

Opintojaksoluettelo

Opintojaksokoodia painamalla pääset katsomaan kyseisen opintojakson kuvausta.

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Perusopinnot	Tunnus	Opinto- pisteet
Kaikille yhteiset opinnot		
Opinnäytetyö	REG1RY000	30
Vastuullinen liiketoiminta	REG1RY001	5
Vastuullisuus käytännön yhteisössä	REG1RY002	5
Minä vastuullisena toimijana	REG1RY003	5
Toimintatutkimus organisaatiossa	REG1RY004	5
Toimintaympäristön analyysi	REG1RY005	5
Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	REG1RY006	5
Vaihtoehtoiset syventävät opinnot		
Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen	REG3RY001	5
Viestintätaidot ja yritysviestintä	REG3RY002	5
Service Design ja tuotekehitys palvelutuotteissa	REG3RY003	10
Talouden hallinta ja ohjaus	REG3RY004	5
Prosessien hallinta	REG3RY005	5
Strateginen henkilöstöjohtaminen	REG3RY006	5
Palvelubrändin hallinta	REG3RY010	5

REG1RY001 Vastuullinen liiketoiminta

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY001

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei vaadittuja edeltäviä opintoja. Opintojakso on orientointi YRE20 Vastuullinen johtajuus – opintokokonaisuuteen, johon kuuluvat tämän opintojakson lisäksi YRE202 Vastuu käytännön yhteisössä sekä YRE203 Minä vastuullisena toimijana.

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää vastuullisen liiketoiminnan käsitteet
- osaa analysoida yritysten toimintaa vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- auttaa opiskelijaa edistämään omalla toiminnallaan yrityksen vastuullista liiketoimintaa
- osaa soveltaa vastuullisen johtamisen ydinkäsitteitä ajattelussaan ja päättelyssään
- opiskelija ymmärtää yrityksen sidosryhmien merkityksen vastuullisen liiketoiminnan muotoutumisessa.

Sisältö

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.

- Vastuullisen liiketoiminnan kokonaisuuden hahmottaminen erityisesti sosiaalisen vastuun näkökulmasta
- Toimintaympäristön haasteet sosiaalisesti vastuulliselle liiketoiminnalle
- Vastuullisen palveluorganisaation piirteitä
- Palveluliiketoiminnan kriittisiä haasteita vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta
- Eettisyys päätöksenteossa ja toiminnassa
- Vastuullisuudesta koituvat hyödyt palveluliiketoiminnalle

Työelämäyhteydet

Mahdolliset yritys-elämän edustajien vierailut.

Opetusmenetelmät

Keskusteleva luento, kurssitehtävä

Vastuuopettaja

Meri Vehkaperä

Oppimateriaalit

Ketola, 2005, Vastuullinen liiketoiminta

Opintojaksoon voi sisältyä myös muita tekstejä.

Arviointiperusteet

Osallistuminen (20%)

Kurssitehtävä (80 %)

REG1RY002 Vastuullisuus käytännön yhteisössä

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY002

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Opintojaksoa edeltää Vastuullinen liiketoiminta -opintojakso. Osallistujien odotetaan hallitsevan tämän pohjalta peruskäsitteet.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- tunnistaa yhteisön arkikäytännöistä vastuullisuutta edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä ja ymmärtää näiden tekijöiden syntymekanismeja,
- tarkentaa näkemystään yhteisön vuorovaikutuksesta vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta sekä
- kehittyä tutkivan ja systemisen työotteen soveltamisessa.

Tavoitteena ei ole muuttaa tai kehittää yhteisön toimintaa vaan ennen kaikkea oppia ymmärtämään sitä paremmin vastuullisen johtamisen näkökulmasta.

Sisältö

Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon.

Kompleksisuuden tema korostuu tällä opintojaksolla.

- Merkitysten muodostuminen käytännön yhteisössä
- Institutionaaliset vaikutukset organisaation toimintaan
- Vuorovaikutus systemisenä ilmiönä

Työelämäyhteydet

Raportti tehdään omaan käytännön yhteisöön.

Kansainvälisyys

Materiaalit englanninkielisiä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla opiskelijan oma havainnointi, haastattelut ja analysointi ovat keskeisessä osassa.

Lähiopetuksessa luennot ja yhteiset ohjatut keskustelut vuorottelevat.

Opintojaksoon mahdollisesti liittyvää kirjallisuutta voidaan myös käsitellä opintopiiri-tyyppisesti. Yksilötyö rakentuu vaihteittain foorumissa, ja jäsentyy käytännön yhteisön toimintaa tarkastelevaksi raportiksi.

Vastuuopettaja

Eija Kjelin

Oppimateriaalit

ENSISIJAINEN MATERIAALI:

DiMaggio & Powell, 1983. The Iron Cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields, *American Sociological Review* 1983, Vol. 48 (April: 147 - 160)(HY JSTOR)

Meehan, Meehan & Richards, 2006. Corporate Social Responsibility: the 3C-SR Model, *International Journal of Social Economics*, Vol. 33, No. 5/6, pp.389 - 398 (Emerald)

Lähiopetuksessa osoitetut materiaalit

SUOSITELLAAN

Isaacs, W. 2001, Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito; Talentum on loppuunmyyty.

Wenger, 1998, *Communities of Practice, Learning, Meaning and Identity*, Cambridge

Arviointiperusteet

Opintojakso koostuu kahdesta osasta: lähiopetuksesta (20%) ja yksilötehtävästä (80%).

Lähiopetuksessa vähintään 50% läsnäolo on välttämätön

Yksilötehtävän arviointiperusteet: arkisten tapahtumien ja käsitteellisen ilmiön yhteyksien ymmärtäminen, kytkennät sosiaaliseen vastuullisuuteen, lähteiden käyttö, asianmukainen raportointi sekä aikataulun pitäminen.

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojakson rakennetta ja yksilötyön ohjausta uudistetaan lukuvuonna 2010 – 2011 edellisenä lukuvuonna saadun palautteen perusteella.

Minä vastuullisena toimijana

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY003

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Opintojakso suositellaan suoritettavaksi samana lukuvuonna kuin opintojaksot REG1RY001 ja REG1RY002 tai näiden jälkeen.

Oppimistavoitteet

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.

Sisältö

Ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemat kytkeytyvät opintojaksoon. Arvoperustan teema korostuu tällä opintojaksolla.

Sisältö muodostuu opiskelijoiden omien valintojen mukaan opintojakson yleistavoitteiden suunnassa. Oma arvoperusta ja johtajuus ovat keskiössä.

Työelämäyhteydet

Vertaisryhmät ja työelämäkokemusten reflektointi.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opiskelijoille tarjotaan kahdesta kolmeen vaihtoehtoista suoritustapaa.

Pienryhmät työskentelevät pitkäkestoisesti. Kakissa ryhmissä käytetään eri lähestymistapaa oman toiminnan reflektointiin. Lähestymistavasta riippumatta tavoitteena on tarjota opiskelijaryhmälle tila, jossa omaa johtajuutta ja/tai toimijuutta tarkastellaan omakohtaisten tai yleisten työelämätilanteiden kautta. Ryhmien organisointiin vaikuttavat mahdollinen työrooli (esim. esimieskokemus), opiskelijoiden kiinnostus sekä ryhmäkoko.

A) Pienryhmä, joka tarkastelee omaa ajattelua ja toimintaansa esimiehenä. Työskentelytapana esimiesten työnohjaus.

B) Pienryhmä, joka muiden toimintaa tarkastelemalla peilaa omaa ajattelua ja toimintaansa.

Työskentelytapana julkisten yritystapausten käsittely kirjallisuuden avulla.

Pienryhmä, joka tuottaa tilanteita, joita tutkii. Työskentelytapana sosiodraaman tyyppiset työskentelytavat.

Vastuuopettaja

Eija Kjelin

Arviointiperusteet

Vähintään 80% osallistuminen ja annettujen tehtävien suorittaminen.

