

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöiset palvelut (A9125), 5.0
Toteutus	MLA1422: 2/2014-2015 (20.01.2015 - 07.04.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELULIIKETOIMINNAN KEHITTÄJÄ (A823)
Ryhmät	Ensisijainen: MLA214SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mikkola Marja (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Virtuaalisesti
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 2 op
Toteutusluokka	Kansainväliseen TKI-hankkeeseen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	07.05.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
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 ennakkovaatimuksiasovertuu erityisesti palveluliiketoiminnan opiskelijoille
Keskeinen sisältö	
Oppimateriaali	
Ohjaus ja viestintä	Optima-ohjausOpintojakson aikataulu, tehtävät ja muut materiaalit ovat opintojakson Optima- työtilassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä. Opintojakson tehtävät arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty. Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia
Projekti/hanke (nimi)	
Käytettävät T&K menetelmät	
Muut toteutusjärjestelyt	

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
20.01.2014				Opintojakson aloitus, orientointi opintojaksoon ja opintojakson käsitteisiin. • aikataulu		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				• tehtävät • arviointiAikataulu tehtäväpalautuksille on Optimassa		
--	--	--	--	---	--	--