

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Uusien palvelujen asiakaslähtöinen kehitys (F7045), 5.0
Toteutus	SYF1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKASYMMÄRRYS (F031)
Ryhmät	Ensisijainen: SYF13SJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 20 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Rajalahti Elina (Vastuupettaja), Ylikoski Teemu (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 1 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2014
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- osaa tunnistaa ja hallitsee syvällisesti eri kulttuureista tulevien asiakkaiden elämäntilanteiden eettisiä merkityksiä - osaa toimia itsenäisesti palvelujen innovatiivisena kehittäjänä erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä yhteisöissä ja toimintaympäristöissä. - osaa käyttää ja hallitsee luovia ongelmanratkaisun innovatiivisia palveluliiketoiminnan malleja ja kehittämismenetelmiä. - saa arvioida ja kehittää asiakaslähtöisesti palveluiden laatua - osaa ottaa vastuuta omasta ja yhteisönsä oppimisen uudistamisesta ja kehittymisestä asiakastyöskentelyssä
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija osaa tunnistaa palvelulogiikan keskeiset ulottuvuudet. Hän osaa kuvailla, miten palvelulogiikkaa noudattava, asiakaskeskeisesti johdettu organisaatio eroaa 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 yksilötyönä.
Oppimateriaali	Avainlähteitä Parasuraman et al (1985), <i>A conceptual model of service quality and its implications for future research</i> Bitner et al (2008), <i>Service blueprinting: a practical technique for service innovation</i> Vargo & Lusch (2004), <i>Evolving to a new dominant logic for marketing</i> VTT (2008), <i>Palvelut muokkaavat kaikkia toimialoja</i> Tekes (2010), <i>The future of service business innovation</i> Asiakkuuden, teknologian ja etiikan lähteitä: (saatavissa Laurea-kirjasto Nellii-tietokanta)



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Leino-Kilpi, 2009, "Ethics of healthcare technology", <i>Nursing Management (Harrow)</i>, vol. 16, no. 5, pp. 8 (Ovid-journal-/CHINAHL-tietokanta) Suhonen, R; Stolt, Virtanen, H ; Leino-Kilpi, H. Organizational ethics: A literature review. <i>Nursing Ethics (NURS ETHICS)</i>, 2011 May; 18 (3): 285-303. (77 ref).(EBSCOhost /CHINAHL-tietokanta) Valtakunnallinen terveydenhuollon, e.n. 2010, <i>Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa</i>, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. STM & Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, <i>Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012-2015</i>. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma, SAdE Tukiaineistona Laurean kirjastosta saatavilla: Palvelujen johtaminen ja markkinointi / Christian Grönroos tai Service management and marketing: customer management in service competition / Christian Grönroos.
Ohjaus ja viestintä	Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa Optima-ympäristössä ja muissa sovituiissa sosiaalisen median ympäristöissä. .
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. Vaihtoehtona pyrimme löytämään Laurean hankkeista sopivan niille, joille kytkentä omaan kehittämishankkeeseen ei onnistu.
Käytettävät T&K menetelmät	Kirjallisuus Aineiston keruu Presentaatio Kehittämisraportin kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Seminaarityöskentely: 10 h Kirjallisuus: 35 h Projektityö: 50 h Raportin ja presentaation työstäminen: 40 h