

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelu yrityksen toiminta muuttuvassa toimintaympäristössä (A0079), 10.0
Toteutus	MPA1211: 1/2012-2013 (27.08.2012 - 21.12.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuunopettaja), Niemelä Mervi (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 6 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	31.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.12.2013
Tenttipäivät	Uusinnat: 20.01.2011, 24.02.2011
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*tulkita toimintaympäristöä ja sen muutoksia *eritellä yrityksen liiketoiminnan perustoiminnot *laskea keskeisiä yrityksen kannattavuuteen liittyviä tunnuslukuja *esitellä yrityksen liiketoimintaa liiketoimintamallien ja ansaintalogiikan avulla *nimetä arvoketjuja ja -verkostoja *esittää asioita suullisesti ja visuaalisesti kohderyhmä huomioiden
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija luo perustaa liiketoimintaosaamiselle. Liiketoimintaosaaminen on kykyä asemoida yrityksen liiketoiminta toimintaympäristöön proaktiivisesti. Opiskelija hyödyntää tilastollisia menetelmiä asiakastytyväisyyden parantamisessa.
Keskeinen sisältö	*toimintaympäristö ja sen muutokset *liiketoimintamallit ja ansaintalogiikat *verkostot *talouden johtaminen/ kannattavuuslaskenta/ kustannuslaskenta palvelukentällä *yrittäjyys *asiakastytyväisyys *tilastollisen tutkimuksen perusteet
Oppimateriaali	Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. (tai vanhempi painos) Viitala, R. & Jylhä, E. 2007. Liiketalousosaaminen. Menestyvän yrityksen toiminnan perusta. Helsinki: Edita. Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uusittu painos. Keuruu: Otava. Lisäksi muu lähiopetuksessa osoitettu materiaali.
Ohjaus ja viestintä	Viestintä Optiman kautta, aikataulu ja tarkempi ohjelma SoleOpsissa Oppimistapahtumat linkin alla.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointikriteerit sovitaan yhdessä opiskelijoiden kanssa soveltaen Laurean arviointikriteerejä. Arviointi on itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointia. - Oppimistehtävä Yritysanalyysi ryhmätyönä: osa 1 toimintaympäristö ja osa 2 yritys: Arviointi K5-T1, hylätty: osan 1 painokerroin 0 (hyväksytty/hylätty) ja osan 2 painokerroin 0,7 opintojakson kokonaisarvosanassa. Arviointikriteerit sovitaan yhdessä opiskelijoiden



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	kanssa soveltaen Laurean arviointikriteerejä . - Kirjallisuustentti: Luennot ja osoitettut kohdat kirjasta Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita. Myös uudempi painos käy. Tentittävät osat ilmoitetaan tarkemmin luennoilla. Arviointi K5 -T1, hylätty; painokerroin 0,3 opintojakson kokonaisarvosanassa. Arviointikriteerit sovitaan yhdessä opiskelijoiden kanssa soveltaen Laurean arviointikriteerejä . - Opintojaksolla annetut muut oppimistehtävät. Arviointi hyväksytty, hylätty.
Projekti/hanke (nimi)	Yrityksestä tehtävä oppimistehtävä "Yritysanalyysi". Opiskelijaryhmät hankkivat palveluliiketoimintaorganisaation kumppanikseen.Osa 1: Toimintaympäristö.Osa 2: Yritys.
Käytettävät T&K menetelmät	Haastattelu.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	10 op = 270 h = 100 % Lähiopetus yhteensä 76 h (28%/100%) Itsenäinen oppiminen yhteensä 194 h (72%/100%), sisältää tiimityöpajat ja opiskelun muulla ajalla : - lukeminen kirjallisuustenttiin 30 h - yritysanalyysi osa 1 -oppimistehtävä 20 h - yritysanalyysi osa 2 -oppimistehtävä 100 h - asiakastyytyväisyys- ja tilastollisen tutkimuksen perusteet oppimistehtävä 26 h - harjoitustehtävät 1 ja 2 talouden johtamisesta 8 h - ryhmätehtävä yritysmuodot ja organisaatiomallit 4 h - Tulevaisuuden toimintaympäristökirjallisuustehtävä 6 h
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähikerroilla tehtävät yksilö- ja ryhmätehtävät ja/tai niiden esitykset korvataan poissaolotapauksissa tenttimällä kyseisen tehtävän lähdemateriaali seuraavassa Laurean yleisessä tentissä.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
			HUOMIO	Koska viikko 35 on aloitusviikko, opintojakso alkaa vasta viikolla 36 maanantaina 3.9. klo 12.30 TOTEUSSUUNNITELMAMUUTOKSET OVAT MAHDOLLISIA!		
03.09.2012	12.30-16	3	Opintojakson aloitus	- Opintojakson esittely ja tavoitteet - Tehtäväksianto opintojakson keskeisistä käsitteistä - Tehtäväksianto yritysmuodoista (ja organisaatiotyypeistä)		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
05.09.2012	9-11.30	3	Alan tulevaisuuden näkymiä	- Tehtävien käsittely ryhmissä ja esittely -Tehtäväksianto alan tulevaisuusraporteista Klo 11.00-11.30: Turvakävely		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
10.09.2012	12.30-16	3	Tiimityöskentely	- Raporttien työstämistä tiimeissä - palautus 10.9. klo 16	atk-tila	Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
12.09.2012	9-11.30	3	Liiketoiminnan perusteita	- Alan tulevaisuusraportit Tehtävien koonti ja yhteenveto toimintaympäristömateriaalista - Organisaatiotyyppien esittelyt ja opponoinnit -		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
17.09.2012	12.30-16	3	yrittäjyys	- Yrittäjäyys, vieraileva luennoitsija Päivi Kuusivaara Espoon seudun Uusyrityskeskus - Yrityksen kokoluokitus,		Mervi Niemelä, Margareeta



