

PAKEM Palveluliiketoiminnan johtamisen ja kehittämisen koulutus

Matkailu- ja ravitsemisalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, 90 op

Restonomi (ylempi AMK)

- Ohjelma
- Opetussuunnitelmat
- Opintotarjonta

Tutkintonimike tai pätevyys ja koulutuksen taso

Restonomi, YAMK-tutkinto

Hakukelpoisuus ja hakeminen

Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932 §25.

Tutustu hakutietoihin www.opintopolku.fi -sivustolla ennen hakua.

Laajuus ja kesto

Laajuus 90 opintopistettä, opiskeluaika 1,5-3 vuotta työn ohessa tai päätoimisena opiskeluna.

Osaamisen tunnistaminen

Opiskelija voi edetä opinnoissaan myös hyödyntämällä aiemmin hankittua tai opintojen aikana työssä karttuvaa osaamista.

Opiskelumuoto

Opiskelu on monimuoto-opiskelua. Itsenäisen opiskelun ja lähitapaamisten määrä riippuvat omasta opintosuunnitelmasta ja siihen valituista opintojaksoista. Opintojaksojen lähitapaamisia järjestetään arki-iltaisin, intensiivisesti arki- ja/tai lauantai-päivinä sekä virtuaalisesti.

Opiskelukieli

Tutkinnon opetuskielet ovat suomi ja englanti. Tutkinnon suorittaminen edellyttää hyvää suomen kielen taitoa sekä vähintään kohtalaista englanninkielen luetun ymmärtämistä. Oppinäytetyön voi laatia suomen kielen lisäksi myös englannin kielellä, jos se on tarkoituksenmukaista kohdeorganisaation näkökulmasta.

Vaatimukset ja asetukset

Tutkintoon kuuluvat opetussuunnitelman mukaiset opinnot sisältäen kaikille yhteisiä opintoja sekä suuntautumisopintoja, opinnäytetyö ja kypsyysnäyte.

Haaga-Helian toimintaa ohjaa [Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 18.12.2014/1129](#) ja [Haaga-Helian tutkintosääntö](#).

Opintosuoritukset ja arviointi

Opintojaksojen arviointikriteerit löytyvät opintojaksokuvauksista. Lue lisää arvioinnista [Haaga-Helian tutkintosäännöstä](#)

Tavoitteet ja rakenne

Palveluliiketoiminnan johtamisen ja kehittämisen koulutus antaa valmiudet toimia vaativissa asiantuntija-, kehitys- ja esimiestehtävissä palvelualoilla, esimerkiksi matkailu-, hotelli- ja ravintolaliiketoiminnassa. .

Valmistuneet pystyvät kehittämään kilpailukykyisiä palvelutuotteita ja -konsepteja ja käyttämään uusia työkaluja ja -menetelmiä liiketoiminnan kehittämisessä.

Opintojen myötä opiskelija kehittää vaativassa asiantuntija- ja kehitystyössä edellytettävää ydinosaamista sekä opiskelijan valitsemaan suuntautumiseen liittyvää syventävää osaamista.

Ydinosaamista tukevat yhteiset opinnot keskittyvät tutkimus- ja kehittämistaitoihin sekä osaamisiin, joita tarvitaan kehityshankkeissa ja muutosjohtamisessa. Opinnot vahvistavat opiskelijoiden analyyttistä ja kriittistä ajattelua sekä ongelmanratkaisutaitoja.

Syventävää osaamista edistävät suuntautumisopinnot keskittyvät palveluliiketoiminnan kehittämiseen ja johtamiseen liittyviin taitoihin ja osaamisiin. Opinnot vahvistavat opiskelijoiden kykyä soveltaa uutta tutkimustietoa omaan toimintaympäristöönsä.

Tutkinnon rakenne:

Kaikille yhteiset ydinopinnot 20 op
Suuntautumisopinnot 20 op
Opinnäytetyö 30 op
Vapaavalintaiset opinnot 20 op

Suuntautumiset:

Strateginen ajattelu ja johtaminen
Johtajuus ja henkilöstövoimarat
Elämystalous ja palveluiden kehittäminen
Myynnin ja asiakaskokemuksen johtaminen
Viestinnän ja markkinoinnin johtaminen
Yrittäjämäinen liiketoiminnan johtaminen
Digitaalisen liiketoiminnan mahdollisuudet

Kansainvälistyminen

Opintojen sisällöissä ja oppimistehtävissä huomioidaan globalisoituvan toimintaympäristön edellyttämät osaamiset ja työelämässä tapahtuvat muutokset. Opiskelijoiden taustaorganisaatiot ovat usein kansainvälisiä yrityksiä ja yhteisöjä. Opiskelijat voivat halutessaan osallistua Haaga-Helian kansainvälisiin opiskelijavaihto-ohjelmiin.

Harjoittelu ja työelämäyhteistyö

Opintojaksot hyödyntävät elinkeinoelämän ja yritysten asiantuntijoita ja/tai niillä ratkotaan organisaatioiden ja liiketoiminnan haasteita. Lisäksi opinnäytetyö on organisaatiossa toteutettava kehittämisprojekti.

Uramahdollisuudet

Tutkinto on suunniteltu suoritettavaksi työn ohessa, mikä edesauttaa työelämän kehitystehtävien yhdistämisen opintoihin. Työn ja opintojen yhdistäminen vahvistaa taitoja ja osaamisia, joita tarvitaan uralla etenemisen. Koulutus antaa valmiudet toimia vaativissa johtamis- ja asiantuntijatehtävissä.

Jatko-opinnot

Yliopisto-opinnot: Yliopistolaissa 558/2009 §:ssä 37 on säädetty, että tieteelliseen jatkotutkintoon (esimerkiksi tohtori) johtaviin opintoihin voidaan ottaa opiskelijaksi henkilö, joka on suorittanut soveltuvan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Yliopisto voi edellyttää tieteelliseen jatkotutkintoon johtaviin opintoihin opiskelijaksi ottamansa henkilön suorittavan tarvittavan määrän täydentäviä opintoja koulutuksessa tarvittavien valmiuksien saavuttamiseksi.

Haaga-Helian ammatillinen opettajankoulutus

Alumnitoiminta

Haaga-Heliassa järjestetään aktiivisesti alumnitoimintaa ja erilaisia alumnitapahtumia. Lue lisää [alumnitoiminnasta](#) ja jätä yhteystietosi, jotta voimme kertoa tulevista tapahtumistamme.

Yhteystiedot

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy

Haagan toimipiste
Pajuniityntie 11
00320 Helsinki
[opintopalvelut.haaga\(at\)haaga-helia.fi](mailto:opintopalvelut.haaga(at)haaga-helia.fi)

Pasilan toimipiste
Ratapihantie 13
00520 Helsinki
[opintopalvelut.pasila\(at\)haaga-helia.fi](mailto:opintopalvelut.pasila(at)haaga-helia.fi)

Koulutuksesta vastaava:

Johanna Rajakangas-Tolsa
johanna.rajakangas-tolsa(at)haaga-helia.fi

Palveluliiketoiminnan johtaminen ja kehittäminen

Tutkinnon laajuus on 90 opintopistettä, ja se koostuu seuraavista opinnoista:

Pakolliset opinnot - Tutkimuksellinen kehittäminen 5 opintopistettä.

Yhteiset vaihtoehtoiset opinnot - valitse yhteisistä, vaihtoehtoisista Tutkimus ja kehittäminen- ja Organisaation kehittäminen -opintokokonaisuuksista yhteensä vähintään 15 opintopistettä.

Suuntautumisopinnot - valitse yksi suuntautuminen ja sen sisältä vähintään 20 opintopistettä. Suuntautumisen opinnot ovat suuntautumisesta riippuen joko suomen- ja/tai englanninkielisiä. Suuntautumisopintoihin kuuluu lisäksi opinnäytetyö 30 opintopistettä.

Vapaavalintaiset opinnot - valitse yhteensä 20 opintopistettä opintoja yhteisistä opinnoista, omasta suuntautumisesta, muista suuntautumisista tai muista YAMK-tasoisista opinnoista, jotka ovat selkeästi tutkinnon alaan liittyviä.

Jos haluat sisällyttää tutkintoosi opintoja muista ammattikorkeakouluista tai yliopistoista, varmista ensin HOPS-ohjaajaltasi, että valitsemasi opintojakso soveltuu osaksi tutkintoasi.

Tunnus	Nimi	Summa
PAKEM22	Palveluliiketoiminnan johtaminen ja kehittäminen	60-90
PAKEM20-1014	Pakolliset opinnot	5
TKI2HM001	Tutkimuksellinen kehittäminen	5
PAKEM20-1015	Yhteiset, vaihtoehtoiset opinnot	15
TKI2HM002	Data-analytiikka	5
TKI2HM003	Tulevaisuuksien tutkimus	5
ORG2HM001	Organisaatiot muutoksessa	5
ORG2HM002	Oppimista edistävä organisaatio	5
ORG2HM003	Coaching ja fasilitoinnin taito	5
PAKEM20-1016	Opinnäytetyö	0-30
THE7HM701	Opinnäytetyö, vaihe 1	0-10
THE7HM702	Opinnäytetyö, vaihe 2	0-10
THE7HM703	Opinnäytetyö, vaihe 3	0-10
THE7HM704	Kypsyysnäyte	0
PAKEM20-1017	Suuntautumisopinnot	20
PAKEM20-1018	Digitaalisen liiketoiminnan mahdollisuudet	20
DIG4HM001	Digitaalisten palvelujen muotoilu	5
DIG4HM002	Liiketoiminnan analytiikka	5
DIG4HM003	Ohjelmistorobotiikka	5
DIG4HM004	Uusien teknologioiden mahdollisuudet	5
DIG4HM007	Sovellettu tekstianalytiikka	5
DIG4HM106	Artificial Intelligence in Modern Business	5
PAKEM20-1019	Yrittäjämäinen liiketoiminnan johtaminen	20

ENT4HM101	Entrepreneurial Resources and Networks	5
ENT4HM103	Go to Market and Grow	5
ENT4HM108	Discovering Business Opportunities	5
ENT4HM109	Developing a Viable Business	5
PAKEM20-1020 Johtajuus ja henkilöstövoimavarat		20
LEA4HM001	Strateginen henkilöstöjohtaminen	5
LEA4HM002	Esimiesklinikka	5
LEA4HM003	Johtajuuden peilit	5
LEA4HM004	Työntekijäkokemuksesta työnantajabrändiin	5
LEA4HM005	Tietoinen johtaja	5
LEA4HM006	Monimuotoisuus ja osallisuus globaalissa organisaatiossa	5
PAKEM20-1021 Viestinnän ja markkinoinnin johtaminen		20
COM4HM001	Strateginen brändin johtaminen	5
COM4HM002	H2H-viestintä	5
COM4HM003	Digitaalinen markkinointiteknologia	5
COM4HM006	Luovan suunnittelun ja tuotannon johtaminen	5
COM4HM007	Kriisiviestintä ja maineenhallinta	5
PAKEM20-1022 Strateginen ajattelu ja johtaminen		20
STR4HM001	Strateginen ajattelu ja kasvustrategiat	5
STR4HM002	Strategia käytännössä	5
STR4HM003	Kokeileva ja yhteisöllinen strategiatyö	5
STR4HM004	Vastuullinen liiketoiminta ja jakamistalous	5
STR4HM005	Talouden johtaminen strategiatyössä	5
PAKEM20-1023 Elämystalous ja palveluiden kehittäminen		20
EXP4HM001	Palvelumuotoilu	10
EXP4HM002	Palveluliiketoiminnasta elämys- ja muutostalouteen	5
EXP4HM003	Brändikokemuksen kehittäminen	5
EXP4HM004	Palvelumuotoilu palvelun tuottamisen verkostoissa	5
EXP4HM005	Imagineering with Lego Serious Play Methodology	5
PAKEM20-1024 Myynnin ja asiakaskokemuksen johtaminen		20
SAL4HM001	Myynnin prosessit ja strateginen kehittäminen	5
SAL4HM002	Myyntisuuntautuneen organisaation kehittäminen	5
SAL4HM003	Asiakaspölyn kehittäminen ja asiakaskokemuksen johtaminen	5
SAL4HM004	Verkkokauppa myyntikanavana	5
PAKEM20-1025	Vapaavalintaiset opinnot	20

PAKEM22 Palveluliiketoiminnan johtaminen ja kehittäminen: 90 op**PAKEM20-1014 Pakolliset opinnot: 5 op****TKI2HM001 Tutkimuksellinen kehittäminen: 5 op****Osaamistavoitteet**

Opiskelija osaa tunnistaa ja määritellä organisaatioiden ja yritysten kehittämistehtävät sekä perustellusti valita kehittämistehtävälle oikean tutkimuksen lähestymistavan ja aineistonkeruumenetelmän ja soveltaa näitä. Hän osaa suunnitella ja aikatauluttaa tutkimus- ja kehitystehtäväprojektin. Lisäksi opiskelija osaa kuvata aineistonkeruumenetelmiä kehittämistehtävän tai opinnäytetyön suunnitelmassa tai jossain muussa projektitehtävässä opintojakson aikana. Opiskelija ymmärtää kriittisen ajattelun tärkeyden tutkimus- ja kehittämismenetelmien valinnassa sekä hahmottaa kirjallisuuden ja empiirisen aineiston yhteyden siihen. Hän pystyy käyttämään tutkimus- tai kehittämistyön tuloksia organisaation kehittämisessä.

Opiskelija pystyy arvioimaan soveltavan tutkimuksen lähestymistavan onnistumista sekä tutkimusmenetelmien sopivuutta omassa opinnäytetyössään tai muussa projektissa. Opiskelija pystyy kriittisesti arvioimaan valitun lähestymistavan, tiedon keruumenetelmän sekä kirjallisuuden ja empiirisen aineiston. Hän pystyy hyödyntämään tutkimus- ja kehitysprojektin tuloksia strategisessa organisaation kehittämisessä.

Sisältö

Mitä on soveltava tutkimus?
Tutkimus- ja kehittämistehtävien lähestymistavat
Tiedon keruun strategiat
Kehitystehtävä prosessina
Tutkimusetiikka
Soveltava tutkimus organisaation kehittämisen osana

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelija on ilmoittautunut valitsemansa suuntautumisen opiskelijaksi.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija osaa tunnistaa ja määritellä organisaatioiden ja yritysten kehittämistehtävät sekä valita kehittämistehtävälle oikean tutkimuksen lähestymistavan ja tiedonkeruumenetelmän. Hän osaa suunnitella ja aikatauluttaa tutkimus- ja kehitystehtäväprojektin. Opiskelija osaa käyttää tutkimus- ja kehittämismenetelmiin liittyviä tärkeimpiä konsepteja mutta ei osaa arvioida niitä kriittisesti. Kyky tuottaa uutta tietoa organisaation kehittämiseen on heikko.

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija osaa soveltaa valittua tutkimuksen ja kehittämisen lähestymistapaa sekä tiedon keruumenetelmää kehittämistehtävän tai opinnäytetyön suunnitelmassa tai jossain muussa projektitehtävässä kurssin aikana. Opiskelija ymmärtää kriittisen ajattelun tärkeyden tutkimus- ja kehittämismenetelmän valinnassa sekä kirjallisuuden että empiirisen datan suhteen. Hän pystyy käyttämään tutkimus- tai kehittämistyön tuloksia organisaation kehittämisessä.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija pystyy arvioimaan soveltavan tutkimuksen lähestymistavan onnistumista sekä tutkimusmenetelmien sopivuutta omassa opinnäytetyössään tai muussa projektissa. Opiskelija pystyy perustelemaan tutkimuksen lähestymistavan ja metodit sekä kriittisesti arvioimaan valitun lähestymistavan, tiedon keruumenetelmän sekä kirjallisuus- ja empiiriset lähteet. Hän pystyy hyödyntämään tutkimus- ja kehitysprojektin tuloksia strategisessa organisaation kehittämisessä.

PAKEM20-1015 Yhteiset, vaihtoehtoiset opinnot: 15 op**TKI2HM002 Data-analytiikka: 5 op****Sisältö**

- Prosessiajatteluun perustuva data-analytiikka
- Deskriptiivinen, prediktiiivinen ja preskriptiivinen analytiikka
- Strukturoitu, strukturoimaton ja semistrukturoitu aineisto
- Edistynyt/kehittynyt data-analytiikka
- Data-analyysien algoritmit kuten koneoppimisen algoritmit ennakkoinnissa
- Merkittävyys, relevanssi ja muut tilastollisesti tärkeät käsitteet tulosten arvioinnissa
- Data-analytiikan sovellusperheitä kuten Microsoft, SAP ja Qlik, SPSS
- Analytiikan ohjelmointikieliä kuten R, Python, C, SQL
- Sosiaalisen median analytiikka ja analyysityövälineet kuten Google Analytics ja SAP Predictive Analytics
- Visualisoinnin ja raportoinnin työvälineitä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa edellisen opetussuunnitelman kurssit Kvantitatiivinen tutkimus sekä Tiedonhankinta ja -hallinta.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija ymmärtää data-analytiikkaprosessin ja pystyy soveltamaan sitä liiketoiminnan kehittämisessä opettajan ohjeistuksen avulla. Opiskelija ymmärtää seuraavat käsitteet: deskriptiivinen, prediktiiivinen ja preskriptiivinen analytiikka sekä edistyneen aineiston erityispiirteet. Opiskelija pystyy ratkaisemaan yksinkertaisen liiketoimintaan liittyvän ongelman opettajan ohjauksessa.

Opiskelija osaa tehdä johtopäätöksiä tuloksista ja visualisoida niitä sekä julkaista niitä käyttämällä sopivia digitaalisia työvälineitä. Opiskelija pystyy soveltamaan yhtä tai useampia ennakkointialgoritmeja ratkaistakseen liiketoimintaan liittyvän ongelman, mutta tarvitsee siinä opettajan apua. Opiskelija osaa arvioida liiketoimintaraporttien luotettavuutta ja merkityksellisyyttä.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää data-analytiikkaprosessin ja pystyy soveltamaan sitä itsenäisesti liiketoimintaan kehittämisessä. Opiskelija ymmärtää seuraavat käsitteet: deskriptiivinen, prediktiiivinen ja preskriptiivinen analytiikka sekä edistyneen aineiston erityispiirteet. Opiskelija pystyy ratkaisemaan yksinkertaisen liiketoimintaan liittyvän ongelman itsenäisesti.

Opiskelija osaa tehdä johtopäätöksiä tuloksista ja visualisoida niitä sekä julkaista niitä käyttämällä sopivia digitaalisia työvälineitä. Opiskelija pystyy soveltamaan yhtä tai useampia ennakkointialgoritmeja ratkaistakseen itsenäisesti liiketoimintaan liittyvän ongelman. Opiskelija osaa arvioida liiketoimintaraporttien luotettavuutta ja merkityksellisyyttä.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää data-analytiikkaprosessin ja pystyy soveltamaan sitä itsenäisesti monimutkaisemmassakin liiketoiminnan kehittämistyössä. Opiskelija ymmärtää seuraavat käsitteet: deskriptiivinen, prediktiiivinen ja preskriptiivinen analytiikka sekä edistyneen aineiston erityispiirteet. Opiskelija pystyy ratkaisemaan vaativan liiketoimintaan liittyvän ongelman itsenäisesti.

Opiskelija osaa tehdä johtopäätöksiä tuloksista ja visualisoida niitä sekä julkaista niitä käyttämällä sopivia digitaalisia työvälineitä. Opiskelija pystyy soveltamaan useampia ennakkointialgoritmeja ratkaistakseen itsenäisesti liiketoimintaan liittyviä ongelmia. Opiskelija osaa arvioida liiketoimintaraporttien luotettavuutta ja merkityksellisyyttä.

TKI2HM003 Tulevaisuuksien tutkimus: 5 op

Sisältö

- Tulevaisuussuuntautuneisuus – tulevaisuuteen liittyvät erityispiirteet ja konseptit
- Tulevaisuudentutkimuksen lähestymistavat, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät
- Tulevaisuudentutkimuksen hyödyntäminen muutoksessa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Kurssilla käytetään osin materiaalia, jota ei ole julkaistu suomeksi, eli opiskelijan tulee olla kykenevä lukemaan englanninkielisiä tekstejä.

Lisätiedot

Tulevaisuuksien tutkimus korvaa edellisen opetussuunnitelman opintojakson Ennakointi ja toimintaympäristöanalyysin menetelmät.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija havainnoi ilmiöitä tulevaisuuden näkökulmasta, käyttää tulevaisuuden tutkimuksen avaintermejä, -metodeja ja –työkaluja. Hän osaa hyödyntää jonkin verran tulevaisuusnäkemyksiä käytännössä. Opiskelija ymmärtää yhteyden tulevaisuuden tutkimuksen ja strategiatyön välillä.

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija osaa analysoida ilmiöitä tulevaisuuden näkökulmasta, hyödyntää kirjallisuutta ja käyttää sopivia metodeja ja työkaluja tulevaisuuden ymmärtämiseksi. Opiskelijaa osaa hyödyntää tulevaisuuden tutkimusta strategiatyössä.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija ideoi ja etsii luovia ratkaisuja käytännön esimerkeiksi. Hän myös hyödyntää luovasti metodeja ja työkaluja ja arvioi kriittisesti omaa työtään. Opiskelija soveltaa ja arvioi tulevaisuuden tutkimuksen tuloksia strategiatyössä.

ORG2HM001 Organisaatiot muutoksessa: 5 op

Sisältö

- Muuttuva työ
- Toimijuus ja työn tuunaus
- Organisaation inhimillinen ja sosiaalinen pääoma
- Muuttuvat käsitykset organisaatiosta
- Uudet tavat organisoida
- Organisaatiojännitteet
- Organisaation kehittäminen ja eettisyys

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Kurssi korvaa edeltävän opetussuunnitelman kurssin Muutoksen johtaminen.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa joitakin työn murroksen trendejä ja reflektoi omaa työtään muutoksia vasten. Opiskelija tunnistaa erilaisia organisaatiokäsityksiä, organisoitumistapoja sekä jännitteitä organisaatioissa. Hän osaa määritellä joitakin organisaation kehittämisen lähestymistapoja ja osaa soveltaa osaamistaan kehittämissuunnitelmassa. Opiskelija kirjoittaa asiatekstiä.

Arvosana 3

Edellisten lisäksi hän tunnistaa keinoja kehittää toimijuutta työssä. Hän soveltaa erilaisia organisaatiokäsityksiä organisaation toiminnan kuvaamiseen ja analysointiin. Hän osaa suositella sopivia organisoitumisen ja organisaation kehittämisen menetelmiä tilanteen ja tavoitteiden mukaan. Hän osaa eritellä organisointiin liittyviä jännitteitä sekä niiden syntyä ja seurauksia. Hän tunnistaa eri kehittämistapojen keskeisiä ominaisuuksia ja osaa soveltaa organisaation kehittämiseen liittyviä käsitteellisiä malleja käytännön tilanteiden suunnitteluun ja/tai analysointiin. Hän tunnistaa ja pohtii muutoksiin ja kehittämiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Opiskelijan akateeminen kirjoittaminen on melko sujuvaa.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi hän osaa erotella useita työn murroksen trendejä sekä osaa arvioida niiden vaikutuksia oman työnsä tulevaisuuteen. Opiskelija osaa monitahoisesti arvioida omaan työhönsä, organisoimiseen sekä organisaation kehittämiseen liittyviä tekijöitä eri näkökulmista. Tämän hän osoittaa kriittisesti vertailemalla, perustelemalla ja hyödyntämällä useita teoreettisia käsitteitä ja malleja. Opiskelijan akateeminen kirjoittaminen on sujuvaa.

ORG2HM002 Oppimista edistävä organisaatio: 5 op

Osaamistavoitteet

Näkökulmia oppimiseen ja oppivan kulttuurin luomiseen organisaatiossa, oppimista edistävään ympäristöön, prosesseihin ja toimintamalleihin. Opiskelijaa rohkaistaan refleктоimaan oman organisaation toimintamalleja ja kehittämään oppimista edistäviä käytäntöjä.

Sisältö

- Oppimisen merkitys yrityksen kilpailukykyyn
- Lähestymistavat oppimiseen

- Tiedosta osaamiseen
- Oppimisen prosessit ja toimintamallit
- Oppimista tukeva työympäristö
- Oppimista edistävä organisaatiokulttuuri

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojaksolla korvaa edeltävän opetussuunnitelman kurssin Muutoksen johtaminen.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tietää eri lähestymistavat oppimiseen ja oppimisen edistämiseen organisaatiossa. Opiskelija osaa kuvata eri oppimiseen liittyviä prosesseja. Hän löytää oppimismahdollisuuksia ja tunnistaa esteitä oppimiselle työpaikalla.

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija osaa soveltaa oppista edistävän organisaation käsitteitä omaan organisaatioon. Hän pystyy luomaan oppimismahdollisuuksia ja tunnistaa oppimisen esteitä sekä kääntää esteet kehittymismahdollisuuksiksi.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa analysoida omaa organisaatiota oppimisen näkökulmista ja tehdä perusteltuja kehittämisehdotuksia. Hän osaa analysoida ja vertailla eri näkökulmia ja niiden yhteyksiä organisaation kilpailukykyyn.

ORG2HM003 Coaching ja fasilitoinnin taito: 5 op**Sisältö**

- Omien coaching- ja fasilitointivalmiuksien ja kehittämistarpeiden analysointi
- Coaching ja fasilitointi ohjauksena, valmentavana työotteena ja vuorovaikutustaitona
- Dialoginen puhe ja kuunteleminen
- Fasilitoinnin merkitys ja hyödyntäminen päätöksenteon, yhteiskehittelyn ja yhteisöllisen oppimisen välineenä
- Fasilitoinnin tavoitelähtöiset menetelmät
- Ryhmädynamiikka
- Fasilitointiosaaminen käytännössä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa edeltävän opetussuunnitelman kurssit Johtamisviestintä ja Henkilökohtaisten ominaisuuksien ja osaamisen arviointi.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tuntee ohjauslähtöisen yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen merkityksen organisaation kehittämisessä. Opiskelija tunnistaa omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa ohjaajana (coachina) ja fasilitaattorina).

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija kehittää omia taitojaan ohjaajana (coachina ja fasilitaattorina) ja syventää ja soveltaa dialogista vuorovaikutuskompetenssiaan tutkimus- ja ammattikirjallisuuden avulla. Hän kykenee asettumaan sekä ohjaajan että ohjattavan asemaan. Opiskelija kokeilee, testaa ja valitsee fasilitointitekniikoita, jotka tähtäävät yhteisöllisen oppimisen edistämiseen työyhteisössä ja sen tiimeissä.

Arvosana 5

Edellisen lisäksi opiskelija kehittää tavoitteellisesti omia taitojaan ohjaajana (coachina ja fasilitaattorina) ja soveltaa dialogista vuorovaikutus- ja ryhmänohjauskompetenssiaan. Opiskelija kykenee refleктоimaan toimintaansa sekä ohjaajana että ohjattavana. Hän osaa valita tavoitelähtöisesti ja perustellusti fasilitointitekniikoita, jotka tähtäävät yhteisöllisen oppimisen edistämiseen työyhteisössä ja sen tiimeissä.

PAKEM20-1016 Opinnäytetyö: 30 op**THE7HM701 Opinnäytetyö, vaihe 1: 10 op****Osaamistavoitteet**

Haaga-Helian Master-opinnoissa opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä. Sen tavoitteena on osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja kehittää ratkaisuja työelämän kannalta olennaiseen ongelmaan, kuten Valtioneuvoston asetus (423/2005, §7) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöstä linjaa:

Ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöhön.

Sisältö

Master-opinnäytetyö sisältää seuraavat osat:

- Aihe-ehdotuksen tekeminen ja opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen
- Itsenäinen kehittämistehtävä
- Ryhmä- ja/tai yksilöohjaus
- Muut työpajat ja seminaarit
- Opinnäytetyön raportointi ja esittäminen
- Kypsyysnäyte

Opinnäytetyö on teknisesti jaettu kolmeen 10 opintopisteen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe sisältää seuraavat asiat:

- Opinnäytetyön suunnitelman täsmentäminen sekä opinnäytetyön aloittaminen
- Teoreettisen viitekehyksen rakenteen ja alustavan menetelmäluvun kirjoittaminen sekä keskeisten käsitteiden määrittely
- Suuntautumisen toimintaan osallistuminen (vähintään kaksi suuntautumisen iltaa tai muu sovittu aktiivisuus)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö aloitetaan opintojen alkuvaiheessa, viimeistään toisen lukuvuoden alussa, jotta sen teossa voidaan hyödyntää muita opintoihin kuuluvia pakollisia ja valinnaisia opintojaksoja.

Opinnäytetyöhön linkittyy pakollinen opintojakso TKI2HM001 Tutkimuksellinen kehittäminen, jolla

opiskelija perehtyy tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiin ja jonka aikana hän laatii opinnäytetyösuunnitelman.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- **Aihe ja tavoite:** Aihe on tavanomainen, ja sen merkitys toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta on kuvattu ohuesti. Tavoitetta ja rajoituksia on kuvattu.
- **Teoreettinen viitekehys:** Lähteitä on niukasti tai ne eivät ole olennaisia työssä. Lähteitä on käytetty sattumanvaraisesti. Lähteiden välillä on niukasti vuoropuhelua. Keskeiset käsitteet on määritelty heikosti tai ei ollenkaan. Teoreettinen viitekehys on kuvattu heikosti.
- **Metodologia:** Menetelmävalintoja on perusteltu heikosti. Menetelmät soveltuvat huonosti työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessin toteutus ja kuvaus on puutteellinen ja epälooginen.
- **Tulokset:** Tulokset on esitetty heikosti. Tulosten ja tavoitteen yhteys on jäsennetty suppeasti. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu puutteellisesti. Niiden yhteyttä teoreettiseen viitekehukseen ei ole osoitettu.
- **Raportointi:** Raportin rakenne on osin epäjohdonmukainen ja sisältö jäsennetty osin epäloogiseen järjestykseen. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat paikoittain heikkoja. Raportoinnin ohjeita on noudatettu heikosti.
- **Opinnäytetyöprojektin hallinta:** Opiskelijan panos itsenäiseen työskentelyyn on ollut osin heikkoa. Työ ei ole edennyt aikataulun mukaisesti.

Arvosana 3

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- **Aihe ja tavoite:** Aihe on ajankohtainen, ja sen merkitys on perusteltu hyvin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite ja rajoitukset on kuvattu pääosin selkeästi toimeksiantajan tai/ja työelämän kannalta.
- **Teoreettinen viitekehys:** Vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on hyödynnetty. Lähteitä on käytetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja osin kriittisesti. Lähteiden välillä on jonkin verran vuoropuhelua. Keskeisiä käsitteitä on tunnistettu ja määritelty. Teoreettinen viitekehys tukee työn tavoitetta.
- **Metodologia:** Menetelmävalinnat on kuvattu oleellisin osin, mutta niiden perustelut ovat puutteellisia. Menetelmät soveltuvat työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on toteutettu ja kuvattu pääosin selkeästi ja sen merkitystä suhteessa tavoitteeseen on pohdittu.
- **Tulokset:** Tulosten vastaavuus tavoitteisiin on nähtävissä. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu. Niiden yhteys teoreettiseen viitekehukseen on osoitettu.
- **Raportointi:** Raportin rakenne on jokseenkin johdonmukainen ja sisältö jäsennetty loogisesti. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat hyvällä tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen ja liittyvät käsiteltävään asiaan.
- **Opinnäytetyöprojektin hallinta:** Opiskelija on kyennyt ottamaan vastaan ohjausta ja osoittanut kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Työ on valmistunut lähes aikataulussa.

Arvosana 5

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe sisältää innovatiivisia ulottuvuuksia. Sen merkitys on perusteltu yleisemminkin kuin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite on kuvattu erittäin selkeästi. Rajausta on perusteltu ja kuvattu täsmällisesti tavalla, joka ohjaa työn sisältöä ja rakennetta.
- Teoreettinen viitekehys: Työlle olennaisia, vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on käytetty tarkoituksenmukaisesti, kriittisesti ja tavoitteiden kannalta perustellusti. Lähteiden välillä on runsaasti vuoropuhelua. Käsitteiden käyttö on hallittua ja perusteltua. Teoreettinen viitekehys osoittaa perehtyneisyyttä erilaisiin näkemyksiin ja tukee erinomaisesti työn tavoitetta.
- Metodologia: Menetelmävalinnat on kuvattu yksityiskohtaisesti, perustellusti ja kriittisesti. Menetelmät soveltuvat erinomaisesti työhön. Tutkimus- ja kehittämistyön kokonaisuus, vaiheet ja eteneminen on toteutettu ja kuvattu erinomaisesti.
- Tulokset: Tulokset vastaavat erinomaisesti tavoitteisiin. Tulosten arvoa on pohdittu ja perusteltu erinomaisesti. Työn yleistettävyyttä on pohdittu, ja tulokset ovat osin hyödynnettävissä laajemmin. Tuloksia on arvioitu kiitettävästi suhteessa teoreettiseen viitekehukseen.
- Raportointi: Raportti muodostaa tasapainoisen kokonaisuuden, jossa osien merkitys on hyvin perusteltu. Raportti etenee vaiheesta toiseen johdonmukaisella tavalla. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat erinomaisella tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu erinomaisesti. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen, ne ovat informatiivisia ja tuovat lisäarvoa käsiteltävään asiaan.
- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelija on osoittanut kykyä mukautua prosessin aikaisiin yllättäviin haasteisiin sekä vaatimaan, itsenäiseen asiantuntijatyöhön. Työ on edennyt aikataulun mukaisesti.

THE7HM702 Opinnäytetyö, vaihe 2: 10 op

Osaamistavoitteet

Haaga-Helian Master-opinnoissa opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä. Sen tavoitteena on osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja kehittää ratkaisuja työelämän kannalta olennaiseen ongelmaan, kuten Valtioneuvoston asetus (423/2005, §7) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöstä linjaa:

Ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaatimaan asiantuntijatyöhön.

Sisältö

Master-opinnäytetyö sisältää seuraavat osat:

- Aihe-ehdotuksen tekeminen ja opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen
- Itsenäinen kehittämistehtävä
- Ryhmä- ja/tai yksilöohjaus
- Muut työpajat ja seminaarit
- Opinnäytetyön raportointi ja esittäminen
- Kypsyysnäyte

Opinnäytetyö on teknisesti jaettu kolmeen 10 opintopisteen vaiheeseen. Toinen vaihe sisältää seuraavat asiat:

- Teoreettisen viitekehysten ja menetelmäluvun viimeistely
- Aineiston keruu ja analyysi sekä tulosten ja/tai kehittämisen raportointi
- Työn esittäminen suuntautumisen ryhmässä: video, esitys tai kooste suuntautumisen Teams-foorumilla.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö aloitetaan opintojen alkuvaiheessa, viimeistään toisen lukuvuoden alussa, jotta sen teossa voidaan hyödyntää muita opintoihin kuuluvia pakollisia ja valinnaisia opintojaksoja.

Opinnäytetyöhön linkittyy pakollinen opintojakso TKI2HM001 Tutkimuksellinen kehittäminen, jolla opiskelija perehtyy tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiin ja jonka aikana hän laatii opinnäytetyösuunnitelman.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe on tavanomainen, ja sen merkitys toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta on kuvattu ohuesti. Tavoitetta ja rajoituksia on kuvattu.
- Teoreettinen viitekehys: Lähteitä on niukasti tai ne eivät ole olennaisia työssä. Lähteitä on käytetty sattumanvaraisesti. Lähteiden välillä on niukasti vuoropuhelua. Keskeiset käsitteet on määritelty heikosti tai ei ollenkaan. Teoreettinen viitekehys on kuvattu heikosti.
- Metodologia: Menetelmävalintoja on perusteltu heikosti. Menetelmät soveltuvat huonosti työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessin toteutus ja kuvaus on puutteellinen ja epälooginen.
- Tulokset: Tulokset on esitetty heikosti. Tulosten ja tavoitteen yhteys on jäsennetty suppeasti. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu puutteellisesti. Niiden yhteyttä teoreettiseen viitekehukseen ei ole osoitettu.
- Raportointi: Raportin rakenne on osin epäjohdonmukainen ja sisältö jäsennetty osin epäloogiseen järjestykseen. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat paikoittain heikkoja. Raportoinnin ohjeita on noudatettu heikosti.
- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelijan panos itsenäiseen työskentelyyn on ollut osin heikkoa. Työ ei ole edennyt aikataulun mukaisesti.

Arvosana 3

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe on ajankohtainen, ja sen merkitys on perusteltu hyvin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite ja rajoitukset on kuvattu pääosin selkeästi toimeksiantajan tai/ja työelämän kannalta.
- Teoreettinen viitekehys: Vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on hyödynnetty. Lähteitä on käytetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja osin kriittisesti. Lähteiden välillä on jonkin verran vuoropuhelua. Keskeisiä käsitteitä on tunnistettu ja määritelty. Teoreettinen viitekehys tukee työn tavoitetta.
- Metodologia: Menetelmävalinnat on kuvattu oleellisin osin, mutta niiden perustelut ovat puutteellisia. Menetelmät soveltuvat työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on toteutettu ja kuvattu pääosin selkeästi ja sen merkitystä suhteessa tavoitteeseen on pohdittu.
- Tulokset: Tulosten vastaavuus tavoitteisiin on nähtävissä. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu. Niiden yhteys teoreettiseen viitekehukseen on osoitettu.
- Raportointi: Raportin rakenne on jokseenkin johdonmukainen ja sisältö jäsennetty loogisesti. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat hyvällä tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen ja liittyvät käsiteltävään asiaan.
- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelija on kyennyt ottamaan vastaan ohjausta ja osoittanut kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Työ on valmistunut lähes aikataulussa.

Arvosana 5

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- **Aihe ja tavoite:** Aihe sisältää innovatiivisia ulottuvuuksia. Sen merkitys on perusteltu yleisemminkin kuin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite on kuvattu erittäin selkeästi. Rajausta on perusteltu ja kuvattu täsmällisesti tavalla, joka ohjaa työn sisältöä ja rakennetta.
- **Teoreettinen viitekehys:** Työlle olennaisia, vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on käytetty tarkoituksenmukaisesti, kriittisesti ja tavoitteiden kannalta perustellusti. Lähteiden välillä on runsaasti vuoropuhelua. Käsitteiden käyttö on hallittua ja perusteltua. Teoreettinen viitekehys osoittaa perehtyneisyyttä erilaisiin näkemyksiin ja tukee erinomaisesti työn tavoitetta.
- **Metodologia:** Menetelmävalinnat on kuvattu yksityiskohtaisesti, perustellusti ja kriittisesti. Menetelmät soveltuvat erinomaisesti työhön. Tutkimus- ja kehittämistyön kokonaisuus, vaiheet ja eteneminen on toteutettu ja kuvattu erinomaisesti.
- **Tulokset:** Tulokset vastaavat erinomaisesti tavoitteisiin. Tulosten arvoa on pohdittu ja perusteltu erinomaisesti. Työn yleistettävyyttä on pohdittu, ja tulokset ovat osin hyödynnettävissä laajemmin. Tuloksia on arvioitu kiitettävästi suhteessa teoreettiseen viitekehyykseen.
- **Raportointi:** Raportti muodostaa tasapainoisen kokonaisuuden, jossa osien merkitys on hyvin perusteltu. Raportti etenee vaiheesta toiseen johdonmukaisella tavalla. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat erinomaisella tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu erinomaisesti. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen, ne ovat informatiivisia ja tuovat lisäarvoa käsiteltävään asiaan.
- **Opinnäytetyöprojektin hallinta:** Opiskelija on osoittanut kykyä mukautua prosessin aikaisiin yllättäviin haasteisiin sekä vaatimaan, itsenäiseen asiantuntijatyöhön. Työ on edennyt aikataulun mukaisesti.

THE7HM703 Opinnäytetyö, vaihe 3: 10 op

Osaamistavoitteet

Haaga-Helian Master-opinnoissa opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä. Sen tavoitteena on osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja kehittää ratkaisuja työelämän kannalta olennaiseen ongelmaan, kuten Valtioneuvoston asetus (423/2005, §7) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöstä linjaa:

Ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen sekä valmiutta itsenäiseen vaatimaan asiantuntijatyöhön.

Sisältö

Master-opinnäytetyö sisältää seuraavat osat:

- Aihe-ehdotuksen tekeminen ja opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen
- Itsenäinen kehittämistehtävä
- Ryhmä- ja/tai yksilöohjaus
- Muut työpajat ja seminaarit
- Opinnäytetyön raportointi ja esittäminen
- Kypsyysnäyte

Opinnäytetyö on teknisesti jaettu kolmeen 10 opintopisteen vaiheeseen. Kolmas vaihe sisältää seuraavat asiat:

- Opinnäytetyön tulosten ja/tai kehittämisen merkityksen pohdinta
- Johdonmukainen kokonaisuus ja raportin viimeistely (kieli, asetukset ja viittaukset)

- Mahdollinen esittäminen toimeksiantajalle ja palaute
- Ohjaajan arviointi ja lupa julkaisemiseen
- Kypsyysnäytteen tekeminen
- Julkaiseminen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö aloitetaan opintojen alkuvaiheessa, viimeistään toisen lukuvuoden alussa, jotta sen teossa voidaan hyödyntää muita opintoihin kuuluvia pakollisia ja valinnaisia opintojaksoja.

Opinnäytetyöhön linkittyy pakollinen opintojakso TKI2HM001 Tutkimuksellinen kehittäminen, jolla opiskelija perehtyy tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiin ja jonka aikana hän laatii opinnäytetyösuunnitelman.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe on tavanomainen, ja sen merkitys toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta on kuvattu ohuesti. Tavoitetta ja rajoituksia on kuvattu.
- Teoreettinen viitekehys: Lähteitä on niukasti tai ne eivät ole olennaisia työssä. Lähteitä on käytetty sattumanvaraisesti. Lähteiden välillä on niukasti vuoropuhelua. Keskeiset käsitteet on määritelty heikosti tai ei ollenkaan. Teoreettinen viitekehys on kuvattu heikosti.
- Metodologia: Menetelmävalintoja on perusteltu heikosti. Menetelmät soveltuvat huonosti työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessin toteutus ja kuvaus on puutteellinen ja epälooginen.
- Tulokset: Tulokset on esitetty heikosti. Tulosten ja tavoitteen yhteys on jäsennetty suppeasti. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu puutteellisesti. Niiden yhteyttä teoreettiseen viitekehukseen ei ole osoitettu.
- Raportointi: Raportin rakenne on osin epäjohdonmukainen ja sisältö jäsennetty osin epäloogiseen järjestykseen. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat paikoittain heikkoja. Raportoinnin ohjeita on noudatettu heikosti.
- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelijan panos itsenäiseen työskentelyyn on ollut osin heikkoa. Työ ei ole edennyt aikataulun mukaisesti.

