

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Käyttäjälähtöisyys palveluliiketoiminnassa (A9029), 10.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Toteutus</b>                                   | MHA1221A: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tyyppi</b>                                     | OPISKELIJAN ROOLIN OMAKSUMINEN (A804)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: MHA13KA Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Luennoitsijat</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi: Maksimi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 26.11.2012 08:00 - 02.12.2012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Ei <b>Avoimen opisk:</b> Ei <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Kyllä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Opettajat</b>                                  | Mikkola Marja (Vastuupettaja), Sisättö Margareeta (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Leppävaara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 7 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 0 op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Toteutusluokka</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Painoalat</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 21.07.2013 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 21.06.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tenttipäivät</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | * Arvioida ja kehittää käyttäjälähtöistä palvelua ja palveluprosesseja Service Design -mallin avulla<br>* Tutkia palvelun laatua ja markkinointia palveluliiketoiminnassa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Osaamistavoitteet</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          | * käyttäjälähtöisyys * palvelun kehittäminen Service Design -mallin avulla * palvelun laatu * markkinointi osana palveluliiketoimintaa * tutkimuksellinen kirjoittaminen * hygieniä- ja anniskelupassin suoritusmahdollisuus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b>  | <b>ALKUVAIHEEN OPISKELIJAN ARVIINTIKRITEERIT KIITETTÄVÄ 5</b> - Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. - Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. - Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. - Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. - Edistää ryhmän toimintaa. - Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. <b>HYVÄ 3</b> - Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. - Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. - Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. - Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. <b>TYYDYTTÄVÄ 1</b> - Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. - Käyttää opittuja tekniikoita ja malleja. - Toimia ryhmän jäsenenä. - Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti |
| <b>Opiskelijan työmäärän jakautuminen</b>         | 32 tuntia lähitapaamista 238 tuntia itsenäistä/ryhmätyöskentelyä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Oppimistapahtumat**

| Pvm        | Klo    | H | Aihe | Sisältö                                                                                                   | Tila | Opettajat                 |
|------------|--------|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|
| 09.02.2013 | 9 - 16 | 8 |      | klo 9 - 10.30 tiedonhankinnan opastus, Monica Cseh Opintojakson aikataulu ja sisältö Keskeiset käsitteet: |      | Marja Mikkola, Margareeta |



## TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

|            |               |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                   |
|------------|---------------|---|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|
|            |               |   |  | käyttäjälähtöisyys, palvelun kehittäminen, palvelun laatu, markkinointi osana palveluliiketoimintaa * käytännön esimerkit (pienryhmät) * teoriaperusta Ryhmäytyminen ja kohdeyrityksen valinta (ryhmäläisten omista yrityksistä ennakkotehtävien pohjalta) <b>Kotitehtävä (yksilötehtävä):</b> Materiaalitiivistelmä Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima. Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell. |  | Sisättö                           |
| 16.03.2013 | 9 - 16        | 8 |  | Service Design -malli * eri vaiheiden menetelmiin tutustuminen Kehittämissuunnitelman laatiminen Kotitehtävä Ensimmäisen vaiheen toteutus Suunnitelman viimeistely                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Marja Mikkola, Margareeta Sisättö |
| 13.04.2013 | 9 - 16        | 8 |  | Ohjeistus jatkotyöskentelyyn ja raportointiin Ohjaukset ryhmittäin Raportti (siinä vaiheessa kuin se on) palautetaan Optimaan 26.4. ja samalla kysymykset seuraavan kerran ryhmäohjaukseen. Varmista vielä, että tarkastelet raporttiasi palveluprosessin kehittämistä myös liiketaloudellisesta ja markkinoinnillisesta näkökulmasta.                                                                                                                                                     |  | Marja Mikkola, Margareeta Sisättö |
| 02.05.2013 | 16.30 - 19.30 | 4 |  | Ryhmäohjaus Palautteen keruu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Marja Mikkola, Margareeta Sisättö |
| 24.05.2013 | 8 - 16        | 8 |  | Ryhmien raporttien palautus viimeistään 23.5.13 klo 23.59. klo 8 - 10 01261 Englannin kielen perusviestintä tentti klo 8 – 10. Paula Mäntysalo 10.15 - Ryhmätöiden esitykset Opintojaksopalautteen käsittely                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Marja Mikkola, Margareeta Sisättö |