



OPINTOJAKSOKUVAUKSET

I MODUULI: Matkailu- ja elämyspalvelujen toimintaympäristö (18 op)

Matkailuala on murroksessa, joten johtajan on osattava toimia kannattavasti ja samalla kilpailukykyisesti. Moduulissa luodaan näkemys, mikä on Lapin matkailun asema globaalitaloudessa tulevaisuudessa, mikä merkitys on alueellisuudella, mitkä lainsäädännölliset puitteet ohjaavat liiketoimintaa sekä miten hyödyntää laskennan työkaluja yritystoiminnan kehittämisessä.

Orientaatio (1 op)

Aika: 1.9.2009 klo 9:15-16:00

Vastuuhenkilö: Koulutuspäällikkö Mari Vähäkuopus; professori Susan Meriläinen

Kuvaus: Orientaatiossa käydään läpi ohjelman sisältöön ja aikataulutukseen liittyviä käytännön seikkoja. Tutustutaan käytössä olevana verkko-oppimisympäristöön. Iltapäivän workshopin teemana ovat tutkiva oppiminen ja ryhmäytyminen. eMBA -ohjelma pohjautuu tutkivan oppimisen pedagogiikkaan. Moduulien sisään on rakennettu työskentelyprosesseja, jotka luovat perustuvan opiskelijälähtöiselle oppimiselle. Näissä prosesseissa opiskelijat tekevät itse töitä omien valintojensa eteen hankkimalla tarvittavaa tietoa asiantuntijaluennoilta sekä artikuloimalla omia intressejään ja arvostuksiaan yhteisissä tutorointitapaamisissa. Toimintamallissa on tärkeää paitsi ohjaaja/opiskelija -suhteet myös opiskelijoiden keskinäinen yhteistyö ja keskustelu.

Matkailu- ja elämyspalvelut globaalitaloudessa (2 op)

Aika: 2.9.2009 klo 8:30-16

Vastuuhenkilö: professori Janne Tienari (HSE); professori Susan Meriläinen; tutkija, HTL Mika Kylänen

Kuvaus: Jaksolla käsitellään sitä, miten liiketoimintaa johdetaan ja organisoidaan globaalissa taloudessa, jossa on uusia piirteitä. Maailma samanaikaisesti teknologisoituu, finanssivetoistuu, monikulttuuristuu, medialisoituu ja ekologisoituu. Globaalien prosessien ja kansallisten perinteiden uudenlaiset yhteydet näkyvät myös Suomessa. Kytkeytyminen uuteen globaaliin talouteen on merkittävästi muuttanut Suomen yhteiskuntaa ja taloutta. Muutoksilla on kauaskantoisia vaikutuksia myös matkailu- ja elämyspalveluihin. Jaksolla tarkastellaan näitä vaikutuksia erityisesti liiketoiminnan strategisen ja operatiivisen johtamisen kannalta.



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



Iltapäivän osio koostuu luennoista ja ryhmäkeskusteluista, joissa edetään pidemmälle matkailuliiketoiminnan arkeen, matkailukeskusten toimintaan ja Lapin matkailun toimintalogiikkaan. Jaksolla pohditaan yrityksen ja kohdealueen toimintaperiaatteita, toimijoiden välisten suhteiden dynamiikkaa ja matkailu- ja elämyspalveluiden tuottamista erityisesti alueellisessa laajuudessaan.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Kustannuslaskenta ja kannattavuuden hallinta (4 op)

Aika: 23.9.2009 klo 9-17:00

24.9.2009 klo 8-16:00

Vastuuhenkilö: KTT Janne Järvinen (Oulun yliopisto)

Opiskelijat perehtyvät asiakassuuntautuneeseen kannattavuushallintaan ja kannattavuuslaskennan työkaluihin. Opintojakson jälkeen opiskelija ymmärtää asiakkuuksien, kannattavuuden ja rahoituksen yhteyden ja osaa hyödyntää tietoa työssään myynnin ja toiminnan kehittämisen tukena.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Ennakointiosaaminen matkailuliiketoiminnan kehittämisen tukena (3 op)

Aika: 1.10.-15.11.2009

Vastuuhenkilö: Projektipäällikkö Päivi Ouallen (MTI), koulutuspäällikkö Mari Vähäkuopus

Opintojakson aikana käsitellään ennakkoinnin merkitystä ja hyötyjä osana yrityksen jokapäiväistä liiketoimintaa. Opiskelija pohtii erilaisia mahdollisuuksia ja menetelmiä kehittää matkailualan yritysten ennakkointiosaamista yhdessä muiden ryhmäläisten kanssa. Opintojaksolla pohditaan mm. matkailualaan vaikuttavia megatrendejä, trendejä ja heikkoja signaaleja. Opintojaksolla opiskelija osallistuu Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin "Matkailu tänään ja huomenna" -tutkimus- ja kehittämisohjelman sisällölliseen kehittämiseen.

