

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkaat innovaatiotoiminnassa (01156), 5.0
Toteutus	MYA1111: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	ENNAKOINTI- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN (0356)
Ryhmät	Ensisijainen: MYA11SJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	23.05.2011 08:00 - 05.06.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Tikkanen Irma (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• eritellä syvällisesti kysyntään ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä palvelualalla • ennakoida kompleksisia muutoksia kuluttajien käyttäytymisessä ja osaa visioida niiden mukanaan tuomia uusia mahdollisuuksia • arvioida vuorovaikutuksessa uudenlaisten kulutustottumusten merkitystä palvelujen kehittämisen kannalta • integroida asiakkaita palvelujen kehittämisprosessiin
Edeltävät opinnot	Ei edeltäviä opintoja

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
17.09.2011	09.00 - 16.00	7		Lauantai 17.9. 2011 klo 09.00 – 16.00, Sali 240: klo 09.00 – 10.00: Osanottajien esittely, opintojakson esittely, oppimistehtävän (yksilötyö) esittely klo 10.00 – 10.15: Tauko klo 10.30 – 11.30: Kuluttajakäyttäytyminen monitieteisenä tutkimusalueena (Irma Tikkanen) klo 11.30 – 12.30: Lounastauko klo 12.30 – 13.45: Ryhmätyö: Kuluttajakäyttäytyminen palvelualalla (miten se ilmenee, miten sitä mitataan/arvioidaan, miten hyödynnetään palveluiden kehittämistoiminnassa. Esimerkkejä osanottajien yritysten/organisaatioiden toiminnasta) klo	195A	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				13.45 – 14.00: Tauko klo 14.00 – 15.00: Asiakkaat innovaatiotoiminnassa (Irma Tikkanen) klo 15.00 – 16.00: Tieteellisten artikkeleiden tehtäväksiannot ja ryhmien (2-3 henkilöä) jäsenten valinta, oppimistehtävän alustava ohjauskeskustelu		
07.10.2011	09.00 - 16.00	7		Perjantai 7.10.2011 klo 09.00 – 17.00, Sali 240: klo 09.00 – 10.15: Asiakkaan rooli palvelujen kehittämistyössä (Irma Tikkanen) klo 10.15 – 10.30: Tauko klo 10.30 – 11.30: Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät tutkimustulokset ja -menetelmät: Tieteellisten artikkeleiden käsittely ja esittelyjä: 15 min/esitys (3 esitystä) klo 11.30 – 12.30: Lounastauko klo 12.30 – 13.45: Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät tutkimustulokset ja -menetelmät: Tieteellisten artikkeleiden esittelyjä: 15 min/esitys (4 esitystä) klo 13.45 – 14.00: Tauko klo 14.00 – 15.30: Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät uusimmat tutkimustulokset ja -menetelmät: yhteenvetokeskustelu (teoriat ja menetelmät) klo 15.30 – 17.00: Oppimistehtävän ohjauskeskustelu, arviointikriteerit	240	
28.10.2011	09.00 - 17.00	8		Perjantai 28.10.2011 klo 09.00 – 17.00, Sali 240: klo 09.00 – 10.15: Oppimistehtävien esittely (power point): 10 min/esitys * 7 esitystä klo 10.15 – 10.30: Tauko klo 10.30 – 11.45: Oppimistehtävien esittely (power point): 10 min/esitys * 7 esitystä klo 11.45 – 12.45: Lounastauko klo 12.45 – 13.45: Oppimistehtävien esittely (power point): 10 min/esitys * 6 esitystä klo 13.45 – 14.00: Tauko klo 14.00 – 15.30: Oppimistehtävien esittely (power point): 10 min/esitys * 9 esitystä klo 15.30 – 17.00: Yhteenvetokeskustelu ja palaute (Sali 241)	240 ja 241	