

Uusiin maailmoihin

UUSIIN MAAILMOIHIN

Uusiin maailmoihin

OPINTO-OPAS 2008 - 2009

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun laitos

PALVELULIIKETOIMINNAN  
KOULUTUSOHJELMA  
YAMK

90 op



**Sinun maailmasi?**

Lahden ammattikorkeakoulu



## **YHTEYSTIEDOT**

### **Lahden ammattikorkeakoulu Matkailun laitos**

Kirkkokatu 27  
15140 Lahti  
Puh. (03) 828 19  
Faksi (03) 828 3849  
Internet [www.lamk.fi/mal](http://www.lamk.fi/mal)  
Sähköpostit [etunimi.sukunimi@lamk.fi](mailto:etunimi.sukunimi@lamk.fi)

Koulutusjohtaja Jukka Oresto

### **PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA**

Yliopettaja Tiina Seikkula  
Puh. (03) 828 3860, 044 708 0077  
Sähköposti: [tiina.seikkula@lamk.fi](mailto:tiina.seikkula@lamk.fi)

### **Opintotoimisto**

Aukioloajat: ma – to klo 9.00 – 15.00, pe klo 9.00 – 14.00  
Opintosihteeri Anne-Mari Niemelä  
Puh. (03) 828 3805  
Sähköposti: [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi)

## Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma

Opinnot	Suorituslukukausi				
	S08	K09	S09	K10	Σ
<b>YHTEISET AMMATILLISET SYVENTÄVÄT OPINNOT</b>	<b>30 op</b>				<b>30</b>
<b>Vastuullinen johtajuus</b>					<b>15</b>
11YJOH1 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen	5				
11YJOH2 Osaamisen johtaminen		5			
11YJOH3 Hallittu johtajuus		5			
<b>Työelämän kehittämisen menetelmät</b>					<b>15</b>
11YTUT1 Toimintatutkimus organisaatiossa	5				
11YTUT2 Toimintaympäristön analyysi		5			
11YTUT3 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5				
<b>SYVENTÄVÄT AMMATILLISET OPINNOT</b>	<b>20 op</b>				<b>20</b>
11YAMM1 Usable workplaces					5
11YAMM2 Palvelujen logistiikka					5
11YAMM3 Palvelujen hankintaosaaminen					5
11YAMM4 Palveluprosessien kehittäminen					5
11YAMM5 Palvelujen talouden hallinta ja ohjaus					5
11YAMM6 Innovatiiviset ruokapalvelut					5
11YAMM7 Laatu järjestelmät ja niiden toimivuus palveluyrityksissä					5
11YAMM8 Globaalit matkailupalvelut					5
11YAMM9 Palvelujen markkinoinnin uutuudet					5
<b>VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT</b>	<b>10 op</b>				<b>10</b>
<b>OPINNÄYTETYÖ</b>	<b>30 op</b>				<b>30</b>
<b>KOKO TUTKINTO</b>	<b>90 op</b>				

## YHTEISET AMMATILLISET SYVENTÄVÄT OPINNOT 30 OP

### Vastuullinen johtajuus 15 op

#### Opintokokonaisuuden osaamistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelija kehittää omia esimiesvalmiuksiaan ja saa kokonaiskuvan vastuullisesta johtamisesta nykyaikaisessa liiketoimintaympäristössä. Vastuullinen johtajuus -opintokokonaisuus rakentuu kolmesta osa-alueesta, jotka yhteisesti muodostavat johtajuuden kehittämistä ja esimiesvalmiuksia tukevan viitekehyksen.

Opintokokonaisuuden suorittanut opiskelija

- tuntee vastuullisen johtamisen eri näkökulmat liiketoimintaympäristössä.
- osaa soveltaa tietoa ja johtamisen malleja omassa toimintaympäristössään.
- tuntee keskeiset johtamisen käsitteet ja teoreettiset mallit, erityisesti strategisen johtamisen, osaamisen johtamisen ja esimiestyön näkökulmasta.
- osaa tilanteen mukaisesti soveltaa johtamisen menetelmiä omassa työssään ja liiketoimintaympäristössä.
- osaa arvioida omaa esimiestyötään ja työyhteisön johtamisen.
- omaksuu oman työn ja itsensä johtamisen asenteen.

#### Opintokokonaisuuden sisältö ja opintojaksot

- 11YJOH1 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen 5 op
- 11YJOH2 Osaamisen johtaminen 5 op
- 11YJOH3 Hallittu johtajuus 5 op

### 11YJOH1 PALVELULIIKETOIMINNAN STRATEGINEN JOHTAMINEN 5 OP

#### Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija saa valmiudet liiketoiminnan strategiseen johtamiseen, kehittämiseen ja tutkimiseen sekä kykenee arvioimaan strategisen johtamisen nykytilaa ja kehittämiskohteita. Opiskelija tuntee strategisen johtamisen prosessin, tavoitteen ja merkityksen, hahmottaa keskeiset strategisen johtamisen mallit ja niiden erot.

Opiskelijalle muodostuu valmiuksia suunnata ja johtaa palveluliiketoimintaa, kehittää strategisen ajattelun taitoa sekä ymmärtää innovatiivisten ympäristöjen ja organisaatioiden johtamisen lähtökohdat.

#### Sisältö

Strategisen johtamisen kokonaiskenttä; taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen vastuu.

Strategisen johtamisen mallit, prosessi, työvälineet ja tekniikat

- innovaatioiden ja muutoksen merkitys palveluliiketoimintaan
- strategian asemointi pienissä yrityksissä: niche, verkostot
- strateginen analyysi: ympäristö, sidosryhmät, resurssit, kyvykkyys
- strateginen valinta: vaihtoehtojen tunnistaminen, arviointi ja valinta ja sen analyysit
- strategian implementointi: suunnittelu, resurssien allokointi, organisaatorakenteen suunnittelu

#### Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso toteutetaan monimuotoisena opetuksena.

Kontaktiopetus ja etäopinnot (kirjallisuuteen perehtyminen, oppimistehtävät, verkkotehtävät ja etäohjaus verkossa)

Vaihtoehtoinen suoritustapa: oppimistehtävä (kuten edellä), kirjareferaatit, artikkelireferaatti.

#### Opiskelumateriaali

Ketola, T. Vastuullinen liiketoiminta. 2005. Sanoista teoiksi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Näsi, J. & Aunola M. 2005. Strategisen johtamisen teoria ja käytäntö. Helsinki: Laatuokeskus.

Stähle, P., Sotarauta M. & Pöyhönen, A. 2004. Innovatiivisten ympäristöjen ja organisaatioiden johtaminen.

Eduskunnan kanslian julkaisuja 6/2004. Tulevaisuusvaliokunta. [Http://www.eduskunta.fi/fakta/julkaisut/jkalku.htm](http://www.eduskunta.fi/fakta/julkaisut/jkalku.htm)

Wheelen, T. L. 2005. Strategic Management and Business policy. Pearson Education. Upper Saddle River.

Hannagan T. 2005 Management, Concepts & Practices. London. Pitman.

## 11YJOH2 OSAAMISEN JOHTAMINEN 5 OP

### Osaamistavoitteet

Henkilöstöjohtamisen rooli ja merkitys korostuu liiketoiminnan tuloksellisessa johtamisessa. Keskeisenä menestystekijänä oman työyhteisön johtamisessa on osaamisen ja asiantuntijuuden johtaminen. Esimiehen tulee kyetä hahmottamaan, mitä osaamista tarvitaan organisaation vision ja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä miten tarvittavaa osaamista hankitaan, hallitaan, käytetään ja kehitetään. Esimies toimii henkilöstöresurssien tunnistajana, suuntaajana ja kehittäjänä, tiimihengen rakentajana ja motivaation ylläpitäjänä sekä henkilöstönsä tukijana. Opintojakson keskeisiä teemoja ovat henkilöstöjohtaminen, osaamisen johtaminen, oppiva organisaatio ja muutosjohtaminen.

### Sisältö

- Yksilön oppiminen ja osaamisen merkitys liiketoiminnan menestystekijänä.
- Yksilö oppijana oppivassa organisaatiossa ja osaaminen sosiaalisena ilmiönä.
- Osaamisen johtamisen perusta.
- Osaamisen tunnistamisen työkalut ja analysointi yrityksen liiketoiminnan näkökulmasta.
- Yrityksen vision vaatimukset osaamisen suhteen.
- Osaamisen jatkuvat ja muuttuvat kehittämistarpeet, osaamiskuilujen tunnistus yrityksen liiketoiminnan ja yksilöiden osaamisen näkökulmasta sekä keinot osaamisen jatkuvaan kehittämiseen.

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot (yksilölliset ja ryhmäkohtaiset oppimistehtävät verkossa ja itsenäisesti kirjallisuuteen perehtyminen, essee).

Vaihtoehtoisista suoritustavoista (esim. kontaktiopetuksen suorittaminen) sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

### Opiskelumateriaali

Viitala, R. 2005. Johda osaamista!: Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Inforviestintä.

Ajankohtaiset artikkelit

Muu materiaali tarkentuu opintojakson alkaessa.

## 11YJOH3 HALLITTU JOHTAJUUS 5 OP

### Osaamistavoitteet

Oman työn ja itsensä johtaminen ovat avaintekijöitä esimiestyössä menestymisessä. Esimiehellä on usein erilaisia rooleja: leaderin, managerin ja hallinnoijan rooli, ulkoisten ja sisäisten suhteiden hoitajan rooli, asiantuntijan rooli sekä strategin, visionäärin ja kehittäjän rooli. Esimiehen tulee tunnistaa, miten oma esimiestyö ja erilaiset roolit painotetaan optimaalisesti sekä se, miten hän voi tehostaa omaa johtamistyötään ja ajankäytön hallintaansa. Opinnoissa painottuu itsensä tunteminen ja johtaminen, ajankäytön hallinta ja työhyvinvointi.

