



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1621A: 2/2016-2017 (09.01.2017 - 20.06.2017)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA217KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2016 08:00 - 09.12.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hakkarainen Anne (Vastuupettaja), Fred Minna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Laurean ulkopuolella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	20.07.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2018
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa - tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa - esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja - tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja - ideoida, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Ei edeltävyysvaatimuksiaOpintojakso on pääsääntöisesti tarkoitettu 1. vuoden restonomiopiskelijoille.
Keskeinen sisältö	asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, käyttäjakeskeisyys palveluprosessi palvelun laatu palvelutuote palvelukonsepti, tuotteistaminen asiakaskäyttäytyminen
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta ja kontaktitapaamisissa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä. Opintojakson tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty. Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia.