



OPINTO-OPAS 2009 – 2010

**Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala**

**Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma 90 op
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto**

PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA

Tutkinto

Matkailu- ja ravitsemisalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tutkintonimike

Restonomi ylempi AMK

Laajuus 90 op

Opintojen lähtökohdat

Työelämän toimintaympäristöjen nopeat muutokset, toimintojen kansainvälistyminen sekä yhteiskuntamme ja talouden rakennemuutokset vaativat jatkuvaa panostusta aikuisväestön osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Muutokset edellyttävät työyhteisöjen ja yritysten jäseniltä kykyä vastata kasvaviin ja laajeneviin asiantuntijuusvaatimuksiin. Käytännön kehittämistehtäviin profiloituneet ja ammatillisen osaamisen jatkuvaan kehittämiseen suuntautuvat osaajat ovat työelämän menestyjiä.

Opintojen tavoitteet

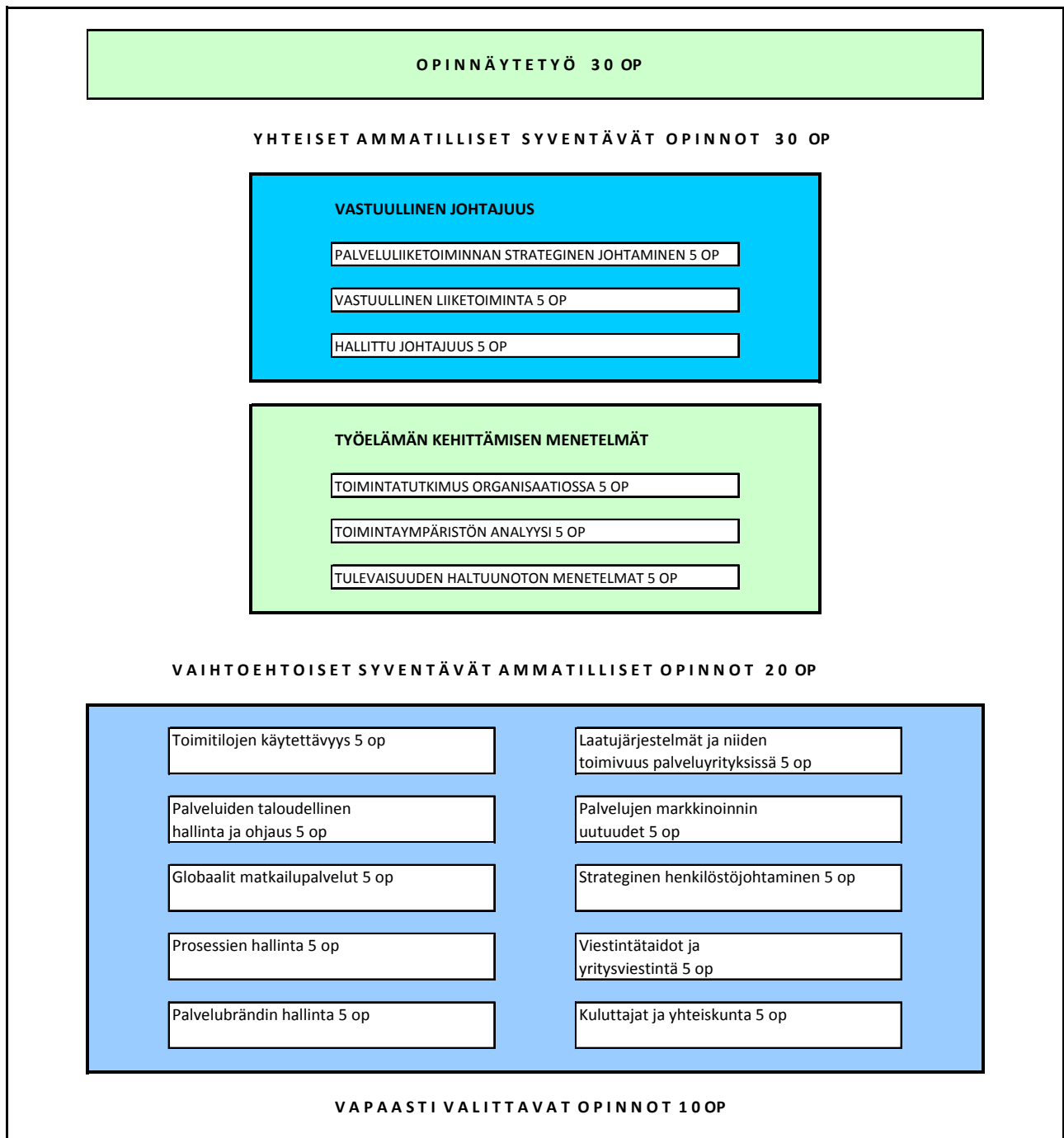
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma on matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, joka rinnastetaan ylempään korkeakoulututkintoon. Koulutusohjelma tarjoaa laaja-alaisen ja syvällisen ymmärryksen alasta antaen valmiudet tietoja ja taitoja soveltamalla toimia alan vaativissa kehittämis- ja asiantuntijatehtävissä sekä tarjoaa edellytyksiä osallistua työyhteisön kehittämiseen, koordinointiin ja johtamiseen.

Lisäksi koulutusohjelman tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiudet asiantuntijuuden ja ammatillisten taitojen jatkuvaan kehittämiseen sekä valmiudet oman alan tutkitun tiedon ja menetelmien soveltamiseen alati muuttuvassa työelämässä.

Koulutusohjelman toteutuksesta vastaavat Haaga-Helian ammattikorkeakoulu ja Lahden ammattikorkeakoulu yhteistyössä.

Opintojen rakenne

Koulutusohjelma koostuu kaikille yhteisistä opinnoista, vaihtoehtoisten syventävien opintojen opintokokonaisuudesta sekä vapaasti valittavista opintopaketeista. Seuraavassa kuvassa on esitetty opintojen rakenne.



Kuva 1: Palveluliiketoiminnan tutkinnon rakenne

PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto 90 op

YHTEISET AMMATILLISET SYVENTÄVÄT OPINNOT 30 OP

Vastuullinen johtajuus	15 op	lukukausi
11YJOH1 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen	5 op	S09
11YJOH4 Vastuullinen liiketoiminta	5 op	K10
11YJOH3 Hallittu johtajuus	5 op	K10

Työelämän kehittämisen menetelmät	15 op	lukukausi
11YTUT1 Toimintatutkimus organisaatiossa	5 op	S09
11YTUT2 Toimintaympäristön analyysi	5 op	K10
11YTUT3 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät	5 op	S09

VAIHTOEHTOISET SYVENTÄVÄT AMMATILLISET OPINNOT 20 OP

11YAMM1 Toimitilojen käytettävyys	5 op
11YAMM5 Palveluiden taloudellinen hallinta ja ohjaus	5 op
11YAMM8 Globaalit matkailupalvelut	5 op
11YAMM10 Prosessien hallinta	5 op
11YAMM11 Palvelubrändin hallinta	5 op
11YAMM7 Laatu järjestelmät ja niiden toimivuus palveluyrityksissä	5 op
11YAMM9 Palvelujen markkinoinnin uutuudet	5 op
11YAMM12 Strateginen henkilöstöjohtaminen	5 op
11YAMM13 Viestintätaidot ja yritysviestintä	5 op
11YAMM14 Kuluttajat ja yhteiskunta	5 op

VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 10 OP

OPINNÄYTETYÖ 15 OP

KOKO TUTKINTO 90 OP

YHTEISET AMMATILLISET SYVENTÄVÄT OPINNOT

Vastuullinen johtajuus 15 op

Moduulin osaamistavoitteet

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

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 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.

Moduulin sisältö ja opintojaksot:

- 11YJOH1 Palveluliiketoiminnan strateginen johtaminen 5 op
- 11YJOH4 Vastuullinen liiketoiminta 5 op
- 11YJOH3 Hallittu johtajuus 5 op

11YJOH1 PALVELULIIKETOIMINNAN STRATEGINEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet:

Opiskelija

- saa valmiudet liiketoiminnan strategiseen johtamiseen, kehittämiseen ja tutkimiseen sekä kykenee arvioimaan strategisen johtamisen nykytilaa ja kehittämiskohteita
- tuntee strategisen johtamisen prosessin, tavoitteen ja merkityksen, hahmottaa keskeiset strategisen johtamisen mallit ja niiden erot
- saa valmiuksia suunnata ja johtaa palveluliiketoimintaa, kehittää strategisen ajattelun taitoa
- 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 suoritetaan 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: Laatukeskus.

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.

11YJOH4 VASTUULLINEN LIKETOIMINTA 5 OP

Osaamistavoitteet:

Opiskelija

- saa käsitteellistä perustaa opiskelijan oman toiminnan ja toimintaympäristön tarkastelulle opintokokonaisuuden kahdessa muussa opintojaksossa
- saa valmiuksia vastuullisen liiketoiminnan käsitteiden nivomiseen laajemmin koulutusohjelman ammatillisiin kokonaisuuksiin, sekä strategisen johtamisen opintokokonaisuuteen
- perehtyy ennakoinnin, kompleksisuuden ja arvoperustan teemoihin

Sisältö

Etiikka ja moraali 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.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuuolettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Ilmoitetaan myöhemmin.

11YJOH3 HALLITTU JOHTAJUUS 5 OP

Osaamistavoitteet:

Opiskelija

- ymmärtää työn ja itsensä johtamisen avainroolin 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
- saa välineitä itsensä tuntemiseen ja johtamiseen, ajankäytön hallintaan ja työhyvinvointiin.

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, ennakkotehtävät ja itsensä kehittämisen suunnitelma esimiestyön näkökulmasta muuttuvassa työympäristössä. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuuolettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. WSOYpro.

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta

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

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

Moduulin osaamistavoitteet

Opintojakson tavoitteena ovat parantuneet metodiset valmiudet työn, työyhteisön ja liiketoiminnan tutkimiseen ja kehittämiseen. Opiskelija omaksuu tutkivan kehittämisen asenteen ja hahmottaa tutkimuksen tekemisen ja tiedon menetelmät. Opinnot tukevat opinnäytetyön tekemistä ja harjaannuttavat tutkivaan työtapaan.

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 kehittäväen työotteen
- ymmärtää, omaksuu ja hallitsee työn kehittämisen ja tutkimisen viitekehyksen
- hallitsee tutkimus- ja kehittämistyön asiantuntijaviestinnän
- osaa suunnitella ja toteuttaa opintoihin liittyvän opinnäytetyön

Moduulin sisältö ja opintojaksot:

- 11YTUT1 Toimintatutkimus organisaatioissa 5 op

- 11YTUT2 Toimintaympäristön analyysi 5 op
- 11YTYT3 Tulevaisuuden haltuunoton menetelmät 5 op

11YTUT1 TOIMINTATUTKIMUS ORGANISAATIOSSA 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hahmottaa tutkimus- ja kehityshankkeen prosessin, tavoitteen ja merkityksen
- hahmottaa keskeiset tieteenfilosofiset suuntaukset ja niiden erot tutkimuksen näkökulmasta
- omaa valmiudet tutkimusasetelman ymmärtämiselle, suunnittelemiselle ja valitsemiselle
- ymmärtää ja hallitsee kehittävän työntutkimuksen periaatteet
- tuntee kehittävän työntutkimuksen keskeisimmät välineet ja menetelmät.

Tavoitteena on, että opiskelija saa valmiuksia työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja tutkimiseen. Opiskelija hahmottaa tutkimus- ja kehityshankkeen prosessin, tavoitteen ja merkityksen sekä keskeiset tieteenfilosofiset suuntaukset ja niiden erot ja saa valmiudet tutkimusasetelman ymmärtämiselle, suunnittelemiselle ja valitsemiselle työyhteisön kehittämiseksi

Sisältö

Opintonäytetyön prosessi, tavoite ja merkitys, tieteenfilosofiset suuntaukset ja niiden erot tutkimuksen näkökulmasta, tutkimusasetelma, toimintatutkimuksellinen tutkimusasetelma ja perusteet, toimintatutkimuksen menetelmät, (menetelminä mm. havainnointi, narratiivinen tutkimus), kehittävä työntutkimus toimintatutkimuksena.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Heikkinen, V.A. 2008. Toimintatutkimuksen hyödyntäminen palveluyritysten kehittämisessä - materiaalipaketti

11YTUT2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYYSI 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee keskeiset toimintaympäristön analyysin tutkimusmenetelmät sekä niiden edut ja rajoitteet
- osaa hyödyntää markkinainformaatiota eri päätöksentekotilanteissa.

Toimintaympäristön analyysit kohdistuvat organisaation ulkopuolisen maailman tarkempaan hahmottamiseen.

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

Sisältö

Toimintaympäristön hahmottaminen, toimintaympäristön analyysin vaiheet, käytännön esimerkit eri tutkimusmenetelmien sovelluksista toimintaympäristötarkastelussa, päätöksenteon laatua parantavat analyysi- ja apuvälineet, toimintaympäristön analyysin tekeminen yritykselle, laadullisten ja määrällisten tutkimusmenetelmien syventävät sovellukset, analyysit ja tulkinta.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Johnson & Scholes. 2005. Exploring Corporate Strategy. Pearson Education.

Miles & Huberman. 1994. Qualitative Data Analysis. An expanded sourcebook.

SageMalhotra & Birks. 2003. Marketing Research: An Applied Approach, Second European Edition. Pearson Education. Harlow.

11YTUT3 TULEVAISUUDEN HALTUUNOTON MENETELMÄT 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tutustuu tulevaisuudentutkimuksen historiaan sekä sen keskeisiin käsitteisiin ja suuntauksiin
- 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, verkkokeskusteluja, kirjallisuuteen ja alan toimintaympäristöön perehtymistä. Vaihtoehtoisista suoritustavoista (esim. kontaktiopetuksen suorittaminen) sovitaan erikseen vastuuolettajien kanssa. Pääsääntöisesti vaihtoehtoisena suoritustavaksi 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..

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).

Vaihtoehtoiset syventävät ammatilliset opinnot 20 op

11YAMM1 TOIMITILOJEN KÄYTETTÄVYYS 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- 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 valitsemissa projektissa.
- oppii käyttämään välineitä ja menetelmiä (esim. usability walk through) tilan käytettävyyden arvioimiseksi sekä esittämään varteenotettavia, käytettävyydestä käsin perusteltuja kehittämiskäsitteitä.
- kehittää projektinhallinta-, tiimityö- ja kommunikointitaitojaan
- parantaa verkostovalmiuksiaan.

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 vastuuolettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Mosbech, K. 2004 Workspace. København.

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

11YAMM5 PALVELUIDEN TALOUDELLINEN HALLINTA JA OHJAUS 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää ja hallitsee kannattavuuslaskentainformaation tuottamisen ja hyväksikäytön liikkeenjohdon päätöksenteon näkökulmasta
- omaa parantuneet valmiudet liiketoimintaa tukevan kustannusjohtamisen toteuttamiseen ja toiminnan taloussuunnittelun modernien työvälineiden käyttöön
- ymmärtää ja hallitsee kannattavan markkinoinnin periaatteet ja keskeiset menetelmät.

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 käyttämättöisyyksiin.

Sisältö

Tulosjohtaminen, toimintolaskenta, tavoitekustannusjohtaminen, budjettisuunnittelu, rullaava suunnittelu, investointisuunnittelu- ja laskelmat, kilpailijaseuranta, tunnuslukuanalyysi ja tilinpäätösraportointi.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuuolettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

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

Harris, Peter & Mongiello, Marco. 2006. Accounting and financial management – Developments in the international industry. Elsevier. Ltd.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark.

11YAMM8 GLOBAALIT MATKAILUPALVELUT 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hahmottaa globaalien toimijoiden kentän Euroopassa
- 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.

11YAMM10 PROSESSIEN HALLINTA 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

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

Sisältö

Palvelun tehokkuus ja laatu, liiketoiminnan ohjaaminen, prosessien hallinta ja ketjun johtaminen ja ohjaus.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Ilmoitetaan myöhemmin.

11YAMM11 PALVELUBRÄNDIN HALLINTA 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee brändin hallinnan keskeiset käsitteet ja konseptit
- tuntee palvelubrändin luomisen ja ylläpitämisen erityispiirteet
- osaa soveltaa tietoa käytännön liiketoiminnan kohteisiin

Sisältö

Brändiajattelun historia ja koulukunnat, palvelubrändin rakentaminen, segmentointi ja brändin positioiminen, brändi-identiteetti, brand-extensiot, brand alliancet, brand equity ja sen mittaaminen, brändin implementointi palveluliiketoiminnassa ja strateginen brändin hallinnointi.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opintojaksolle osallistuminen edellyttää ennakkotehtävän tekemistä ja jakson kuluessa laaditaan toimivan palveluyrityksen brändin kehittämissuunnitelma.

Opiskelumateriaali

Aaker, David A. Building strong brands. 2002. London Free Press.

Aaker, David A. Brand leadership. 2002. London Free Press.

- Kapferer, Jean-Noel. 2008. The new strategic brand management: creating and sustaining brand equity long term. London Kogan Page.
- Keller, Kevin Lane. 2007. Strategic brand management: building, measuring and managing brand equity. Upper Saddle River (NJ) Prentice Hall.
- Elliot, Richard & Percy, Larry. 2007. Strategic brand management. Oxford University Press.
- Riezebos, Rik. 2003. Brand management: a theoretical and practical approach. Harlow Pearson Education.
- Moilanen, T. & Rainisto, S. 2009. How to brand nations, cities and destinations. A planning book for place branding. Palgrave Macmillan.

