuksia. Ennakointitutkimuksessa pyritään tunnistamaan toimintaympäristössä tapahtuvia megatrendejä, heikkoja signaaleja ja toimialan kehityssuuntia sekä arvioimaan tunnistettujen muutostekijöiden ja muutosprosessien vaikutusta tutkittavaan toimialaan tai elinkeinoelämän klusteriin. Analysoitavia aihealueita ovat mm. tarjonnan, teknologian ja kilpailun sekä kysynnän ja kulutuskäyttäytymisen muutostekijät ja kehitystrendit.

### **Opintojakson sisältö**

Tiedonhankinta: Tunnustelu ja kyseenalaistaminen, tehtävän määrittely, tiedonhankinnan strategiat, tietolähteiden tunnistaminen, tiedon käyttö tehtävän ratkaisussa, synteetin luominen hankitusta tiedosta, tiedonhankinta- ja oppimisprosessin arviointi.

Ennakointitutkimus: Muutoksen tunnistaminen ja seuranta, muutoksen kriittinen tarkastelu, mahdollisten kehityspolkujen hahmottaminen, tavoitteiden määrittelyn ja suotuisan kehityspolun määrittely. Sisältää kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin perehtymistä ja tulosten hyödyntämistä. Menetelminä mm. skenaariotekniikka ja delfoi.

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

# **YRE401 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen**

## **YRE401 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen**

### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

o ymmärtää, omaksuu ja hallitsee strategisen suunnittelun keskeiset periaatteet ja menetelmät

o osaa arvioida palveluyrityksen toimintastrategiaa ja tehtyjä valintoja

o osaa tilanteen mukaisesti soveltaen luoda vaihtoehtoisia strategioita palveluyrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi

o ymmärtää strategian uudistamisen vaikutukset asiakkuusstrategioihin, osaamisstrategioihin, yrityksen sisäisiin prosesseihin

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojaksolla tutustutaan strategisen suunnittelun ja johtamisen merkitykseen ja menetelmiin palveluyrityksen viitekehyksessä. Opintojaksolla painottuu strategian radikaali uudistaminen ja strategisten innovaatioiden etsiminen ja tuottaminen nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

### **Opintojakson sisältö**

o Strategisen johtamisen merkitys ja kehitys nykypäivään

o Strategisen johtamisen työkaluja. Mindset, käsiteanalyysi.

o Strategisen johtamisen viitekehysten luominen

o Analyysi oman yrityksen strategiasta

o Vaihtoehtoiset strategiat

o Strategiset kehittämissuunnitelmat

## Lähtötaso

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

# YRE502 Viestintätaidot ja yritysviestintä

## YRE502 Viestintätaidot ja yritysviestintä

### Tunnistetiedot

tunnus: YRE502

laajuus: 5 op

### Opintojakson tavoitteet

Opiskelija tietää, miten yrityksen liiketoimintaa ja henkilöstön johtamista tuetaan sisäisellä ja ulkoisella viestinnällä. Hän osaa arvioida viestintää ja kehittää sitä. Opiskelija perehtyy lisäksi vuorovaikutustaitoihin sekä selkeän ja vakuuttavan kirjallisen ja suullisen esityksen laatimiseen.

### Oppimisasiaineisto

Opiskelija tutustuu viestintäsuunnitelman laatimisen tueksi Elisa Juholinin Communicare!-kirjaan, jonka tiedot löytyvät ohesta. Opiskelija tutustuu lisäksi yhteen seuraavista teoksista:

- Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine: menestystekijä. WSOY. Juva.
- Itkonen, Markus 2007. Typografian käsikirja. 3., laajennettu painos. RPS-yhtiöt.
- Juholin, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä Oy. Helsinki.
- Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Inforviestintä Oy. Helsinki.
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro. Helsinki.
- Karhu, Matti & Salo-Lee, Liisa & Sipilä, Jorma & Selänne, Mervi & Söderlund, Liisa & Uimonen, Taina & Yli-Kokko, Päivi 2005. Asiantuntija viestii. Ajatuksesta vaikutukseen. Inforviestintä Oy. Helsinki.
- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Kuronen, Marja-Liisa & Ollikainen, Marja 2003. Yrityksen viestintä. 3.–4. painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Lohtaja, Sirke & Kaihovirta-Rapo, Minna 2007. Tehoa työelämän viestintään – puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. WSOY. Juva.
- Malmelin, Nando & Hakala, Jukka 2007. Radikaali Brändi. Talentum Media. Oy. Helsinki.
- Malmelin, Nando & Hakala, Jukka 2005. Yhdessä – viestinnän ja markkinoinnin integraatio. Inforviestintä. Helsinki.
- Roine, Sirkka-Liisa 2001. Talousviestintä. Inforviestintä Oy. Helsinki.
- Siukosaari, Anssi 2002. Yhteisöviestinnän opas. Business Books. Helsinki.
- Åberg, Leif 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Inforviestintä Oy. Helsinki.

