

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1721: 2/2017-2018 (28.03.2018 - 23.05.2018)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA218KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	27.11.2017 08:00 - 08.12.2017
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hakkarainen Anne (Vastuupettaja), Lehtinen Anikó (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	15.06.2018 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 - 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 osaatunnistaa 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	Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta sekä kontaktitapaamisissa. Opintojakso ajoittumaalis-toukokuulle ja siihen on varattu koko keskiviikkopäivä.Osittain työpäivät opintojaksolla on tarkoitettu myös verkossa ja itsenäisesti/ryhmässä tapahtuvaan työskentelyyn (tiimityöaika).Huom! varaa tarvittaessa

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	myös muuta aikaa opintojakson tekemiseen .
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä. Opintojakson tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty. Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia.
Projekti/hanke (nimi)	Opintojaksolla toteutetaan soveltava projekti
Käytettävät T&K menetelmät	projektissa tarvittavat menetelmät
Muut toteutusjärjestelyt	