

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta (F7017), 5.0
Toteutus	HYF1421: 2/2014-2015 (07.01.2015 - 18.05.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS (F026)
Ryhmät	Ensisijainen: HYF14KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Ilta-aikaan ja/tai viikonloppuisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hytönen Kaisa (Vastuupettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	18.06.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 30.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- ymmärtää tuote- ja tuotanto-orientaation haasteet nykypäivän kilpailukentässä ja asiakaskokemuksen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä. - osaa hyödyntää tutkimuskirjallisuutta kehittämishankkeen tukena ja osaa soveltaa sitä arjen tilanteessa. - osaa kehittää edustamallensa yritykselle / yhteisölle uudenlaisen näkemyksen palveluportfolioon ja positiointiin.
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija osaa tunnistaa palvelulogiikan keskeiset ulottuvuudet. Hän osaa kuvailla, miten palvelulogiikkaa noudattava, asiakaskeksisesti johdettu organisaatio eroaa tuote- tai tuotantolähtöisestä. Hän osaa soveltaa palvelulogiikan keskeisiä työkaluja käytännön kehittämishankkeeseen ja osaa raportoida tulokset yleistettävässä muodossa.
Keskeinen sisältö	Erilaisten organisaatioiden toimintamallit sektorista riippumatta kehittyvät kohti palvelulogiikkaa (service dominant logic), jossa asiakkaalla ja asiakkuusajattelulla on keskeinen rooli. Palvelulogiikassa toiminnan tuloksellisuutta parannetaan perinteisen tuotanto- ja teknologialähtöisen kehittämisen ohella yhä enenevässä määrin palvelun tuottajan ja asiakkaan tiiviiseen yhteistyöhön perustuvilla toimintamalleilla. Näille malleille on ominaista muun muassa luottamuksellisuus, strateginen yhteistyö sekä hyötyihin ja riskinjakoon perustuva hinnoittelu ja ansainta (VTT 2008). Jakson aikana tutustutaan palvelulogiikan keskeisiin työkaluihin ja sovelletaan niitä omaan kehittämishankkeeseen. Tuloksista kirjoitetaan raportti.
Oppimateriaali	Avainlähteitä Parasuraman et al (1985), <u>A conceptual model of service quality and its implications for future research</u> Bitner et al (2008), <u>Service blueprinting: a practical technique for service innovation</u> Vargo & Lusch (2004), <u>Evolving to a new dominant logic for marketing</u> VTT (2008), <u>Palvelut muokkaavat kaikkia toimialoja</u> Tekes (2010), <u>The future of service business innovation</u> Tukiaineistona Laurean kirjastosta saatavilla: <u>Palvelujen johtaminen ja markkinointi</u> / Christian Grönroos tai <u>Service management and marketing: customer management in service competition</u> / Christian Grönroos.



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Ohjaus ja viestintä	Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	5 Tietoperusta Luoda johdonmukaisen viitekehyksen tietoperustan 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 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 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
Projekti/hanke (nimi)	Jakso kytketään ensisijaisesti opiskelijan omaan kehittämishankkeeseen.
Käytettävät T&K menetelmät	Kirjallisuus Aineiston keruu Presentaatio Kehittämisesraportin kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Seminaarityöskentely: 10 h Kirjallisuus: 35 h Projektityö: 50 h Raportin ja presentaation työstäminen: 40 h