

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1621: 2/2016-2017 (22.03.2017 - 24.05.2017)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA217KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2016 08:00 - 09.12.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mantere Päivi (Vastuupettaja), Hakkarainen Anne (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
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	24.06.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 24.05.2018
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa - tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa - esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja - tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja - ideoita, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Ei edeltävyysvaatimuksiaOpintojakso on pääsääntöisesti tarkoitettu 1. vuoden restonomiopiskelijoille.
Osaamistavoitteet	Opiskelija osatunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoaesitellä erilaisia palveluita ja palvelumallejatunnistaa ja kuvata palveluprosessejaideoita, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen
Keskeinen sisältö	asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, käyttäjäkeskeisyys palveluprosessi palvelun laatu palvelutuote palvelukonsepti, tuotteistaminen asiakaskäyttäytyminen
Ohjaus ja viestintä	Opintojakso toteutuu osittain virtuaalisesti ja osittain kontaktitapaamisissa ja projektityönä.Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta sekä kontaktitapaamisissa. Opintojakso ajoittumaalis-toukokuulle ja siihen on varattu koko keskiviikkopäivä.Varaa opintojaksolle vähintään koko keskiviikkopäivä. Osa

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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.Opintojakon tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty.Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia.
Projekti/hanke (nimi)	Asiakasprofiilien luominen:LähiruokaRuokamatkailuIso Omenan palvelutori
Käytettävät T&K menetelmät	profiilit/ persoona-menetelmäcustomer journeytutkimuksellisuus asiakasprofiilien taustalla ja haastattelujen pohjana
Muut toteutusjärjestelyt	