

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelutuotteen suunnittelu (A0084), 10.0
Toteutus	MHA1321: 2/2013-2014 (13.01.2014 - 20.06.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	02.12.2013 08:00 - 08.12.2013
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	Palveluliiketoiminta
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 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 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 asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti. Edistää ryhmän toimintaa. Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä.

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 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
				Tervetuloa opintojaksolle! Opintojakson tunnit ovat viikoilla 3-22 pääsääntöisesti maanantaisin klo 12.30-15 ja torstaisin klo 12.30-15 (kehittämiprojektien toteutuspäivät voivat vaihdella). - Opintojakso koostuu yksilötehtävästä (=kirjallisuustehtävä) ja tiimissä toteutettavasta kehittämiprojektista. - Kehittämiprojekti toteutetaan Service Design mallin (Moritz 2005) vaiheisiin perustuen. - Tietoperustaa ja kehittämiprojektin toteutusta tutkimus ja kehittämismenetelmiä soveltaen työestetään koko opintojakson ajan. Toteutustapana lähityöskentely ja itsenäinen työskentely pääasiallisesti vuorotellen. Itsenäinen työskentely tarkoittaa samaa ajankäyttöä kuin lähityöskentelytuntien opiskelu. Muutokset toteutussuunnitelman aikataulussa mahdollisia opintojakson aikana. Ilmoitus muutoksista Optiman keskustelualueen kautta + muutos Solen oppimistapahtumiin. Ohjaajat Henry		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Lybäck ja Sirkka Antinluoma		
13.01.2014	12.30-15		Tervetuloa opintojaksolle	Opintojakson aloitus; tavoitteet, toteutussuunnitelma (sisältö, aikataulu, toteutustapa ja arviointi)Opintojakson aloitus; tavoitteet, sisältö (laadullinen tutkimus ja -tutkimusmenetelmät ja palvelumuotoilu ja -menetelmät sekä moniaistisuus palvelujen kehittämisessä), aikataulu, toteutustapa ja arviointi Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän aloitus yksilötyönä (tehtäväksianto Optimassa): • Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. • Moritz, S. 2005. Service design practical access to an evolving field. • Tuulaniemi, J. 2011.Palvelumuotoilu. • Hirsjärvi,S. & ym. 2010. Tutki ja Kirjoita. • ym.ym. • Tuotos word-dokumenttina Optimakansioon		Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
16.01.2014	12.30-15		Itsenäinen työskentely	Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä.		
20.01.2014	12.30-15		Lähityöskentely/työskentely	Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä.		Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
23.01.2014	12.30-15		Itsenäinen työskentely	Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä. Kirjallisuustehtävän palautus Optiman palautuslaatikkoon 23.1.2014 klo 23.59 mennessä.		
27.01.2014	12.30-15		Lähityöskentely	Kehittämisprojektien aloitus ja tiimiytyminen *Service design/palvelujen kehittäminen-tietoperustan laatimista* ymmärrä-vaihe aloitus/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti>ymmärrä-vaiheen tietoperusta ja menetelmien suunnittelu.		Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
30.01.2014	12.30-15		Ohjauksia +Itsenäinen työskentely	*Yksilötehtävien palautteenanto->varauslistaService Design/palvelujen kehittäminen:		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				ymmärrä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*menetelmällinen toteutusvaihe		
03.02.2014	12.30-15		Lähityöskentely	HarjoittelupaneeliService Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*menetelmällinentoteutusvaihe.*tutkimus menetelmien avulla aineiston hankintaa.		
06.02.2014	12.30-15		Ohjauksia +Itsenäinen työskentely	Yksilötehtävien palautteenanto->varauslistaService Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*menetelmällinen toteutusvaihe		
10.02.2014	12.30-15		Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Käyttäjäpersoonat*Käyttäjäpersoonille palvelupolut*Pohdivaiheen tietoperusta*Ohjausta/palautetta projektiin		
13.02.2014	12.30-15		Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Käyttäjäpersoonat*Käyttäjäpersoonille palvelupolut*Pohdivaiheen tietoperusta		
17.02.2014	12.30-15		Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen*Ohjausta /palautetta projektiin		
20.02.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe* Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen/Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti		
24.02.2014			Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen*Ohjausta /palautetta projektiin		
27.02.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen:pohdi - vaihe/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojektiPohdivaiheen menetelmien tietoperustan lopputyöstöä.		
03.03.2014			Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe/ Service Design and Multisensory design		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Klo 12.30 -15 luokka 245*Konseptointi, brändäys - luento: Luennoitsijana konseptipäällikkö Timo Paasonen / Fazer Food Service		
06.03.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*Kehitä-vaiheen tietoperustan luominen		
10.03.2014			Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi ja kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojektiProfiilien liittäminen osaksi raporttia.Konseptoinnin liittäminen osaksi raporttia.Blueprint teoria taustaa.*Ohjausta/palautetta projektiin ->Varaulista->->		
13.03.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojektiAsiakaskokemus konseptoinnin pohjana*?ideointimenetelmiin perehtyminen (tuotos:lyhyt tiivistelmä projektiraporttiin)ja ideointimenetelmän valitseminen**Multisensory Design, moniaistisuus		
17.03.2014			Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*Omankonseptin "myyminen" service design menetelmää käyttäen?*Käytännön toteutus/projektityöskentelyä		
20.03.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*käytännön toteutus/projektityöskentelyä		
24.03.2014			Lähityöskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*käytännön toteutus/projektityöskentelyä		
27.03.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: seulo ja selitävaihe/toteuta /Service and Multisensory Design kehittämiprojektiMuut ryhmät projektityöskentelyä		
31.03.2014			Lähityöskentely	klo 12.30 kaikki paikalla luokassa 204Johdatus seulo ja selitävaihe vaiheeseen /Service and Multisensory		