### Suoritustapa

Opinnot muodostuvat lähi- ja etäopinnoista. Lähiopintoja on 3 päivää. Ne sisältävät runsaasti idea- ja tekstipajoja sekä muita harjoituksia ja niiden yhteistä arviointia, jotka harjaannuttavat opiskelijan viestintätaitoja ja kehittävät opiskelijan työyhteisöä. Etäopinnot koostuvat opiskelijan itsenäisestä työskentelystä.

### Läsnäolo ja arviointi

Lähipäivät painottuvat harjoituksiin, minkä vuoksi opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

Opintojaksolta voi saada enintään 100 pistettä. Opiskelija läpäisee opintojakson, kun hän

- saa vähintään 50 pistettä
- tekee kaikki opintojakson tehtävät
- osallistuu 1. lähipäivään tai korvaa poissaolonsa ylimääräisillä tehtävillä
- osallistuu 2. ja 3. lähipäivään.

Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti:

Viestintäsuunnitelman laatiminen 50 p.  
Presentaation pitäminen 20 p.  
Aktiivinen osallistuminen 30 p.

Tehtävät on palautettava sovitun aikataulun mukaan. Myöhästyneen työn arvosana on enintään tyydyttävä.

## **Opintojakson sisältö**

### **Ennakkotehtävä: viestintäsuunnitelman aiheen ideointi**

#### **Keskiviikko 22.10.2008 Viestintä liiketoiminnan tukena**

- Ennakkotehtävän eli viestintäsuunnitelmien aiheiden käsittely ideapajassa
- Yhteisökuvan rakentaminen
- Viestinnän kehittäminen ja tunnettuuden kasvattaminen
- Kenelle, mitä ja miten – liiketoiminnan sidosryhmät ja viestinnän kohderyhmät
- Viestintäsuunnitelma työsi tukena
- Medioiden hyödyntäminen – voiko julkisuutta hallita?
- Kriisi- ja muutosviestintä

### **Välitehtävä: viestintäsuunnitelman rungon laatiminen ja DiSC-kyselyyn vastaaminen**

#### **Perjantai 21.11.2008 Vuorovaikutustaidot**

- Välitehtävän eli viestintäsuunnitelman rungon käsittely tekstipajassa
- DiSC-vuorovaikutusmalli: neljän käyttäytymistyylin vahvuudet ja heikkoudet, tarpeet ja pelot
- Omat DiSC-profiilit
- Positiivista ja negatiivista palautetta vai hyvää ja huonoa palautetta
- Hae ja käytä palautetta
- Henkilökohtaiset toimintasuunnitelmat
- Palauteparit

### **Välitehtävä: presentaation pitäminen eli viestintäsuunnitelman myyminen johtoryhmälle**

#### **Torstai 11.12.2008 Viestintätaitojen ja työyhteisön viestinnän kehittäminen**

- Välitehtävien eli presentaatioiden esitys ja arviointi
- Lopputehtävien eli viestintäsuunnitelmien käsittely tekstipajassa

# **YRE503 Asiakkuudenhallinta kilpailukyvyyn tekijänä**

## **YRE503 Asiakkuudenhallinta kilpailukyvyyn tekijänä**

### **Tunnistetiedot**

tunnus:



laajuus: 10 op

### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

- o hahmottaa asiakkuusajattelun keskeiset periaatteet
- o ymmärtää asiakkuuden sekä asiakkuusstrategioiden merkityksen osana yrityksen liiketoimintastrategiaa
- o tuntee keskeiset asiakaskannan analysoinnin, asiakassuhteiden hallinnan sekä kumppaniportfolion hallinnan menetelmät
- o tuntee asiakkuusjohtamista tukevien tietojärjestelmien (CRM) toimintaperiaatteet ja hyödyt.
- o osaa tilanteen mukaan soveltaen käyttää eri menetelmiä omassa toimintaympäristössään.

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojaksolla perehdytään asiakkuusajatteluun ja asiakkuuksien hallinnan menetelmiin.

### **Opintojakson sisältö**

Asiakkuusstrategiat

- o Johdatus asiakkuusjohtamiseen
- o Asiakkuusstrategiat yrityksen kokonaisstrategian osana.
- o Asiakaskannan analysointi ja strategiset valinnat.
- o Asiakkuusnäkökulman toteutus osana strategiaa.
- o Johdatus asiakkuuksien hoitomalleihin.

Asiakkuuksien luominen

- o Asiakkuuksien luominen.
- o Keinojen yhteensovittaminen.
- o Viestintäpalvelujen ostaminen.
- o Palveluprosessin toteuttajat: sisäisen ja ulkoisen verkoston käyttö.

Asiakkuuden säilyttäminen ja kehittäminen

- o Asiakkuuksien seuranta.
- o Oppiva asiakassuhde.
- o Menetettyjen asiakkuuksien palauttaminen.
- o Sisäinen motivointi/markkinointi.
- o Verkostojen motivointi ja uudistaminen.

Asiakas- ja kumppaniportfolion hallinta. CRM.

- o Asiakkuusajattelu ja sen linkittämiseen yrityksen strategiaan.
- o Asiakkuuden talousnäkökulma
- o Asiakkuusportfolio
- o Asiakkuuksien johtamista tukevat tietojärjestelmät.

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

# **YRE602 Talouden hallinta ja ohjaus**

## **YRE602 Talouden hallinta ja ohjaus**

### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

o ymmärtää ja hallitsee kannattavuuslaskentainformaation tuottamisen ja hyväksikäytön liikkeenjohdon päätöksenteon näkökulmasta

o omaa parantuneet valmiudet liiketoimintaa tukevan kustannusjohtamisen toteuttamiseen ja toiminnan taloussuunnittelun modernien työvälineiden käyttöön.

o ymmärtää ja hallitsee kannattavan markkinoinnin periaatteet ja keskeiset menetelmät

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojakso käsittelee kannattavuuslaskentainformaation tuottamista ja hyväksikäyttöä johdon päätöksenteon näkökulmasta sekä yrityksen toiminnan suunnittelua ja ohjaamista budjetoinnin avulla. Erityisesti jaksolla painotetaan uusia laskentainnovaatioita kustannusten hallinnassa ja budjetointiprosessien kehittämisessä, investointilaskennan menetelmiä sekä tulosraportoinnin menetelmiä. Opintojakson tavoitteena on kehittää opiskelijan valmiuksia liiketoimintaa tukevan tulosjohtamisen toteuttamiseen, tunnuslukuanalyysin yhdistämisestä kilpailijaseurantaan, tulosraportoinnin kehittämisestä erilaisissa tilinpäätösympäristöissä sekä toiminnan taloussuunnittelun modernien työvälineiden käyttöön.

### **Opintojakson sisältö**

o Tulosjohtaminen

o Toimintolaskenta

o Tavoitekustannusjohtaminen

o Budjettisuunnittelu

o Rullaava suunnittelu

o Investointisuunnittelu ja –laskelmat

o Kilpailijaseuranta

o Tunnuslukuanalyysi

o Tilinpäätösraportointi

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

## **YRE603 Prosessien hallinta**

### **YRE603 Prosessien hallinta**

#### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

#### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

o hahmottaa laadun johtamisen prosessit palveluyrityksessä.

- o hahmottaa, omaksuu ja hallitsee liiketoiminnan strategisen johtamisen keskeiset mittaristot ja ohjausmekanismit.
- o hahmottaa yrityksen verkostosuhteiden kehittämisen ja hallinnan merkityksen sekä niihin liittyvät prosessit.
- o hahmottaa ketjuohjauksen keskeiset periaatteet ja menetelmät.
- o osaa arvioida yrityksen osaamistarpeita

### **Opintojakson kuvaus**

'Prosessien hallinta'-opintojaksolla (5OP) käsitellään palvelun laadun johtamista kehittyvässä palveluyrityksessä sekä perehdytään liiketoiminnan strategisen johtamisen sisältöön. Keskeisenä kohdealueena ovat strategiaa tukevat ohjausmekanismit, mittaristot, strategian jalkauttaminen organisaatioon sekä liiketoimintaprosessien seuranta. Ketjuohjauksen osalta käsitellään ketjuohjauksen periaatteet, eri liiketoiminta-alueiden organisointi ja ohjaus sekä sitä tukeva mittaaminen.