REG1RY004 Toimintatutkimus organisaatiossa

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY004

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

Oppimistavoitteet

Opiskelija perehtyy toimintatutkimuksen peruskäsitteisiin ja liikkeenjohdolliseen hyödyntämiseen. Opiskelija oppii hyödyntämään toimintatutkimusta ongelmien määrittelyssä ja ratkaisemisessa sekä organisaation ja oman työn kehittämisessä. Opiskelija osaa myös hahmottaa toimintatutkimusta prosessina ja arviointivälineenä.

Opintojakson sisältö

Opintojakso koostuu kolmesta lähi- ja itseopiskelujaksosta, joiden sisällöt ovat seuraavat:

- Lähtöanalyysi sekä tutkimus- ja kehittämisasetelma
- Toimintatutkimuksellisen hankkeen toteuttaminen, tutkimus- ja kehittämisprosessi
- Kehittämis-, innovointi- ja arviointivaihe

Työelämäyhteydet

Opiskelija ja ryhmät valitsevat oppimistehtävät omasta organisaatiosta ja/tai lähitoimintaympäristöstä.

Kansainvälisyys

Valitut palvelualojen tapaukset tulevat Pohjois-Euroopan Barentsin alueelta ja palveluteollisuudesta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksotehtävä, luennot, harjoitukset, tentit, etätehtävät

Vastuuopettaja

V.A. Heikkinen, Yliopettaja, Palveluinnovaatiot, kokki, kotitalousopettaja, tulevaisuusparraaja

Oppimateriaalit

Heikkinen, V.A. 2010. Toimintatutkimus palvelualoilla. Oppimateriaalipaketti. Julkaisematon käsikirja. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan hyväksyty/hylätty.

Opiskelijapalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opiskelijapalautteet kerätään kootusti ja niitä hyödynnetään pedagogiikan kehittämiseen.

REG1RY005 Toimintaympäristön analyysi

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY005

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija

o tuntee keskeiset toimintaympäristön analyysin tutkimusmenetelmät sekä niiden edut ja rajoitteet.

o osaa hyödyntää markkinainformaatiota eri päätöksentekotilanteissa.

Opintojakson sisältö

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.

Analyyseillä arvioidaan markkina- ja kilpailutilannetta kokoamalla eri tutkimusmetodien avulla tietoa toimintaympäristön nykytilasta ja toimijoista sekä lähitulevaisuuden kehitysnäkymistä. Liikkeenjohdollisten menetelmien tukena voidaan käyttää laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä tiedon hankinnassa, syventämisessä tai muokkaamisessa.

- o Toimintaympäristön hahmottaminen ja toimintaympäristön analyysin vaiheet.
- o Käytännön esimerkit eri tutkimusmenetelmien sovelluksista toimintaympäristötarkastelussa.
- o Opintojaksolla tutustutaan päätöksenteon laatua parantaviin analyysi- ja apuvälineisiin, sekä laaditaan toimintaympäristön analyysi olemassa olevalle tai perustettavalle yritykselle.
- o Jaksolla perehdytään laadullisten ja määrällisten tutkimusmenetelmien syventäviin sovelluksiin, analyysiin ja tulkintaan.

Työelämäyhteydet

Opintojakso hyödyntää osallistuvien ammattilaisten laaja-alaista kokemusta.

Opintojakson osana laaditaan toimintaympäristön analyysi opiskelijan omalle organisaatiolle.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Etätehtävät ja itsenäinen opiskelu 105 h

Etätentti 1 h

Vastuuopettaja

Mikko Laitinen, FT

Oppimateriaalit

o Menetelmäopetuksen tietovaranto <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

o Johnson & Scholes, 2005, "Exploring Corporate Strategy", Pearson Education

o Miles & Huberman, 1994, "Qualitative Data Analysis. An expanded sourcebook.", Sage

o Malhotra & Birks, 2003, "Marketing Research: An Applied Approach, Second European edition", Harlow: Pearson Education

o Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Opintojakson etätehtävät (75%) ja tentti (25%).

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdyt muutokset esitetään seuraavan toteutuksen opiskelijoille jakson alussa.