Suoritustapa: Aktiivinen osallistuminen keskusteluun Optima -ympäristössä. Vastuuhenkilön osoittama kirjallisuus + tehtävä.



UNIVERSITY OF LAPLAND
LAPIN YLIOPISTO
Koulutus- ja kehittämispalvelut



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



Matkailulainsäädäntö (4 op)

Aika: 15.10.2009 klo 9-17:00

16.10.2009 klo 8-16:00

Vastuuhenkilö: professori Leila Juanto (muut luennoitsijat: Karhu, Tammilehto)

Opintojakson aikana opiskelijat perehtyvät matkailuliiketoiminnan kannalta keskeisiin juridiikan kysymyksiin, kuten matkailijan kuluttajasuojaan ja muihin oikeusturvakysymyksiin. Lisäksi jaksolla käsitellään matkailuelinkeinotoimintaa koskevaa oikeudellista sääntelyä (mm. yritystoiminnan harjoittamismuodot, sopimusoikeus, markkinointi), työoikeuden erityispiirteitä ja matkailun verotuskysymyksiä.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Matkailu- ja elämyspalvelujen ansaintalogiikka ja tuottojohtaminen (4 op)

Aika: 18.11.2009 klo 9-17:00

19.11.2009 klo 8-16:00

Vastuuhenkilö: Jere Talonen (Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmajohtaja, Haaga-Helian ammattikorkeakoulu, Haagan toimipiste ja toimitusjohtaja INTO Hospitality Profit and Performance Coaching & Consulting Oy.)

Matkailussa erityisesti palvelujen katoavuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, kysynnän voimakkaat kausivaihtelut sekä tuotannon korkeat kiinteät investointikustannukset aiheuttavat eriasteisia kapasiteetin allokointi ongelmia, joilla on suora vaikutus yritysten kannattavuuteen. Tuottojohtamisen onnistumista tukevat asiakaslähtöinen arvoperusteinen palvelun käyttöhetkeen perustuva hinnoittelu ja eri varaus- ja myyntikanavien oikeanlainen hyödyntäminen globaalissa kilpailuympäristössä matkailu- ja elämyspalveluyrityksen koosta riippumatta. Tavoitteena on syventää opiskelijan osaamista matkailu- ja elämyspalvelujen hinnoittelua ohjaavista mekanismeista. Opintojakso avaa tuottojohtamisen eli revenue managementin periaatteet ja esittelee työkalut sekä kertoo soveltamiskäytännöistä eri matkailusektoreille sekä myös muille palvelualoille.

Suoritustapa: Problem Based Learning : Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + materiaalit + tehtävät

KEVÄT 2010



UNIVERSITY OF LAPLAND
LAPIN YLIOPISTO
Koulutus- ja kehittämispalvelut



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



II MODUULI: Palvelujen myynnin ja markkinoinnin johtaminen (18op)

Sekä matkailuyritysten toimintaympäristö että matkailijoiden kulutus- ja ostokäyttäytyminen on muuttumassa. Yritysten on päivitettävä ja uudistettava myynti- ja markkinointistrategioitaan uusien asiakkaiden saavuttamiseksi ja palvelemiseksi. Moduulissa tarjotaan vastauksia siihen, kuka on tulevaisuuden asiakas ja miten hänet tavoitetaan parhaiten, miten hyödyntää sosiaalista mediaa ja internet-markkinointi yrityskuvan luomisessa sekä saadaan työkaluja asiakaslähtöiseen tuotekehitykseen ja palvelumuotoiluun.

Kuluttajakäyttäytyminen ja markkinointi (4op)

Aika: 8.-9.2.2010

Vastuuhenkilö: Professori Johanna Moisander (HSE)

Opintojaksolla tarkastellaan tulevaisuuden asiakkaan kulutuskäyttäytymistä jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Lisäksi perehdytään siihen, miten asiakastietämystä hankitaan ja miten tietoa voidaan soveltaa yrityksen toiminnassa. Opiskelija ymmärtää asiakasprofiilin, asiakastiedon keräämisen ja hyödyntämisen segmentoinnin perustana ja yrityksen kannattavuuden näkökulmasta. Kuluttajan vaikutuskeinot ja valta?

