

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Uusien palvelujen asiakaslähtöinen kehitys (A9364), 5.0
Toteutus	SYA21421: 2/2014-2015 (16.01.2015 - 19.06.2015)
Tyyppi	TULEVAISUUDEN TIETOJOHTAMINEN JA TIEDONHALLINNAN PERUSTEET (A874)
Ryhmät	Ensisijainen: SYA215KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Harno Jarmo (Muu opettaja), Rajalahti Elina (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 2 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Hoitotyön asiantuntijuus ja kotona selviytyminen, Palveluliiketoiminta, Teknologiaosaaminen ja yrittäjyys (FUAS)
Arviointi viimeistään	19.07.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- osaa tunnistaa ja hallitsee syvällisesti eri kulttuureista tulevien asiakkaiden elämäntilanteiden eettisiä merkityksiä - osaa toimia itsenäisesti palvelujen innovatiivisena kehittäjänä erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä yhteisöissä ja toimintaympäristöissä - osaa käyttää ja hallitsee luovia ongelmanratkaisun innovatiivisia palveluliiketoiminnan malleja ja kehittämismenetelmiä - osaa arvioida ja kehittää asiakaslähtöisesti palveluiden laatua - osaa ottaa vastuuta omasta ja yhteisönsä oppimisen uudistamisesta ja kehittymisestä asiakastyöskentelyssä
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- asiakkaan kohtaamisen taidot ja eettinen asiakasymmärrys - yhteisöllinen eettinen toiminta erilaisissa asiakassuhdeympäristöissä - luovat lähestymistavat ja innovatiivisuus palvelujen kehittämisessä - palveluliiketoiminnan mallien ja menetelmien kehitysosaaminen
Oppimateriaali	Parasuraman et al (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research Bitner et al (2008), Service blueprinting: a practical technique for service innovation Vargo & Lusch (2004), Evolving to a new dominant logic for marketing VTT (2008), Palvelut muokkaavat kaikkia toimialoja TeKes (2010), The future of service business innovation Asiakkuuden, teknologian ja etiikan lähteitä: (saatavissa Laurea-kirjasto Nellli-tietokanta) Leino-Kilpi, 2009, "Ethics of healthcare technology", Nursing Management (Harrow), vol. 16, no. 5, pp. 8 (Ovid-journal-/CHINAHL-tietokanta) Suhonen, R; Stolt, Virtanen, H ; Leino-Kilpi, H. Organizational ethics: A literature review. Nursing Ethics (NURS ETHICS), 2011 May; 18 (3): 285-303. (77 ref). (EBSCOhost /CHINAHL-tietokanta) Valtakunnallinen terveydenhuollon, e.n. 2010, Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. STM & Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste)

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Ohjaus ja viestintä	2012-2015.Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma, SADe Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa Optima-ympäristössä ja muissa sovituiissa sosiaalisen median ympäristöissä. Henkilökohtaiseen ohjaukseen ajanvaraus pääasiassa sähköpostilla, elina.rajalahti@laurea.fi.Opintojaksosta vastaa:Elina Rajalahti, TtT, SHO, TH, SH gsm.+358 40 7019213 Twitter: eLiinar Skype: elinarajalahtiJarmo Harno, TkT jarmo.harno@laurea.fi
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	5 Tietoperusta: Opiskelija osaa luoda johdonmukaisen viitekehyksen tietoperustaa hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä kriittisesti analysoiden. Ongelmanratkaisu Ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa luodaan uutta tietoa ja osaamista sekä soveltaa ja yhdistää eri alojen tietoja. Kehittäminen Tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti kehittää osaamisalueen toimintaa. Viestintä Viestiä vakuuttavasti suullisesti ja kirjallisesti sekä alan- että alan ulkopuoliselle yleisölle. 3 Tietoperusta: Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida tietoa kriittisesti ja laaja-alaisesti sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä hyödyntäen. Käyttää perustellusti asiantuntijuusalueen käsitteitä. Ongelmanratkaisu Ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja /tai innovaatiotoiminnassa soveltamalla ja yhdistämällä eri alojen tietoja. Kehittäminen Luoda tavoitteellisia, perusteltuja kehittämissuunnitelmia ottaen yhteisön huomioon. Viestintä Viestiä asiantuntevasti, selkeästi ja johdonmukaisesti sekä suullisesti että kirjallisesti 1 Tietoperusta: Opiskelijaosaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida tietoa laaja-alaisesti. Käyttää systemaattisesti asiantuntijuusalueen käsitteitä Ongelmanratkaisu Ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa Kehittäminen Tunnistaa ja analysoida kehittämiskohteita tietoperustaa hyödyntäen. Viestintä Viestiä selkeästi sekä suullisesti että kirjallisesti
Käytettävät T&K menetelmät	Tutkitun tiedon käyttö, Evidence Based -työskentelyä, tutkiva ja kehittäväote. LbD.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Itsenäistä oppimista ja hanketyöskentelyä, tiedonhankintaa, ryhmätyötä, tehtävien tekoa 80% sekä lähiopetusta ja ohjausta 20%,
Muut toteutusjärjestelyt	Opetusta toteutetaan lähi-, etä- ja etäonlineyhteydessä erilaisilla soveltuvilla e-oppimisen malleilla. eMeetingit tukevat oppimisprosessia lähipäivien välillä.