

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakas ja käyttäjälähtöisyys palveluliiketoiminnassa (F7026), 5.0
Toteutus	HLF1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	LIIKETALouden OSAAJAKSI (F001)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF12KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Susanna Kivelä, Tuija Marstio, Mika Kortelainen
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	01.01.2012 08:00 - 26.01.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kivelä Susanna (Vastuupettaja), Kortelainen Mika (Muu opettaja), Marstio Tuija (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.07.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2013
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- tuntee palveluliiketoiminnan lainalaisuudet ja osaa ajatella asiakas- ja käyttäjälähtöisesti - liiketalouden eettiset lähtökohdat ja eettisesti korkeatasoisen liiketoiminnan - jäsentää asiakaslähtöisen palveluprosessin sekä tuotteistaa palveluja - arvioida asiakaspääoman merkitystä yrityksen liiketoiminnalle sekä taloudellisesta että markkinoinnin näkökulmasta - hyödyntää laadullisia tutkimusmenetelmiä
Edeltävät opinnot	Ei edeltäviä opintoja
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Opetussuunnitelman mukaiset opinnot
Osaamistavoitteet	Opintojaksolla perehdytään palveluliiketoiminnan ja asiakkuuksien ominaispiirteisiin. Opintojaksolla opiskelija tutustuu yritystoiminnan eettiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen ulottuvuuteen. Opiskelija oppii käyttämään laadullisia tutkimusmenetelmiä.
Keskeinen sisältö	- eettisyys ja sosiaalinen vastuullisuus - laadulliset tutkimusmenetelmät - palvelumarkkinointi ja sen erityispiirteet asiakkaan näkökulma ja palvelun tuotantoprosessi - asiakkuudet kuluttajanäkökulmasta - asiakkuuksien tunnistaminen ja tunnustaminen - asiakkuuksien talous
Oppimateriaali	Oppimateriaali ilmoitetaan opintojakson alussa
Ohjaus ja viestintä	14.4.2012 8.15-11.30 Marstio palvelujen markkinointiin: erityispiirteet Tehtävä 1 11.5.2012 12.30-15.45 Kivelä laadulliset tutkimusmenetelmät Tehtävä 2 24.5.2012 16.15-19.45 Kortelainen Asiakkaat ja käyttäjät palveluiden ja tuotteiden kehittäjinä Tehtävä 3



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	8.6.2012 8.15-11.30 Marstio, Kivelä, Kortelainen TEHTÄVIEN ESITYKSET
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Tyydyttävä osaaminen (1- 2) - Opiskelija tuntee asiakas- ja käyttäjälähtöisen palvelukehityksen ja laadullisen tutkimuksen keskeisimmät periaatteet, osaa soveltaa asiakaskäyttöisyyden periaatteita ja laadullisen tutkimuksen menetelmiä ohjatusti, toimit ammattimaisesti ja vastuullisesti asiakaspalvelutilanteissa Hyvä osaaminen (3 - 4) - Opiskelija kytkee asiakas- ja käyttäjälähtöisyyden osaksi oman ammattialansa kehittämistä, tietää millä tavoin asiakas- ja käyttäjälähtöinen palvelukehitys voidaan liittää osaksi yrityksen kilpailukyvyn kehittämistä. Opiskelija osaa soveltaa laadullisen tutkimuksen menetelmiä tavoitteellisesti ja tuloksellisesti osana asiakas- ja käyttäjälähtöistä palvelukehitystä Kiitettävä osaaminen (5) - Opiskelija osaa soveltaa monipuolisesti asiakas- ja käyttäjälähtöisen palvelukehityksen ja laadullisen tutkimuksen menetelmiä, toimii käsitteellisesti kattavasti perustellen aloitteellisesti ja kriittisesti yrityksen asiakaslähtöisyyden kehittämisessä. Opiskelijalla on edellytykset juurruttaa uudenlaista asiakas- ja käyttäjälähtöistä palvelukulttuuria yrityksen toimintaan. Opiskelija on varma ja johdonmukainen toiminnassaan..
Projekti/hanke (nimi)	Opintojaksoon sisältyy jaksotehtäviä sekä kokoava kehittämishanke
Käytettävät T&K menetelmät	• Laadullinen tutkimus • Living Lab • Ryhmätyö / learning cafe • Lbd