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Kirjallisuus:

Markkinointiviestintä sähköisessä mediassa (4 op)

Aika: 15.-16.3.2010

Vastuuhenkilö: KTM Ilkka Kauppinen

Yrityskuva ja markkinointiviestintä, mm. taustat ja terminologia, web 2.0, sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen matkailu- ja elämysteollisuudessa. Tutkimustulokset osoittavat, että internetin käyttö matkailua koskevan tiedon haussa lisääntyy koko ajan. Miten hallita yrityskuvaa verkkoyhteisöjen aikakaudella? Kurssi tarkastelee markkinointiviestintää sekä johtamisen / tuotannon että kulutuksen näkökulmista.



UNIVERSITY OF LAPLAND
LAPIN YLIOPISTO
Koulutus- ja kehittämispalvelut



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



Opintojakson tarkoituksena on perehdyttää osallistujia sähköiseen markkinointiviestintään. Sen aikana esitellään sähköinen markkinointiviestintä ja sen eri työkalut sekä terminologia. Jakson tavoitteena on antaa opiskelijalle perusvalmiudet soveltaa oppimaansa omassa työssään. Opintojakson lähestymistapa on käytäntöä ja kauppatieteellisiä teorioita yhdistävä.

Opintojaksossa esitellään tärkeimmät matkailun sähköiseen markkinointiin liittyvät teoriat sekä keskustellaan niiden liittämisestä käytäntöön. Aiheena ovat eritoten erilaiset ostokäyttäytymiseen, markkinoinnin suunnitteluun sekä tehokkaaseen segmentointiin liittyvät teoriat.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Kirjallisuus: Valitut luvut seuraavista kirjoista:

Chaffey, D. (2006), Internet marketing

Clarke, I & Flaherty, T. (2005) Advances in electronic marketing (saatavilla sähköisesti Lapin yliopiston kirjastossa)

Smith, P. (2008), eMarketing eXcellence

Valitut artikkelit seuraavista julkaisuista:

Journal of Travel & Tourism Marketing

Information Technology & Tourism

Tourism Management

Valitut artikkelit blogeista ja verkkosivuilta:

Sähköistä markkinointiviestintää käsittelevät blogikirjoitukset sekä artikkelit johtavista alan julkaisuista

Tuotekehitys ja palvelumuotoilu (6 op)

a) Palvelumuotoilu (3 op)

Aika: 7.-8.4.2010

Vastuuhenkilö: Juha Ruuska, JAMK

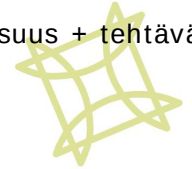
Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija asiakaslähtöiseen matkailutuotteen / -palvelun kehittämiseen ja tuotejohtamiseen. Palvelumuotoilun käsitteiden sekä prosessien analyysi ja kuvaus. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita.



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



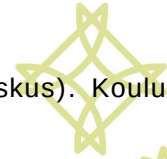
Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä



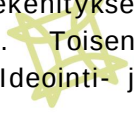
b) From Service to Experience (3 op)

Aika: 5.-6.5.2010

Vastuuhenkilö: Sanna Tarssanen (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus). Kouluttajana toimii LEOn kouluttama ja sertifioima Elämiskouluttaja.



Elämysten tuottaminen on tulevaisuuden tärkeimpiä kilpailukeinoja, mikä korostuu etenkin uudentyyppisissä, teemallisissa matkailutuotteissa ja kansainvälisillä markkinoilla. From Service to Experience –koulutus tarjoaa alan ammattilaisille kattavat perustiedot elämysajattelusta ja -taloudesta, elämysten tuottamisesta sekä elämystuotekehityksen menetelmistä. Ensimmäisen koulutuspäivän aikana osallistujat tutustuvat elämystalouteen, elämystuotteen tuotekehityksen perusteisiin ja Elämiskolmio-malliin tuotekehityksen välineenä. Teoriaosuutta havainnollistetaan lukuisten esimerkkien avulla. Toisena koulutuspäivänä osallistujat oppivat soveltamaan teoriaa ja mallia käytännössä. Ideointi- ja konseptointiharjoitusten avulla osallistujat kehittävät uusia elämiskonsepteja.



Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä



Asiakaslähtöiset markkinointi- ja myyntistrategiat (4 op)

Aika: 2010 Kesäkuu 14.-15.6.2010

Vastuuhenkilö: Heikki Karjaluo, Professor of Marketing, School of Business and Economics University of Jyväskylä

Tavoitteet: Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelijat asiakaslähtöisiin markkinointistrategiseen ajatteluun, suunnitteluun ja toteuttamiseen.



SYKSY 2010

III moduuli: Kestävä matkailuliiketoiminta (18 op)



Tänä päivänä kaikessa yritystoiminnassa korostuu laadukkaan, turvallisen ja kestävän liiketoiminnan merkitys. Moduulissa perehdytään siihen, mitä keinoja johtajalla on laadun johtamiseen, mittaamiseen ja kehittämiseen. Turvallisuuden varmistaminen kaiken kokoisissa yrityksissä on tärkeä osa vastuullista liiketoimintaa ja laadun hallintaa. Miten huomioida johtamistyössä yrityksen taloudellinen ja sosiaalinen vastuu sekä vastuu ympäristöstä. Moduuli antaa työkaluja oman liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvattamiseen vastuullisesti ja kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen.

Laadun kehittäminen ja johtaminen (4op)



Vastuuhenkilö: Haaga Instituutti – säätiö / Haaga Perho, Riitta Haka, asiantuntijaryhmä Tom Källroos, Anne Lukkarila ja Petteri Ohtonen

27.-28.8.2010 Lapin yliopisto, Rovaniemi

27.8. perjantai 0900-1900 LS9

28.8. lauantai 0830-1300 LS9



Kuvaus: Opintojaksolla perehdytään kokonaisvaltaiseen laatujohtamiseen, yrityksen prosesseihin laadun kannalta ja laatuun yrityksen kilpailukeinona. Laatua tarkastellaan myös eri matkailuyritysten ja -organisaatioiden muodostaman verkoston kannalta. Opintojakso antaa eväitä organisaation laatujärjestelmän kehittämiseen ja laatu toimien jalkauttamiseen.



Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Kirjallisuus: Ketola, T. 2005. "Vastuullinen liiketoiminta: sanoista teoiksi. Edita Helsinki

Lecklin, O. 2002 tai uudempi. "Laatu yrityksen menestystekijänä". Gummerus, Jyväskylä

Yrityksen yhteiskuntavastuu ja eettisyys (5 op)

14.-15.9.2010 Kuusamo

Vastuuhenkilö: García-Rosell José-Carlos, Lapin yliopisto



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



Kuvaus: Aktiivinen yhteiskuntavastuun ottaminen on kestävän kehityksen periaatteiden noudattamista yrityksissä. Tavoitteena on lisätä johtajan tietoisuutta vastuullisesta liiketoiminnasta, esitellä keinoja yhteiskuntavastuun toteuttamiseen ja matkailu- ja elämyspalvelutuotantoon liittyvissä kysymyksissä. Opintojakso antaa työkaluja tapoihin, joilla edistää vastuullista liiketoimintaa omassa työssä. Opetus tapahtuu suomeksi ja englanniksi.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä opetus tapahtuu osin optimassa.

Turvallisuus osana palvelujen kehittämistä (5 op)

Vastuuhenkilöt: Johanna Tornberg, Lapin yliopisto

a) Tietoturva (2 op)

21.9.2010 Rovaniemi Lapin yliopisto,

0900-1600 F 4014

b) Palvelujen ja asiakkaan turvallisuus, riskien hallinta (3)

8.-9.10.2010 Saariselkä, Pelastuspalveluseminaari

Opintojakson tavoitteena on täydentää tietoja yritysturvallisuuden keskeisistä osa-alueista. Tavoitteena on perehdyttää opiskelijat johdon vastuuajatteluun siten, että turvallisuuden kokonaisvaltainen huomioon ottaminen on osa menestyksellistä liiketoimintaa ja johtamista. Turvallisuusjohtamisen yleiset perusteet, työturvallisuus, pelastustoiminta ja valmiussuunnittelu, henkilöturvallisuus, toimitilaturvallisuus, ulkomaantoimintojen turvallisuus, rikosturvallisuus, turvallisuusohjeet.

