

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palveluliiketoiminnan kehittäminen ja johtaminen (F0016), 5.0
Toteutus	HLF1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	"INSPIRED BY MARKETING" (F004)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Marstio Tuija (Vastuupettaja), Harno Jarmo (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.07.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2013
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa: - palvelujen tuottamisen ja kuluttamisen erityispiirteet sekä niiden kilpailukeinot ja kanavavaihtoehdot - jäsentää asiakaslähtöisen palveluprosessin sekä tuotteistaa palveluja - analysoida ja kehittää uudenlaisia liiketoimintamalleja, joissa palveluliiketoiminnalla on merkittävä rooli - ymmärtää sisäisen markkinoinnin merkityksen yrityksen toiminnassa tuntee sen toteutustavat - tuntee asiantuntijapalvelujen markkinoinnin erityispiirteet sekä asiantuntijaorganisaatioiden toimintaperiaatteet, kuten hinnoittelu, laskutus ja sopimuskäytännöt - jäsentää teollisuuden palvelujen logiikat ja tuotteistamisen merkityksen
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opintojakson päätyttyä opiskelija osaa: •Jäsentää palvelujen tuottamisen ja kuluttamisen erityispiirteet sekä niiden kilpailukeinot ja kanavavaihtoehdot •Jäsentää asiakaslähtöisen palveluprosessin sekä tuotteistaa palveluja •Analysoida ja kehittää uudenlaisia liiketoimintamalleja, joissa palveluliiketoiminnalla on merkittävä rooli •Ymmärtää sisäisen markkinoinnin merkityksen yrityksen toiminnassa tuntee sen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	toteutustavat •Tuntee asiantuntijapalvelujen markkinoinnin erityispiirteet sekä asiantuntijaorganisaatioiden toimintaperiaatteet, kuten hinnoittelu, laskutus ja sopimuskäytännöt •Jäsentää teollisuuden palvelujen logiikat ja tuotteistamisen merkityksen
Keskeinen sisältö	<u>Palvelujohtaminen ja palvelun laatu:</u> * Palvelujohtamisen periaatteet * Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys * Euroopan laatupalkintokriteeristöja laatutyö * Laatujohtaminen ja laadun varmistaminen * Koettu palvelun laatu <u>Asiantuntijapalvelujen ja teollisuuspalvelujen markkinointi:</u> * Asiantuntijapalvelujen ja niiden markkinoinnin erityispiirteet * Asiantuntijapalvelujen hinnoittelu ja sopimuskäytännöt * Osaamisintensiiviset palvelut * Palvelukonseptit ja niiden kehittäminen teollisuusyrityksessä <u>Sisäinen markkinointi ja palvelujen ulkoistaminen:</u> * Sisäisen markkinoinnin toiminnot ja tasot * Palvelukulttuuri * Palvelujen ulkoistaminen
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointi: Oppimistehtävä 1 (ServDes.2012) /Tuija: 20% Kehittämishanke/ : 40% / 55% jos tiimi pääsee finaaliin Oppimistehtävä 2 (niille tiimeille, jotka eivät pääse finaaliin): 15% Tentti: 25%
Projekti/hanke (nimi)	Oppimistehtävä 1: Osallistuminen LaureanLeppävaaran yksikön järjestämään ServDes2012 – seminaariin: Co-creatingservices Palvelumuotoiluun liittyvän esseen kirjoittaminen seminaariesitysten ja vähintään yhden kirjallisuuden pohjalta. Oppimistehtävä 2 (niille, jotka eivät jatka Innomaratoinfinaaliin): Esityksen ja esseen laatiminen palvelun laatuun liittyvästä aiheesta (tiimityöskentelynä). Esitykset pidetään 26.3. (esityksen pituus noin 20 min. DL esseen palautukselle 25.3.
Käytettävät T&K menetelmät	VKO Aihe/opettaja 2 13.1 Johdatus opintojaksoon Palvelumarkkinointi ja sen erityispiirteet Oppimistehtävien ja kehittämissankkeen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	esittely 3 16.1 Palvelujen tuotteistaminen ja markkinointi 4 23.1 Asiakkaannäkökulma ja palvelun tuotantoprosessi 5 30.1 Asiantuntijapalvelujen ja teollisuuspalvelujen markkinointi 6 8-10.2. ServDes.2012-Co-creatingservices Osallistuminen seminaarin –oppimistehtävä 7 13.2 ip 17.2 ip Kick-offInnomaraton Alustavat projektisuunnitelmat 9 27.2. – 2.3. 27.2. 2.3 ip Innomaratonviikko Sparraustyöpaja Semifinaalikarsinta 10 5.3. ip Sisäinen kritiikkipaja 11 12.3 16.3 Sparraustyöpaja Innomaratonfinaali 12 19.3. Työpaja: Opinja oivallusten jakaminen Palautekeskustelu ojakso& Innomaraton 13 25.3. 26.3. DL esseiden palautus:palvelujohtaminen ja palvelun laatu Palvelujohtaminen ja palvelun laatu: opiskelijoidenalustukset 14 2.4. Suullinen tentti (kl9 – 11)
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Arvioitu työpanos 5* 27 = 135 h, joka koostuu luokkaopetuksesta (12 h), seminaariosallistumisesta (10 h), kehittämisprojektin työstämisestä (55 h), työpajoista (9 h). Muu työ käsittää yhteensä 49 tuntia (ryhmätyöt, oppimistehtävän tekemisen sekä tenttiin valmistautumisen)
Muut toteutusjärjestelyt	Aikataulutuksesta: -Aamupäivän luennot pidetään klo 9 – 11:30 -Iltapäivän sessiot alkavat klo 12:30