Arvosana 3

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe on ajankohtainen, ja sen merkitys on perusteltu hyvin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite ja rajoitukset on kuvattu pääosin selkeästi toimeksiantajan tai/ja työelämän kannalta.
- Teoreettinen viitekehys: Vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on hyödynnetty. Lähteitä on käytetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja osin kriittisesti. Lähteiden välillä on jonkin verran vuoropuhelua. Keskeisiä käsitteitä on tunnistettu ja määritelty. Teoreettinen viitekehys tukee työn tavoitetta.
- Metodologia: Menetelmävalinnat on kuvattu oleellisin osin, mutta niiden perustelut ovat puutteellisia. Menetelmät soveltuvat työhön. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on toteutettu ja kuvattu pääosin selkeästi ja sen merkitystä suhteessa tavoitteeseen on pohdittu.
- Tulokset: Tulosten vastaavuus tavoitteisiin on nähtävissä. Tulosten hyödyllisyys ja arvo on perusteltu. Niiden yhteys teoreettiseen viitekehukseen on osoitettu.
- Raportointi: Raportin rakenne on jokseenkin johdonmukainen ja sisältö jäsennetty loogisesti.

Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat hyvällä tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen ja liittyvät käsiteltävään asiaan.

- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelija on kyennyt ottamaan vastaan ohjausta ja osoittanut kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Työ on valmistunut lähes aikataulussa.

Arvosana 5

Opinnäytetyön arvosana koostuu keskiarvosta, joka lasketaan kun kuusi arviointialuetta on ensin arvioitu asteikolla 0-5. Arviointialue Tulokset painotetaan kahdella.

- Aihe ja tavoite: Aihe sisältää innovatiivisia ulottuvuuksia. Sen merkitys on perusteltu yleisemminkin kuin toimeksiantajan tai/ja työelämän näkökulmasta. Tavoite on kuvattu erittäin selkeästi. Rajausta on perusteltu ja kuvattu täsmällisesti tavalla, joka ohjaa työn sisältöä ja rakennetta.
- Teoreettinen viitekehys: Työlle olennaisia, vertaisarvioituja ja kansainvälisiä lähteitä on käytetty tarkoituksenmukaisesti, kriittisesti ja tavoitteiden kannalta perustellusti. Lähteiden välillä on runsaasti vuoropuhelua. Käsitteiden käyttö on hallittua ja perusteltua. Teoreettinen viitekehys osoittaa perehtyneisyyttä erilaisiin näkemyksiin ja tukee erinomaisesti työn tavoitetta.
- Metodologia: Menetelmävalinnat on kuvattu yksityiskohtaisesti, perustellusti ja kriittisesti. Menetelmät soveltuvat erinomaisesti työhön. Tutkimus- ja kehittämistyön kokonaisuus, vaiheet ja eteneminen on toteutettu ja kuvattu erinomaisesti.
- Tulokset: Tulokset vastaavat erinomaisesti tavoitteisiin. Tulosten arvoa on pohdittu ja perusteltu erinomaisesti. Työn yleistettävyyttä on pohdittu, ja tulokset ovat osin hyödynnettävissä laajemmin. Tuloksia on arvioitu kiitettävästi suhteessa teoreettiseen viitekehykseen.
- Raportointi: Raportti muodostaa tasapainoisen kokonaisuuden, jossa osien merkitys on hyvin perusteltu. Raportti etenee vaiheesta toiseen johdonmukaisella tavalla. Ymmärrettävyys ja luettavuus ovat erinomaisella tasolla. Raportoinnin ohjeita on noudatettu erinomaisesti. Sisältöä havainnollistavat kuvat ja taulukot on tehty ohjeita noudattaen, ne ovat informatiivisia ja tuovat lisäarvoa käsiteltävään asiaan.
- Opinnäytetyöprojektin hallinta: Opiskelija on osoittanut kykyä mukautua prosessin aikaisiin yllättäviin haasteisiin sekä vaatimaan, itsenäiseen asiantuntijatyöhön. Työ on edennyt aikataulun mukaisesti.

THE7HM704 Kypsyysnäyte: 0 op

PAKEM20-1017 Suuntautumisopinnot: 20 op

PAKEM20-1018 Digitaalisen liiketoiminnan mahdollisuudet: 20 op

DIG4HM001 Digitaalisten palvelujen muotoilu: 5 op

DIG4HM002 Liiketoiminnan analytiikka: 5 op

DIG4HM003 Ohjelmistorobotiikka: 5 op

Osaamistavoitteet

- mallintaa liiketoiminnan prosesseja
- tunnistaa ja arvioida ohjelmistorobottien mahdollisuuksia prosessien automatisoinnissa
- toteuttaa tehtävätason automaation ohjelmistorobotilla

- suunnitella liiketoimintaprosessin automatisointi ohjelmistorobotilla

Sisältö

- informaatioprosessien visuaalinen mallintaminen
- liiketoimintaprosessien automatisoinnin edellytykset
- prosessien automatisoinnin tapaustutkimuksia liike-elämästä
- ohjelmistorobottien kehitystyökalut
- tehtävätason ohjelmistorobotin toteutus
- prosessitason automatisoinnin suunnittelu

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijan tulee olla valmis itsenäiseen työn suunnitteluun ja omatoimiseen tiedon hankintaan mm. keskustelufoorumien avulla. Ohjelmointikokemusta ei vaadita, mutta opiskelijan tulee omata kokeileva lähestymistapa automatisoinnin käytännön harjoitustehtävien ratkaisemiseen.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää robottiautomaation peruskäsitteet ja sen soveltamistavan liiketoimintaprosessien tehostamiseen. Hän osaa automaatiotyökalun peruskäytön ja pystyy määrittelemään yksinkertaisen tehtävän automaation.

Arvosana 3

Opiskelijalla on hyvä ymmärrys robottiautomaation käsitteistä ja sen soveltamistavasta liiketoimintaprosessien tehostamiseen. Hän osaa käyttää ohjelmistotyökalua monipuolisesti ja pystyy määrittelemään liiketoimintaprosessin automaation.

Arvosana 5

Opiskelijalla on erinomainen ymmärrys robottiautomaation käsitteistä ja sen soveltamistavasta liiketoimintaprosessien tehostamiseen. Hän osaa käyttää ohjelmistotyökalua erinomaisesti ja pystyy määrittelemään vaativan liiketoimintaprosessin automaation.

DIG4HM004 Uusien teknologioiden mahdollisuudet: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija kykenee

- tunnistamaan uusia digitaalisia teknologioita ja trendejä ja havaitsemaan niiden disruptiivisia vaikutuksia
- käyttämään teoreettisia malleja arvioimaan teknologioiden leviämistä ja kypsyyttä
- tunnistamaan ja analysoimaan uusien teknologioiden mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämisessä
- ymmärtämään uusien teknologioiden käyttöönoton vaatimuksia ja haasteita

Sisältö

Kurssin sisältö vaihtuu vuosittain kehittyvien teknologioiden ja trendien myötä

- teollisten vallankumousten vaikutus yhteiskunnassa ja liiketoiminnassa
- uusia digitaalitekknologioita ja trendejä (AI, IoT, VR/AR, lohkoketjut, pilvipalvelut, mobiilitekknologiat...)
- erilaisia teoreettisia malleja arvioimaan uusien teknologioiden kypsyyttä ja levinneisyyttä
- liiketoimintamahdollisuuksien etsintä ja analyysi opiskelijan valitsemasta uudesta teknologiasta
- valitun uuden teknologian soveltamisen vaatimukset ja haasteet

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole erityisiä esitietovaatimuksia, mutta opiskelijan tulee kyetä omatoimiseen aikataulusuunnitteluun ja itsenäiseen oppimiseen ilman ohjausta toteutuksen aikana.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelijalla on perusymmärrys teknologian leviämiseen liittyvistä peruskäsitteistä ja malleista ja miten disruptiiviset teknologia voivat vaikuttaa liiketoimintaan ja yhteiskuntaan. Hän tunnistaa joitakin orastavia teknologioita ja trendejä ja osaa nimetä niiden mahdollisuuksia ja haasteita yleisellä tasolla.

Arvosana 3

Opiskelijalla on hyvä ymmärrys teknologian leviämiseen liittyvistä peruskäsitteistä ja malleista ja miten disruptiiviset teknologia voivat vaikuttaa liiketoimintaan ja yhteiskuntaan. Hän tuntee orastavia teknologioita ja trendejä laajasti ja kykenee tunnistamaan ja analysoimaan niiden mahdollisuuksia ja haasteita valitulla liiketoiminta-alueella.

Arvosana 5

Opiskelijalla on erinomainen ymmärrys teknologian leviämiseen liittyvistä peruskäsitteistä ja malleista ja miten disruptiiviset teknologia voivat vaikuttaa liiketoimintaan ja yhteiskuntaan. Hän tuntee orastavia teknologioita ja trendejä laajasti ja kykenee tunnistamaan ja analysoimaan niiden konkreettisia mahdollisuuksia ja haasteita valitulla liiketoiminta-alueella.

DIG4HM007 Sovellettu tekstianalytiikka: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tarjota opiskelijalle käytännönläheistä osaamista luonnollista kieltä olevan tekstin analysoinnin hyödyntämiseksi liiketoiminnassa. Mahdollisia sovellusalueita ovat mm. dokumenttien semanttiseen ymmärrykseen perustuvat sovellukset, keskusteleviin käyttöliittymät ja suuren tekstimassan analysointi päätöksenteon tueksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee tekstianalytiikan käsitteet ja algoritmit
- tunnistaa tekstitiedon analysoinnin mahdollisuuksia ja haasteita
- ymmärtää tekstitiedon hyödyntämisen prosessin
- tuntee tekstianalytiikan työkaluja ja sovelluksia
- osaa suorittaa liiketoimintaa tukevan tekstitiedon analysoinnin käytännössä

Sisältö

Opintojakson sisältö voi vaihdella toteutuskohtaisesti, mutta pääpiirteissään se noudattelee seuraavaa rakennetta:

- tekstianalytiikan peruskäsitteet ja algoritmit
- tyypillisiä käyttötapauksia ja sovellusesimerkkejä
- tekstitiedon lähteitä
- tekstianalytiikan prosessi
- tekstianalytiikan työkaluja ja sovelluksia
- keskustelevan käyttöliittymän rakentaminen (chatbot tms.)
- tekstianalytiikan soveltaminen liiketoiminnan tukena (sentimentti- tai gap-analyysi tms.)

Käytettävät työkalut vaihtelevat toteutuskohtaisesti ja ne tulevat tutuiksi harjoitustehtävien ohessa. Esimerkkeinä työkaluista mainittakoon Google Dialogflow, Azure Cognitive Services, KNIME,

Headai.com ja Iris.ai.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle osallistuminen edellyttää joko Data-analytiikka (TKI2HM002) tai Data Analytics (RDI2HM102) opintojakson suorittamista tai vastaavien perustietojen hallintaa.

Lisätiedot

Opintojakso toteutetaan BYOD-periaatteella (Bring Your Own Device) eli opiskelijalla tulee olla käytettävissään oma tietokone ja hallintaoikeudet siihen ohjelmien asentamista varten. Opintojakson tehtävät voi suorittaa ilman maksullisia ohjelmalisenssejä, mutta ne voivat edellyttää rekisteröitymistä toimittajan palveluun.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija hallitsee aihepiirin käsitteet välttävästi. Hän kykenee tunnistamaan joitakin tekstitiedon analysoinnin mahdollisuuksia ja haasteita. Hän on sisäistänyt tekstitiedon hyödyntämisen prosessin välttävästi ja osaa suorittaa liiketoimintaa tukevan tekstitiedon käytännön analyysin opettajan ohjauksessa. Opiskelija on reflektoinut omaa osaamistaan välttävästi.

Arvosana 3

Opiskelija hallitsee aihepiirin käsitteet hyvin. Hän kykenee tunnistamaan useita tekstitiedon analysoinnin mahdollisuuksia ja haasteita. Hän on sisäistänyt tekstitiedon hyödyntämisen prosessin hyvin ja osaa suorittaa liiketoimintaa tukevan tekstitiedon käytännön analyysin itsenäisesti. Opiskelija on reflektoinut omaa osaamistaan hyvin.

Arvosana 5

Opiskelija hallitsee aihepiirin käsitteet kiitettävästi. Hän kykenee tunnistamaan monipuolisesti tekstitiedon analysoinnin mahdollisuuksia ja haasteita. Hän on sisäistänyt tekstitiedon hyödyntämisen prosessin erinomaisesti ja osaa suorittaa monimutkaisen liiketoimintaa tukevan tekstitiedon käytännön analyysin itsenäisesti. Opiskelija on reflektoinut omaa osaamistaan kiitettävästi.

DIG4HM106 Artificial Intelligence in Modern Business: 5 op

PAKEM20-1019 Yrittäjämäinen liiketoiminnan johtaminen: 20 op

ENT4HM101 Entrepreneurial Resources and Networks: 5 op

ENT4HM103 Go to Market and Grow: 5 op

ENT4HM108 Discovering Business Opportunities: 5 op

ENT4HM109 Developing a Viable Business: 5 op

PAKEM20-1020 Johtajuus ja henkilöstövoimavarat: 20 op

LEA4HM001 Strateginen henkilöstöjohtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva henkilöstövoimavarojen johtamisesta ja kehittämisestä yhtenä yrityksen strategisesti tärkeänä menestystekijänä. Opintojaksolla käsitellään strategisen henkilöstöjohtamisen teorioita, malleja ja vastuualueita, niin henkilöstöfunktion kuin organisaation johdon näkökulmasta.

Opintojakson jälkeen opiskelija:

- Osaa henkilöstöjohtamisen taustalla vaikuttavat teoriat, käsitteet ja mallit
- Ymmärtää henkilöstöjohtamisen roolin liiketoiminnan strategisena kumppanina
- Osaa henkilöstöjohtamisen keskeiset vastuualueet ja ymmärtää niiden strategisen merkityksen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelijan osaaminen vastaa kurssin tavoitteisiin välttävästi. Opiskelija tunnistaa suppeasti kurssilla läpikäytyjä teorioita, käsitteitä ja näkökulmia. Hän osaa kertoa suppeasti niiden merkityksestä käytännön työelämän kannalta.

Arvosana 3

Opiskelijan osaaminen vastaa kurssin tavoitteisiin hyvin. Opiskelija hallitsee hyvin kurssilla läpikäytyjä teorioita, käsitteitä ja näkökulmia. Hän käyttää kurssilla opittuja käsitteitä ja teorioita käytännön työelämän tilanteiden analysointiin.

Arvosana 5

Opiskelijan osaaminen vastaa erinomaisesti kurssin vaatimuksiin. Opiskelija hallitsee syvällisesti kurssilla läpikäytyt teoriat ja käsitteet. Hän käyttää kurssilla opittuja käsitteitä ja teorioita analyyttisesti ja kriittisesti käytännön työelämän tilanteiden tarkasteluun.

LEA4HM002 Esimiesklinikka: 5 op**Osaamistavoitteet**

- Oman osaamisen reflektointi
- Oppimisteemojen tietoperustaan perehtyminen
- Oppimisteemojen käytäntöön soveltaminen

Sisältö

Oppimisteemat:

- Esimiestaitojen reflektointi
- Valmentava johtajuus
- Yhteisöohjautuvuus
- Konfliktinhallinta ja rakentava vuorovaikutus

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimuksia eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tarkastelee esihenkilötyöhön liittyvää osaamista yksipuolisesti.

Opiskelija on osittain perehtynyt opintojakson tietoperustaan.
Hän kykenee osittain linkittämään tietoperustaa käytännön esihenkilötyöhön/johtajuuteen.

Arvosana 3

Opiskelija tarkastelee esihenkilötyöhön liittyvää osaamista monipuolisesti.
Opiskelija on perehtynyt opintojakson tietoperustaan.
Hän kykenee soveltamaan tietoperustaa käytännön esihenkilötyöhön/johtajuuteen.

Arvosana 5

Opiskelija tarkastelee esihenkilötyöhön liittyvää osaamista analyttisesti ja monipuolisesti.
Opiskelija on perehtynyt erinomaisesti opintojakson tietoperustaan.
Hän kykenee soveltamaan tietoperustaa käytännön esihenkilötyöhön/johtajuuteen ja pystyy tuottamaan perusteltuja käytännön ratkaisuja.

LEA4HM003 Johtajuuden peilit: 5 op**Osaamistavoitteet**

Opintojakso tuottaa valmiuksia monenlaisiin tilanteisiin, joissa tarvitaan henkilökohtaista johtajuutta, ja vaikka se on hyödyllinen esimiehinä toimiville opiskelijoille, osallistujalta ei kuitenkaan edellytetä esimiesasemaa.

Sisältö

- Näkökulmia siihen, mitä johtajuus on
- Tarvitaanko johtajuutta – kriittinen näkökulma johtajuuteen
- Johtajuuden kontekstuaalisuus
- Johtajaksi tuleminen ja johtajana oleminen
- Ihmiskäsitys johtamisessa
- Ihmistuntemus
- Johtajana kehittyminen
- Johtajan hyvinvointi

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaso- tai sidonnaisuusvaatimuksia.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija osaa reflektoida omaa johtajuuttaan ja tunnistaa kehittämisen tarpeensa. Opiskelija asettaa itselleen tavoitteita ja rakentaa itsearviointin menetelmiä. Hän tunnistaa erilaisia lähestymistapoja johtajuuteen. Opiskelija pystyy toimimaan dialogisessa kehittämisprosessissa muiden ihmisten kanssa.

Arvosana 3

Opiskelija reflektoi omaa johtajuuttaan monesta eri näkökulmasta hyödyntäen johtajuustutkimusta. Hän tunnistaa omat johtajuuden kehittämisen tarpeensa. Opiskelija asettaa itselleen perusteltuja tavoitteita ja rakentaa oman kehittymisensä seurantaan tukevia arviointimenetelmiä. Opiskelija pystyy rakentamaan vuorovaikutusverkostoja, joiden kautta hän pystyy saamaan kehittämiselleen tukea.

Arvosana 5

Opiskelija reflektoi omaa johtajuuttaan monesta eri näkökulmasta syvällisesti ja kriittisesti hyödyntäen johtajuustutkimusta ja keräämäänsä aineistoa. Opiskelija asettaa itselleen

toimintaympäristönsä huomioon ottaen perusteltuja tavoitteita ja rakentaa jatkuvaa kehittymistä tukevia arviointimenetelmiä oman johtajuutensa kehittämiseen. Opiskelija pystyy rakentavalla tavalla arvioimaan, hyödyntämään ja syventämään rakentamissaan dialogisissa yhteistyösuhteissa saamiaan kehittämis ehdotuksia.

LEA4HM004 Työntekijäkokemuksesta työnantajabrändiin: 5 op

Sisältö

- Työnantajabrändi
- Työntekijäkokemus
- Omistautuminen
- Työmotivaatio
- Työn merkityksellisyys tietotyössä
- Työn imu ja työn tuunaaminen/muotoilu tietotyössä
- Myönteinen organisaatiokulttuuri
- Työhyvinvoinnin edistäminen
- Työntekijäkokemuksen ja työnantajabrändin mittaaminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa työntekijäkokemukseen vaikuttavia eri tekijöitä ja osaa määritellä työntekijäkokemukseen liittyviä teoreettisia käsitteitä. Hän osaa määritellä joitakin lähestymistapoja työnantajabrändin kehittämiseksi sekä osaa selittää työyhteisön hyvinvointiin vaikuttavia asioita. Hän osaa selittää, miten myönteistä kulttuuria ja työn merkityksellisyyttä tuetaan organisaatiossa.

Arvosana 3

Edellisten lisäksi hän soveltaa teoriakäsitteitä työntekijäkokemuksen ja työnantajabrändin kuvaamiseen ja analysointiin. Hän osaa arvioida usean eri muuttujan avulla, miten organisaation jäsenten työntekijäkokemusta tuetaan. Hän osaa perustellen suositella sopivia tapoja mitata työntekijäkokemusta. Hän pystyy soveltamaan opintojakson käsitteitä organisaation kehittämiseksi. Hän pystyy arvioimaan organisaation sisäisiä käytäntöjä.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa monitahoisesti arvioida työntekijäkokemusta ja työnantajabrändiä yhdistäviä tekijöitä. Hän osaa arvioida työntekijäkokemuksen mittaamisen tapoja. Hän osaa tehdä perustellun analyysin ja kehittämis ehdotuksen organisaation työntekijäkokemuksen ja työnantajabrändin kehittämiseksi.

LEA4HM005 Tietoinen johtaja: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakso tukee opiskelijaa tavoittamaan omaa potentiaalia ja toimii alustana henkilökohtaisen johtajuuden ja transformaation eri osa-alueilla. Teemat linkittyvät opiskelijan omaan ammatilliseen kehittymiseen ja muihin elämän osa-alueille. Osallistuminen ei vaadi esimiespositiota mutta opintojakson sisältö tukee johtajana kehittymistä.

Sisältö

- Mahdollistavat ja rajoittavat uskomukset
- Tunneäly

- Läsnaolon ja suorittamisen tasapainottaminen (Being and Doing modes)
- Erilaiset reaktiotavat ja niiden käynnistäjät
- Läsnaolo selkeään ja tarkoituksenmukaisen toiminnan mahdollistajana
- Whole person paradigm
- Kokeileva toimintatapa luottamuksen ja tuloksellisuuden askelkivinä
- Suotuisten olosuhteiden luonti muutokselle kohti merkityksellisyyttä ja iloa (yksilö ja organisaatio)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimusta.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija on tietoinen omista ajattelu- ja käyttäytymistavoistaan. Opiskelija oivaltaa, että omilla uskomuksilla ja emotionaalisella tilalla on vaikutusta vuorovaikutukseen, toimintaan ja tuloksiin yleisellä tasolla. Hän löytää tapoja ilmaista itseään aidosti ja rakentavasti vähemmän haastavissa tilanteissa. Opiskelija parantaa kykyään toimia keskeneräisyydessä ja muutoksessa. Opiskelija löytää joitain tapoja ottaa vastuuta omasta ammatillisesta kehityksestä ja tunnistaa visiotaan omasta luontaisesta toimintatavastaan eri tilanteissa.

Arvosana 3

Edellä mainittujen oppimistavoitteiden (arvosana 1) lisäksi, opiskelija on tietoinen ajattelu-, tunne- ja käyttäytymismalleistaan ja tunnistaa omalta osaltaan näiden yhteyden organisaatiodraamaan. Opiskelija oivaltaa mahdollisuuksia harjoittaa tietoisuutta arjessa uteliaan läsnäolevasti. Opiskelija tunnistaa eri tunteisiin liittyviä voimavaroja ja kykenee hyödyntämään niitä suunnatakseen kohti tavoitteita. Osana omaa muutostaan opiskelija löytää uudenlaisia tapoja liittyä yhteisön toimintaan, havaiten uusia tapoja palvella ja edistää yhteisön tavoitteita.

Arvosana 5

Edellä mainittujen oppimistavoitteiden (arvosana 1 ja 3) lisäksi, opiskelija tunnistaa organisaatiodraamaa, sen ajureita sekä omaa ja toisten osallisuutta siinä. Opiskelija kykenee selkeämmin näkemään eri tilanteiden haasteet ja mahdollisuudet. Opiskelija tunnistaa omia tapojaan kontrolloida vaikeita tilanteita ja on kykeneväinen vaikuttamaan omaan toimintatapaansa ja tilanteen mukaan paremmin ilmaisemaan itseään ja tavoitteitaan. Omaan kokemukseen ja oivalluksiin perustuen, opiskelijan on helpompi ymmärtää toisia ja tuntea empatiaa, toisen osapuolen rajoja ja henkilökohtaista vastuuta kunnioittaen. Opiskelija ymmärtää syvällisellä tasolla, että hän on vastuussa omasta turvallisuuden, kontrollin ja hyväksynnän tunteestaan, osana laajempaa häntä tukevaa kokonaisuutta.

?

LEA4HM006 Monimuotoisuus ja osallisuus globaalissa organisaatiossa: 5 op

Sisältö

- Käsitteet tasa-arvo, monimuotoisuus ja osallisuus globaaleissa organisaatioissa
- Henkilöstöjohtamisen osallistamisstrategiat
- Tiedostamaton syrjintä
- Monimuotoisuus ja osallisuus organisaatio-, ryhmä- ja henkilökohtaisella tasolla
- Tasa-arvoa edistävät ja syrjinnän kieltävät lait ja lainsäädäntö
- Monimuotoisuuden ja osallisuuden mittaaminen

Lisätiedot

Ei korvaavuuksia.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tunnistaa olennaiset käsitteet liittyen tasa-arvoon, monimuotoisuuteen ja osallisuuteen globaalissa organisaatiossa. Hän osaa määritellä joitakin monimuotoisuuden johtamisen avainkäsitteistöä ja teorioita. Hän tuntee lakien ja lainsäädännön asettamat raamit ei-syrjiville käytännöille henkilöstön johtamisessa.

Arvosana 3

Opiskelija tuntee olennaiset käsitteet liittyen tasa-arvoon, monimuotoisuuteen ja osallisuuteen globaalissa organisaatiossa. Hän osaa määritellä monimuotoisuuden johtamisen avainkäsitteet ja teorat. Hän tuntee lakien ja lainsäädännön asettamat raamit ei-syrjiville käytännöille henkilöstön johtamisessa. Lisäksi hän tunnistaa eron laillisen ja eettisen töissä käyttäytymisen välillä.

Arvosana 5

Opiskelija pystyy analysoimaan tasa-arvon, monimuotoisuuden ja osallisuuden johtamista organisaatioissa. Hän osaa määritellä monimuotoisuuden johtamisen avainkäsitteet ja teorat. Hän osaa suunnitella ei-syrjiviä strategioita ja käytäntöjä, jotka perustuvat globaalin henkilöstöjohtamisen laillisiin raameihin.

PAKEM20-1021 Viestinnän ja markkinoinnin johtaminen: 20 op**COM4HM001 Strateginen brändin johtaminen: 5 op****Osaamistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa

- ymmärtää ja kuvata brändin merkityksen strategisen työkaluna globaalissa liiketoimintaympäristössä
- hakea ja käyttää soveltuvia brändäyksen, viestinnän ja markkinoinnin teorioita
- tunnistaa ja puhutella eri sidosryhmien kiinnostuksenkohteita
- tunnistaa, analysoida ja ratkaista ongelmia aidoissa yrityselämän tilanteissa.

Sisältö

- Brändäys ja brändijohtaminen organisaation strategisena työkaluna
- Markkinointi ja viestintä; keskeiset käsitteet ja käytännön toiminta-alat
- Sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien tunnistaminen, priorisointi ja johtaminen
- Maine, maineriskien tunnistaminen, kriisiviestintä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Kurssi korvaa aiemmat opintojaksot:

- COM2LJ002 Planning and Leading Communications
- COM2LJ008 Stakeholder Communications
- COM4LJ006 Issue / Crisis Communication
- MGT4LG210 International marketing
- MGT4LG211 Leading by branding
- REG3RY010 Palvelubrändin hallinta

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija on perehtynyt brändijohtamisen perusteisiin sekä viestinnän ja markkinoinnin eri osa-alueisiin liiketoiminnan johtamisen strategisina työkaluina. Hän tunnistaa brändäyksen, viestinnän ja markkinoinnin peruskäsitteet, prosessit ja työkalut. Hän tunnistaa brändäykseen mahdollisuuksia ja kehittämiskohteita organisaatiossa.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella liiketoimintaa hyödyttäviä ratkaisuja brändäyksen, viestinnän ja markkinoinnin teorioiden pohjalta. Hän osaa hyödyntää brändäyksen, viestinnän ja markkinoinnin käsitteitä, prosesseja ja työkaluja perustellessaan omat ratkaisunsa käytännön liiketoiminnan tarpeisiin. Hän osaa arvioida ja kehittää brändijohtamisen prosesseja ja toimintaa organisaation sisäisiin ja/tai ulkoisiin tarpeisiin.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa arvioida kriittisesti brändijohtamiseen liittyviä käsitteitä, prosesseja ja tietoa. Hän osaa liittää brändinäkökulman yrityksen liiketoiminnan suunnittelun ja johtamisen prosesseihin eri yhteyksissä. Hän osaa kehittää uusia toimintatapoja sekä perustella omat näkemyksensä onnistuneesti. Hän osaa tunnistaa brändijohtamisen kannalta keskeiset sidosryhmät sekä perustella strategiset valinnat ja priorisoida toiminnan sidosryhmälähtöisesti.

COM4HM002 H2H-viestintä: 5 op**Osaamistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa

- tunnistaa ihmiseltä ihmiselle (H2H) -viestinnän ja -markkinoinnin ominaispiirteet ja teoreettiset lähtökohtat
- soveltaa, suunnitella ja toteuttaa asiakas- ja sidosryhmälähtöisiä H2H-viestintä- ja markkinointiratkaisuja

Sisältö

- H2H-viestinnän ja -markkinoinnin ydinkäsitteet
- Henkilö - ja työnantajabrändäys
- H2H-viestinnän analysointi, suunnittelu ja toteutus strategisella ja operatiivisella tasolla

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja

Lisätiedot

Opintojakso korvaa edeltävän opetussuunnitelman opintojaksot:

- COM4LJ007 Organization, Diversity and Employees
- COM4LJ013 Media and Public Relations
- MGT2HY201 Leadership Communication
- MGT2HY101 Johtamisviestintä

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija osaa osin kuvata H2H-viestinnän ja -markkinoinnin käsitteitä. Hän tunnistaa joitakin aiheeseen liittyviä teoreettisia lähtökohtia. Opiskelija osaa jonkin verran soveltaa H2H-lähestymistapaa käytännönläheisissä viestintä- ja markkinointiratkaisuissaan.

