

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1712: 1/2017-2018 (04.09.2017 - 21.11.2017)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA217SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	15.05.2017 08:00 - 31.05.2017
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hakkarainen Anne (Vastuupettaja), Mantere Päivi (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	Alueelliseen TKI-hankkeeseen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	20.12.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2018
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, asiakaskeisyys, käyttäjäkeskeisyyspalveluprosessipalvelun laatupalvelutuotepalvelukonsepti, tuotteistaminenasiakaskäyttäytyminen
Ohjaus ja viestintä	Opintojakso toteutuu osittain virtuaalisesti ja osittain kontaktitapaamisissa ja projektityönä.Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta sekä kontaktitapaamisissa.Opintojakso ajoittuu syys-lokakuulle ja siihen on varattu pääsääntöisesti keskiviikkoiltapäivä.Osittain työpäivät opintojaksolla on tarkoitettu myös verkossa ja itsenäisesti/ryhmässä tapahtuvaan työskentelyyn (tiimityöaika, yleensä torstaisin).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.
Käytettävät T&K menetelmät	profiilit/ persoona-menetelmäcustomer journeytutkimuksellisuus asiakasprofiilien taustalla ja haastattelujen pohjana
Muut toteutusjärjestelyt	Tarkempi ohjelma Optima-työtilassa.Muutokset mahdollisia.