

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palveluliiketoiminnan kehittäminen ja johtaminen (01026), 5.0
Toteutus	HLF0911: 1/2009-2010 (07.09.2009 - 02.11.2009)
Tyyppi	INNOVATIIVISET ARVONTUOTANTOJÄRJESTELMÄT (020)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF07SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	25.05.2009 08:00 - 05.06.2009
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Marstio Tuija (Vastuupettaja), Rehu Marjatta (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	02.12.2009 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 02.11.2010
Tenttipäivät	Varsinainen: 02.11.2009 Uusinnat: 21.01.2010, 18.02.2010
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	analysoida yritysasiakkaan prosesseja ja liiketoimintaa ja kehittää siltä pohjalta asiakkaan liiketoimintaa tukevia kokonaisratkaisuja • analysoida ja kehittää uudenlaisia liiketoimintamalleja, joissa palveluliiketoiminnalla on merkittävä rooli • hyödyntää teknologiaa palvelujen kehittämisessä • kehittää yhteistoimintamalleja tieto- ja osaamisintensiivisten palvelujen tuottamisessa ja käyttämisessä
Edeltävät opinnot	Keskeiset ammatilliset opintojaksot tai vastaavat tiedot.
Osaamistavoitteet	Opintojakson päätyttyä opiskelija- tuntee palvelujen tuottamisen ja kuluttamisen erityispiirteet - tuntee palvelujen markkinoinnin kilpailukeinot ja kanavavaihtoehdot - osaa jäsentää palveluprosessin sekä tuotteistaa palveluja - osaa analysoida ja kehittää uudenlaisia liiketoimintamalleja, joissa palveluliiketoiminnalla on merkittävä rooli - tuntee sisäisen markkinoinnin merkityksen yrityksen toiminnassa tuntee sen toteutustavat - tuntee asiantuntijapalvelujen markkinoinnin erityispiirteet sekä asiantuntijaorganisaatioiden

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	toimintaperiaatteet, kuten hinnoittelu, laskutus ja sopimuskäytännöt - tuntee teollisuuden palvelujen logiikat ja tuotteistamisen
Keskeinen sisältö	<u>Orientaatio:</u> * Palvelumarkkinointi ja sen erityispiirteet * Palvelumarkkinoinnin ydinprosessit <u>Palvelutarjooman kehittäminen ja palvelujen markkinointi:</u> * Palvelun tuotantoprosessi * Palvelun konseptointi ja tuotteistaminen * Palvelujen markkinointi <u>Asiakaspalvelu menestystekijäksi:</u> * Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli * Hyvän asiakaspalvelun edellytykset * Asiakaspalveluprosessi ja myyntitapahtuman vaiheet * Asiakastyytyväisyys ja yrityskuva <u>Palvelujohtaminen ja palvelun laatu:</u> * Palvelujohtamisen periaatteet * Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys * Euroopan laatupalkintokriteeristö ja laatutyö * Laatujohtaminen ja laadun varmistaminen * Koettu palvelun laatu <u>Asiantuntijapalvelujen ja teollisuuspalvelujen markkinointi:</u> * Asiantuntijapalvelujen ja niiden markkinoinnin erityispiirteet * Asiantuntijapalvelujen hinnoittelu ja sopimuskäytännöt * Osaamisintensiiviset palvelut

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* Palvelukonseptit ja niiden kehittäminen teollisuusyrityksessä <u>Sisäinen markkinointi ja palvelujen ulkoistaminen:</u> * Sisäisen markkinoinnin toiminnot ja tasot * Palvelukulttuuri * Palvelujen ulkoistaminen
Oppimateriaali	- o Reinboth, Camilla, 2008: Johda ja kehitä asiakaspalvelua (s. 21-34, 82 - 95) - o Grönroos, Christian, 2003 tai 2009: Palveluiden johtaminen ja markkinointi (luvut 1, 3-5 ja 13-15) - o Grönroos, Christian, 2007: Teollisuuden palveluksista palveluliiketoimintaan: haasteena kannattava kasvu (s. 27 - 46 ja s. 85-98) - o Lehtinen, Uolevi, Niinimäki, Satu, 2005. Asiantuntijapalvelut - tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu (luettavat alueet ilmoitetaan myöhemmin) - o Lovelock Christopher, Wirtz Jochen, 2007 Services Marketing: people, technology, strategy (s. 3-31) - o Tekes raportti. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua -opas yrityksille. Helsinki 2007. - o http://www.tekes.fi/julkaisut/Palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf - o Luentomateriaali
Projekti/hanke (nimi)	Opintojakson aikana opiskelijat toteuttavat työelämälähtöisen kehittämistehtävän, joka tukee oppimista. Sen taustalla on pyrkimys parantaa asiakaspalvelun tasoa Lohjan alueella. Se pitää tänä vuonna sisällään seuraavat aktiviteetit: - Kysely asiakaspalvelun tasosta Lohjan alueella. - Asiakaspalvelukyselyn yhteydessä yleisöäänestys Lohjan seudulla parasta palvelua tarjoavasta yrittäjästä. Äänestyksen voittanut yritys saa ”Vuoden lohjalainen asiakaspalveluyritys” -tittelin. Viime vuonna kyselyyn vastasi 412 henkilöä - Lohjan keskustan liikkeiden asiakaspalvelutason kartoittaminen lumeasiakkaana toimimisen kautta (toimeksiantona joukolta alueella toimivia palveluyrityksiä: Tarkemmat ohjeet kehittämistehtävästä jaetaan ensimmäisellä luennolla
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Ryhmäopetus 33 h Työpajatyöskentely 12 h Seminaari 4 h Hanketyöskentely 40 h Itsenäinen opiskelu 44 h
Muut toteutusjärjestelyt	Aikataulu

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Viikko 37: 7.9. klo 10.00 - 11.30 Johdatus opintojaksoon 8.9. klo 9.00 - 11.30 Palvelumarkkinointi ja sen erityispiirteet Viikko 38: 16.9 klo 9.00 - 11.30 Asiakkaan näkökulma ja palvelun tuotantoprosessi Viikko 39: 21.9 klo 12.30 - 15.30 Palvelutarjooman kehittäminen & sen markkinointi 23.9 klo 9.00 - 11.30 Työpaja palvelutasokartoitus Viikko 40: 30.9 klo 8.15 - 11.30 Asiakaspalvelu menestystekijäksi 2.10 KLO 12:30 – 15:30 Työpaja Mystery shopping Viikko 42: 12.10 klo 8.15 - 11.30 Sisäinen markkinointi ja ulkoistaminen 14.10 klo 8:15 - 11.30 Työpaja - molemmat oppimistehtävät Viikko 43: 20.10 klo 8.15 - 11.30 Palvelujohtaminen ja palvelun laatu 22.10 klo 12.30 - 15.30 Asiantuntijapalvel. ja teoll. palvel. markkinointi Viikko 44: 27.10 klo 9.00 - 11.30 Kehittämistehtävien esitykset Viikko 45: 2.11 klo 12.30 - 14.30 TENTTI
--	--

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
07.09.2009	10.00	1		Johdatus opintojaksoon. Muut luennot on listattu kohdassa "Muut toteutustavat" edellisellä sivulla		Tuija Marstio