

Markkinointi ja viestintä –moduuli (yhteensä 15 op)

Laajuus	5 op
Opintojakso	Digitaalinen palvelukohtaaminen
Osaamistavoitteet	Osaat kehittää ja suunnitella pk-yrityksen palvelua ottaen huomioon digitaalisen liiketoimintastrategian asettamat vaatimukset. Ymmärrät digitaalisten palveluiden luomat mahdollisuudet. Tunnistat asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä liiketoiminnassa. Omaat valmiudet suunnitella palveluajattelun keinoin digitaalisia palveluita.
Sisältö	Millaisia erityispiirteitä on digitaalisten palvelujen kehittämisellä? Mitä on käyttäjakeskeinen suunnittelu? Miten muodostuu digitaalinen asiakaskokemus? Millainen on palvelupolku? Mitä pitää ottaa huomioon digitaalisessa asiakaskohtamisissa? Miten suunnitellaan pk-yrityksen digitaalinen asiakaspalvelu? Millaista osaamista pk-yrityksen henkilöstö tarvitsee digitaalisessa palveluympäristössä? Miten sosiaalista mediaa voi hyödyntää asiakaspalvelussa ja/tai palvelun johtamisessa?
Arviointi	Osaat a. hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida kriittisesti tietoa asiakaskohtaamisten ja palveluajattelun kehittämiseksi b. kehittää yritykseen uusi digitaalinen palvelu, lisäpalvelu tai olemassa olevan palvelun digitalisointi Arviointi 1-5-, 0=hylätty
Edeltävä osaaminen	Strategiana digitaalinen liiketoiminta (5 op)

Alla on arvosanan 3 mukaiset osaamiset eli opiskelija osaa:

- a. hankkia, käsitellä, tuottaa ja arvioida kriittisesti monialaista tietoa erityisosaamisalueellaan
- b. ratkaista vaativia ongelmia tutkimus-, kehittämis- ja/tai innovaatiotoiminnassa
- c. arvioida ja johtaa itsenäisesti yksittäisten ihmisten sekä ryhmien toimintaa
- d. vastata ja kehittää toimintoja itsenäisesti
- e. arvioida strategisia lähestymistapoja ja perustella niiden käyttöä johtamisen ja kehittämisen näkökulmasta
- f. työskennellä itsenäisesti alan asiantuntijatehtävissä tai yrittäjänä
- g. viestiä asiantuntevasti sekä johdonmukaisesti suullisesti ja kirjallisesti omalla äidinkielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä