

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelujen asiakaskeskeinen kehittäminen (01157), 10.0
Toteutus	MYA1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISOSAAMINEN (0357)
Ryhmät	Ensisijainen: MYA13KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Katri Ojasalo, Virpi Kaarti, useita vierailijoita
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Kaarti Virpi (Vastuupettaja), Luoju Satu (Muu opettaja), Ojasalo Katri (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.07.2014
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
Osaamistavoitteet	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

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	· analysoida oman toiminnan vaikutusta organisaation näkökulmasta
Keskeinen sisältö	· palveluliiketoiminnan kehittämisen strategiat · erilaiset ansaintalogiikat · asiakaslähtöinen palvelujen kehittämisprosessi · palvelujen mallintaminen · palveluiden profilointi ja erilaistaminen · asiakkaan kokema arvo · tuotteistaminen, brändääminen ja kaupallistaminen · kehittämistyön vaikutusten arviointi
Oppimateriaali	
Ohjaus ja viestintä	Optiman kautta
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Lukupiiri 0-5, painoarvo 0,4Palvelun kehittämissuunnitelma 0-5, painoarvo 0,6
Käytettävät T&K menetelmät	Service design-menetelmät

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
13.09.2013	9-17		Orientaatio	9-10 Opintojakson esittely ja tehtävät, Virpi Kaartti Palvelujen asiakaskeinen kehittäminen, Katri Ojasalo Ennakkotehtävän purku SD-prosessi, ymmärrysvaihe, Virpi Kaartti & Satu Luojus		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo
11.10.2013	9-17		Ymmärrysvaihe	Ymmärrysvaiheen tulosten läpikäyntiä (omat projektit)Blueprinting, Katri OjasaloHuom. Lue Harvard Business Review'n artikkeli Why the Lean Start-Up Changes Everything by Steve Blank ennen seuraava lähiopetuspäivää ja valmistelee siitä 3 kysymystä (tallennus optimaan)		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo
08.11.2013	9-17		Luomisvaihe	9-11 Lean service development, Ola Sundell HubHelsinki Visualisointi, Satu Luojus		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo
09.11.2013	9-17		Konseptointi	Business Model Canvas, Katri Ojasalo		Virpi Kaartti, Satu Luojus, Katri Ojasalo
14.12.2013	9-17		Tulokset	Kehitetyt palvelut: esitykset Business model canvas -mallin avulla, opponoinnit		Virpi Kaartti, Satu Luojus