

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelutuotteen suunnittelu (A0084), 10.0
Toteutus	MHA1121: 2/2011-2012 (16.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lybäck Henry (Vastuupettaja), Antinluoma Sirkka (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.07.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2013
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	* kartoittaa käyttäjien tarpeita * käyttää ja soveltaa laadullisia tutkimusmenetelmiä * suunnitella palvelutuotteita soveltaen moniaistisuutta ja palvelumuotoilun menetelmiä
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	
Osaamistavoitteet	* kartoittaa käyttäjien tarpeita * käyttää ja soveltaa laadullisia tutkimusmenetelmiä * suunnitella palvelutuotteita soveltaen moniaistisuutta ja palvelumuotoilun menetelmiä
Keskeinen sisältö	*palvelumuotoilun suunnitteluprosessi *brandit, tuotteistaminen ja konseptointi *aistinvarainen arviointi ja moniaistisuus palvelumuotoilussa *tutkimusprosessi ja sen raportointi, tutkimuksellinen kirjoittaminen *laadullisen aineiston hankinta ja analyysi palvelumuotoilun keinoin
Oppimateriaali	Tarkennetaan tätä osaa: Tutki ja kirjoita, Hirsjärvi Laadulliset tutkimusmenetelmät-kirjallisuus Service Design kirjallisuus Aistit ammatikäyttöön ym. kirjallisuus
Ohjaus ja viestintä	Viestintä Optiman keskustelualueen kautta, aikataulu ja tarkempi ohjelma Soleopsissa oppimistapahtumat-linkin alla. Ohjausta ja palautetta saatavilla koko opintojakson ajan.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointi on pääasiassa laadullista. Arviointi sisältää ohjaus- ja palautekeskustelut, ryhmätyöskentelyyn osallistumisen lähikerroilla sekä pienryhmiin osallistumisen ja raporttien numeerisen arvioinnin. Pienryhmätyöskentelyn näkyväksi tekeminen esim. optima-työskentelyn avulla. Itsearviointi ja vertaisarviointi. Kiitettävä Käyttää asiantuntevasti ammatikäsitteitä. Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti. Edistää ryhmän toimintaa. Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. Käyttää systemaattisesti ammatikäsitteitä.

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	Hyvä Perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla. Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa. Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Tyydyttävä Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuilevaa/ omalähtöistä. Noudattaa sääntöjä ja ohjeita sekä perustella toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimia ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja tekniikoita ja malleja. Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon. Toimia ryhmän jäsenenä. Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.
Projekti/hanke (nimi)	Määritellään myöhemmin
Käytettävät T&K menetelmät	Laadullisia t&k-menetelmiä, service design-menetelmiä
Muut toteutusjärjestelyt	

