

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Muuttuva kuluttaja ja asiakaskeskeisyys (V1451), 5.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Toteutus</b>                                   | HYV21721: 2/2017-2018 (08.02.2018 - 29.04.2018)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tyyppi</b>                                     | ASIAKASLÄHTÖISYYS (V084)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: HYV218KJ Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Luennoitsijat</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi:</b> 12 <b>Maksimi:</b> 35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 27.11.2017 08:00 - 08.12.2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            | Erikseen sovittavan aikataulun mukaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Kyllä <b>Avoimen opisk:</b> Ei <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Ei                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Opettajat</b>                                  | Hytönen Kaisa (Vastuupettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Tikkurila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               | Kampuksella                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 0 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 3 op                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Toteutusluokka</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Painoalat</b>                                  | Palveluliiketoiminta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 29.05.2018 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 15.06.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tenttipäivät</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen</li> <li>havainnoida, tutkia ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa</li> <li>hakea ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa</li> </ul>            |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Osaamistavoitteet</b>                          | Opiskelija <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistaa asiakkaat liiketoiminnan kehittämiseen</li> <li>havainnoida, tutkia ja analysoida asiakaskokemuksesta ja kuluttajan käyttäytymisestä saatavaa tietoa</li> <li>hakea ja omaksua kuluttajakäyttäytymiseen liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimustietoa ja soveltaa sitä liiketoiminnan kehittämisessä ja kuluttajakäyttäytymisen hallinnassa</li> </ul> |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Oppimateriaali</b>                             | Suosittelavaa aineistoa Barden, Phil. 2013. Decoded: The Science Behind Why We Buy. John Wiley & Sons.<br><br>Markkula, Tuulikki & Syväniemi, Antti. 2015. Analytiikkamatka: datasta tietoon ja tiedolla johtamiseen. Suomen Liikekirjat.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ohjaus ja viestintä</b>                        | 8.2., 9.3., 6.4.2018 klo 9.00-16.30 Laurea Tikkurila Lähipäivien ulkopuolella ohjaus tapahtuu verkossa jakson omassa työtilassa.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b>  | <b>Kiitettävä K5</b><br><br><b>Tietoperusta:</b> Opiskelija osaa luoda opintojakson tavoitteista nousevan johdonmukaisen ja omaa ajattelua sisältävän tietoperustan hyödyntäen sekä kotimaisia että kansainvälisiä tieteellisiä lähteitä kriittisesti analysoiden.                                                                                                                                                          |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p><b>Ongelmanratkaisu:</b> Opiskelija osaa ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa luodaan uutta tietoa ja osaamista sekä soveltaa ja yhdistä eri alojen tietoja.</p> <p><b>Kehittäminen:</b> Opiskelija osaa tavoitteellisesti ja yhteisöllisesti kehittää osaamisalueen toimintaa.</p> <p><b>Viestintä:</b> Opiskelija osaa viestiä vakuuttavasti suullisesti ja kirjallisesti sekä alan- että alan ulkopuoliselle yleisölle.</p> <p><b><u>Hyvä H3</u></b></p> <p><b>Tietoperusta:</b> 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.</p> <p><b>Ongelmanratkaisu:</b> Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja /tai innovaatiotoiminnassa soveltamalla ja yhdistämällä eri alojen tietoja.</p> <p><b>Kehittäminen:</b> Opiskelija osaa luoda tavoitteellisia, perusteltuja kehittämissuunnitelmia ottaen yhteisön huomioon.</p> <p><b>Viestintä:</b> Opiskelija osaa viestiä asiantuntevasti, selkeästi ja johdonmukaisesti sekä suullisesti että kirjallisesti</p> <p><b><u>Tyydyttävä T1</u></b></p> <p><b>Tietoperusta:</b> Opiskelija osaa hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida opintojakson tavoitteista nousevaa tietoa laaja-alaisesti. Käyttää systemaattisesti asiantuntijuusalueen käsitteitä</p> <p><b>Ongelmanratkaisu:</b> Opiskelija osaa ratkaista ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa</p> <p><b>Kehittäminen:</b> Opiskelija osaa tunnistaa ja analysoida kehittämiskohteita tietoperustaa hyödyntäen.</p> <p><b>Viestintä:</b> Opiskelija osaa viestiä selkeästi sekä suullisesti että kirjallisesti</p> |
| <b>Käytettävät T&amp;K menetelmät</b>     | Kirjallisuus<br><br>Aineiston keruu<br><br>Presentaatio<br><br>Raportin kirjoittaminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Opiskelijan työmäärän jakautuminen</b> | Lähipäivä työskentely:20 t<br><br>Kirjallisuus:35 t<br><br>Projektityö:40 t<br><br>Raportin ja presentaation työstäminen:40 t                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |