

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakas ja käyttäjälähtöisyys palveluliiketoiminnassa (F7026), 5.0
Toteutus	HLF1321: 2/2013-2014 (06.03.2014 - 09.05.2014)
Tyyppi	LIIKETALouden OSAAJAKSI (F001)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF13SN Muut: HLF14KN
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 20 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	06.01.2014 08:00 - 19.01.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Marstio Tuija (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	30.05.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2015
Tenttipäivät	Varsinainen: 9.5.2014
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
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arvioinnin kohteena ovat: - Ennakkotehtävä (kirjallinen) - Oppimistehtävä (kirjallinen) sekä - Tentti (keskeisten käsitteiden hallinta)