

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MPA1111: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN MUODOSTUMINEN (A012)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	23.05.2011 08:00 - 05.06.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*rakentaa asiakkuussuhteita *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia *johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet - asiakkuuksien hallinnan perusprosessit - asiakassuhdemarkkinointi - asiakaskannattavuus - asiakaslupaukset ja arvonluonti - tilastotieteen soveltaminen
Oppimateriaali	Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY. Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta. Helsinki: Edita.
Ohjaus ja viestintä	Optiman viestintäkanavalla ja lähiopinnoissa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse- vertais ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Arviointikriteerit laaditaan yhdessä. Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti. Tyydyttävä 1

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimia ryhmän jäsenenä. Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 50 % Tilastotieteen soveltaminen asiakkuuksien johtamisessa 20 % Valittujen yritysten verkkosivujen analysointi 10 % Alan termit haltuun 10 %
Projekti/hanke (nimi)	Valittujen yritysten verkkosivujen analysointi .
Käytettävät T&K menetelmät	-sisällön analyysi -tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	- 96 t luentoja - 15 t ohjausta - 100 t ryhmissä työskentelyä - 58 t yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
08.09.2011	12.30 -16.00	3	Orientointi aiheeseen	-opintojakson ja sen tavoitteiden tarkastelu -arviointikriteereistä sopiminen -aihealueen keskeiset termit haltuun		
15.09.2011	12.30 -16.00	3	Keskeiset termit jatkuu	Osaamisen arviointi termeistä		
22.09.2011	12.30 -16.00	3	Asiakaslähtöisyys kaikkien yritysten toimintoja yhdistävänä tekijänä	-asiakaslähtöisyys kaikkien yritysten toimintoja yhdistävänä tekijänä		
29.09.2011	12.30 -16.00	3	Aihealueen perusteoriaan tutustuminen, tehtäväksianto ja ryhmien organisoituminen	-edellinen teema mahdollisesti jatkuu -aihealueen perusteoriaan tutustuminen; tehtäväksianto -arviointikriteerien laatiminen kirjoitelmille ja arvioinnista sopiminen		
06.10.2011	12.30 -16.00	3	Asiakkuuksien hallinta	-markkinoinnin kilpailukeinot -asiakkuuksien hallinnan kokoaminen		
13.10.2011	12.30 -16.00	3	Asiakkuuksien hallinta jatkuu	-asiakkuuksien hallinta jatkuu -verkkoliiketoiminta ja sosiaalinen media markkinoinnissa -verkkosivujen analyysi		
20.10.2011	12.30 -16.00	3	Verkkoanalyysi	-verkkoanalyysin työsto ryhmissä		
27.10.2011	12.30 -16.00	3	Tilastotieteen soveltaminen	-Verkkoanalyysin tulosten tarkastelua -oppimistehtävä tilastotieteen soveltamisesta aihealueeseen		
03.11.2011	12.30 -16.00	3	Asiakkuuksien johtaminen	- ryhmien työpajat alan teoriaperusteista -itsenäinen		
10.11.2011	12.30 -16.00	3	Asiakkuuksien johtamisen perusteita	-osaamisen arviointi/kirjoitelmat -tenttikysymysten ja arviointikriteeria laatiminen		
17.11.2011	12.30 -16.00	3	Tilastotieteen soveltaminen	- tilastotieteen soveltamistehtävien koonti ja arviointi		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			asiakkuuksien johtamiseen			
01.12.2011	12.30 - 16.00	3	Osaamisen arviointi	- oman osaamisen arviointi, vertaisarviointi -opintojakson palaute 225 14-15		
08.12.2011	12.30 - 16.00	3	Opintojakson päättäminen	-ryhmäpalaute -opintojakson palautteen käsittely		