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				yrittäjän talousprosessi - Yrittäjän analyysitehtävän anto (osa 1)		Sisätyö
19.09.2012	9-11.30	3	Yrittäjän toimintaympäristö	- Valitun yrittäjän alustava esittely ja hyväksyntä - Yrittäjän ulkoisen toimintaympäristön työstöä (yrittäjän analyysi osa 1) - kirjallisen tuotoksen palautus 20.9. klo 20 mennessä - PP-esityksen palautus 21.9. klo 12 mennessä		Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
24.09.2012	12.30-16	3	Yrittäjän ulkoisen toimintaympäristö	- Valitun yrittäjän ulkoisen toimintaympäristön esittely (yrittäjän analyysi osa 1) - tiivistelmän palautus yrittäjän analyysin osa 1 esityksistä 25.9. klo 20 -> uusi palautusaika täydennyksineen - Tehtäväksi annetaan liiketoimintasuunnitelman sisällöstä (opinnäytetyöt)		Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
26.09.2012	9-11.30	3	Liiketoimintasuunnitelman työstö	- Liiketoimintasuunnitelmien parissa - palautus 27.9. klo 20 - Esityksen valmistelua	atk-tila 205A	Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
01.10.2012	12.30-16	3	Yrittäjän laskentatoimi	- Talousohjauksen tavoitteet: kannattavuus, tuottavuus, maksuvalmius ja rahoitusrakenne - Taloushallinto: ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi - Ulkoinen laskentatoimi: tilinpäätöksen tunnusluvut ja yrittäjän taloudellisen tilan arviointi Sari Jääskeläinen		
03.10.2012	9-11.30		Yrittäjän analyysi, sisäiset tekijät	Liiketoimintasuunnitelmien sisältö - tehtävän tulosten esittely - Tehtäväksi annetaan yrittäjän analyysin jatkamiseksi (yrittäjän analyysi osa 2) - Toimintasuunnitelma - toimintasuunnitelman palautus 5.10. klo 20 mennessä - kaikki yrityksestä saatu tieto + siihen liittyvä teoriapohja palautetaan Optimaan Valmistautuminen haastatteluun - palautuslaatikkoon 7.10. klo 20 mennessä		Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
08.10.2012	12.30-16	3	Haastattelu tiedonkeruun menetelmänä	- Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä - Haastattelun dokumentointi - Haastattelukysymysten laatiminen oman yrittäjän edustajille - haastattelukysymysten palautus 9.10. klo 20 mennessä		Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
10.10.2012	9-11.30	3	Haastatteluun valmistautuminen	- Haastattelukysymysten ja haastatteluun valmistautumista - Haastatteluajankohdan tiedustelu ja varmistaminen		Mervi Niemi, Mervi Sisätyö
15.10.2012	12.30-16	3	Yrittäjän laskentatoimi	- Talousohjauksen tavoitteet jatkuu.. Sari Jääskeläinen	atk-tila	Mervi Niemi, Mervi Sisätyö



