

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Järjestelmäosaaminen palveluympäristössä (00012), 10.0
Toteutus	MPA1011: 1/2010-2011 (30.08.2010 - 20.12.2010)
Tyyppi	PALVELUYMPÄRISTÖOSAAMINEN (008)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA09SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 10 Maksimi: 35
Ilmoittautumisaika	24.05.2010 08:00 - 06.06.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mantere Päivi (Vastuupettaja), Forssén Eva (Muu opettaja), Mikkola Marja (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	31.01.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.12.2011
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• osaa arvioida palvelujärjestelmiä • tuottaa, kehittää ja arvioida palveluja osana palvelujärjestelmää
Edeltävät opinnot	Hyvinvointiosaaminen palveluympäristössä –opintojakso tai vastaavat tiedot.
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Palvelukulttuuriteeman opinnot
Osaamistavoitteet	* osaa arvioida palvelujärjestelmiä* tuottaa, kehittää ja arvioida palveluja osana palvelujärjestelmää
Keskeinen sisältö	* palvelujärjestelmät * palvelumuotoilu keinona kehittää palvelujärjestelmiä * kuvallinen viestintä
Oppimateriaali	käyttäjät tuotekehittäjinä
Ohjaus ja viestintä	Opintojakson toteutus pohjautuu yhteistoiminnalliseen työskentelyyn ja ohjaukseen. Viestintä tapahtuu pääasiassa Optiman avulla.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointiperusteet: Kiitettävällä tasolla opiskelija osaa: - Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä - perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla - toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa - valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa - edistää ryhmän toimintaa Hyvällä tasolla opiskelija osaa: - käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä - perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla - toimia ryhmässä tavoitesuuntaisesti

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti Tyydyttävällä tasolla opiskelija osaa: - käyttää keskeisiä, yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan - noudattaa sääntöjä, ohjeita sekä perustella toimintaansa annetuilla ohjeilla - toimia ohjattuna asianmukaisesti - käyttää opittuja malleja - Toimia ryhmän jäsenenä - toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti
Projekti/hanke (nimi)	Palvelujärjestelmän kehittämisen hanke, jossa sovelletaan palvelumuotoilua
Käytettävät T&K menetelmät	Palvelumuotoilun menetelmätProjektityöskentely
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	ks. kuormittavuuslaskuri
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson kummatkin toteutukset kulkevat rinta rinnan. Toisessa toteutuksessa projektissa vastuullisena on Päivi (ryhmä1), toisessa Marja (ryhmä2). Eva Forssén vastaa kummassakin kuvallisesta viestinnästä.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
08.09.2010	9-16	7		aloitus, orientaatiopalveluosaaminen tähän mennessä? koonti seuraavalle kerralle, pohjana Tekesin julkaisu		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
15.09.2010	9-16	7		Vesa A. Heikkinen luento palvelujen kehittäminenalkutentti. materiaalina Mikko Koiviston gradu		Päivi Mantere, Marja Mikkola
22.09.2010	9-16	7		Projektin kick offarviointikäytännöt (actionpoint-rekisteri)SID-prosessi, esimerkkiopinnäytetyö Henna Jokinen		Päivi Mantere, Marja Mikkola
29.09.2010	9-16	7		YMMARRA(BM, sidosryhmäkuvaus, käyttöympäristökuvaus, segmentointitutkimukset, kontekstuaaliset haastattelut, etnografia, varjostaminen, valokuvaus)		Päivi Mantere, Marja Mikkola
06.10.2010	9-16	7		klo 15-16.30 koko ryhmä Trainers House vierailu YMMÄRRÄ hankkeen tietoperustan käsittely ryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
13.10.2010	9-16	7		POHDI(personas, affinity diagram, palvelukokemuskartat)arviointikeskustelutryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
20.10.2010	9-16	7		POHDI hankkeen tietoperusta käsittely ryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

27.10.2010	9-16	7		KEHITÄ(palvelunäytteet, aivorihi, visualisointi, eläytymismenetelmä)arviointikeskustelut (?)välitsekkaus kaikkien ryhmien kesken (toimeksiantajatapaaminen)/ohjaus		Marja Mikkola
03.11.2010	9-16	7		KEHITÄ hankkeen tietoperustan käsittely ryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
10.11.2010	9-16	7		SEULO(palvelukonseptien ja ideoiden yhdistely, focus group)arviointikeskusteluryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
17.11.2010	9-16	7		SEULO hankkeen tietoperustan käsittely ryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
24.11.2010	9-16	7		SELITÄ(palvelukonseptien konkretisointi visuaalisesti ja sanallisesti)ryhmä1. kuvallinen viestintä (ap)ryhmä2. kuvallinen viestintä (ip)		Eva Forssén, Päivi Mantere, Marja Mikkola
01.12.2010	9-16	7		SELITÄpaluu palveluun!!TOTEUTA:Näyte: posteripalautteen keruu		Päivi Mantere, Marja Mikkola
08.12.2010	9-16	7		TOTEUTakehitystyötä palautteen pohjalta,aamupäivä ohjausta		Marja Mikkola
15.12.2010	9-16	7		ARVIOIyhteenveto ja palautekeskustelut ryhmittäin ja yhdessä		Päivi Mantere, Marja Mikkola