

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palvelu yrityksen liiketoiminta ja markkinointi (A9128), 10.0
Toteutus	MLA1421: 2/2014-2015 (23.01.2015 - 08.05.2015)
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	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Jaakkola Leila (Vastuuopettaja), Harmoinen Päivi (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 6 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	08.06.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.07.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • eritellä alan palvelu yrityksen liiketoiminnan toiminnot • esitellä palvelu yrityksen liiketoimintamalleja ja ansaintalogiikkaa • segmentoida yritys- ja kuluttaja-asiakkaita • soveltaa markkinoinnin kilpailukeinoja palveluliiketoiminnassa
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija osaa - eritellä alan palvelu yrityksen liiketoiminnat - segmentoida yritys- ja kuluttaja-asiakkaita - soveltaa markkinoinnin kilpailukeinoja palveluliiketoiminnassa
Oppimateriaali	Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.Bergström, S& Leppänen, A. 2011.Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki:WSOY. Ylikoski, T.2000. Unohtuiko asiakas?. Keuruu:KY-Palvelu. Ojasalo, J & Ojasalo, K. 2010.B-to-B-palvelujen markkinointi.Helsinki:WSOY.Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita. Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki:

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Tammi.Lisääoppimateriaalia ilmoitetaan tehtävien ja projektin yhteydessä.
Ohjaus ja viestintä	Opintojaksoilla ohjaus ja viestintä tapahtuu lähikerroilla sekä Optima-työtilan kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnissa käytetään alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteerejä. Opintojakson tehtävä arvioidaan numeerisesti tai hyväksytty/hylätty. Opintojaksolla käytetään myös itsearviointia ja vertaisarviointia.
Projekti/hanke (nimi)	Kauppakeskus Sellon Sembalot-kampanjaviikon asiakastytyväisyyskysely
Käytettävät T&K menetelmät	asiakastytyväisyyskysely, henkilökohtainenhaastattelu
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Lähiopetus 55 h Projekti 130 h Itse- ja vertaisarviointi 5 h Tehtävät 80 h Yksi opintopiste vastaa kansainvälisen ECTS-mitoituksen mukaan 26,7 tuntia keskiarvo-opiskelijan tekemää työtä. Näinollen 10 op:n opintojaksolla opiskelijan työmäärä on noin 270 tuntia.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
				HUOMIO: MUUTOKSET OVAT MAHDOLLISIA!		
23.01.2015	9-15	6	aloitus	Tutustuminen Optima- työtilaan, tehtäviin, opintojakson arviointiin, (L + P) Palveluyrityksen toiminnot-alustus (L) Palveluyrityksen toiminnot -tehtävän aloitus (L) Tiimiytyminen	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
30.01.2015	9-15	6		Ap 9-11.30 Johdanto palvelujen markkinointiin, harjoitus ja markkinointi-mix (P) Ip 12.30-15 Case Paasitorni - markkinointipäällikkö Kati Kosonen Yrityksen toiminnot ja palvelujen markkinointi & asiakastytyväisyys (L)	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
06.02.2015	9-15	6		ap 9- 11.30 Sello Sembalot -Sello-kauppakeskuksen ja tehtäväksiannon esittely	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Sanna Kouvalainen (1h) Asiakastyytyväisyys ja tietoperustan rakentaminen markkinoinnin näkökulmasta (P) ip 12.30-15 Projektiraportin kirjoittaminen alkaa, ohjeiden antaminen, sis. suunnitelma tiedonkeruusta ja toteutuksen eri vaiheista (L & P)		
13.02.2015	9-15	6		ap 9 -noin10.15 Kuluttajan ostokäyttäytyminen (P) noin 10.30 - 11.45 Tietoperustaa kyselystä tutkimus- ja kehittämismietelmänä (L), Menetelmätietoperustan kirjoittaminen alkaaip 12.30-15 Kysymyssidokumenttien miettiminen asiakastyytyväisyyskyselyyn (L + P)	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
20.02.2015	9-15	6		ap Kyselylomakkeiden kysymysten läpikäynti ja muodostaminen yhdessä: learning cafe Ryhmät esittelevät ehdotuksensa ja kysymykset sekä sisällöt valitaan yhdessäip Raporttien työstäminen atk-luokassa Raportin palautus ohjausta varten 25.2.2015 Varaa ryhmäkohtainen ohjausaika varauslistasta Optimassa Tehtävät-kansiossa!	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
27.02.2015	9-15	6		Ryhmäkohtaiset ohjaukset, kaikki tiimit paikalla (P+L)	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
06.03.2015	9-15	6	ei opetusta	Itsenäistä projektityöskentelyä tai markkinointimix- tai Yrityksen toiminnot tehtävän tekemistä	ei lähiopetusta	

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				= ei lähiopetusta (Leila ja Päivi valmistelee: Kyselylomake valmis annettavaksi Sello / Sanna Kouvalainen)		
13.03.2015	9-15	6		kaikki tiimit paikalla ap ja ip ap klo 10 - noin 11 Sanna Kouvalainen paikalla, Projektityöpaja - kick-off (L+P), Valmistautuminen Sembalot-viikkoon: mm. haastattelulomakkeeseen tutustuminen, haastatteluharjoitus?, infoa vkosta 12klo 13.30 - 15 vierailu Sello Kauppakeskus: säilytystilat ja haastattelupaikat tutuksi (Sanna, L+ P)	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
20.03.2015	9-15	6	ei opetusta	vko 12: Sellon Sembalot - asiakastytytyväisyyskyselyn toteutus: aineiston kerääminen Ei lähiopetusta Leila vapaajaksolla	ei lähiopetusta	
27.03.2015	12.30-15	6		Ip Projektityöpaja (L) Vastauslomakkeiden numerointi ja aineiston tallentaminen - kaikkien tiimien ja opiskelijoiden läsnäolo tärkeää!	kontaktisessio	Leila Jaakkola
03.04.2015			ei opetusta	pitkäperjantai	ei opetusta	
10.04.2015	9-15	6		Ap klo 9-11.30 (Päivi) Ohje 360 itse- ja vertaisarvointiin Markkinointimix-tehtävän purku (10min/tiimi) Tiimi 1, tiimi 2, ... tiimi 9 Ip (atk-luokka) Projektityöpaja (L+P): Kaikkien tiimien läsnäolo välttämätön Projektin aineiston tallentaminen Exceliin jatkuu, tallennusaineiston tarkastamista Ohjeet pe 24.4. loppukatselmuksen toteutukseen Projektiraportin kirjoittamista: toteutus, tulokset ja pohdinta	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola
17.04.2015	9-15	6		Ap: Yrityksen toiminnot-tehtävän purku klo 9 alkaen	kontaktisessio	Leila Jaakkola

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Tiimi 1, tiimi 2...tiimi 9 Ip: Projektityöpaja: Pe 24.4. loppukatselmuksen diojen tekemistä, diojen dead linesu 19.4.! Projektiraportin kirjoittamista: toteutus, tulokset ja pohdinta Päivi vapaajaksolla		
24.04.2015	9-15	6		Ap Klo 9 - 11.30 Projektin loppukatselmus & esitykset luokassa 234 koululla JOKAINEN PAIKALLA KLO 9! Ip Projektiraportin viimeistelyä itsenäisesti tiimeissä koululla Opintojaksopalautteen antaminen alkaa, ohje ja linkki tulevat sähköpostissa Raportin palautus ja 360-arvioinnin palautus su 26.4.	kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Leila Jaakkola