

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1521: 2/2015-2016 (23.03.2016 - 18.05.2016)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA216KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Juha Kuustie
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	30.11.2015 08:00 - 07.12.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mantere Päivi (Vastuupettaja), Niemelä Mervi (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	Alueelliseen TKI-hankkeeseen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	18.06.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa - tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa - esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja - tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja - ideoita, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Ei edeltävyysvaatimuksia Opintojakso on pääsääntöisesti tarkoitettu 1. vuoden restonomiopiskelijoille.
Osaamistavoitteet	Opiskelija osaa - tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa - esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja - tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja - ideoita, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
Keskeinen sisältö	asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, käyttäjakeskeisyys palveluprosessi palvelun laatu palvelutuote palvelukonsepti, tuotteistaminen asiakaskäyttäytyminen
Oppimateriaali	Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2009). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. ja uusittu painos, joka ilmestyy syksyllä 2014

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

	Moritz, S. (2005). Service Design. A practical access to an evolving field (http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf) Prami, H. Palvelumuotoilua pienesti - palvelumuotoiluhanke pienyrityksessä. Maisteriohjelman opinnäytetyö, Aalto yliopisto Hyysalo, S. (2009). Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.) (2009). Designing Services with Innovative Methods. he future of service business innovations. Tekes 2010
Ohjaus ja viestintä	Opintojakso toteutuu osittain virtuaalisesti ja osittain kontaktitapaamisissa ja projektityönä. Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta sekä kontaktitapaamisissa. Opintojakso ajoittuu maaliskuulle-toukokuulle ja siihen on varattu koko keskiviikkopäivä. Varaa opintojaksolle vähintään koko keskiviikkopäivä. Osa kontaktitunneista on aamupäivällä, osa iltapäivällä. Osittain työpäivät opintojaksolla on tarkoitettu myös verkossa ja itsenäisesti/ryhmässä tapahtuvaan työskentelyyn (tiimityöaika). Huom! varaa tarvittaessa myös muuta aikaa opintojakson tekemiseen (esim. asiakashaastattelujen tekeminen).
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä. Opintojakson tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty. Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia.
Projekti/hanke (nimi)	Lähi ruokaa Uudellamaalla-hanke: Nuuksion ruokamatkailutoimijoiden asiakkaiden kartoitus ja profilointi
Käytettävät T&K menetelmät	profiilit/ persoona-menetelmä customer journey tutkimuksellisuus asiakasprofiilien taustalla ja haastattelujen pohjana

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
				Opintojakso sijoittuu keskiviikkoihin viikoille 12-20 tarkempi aikataulu on Optimassa ja Asiossa		