Arvosana 3

Opiskelija osaa kuvata H2H-viestinnän ja -markkinoinnin peruskäsitteet Hän tuntee keskeisimmät aiheeseen liittyvät teoreettiset lähtökohdat. Opiskelija osaa analysoida ja soveltaa H2H-lähestymistapaa sidosryhmälähtöisissä viestintä- ja markkinointiratkaisuissa.

Arvosana 5

Opiskelija on sisäistänyt erittäin hyvin H2H-viestinnän ja -markkinoinnin keskeiset käsitteet ja teoreettiset lähtökohdat.

Opiskelija osaa analysoida, perustella ja soveltaa H2H-lähestymistapaa sidosryhmälähtöisissä viestintä- ja markkinointiratkaisuissa.

Opiskelija osaa eritellä H2H-viestinnän ja -markkinoinnin tarjoamia mahdollisuuksia strategisen markkinointiviestinnän tukena.

Opiskelija osoittaa erinomaista sitoutumista kurssin suorittamiseen ja aikatauluhin.

COM4HM003 Digitaalinen markkinointiteknologia: 5 op**Osaamistavoitteet**

Opiskelija osaa hyödyntää markkinointiteknologioita yrityksen markkinoinnin ja viestinnän prosessien tehostamiseen asiakaspolun eri vaiheissa asiakastytyväisyyden parantamiseen ja myynnin tehostamiseen.

Sisältö

- Mainonnan, sisältömarkkinoinnin, sosiaalisen vuorovaikutuksen sekä myynnin markkinointiteknologiaratkaisut
- Digitaalinen asiakaspolku
- Hakukoneoptimointi
- Tavoitteiden asettaminen markkinointiteknologian hyödyntämiselle
- Teknologiaratkaisujen valinta ja käyttö
- Markkinointiteknologian hyödyt ja tulokset

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Kurssilla on pakollinen motivaatitetehtävä/tentti, joka julkaistaan ensimmäisellä tapaamiskerralla. Sen hyväksytty suorittaminen on edellytys kurssille osallistumiselle.

Lisätiedot

Kurssi korvaa edeltävän opetussuunnitelman kurssit

COM4LJ012 Current Trends: Integrated Marketing Communication

JAT8LU005 Yritysviestinnän uudet ympäristöt

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tunnistaa asiakaspolun eri vaiheet ja niihin liittyvät markkinoinnin teknologisten ratkaisujen tavoitteet ja käytön periaatteet. Opiskelija tuntee markkinointiteknologian keskeiset kategoriat ja ymmärtää niiden hyödyt liiketoiminnassa. Opiskelija osaa itsenäisesti etsiä tietoa markkinointiteknologiasta päätöksenteon tueksi teknologioiden valintaan, tavoitteisiin ja soveltamiseen liittyen. Opiskelija osaa tuottaa asiakaslähtöisesti sisältöä erilaisiin digitaalisiin

kanaviin ja analysoida tekemiään ratkaisuja.

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija pystyy osoittamaan kykynsä edetä itseohjautuvasti yksilöimiään oppimistavoitteita kohti. Hän osaa arvioida markkinoinnin teknologisten ratkaisujen tavoitteita ja hyödyntämistä strategisessa päätöksenteossa erilaisissa liiketoimintaympäristöissä ja markkinatilanteissa. Brändi-, asiakas- ja markkinaymmärryksen perusteella opiskelija osaa suunnitella strategiset ja operatiiviset tavoitteet erilaisten markkinointiteknologioiden käytölle sekä perustella niiden liiketoiminnalliset hyödyt. Hän osaa tuottaa erilaisia sisältöjä digitaalisin kanaviin tavoitteellisesti ja analytiikkaa hyödyntäen. Hän osaa asettaa laadullisia ja määrällisiä mitata ja optimoida markkinointiteknologian käyttöä kasvattaakseen myyntiä ja asiakastytyvyyttä.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa kriittisesti arvioida ja innovoida lisäarvoa tuottavia ratkaisuja ja menetelmiä kehittäessään markkinointiteknologian käyttöä erilaisissa liiketoimintaympäristöissä ja markkinatilanteissa. Hän osaa toteuttaa ja kehittää markkinointiteknologiaan liittyviä prosesseja ja ratkaisuja itsenäisesti ja tuloksellisesti. Hän osaa käynnistää ja organisoida yhteistyötä organisaation eri toimintojen kanssa sekä priorisoida toimintaa. Opiskelija osaa proaktiivisesti etsiä ja analysoida liiketoiminnan kannalta kriittistä informaatiota parantaakseen asiakasymmärrystä, kehittääkseen sisältöjen vaikuttavuutta, tehostaakseen yrityksen prosesseja sekä parantaakseen myyntiä ja asiakastytyvyyttä. Opiskelija osoittaa erinomaista sitoutumista kurssin suorittamiseen ja noudattaa annettuja aikatauluja.

COM4HM006 Luovan suunnittelun ja tuotannon johtaminen: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson käytyään opiskelija johtaa itseään sekä suunnitella ja johtaa luovaa prosessia sekä tuottaa luovassa tiimissä sisältöä toimeksiantajan briiffin pohjalta.

Sisältö

- Asiakas-, brändi- ja markkinaymmärrys
- Sisältömarkkinointi ja konseptisuunnittelu
- Luovan suunnittelun eri vaiheet
- Tiimityöskentely
- Digitaalinen sisällöntuotanto

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja. Kurssille voi osallistua YAMK-tutkinto-opiskelijat tai avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka täyttävät ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon pääsyvaatimukset.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa edeltävän opetussuunnitelman opintojaksot:

- COM4LJ013: Media and Public Relations
- COM4LJ012: Current Trends: Integrated Marketing Communications
- MGT4LG210: International marketing
- JAT8LU005: Yritysviestinnän uudet ympäristöt

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tuntee luovan suunnittelun vaiheet, käsitteistön ja menetelmät asiakas- ja

markkinaymmärryksen hankkimisesta asiakaskeskeiseen konseptisuunnitteluun. Hän osaa suunnitella ja toteuttaa sisältökonseptin ja tuottaa sen mukaista sisältöä digitaalisiin kanaviin.

Arvosana 3

Arvosanan 1 edellyttämän osaamisen lisäksi opiskelija ymmärtää ja osaa kriittisesti arvioida käsitteitä ja menetelmiä, jotka liittyvät luovan prosessiin ja konseptisuunnitteluun. Opiskelija osaa hyödyntää ja johtaa erilaisia luovan suunnittelun menetelmiä toimeksiannon mukaan. Hän osaa tuottaa asiakaslähtöisen luovan sisältökonseptin ja erottuvaa sisältöä digitaalisiin kanaviin,

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa kriittisesti arvioida ja innovoida asiakaslähtöisiä konsepteja ja menetelmiä. Hän osaa johtaa luovan suunnittelun prosessia itseohjautuvasti ja toimia rakentavasti ja vaikuttavasti osana luovaa tiimiä. Hän osaa proaktiivisesti etsiä ja analysoida projektin kannalta kriittistä informaatiota. Oman oppimisen ja toiminnan reflektointi on erinomaista.

COM4HM007 Kriisiviestintä ja maineenhallinta: 5 op

Osaamistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija osaa :

Tunnistaa ja priorisoida organisaation sidosryhmät

Tunnistaa, ja analysoida organisaation maineen kannalta keskeiset tekijät ja riskit

Kehittää organisaation kriisiviestintävalmiutta ja laatia kriisiviestintäsuunnitelman

Sisältö

Sidosryhmäteoria: sidosryhmien priorisointi ja odotustenhallinta

Luotettavuus, uskottavuus ja maine

Maineriskien kartoitus

Kriisiviestintävalmiuden arviointi ja kehittäminen

Kriisiinvastaamistrategiat

Kriisijohtaminen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Strateginen brändin johtaminen tai vastaavat tiedot.

Lisätiedot

Kurssipaikka vahvistetaan suorittamalla hyväksytysti kurssin aloituksessa julkistettava motivaatitentti viikon kuluessa kurssin alkamisesta. Tentti perustuu suurilta osin aloituskerran materiaaleihin ja siitä saa enimmillään 10 pistettä, joka sisältyy kurssisuorituksiin. Kurssitehtävät on kaikki pisteytetty ja maksimipistemäärä on 100.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa tunnistaa sidosryhmiä ja organisaation maineriskejä teorioita hyödyntäen. Opiskelija osaa arvioida organisaation kriisiviestintävalmiutta. Opiskelija osaa laatia kriisiviestintäsuunnitelman ja tunnistaa erilaisia kriisiinvastaamisstrategioita. Kirjallisten tehtävien raportointi noudattaa suurilta osin Haaga-Helian raportointiohjeita.

Arvosana 3

Edellisen lisäksi opiskelija osaa priorisoida sidosryhmiä ja odotuksia valitsemansa organisaation tavoitteiden mukaisesti. Opiskelija osaa perustella laatimansa kriisiviestintäsuunnitelman valitsemansa organisaation näkökulmasta. Kirjallisten tehtävien raportointi noudattaa hyvin Haaga-

Helian raportointiohjeita.

Arvosana 5

Edellisen lisäksi opiskelija osaa luoda strategisen kriisiviestintäsuunnitelman ja soveltaa erinomaisesti kirjallisuuteen ja tutkimukseen perustuvia lähtökohtia organisaation kriisiviestintävalmiuden kehittämiseen. Kirjallisten tehtävien raportointi noudattaa erinomaisesti Haaga-Helian raportointiohjeita. Opiskelija hallitsee projektimaisen työskentelyn ja pysyy aikataulussa.

PAKEM20-1022 Strateginen ajattelu ja johtaminen: 20 op

STR4HM001 Strateginen ajattelu ja kasvustrategiat: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on kehittää opiskelijan strategista ajattelua ja kykyä käyttää siihen sopivia työkaluja. Hän tunnistaa keskeisiä toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja osaa arvioida niiden vaikutuksia erilaisiin liiketoimintamalleihin ja organisaatioihin. Hän osaa analysoida kilpailuetuja ja –strategioita ja tunnistaa erilaisia kasvun mahdollisuuksia.

Sisältö

Kurssi muodostuu kombinaatiosta seuraavanlaista sisältöä:

- Strategisen ajattelun kehittäminen
- Työelämän ja toimintaympäristön muutokset ja disruptio
- Toimintaympäristön analysointi ja liiketoimintatiedon hyödyntäminen
- Liiketoimintamallit
- Kilpailustrategiat ja -edut
- Kasvustrategiat ja kasvun mahdollistajat
 - o ekosysteemit, verkostot ja kumppanuudet
 - o yritysostot
 - o kansainvälistyminen
 - o startupit
 - o Innovointi
 - o lisensointi

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksoa suositellaan ensimmäiseksi Strateginen ajattelu ja johtaminen suuntautumisen kurssiksi edeltäen Strategia käytännössä kurssia.

Opintojakso korvaa edellisen opetussuunnitelman opintojaksot: MGT4LG204 Doing Business in Emerging Markets (5 ECTS) ja MGT2LG114 Internationalization of the Firm (5 ECTS).

Lisätiedot

Opintojaksoon voi liittyä toteutuskohtaisesti ennakotehtävä. Ennakotehtävän näkee toteutussuunnitelmasta.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Opiskelija tuntee keskeiset strategisen ajattelun käsitteet.
- Opiskelija tunnistaa keskeisiä toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia.
- Opiskelija tunnistaa eri organisaatioiden liiketoimintamalleja.
- Hän tuntee erilaisia ekosysteemejä ja verkostoja sekä muita kasvun mahdollistajia

Arvosana 3

- Opiskelija osaa kehittää omaa ja tiimin strategista ajattelua.
- Opiskelija tunnistaa toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia sekä osaa etsiä tietoa tulevista muutoksista hyödyntäen monipuolisesti olemassa olevaa tutkimustietoa ja ympäristön signaaleja.
- Opiskelija tuntee erilaisia liiketoimintamalleja ja osaa vertailla niitä.
- Hän osaa arvioida erilaisia ekosysteemejä ja verkostoja sekä muita kasvun mahdollistajia.

Arvosana 5

- Opiskelija osaa kehittää omaa ja tiimin strategista ajattelua monipuolisesti.
- Opiskelija tunnistaa laaja-alaisesti toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia sekä osaa etsiä tietoa tulevista muutoksista hyödyntäen monipuolisesti olemassa olevaa tutkimustietoa ja ympäristön signaaleja. Hän osaa analyttisesti pohtia näiden vaikutuksia valittuun organisaatioon.
- Opiskelija osaa vertailla ja suunnitella liiketoimintamalleja.
- Hän osaa laaja-alaisesti arvioida erilaisia ekosysteemejä ja verkostoja sekä muita kasvun mahdollistajia.

STR4HM002 Strategia käytännössä: 5 op**Osaamistavoitteet**

Opiskelija osaa arvioida ja analysoida erilaisia strategiatyön toimintamalleja ja strategiavaihtoehtoja strategisen johtamisen työkalujen avulla. Opiskelija osaa myös laatia strategiaa toteuttavia suunnitelmia ja strategisen johtamisen mittareita sekä hän osaa suunnitella strategiaa tukevia viestinnän toimenpiteitä.

Sisältö

Sisältö on yhdistelmä alla olevista teemoista:

- Strategisen johtamisen käytännöt
- Strategiaprosessi
- Strategiatyökalut ja –menetelmät
- Strateginen kehittäminen
- Strateginen suorituskymittaristo
- Strategiaviestintä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksoa suositellaan toiseksi Strateginen ajattelu ja johtaminen suuntautumisen kurssiksi Strategien ajattelu ja kasvustrategiat kurssin jälkeen.

Lisätiedot

Toteutuksesta riippuen toteutuksesta opintojakso saattaa sisältää ennakkotehtäviä. Lisätietoja toteutussuunnitelmassa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija osaa nimetä joitakin strategiatyön toimintamalleja.
Opiskelija osaa nimetä joitakin strategiavaihtoehtoja- ja työkaluja.
Opiskelija pystyy osallistumaan strategian toteuttamiseen liittyvän suunnitelman laatimiseen.
Opiskelija osaa nimetä erilaisia strategisen johtamisen mittareita.
Opiskelija ymmärtää viestinnän merkityksen strategiatyössä ja pystyy osallistumaan strategiaviestinnän suunnitteluun.

Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida erilaisia strategiatyön toimintamalleja.
Opiskelija osaa analysoida strategiavaihtoehtoja työkaluja hyödyntäen.
Opiskelija osaa laatia strategiaa toteuttavia suunnitelmia.
Opiskelija osaa valita organisaatioille soveltuvia strategisen johtamisen mittareita.
Opiskelija osaa suunnitella strategiaviestinnän toimenpiteitä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa valita organisaatiolle sopivan strategiatyön toimintamallin.
Opiskelija osaa sekä analysoida että kehittää valittua strategiaa erilaisia työkaluja ja malleja hyödyntäen.
Opiskelija osaa laatia konkreettisia strategiaa toteuttavia suunnitelmia.
Opiskelija osaa valita ja kehittää organisaatioille parhaiten soveltuvia strategisen johtamisen mittareita.
Opiskelija osaa monipuolisesti suunnitella ja kehittää strategiaviestinnän toimenpiteitä.

STR4HM003 Kokeileva ja yhteisöllinen strategiatyö: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija ymmärtää strategian, tunteiden ja kokeilujen merkityksen yhteisön kehittymisen, tuottavuuden ja hyvinvoinnin kannalta ja osaa edistää niitä strategiatyössä omassa työyhteisössään soveltuvilla strategisilla lähestymistavoilla ja toimintamalleilla. Hän osaa hyödyntää monipuolisesti yhteisöllisiä menetelmiä sekä edistää strategista keskustelua ja vuorovaikutusta yhteistyöverkostossa. Opiskelija osaa päämäärätietoisesti innostaa ja osallistaa henkilöstöä ja sidosryhmiä strategiatyöhön.

Sisältö

- Strategian merkityksellisyys ja tarinallistaminen
- Kokeilut ja yhteiskehittäminen
- Innostava strategiatyön kulttuuri
- Dialoginen ja virtuaalinen strategiatyö
- Tunteet ja luottamus työyhteisössä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso suositellaan suorittamaan seuraavien opintojaksojen jälkeen: Strateginen ajattelu ja kasvustrategiat, Strategia käytännössä

Lisätiedot

Opintojaksoon voi liittyä toteutuskohtaisesti ennakotehtävä. Ennakotehtävän näkee toteutussuunnitelmasta.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää strategian, tunteiden ja kokeilujen merkityksen yhteisön kehittymisen, tuottavuuden ja hyvinvoinnin kannalta. Hän osaa hyödyntää joitakin yhteisöllisiä menetelmiä, tukea yhteiskehittämistä strategiatyössä sekä edistää strategista keskustelua ja vuorovaikutusta työyhteisössä. Opiskelija ymmärtää henkilöstön ja muiden sidosryhmien osallistamisen ja innostamisen merkityksen strategiatyössä.

Arvosana 3

Edellisten lisäksi opiskelija osaa kuvata ja soveltaa kokeilevia ja yhteisöllisiä malleja strategiatyön tuottavuuden ja hyvinvoinnin kehittämiseksi. Hän osaa hyödyntää erilaisia yhteisöllisiä menetelmiä

strategiatyössä, tukea ja toteuttaa yhteiskehittämistä sekä edistää strategista keskustelua ja vuorovaikutusta työyhteisössä ja eri sidosryhmien välillä.

Arvosana 5

Edellisten lisäksi opiskelija osaa arvioida monipuolisesti kokeilevien ja yhteisöllisten mallien soveltumista strategiatyön, tuottavuuden ja hyvinvoinnin kehittämiseksi erilaisissa tilanteissa. Hän osaa hyödyntää monipuolisesti perustellen ja arvioiden yhteisöllisiä menetelmiä edistääkseen strategista keskustelua ja vuorovaikutusta yhteistyöverkostossa.

STR4HM004 Vastuullinen liiketoiminta ja jakamistalous: 5 op

Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittamisen jälkeen, opiskelija:

- osaa soveltaa vastuullisen liiketoiminnan ja jakamistalouden ydinkäsitteitä ajattelussaan ja päättelyssään
- tunnistaa strategiseen vastuullisuuteen ja yhteisen arvon tuottamiseen liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia
- osaa analysoida organisaation sidosryhmien merkitystä ja roolia vastuullisessa liiketoiminnassa ja yhteisen arvon luomisessa
- osaa kuvata ja arvioida liiketoimintaa ja johtamista sidosryhmäajattelun ja vastuullisen liiketoiminnan näkökulmista
- osaa huomioida vastuullisuus- ja arvokysymyksiä strategiatyössä
- kykenee kriittiseen ajatteluun ja ongelmanratkaisuun muuttuvassa toimintaympäristössä

Sisältö

- Vastuullinen liiketoiminta ja kestävä kehitys
- Jakamistalouden vaikutukset liiketoimintaan ja asiakaskäyttäytymiseen
- Strateginen vastuullisuus ja yhteisen arvon tuottaminen
- Sidosryhmäanalyysi ja sidosryhmävuoropuhelu
- Vastuullisuusviestintä ja -raportointi
- Vastuullisen yrityskulttuurin kehittämisekosysteemit, verkostot ja kumppanuudet

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija kykenee määrittelemään vastuulliseen liiketoimintaan ja jakamistalouteen liittyvät ydinkäsitteet. Opiskelija tunnistaa organisaation tärkeimmät sidosryhmät ja niiden merkityksen vastuullisessa liiketoiminnassa. Opiskelija osaa kuvata liiketoimintaa ja johtamista vastuullisen liiketoiminnan ja sidosryhmäajattelun näkökulmasta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa soveltaa vastuullisen liiketoiminnan ja jakamistalouden ydinkäsitteitä ajattelussaan ja päättelyssään. Opiskelija osaa hyödyntää sidosryhmäanalyysin ja -vuoropuhelun malleja. Opiskelija osaa huomioida vastuullisuus- ja arvokysymyksiä strategiatyössä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida monipuolisesti organisaation sidosryhmien merkitystä ja roolia vastuullisessa liiketoiminnassa ja yhteisen arvon luomisessa. Opiskelija osaa kehittää liiketoimintaa

ja johtamista sidosryhmäajattelun ja vastuullisen liiketoiminnan näkökulmista. Opiskelija kykenee kriittiseen ajatteluun ja ongelmanratkaisuun muuttuvassa toimintaympäristössä.

STR4HM005 Talouden johtaminen strategiatyössä: 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija osaa soveltaa taloudellista ajattelua sekä hyödyntää ja kehittää laskelmia organisaation toiminnan suunnittelun, ohjauksen ja seurannan edistämiseksi strategiatyön tueksi sekä strategian maadoittamiseksi toimintaan.

Sisältö

Strategiaa tukeva taloudellinen suunnittelu, ohjaus ja seuranta

Budjetoinnin ja ennustamisen mallit

Investointilaskelmat ja rahoitusmallit

Tuote- ja asiakaskannattavuuslaskenta

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Kurssi korvaa edeltävän opetussuunnitelman Talous johtamisen tukena (5 op)

Kansainvälisyys: Opiskelijoiden omat kokemustaustat ja työympäristöt tuovat kansainvälisen näkökulman opintojaksolle. Kansainvälisyys voi myös näkyä käsiteltävien tapausten muodossa, oppikirjoissa, artikkeleissa sekä tehtävissä.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa arvioida yleisellä tasolla strategiaa ja liiketoimintamalleja talouden näkökulmasta. Hän pystyy osallistumaan liiketoimintatiedon analysointiin. Opiskelija ymmärtää taloudellista ajattelua ja tuntee keskeisiä organisaation toiminnan suunnittelussa, ohjauksessa ja seurannassa käytettäviä laskelmia. Hän tuntee keskeisiä taloudellisia tunnuslukuja ja mittareita sekä rahoitusmahdollisuuksia.

Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida strategisia valintoja ja erilaisia liiketoimintamalleja talouden näkökulmasta. Hän osaa analysoida ja hyödyntää liiketoimintatietoa. Opiskelija osaa soveltaa taloudellista ajattelua ja hyödyntää laskelmia organisaation toiminnan suunnittelussa, ohjauksessa ja seurannassa.

Arvosana 5

Opiskelija osaa soveltaa taloudellista ajattelua sekä hyödyntää ja kehittää laskelmia organisaation toiminnan suunnittelun, ohjauksen ja seurannan edistämiseksi. Hän osaa määritellä ja hyödyntää erilaisia taloudellisia tunnuslukuja ja mittareita strategiatyössä sekä pystyy vertailemaan ja analysoimaan rahoitusvaihtoehtoja päätöksenteon perustaksi. Hän osaa analysoida ja hyödyntää liiketoimintatietoa organisaation tilannetta ja tarpeita palvelevalla tavalla ja hyödyntää keskeisiä investointilaskelmamenetelmiä.

PAKEM20-1023 Elämystalous ja palveluiden kehittäminen: 20 op

EXP4HM001 Palvelumuotoilu: 10 op

Sisältö

- Design thinking ja palvelumuotoilun konseptit, terminologia ja periaatteet
- Käyttäjälähtöiset palvelumuotoilun prosessit
- Käyttäjälähtöiset prosessit elämysten kehittämisessä
- Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut
- Luovuus hyödyllisten, käytettävien ja haluttavien palvelumuotoiluratkaisujen innovaatioprosessissa
- Palvelukonseptien prototyypit
- Visualisointi sekä tehokkaiden, toiminnallisten ja yksilöllisten palvelukonseptien kehittäminen
- Kannattavien liiketoimintamallien suunnittelu osana palvelumuotoilua

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa aiempien opintosuunnitelmien opintokokonaisuudet:

ATB2RQ104 Design Thinking in Tourism (10 ECTS)

REG3RY003 Service Design ja tuotekehitys palveluissa (10 ECTS)

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija hallitsee keskeiset käsitteet, palvelumuotoilun terminologian sekä palvelumuotoilun periaatteet. Näiden lisäksi opiskelija osaa käyttää muotoilun johtamisen malleja ja menetelmiä palvelukokonaisuuksien ja -kokemusten kehittämiseen. Hän tuntee palvelumuotoilun prosessit ja hallitsee palvelumuotoilun keskeiset työkalut. Yhdessä tiimin kanssa opiskelija tutkii käyttäjiä, sidosryhmiä, palveluntuottajia, trendejä ja käyttökonteksteja. Tutkimuksen avulla opiskelija pystyy löytämään uusia konsepteja tai ratkaisuja. Opiskelija pystyy yhdistämään tutkimusta ja omaa näkemystä strategisen suunnan tai linjauksen löytämiseksi.

Arvosana 3

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosana 1), opiskelija soveltaa tietoa, palvelujohtamisen malleja ja menetelmiä elämys- ja palvelukonseptien kehittämiseksi. Opiskelija pystyy valitsemaan sopivat mallit ja menetelmät sekä hallitsee palvelumuotoilun prosessien ja työkalujen soveltamisen. Hän pystyy ennakoimaan uusia kehitysmahdollisuuksia palvelu- ja elämyskokonaisuuksissa sekä perustellusti rakentamaan ideoita uusista konsepteista tai ratkaisuista. Opintojakson aikana, opiskelija luo innovatiivisen ja houkuttelevan idean uudelle palvelu- tai elämyskonseptille, systeemille tai touchpointille. Opiskelija pystyy johtamaan palvelumuotoilun projektia, jonka avulla ratkaistaan todellinen palveluhaaste tai konkretisoidaan mahdollisuus.

Arvosana 5

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosanat 1 ja 5), opiskelija pystyy monipuolisesti hahmottamaan uusia mahdollisuuksia palveluiden ja elämysten kehittämiseen sekä perustellusti arvioimaan uuden konseptin tai ratkaisun kantavuutta. Opiskelija johtaa itsenäisesti ja menestyksekkäästi palvelumuotoilun projektia, joka ratkaisee todellisen palveluhaasteen tai tarjoaa uuden mahdollisuuden. Hän rakentaa kannattavan liiketoimintamallin palvelulle tai elämykselle. Itsenäinen työskentely sekä liiketoiminnan kehittämiseen rakennetut palvelu- ja elämysratkaisut tai konseptit antavat mahdollisuuden korkeimpaan arvosanaan.

EXP4HM002 Palveluliiketoiminnasta elämys- ja muutostalouteen: 5 op**Sisältö**

- Kokemus- ja muutostalouden alkuperä ja historia
- Keskeiset käsitteet ja kehityksen raamit
- Arvonluonti elämys- ja muutostalous
- Elämysten ja muutosten dramatisointi
- Elämysten ja muutosten digitalisointi
- Elämysten autenttisuus and muutosten merkitykset
- Elämysten ja muutosten tutkimus ja erilaiset tutkimusnäkökulmat
- Elämysten ja muutosten massaräätälöinti ja henkilökohtaistaminen
- Tulevaisuuden näkökulmat elämys- ja muutostalouteen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa osittain aiemman opetussuunnitelman opetuskokonaisuuden Developing and Managing Experiences (10 ECTS)

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija pystyy soveltamaan elämyksellisyyden ja muutoksen keskeisiä käsitteitä ja typologioita erilaisiin liiketoimintakonteksteihin. Opiskelija pystyy tunnistamaan erilaisia arvonluontitapoja: service-dominant logic (SDL), service logic (SL), Customer-dominant logic (CDL) and experience-dominant logic (EDL). Opiskelija yhdessä ryhmän kanssa esittää ja digitalisoi elämyksiä ja muutoksia. Opiskelija tunnistaa erilaisia tutkimustapoja elämysten ja muutosten tarkasteluun.

Arvosana 3

Yllä mainitun osaamisen lisäksi, opiskelija pystyy arvioimaan elämys- ja muutostalouden vaikutusta erilaisiin liiketoimintaympäristöihin. Hän pystyy mittaamaan elämysten autenttisuutta ja muutosten merkittävyyttä. Opiskelija tuntee massaräätälöinnin perusteet elämysten ja muutosten henkilökohtaistamiseksi.

Arvosana 5

Yllä mainitun osaamisen lisäksi, opiskelija pystyy analysoimaan elämys- ja muutostalouden vaikutuksia ja kehitystä. Opiskelija pystyy arvioimaan erilaisia tutkimustapoja elämysten ja muutosten ymmärtämiseen. Tulevaisuuden liiketoiminta-alueiden ennustaminen elämys- ja muutostalouden jälkeen.

