

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys (V1451), 5.0
Toteutus	HYV21421: 2/2014-2015 (16.01.2015 - 27.04.2015)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS (V084)
Ryhmät	Ensisijainen: HYV215KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Kaisa Hytönen kaisa.hytonen@laurea.fi
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: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hytönen Kaisa (Vastuupettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Tikkurila
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	Alueelliseen TKI-hankkeeseen perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	19.07.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen - havainnoida, tutkia ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa - hakea ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija - ymmärtää asiakastiedon, asiakaskokemuksen ja kuluttajan käyttäytymisen merkityksen liiketoiminnan kehittämisessä - osaa koota ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa sekä osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen - osaa etsiä ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa
Keskeinen sisältö	Asiakaskeskeinen lähestymistapa edellyttää hyvää asiakasymmärrystä. Asiakaslähtöisten palveluinnovaatioiden ja ratkaisumallien kehittäminen edellyttää kykyä analysoida kuluttajakäyttäytymisestä. Tällä opintojaksolla perehdytään erityisesti seuraaviin osa-alueisiin: - Kuluttajakäyttäytymisen ja -päättöksenteon mallit: miksi kuluttaja päättää ostaa tietyn tuotteen ja kuinka päätöksentekoon voidaan vaikuttaa - Asiakastiedon keräämisen eri menetelmät - Kerätyn asiakastiedon hyödyntäminen
Oppimateriaali	Opintojakson aikana kerätään lukumateriaalia useista eri lähteistä mm. Laurean kirjaston välityksellä. Opiskelijoiden odotetaan myös hakevan itse vertaisarvioituja artikkeleita opintojakson aihealueelta.Suosittelavaa taustalukemista: Barden, Phil. 2013. Decoded: The Science Behind Why We Buy. John Wiley & Sons.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Jones, Graham. 2014. Click.ology : what works in online shopping and how your business can use consumer psychology to succeed. Nicholas Brealey Publishing.
Ohjaus ja viestintä	Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	<u>Kiitettävä K5</u> Tietoperusta: Opiskelija osaa luoda opintojakson tavoitteista nousevan johdonmukaisen ja omaa ajattelua sisältävän tietoperustan hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä kriittisesti analysoiden. Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa luodaan uutta tietoa ja osaamista sekä soveltaa ja yhdistä eri alojen tietoja. Kehittäminen: Opiskelija osaa tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti kehittää osaamisalueen toimintaa. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä vakuuttavasti suullisesti ja kirjallisesti sekä alan- että alan ulkopuoliselle yleisölle. <u>Hyvä H3</u> Tietoperusta: Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida opintojakson tavoitteita tukevaa tietoa kriittisesti ja laaja-alaisesti sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä hyödyntäen. Käyttää perustellusti asiantuntijuusalueen käsitteitä. Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja /tai innovaatiotoiminnassa soveltamalla ja yhdistämällä eri alojen tietoja. Kehittäminen: Opiskelija osaa luoda tavoitteellisia, perusteltuja kehittämissuunnitelmia ottaen yhteisön huomioon. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä asiantuntevasti, selkeästi ja johdonmukaisesti sekä suullisesti että kirjallisesti <u>Tyydyttävä T1</u> Tietoperusta: Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida opintojakson tavoitteista nousevaa tietoa laaja-alaisesti. Käyttää systemaattisesti asiantuntijuusalueen käsitteitä Ongelmanratkaisu: Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa Kehittäminen: Opiskelija osaa tunnistaa ja analysoida kehittämiskohteita tietoperustaa hyödyntäen. Viestintä: Opiskelija osaa viestiä selkeästi sekä suullisesti että kirjallisesti
Käytettävät T&K menetelmät	Kirjallisuus Aineiston keruu Presentaatio

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Raportin kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Lähipäivä työskentely: 20 t Kirjallisuus: 35 t Projektityö: 40 t Raportin ja presentaation työstäminen: 40 t