

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelutuotteen suunnittelu (A0084), 10.0
Toteutus	MHA1222: 2/2012-2013 (21.01.2013 - 21.05.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12SN 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	Antinluoma Sirkka (Vastuupettaja), Lybäck Henry (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	19.06.2012 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/palvelumuotoilu kirjallisuus Aistit ammattikäyttöön ym. kirjallisuus
Ohjaus ja viestintä	Viestintä Optiman keskustelun alueen 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. Kehittämiprojektiraportin painoarvo 50 %, ryhmätyön arviointi 30 % ja yksilötehtävän painoarvo 20%. Arviointi asteikko on 0-5. Kiitettävä Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. Toimia



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti. Edistää ryhmän toimintaa. Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. 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 kaavamaisista/ 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
21.01.2013	9-11.30			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		
21.01.2013	9-11.30			Opintojakson aloitus; tavoitteet, sisältö (laadullinen tutkimus ja -tutkimusmenetelmät ja palvelumuotoilu ja -menetelmät sekä moniaistisuus palvelujen kehittämisessä), aikataulu, toteutustapa ja arviointi. Service design/palvelujen kehittäminen -kirjallisuustehtävän aloitus yksilötyönä: - Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. - Moritz, S. 2005. Service design practical access to an evolving field. - Tuulaniemi, J.	Lähityöskentely, atk-luokka	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				2011.Palvelumuotoilu. - Hirsjärvi,S. & ym. 2010. Tutki ja Kirjoita. - Tuotos word-dokumenttina Optimakansioon PrePpeogjds gljols		
22.01.2013	9-11.30			Service design/palvelujen kehittäminen -kirjallisuustehtävän työstämistä yksilötyönä .	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
27.01.2013	9-11.30			Harjoittelupaneeli/harjoitteluesitys? 1) Service design (=palvelujen kehittäminen) kehittämisprojektien esittelyt, ryhmäytymiset ja projektien aloitus. - Projektit toteutetaan pääasiallisesti (Moritz 2005) Service Design -mallin vaiheisiin perustuen. . Projektista työstetään raporttia koko projektin ajan (ont-raporttipohja, Laurean kirjoitusohjeet). - Projektityöskentely toteutetaan projektihallinnan käytänteitä noudattaen (projektin eteneminen ja muistiot/pöytäkirjat Optimaan ryhmän kansioon koko projektin ajan) - Toteutustapana lähityöskentely ja itsenäinen työskentely pääasiallisesti vuorotellen. 2) Service design/palvelujen kehittäminen-kirjallisuustehtävän loppuun työstäminen yksilötyönä. Palautus Optimakansioon ma 28.1.2013 klo 23.59 mennessä. . Palautus Optima.kansi oteutustapana lähityöskentely ja itsenäinen työskentely pääasiallisesti vuorotellen. Toteutustapana lähityösk	Lähityöskentely, atk-luokka	
29.01.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittämisprojektien tietoperustan aloitus ont-raporttipohjaan. - Tavoitteiden laadintaa projektityöskentelylle ja tietoperustalle(Service Design + muu projektiin liittyvä tietoperusta esim.tapahtuman tuottaminen, lähiruoka, luomuruoka, palvelujen tuotteistaminen jne.) (Serv - Yksilötöiden tiivistäminen >Service Design -tietoperusta - Ymmärrä-vaiheen tietoperustan	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				luomista ja alustavaa menetelmien suunnittelua		
04.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe • Projektikohteeseen tutustumista • Ymmärrä-vaiheen ee tietoperustan kirjoittamista ja menetelmien käytännön toteutuksen suunnittelua (projektiraporttiin) • Projektiin liittyvän muun tietoperustan (esim.tapahtuman tuottaminen, lähiruoka, luomuruoka jne.) kirjoittamista projektiraporttiin (Serv kirjoittamista	Lähityöskentely/itsenäinen työskentely	
05.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe • Projektikohteeseen tutustumista • Ymmärrä-vaiheen ee tietoperustan kirjoittamista ja menetelmien käytännön toteutuksen suunnittelua (projektiraporttiin) • Projektiin muun liittyvän tietoperustan (esim.tapahtuman tuottaminen, lähiruoka, luomuruoka jne.)kirjoittamistaproje(Serv kirjoittamista	Itsenäinen työskentely	
11.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe • Ymmärrä-vaiheen menetelmien käytännön toteutuksen hyväksyttäminen ohjaajilla • Projektiraporttien työstäminen eteenpäin lähitunnilla • Ryhmäkohtaiset ohjaukset projektiin ja projektiraportointiin	Lähityöskentely, atk-luokka	
12.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe • ymmärrävaiheen menetelmällinen käytännön toteutusvaihe	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
18.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe • ymmärrävaiheen menetelmällinen käytännön toteutusvaihe/	Lähityöskentely/Itsenäinen työskentely, atk-luokka	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				ymmärrävaiheen menetelmällinen toteutusvaiheen kirjoittamista projektiraporttiin ohjausta/palautetta projektityöskentelyyn		
19.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Ymmärrä-vaihe - ymmärrävaiheen menetelmällinen toteutusvaihe - ymmärrävaiheen menetelmällisen toteutusvaiheen kirjoittamista projektiraporttiin	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
25.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Pohdi-vaihe 1) Pohdivaiheen tietoperusta 2) Pohdivaiheen menetelmiin perehtyminen ja soveltaminen projekteihin: - Käyttäjäpersoonat - Käyttäjäpersoonille palvelupolut Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely, atk luokka	
26.02.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Pohdi-vaihe 1) Pohdivaiheen tietoperustan kirjoittamista (projektiraporttiin) projektiraporttiin n n projektiraporttiin)) 2) Pohdivaiheen menetelmiin perehtyminen ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin): - Käyttäjäpersoonat - Käyttäjäpersoonille palvelupolku	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
