

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                               | Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Toteutus</b>                                  | MKA1512: 1/2015-2016 (24.08.2015 - 23.12.2015)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tyyppi</b>                                    | ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ryhmät</b>                                    | Ensisijainen: MKA215SN Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Projektissa mukana</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Luennoitsijat</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Osallistujamäärät</b>                         | <b>Minimi: Maksimi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                        | 18.05.2015 08:00 - 31.05.2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>           | Erikseen sovittavan aikataulun mukaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <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), Hakkarainen Anne (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kampus</b>                                    | Laurea Leppävaara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>              | Virtuaalisesti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toteutustapa</b>                              | Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 5 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 0 op                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Toteutusluokka</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Painoalat</b>                                 | Palveluliiketoiminta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                     | 23.01.2016 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 23.12.2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tenttipäivät</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Opintojakson suorittamaan opiskelija osaa</b> | Opiskelija osaa <ul style="list-style-type: none"> <li>• tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa</li> <li>• esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja</li> <li>• tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja</li> <li>• ideoida, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen</li> </ul> |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Oppimistapahtumat**

| Pvm        | Klo | H | Aihe                | Sisältö | Tila   | Opettajat                       |
|------------|-----|---|---------------------|---------|--------|---------------------------------|
| 26.10.2015 |     |   | Ensimmäinen tehtävä |         | Optima | Anne Hakkarainen, Marja Mikkola |