REG1RY006 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät

Tunnistetiedot

tunnus: REG1RY006

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opiskelija tutustuu tulevaisuudentutkimukseen, sen keskeisiin käsitteisiin ja suuntauksiin. Opiskelija oppii soveltamaan erilaisia tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä osana tulevaisuuden palvelualan ja liiketoiminnan kehittämistä. Opiskelija kehittää omia ennakointitaitojaan ja tulevaisuusasennettaan.

Opintojakson sisältö

Opintojakso toteutetaan monimuoto-opetuksena. Itsenäinen opiskelu sisältää kaksi ennakointi- ja oppimistehtävää sekä tulevaisuusorientoituneen esseen tekemistä valitsemastasi markkina-alueesta.

o Tulevaisuudentutkimuksen lähtökohdat, teorit, keskeiset käsitteet ja suuntaukset

o Menetelmät: Foresight, SWOT-analyysi, skenaariolähestymistavat, tulevaisuuspyörät, aivoriihimetodit, tulevaisuusstudiot ja -verstaat. o Sovellusalueina Business

Foresight, Customer Foresight, Product Foresight ja Human resources

Foresight

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Etätehtävät ja itsenäinen opiskelu 106 h

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Vaihtoehtoisista suoritustavoista (esim. kontaktiopetuksen suorittaminen) sovitaan erikseen vastuuopettajien kanssa. Pääsääntöisesti vaihtoehtoisena suorituksena on kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjallisuuden pohjalta tehtävä essee-/pohdintatehtävät.

Vastuuopettaja

V.A. Heikkinen, Yliopettaja, Palveluinnovaatiot, kokki, kotitalousopettaja, tulevaisuusparraaja

Oppimateriaalit

Aaltonen, M. 2010. Robustness: Anticipatory and Adaptive Human Systems Emergent Publications. USA.

Heikkinen, V.A. 2010. Tourism & Hospitality Business Foresight. Palvelu- ja vieraanvaraisuusalojen tulevaisuuden rakentaminen. Oppimateriaalipaketti. Julkaisematon käsikirja. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Arviointiperusteet

Ennakointi- ja oppimistehtävien yksilöllinen ja/tai työryhmien kirjallinen raportointi ja esittäminen, esim. raporttina, projektiportfoliona tai muuna vastaavana näytteenä. 30 % kontaktiopetuskerroilla pidetyt esitykset ja osallistuminen keskusteluun. Itsearviointi oppimis- ja ennakointitehtävien osana.

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdyt muutokset esitetään seuraavan toteutuksen opiskelijoille jakson alussa.

REG3RY001 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen

Tunnistetiedot

tunnus: REG3RY001

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

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 sisältö

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.

o Strategisen johtamisen merkitys ja kehitys nykypäivään

o Strategisen johtamisen työkaluja. Mindset, käsiteanalyysi.

o Strategisen johtamisen viitekehyksen luominen

o Analyysi oman yrityksen strategiasta

o Vaihtoehtoiset strategiat

o Strategiset kehittämissuunnitelmat

Työelämäyhteydet

Opintojakso hyödyntää osallistuvien ammattilaisten laaja-alaista kokemusta.

Opintojakson osana laaditaan strategian kehittämissuunnitelma opiskelijan omalle organisaatiolle.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 28 h

Etätehtävät ja itsenäinen opiskelu 102 h

Vastuuopettajat

Yrjö Timonen, MBA

Teemu Moilanen, KTT

Oppimateriaalit

o Anderson, J.C. & Narus, J. A. (2004): Business Market Management: understanding, creating and delivering value. Pearson Education.

o Bowman, C. (1998): Strategy in Practice. Prentice Hall, Europe.

- o Burgelman, Robert A. (2002): Strategy is destiny: how strategy-making shapes a company's future. New York: Free Press.
- o Gustafsson A. & Johnson M. D. (2003): Competing in a Service Economy. John Wiley&Sons.
- o Gutek, Barbara A. & Welsh, Theresa (2000): The brave new service strategy. AMACOM, NY.
- o Johnson, Gerry and Kevan Scholes (2001): Exploring Corporate Strategy. Financial Times Prentice Hall
- o Lynch, Richard (2006): Corporate Strategy. Prentice Hall.
- o Mintzberg, H., Ahlstrand, B. & Lampel, J. (1998): Strategy Safari. Prentice Hall, Europe.
- o Mintzberg Henry (2003): The strategy process: concepts, contexts, cases. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- o Mintzberg Henry, Bruce Ahlstrand, and Joseph Lampel (2005): Strategy bites back: it is a lot more, and less, than you ever imagined. Harlow: Financial Times/Prentice Hall.
- o Strategy process: Shaping the contours of the field (2003), edited by Bala Chakravarthy et al. Malden, MA: Blackwell Pub.
- o Strategy process (2005), edited by Gabriel Szulanski, Joseph Porac, Yves Doz. Amsterdam Oxford : Elsevier JAI.
- o The Oxford Handbook of Strategy (2003). Volume I. A Strategy Overview and Competitive Strategy, edited by Faulkner, D. O. & Campbell, A. Oxford University Press.
- o The Sage Handbook of Hospitality Management (2008), edited by Brotherton B. & Wood R. C. Sage.
- o Tushman M. L. and Anderson, P. (2004): Managing Strategic Innovation and Change. Oxford University Press.
- o Venzin, Markus, Carsten Rasner and Volker Mahnke (2004), The strategy process: a practical handbook for implementation in business. London: Cyan.
- o Whittington, R. (2001): What is strategy - and does it matter? Thomson Learning.
- o de Wit, Bob and Ron Mayer (2004): Strategy: process, content, context. London: Thomson.

Arviointiperusteet

60 % Strategian kehittämissuunnitelma

40 % Lähiopetuskerroilla pidetyt esitykset sekä osallistuminen keskusteluun

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdyt muutokset esitetään seuraavan toteutuksen opiskelijoille jakson alussa.

REG3RY002 Viestintätaidot ja yritysviestintä

Tunnistetiedot

tunnus: REG3RY002

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Opiskelija tutustuu ennen opintojakson alkamista seuraavaan kirjaan: Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro. Helsinki. Opintojakso ei ole sidoksissa muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

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.

Sisältö

Opintojaksossa on kolme lähipäivää. Päivien teemat ovat seuraavat:

1. viestintä liiketoiminnan ja työyhteisön tukena
2. työyhteisön viestinnän kehittäminen
3. vuorovaikutustaidot.

Opintojakson päätyö on viestintäsuunnitelman laatiminen ja sen esittely muulle ryhmälle. Opiskelija tekee viestintäsuunnitelman laatimista tukevan tehtävän ennen jokaista lähipäivää. Tehtävät ja lähipäivien teemat ovat seuraavat:

Ennakkotehtävä: viestintäsuunnitelman aiheen ideointi

1. lähipäivä: viestintä liiketoiminnan ja työyhteisön tukena
 - Ennakkotehtävän eli viestintäsuunnitelmien aiheiden käsittely ideapajassa
 - Yhteisöviestintä vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja tulokseen
 - Rakenna yhteisökuvaa sisäisellä ja ulkoisella viestinnällä
 - Tärkeimmistä sidosryhmistä viestinnän kohderyhmiä
 - Hae ja käytä palautetta
 - Palauteryhmien muodostaminen

Välitehtävä: viestintäsuunnitelman rakenteen laatiminen

2. lähipäivä: työyhteisön viestinnän kehittäminen
 - Välitehtävän eli viestintäsuunnitelmien runkojen käsittely tekstipajassa
 - Viestinnän suunnittelu: kenelle, mitä, miksi, miten, milloin?
 - Strateginen, operatiivinen ja taktinen taso
 - Työelämän tekstit johtamisen välineenä

Välitehtävä: DiSC-kyselyyn vastaaminen

3. lähipäivä: vuorovaikutustaidot
 - Välitehtävän eli muistion käsittely tekstipajassa
 - DiSC-vuorovaikutusmalli: neljän käyttäytymistyylin vahvuudet ja heikkoudet, tarpeet ja pelot
 - Omat DiSC-profiilit
 - Mitä, kuka, miten ja miksi – hyödynnä DiSCiä, kun puhut ja kirjoitat
 - Henkilökohtaiset toimintasuunnitelmat

Lopputehtävä: viestintäsuunnitelman ja muistion laatiminen ja arviointi

Työelämäyhteydet

Opintojakso on tiiviisti yhteydessä työelämään: Opiskelijat tekevät viestintäsuunnitelmat oman työyhteisönsä toiminnan kehittämiseksi. Opiskelijat jakavat kokemuksiaan lähiopetuksessa ja verkossa.

Kansainvälisyys

Viestintäalan kotimaisia käytäntöjä verrataan kansainvälisiin käytäntöihin. Jos opiskelija työskentelee kansainvälisessä yrityksessä, hän huomioi kansainvälisyyden viestintäsuunnitelmassaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opinnot muodostuvat lähi- ja etäopinnoista. Lähiopinnot sisältävät runsaasti idea- ja tekstipajoja sekä muita harjoituksia ja niiden yhteistä arviointia, jotka harjaannuttavat opiskelijan viestintätaitoja ja kehittävät opiskelijan työyhteisöä. Etäopinnot koostuvat verkkotehtävistä ja -keskusteluista sekä muusta itsenäisestä työskentelystä.

Vastuuopettaja

Sirke Lohtaja-Ahonen

Oppimateriaalit

Opiskelijat ja opettaja tuottavat osan opintojakson materiaalista. Opiskelija perehtyy seuraavaan kirjaan:

Juholin, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Opiskelija tutustuu lisäksi yhteen seuraavista kirjoista:

- Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine: menestystekijä. WSOY. Juva.
- Itkonen, Markus 2007. Typografian käsikirja. 3., laajennettu painos. RPS-yhtiöt.
- 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.

Arviointiperusteet

Lähipäivät painottuvat keskusteluihin ja 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 ylimääräisellä tehtävällä
- osallistuu 2. ja 3. lähipäivään.

Opintojakson arvosana muodostuu seuraavasti:

Viestintäsuunnitelman laatiminen 50 p.

Muistion laatiminen 20 p.

Aktiivinen osallistuminen 30 p.

Aktiivisen osallistumisen pisteet kertyvät aktiivisesta osallistumisesta lähiopetukseen, oppimista tukevan ilmapiirin vahvistamisesta sekä palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta. Kaikki tehtävät on palautettava sovitun aikataulun mukaan. Myöhästyneen työn arvosana on enintään tyydyttävä.

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opiskelijoiden antamaa palautetta on hyödynnetty seuraavasti:

- Työelämän teksteihin tutustutaan myös lähiopinnoissa.
- Etätehtävät ovat aiempaa laajempia ja niitä on aiempaa vähemmän.

Service Design ja tuotekehitys palvelutuotteissa

Tunnistetiedot

Tunnus: REG3RY003

Laajuus: 10 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Opintojakson tavoitteet ja oppimisprosessi

Opiskelija

o tuntee asiakaslähtöisen palvelutuotteen kehittämisen keskeiset käsitteet ja konseptit

o kehittää kyvykkyytään analysoida toimintaympäristöä ja ennakoida uusia mahdollisuuksia palveluliiketoiminnan kehittämiseksi

o osaa soveltaa tietoa käytännön palvelutuotteiden ja -konseptien kehittämistyössä.

Sisältö

Asiakaslähtöisyyden ja innovatiivisuuden merkitys palveluyritysten tuotekehityksessä on keskeisen tärkeää ja kasvaa muuttuvassa toimintaympäristössä edelleen. Käyttäjäkokemuksen tutkimus antaa uudenlaisia lähestymistapoja palveluliiketoiminnan kehitystyöhön. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilu antaa uudenlaisen lähestymistavan kokemuksen tuotteistamiselle ja palveluympäristön kehittämiseksi. Palvelumuotoilu hyödyntää käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä: käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimus, käyttäjäkokemuksen mallintaminen (experience prototyping) ja visioiva tuotekonseptointi uusien palvelujen tuotteistamisessa. Opintojaksolla syvennyttään palvelutuotteiden ja -konseptien kehittämisen menetelmiin.