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

						Sisättö
17.10.2012	9-11.30	3	Yritysanalyysin työstäminen	- Yritysanalyysin työstöä tiimeissä, ohjaukseen valmistautuminen - ohjattavan raportin palautus 17.10 klo 16 mennessä - Yritysanalyysin kriteerien työstäminen ja tallentaminen Optimaan - palautus 17.10 klo 16 mennessä (samaa Otiman kansioon edellisen kanssa)		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
22.10.2012	12.30-16	3	Yritysanalyysin ohjaus	- Yritysanalyysin ohjaus ryhmittäin (kaikki ryhmän jäsenet mukana) - aluksi yhteinen ohjaus kaikille - yritysanalyysin työstö jatkuu		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
24.10.2012	9-11.30	3	Asiakastyytyväisyys ja tilaston soveltaminen liiketoiminnassa	Asiakastyytyväisyys - Mystery shopping -harjoitus asiakastyytyväisyydestä omana kokemuksena, tehtävän toimeksiantaja: Tutkija Saija Kukkonen, Palvelu Plus Oy (www.palveluplus.fi) -harjoitus - Tehtäväksianto asiakastyytyväisyyden kartoituksesta ja tulkinnasta tilastotiedettä hyväksikäyttäen		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
29.10.2012	12.30-16	3	Asiakastyytyväisyys ja tilastotieteen perusteet	Äänityöskentelyä asiakastyytyväisyystehtävien parissa		
31.10.2012	9-11.30	3	Asiakastyytyväisyys yritystoiminnassa	Yritysanalyysin ohjaus ryhmittäin (kaikkien läsnäolo välttämätön) - ohjattavien raporttien palautus 27.10. klo 12 mennessä - aluksi ohjausta kaikille - työstäminen jatkuu		
05.11.2012	12.30-16	3	Yritysanalyysin ohjaus	Tehtävien koonti: mm. - Mitä tilastollisia tunnuslukuja laskettu? - Mitä tietoa yritys on saanut? Ottakaa ensi kerralla mukaan Viitala & Jylhä -tenttikirja!		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
07.11.2012	9-11.30	3	Tenttikysymysten laatiminen	Tenttikysymysten ja arviointikriteerien laatiminen (kirjat mukaan) - Ohjeita yritysanalyysin esittelyyn ja vertaisarviointiin		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
12.11.2012	12.30-16	3	Yritysanalyysin ohjaus	- Yritysanalyysien ohjaus ryhmittäin (kaikkien läsnäolo välttämätön) - ohjattavien raporttien palautus ohjausta varten 9.11. klo 12 mennessä - aluksi yhteinen ohjaus kaikille - raporttien työstö jatkuu		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
14.11.2012	9-11.30	3	Liiketoiminnan perusteisiin perehtymistä	- Tenttiin valmistautuminen		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
19.11.2012	12.30-16	3	Tentti	- Tentti ja vertaisarviointi		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

21.11.2012	9-11.30	3	Yritysanalyysin ohjaus	-Yritysanalyysin ohjaus ryhmittäin (kaikkien läsnäolo välttämätön) -ohjattavien raporttien palautus 19.11. klo 12 mennessä - aluksi kaikille yhteinen ohjaus - raporttien työstö jatkuu		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
26.11.2012	12.30-16	3	Yritysanalyysin esittely	- Yritysanalyysin 1. esityskerta, opponointi, vertaisarviointi - valmiiden raporttien palutus 22.11. klo 16 mennessä Optimaan, ohjaajille, opponenteille - Opintojaksopalaute		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
28.11.2012	9-11.30	3	Yritysanalyysien	- Yritysanalyysin 2. esittelykerta, opponointi, vertaisarviointi		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö
03.12.2012	12.30-16	3	Raporttien viimeistelyä	- Raporttien viimeistelyä		
05.12.2012	9-11.30	3	Viimeistellyn raportin palautus klo 12 Optimaan	Raporttien palautus 5.12. klo 12 mennessä		
10.12.2012	12.30-16	3	Palaute ryhmittäin ja keskustelu, asiantuntija-arvio	-Käydään läpi raportti, keskustelu, palaute ja asiantuntija-arvio ryhmittäin, palautteen käsittely		Mervi Niemelä, Margareeta Sisättö