

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelutuotteen suunnittelu (A0084), 10.0
Toteutus	MHA1411: 1/2014-2015 (05.09.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA14KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lybäck Henry (Vastuupettaja), Antinluoma Sirkka (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 lähiopetustunnit (=Lähityöskentely) ovat pääsääntöisesti perjantaisin klo 12.30-15 ja tiimityöskentelyaika tiistaisin klo 12.30-15 (kehittämiprojektien toteutuspäivät voivat vaihdella) viikot 36-50. - 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 työstetään koko opintojakson ajan. Toteutustapana lähityöskentely ja itsenäinen tiimityöskentely pääasiallisesti vuorotellen. Itsenäinen tiimityöskentely tarkoittaa samaa ajankäyttöä kuin lähityöskentelytuntien opiskelu. Muutokset toteutussuunnitelman aikataulussa mahdollisia opintojakson aikana. Ilmoitus muutoksista Optiman		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				keskustelualueen kautta + muutos Solen oppimistapahtumiin. Ohjaajat Henry Lybäck ja Sirkka Antinluoma		
05.09.2014	12.30-15		Tervetuloa opintojaksolle	Opintojakson aloitus; tavoitteet, sisältö (laadullinen tutkimus ja -tutkimusmenetelmät ja palvelumuotoilu ja -menetelmät sekä moniaistisuus palvelujen kehittämisessä), aikataulu, toteutustapa ja arviointi Kirjallisuustehtävän aloitus yksilötyönä (tehtäväksi anto 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	Lähityöskentely /Atk-luokka	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
09.09.2014	12.30-15			Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä.	Itsenäinen työskentely	
12.09.2014	12.30-15			Kehittämiprojektit ja tiimiytyminen Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä.	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
16.09.2014	12.30-15			Service design/palvelujen kehittäminen ja Laadullinen tutkimus-kirjallisuustehtävän yksilötyön työstämistä. Kirjallisuustehtävän palautus Optiman palautuslaatikkoon 16.9.2014 klo 23.59 mennessä.	Itsenäinen työskentely	
19.09.2014	12.30-15			Kehittämiprojektien aloitus *Service design/palvelujen kehittäminen-tietoperustan laatimista /tutkimuksellisen projektiraportin kirjoittamisen aloittaminen * ymmärä-vaihe aloitus/ Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti >ymmärä-vaiheen tietoperusta ja menetelmien suunnittelu.	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
23.09.2014	12.30-15		Ohjauksia +Itsenäinen	'?Yksilötehtävien palautteenanto->varauslista Service		Sirkka Antinluoma,



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			tiimityöskentely	Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*menetelmällinen toteutusvaihe		Henry Lybäck
26.09.2014	12.30-15			HarjoittelupaneeliService Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*menetelmällinen toteutusvaihe.*tutkimus menetelmien avulla aineiston hankintaa.	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
30.09.2014	12.30-15		Ohjauksia +Itsenäinen tiimityöskentely	?Yksilötehtävien palautteenanto->varauslistaService Design/palvelujen kehittäminen: ymmärrä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*menetelmällinen toteutusvaihe		
03.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*Käyttäjäpersoonat*Käyttäjäpersoonille palvelupolut*Pohdivaiheen tietoperusta*Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
07.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*Käyttäjäpersoonat*Käyttäjäpersoonille palvelupolut*Pohdivaiheen tietoperusta	Itsenäinen tiimityöskentely	
10.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti*Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen*Ohjausta /palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
14.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: pohdi-vaihe *Palveluprosessi, blueprint-kuvaaminen/Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti~~Pohdivaiheen menetelmien tietoperustan lopputyöstöä.	Itsenäinen tiimityöskentely	
17.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehitä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämiprojekti~~Klo 12.30 -15 luokka? *Konseptointi, brändäys - luento: Luennoitsijana konseptipäällikkö Timo Paasonen / Fazer Food Service?Konseptointiluennosta	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				muistiinpanot raporttiin osana kehitysvaihetta		
21.10.2014	12.30-15			Vapaata työskentelyä ryhmittäin	Itsenäinen tiimityöskentely	
24.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti~Asiakaskokemus konseptoinnin perustana'Ideointia	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
28.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Kehittä-vaiheen tietoperustan luominen*oman idean/konseptin työstämistä	Itsenäinen tiimityöskentely	
31.10.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe/ Seulo ja selitä-vaihe /Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti~*oman idean/konseptin työstämistäSwot omasta ideasta/konseptista*Ohjausta/palautetta projektiin	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
04.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: kehittä-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Omankonseptin "myyminen" service design menetelmää käyttäen?*Raportin kirjoittamista	Itsenäinen tiimityöskentely	
04.11.2014			Pop Up cafe 4.11-6.11			
05.11.2014			Nenäpäivä Illallinen			
07.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*Käytännön toteutus/projektityöskentelyä*Raportin kirjoittamista	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
11.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta-vaihe / Service Design and Multisensory design kehittämisprojekti*käytännön toteutus/projektityöskentelyä	Itsenäinen tiimityöskentely	
14.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta -vaihe *käytännön toteutus/projektityöskentelyä	Lähityöskentely	Henry Lybäck
15.11.2014			Ravintolapäivä			
18.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta-vaihe /Service and Multisensory Design kehittämisprojekti	Itsenäinen tiimityöskentely	
21.11.2014	12.30-15			Itsenäinen lähityöskentely	Itsenäinen lähityöskentely	Sirkka Antinluoma,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

						Henry Lybäck
20.11.2014			Street food ravintola 20-21.11			
25.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta-vaihe *Service and Multisensory design -kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä(tutkimuksellinen kirjoittaminen)	Itsenäinen tiimityöskentely	
28.11.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen: toteuta-vaihe *Service and Multisensory design -kehittämisprojektin ja -raportin työstämistä	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
02.12.2014	12.30-15			Service Design/palvelujen kehittäminen : toteuta-vaihe /Service and Multisensory design kehittämisprojekti	Itsenäinen tiimityöskentely	
02.12.2014			Pop Up cafe 2-4.12			
05.12.2014	12.30-15		Tiimiesitykset	Omien projektien esitys muille ryhmille. Esitysten pituus 20 minuuttia.		
12.12.2014	9-12.30			Ryhmäkohtaiset palautekeskustelut9.00-10.30 BarLaurea Info10.30-10.50 street food10.50-11.10nenäpäivä dinner11.10-11.30 popup "kansalaistori"11.30-11.50 popup "kulttuurikeskus"11.50-12.10 Cafe Beat "breakfast"12.10-12.30 Cafe Beat "Rustic Cafe&Deli"	Lähityöskentely	Sirkka Antinluoma, Henry Lybäck
				Hyvää Joulua!		