### Sisältö

- Itsensä johtamisen hallinta edellytyksenä onnistuneelle esimiestyölle.
- Vuorovaikutus ja ihmisten johtaminen.
- Johtajuuden merkitys; valta ja vaikuttaminen. Mistä luottamus syntyy?
- Esimies suorituksen, osaamisen ja työilmapiirin johtajana.

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus, ennakotehtävät ja itsensä kehittämisen suunnitelma esimiestyön näkökulmasta muuttuvassa työympäristössä.

Vaihtoehtoisista suoritustavoista (esim. kontaktiopetuksen suorittaminen) sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

### Opiskelumateriaali

Aaltonen, T., Luoma, M. & Rautiainen, R. 2004. Vastuullinen johtaminen: inhimillistä tuloksentekeä. WSOY. Helsinki.

Dunderfelt, T. 2000. Henkilökemia: yhteistyö erilaisten ihmisten välillä. Dialogia. Söderkulla.

Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus: ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa. Talentum. Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen: näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Talentum. Helsinki.

## Työelämän kehittämisen menetelmät 15 op

### Opintokokonaisuuden osaamistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelija saavuttaa parantuneet metodiset valmiudet työn, työyhteisön ja liiketoiminnan tutkimiseen ja kehittämiseen. Opintokokonaisuus alkaa heti opintojen alussa ja sen eräänä tavoitteena on auttaa opiskelijaa opinnäytetyön suunnittelussa (tutkimussuunnitelma/projektisuunnitelma), toteuttamisessa ja arvioimisessa. Opiskelija omaksuu tutkivan kehittämisen asenteen ja hahmottaa tutkimuksen tekemisen ja tiedon hyödyntämisen kokonaisuuden ja tuntee keskeiset työelämän kehittämisen menetelmät. Lisäksi hän osaa jäsentää tiedon tarpeitaan, koota ja soveltaa tietoa omassa toimintaympäristössään sekä arvioida ja ohjata tiedonhankintaprosessia

Opintokokonaisuuden suorittanut opiskelija

- osaa jäsentää tiedon tarpeitaan, koota ja soveltaa tietoa omassa toimintaympäristössään.
- tuntee keskeiset työelämän kehittämisen menetelmät.
- osaa tilanteen mukaisesti soveltaen käyttää eri menetelmiä omassa toimintaympäristössään.
- osaa arvioida ja ohjata tutkimus-, kehittämis-, ja tiedonhankintaprosessia ja työyhteisön kehittämistyötä.
- omaksuu tutkivan asenteen ja kehittävän työotteen.
- ymmärtää, omaksuu ja hallitsee työn kehittämisen ja tutkimisen viitekehyksen.
- hallitsee tutkimus- ja kehittämistyön asiantuntijaviestinnän.
- osaa suunnitella ja toteuttaa opintoihin liittyvän opinnäytetyön.

### Opintokokonaisuuden sisältö ja opintojaksot

- 11YTUT1 Toimintatutkimus organisaatiossa 5 op
- 11YTUT2 Toimintaympäristön analyysi 5 op
- 11YTUT3 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät 5 op

### 11YTUT1 TOIMINTATUTKIMUS ORGANISAATIOSSA 5 OP

#### Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija saa valmiudet työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja tutkimiseen ja oppii suunnittelemaan tutkimus- ja kehittämisprosessia hyödyntämällä menetelmäosaamista ja toimintatutkimuksen perusteita.

#### Sisältö

- Kehittämis- ja tutkimustyön (opinnäytetyön) prosessi ja tavoitteet.
- Tutkimus- ja kehittämisasetelman rakentaminen ja tutkimustyön suunnittelu.
- Tutkijan ja kehittäjän monet valinnat; tieteenfilosofisista suuntauksista tutkimuksessa ja kehittämistyössä.
- Toimintatutkimuksen ja kehittävän työn tutkimuksen lähtökohdat ja arviointi.
- Toiminnan tutkimisen ja kehittämisen menetelmistä; havainnointi, dokumentit, tarinat, haastattelut.

#### Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso toteutetaan monimuotoisena opetuksena. Itsenäinen opiskelu sisältää mm. oppimistehtäviä, verkkokeskusteluja, kirjallisuuteen ja alan toimintaympäristöön perehtymistä.

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

Arvioinnista 70 % oppimistehtävien kirjallinen raportointi ja esittäminen, esim. portfolion tai muun vastaavan näytteen muodossa. 30 % kontaktiopetuskerroilla pidetyt esitykset ja osallistuminen keskusteluun. Itsearviointi oppimistehtävien osana.

#### Opiskelumateriaali

Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. 3.painos. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000 Tutkimushaastattelu; teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara., P. 2004. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

McNiff, J. 2000. Accompanied by Whitehead J. Action Research in Organisations. Routledge. London.

Virkkunen, J., Engeström, Y., Helle, M. & Pihlaja, J. 1999. Muutoslaboratorio - uusi tapa oppia ja kehittää työtä.

Kansallinen työelämän kehittämisohjelma. Raportteja 6. Edita. Helsinki.