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
16.01.2012				Tervetuloa opintojaksolle! Tässä alustava opintojakson toteutussuunnitelma. Toteutussuunnitelmaa tarkennetaan opintojakson aloitukseen mennessä ja opintojakson aikana. Muutokset mahdollisia. Opintojakso toteutetaan pääasiallisesti (Moritz 2005) Service Design mallin vaiheisiin perustuen. Toteutustapana lähityöskentely ja itsenäinen työskentely pääasiallisesti vuorotellen. Itsenäinen työskentely tarkoittaa samaa ajankäyttöä kuin lähityöskentely tuntien opiskelu. Terveisin Henry Lybäck ja Sirkka Antinluoma		
16.01.2012	9-11.30			Opintojakson aloitus; tavoitteet, toteutussuunnitelma (sisältö, aikataulu, toteutustapa ja arviointi) Presentaatio ohjeistus. Opponointi ja kysymyksiä (kommentointi) esityksistä kaikista esityksistä opintojakson aikana. Laadullinen tutkimus-ryhmätyön työstämistä (power point-esitys); Tutki ja kirjoita (2008) / Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes, Paula Sajavaara	Lähityöskentely, atk-luokka	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
17.01.2012	12.30-16			Laadullinen tutkimus-ryhmätyön työstämistä (p	Itsenäinen työskentely	
23.01.2012	9-11.30			Laadullinen tutkimus-ryhmätyön esitykset (power point). Opponointi ja kommentointi. Service design/palvelujen kehittäminen-kirjallisuuskartoitusröhmätyön aloitus. Mikko Koivisto (2007). Mitä on	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Stefan Moritz (2005). (788g(2005)2.. Service design practical access to an evolving field. Power point esitys.		
24.01.2012	12.30-16			Service design/palvelujen kehittäminen-kirjallisuuskartoitusryhmätyön työstämistä	Itsenäinen työskentely	
30.01.2012	9-11.30			Service design/palvelujen kehittäminen-kirjallisuuskartoitusryhmätyön esitykset (power point). Opponointi ja kommentointi. Service and Multisensory Design kehittämisprojektien tehtäväksianto ja aloitus *Service Design/palvelujen kehittäminen (vaiheistus Morizin mallin mukaisesti): ymmärrä-vaihe.	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
31.01.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Service Design/palvelujen kehittäminen tietoperustan luomista *ymmärrä-vaiheen tietoperustan luominen ja alustavaa menetelmien suunnittelua	Itsenäinen työskentely	
06.02.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *ymmärrä-vaiheen menetelmien suunnittelu	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma
07.02.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *menetelmällinen toteutusvaihe * Henry Lybäckin kanssa kehittämistöiden menetelmien läpikäynti ryhmittäin. Varatkaa aika 12.30-15.00. 1/2 tuntia per ryhmä.	Itsenäinen työskentely	
13.02.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *menetelmällinen toteutusvaihe *tutkimus menetelmien avulla aineiston hankintaa	Lähityöskentely/itsenäinen työskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
14.02.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *menetelmällinen toteutusvaihe	Itsenäinen työskentely	
20.02.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Käyttäjäpersoonat *Käyttäjäpersoonille palvelupolut *Pohdivaiheen tietoperusta	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				*Ohjausta/palautetta projektiin		
21.02.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Käyttäjäpersoonat *Käyttäjäpersoonille palvelupolut *Pohdivaiheen tietoperusta	Itsenäinen työskentely	
27.02.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen *Ohjausta /palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
28.02.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / *Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen/Se / rvice Design and Multisensory design kehittämisprojekti	Itsenäinen työskentely	
05.03.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen *Ohjausta /palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
06.03.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi - vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Pohdivaiheen menetelmien ja tietoperustan lopputyöstä.	Itsenäinen työskentely	
12.03.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti Multisensory Design, moniaistisuus *Aistit, aistien käyttö ja aistinvarainen arviointi (käytännön testejä) *Ohjausta/palautetta projektiin *Aistit, aistien käyttö ja aistinvarainen arviointi ---kirjallisuustehtävän aloitus Tiivistelmä projektiraporttiin, sisältönä: Aistit ja aistien käyttö, aistinvarainen arviointi käsitteenä ja menetelminä, erityisesti käyttämiemme menetelmien esittely (kts. yllä) (Valmis 26.3.12)	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
13.03.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Kehitä-vaiheen tietoperustan luominen *Aistit ja aistinvaraisesta arviointi -kirjallisuustehtävä tiivis *Oman projektin työstämisestä	Itsenäinen työskentely	
19.03.2012	9-11.30!			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti * Konseptointi, brändäys -luento:	Lähityöskentely, luokka 253	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Luennoitsijana Konseptipäällikkö Timo Paasonen/ Fazer Food Service <u>Aloit</u> <u>klo 9.00 (-n.11.30)</u>		
20.03.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *ideointimenetelmiin perehtyminen (tuotos:lyhyt tiivistelmä projektiraporttiin) ja ideointimenetelmän valitseminen	Itsenäinen työskentely	
26.03.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *Käytännön toteutus	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
27.03.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *käytännön toteutus	Lähityöskentely/työskentely?	Itsenäinen
02.04.2012	9-11.30			Juomatietous "HARTWALL" lahden reissu. Ei palvelutuotteen suunnittelun tunteja!	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
03.04.2012	12.30-16			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti *käytännön toteutus	Lähityöskentely/työskentely?	Itsenäinen
09.04.2012				Pääsiäinen		
10.04.2012	9-11.30			(Palvelukulttuuritiimin suunnittelupalaveri)	Itsenäinen työskentely	
16.04.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: seulo ja selitävaihe / Service and Multisensory Design kehittämisprojekti *Swot-analyysi omasta ideasta/ideoista *Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
17.04.2012	12.30-16			Projektityöskentelyä /Service and Multisensory Design kehittämisprojekti	Itsenäinen työskentely	
23.04.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: seulo ja selitävaihe / Service and Multisensory Design kehittämisprojekti *Oman idean/ideoiden "myyminen" service design menetelmää käyttäen? *Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
24.04.2012	12.30-16			Service and Multisensory design -kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen (tutkimuksellinen kirjoittaminen)	Itsenäinen työskentely	
30.04.2012	9-11.30			Service and Multisensory design -kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen (tutkimuksellinen kirjoittaminen)	Itsenäinen työskentely	
01.05.2012				Vappu Service and Multisensory design -kehittämisprojektiraportin palautus 4.5.2012 klo 16 mennessä		
07.05.2012	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen:	Lähityöskentely	Sirkka

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				toteuta-vaihe /Service and Multisensory design kehittämisprojekti *Kehittämisprojektien esitykset *Opintojaksopalauteen käsittely *Opintojaksopalauteen anto		Antinluoma, Henry Lybäck
08.05.2012	12.30-16			Ryhmäkohtaiset palautekeskustelut	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck