

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Käyttäjälähtöisyys palveluliiketoiminnassa (A9029), 10.0
Toteutus	MHA1111A: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	OPISKELIJAN ROOLIN OMAKSUMINEN (A804)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SA 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	Pääskylvuori Marjo (Vastuupettaja), Sisättö Margareeta (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 9 op T&k-integraatio: 9 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	* Arvioida ja kehittää käyttäjälähtöistä palvelua ja palveluprosesseja Service Design -mallin avulla * Tutkia palvelun laatua ja markkinointia palveluliiketoiminnassa
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Hygieni- ja anniskelupassin suoritusmahdollisuus.
Osaamistavoitteet	Opiskelija toimii käyttäjälähtöisesti. Hän kuvaa palvelun laatua tutkimuksellisen kirjoittamisen keinoin. opintojakson kehittämistoimet toteutuvat Service Desing -mallin avulla.
Keskeinen sisältö	• käyttäjälähtöisyys • palvelun kehittäminen Service Desing -mallin mukaan • palvelun laatu • markkinointi osana palveluliiketoimintaa • tutkimuksellinen kirjoittaminen
Oppimateriaali	Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY. Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. helsinki: Tammi. Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Lämsä, M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. helsinki: Edita. Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.
Ohjaus ja viestintä	Viestintä Optiman kautta, aikataulu ja tarkempi ohjelma Soleopsissa oppimistapahtumat-linkin alla.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Kiitettävä 5 Arvioida, tuottaa ja kehittää käyttäjälähtöisiä palveluja ja palveluprosesseja. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on joustavaa, järjestelmällistä, kehittämisspaineista, luovaa ja aktiivista. Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Valitsee toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Hyvä 3 Arvioida ja tuottaa käyttäjälähtöisiä palveluja ja palveluprosesseja. Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti. Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuilevaa. 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)	Yrityksen palvelun laatuun tutustuminen ja kehittämisprojekti palvelun muotoilun menetelmiä käyttäen palvelun laadun parantamiseksi. Tehtävään erillinen ohjeistus opintojakson alussa.
Käytettävät T&K menetelmät	Palvelumuotoilun menetelmiä
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Kontaktiopetus 20 h Ohjaus 10 h Vertaisarviointi- ja ohjaus 20 h Itsenäinen työskentely 220 h
Muut toteutusjärjestelyt	Lähijaksot la 26.11. pe 16.12. la 14.1.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
26.11.2011	9 - 16		Opintojakson aloitus ja tutkimuksellinen kirjoittaminen	* Opintojakson tavoitteet, aikataulu, arviointikriteerit ja yhteiset toimintatavat * Tehtäväksi anto: Kohdeyrityksen palvelun ja palveluprosessien kehittäminen * Tehtävän arviointikriteerien määrittely * Raportointi		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
30.11.2011			Palauta menetelmätiivistelmä klo 12.00 mennessä	Palauta menetelmätiivistelmä optiman opponoinnin palautuspäivä 2.12.2011		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
07.01.2012			Palauta Asiakas markkinoinnin lähtökohtana tehtävä sekä kohdeyrityksen esittely	* Palauta tehtävä B "Asiakas markkinoinnin lähtökohtana" - klo 12.00 mennessä optiman palautuslaatikkoon tekijöiden nimellä * Palauta "Kohdeyrityksen esittely" tehtävä klo 12.00 mennessä optiman palautuslaatikkoon kohdeyrityksen nimellä		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
14.01.2012			Kohdeyrityksen palvelun ja palveluprosessien kehittäminen Service Design -mallin avulla	* Kehittämistehtävän suunnitelman esittely: Kohdeyrityksen palvelun ja palveluprosessien kehittäminen palvelumuotoilun prosessimallin mukaan (ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo, selitä ja toteuta) Suunnitelma tulee palauttaa optimaan 13.1.2012 klo 12.00 mennessä optimaan. Lähetä työ opponenteille. * vertaisarviointi pienryhmissä		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

24.02.2012	23.59		Raportti	* Palauta raportti (max 13 s.) optimaan palautuskansioon kohdeyrityksen nimellä ja lähetä sähköpostina myös opponenteille		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
29.02.2012	17.00 alkaen		Ohjausta	* ohjausta pienryhmissä alkaen klo 17.00 Adobe connect - yhteyden avulla * palautteen keruu itsenäisesti (linkki)		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
06.03.2012			Loppuraportti ja itsearviointi	Palauta loppuraportti 6.3.2012 klo 23.59 optiman kansioon "valmiit loppuraportit " kohdeyrityksen nimellä * Palauta itsearviointi 6.3.2012 klo 23.59 mennessä optiman palautuslaatikkoon omalla nimelläsi		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö
09.03.2012	12.30 - 16.30		Osaamisen kehittämisen arviointi	* Vertaisarviointi suhteessa oman osaamisen kehittymiseen		Marjo Pääskyvuori, Margareeta Sisättö