04.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Pohdi-vaihe Pohdivaiheen menetelmiin perehtyminen ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin): Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen Ohjausta /palautetta projektityöskentelyyn	Lähityöskentely, atk-luokka	
05.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Pohdi-vaihe Pohdivaiheen menetelmiin perehtyminen ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin): - Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen - Pohdivaiheen menetelmien tietoperustan lopputyöstöä.	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
11.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe *Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: *tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) asiakaskokemus, moniaistisuus	Itsenäinen työskentely, atk-luokka	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				konseptointi, ideointi ja ideointimenetelmiä? Kehitävaiheen tietoperustan laatimista projektiraporttiin Ohjausta/palautetta projektityöskentelyyn		
12.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe *Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: *tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) • asiakaskokemus, moniaistisuus • konseptointi, ideointi ja ideointimenetelmiä? Kehitävaiheen tietoperustan laatimista projektiraporttiin Ohjausta/palautetta projektityöskentelyyn Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe *Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: *tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) • asiakaskokemus, moniaistisuus • konseptointi, ideointi ja ideointimenetelmiä? Kehitävaiheen tietoperustan laatimista projektiraporttiin Ohjausta/palautetta projektityöskentelyyn	Lähityöskentely, atk	
18.03.2013	9.00-11.30?		Sirkka Venäjällä	Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) • Asiakaskokemus, moniaistisuus • Konseptointia • Projektityöskentelyä	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
19.03.2013	9-11.30		Sirkka Venäjällä	Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe *Konseptointi, brändäys - luento: Luennoitsijana konseptipäällikkö Timo Paasonen / Fazer Food Services • ryhmäkohtainen yhteenveto luennosta projektiraporttiin Kaikki paikalla!	Lähityöskentely, luokka?	
25.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) • Käytännän toteutus/projektityöskentelyä	Lähityöskentely/työskentely?	Itsenäinen
26.03.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen:	Itsenäinen	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Kehitä-vaihe / Seulo ja selitä-vaihe Asiakaskokemus konseptoinnin pohjana: tietoperusta ja soveltaminen projekteihin (projektiraporttiin) Käytännän toteutus/projektityöskentelyä	työskentely	
				Pääsiäinen		
02.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe /Seulo ja selitä -vaihe - Käytännän toteutus/projektityöskentelyä *Swot-analyysi omasta ideasta/ideoista - Swot-analyysi omasta ideasta/ideoista	Itsenäinen työskentely	
08.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe / Toteuta-vaihe - Käytännän toteutus/projektityöskentelyä *Ohjausta/palautetta projektiin - MUISTA KYSY LOB ON THE BOAT? ??	Lähityöskentely	
09.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Toteuta -vaihe Käytännän toteutus/projektityöskentelyä	Itsenäinen työskentely	
15.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe / Toteuta-vaihe Käytännän toteutus/projektityöskentelyä *Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely	
16.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Toteuta -vaihe Käytännän toteutus/projektityöskentelyä	Itsenäinen työskentely, atk-tila varattu	
22.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Kehitä-vaihe / Toteuta-vaihe *Vierailu Valio, Pitäjänmäki/Hanna Jatila: T&k-yksikkö, Meijeritie 4, Helsinki (Juna; Valimon pysäkki) (ryhmäkohtainen yhteenveto luennosta projektiraporttiin) - Johdatusta aistien käyttöön ja aistinvaraiseen arviointiin - Perusmakutesti>Diplomi - Tuotetestaus	Vierailu Valion Aistinvaraisen arvioinnin yksikköön	
23.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Toteuta -vaihe	Itsenäinen työskentely,	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Käytännän toteutus/projektityöskentelyä	atk-tila varattu	
29.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Toteuta -vaihe - Käytännän toteutus/projektityöskentelyä - Service Design-kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen - Ohjausta/Palautetta projektiin	Lähityöskentely, atk-luokka	
30.04.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen: Toteuta -vaihe Käytännän toteutus/projektityöskentelyä Service Design-kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen (tutkimuksellinen kirjoittaminen) Projektiesityksen työstäminen (power point)	Itsenäinen työskentely	
06.05.2013	9-11.30			ServiceDesign -kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen (tutkimuksellinen kirjoittaminen) Projektiesityksen työstäminen power point	Itsenäinen työskentely	
07.05.2013	9-11.30			ServiceDesign -kehittämisprojektiraportin loppuuntyöstäminen (tutkimuksellinen kirjoittaminen) Projektiesityksen työstäminen power point ServiceDesign -kehittämisprojektiraportin loppuun työstäminen ja palautus Optima -kansioon 10.5. klo 23.59	Lähityöskentely tai Itsenäinen työskentely	
13.05.2013	9-11.30			Service Design/palvelujen kehittäminen : Toteuta-vaihe *Kehittämisprojektien esitykset	Lähityöskentely	
14.05.2013	9-11.30			254 NEUVOTTELUHUONE VARATTU 8.15-10.00 8.20-8.50. Pop up 8.50-9.20 Stjärnhem kokkikoulu 9.20-9.50 Stjärnhem toimintamalli (ruokalista) BEATCORNER 1 (KAHVILAA VASTAPÄÄTÄ) KLO. 10-16 VARATTU PALVELUTUOTTEEN SUUNNITTELUN OPINTOJAKSOLLE. 10.15-10.40 BL palautejärjestelmä 10.40-11.05 Hyvinvointi TV 2 (Ryhmä 9) 11.05-11.30 Hyvinvointi TV 1 (Ryhmä 8) 1130-12.30 BarLaurea Info luokka 013	Lähityöskentely	