Kasvio, A. & Tjäder, J. (toim.)2007. Työ murroksessa. Työterveyslaitoksen julkaisuja. Otava. Keuruu.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Kansanvalistusseura.

McNiff, J. 2000. Accompanied by Whitehead J. Action Research in Organisations. Routledge. London.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummeruskirjapaino Ky. Jyväskylä.

Silverman, D. 2000. Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. Lontoo. Sage Publications.

Erikseen osoitettava oppimistehtäväkohtainen oppimateriaali (esim. verkkomateriaali).

## 11YTUT2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYYSI 5 OP

### Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija saa valmiudet toimintaympäristön analysoimiseen ja oppii käyttämään keskeisiä liiketoimintatoimintaympäristön tutkimiseen liittyviä kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Opiskelija oppii hyödyntämään tutkimustietoa päätöksenteon tukena.

### Sisältö

- Markkinainformaation ja palveluliiketoimintaympäristön tiedon lähteet.
- Tutkimusasetelma (esim. case study) ja erilaisista tutkimusaineistoista ja – menetelmistä (kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset).
- Tutkimusmenetelmän valinta.
- Aineiston hankinnan kriteerit ja arviointi (monimuotoiset aineistot).
- Kvantitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta; kuvailevat perusmenetelmät, tilastollinen päättely, segmentointi (faktorianalyysi, klusterointi), conjoint.
- Kvalitatiivisen aineiston hankinta, analyysi ja tulkinta; haastattelut (esim. focus group), havainnointi, eläytymismenetelmä, sisällönanalyysi, laadullisen analyysin ja tulkinnan periaatteet.

### Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso toteutetaan monimuotoisena opetuksena. Itsenäinen opiskelu sisältää mm. oppimistehtäviä, verkkokeskusteluita, kirjallisuuteen ja alan toimintaympäristöön perehtymistä.

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

Arvioinnista 70 % oppimistehtävien kirjallinen raportointi ja esittäminen, esim. portfolion tai muun vastaavan näytteen muodossa. 30 % kontaktiopetuskerroilla pidetyt esitykset ja osallistuminen keskusteluun. Itsearviointi oppimistehtävien osana.

### Opiskelumateriaali

Davies, M. 2007. Doing a successful research project using qualitative or quantitative methods. Palgrave Macmillan. New York.

Aaker, D., Kumar, V. & Day, G.S. 2000. Marketing research. Wiley & Sons. New York.

Yin, R. K. 2003. Case Study Research: design and methods. Sage Publications. London.

Lotti, L. 1998. MARKKININTITUTKIMUKSEN KÄSIKIRJA. WSOY. Helsinki.

Metsämuuronen, J. 2007. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus.

Erikseen osoitettava oppimistehtäväkohtainen oppimateriaali (esim. verkkomateriaali).

## 11YTUT3 TULEVAISUUDEN HALTUUNOTON MENETELMÄT 5 OP

### Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittanut opiskelija on tutustunut tulevaisuudentutkimuksen historiaan sekä sen keskeisiin käsitteisiin ja suuntauksiin. Opiskelija saa valmiudet soveltaa tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä, erityisesti skenaariotekniikkaa, osana tulevaisuuden palvelualan ja liiketoiminnan kehittämistä.

### Sisältö

- Tulevaisuudentutkimuksen historia, keskeiset käsitteet ja suuntaukset
- Tieteellisen tulevaisuudentutkimuksen perusteet ja sen teoriat
- Menetelmät: SWOT-analyysi, skenaariolähestymistavat, tulevaisuuspyörät ja erilaiset aivoriihimetodit kuten tulevaisuusstudiot ja -verstaat.

### Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso toteutetaan monimuotoisena opetuksena. Itsenäinen opiskelu sisältää mm. oppimistehtäviä, verkkokeskusteluita, kirjallisuuteen ja alan toimintaympäristöön perehtymistä. Vaihtoehtoisista suoritustavoista (esim. kontaktiopetuksen suorittaminen) sovitaan erikseen vastuuopettajien kanssa. Pääsääntöisesti vaihtoehtoisena suorituksena on kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjallisuuden pohjalta tehtävä essee-/pohdintatehtävät.

Arvioinnista 70 % oppimistehtävien kirjallinen raportointi ja esittäminen, esim. portfolion tai muun vastaavan näytteen muodossa. 30 % kontaktiopetuskerroilla pidetyt esitykset ja osallistuminen keskusteluun. Itsearviointi oppimistehtävien osana.

**Opiskelumateriaali**

Kamppinen, M., Kuusi, O. & Söderlund, S. 2003. Tulevaisuudentutkimus (toim.) Perusteet ja sovellutukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 896. Toinen painos. Helsinki.

Masini, E. 1993 Why futures studies? Grey Seal, London.

Vapaavuori, M. & von Bruun, S. 2003 Miten tutkimme tulevaisuutta? (toim.) Acta Futura Fennica no 5, 2., uudistettu painos. Tulevaisuuden tutkimuksen seura. Helsinki.

Erikseen osoitettava oppimistehtäväkohtainen oppimateriaali (esim. verkkomateriaali).

