

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakasymmärrys (A9203), 5.0
Toteutus	TOA1521: 2/2015-2016 (11.02.2016 - 23.06.2016)
Tyyppi	ASIAKASYMMÄRRYS MARKKINOINNIN VETURINA (A832)
Ryhmät	Ensisijainen: TOA15SY Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	30.11.2015 08:00 - 07.12.2015
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Ilta-aikaan ja/tai viikonloppuisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Sohlman Anna-Mari (Vastuupettaja), Lassila Veera (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta, Turvallisuus ja yhteiskuntavastuu
Arviointi viimeistään	23.07.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
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 palvelun/tuotteen 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
Muut toteutusjärjestelyt	• monimuotototeutus