EXP4HM003 Brändikokemuksen kehittäminen: 5 op**Sisältö**

- Brändin ja brändiajattelun perusteet
- Brändin johtamisen käsitteet ja mallit
- Palvelubrändin erityispiirteet
- Palvelubrändin kehittäminen
- Strateginen palvelukokemuksen johtaminen
- Brändikokemus ja moniaistillinen palvelubrändi
- Palvelubrändikokemuksen tarinallistaminen
- Monikanavainen tarinankerronta palvelubrändikokemuksessa
- Palvelubrändikokemus tulevaisuudessa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso korvaa osittain tai kokonaan aiempien opetussuunnitelmien opintojaksot:

Palvelubrändin hallinta (5 ECTS)

Developing and Managing Experiences (10 ECTS)

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tuntee brändijohtamisen ja brändin rakentamisen keskeiset käsitteet. Opiskelija pystyy soveltamaan tietoa liiketoimintaympäristöön ja tarkastelemaan palveluliiketoiminnan brändiä monipuolisesti brändin rakentamisen ja hallitsemisen näkökulmista. Opiskelija tunnistaa monikanavaisen tarinankerronnan ja moniaistillisen viestinnän merkityksen brändille ja pystyy osittain soveltamaan näitä palvelubrändien kehittämiseen.

Arvosana 3

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosana 1), opiskelija soveltaa keskeisiä käsitteitä brändin kehittämiseen ja johtamiseen. Opiskelija hahmottaa palvelubrändille uusia brändikokemusmahdollisuuksia. Hän pystyy mittaamaan brändikokemusta ja arvioimaan moniaistillisen brändikokemuksen ulottuvuuksia. Opiskelija osaa tarinallistaa palvelubrändin ja hyödyntää tarinaa palvelubrändin kehittämiseksi monikanavaista viestintää hyödyntäen.

Arvosana 5

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosanat 1 ja 3), opiskelija pystyy arvioimaan brändin kehittämisen ja hallinnan erityispiirteet palvelujen markkinoinnissa. Hän kehittää ja johtaa palvelubrändin kehitysprosessia kokonaisvaltaisen brändikokemuksen näkökulmasta.

EXP4HM004 Palvelumuotoilu palvelun tuottamisen verkostoissa: 5 op**Sisältö**

- Design thinking (muotoiluajattelu) ja systems thinking (systeemiajattelu) - keskeiset käsitteet
- Palvelumuotoilu verkostotaloudessa
- Verkostot käsitteenä ja verkostanalyysin tasot
- Palveluverkostojen tyypit, rakenteet ja vaikutukset
- Organisaatoiden väliset verkostot, sisäiset ja ulkoiset arvoverkostot palveluliiketoiminnassa
- Arvo-käsite and arvoluontiprosessit
- Monikanavainen ja kokonaisvaltainen palvelumuotoilu
- Palvelumuotoilu yritysten välisissä verkostoissa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Lisätiedot

Opintojakso ei korvaa mitään yksittäistä aiempaa kokonaisuutta. Opintojakson voi sisällyttää "Vaihtoehtoiset syventävät" tai "Vapaasti valittavat" -opintoihin YPA-ohjelmassa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tuntee palvelujen tuottamisen ja palvelumuotoilun keskeiset käsitteet ja terminologian. Hän pystyy tunnistamaan sisäiset ja ulkoiset tuottamisen verkostot palvelun kehittämiseksi. Opiskelija hahmottaa palvelut arvoketjuina ja omaksuu systeemin kokonaisuuden. Opiskelija pystyy jossain

määrin soveltamaan arvonluonnin prosesseja konkreettiseen projektiin.

Arvosana 3

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosana 1), opiskelija pystyy ratkaisemaan palveluverkoston haasteita ja tunnistaa mahdollisuuksia verkoston kehittämiseksi. Hän pystyy analysoimaan palveluverkostoja, kysyntää ja toimitusketjua. Opiskelija soveltaa arvonluontiprosesseja konkreettiseen projektiin.

Arvosana 5

Yllä mainitun osaamisen lisäksi (arvosanat 1 ja 3), opiskelija pystyy suunnittelemaan kokonaisuuksia, jotka tuottavat lisäarvoa palveluverkostolle. Opiskelija pystyy johtamaan ja muuttamaan kompleksisia ja ennustamattomia työympäristöjä, joiden hallitseminen edellyttää uusia strategisia lähestymistapoja.

EXP4HM005 Imagineering with Lego Serious Play Methodology: 5 op

PAKEM20-1024 Myynnin ja asiakaskokemuksen johtaminen: 20 op

SAL4HM001 Myynnin prosessit ja strateginen kehittäminen: 5 op

Sisältö

- Myynnin prosessit BtoB-, BtoC- ja CtoC -myynnissä
- Myynnin strategiset tavoitteet ja asiakkuudet
- Myynnin mallit, menetelmät ja digitaaliset työkalut
- Myynnin budjetointi, tavoiteasetanta ja mittaaminen
- Arvon tuottaminen ja arvolutaukset

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tietää myynnin roolin ja strategisen merkityksen sekä osaa nimetä myynnin keskeiset prosessit ja työkalut. Opiskelija tunnistaa myynnin strategisia tavoitteita ja osaa määritellä strategisen asiakkuuden peruselementit. Hän kykenee kuvaamaan keskeisiä henkilökohtaisen myynnin menetelmiä ja coachingin periaatteita. Opiskelija pystyy asettamaan joitakin myynnin tavoitteita sekä tunnistaa keskeisiä arvon tuottamisen elementtejä. Opiskelija tuntee myynnin digitaalisia työkaluja.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee kuvaamaan myynnin roolia ja strategista merkitystä. Hän hallitsee myynnin keskeiset prosessit ja työkalut sekä kykenee kehittämään myynnin prosesseja. Opiskelija osaa asettaa myynnin strategisia tavoitteita ja määrittää strategisen asiakkuuden. Hän kykenee soveltamaan henkilökohtaisen myynnin menetelmiä, myyntitaidon psykologiaa ja coachingin periaatteita. Opiskelija pystyy asettamaan ja arvioimaan myynnin tavoitteita ja tuloksia sekä tuntee arvon tuottamisen periaatteet myynnissä. Opiskelija osaa hyödyntää keskeisiä myynnin digitaalisia työkaluja. Hän osaa analysoida ja kehittää strategista myyntiä organisaatiossa.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida, asettaa ja mitata myynnin strategisia tavoitteita sekä kehittää strategisia asiakkuuksia. Opiskelija hallitsee hyvin myynnin prosessit ja työkalut sekä pystyy kehittämään kokonaisvaltaisesti myynnin prosesseja ja menetelmiä. Hän kykenee soveltamaan tarkoituksenmukaisella tavalla henkilökohtaisen myynnin menetelmiä, myyntitaidon psykologiaa ja coachingin periaatteita. Opiskelija osaa monipuolisesti analysoida ja arvioida myynnin tavoitteita ja tuloksia sekä hallitsee hyvin arvon tuottamisen periaatteet myynnissä. Opiskelija käyttää taitavasti myynnin digitaalisia työkaluja. Hän osaa hyvin analysoida ja kehittää strategista myyntiä organisaatiossa.

SAL4HM002 Myyntisuuntautuneen organisaation kehittäminen: 5 op

Sisältö

- Myyntiorganisaation kehittäminen ja johtaminen
- Myyntiorganisaation motivoiminen
- Myynnin ja markkinoinnin integraatio
- Organisaatioiden rakenteet ja toimintamallit myynnin näkökulmasta
- Myynnin ja asiakaspolkujen prosessit organisaatiossa
- Myynnin strateginen kehittäminen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tietää myynnin strategisen roolin ja osaa kuvata sen merkitystä myyntisuuntautuneessa organisaatiossa. Hän tunnistaa ja osaa osin selittää niitä keskeisiä rakenteita ja tekijöitä, jotka edesauttavat myyntisuuntautuneen organisaation kehittämistä ja johtamista. Opiskelija tunnistaa asiakaspolkujen keskeiset kohtaamispisteet ja prosessit organisaatiossa sekä keskeiset strategisen myynnin tekijät.

Arvosana 3

Opiskelija osaa kuvata myynnin strategista roolia ja sen merkitystä myyntisuuntautuneessa organisaatiossa. Hän tunnistaa ja osaa selittää niitä keskeisiä rakenteita ja tekijöitä, jotka edesauttavat myyntisuuntautuneen organisaation kehittämistä ja johtamista. Opiskelija tunnistaa asiakaspolkujen keskeiset kohtaamispisteet ja prosessit ja pystyy kehittämään niitä ja strategista myyntiä organisaatiossa.

Arvosana 5

Opiskelija osaa hyvin määritellä myynnin strategisen roolin ja sen merkityksen myyntisuuntautuneessa organisaatiossa. Opiskelijalla on erinomaiset valmiudet myyntisuuntautuneen organisaation rakenteiden ja toimintojen arviointiin ja kehittämiseen. Opiskelija tunnistaa asiakaspolkujen kohtaamispisteet ja prosessit organisaatiossa ja pystyy kehittämään sekä niitä että strategista myyntiä kokonaisvaltaisesti.

SAL4HM003 Asiakaspolun kehittäminen ja asiakaskokemuksen johtaminen: 5 op

Sisältö

- Keskeiset käsitteet ja mallit

- Asiakaskokemuksen elementit
- Asiakaspolku ja kosketuspisteet
- Asiakaskokemuksen kehittäminen
- Asiakaskohtaamiset monikanavaympäristössä
- Teknologia ja digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen asiakaskokemuksen kehittämisessä
- Monikanavainen asiakaskokemus ja sen johtamisen tulevaisuuden näkymiä
- Asiakastiedon analysointi ja hyödyntäminen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tietää, mistä elementeistä monikanavainen asiakaskokemus koostuu. Opiskelija tunnistaa asiakasymmärryksen ja -tiedon merkityksen myynnin, asiakaspolun ja -kokemuksen kehittämisessä. Opiskelija tietää, miten asiakassuhteita, asiakaspolkua ja -kokemusta kehitetään eri kanavissa. Opiskelija osaa hyödyntää asiakasymmärrystä ja -tietoa jossain määrin palvelujen ja tarjonnan kehittämiseksi asiakaspolulla. Opiskelija tuntee joitakin malleja ja menetelmiä asiakaspolun kehittämiseksi ja asiakaskokemuksen arvon luomiseksi. Hän ymmärtää, miten malleja voidaan hyödyntää/soveltaa osana asiakaskokemuksen johtamista.

Arvosana 3

Opiskelija tuntee ja osaa arvioida monikanavaiseen asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Hän osaa analysoida asiakasymmärrystä ja -tietoa myynnin, asiakaspolun ja -kokemuksen kehittämiseksi eri kanavissa. Opiskelija osaa kehittää palveluja ja tarjontaa joissakin asiakaspolun kosketuspisteissä. Opiskelija tuntee erilaisia malleja ja menetelmiä asiakaspolun kehittämiseksi ja asiakaskokemuksen arvon lisäämiseksi. Hän osaa suunnitella ja kehittää asiakassuhteita asiakkuuden eri vaiheissa. Opiskelija hyödyntää erilaisia malleja osana asiakaskokemuksen johtamista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida monikanavaiseen asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja hyödyntää asiakasymmärrystä/-tietoa kehittääkseen myyntiä, asiakaspolkua ja -kokemusta kokonaisvaltaisesti. Opiskelija osaa kehittää palveluja ja tarjontaa asiakaspolun kaikissa kosketuspisteissä. Opiskelija tuntee ja osaa soveltaa hyvin/erinomaisesti erilaisia malleja ja menetelmiä asiakaskokemuksen arvon (yhteis)luomiseksi. Hän suunnittelee ja kehittää asiakassuhteita kokonaisvaltaisesti asiakkuuden eri vaiheissa. Opiskelija arvioi ja hyödyntää erilaisia menetelmiä osana asiakaskokemuksen johtamista.

SAL4HM004 Verkkokauppa myyntikanavana: 5 op

Sisältö

- Toimintaympäristön analyysi
- Asiakaskokemus verkkokaupassa
- Verkkokauppa liiketoimintamallina ja myyntikanavana
- Monikanavaiset ratkaisut ja markkinapaikat
- Verkkokaupan perustaminen ja ohjelmistoratkaisut
- Tuotevalikoiman rakentaminen ja tuotehallinta
- Verkkokaupan maksutavat ja logistiikka
- Markkinoinnin suunnittelu, analytiikka ja kohdentaminen

- Mittaaminen ja myynnin kasvattaminen verkkokaupassa
- Verkkokaupan strategiset valinnat ja toimintaympäristön analyysi

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tietää monikanavaympäristön mahdollisuuksia ja tunnistaa erilaisia toimintaympäristöjä verkkokaupan perustaksi. Hän tuntee verkkokaupan rakentamisen lähtökohdat ja ymmärtää markkinoinnin roolin verkkokaupassa. Opiskelija ymmärtää verkkokaupan ominaispiirteet ja roolin monikanavaisessa liiketoiminnassa. Hän tuntee verkkokaupan perustamiseen liittyvät osa-alueet, osaa rakentaa tuotevalikoiman sekä tehdä tuotekuvaukset verkkoon. Opiskelija osaa markkinoida verkkokauppaansa eri kanavissa. Hän tuntee jossain määrin ketterän markkinointitavan mahdollisuuksia digitaalisessa ympäristössä. Opiskelija on tietoinen keskeisistä verkkokaupan juridisista vaatimuksista.

Arvosana 3

Opiskelija tunnistaa monikanavaympäristön mahdollisuuksia ja osaa analysoida toimintaympäristöjä verkkokaupan perustaksi. Opiskelija tuntee verkkokaupan ominaispiirteet ja roolin monikanavaisessa liiketoiminnassa. Hän ymmärtää B2C- ja B2B-verkkokauppojen vaatimuksia. Hän osaa perustaa ja rakentaa verkkokaupan, soveltuvan tarjonnan ja tuotekuvaukset. Opiskelija osaa markkinoida verkkokauppaansa eri kanavissa sekä soveltaa jossain ketterän markkinointitavan mahdollisuuksia digitaalisessa ympäristössä myynnin kasvattamiseksi. Hän tuntee keskeiset verkkokaupan juridiset vaatimukset.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida monikanavaympäristön mahdollisuuksia sekä toimintaympäristöjä verkkokaupan perustaksi. Opiskelija tuntee hyvin verkkokaupan ominaispiirteet ja roolin monikanavaisessa liiketoiminnassa. Hän tuntee B2C- ja B2B-verkkokauppojen vaatimukset. Hän osaa perustaa ja rakentaa verkkokaupan, sen tarjonnan ja tuotekuvaukset asiakaslähtöisesti. Opiskelija osaa markkinoida verkkokauppaansa eri kanavissa ja soveltaa ketterän markkinointitavan mahdollisuuksia digitaalisessa ympäristössä myynnin kasvattamiseksi. Hän tuntee hyvin verkkokaupan juridiset vaatimukset sekä osaa arvioida ja soveltaa niitä verkkokaupassa.

PAKEM20-1025 Vapaavalintaiset opinnot: 20 op