**SYVENTÄVÄT AMMATILIISET OPINNOT 30 OP****11YAMM1 USABLE WORKPLACES 5 OP****Osaamistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on ymmärtää käytettävän työympäristön ja toimitilojen merkitys osana palvelukonseptia ja ydintoiminnan tukipalveluja sekä perehtyä käytettävyyden käsitteeseen ja soveltamiseen toimitiloissa. Käytettävä tila konseptina erilaisissa työ- ja palveluympäristöissä on kehittämiskohteena opiskelijan itse valitsemassa projektissa. Tavoitteena on oppia käyttämään välineitä ja menetelmiä (esim. usability walk through) tilan käytettävyyden arvioimiseksi sekä esittämään varteenotettavia, käytettävyydestä käsin perusteltuja kehittämissuunnitelmia. Lisäksi opintojakso kehittää projektinhallinta-, tiimityö- ja kommunikointitaitoja sekä parantaa verkostovalmiuksia.

**Sisältö**

- Workplace Management; työympäristö ja toimitilat osana toimitilapalvelukonseptia.
- Usability; näkökulmia käytettävyyteen, erilaiset työympäristöt ja käytettävyys.
- Kiinteistön kokonaisuus ja käytettävyys.
- Käytettävyyden tutkiminen ja käytettävyyskatselmus.

**Suoritustapa ja arviointi**

Asiantuntijaluennot, kehittämishanke työympäristössä ja toimitiloissa, kirjallisuuskatsaus.

Vaihtoehtoisesta suoritustavasta sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

**Opiskelumateriaali**

Mosbech, K., (2004) Workspace. København.

Väyrynen, Nevala, Päivinen Ergonomia ja käytettävyys suunnittelussa. Teknologiainfo Teknova Oy

**11YAMM2 PALVELUJEN LOGISTIikka 5 OP****Osaamistavoitteet**

Tavoitteena on perehdyttää opiskelija logistiikan uusimpiin suuntauksiin ja niiden merkitykseen yritysten logistiikka- ja palvelujärjestelmien toiminnan sekä palveluliiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen kannalta. Tavoitteena on syventää aikaisempia tietoja ja oppia johtamaan yrityksen logistisia toimintoja, kuten esim. hankinta- ja asiakasresurssien tehokasta käyttöä, tekemään järkeviä tuote- ja palvelukehitykseen liittyviä valintoja, valvomaan yhteistyöverkostojen toimintaa ja hankkeiden toteutusta.

Opintojen jälkeen opiskelija hallitsee liiketoiminnan logistisia lainalaisuuksia ja osaa soveltaa sopivia teorioita yritysverkostojen ja kaupallisten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa. Opiskelija tiedostaa logistiikan laajaksi kokonaisuudeksi, joka sisältää toimitusprosessin ja – ketjun johtamisen, pääoman hallinnan ja ohjauksen, toimittaja- ja asiakassuhteiden hallinnan sekä toimitusketjun operatiivisen toiminnan ja kehittämisen.

**Sisältö**

Toimitusprosessin ja logistiikan johtaminen

- toiminnallinen tehokkuus
- pääoman hallinnan tehokkuus
- palvelutuotteiden kehittäminen

Toimitusketjun kehittäminen

- kustannustehokkuuden ja asiakaspalvelun parantaminen
- logistiikan strategiat
- verkostoituminen logistiikassa

**Suoritustapa ja arviointi**

Asiantuntijaluennot, oppimistehtävät, kirjallinen kuulustelu/kirjallisuuskatsaus. Vaihtoehtoisesta suoritustavasta sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa

**Opiskelumateriaali**

Haapanen, Vepesäläinen, Lindeman. 2005. Logistiikka osana strategista johtamista. WSOY.

Frederick, D. Lawrence & Hill, E. Basics of Supply Chain Management. St. Lucie Press..

Tarpila, J-E. ECR ja elintarviketeollisuuden toimitusketjun tiedonhallinta. Tekes 69/99.

## 11YAMM3 PALVELUJEN HANKINTAOSAAMINEN 5 OP

### Osaamistavoitteet

Tavoitteena on perehtyä yksityisten ja julkisyhteisöjen palveluliiketoimintojen haasteisiin. Opintojakson aikana tutustutaan palvelujen laatujohtamisen viitekehyksessä palvelutasomäärittäisiin, palvelutasosopimuksiin (Service Level Agreement SLA) sekä palvelujen laatumittareihin (Key Performance Indicators KPI). Palvelun laadun merkitys tuottavuuteen ja palveluliiketoiminnan tuloksellisuuteen on merkittävä. Räätelöidyt asiakaskohtaiset palvelut merkitsevät palvelun tilaajan ja tuottajan välistä kumppanuutta ja yhä parempia toimintamalleja. Lisäksi opiskelija oppii tunnistamaan matkailu- ja ravitsemisalalan liiketoiminnan alueellisia kehittämistarpeita sekä kehitystyön eriäviä muotoja.