### **Opintojakson sisältö**

Palvelun tehokkuus ja laatu

- o Laadun johtaminen palveluyrityksessä ja verkostoissa.
- o Laadun mittaaminen johtamisen välineenä.
- o Henkilöstön kannustaminen parempaan asiakaslaatuun.

Liiketoiminnan ohjaaminen

- o Ohjausmekanismit ja mittariston rakentaminen.
- o Mittaamisen jalkauttaminen organisaatioon.
- o Liiketoimintaprosessien seurannan organisointi.

Prosessien hallinta

- o Prosessit ja niiden vuorovaikutussuhteet.
- o Liiketoimintaprosessien ja verkostojen hallinta; Palveluyrityksen sidosryhmät.
- o Ulkoisten ja sisäisten verkostosuhteiden kehittäminen, hallinta ja ohjaus.

Ketjun johtaminen ja ohjaus

- o Strateginen ketjuohjaus
- o Liiketoiminta-alueiden organisointi ja ohjaus.
- o Liiketoiminta-alueiden mittaaminen.
- o Liiketoiminnan jatkuva kehittäminen.

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

## **YRE604 Strateginen henkilöstöjohtaminen**

### **YRE604 Strateginen henkilöstöjohtaminen**

#### **Tunnistetiedot**

tunnus:

laajuus: 5 op

#### **Opintojakson tavoitteet**

Opintojakson suorittanut opiskelija

- o hahmottaa osaamisen kehittämisen merkityksen palvelualan yrityksen kilpailukyvyyn tekijänä
- o omaa parantuneet valmiudet suunnitella ja toteuttaa strategista johtamista käytännön työelämässä.
- o omaa parantuneet valmiudet tunnistaa muutosilmiöitä ja valita toimivia rooleja muutoksen johtamisessa.
- o ymmärtää eri henkilöstön kehittämismenetelmien edellytyksiä ja mahdollisuuksia

### **Opintojakson kuvaus**

Opintojaksolla perehdytään HR-toiminnan merkitykseen organisaation strategioiden ja tavoitteiden toteuttajana niin henkilöstöyksikön kuin henkilöstön jäsenten kannalta. Jaksolla perehdytään muutosilmiöiden tunnistamiseen ja toimivien roolien valintaan muutoksen johtamisessa.

### **Opintojakson sisältö**

Henkilöstöjohtaminen 2000-luvulla

- o Henkilöstöstrategia ja HR toiminto osana organisaation strategiaa
- o HR-toimintona: onnistumisen eväät ja sudenkuopat
- o Strategisen ohjauksen ja operatiivisten johtamisjärjestelmien yhteensopivuus.
- o BSC-malli strategialähtöisenä ohjausjärjestelmänä.

Organisaation kehittyminen ja muutos

- o Mitä muutos on?
- o Vuorovaikutus ja voimavarat muutoksessa
- o Johtajuus ja muutos

Osaamisen johtaminen

- o Liiketoimintastrategian edellyttämä osaaminen
- o Osaamisen hallintaa vai oppimisen edellytysten luomista?
- o Työpaikan oppiminen ja esimiehen rooli osaamisen johtamisessa

### **Lähtötaso**

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja.

## **Opintojaksot (Palveluliiketoiminta)**

### **Kaikille yhteiset opinnot 30 op**

#### **Vastuullinen johtajuus**

Vastuullinen liiketoiminta

Vastuu omassa käytännön yhteisössä

Minä vastuullisena toimijana

#### **Työelämän kehittämisen menetelmät**

Toimintatutkimus organisaatiossa

Toimintaympäristön analyysi

Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät

### **Vaihtoehtoiset syventävät opinnot 20 op (valitaan yksi kokonaisuus)**

#### **Palveluliiketoiminnan kehittämisen menetelmät**

Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen

Asiakaslähtöinen palvelutuotteiden ja -konseptien kehitystyö

Kuluttajan syvälinen tunteminen

#### **Viestintä ja asiakkuus**

Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen  
Viestintätaidot ja yritysviestintä  
Asiakkuuden hallinta kilpailutekijänä

**Talous ja liiketoimintaprosessit**

Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen  
Talouden hallinta ja ohjaus  
Prosessien hallinta  
Strateginen henkilöstöjohtaminen

**Opinnäytetyö 30 op**

**Vapaavalintaiset opinnot 10 op**

Opintojaksokuvaukset löydät vasemmalta navigaatiosta.