Tämä kokonaisuus toteutetaan osin yhdessä Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä - Verkosto, koulutus ja ennakointi –hankeen toimijoiden kanssa.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Ympäristöjohtaminen (4 op)

Vastuuhenkilö: Hanna-Leena Pesonen KTT, professori Jyväskylän yliopisto

3.-4.11.2010 Mahdollisesti Ylläksellä

Kuvaus: Jaksossa käsitellään organisaation vastuullisen toiminnan osa-alueita, joiden perusteella voidaan arvioida vastuullisen liiketoiminnan mahdollisuuksia ja menestystekijöitä



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



sekä riskejä ja vastuita. Huomiota kiinnitetään erityisesti vastuullisuuden eri osa-alueiden yhdistämisen problematiikkaan. Oman organisaation vastuullisuus asetetaan maailmanlaajuiseen mittaan ja arvioidaan kestävän kehityksen haasteita ja vaikutuksia omaan organisaatioon.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

IV moduuli: Strateginen johtajuus (18 op)

Moduulissa tarkastellaan strategisen johtamisen (management) ja johtajuuden (leadership) lähestymistapoja ja uusia käytäntöjä. Toimintaympäristössä menestymisen nähdään perustuvan siihen, että kaikki organisaation jäsenet osallistuvat liiketoiminnan ja organisaation toiminnan kehittämiseen. Johdolla on asemansa vuoksi merkittävä rooli organisaation käytäntöjen, rakenteiden, ihmisten ja oman toimintansa kehittämiseksi siten, että erilaiset näkemykset ja osaamiset saadaan mukaan liiketoiminnan innovatiiviseen kehittämiseen. Moduuli antaa johtajille ja asiantuntijoille valmiuksia liiketoiminnan strategiseen kehittämiseen siten, että tietoa hankitaan, tuotetaan ja tulkitaan monista eri näkökulmista sekä arvioidaan vallitsevia käytäntöjä ja omaa toimintaa yhteistyössä muun organisaation ja sidosryhmien kanssa.

Vastuuhenkilö: Professori Susan Meriläinen

V moduuli: Matkailu- ja elämyspalvelujen kehittämistyö (18 op)

Moduuli muodostuu lopputyöstä eli omaan organisaatioon sovellettavasta kehittämistehtävästä. Kehittämistehtävää ohjeistetaan työstämään ja ohjataan ohjelman alkumetreiltä asti. Tällä tavoin opiskelijalla on mahdollisuus tarkastella hankkimalla tarvittavaa tietoa asiantuntijaluennoilta sekä artikuloimalla omia intressejään ja arvostuksiaan yhteisissä tutorointitapaamisissa. Lopputyössä keskitytään opiskelijan oman työorganisaation kehittämiseen ja omassa johtamistyössä kohdattujen ongelmien ratkaisemiseen. Työprosessia ohjaa asiantuntija.

Kehittämistyö (15 op)

Vastuuhenkilö: Professori Susan Meriläinen



MATKAILU- JA ELÄMYSPALVELUJEN JOHTAMINEN



Kuvaus: Opiskelijan oman työorganisaation kehittäminen ja omassa johtamistyössä kohdattujen ongelmien ratkaiseminen teoreettista tietoa hyödyntäen.

Suoritustapa: Osallistuminen kehittämistehtävään pohjustaviin tutkivan oppimisen tapaamisiin. Kehittämistehtävän laatiminen.

Tieteellinen tiedonhankinta (2 op)

Vastuuhenkilö: Paula Kangasniemi, Lapin yliopiston kirjasto

Kuvaus: Verkkokurssin tavoitteena on oppia tuntemaan oman tieteenalan keskeiset tiedonlähteet ja oppia tehokkaita tiedon hankinta- ja arviointitaitoja. Opintojaksolla opittuja tiedonhankintataitoja tarvitaan myös opintojen aikana sekä kehittämistehtävää tehtäessä. Opintojaksolla harjoitellaan tiedonhakuja omaan kehittämistyön aiheeseen liittyen, elektronisten aineistojen käyttöä ja RefWorks-viitteidenhallintaa. Oman kehittämistyön aiheeseen liittyvä opastus tapahtuu LearnLincin avulla.

Suoritustapa: Osallistuminen seminaarijaksolle, luennoitsijan osoittama kirjallisuus + tehtävä

Tieteellinen kirjoittaminen (1op)

Vastuuhenkilö:



UNIVERSITY OF LAPLAND
LAPIN YLIOPISTO
Koulutus- ja kehittämisspalvelut



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013