

TOTEUTUSSUUNNITELMA
Muokattavana

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MKA1811: 1/2018-2019 (28.08.2018 - 21.12.2018)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA218SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	12.04.2018 08:00 - 11.04.2018
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	Alueelliseen TKI-hankkeeseen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	21.01.2019 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2019
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 edeltävyysvaatimuksia Opintojakso on pääsääntöisesti tarkoitettu 1. vuoden restonomiopiskelijoille.
Osaamistavoitteet	Opiskelijatunnistaa 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
Keskeinen sisältö	asiakaslähtöisyys, asiakaskeisyys, käyttäjäkeskeisyys palveluprosessipalvelun laatupalvelutuotepalvelukonsepti, tuotteistaminen asiakaskäyttäytyminen
Ohjaus ja viestintä	Opintojakso toteutuu osittain virtuaalisesti ja osittain kontaktitapaamisissa ja projektityönä. Ohjaus tapahtuu pääasiassa Optiman kautta sekä kontaktitapaamisissa. Opintojakso ajoittuu marras-joulukuulle ja siihen on varattupääsääntöisesti keskiviikkoiltapäivä. Osittain työpäivät opintojaksolla on tarkoitettu myös verkossa ja itsenäisesti/ryhmässä tapahtuvaan työskentelyyn (tiimityöaika, ryhmän ohjelmassa 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-menetelmä customer journey tutkimuksellisuus asiakasprofiilien taustalla ja haastattelujen pohjana
Muut toteutusjärjestelyt	Tarkempi ohjelma Optima-työtilassa. Muutokset mahdollisia.