

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys (V1451), 5.0
Toteutus	HYV21621: 2/2016-2017 (09.01.2017 - 20.06.2017)
Tyyppi	ASIAKASLÄHTÖISYYS (V084)
Ryhmät	Ensisijainen: HYV217KJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 12 Maksimi: 35
Ilmoittautumisaika	28.11.2016 08:00 - 09.12.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Ilta-aikaan ja/tai viikonloppuisin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Alakoski Leena (Muu opettaja), 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	20.07.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2018
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 - 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
Keskeinen sisältö	
Oppimateriaali	
Ohjaus ja viestintä	
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Kiitettävä K5 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.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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	
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	