

Prosessien ja palvelujen johtaminen 5 op

04JOH041 PROSESSIEN JA PALVELUJEN JOHTAMINEN 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa selittää mittaamisen merkityksen osana organisaation prosesseja
- osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmiä
- osaa arvioida operatiivisten prosessien merkitystä organisaatiossa
- osaa kuvata organisaation ydin- ja tukiprosessit
- osaa tunnistaa operatiivisten prosessien muutostarpeet

Sisältö

Prosessien johtaminen, palvelujen johtaminen, toiminnan seuranta, laatu toiminnan ohjauksessa, lean-toiminta.

Edeltävä osaaminen

-

Toteutus ja arviointi

Käytännön caset ja projektit, lähiopetus ja virtuaalioppiminen. Hyväksytyn suorituksen arviointi asteikolla 1 -5.

Oppimateriaali

Yhdessä sovittava materiaali