

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelujen asiakaskeinen kehittäminen (01157), 10.0
Toteutus	MYA1111: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISOSAAMINEN (0357)
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	Kaarti Virpi (Vastuupettaja), Luojus Satu (Muu opettaja), Ojasalo Katri (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• eritellä ja analysoida toimintaympäristöä sekä ennakoida uusia mahdollisuuksia kehittää palveluliiketoimintaa • ideoida luovasti ottaen kuitenkin taloudelliset, kulttuurilliset yms. tekijät huomioon sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä • toimia vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kanssa ja osallistuu avoimesti tiedon yhteiseen jakamiseen • luoda palvelutuotteen/-konseptin kehittämiseen liittyvän suunnitelman • analysoida ja arvioida kehittämistyön vaikutuksia • kehittää proaktiivista, pitkäjänteistä kehittämisotetta organisaation toimintaan • analysoida oman toiminnan vaikutusta organisaation näkökulmasta
Edeltävät opinnot	Ei edeltäviä opintoja
Edeltävät opinnot, lisätietoja	
Oppimateriaali	Katso kirjallisuusvinkit optiman työtilassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Lukupiiri 40% Kehittämistehtävä 60% Ks. arviointikriteerit tarkemmin tehtäväkuvauksista
Käytettävät T&K menetelmät	SID-menetelmät

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
06.10.2011	9-17		Palvelujen asiakaskeinen kehittäminen	Opintojakson esittely ja tehtävät (Virpi) Palvelujen asiakaskeinen kehittäminen (Katri) Lounas Vierailuluento, Riikka	182	Virpi Kaarti, Satu Luojus, Katri Ojasalo

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

				Hynninen Sodexo Käyttäjakeskeisen suunnittelun näkökulma (Satu)		
29.10.2011	9-17		Asiakasymmärrys	Asiakasymmärrys kehittämisen lähtökohtana Palvelutarina-workshop (Henrich Nyman, Hanken) Kehittämistehtävä: aiheet ja alustavat suunnitelmat	182	Virpi Kaartti, Satu Luojus
16.12.2011	9-17		Ideointi	Palveluinnovaatiot (Kirsti Lindberg-Repo?) Persoonat ja asiakkaan polku: läpikäyntiä Kehittämistehtävän seuraava vaihe Lukupiiri	182	Virpi Kaartti, Satu Luojus
19.01.2011	9-17		Konseptointi	Idean kiteytys ja "myynti" (Kiti Häkkinen) Blueprint ja ideointi: läpikäyntiä Kehittämistehtävän seuraava vaihe Lukupiiri		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo
09.02.2011	9-17		Kaupallistaminen	ServDes-konferenssi Lukupiiri		
29.03.2011	9-17			Kehittämistehtävän esitykset Palautekeskustelu		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo