

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkaat innovaatiotoiminnassa (01156), 5.0
Toteutus	MYA1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	ENNAKOINTI- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN (0356)
Ryhmät	Ensisijainen: MYA13KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
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	21.07.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.06.2014
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
09.02.2013	09.00 - 17.00	8	Kuluttajakäyttäytymistiet. tutk.alueena	Maanantai 9.2. 2013 klo 09.00 – 17.00, Sali 182: 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	182	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				13.45 – 14.00: Tauko klo 14.00 – 15.00: Asiakkaat innovaatiotoiminnassa (Irma Tikkanen) klo 15.00 – 16.00: Tieteellisten artikkeleiden tehtäväsiannot ja parien (2 henkilöä) valinta klo 16.00 – 17.00: Oppimistehtävän alustava ohjauskeskustelu		
12.04.2013	09.00 - 17.00	8	Asiakkaan rooli palvelujen kehittämistyössä	Perjantai 12.4.2013 klo 09.00 – 17.00, Sali 182: 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 (4 esitystä) klo 11.30 – 12.30: Lounastauko klo 12.30 – 13.45: Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät tutkimustulokset ja -menetelmät: Tieteellisten artikkeleiden esittelyjä: 15 min/esitys (5 esitystä) klo 13.45 – 14.00: Tauko klo 14.00 – 15.30: Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät uusimmat tutkimustulokset ja -menetelmät: Tieteellisen artikkeleiden esittelyjä: 15 min/esitys (6 esitystä) klo 15.30 – 16.30: Yhteenvetokeskustelu (teoriat ja menetelmät) klo 16.30 – 17.00: Oppimistehtävän ohjauskeskustelu, arviointikriteerit	182	
30.05.2013	09.00 - 17.00	8	Oppimistehtävien esittely	Torstai 30.5.2013 klo 09.00 – 17.00, Sali 182: klo 09.00 – 09.30: Päivän ohjelma + Kuluttajakäyttäytymiseen liittyvät tutkimustulokset ja -menetelmät: Tieteellisten artikkeleiden esittelyjä: 15 min/esitys (2 esitystä: Kinnunen & Jussila, Kääriäinen & Salo) klo 09.30 – 10.15: Oppimistehtävien esittely (power point): 10 min/esitys * 4 esitystä klo 10.15 – 10.30: Tauko klo 10.30 – 11.30: Ryhmätyö: Mind mapin laatiminen + esittely Teema 1: Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnassa + yritys esimerkit Teema 2: Markkinalähtöinen palvelumuotoilu innovaatiotoiminnassa + yritys esimerkit klo 11.30 – 12.45: Lounastauko (BarLaurea suljettu, kahvilan aukiolo epävarmaa) klo 12.45 – 13.30: Verohallinto-palveluinnovaatiotehtävän esittely: Päivi Tossavainen ja Irma Tikkanen klo 13.30 – 14.30: Ryhmätyö: Verohallinto-palveluinnovaatiotehtävä:	182	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Ideointivaihe + konseptin suunnitteluvaihe klo 14.30 – 14.45: Tauko klo 14.45 – 16.30: Ryhmätyö: Verohallinto-palveluinnovaatiotehtävän tulosten esittely klo 16.30 – 17.00: Oppimistehtävien arviointi, palautekeskustelu ja palaute		
--	--	--	--	---	--	--