o asiakaslähtöinen tuotekehitysprosessi

o palvelukonseptien mallintaminen

o palveluiden tuotekehityksen työvälineet (blueprint, lean)

o käyttäjäkokemuksen mallintaminen

o innovaatiotyöskentely ja sen johtaminen palveluiden tuotekehityksessä

o palveluiden profilointi ja erilaistaminen

o palvelujen kilpailukykytekijät

o palveluinnovaation tuotteistaminen, brändääminen ja kaupallistaminen

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 48 h

Etätehtävät ja itsenäinen opiskelu 212 h

Vastuopettajat

Teemu Moilanen, KTT

Dr. Mario Ascencao

V.A. Heikkinen, KT

Oppimateriaalit

...päivittyä

Arviointiperusteet

...päivittyä

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdyt muutokset esitetään seuraavan toteutuksen opiskelijoille jakson alussa.

REG3RY004 Talouden hallinta ja ohjaus

REG3RY004 Talouden hallinta ja ohjaus

Tunnistetiedot

tunnus: REG3RY004

laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

Oppimistavoitteet

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

Sisältö

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

Käsiteltäviä aihealueita ovat mm.:

- Tulosjohtaminen
- Toimintolaskenta; BSc ja Revenue management
- Tavoitekustannusjohtaminen
- Budjettisuunnittelu; Rullaava suunnittelu
- Kilpailijaseuranta
- Tunnuslukuanalyysi
- Tilinpäätösraportointi

Työelämäyhteydet

Opiskelija perehtyy useiden palvelualan yritysten tuloksellisuuden hallinnan järjestämistapoihin ja analysoi niiden tuloksellisuutta.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla perehdytään viimeisimpiin kansainvälisiin tuloksellisuuden seurantatapoihin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Luennot, tiimityöt (tilinpäätösanalyysi), etätehtävät.

Vastuopettaja

Timo Saranpää

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojakson alussa.

Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan etätehtävien perusteella.

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteen avulla opintojakson sisältöä ja vaativuutta kehitetään aktiivisesti.

REG3RY005 Prosessien hallinta

Tunnistetiedot

tunnus: REG3RY005

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.

REG3RY006 Strateginen henkilöstöjohtaminen

Tunnistetiedot

tunnus: REG3RY006

laajuus: 5 op

Oppimistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija

- omaa parantuneet valmiudet suunnitella ja toteuttaa strategista henkilöstöjohtamista työelämässä.
- omaa parantuneet valmiudet tunnistaa muutosilmiöitä ja valita toimivia rooleja muutoksen johtamisessa.
- ymmärtää eri muutoksen johtamisen lähestymistapojen edellytyksiä ja mahdollisuuksia.

Sisältö

Opintojaksolla perehdytään henkilöstöjohtamisen merkitykseen ja kehitykseen organisaation strategioiden ja tavoitteiden toteuttajana. Jaksolla perehdytään muutosilmiöiden tunnistamiseen ja toimivien roolien valintaan muutoksen johtamisessa.

Henkilöstöjohtaminen 2000-luvulla

Henkilöstöjohtamisen muutos

Henkilöstöstrategia osana organisaation strategiaa

Keskeiset HR-teemat 2010-luvulla

Eettisyys henkilöstöjohtamisessa

Henkilöstöjohtaminen tulevaisuudessa

Organisaation kehittäminen

Organisaation kehittäminen vs. muutosjohtaminen vs. muutoksessa johtaminen

Vuorovaikutus ja voimavarat muutoksessa

HR ja/tai muutoksen johtaminen ammattina Vuorovaikutus ja voimavarat muutoksessa

Konsulttipalvelujen osto

Johtajuus ja muutos

Organisaatioon liittyvät uskomukset

Strategisen ohjauksen ja operatiivisen toiminnan yhteensopivuus: Muutosesimerkkinä BSC-malli

strategialähtöisenä ohjausjärjestelmänä

Työelämäyhteydet

Mahdollinen vierailija/Haagailu Avartaa -luento

Kansainvälisyys

Osittain englanninkielinen materiaali

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus, referaatti, ryhmätyö

Vastuuopettaja

Eija Kjelin

Oppimateriaalit

Kotila: Strateginen henkilöstöjohtaminen ja yrityksen tuloksellisuus

Morgan G (1986 tai 1997), Images of Organization

Lähiopetuksessa osoitetut materiaalit

Viitala Riitta, 2007, Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä (kertauskirja amk-oppimäärään)

Arviointiperusteet

Osallistuminen lähiopetukseen 20%, referaatti ja ryhmätehtävä 20% ja tentti 60%

Tehtävissä ja tentissä ovat arviointiperusteina kurssin teemojen soveltaminen, materiaalien hyödyntäminen tarkoituksenmukaisella tavalla sekä luovuus ja realismi.

REG3RY010 PALVELUBRÄNDIN HALLINTA

Tunnistetiedot

Tunnus: REG3RY010

Laajuus: 5 op

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- tuntee brändin hallinnan (luomisen, hallinnoinnin ja tutkimuksen) keskeiset käsitteet ja konseptit.
- tuntee palvelubrändin luomisen ja ylläpitämisen erityispiirteet.
- osaa soveltaa tietoa käytännön liiketoiminnan kohteisiin.
 - osaa analysoida yrityksen brändin sekä brändin rakentamisen ja ylläpitämisen prosessin
 - osaa rakentaa palvelubrändin kehittämisen ohjelman

Sisältö

Jaksolla perehdytään brändin käsitteeseen ja brändiajattelun koulukuntiin, keskeisiin konsepteihin, brändin mittaamisen perusteisiin sekä palvelubrändin luomiseen ja ylläpitämiseen. Opintojakson pääpaino on palvelubrändin luomisen ja ylläpitämisen keskeisissä menestystekijöissä. Opintojaksolle osallistuminen edellyttää ennakkotehtävän tekemistä ja jakson kuluessa laaditaan toimivan palveluyrityksen brändin kehittämissuunnitelma.

- Brändiajattelun perusteet
- Brändin johtamisen käsitteet ja mallit: tuotebrändit, brand-extensiot, brand alliancet, corporate branding, brand equity ja sen mittaaminen.
- Palvelubrändin rakentamisen erityispiirteet
- Brändin implementointi palveluliiketoiminnassa
- Strateginen brändin johtaminen

Työelämäyhteydet

Opintojakso hyödyntää jaksolle osallistuvien ammattilaisten laaja-alaista kokemusta. Opintojakson osana laaditaan brändin kehittämissuunnitelma opiskelijan omalle organisaatiolle.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Ennakkotehtävä, etätehtävät ja itseopiskelu 106 h

Vastuopettaja

Teemu Moilanen, KTT

Oppimateriaalit

Tekijä(t): Aaker, David A.

Nimeke: Building strong brands

Julkaistu: London Free Press 2002

Tekijä(t): Aaker, David A.

Nimeke: Brand leadership

Julkaistu: London Free Press 2002

Tekijä(t): Kapferer, Jean-Noel

Nimeke: The new strategic brand management : creating and sustaining brand equity long term

Julkaistu: London Kogan Page 2008 TAI 2004

Tekijä(t): Keller, Kevin Lane

Nimeke: Strategic brand management : building, measuring and managing brand equity

Julkaistu: Upper Saddle River (NJ) Prentice Hall 2007 TAI 2003

Tekijä(t): Elliott, Richard & Percy, Larry

Nimeke: Strategic brand management

Julkaistu: Oxford University Press, 2007

Tekijä(t): Riezebos, Rik

Nimeke: Brand management : a theoretical and practical approach

Julkaistu: Harlow Pearson Education 2003

Tekijä(t): Moilanen, T. & Rainisto, S.

Nimike: How to brand nations, cities and destinations. A planning book for place branding.

Julkaistu: Palgrave Macmillan, 2009

Arviointiperusteet

Brändianalyysi 30%

Brändin kehittämissuunnitelma 40%

Vertaisarvioinnit 30%

Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteet analysoidaan ja niiden perusteella tehdyt muutokset esitetään seuraavan toteutuksen opiskelijoille jakson alussa.