11YAMM7 LAATUJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN TOIMIVUUS PALVELUYRITYKSISSÄ 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

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

Sisältö

Laadun määritelmät (sopimuksenmukaisuus, sopivuus käyttötarkoitukseensa, laatukustannukset), laadunhallinnan mallit ja tekniikat palvelualoilla: laatustandardit (ISO 9000), laatupalkintomallit (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 -ideasta 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.

11YAMM9 PALVELUJEN MARKKINOINNIN UUTUDET 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

Sisältö

Markkinoinnin ilmiöt, e-markkinointi, tapahtumamarkkinointi.

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

Malmelin, N. & Hakala, J. 2007 Radikaali brändi. Talentum. Helsinki

Salmenkivi, S. & Nyman, N. 2007. Yhteisöllinen media ja muuttuva markkinointi 2.0. Talentum. Helsinki.

Mannermaa, M. 2008. Jokuveli- Elämä ja vaikuttaminen ubiikkiyhteiskunnassa. WSOYpro. Helsinki.

Langer, J. E-commerce. 2007. The Internet and its influence on the Travel Industry. VDM Verlag.

Palvelusektorin markkinoinnin jounaaleista kootut artikkelit.

Verkkomarkkinoinnin tutkimukset.

Jatkuvasti päivittyvä aineisto.

11YAMM12 STRATEGINEN HENKILÖSTÖJOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

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.

Sisältö

Henkilöstöjohtaminen 2000-luvulla, organisaation kehittyminen ja muutos, osaamisen johtaminen.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Kotila, O. 2007. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja yrityksen tuloksellisuus.

Morgan, G. 1997. Images of Organization.

Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkostona, ideasta käytäntöön.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä.

11YAMM13 VIESTINTÄTAIDOT JA YRITYSVIESTINTÄ 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

Sisältö

Viestinnän merkitys liiketoiminnassa ja henkilöstön johtamisessa, viestinnän arvioiminen, vuorovaikutustaitojen kehittäminen, vakuuttavan esityksen kokoamisen periaatteet.

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus ja etäopinnot. Vaihtoehtoisista suoritustavoista sovitaan vastuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Opiskelija tutustuu kahteen seuraavaan, häntä kiinnostavaan teokseen:

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.

11YAMM14 KULUTTAJAT JA YHTEISKUNTA 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy kuluttajakäyttäytymisen keskeisiin aihealueisiin, kuluttajan ja yhteiskunnan väliseen vuorovaikutukseen sekä kuluttamisen eettisiin kysymyksiin.

- perehtyy kuluttajakäyttäytymistä koskevaan tutkimukseen ja tutkimusotteisiin. Kurssilla mielenkiinnon kohteena on erityisesti palveluliiketoiminta.

Sisältö

Kuluttajakäyttäytyminen, kuluttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutus, eettinen kuluttaminen, kuluttajatutkimus.

Suoritustapa ja arviointi

Luennot ja oppimistehtävät. Vaihtoehtoisesta suoritustavasta sovitaan vastuuopettajan kanssa opintojakson alussa.

Opiskelumateriaali

Bamossy, G.J., Askegaard, S., Solomon, M. & Hogg, M. 2006. Consumer Behaviour – A European Perspective. Pearson Higher Education. Harlow.

Horner, S. & Swarbrooke, J. 2007. Consumer Behaviour in Tourism. Butterworth-Heinemann. Oxford.

Peter, P. & Olson J. 2008. Consumer Behaviour and Marketing Strategy. Irwin Professional. New York.

Aihealueeseen liittyvät artikkelit ja tutkimukset.

YHTEYSTIEDOT

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun laitos

Kirkkokatu 27
15140 Lahti
Puh. (03) 828 19
Fkasi (03) 828 3849
Internet www.lamk.fi/mal
Sähköpostit etunimi.sukunimi@lamk.fi

PALVELULIIKETOIMINNAN KOULUTUSOHJELMA

Yliopettaja Tiina Seikkula
Puh. (03) 828 3860, 044 708 0077

Opintotoimisto
Aukioloajat: ma-to klo 9.00-15.00, pe klo 09.00-14.00
Opintosihtööri Anne-Mari Niemelä
Puh. (03) 828 3805
Sähköposti: matkailu@lamk.fi