

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Toteutus</b>                                   | MLA1421: 2/2014-2015 (19.01.2015 - 31.03.2015)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tyyppi</b>                                     | ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: MLA214SN Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Luennoitsijat</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi: Maksimi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 01.12.2014 08:00 - 07.12.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            | Päiväaikaan arkin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Kyllä <b>Avoimen opisk:</b> Kyllä <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Ei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Opettajat</b>                                  | Niemelä Mervi (Vastuupettaja), Mantere Päivi (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Leppävaara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               | Kampuksella                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Optimatoteutus/opiskelijaryhmä <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 1 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 3 op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toteutusluokka</b>                             | Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Painoalat</b>                                  | Palveluliiketoiminta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 30.04.2015 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 19.06.2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tenttipäivät</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | Opiskelija osaa <ul style="list-style-type: none"> <li>tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja soveltaa asiakaskäyttäytymiseen liittyvää tietoa</li> <li>esitellä erilaisia palveluita ja palvelumalleja</li> <li>tunnistaa ja kuvata palveluprosesseja</li> <li>ideoita, suunnitella ja kehittää asiakaslähtöisiä palvelutuotteita ja palvelukonsepteja palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          | asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, käyttäjäkeskeisyys<br><br>palveluprosessi<br><br>palvelun laatu<br><br>palvelutuote<br><br>palvelukonsepti, tuotteistaminen<br><br>asiakaskäyttäytyminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Oppimateriaali</b>                             | Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2009). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. ja uusittu painos, joka ilmestyy syksyllä 2014<br><br>Moritz, S. (2005). Service Design. A practical access to an evolving field ( <a href="http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf">http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf</a> )<br><br>Prami, H. Palvelumuotoilua pienesti - palvelumuotoiluhanke pienyrityksessä. Maisteriohjelman opinnäytetyö, Aalto yliopisto<br><br>Hyysalo, S. (2009). Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.) (2009). Designing Services with Innovative Methods.<br><br>he future of service business innovations. Tekes 2010                                                      |
| <b>Ohjaus ja viestintä</b>                       | Opetus on lähiopetusta ja -ohjausta. Opintojakson aikataulu ja tilavaraukset ovat Asiossa.Opintojakson aikataulu, tehtävät ja muut materiaalit ovat opintojakson Optimatyötilassa.                         |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b> | Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä.Opintojakson tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty.Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia. |
| <b>Projekti/hanke (nimi)</b>                     | Innoguide2.0                                                                                                                                                                                               |
| <b>Käytettävät T&amp;K menetelmät</b>            | CJPersoonat                                                                                                                                                                                                |

**Oppimistapahtumat**

| Pvm        | Klo        | H | Aihe | Sisältö                                                                                                                                                                                 | Tila | Opettajat                    |
|------------|------------|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------|
|            |            |   |      | Opintojakson A9125/MLA1421 lähikerrat ja luokkavaraukset ovat Asiossa.Opintojakson tarkka aikataulu on Optimatyötilassa                                                                 |      |                              |
| 19.01.2015 | 9.00-11.30 | 4 |      | Opintojakson aloitus, orientointi opintojaksoon ja opintojakson käsitteisiin.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• aikataulu</li> <li>• tehtävät</li> <li>• arviointi</li> </ul> |      | Päivi Mantere, Mervi Niemelä |