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Design kehittämisprojekti* Swot-analyysi omastapalvelutuotteesta Ryhmäkohtaisia ohjauksia (pakollinen läsnäolo):12.45 ryhmä 6=PopUp ravintola13.05 ryhmä 5=Pop Up ravintola13.25 ryhmä 4=Weber-projekti13.45 ryhmä 3= Pop Up Cafe Beat14.05 ryhmä 2 = PoP Up Cafe Beat14.25 ryhmä 1 =Co-creation dinner		
03.04.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen: /seulo ja selitä vaihe /Service and Multisensory Design kehittämisprojekti*Service and Multisensory design -kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä(tutkimuksellinen kirjoittaminen)		
07.04.2014			lähityöskentely	LähipäiväTyöskentelyä ja ohjauksia luokassa 204		
08.04.2014				Co-creation dinner/ryhmä1		
10.04.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen : toteuta-vaihe /Service and Multisensory design kehittämisprojekti		
14.04.2014			Itsenäinen työskentely	Service Design/palvelujen kehittäminen : toteuta-vaihe /Service and Multisensory design kehittämisprojekti		
17.04.2014			Itsenäinen työskentely	Service and Multisensory design -kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä		
21.04.2014				Pääsiäinen		
23.04.2014				23.-25..4.2014PopUp-kahvila Amsterdam		
24.04.2014	12.30-15		Lähityöskentely	Service and Multisensory design -kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä		Henry Lybäck
28.04.2014	KLO 13-		Vierailu Valio	Kaikki paikalla klo 13 Vierailu Valio/, Pitäjänmäki/ Ulla Suhonen:T&K-yksikkö/Aistinvarainen arviointiMeijeritie 4, Helsinki(Pitäjänmäki)*Johdatusta aistinvaraiseen arviointiin*Perusmakutesti >Diplomi*Tuotetestaus		
01.05.2014				Vappu		
05.05.2014			Itsenäinen työskentely/ohjausvarattavissa	Kehittämisprojektin ja -raportin työstämistäOhjausta varattavissa!		
06.05.2014				6-8.2014PopUp - kahvila Ranta		
08.05.2014			Itsenäinen työskentely	Kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä		
12.05.2014			Lähityöskentely	Ryhmäesitykset/ Mahdollista työskentelyä~~MUISTAKAA ANTAA PALAUTETTA OPINTOJAKSOSTA SOLEOPSIIN!		
15.05.2014			Lähityöskentely	Ryhmäkohtaiset palautekeskustelut/		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Mahdollista työskentelyä		
17.05.2014				PopUp ravintolatPopUp Laurea Meets Weber		
19.05.2014				Kehittämiprojektin ja -raportin työstämistä/ 17.5 projektin toteutusryhmät		
22.05.2014				Kehittämiprojektin ja -raportin työstämistä 17.5 toteutusryhmien raporttien viimeinen palautuspäivä 31.5.2014		