

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Laurea Certified Service Designer -koulutus (A9525), 5.0
Toteutus	UTA1711: 1/2017-2018 (28.08.2017 - 22.12.2017)
Tyyppi	LAUREA CERTIFIED SERVICE DESIGNER -KOULUTUS (A927)
Ryhmät	Ensisijainen: UTA317SU Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	15.05.2017 08:00 - 31.05.2017
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Erikseen sovittavan aikataulun mukaan
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mantere Päivi (Vastuupettaja), Kinnunen Outi (Muu opettaja), Lassila Veera (Muu opettaja), Mononen Asko (Muu opettaja), Saarinen Saara (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	22.01.2018 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 22.12.2018
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Asiakasymmärryksen hankinta ja analysointi 2opTorstai ja perjantai 9.-10.11.2017Sisältö: Päivän aikana käydään läpi konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä palvelumuotoilu on ja mitä sillä on saatu aikaiseksi. Lisäksi harjoitellaan menetelmien käyttöä. Päivä on interaktiivinen ja päivän aikana työestetään myös osallistujien omia aiheita. Lähipäivän jälkeen työstäminen jatkuu itsenäisesti ja ohjausta saa verkon kautta.Tavoite: Palvelumuotoilun prosessin hahmottaminen ja menetelmien oppiminen. Palvelujen mallintaminen, testaaminen ja myyminen 1opTorstai ja perjantai 14.-15.12.2017Sisältö: Päivän aikana käydään läpi, miten toimia asiakaslähtöisesti ja kerryttää ymmärrystä asiakkaan todellisista tarpeista ja kokemuksista, sekä sen pohjalta kehittää organisaation palveluprosesseja. Sisältö on interaktiivinen ja koulutuspäivänä työestetään myös osallistujien omia aiheita.Tavoite: Osallistuja oppii ajattelevaan ja toimimaan asiakaslähtöisesti sekä saa käsityksen, miten asiakkaita ja muita sidosryhmiä integroidaan palvelun ja liiketoiminnan kehittämisprosessiin. Liiketoimintamallin rakentaminen 1opTorstai ja perjantai 25.-26.1.2018Sisältö: Päivän aikana opetellaan käyttämään osallistavia menetelmiä ja pelejä sekä tulkitsemaan tulevaa. Päivä on interaktiivinen ja sen aikana työestetään myös osallistujien omia aiheita. Osallistuja oppii hyödyntämään ennakkointia omassa työssään ja käyttämään osallistavia menetelmiä ja saa käsityksen niiden hyödyistä.Tavoite: Osallistuja oppii, mitä ennakkointi on ja miten trendejä voi hyödyntää toiminnan kehittämisessä.Palvelukonseptin kaupallistaminen 1op Torstai 1.3.2018Sisältö: Päivä on interaktiivinen ja sen aikana työestetään myös osallistujien omia aiheita. Osallistuja saa käsityksen, miten yritys luo asiakasarvoa yhdessä asiakkaan kanssa ja miten asiakaskokemus muodostuu.Tavoite: Osallistuja oppii hyödyntämään palvelulogiikkaan perustuvaa Business Model Canvasia palvelukonseptin määrittelyssä.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Edeltävät opinnot	
-------------------	--