

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Palveluliiketoiminnan kehittäminen ja johtaminen (F0016), 5.0
Toteutus	HLF1212: 1/2012-2013 (14.09.2012 - 04.12.2012)
Tyyppi	"INSPIRED BY MARKETING" (F004)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF11KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Tuija Marstio ja Jarmo Harno
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä 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: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	02.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 12.09.2013
Tenttipäivät	Varsinainen: 4.12.2013 Uusinnat: 17.01.2013, 21.02.2013
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
Oppimateriaali	• Lehtinen,U., Niinimäki, S.2005: Asiantuntijapalvelut– tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu • J. Tuulaniemi, 2011: Palvelumuotoilu • J. Löytänä & K. Korteso, 2011: Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen • Lovelock Christopher, Wirtz Jochen, 2007 Services Marketing: people, technology, strategy
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	<u>Arviointi:</u> Ennakkotehtävä: HYVÄKSYTTY / HYLÄTTY Oppimistehtävä : 25% Kehittämishanke : 45% Tentti: 30%
Projekti/hanke (nimi)	KELAn lumeasiakkuushanke
Käytettävät T&K menetelmät	18.9 ip Johdatus opintojaksoon Palvelujen markkinointi ja asiakaskokemuksen johtaminen Oppimistehtävien ja kehittämishankkeen esittely

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	18.9 ap Palvelumarkkinoinnin 8 P:tä ja palvelumuotoilu Briefaus, oppimistehtävä 1 18.9 ip Asiakaspalveluprosessi, Asiantuntijapalvelujen ja teollisuuspalvelujen markkinointi 27-28.9 koko pv Kehittämishankkeen käynnistys: KELAn lumeasiakkuus 4.10 ap Palvelujen tuotteistaminen ja markkinointi (Sisäinen markkinointi ja palvelujen ulkoistaminen) 11.10 ap Työpaja/Lumeasiakkuus 31.10 ap Työpaja: tehtävänanto oppimistehtävään 1.11 ap Työpaja /Lumeasiakkuus 6.11 ip Palvelujohtaminen ja palvelun laatu: alustus + oppimistehtävien esitykset 13.11 ap Esitykset / KELA-hanke 4.12 Tentti 12:30 – 14:30
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Arvioitu työpanos 5* 27 = 135 h, joka koostuu luokkaopetuksesta (28 h), seminaariosallistumisesta (6 h), kehittämisprojektin työstämisestä (50 h), työpajoista (26 h). Muu työ käsittää yhteensä 25 tuntia (ryhmätyöt, oppimistehtävän tekemisen sekä tenttiin valmistautumisen)
Muut toteutusjärjestelyt	Aikataulutuksesta: -Aamupäivän luennot pidetään klo 9 – 11:30 -Iltapäivän sessiot alkavat klo 12:30