

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakasymmärrys (A9203), 5.0
Toteutus	TOA1421: 2/2014-2015 (07.01.2015 - 19.06.2015)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA14SY 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	Sohlman Anna-Mari (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	19.07.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija • ymmärtää ostokäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä • osaa hyödyntää markkinatutkimuksia asiakasymmärryksen lähteenä kansainvälisessä toimintaympäristössä
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija • ymmärtää, että asiakas on aktiivinen kumppani, jolle tarjotaan tietyn tavaran tai palvelutuotteen sijaan hyötyjä liiketoiminnan tai arjen prosesseihin. • tunnistaa ja osaa hyödyntää asiakastiedon lähteitä, jotka tähtäävät liiketoiminnan konseptien kehittämiseen.
Keskeinen sisältö	• asiakasymmärrys • asiakaskokemus • palveluprosessit • asiakastiedon lähteet
Oppimateriaali	Ilmoitetaan myöhemmin
Ohjaus ja viestintä	• Lähiopetuksen yhteydessä • Optimassa
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oheisen linkin kautta löytyvät arviointikriteerit. Kokonaisarvosana muodostuu opintojaksolle määritellyistä oppimistehtävistä. Arviointiin vaikuttavat läsnäolo opintojakson lähiopetusjaksoilla, aktiivisuus sekä tehtävien palautus ajallaan.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• Lähiopetusjaksot • Optima-työskentely • Oppimistehtävät

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
17.01.2015	13-16					
06.02.2015	9-12					

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

14.03.2015	9-12					
27.03.2015	13-16					
18.04.2015	13-16					
08.05.2015	9-12					