

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1721A: 2/2017-2018 (13.03.2018 - 08.05.2018)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA218KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	27.11.2017 08:00 - 08.12.2017
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	08.06.2018 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 15.06.2019
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 edeltävyysvaatimuksia Opintojakso on pääsääntöisesti tarkoitettu 1. vuoden restonomiopiskelijoille.
Keskeinen sisältö	asiakaslähtöisyys, asiakaskeksisyys, käyttäjäkeksisyys 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.