### Sisältö

- Palvelujen laatujohtaminen ja palvelutasot.
- Palvelutasosopimukset (SLA), Palvelujen laadun mittarit (KPI).
- Palvelun tilaajan ja tuottajan välinen yhteistyö.
- Palvelujen osto ja myynti.

### Suoritustapa ja arviointi

Raportti kirjallisuudesta ja luennoista. Palvelukonseptin suunnittelutehtävä. Vaihtoehtoisesta suoritustavasta sovitaan vastuunopettajan kanssa opintojakson alussa.

### Opiskelumateriaali

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy, Porvoo.

Lindberg, P., Pettersson K. & Svensson S. 2002. Monitoring the Quality of Support Services in Facilities Management Department of Service Management. Chalmers University of Technology. Göteborg, Sweden 2002, 62s.

Koskinen, Lankinen, Sakki, Kivistö, Vepsäläinen: Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä. Weilin+Göös. Ekonomia-sarja. 1995.

Muu mahdollinen materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa.

## 11YAMM4 PALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMINEN 5 OP

### Osaamistavoitteet

Tavoitteena on, että osallistujat tunnistavat erilaisia palveluihin liittyviä prosesseja sekä niihin liittyviä kehittämistarpeita ja -mahdollisuuksia. Lisäksi tavoitteena on antaa valmiuksia palveluprosessien kehittämistyön suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muutoksen johtamiseen.

### Sisältö

- Mikä on prosessi ja liiketoimintaprosessi: erilaiset prosessit, palveluprosessien erityispiirteet, käytettävä terminologia.
- Mitä prosessien kehittämisellä tavoitellaan: mitä hyötyjä voidaan saavuttaa erilaisissa tilanteissa.
- Prosessien kehittämisen menetelmät: prosessien kuvaaminen, prosessien arviointi ja mittaaminen, prosessiroolien vahvistaminen, rakenteelliset muutokset, benchmarking.
- Prosessien kehittäminen organisaation kehitysprojektina: kehitystyön suunnittelu ja organisointi, muutoksen johtaminen, kehitystyön haasteet, hyvät käytännöt (esimerkkejä eri aloilta).

### Suoritustapa ja arviointi

Luennot. Soveltava tehtävä (pienryhmät, Kehitystehtävä oman organisaation prosessien kehittämiseksi).

Suoritusvaatimukset Harjoitustyön hyväksytyt suorittaminen

### Opiskelumateriaali

Laamanen, K. 2001, Johda liiketoimintaa prosessien verkkona -ideasta käytäntöön, Suomen laatu keskus Valikoituja artikkeleita palveluprosessien kehittämisestä

## 11YAMM5 PALVELUJEN TALOUDEN HALLINTA JA OHJAUS 5 OP

### Osaamistavoitteet

Opiskelija syventää osaamistaan palvelujen kustannuslaskennassa ja osaa hyödyntää tietoja työssään. Opiskelija kehittää valmiuksia liiketoimintaa tukevaan kustannusjohtamiseen ja toiminnan suunnitteluun sekä seurannassa käytettävien työvälineiden hallintaan. Opiskelija tutustuu taloushallinnan tietojärjestelmien käyttömahdollisuuksiin.

### Sisältö

Kontaktiopetusjaksolla sekä kirjallisuuden ja harjoitusten avulla tutustutaan lyhyen ja pitkän aikavälin taloussuunnitteluun ja -seurantaan sekä niiden hyödyntämiseen johtamisessa ja kehittämisessä. Tietojärjestelmien avulla harjoitellaan budjettisuunnittelua ja -seurantaa, rullaavaa suunnittelua, investointisuunnittelua ja -laskentaa, tunnuslukujen analysointia ja tilinpäätösraportointia sekä toimialavertailuja.

**Suoritustapa ja arviointi**

Ennakkotehtävä, raportti: Oman organisaation laskentatoimen kuvaus

Palautettava ja arvioitava harjoitus: Tunnuslukuanalyysi

Palautettava ja arvioitava raportti: Oman organisaation budjettijärjestelmän kuvaus ja kehittämismahdollisuudet

Kirjallisuustentti: Tenttiaineisto sovitaa erikseen opintojakson alussa

Verkko-opintoja (Moodle): luentoaineisto ja harjoitukset

Kontaktiluennot.

Suoritusosien painoarvot sovitaa opintojakson alussa. Sekä harjoitusosa että tentit suoritettava hyväksytysti.

**Opiskelumateriaali**

Alhola, K. & Lauslahti, S. Taloutta johtamista varten- esimiehille ja asiantuntijoille. Helsinki: Edita Prima Oy. (uusin painos)

Drury, Colin. 2004. Management accounting for business decisions. London Thomson Learning.

Kotas, Richard. 1999 (tai uudempi) Management accounting for hospitality and tourism. London: International Thomson Business Press.

Rautiainen, M. 2005. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark. Luvut 10-12.

Vilkkumaa, M. 2005. Talouden apuvälineet johdolle. Helsinki: Yrityskirjat.

**11YAMM6 INNOVATIIVISET RUOKAPALVELUT 5 OP****Osaamistavoitteet**

Tavoitteena on oppia tunnistamaan ruokapalvelualan toimintaympäristössä, toimialalla ja kuluttajakäyttäytymisessä tapahtuvia muutoksia ja hyödyntämään tietoa uusien palveluliiketoimintamahdollisuuksien visioinnissa ja ruokapalvelujen kehittämisessä. Opintojakson aikana tutustutaan tulevaisuuden ruokapalvelualan konsepteihin ja toimintamalleihin kansainvälisten ja kotimaisten esimerkkien ja muun aineiston avulla.

**Sisältö**

- Ruokapalvelualan heikot signaalit, trendit ja megatrendit.
- Uudet konseptit, toimintamallit ja työkalut.
- Moninaistuvat asiakkaat ruokapalvelujen haasteena.

**Suoritustapa ja arviointi**

Kansainväliset ja kotimaiset asiantuntijaluennot. Mahdollisesti ulkomainen opintomatka. Aineistokatsaus, kontaktiopetus, yksilöharjoitukset. Hyväksytysti suoritettavat tehtävät. Suoritusten painoarvot sovitaa yhdessä opintojakson alussa.

**Opiskelumateriaali**

Journal of Foodservice

Journal of Family and Consumer Sciences

Hospitality Management

Muu alan aineisto esitellään opintojaksolla

**11YAMM7 LAATUJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN TOIMIVUUS PALVELUYRITYKSISSÄ 5 OP****Osaamistavoitteet**

Tavoitteena on perehdyttää opiskelija yleisimpiin laadunhallinnan malleihin (ISO9000, EFQM, BSC) ja niiden hyödyntämismahdollisuuksiin palveluiloilla. Opintojaksolla lähestytään palvelun laadun käsitettä sekä palvelun tuottajan että asiakkaan näkökulmasta ja opetellaan järjestelmällisen kehittämistoiminnan (laadunhallinnan) perustekniikat.

Opintokokonaisuuden jälkeen opiskelija osaa soveltaa laadun hallinnan keskeisiä tekniikoita palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa. Opiskelija tiedostaa laadun hallinnan kokonaisuudeksi, joka edellyttää toimitusprosessin hallinnan lisäksi taloudellista ajattelua, asiakaslähtöisyyttä ja henkilöstön tarpeiden huomioimista.

**Sisältö**

Laadun määritelmät

- sopimuksenmukaisuus,
- sopivuus käyttötarkoitukseensa,
- laatuksennukset.

Laadunhallinnan mallit ja tekniikat palveluiloilla

- laatustandardit (ISO 9000),
- laatu-palkintomallit (EFQM),
- kvantitatiiviset menetöt (valvontakortit),
- kvalitatiiviset menetöt (kalanruoto, vuokaavio).

**Suoritustapa ja arviointi**

Asiantuntijaluennot, oppimistehtävät, kirjallinen kuulustelu/kirjallisuuskatsaus.

Vaihtoehtoisesta suoritustavasta sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

**Opiskelumateriaali**

Crosby Philip B. (1996), *Quality is Still Free - Making Quality Certain In Uncertain Times*. McGraw-Hill USA.

Deming W. Edwards (1994), *The New Economics for Industry, Government, Education*. Massachusetts Institute of Technology (MIT), Center for Advanced Engineering Study.

Grönroos Christian (1998), *Marketing services: the case of a missing product*. *The Journal of Business and Industrial Marketing*. Volume: 13/1998 Number: 4 Page: 322 – 338.

Juran Joseph M. (1988), *Juran on Planning for Quality*. The Free Press, New York USA.

Laamanen K. (2001), *Johda liiketoimintaa prosessien verkkona -ideaasta käytäntöön*. Suomen Laatu keskus koulutuspalvelut.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Fall 1985. Vol. 49, Iss. 4; pg. 41, 10 pgs.

Laatu- ja suunnittelutyökalut – Jatkuvan parantamisen ja tehokkaan suunnittelun taskukirja. Laatu keskus (GOAL/QPC) 1994.

**11YAMM8 GLOBAALIT MATKAILUPALVELUT 5 OP****Osaamistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on avata globaalien toimijoiden kenttää Euroopassa. Opiskelija ymmärtää mitä vaikutuksia muuttuvalla toimijakentällä on paikallisiin palvelutarjoajiin, ansaintalogiikkaan sekä matkakohteen tulevaisuuden kehittämiseen.

**Sisältö**

- Matkailupalveluiden omistajuus Euroopassa yleensä ja Suomessa erityisesti.
- Omistajuuden vaikutukset.
- Yritysten globaalit ja lokaalit kasvot.
- Massatuotannon edut.
- Myyntikonttorilogistiikka.

**Suoritustapa ja arviointi**

Monimuoto-opetus, verkkoalustalla käytävä keskustelu (30% arvosanasta), oppimistehtävä (70 % arvosanasta).

**Opiskelumateriaali**

Ajankohtaiset artikkelit, jotka liitetään verkkoalustaan.

Jaettava muu materiaali.

**11YAMM9 PALVELUJEN MARKKINOINNIN UUTUDET 5 OP****Osaamistavoitteet**

Opiskelija päivittää oman markkinointiosaamisensa palvelusektorin uusimmilla tiedoilla. Opiskelija voi halutessaan siirtää tapaustutkimusten malleja oman toimintaansa.

**Sisältö**

- Markkinoinnin ilmiöt.
- emarkkinointi.
- Tapahtumamarkkinointi.

**Suoritustapa ja arviointi**

Tapaustutkimusten läpikäynti. Verkkomarkkinoinnin palkittujen toimijoiden tutkiminen. Kirjallisuus. Verkkomateriaali.

**Opiskelumateriaali**

Palvelusektorin markkinoinnin jounaaleista kootut artikkelit.

Verkkomarkkinoinnin tutkimukset.

Jatkuvasti päivittyvä aineisto.

## VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 10 op

Vapaasti valittavien opintojen tulee ammatillisesti tukea tai laajentaa tai syventää suoritettavaa tutkintoa. Opinnot voi suorittaa valitsemalla ne joko syventävien ammatillisten opintojen valikosta tai jostakin muusta korkeakoulusta tai yliopistosta. Muualla suoritettujen opintojen hyväksilukemisesta päättää kunkin ammattikorkeakoulun vastuupettaja. Vapaasti valittuihin opintoihin voidaan lukea myös yliopistossa tai korkeakoulussa suoritettuja kieliopintoja.

## OPINNÄYTETYÖ 30 op

### Osaamistavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää opiskelijan kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöskentelyyn. Opinnäytetyön tehtyään opiskelija omaa syvällisen kuvan asianomaisesta alasta, asemasta työelämässä ja yhteiskunnallisesta merkityksestä, valmiudet itsenäiseen tiedon hakuun ja asianomaisen alan tutkimustiedon ja ammattikäytännön kehityksen seuraamiseen, erittelyyn ja kriittiseen arviointiin sekä pystyy itsenäisesti tuottamaan ja soveltamaan tietoa.

Opinnäytetyön tulee osoittaa opiskelijan

- kykyä rajata ja käsitellä valittua kehittämiskohdetta,
- valmiutta kehittämisorientoituneeseen ajattelutapaan,
- työssään tarvitsemien teorioiden ja tutkimusmenetelmien hallintaa,
- perehtyneisyyttä opinnäytetyön aihepiiriin ja alan kirjallisuuteen,
- kykyä ammatilliseen viestintään,
- valmiutta työskennellä pitkäjänteisesti ja kykyä hahmottaa kokonaisuuksia.

### Sisältö

Opinnäytetyö voi olla tutkimus tai kehittämishanke, joka lisää opiskelijan ammattitaitoa ja palvelee työelämän kehittämistarpeita. Kehittämistehtävän luonteinen opinnäytetyö voi olla uusi tai entistä parempi työtapo, tuote, menetelmä, tapahtuma tai taiteellinen työ.

Opinnäytetyö saattaa olla myös kehittämissuunnitelma tai muu suunnitelma tai alaa eteenpäin vievä selvitys kehittämisehdotuksineen. Opinnäytetyö voi kohdistua yksittäiseen yritykseen ja yrityksen toiminnan kehittämiseen, jonka lisäksi opinnäytetyöllä tulee olla yleistettävissä oleva alaa edistävä kontribuutio.

### Suoritustapa ja arviointi

Opinnäytetyön tekeminen kestää koko opintojen ajan ja sen tekeminen aloitetaan jo opintojen alkuvaiheessa siten, että työelämän kehittämisen menetelmien opintojaksot tukevat opinnäytetyön tekemistä. Seminaarityöskentely tapahtuu pienryhmissä, joissa syvennetään tieteellisen kirjoittamisen ja tiedonhankinnan osaamista, tutkimusmenetelmiin liittyvää tietämystä ja kykyä analysoida ja arvioida kriittisesti olemassa olevaa tietoa. Opinnäytetyöprosessi etenee työn tekijän, mahdollisen toimeksiantajan, seminaariryhmän ja ohjaavan opettajan yhteistyönä. Opinnäytetyön laatimisen ja esittämisen jälkeen suoritetaan kypsyyskoe.

### Opiskelumateriaali

Oheismateriaalia opinnäytetyön laadintaan

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. 3.painos. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus. Helsinki.

Eskola, J. (et .al) 2003. Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. (toim.)Kuopio University Press. Kuopion yliopisto.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000 Tutkimushaastattelu; teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Kinnunen, M. & Löytty, O. (toim.) 2002. Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere: Vastapaino.

Koulutuksella tulevaisuuteen. 2002. Teollisuuden koulutusvaliokunnan julkaisusarja A: 13. Tampere.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analyysi ja SPSS. Yrityssanoma Oy. Hamina.

Koskinen, I., Alasuutari P. & Peltonen T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino. Tampere.

Nummenmaa, L. 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Tammi. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki

Yin, R. K. 2003. Case Study Research: design and methods. Sage Publications. London.