

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakas ja käyttäjälähtöisyys palveluliiketoiminnassa (F7026), 5.0
Toteutus	HLF1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	LIIKETALouden OSAAJAKSI (F001)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF13KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Susanna Kivelä, Tuija Marstio, Mika Kortelainen
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	06.01.2013 08:00 - 18.01.2013
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), Ylikoski Teemu (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	19.07.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2014
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	20.3.2013 16.15 - 19.45 Palvelujen markkinointi (Tuija Marstio) 12.4.2013 12.30 - 15.45 Asiakaslähtöinen liiketoiminta (Susanna Kivelä) 24.4.2013 16.15 - 19.45 Käyttäjälähtöinen kehittäminen, palvelujen tuotteistaminen (Mika Kortelainen) 7.6.2013 12.30 - 15.45 Käsiteralli



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

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, toimii 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 kilpailukykyyn 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 perustellun aloitteellisesti ja kriittisesti yrityksen asiakaskäyttöisyyden 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