

# PALVELUMUOTOILU – SERVICE DESIGN

## ERIKOISTUMISOPINNOT 30 OP

Palvelumuotoilun erikoistumisopinnot on ensisijaisesti suunnattu muotoilun, viestinnän sekä tuotekehityksen alan ammattilaisille. Koulutuksen tavoitteena on syventää ammatillista osaamista tuoteorientoituneesta ajattelusta kohti palveluiden kehityksen aihealueita. Opinnoissa keskitytään palvelumuotoilutyöhön, palveluihin liittyviin prosesseihin ja toimintatapoihin sekä muotoilijan rooliin palvelukehitystyössä. Erikoistumisopinnoissa oppija kehittää osaamistaan tarkastelemalla palveluita muotoilijan näkökulmasta. Opintojen sisältöihin kuuluu konseptisuunnittelu, palveluiden muotoilu, räätälöinti ja käyttäjä-tuottajuus, ennakointi sekä käyttäjän kokemuksen ymmärtäminen. Erikoistumisopinnot syventävät oppijan ymmärrystä siitä mitä palvelumuotoilulla tarkoitetaan ja kuinka muotoilua ajattelu voidaan hyväksikäyttää palveluita kehitettäessä. Osa opetuksesta toteutetaan englannin kielellä.

### PALVELUMUOTOILU – SERVICE DESIGN ERIKOISTUMISOPINNOT 30 OP

<b>YLEISET OPINNOT</b>	<b>13 OP</b>
<b>05PEPALMUAR Palveluiden muotoilu ja arviointi</b>	<b>13 op</b>
05PEKOH PAL Kohti palvelumuotoilua	8 op
05PESERDEUN Service design and understanding of user experience	5 op
<b>AMMATILLISET OPINNOT</b>	<b>10 OP</b>
<b>05PEPALKONS Palveluiden konseptointi</b>	<b>10 op</b>
05PEMUOROPA Muotoilijan rooli palvelukehityksessä	5 op
05PEUULIIPA Uudet liiketoimintamahdollisuudet palveluissa	5 op
<b>ERIKOISTUMISTYÖ</b>	<b>7 OP</b>
<b>05PEOHKEHA Ohjattu kehittämishanke</b>	<b>7 op</b>

### YLEISET OPINNOT 13 OP

#### 05PEPALMUAR Palveluiden muotoilu ja arviointi 13 op

##### Moduulin osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee ja ymmärtää palvelumuotoilussa käytettäviä termejä ja menetelmiä
- ymmärtää monialaisen työn hyödyllisyyden
- ymmärtää palvelumuotoilutyön merkityksen ja palvelukehityksen erityispiirteet
- osaa hyödyntää käyttäjätietoa palvelumuotoilussa
- ymmärtää palvelukokemuksen havainnoinnin merkityksen
- osaa hyödyntää havaintoaineistoa palveluiden ja niiden käytettävyyden suunnittelussa
- osaa arvioida kriittisesti palvelumuotoilua

## 05PEKOHPAL KOHTI PALVELUMUOTOILUA 8 OP

### **Opintojakson osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää palvelumuotoilun roolin palvelukehityksessä
- ymmärtää palvelumuotoiluun liittyvän terminologian
- ymmärtää palvelumuotoiluprosessin
- ymmärtää design thinking -ajattelutavan perusteet
- ymmärtää monialaisuuden ja yhteistoiminnallisuuden merkityksen
- ymmärtää palvelumuotoilun historiaa
- osaa arvioida palvelukonsepteja kriittisesti

### **Sisältö**

Opintojaksolla palvelu-käsitettä tarkastellaan monialaisesti ja käyttäjälähtöisesti. Kontaktipäivien aikana jalkaudutaan kokemaan ja havainnoimaan palveluja monialaisuutta hyödyntäen. Opintojakson sisältöjä ovat: palvelumuotoilu ammattina, palvelumuotoilumenetelmät, design thinking, yhteistoiminnallisuus ja monialaisuus, käyttäjä-tuottajuus, räätälöinti, palveluiden käytettävyys, palvelubrändit, (palvelu)muotoilun historia.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Lähiopetuspäivät, harjoitustehtävät, itsenäinen etätyöskentely, ryhmätyöt

Arviointi asteikolla 1 – 5. Arviointiin vaikuttaa aktiivisuus oppimistilanteissa.

### **Opiskelumateriaali**

Ilmoitetaan opintojakson alussa.

## 05PESERDEUN SERVICE DESIGN AND UNDERSTANDING OF USER EXPERIENCE 5 ECTS

### **Course objectives**

Student

- understands meaning of produsage
- can use service design methods
- will apply design thinking
- realizes possibilities of multidisciplinary work
- realizes relations in brand and service

### **Contents**

Students learn in-depth understanding of service design work and the special characteristic of service development. The primary content consists of processes and methods used in service design. Course will introduce students to the usage of user information in service design.

Content of this period: produsage, tailoring, usability of services, service and brand, service design methods.

### **Assessment and evaluation**

Lectures, learning assignment, workshop

Evaluation scale 1 – 5.

### **Material**

Will be informed before period

## **AMMATILLISET OPINNOT 10 OP**

### **05PEPALKONS Palveluiden konseptointi 10 op**

#### **Moduulin osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää muotoilijan roolin ja työn palvelumuotoilussa
- ymmärtää visualisoinnin merkityksen palveluiden kehityksessä
- osaa tuottaa ja havainnollistaa ideoista visualisoituja palvelukonsepteja

- osaa hyödyntää ennakoitintietoa tulevaisuuden palveluliiketoiminnan kehittämisessä ja palvelumuotoilussa
- hallitsee ennakointityökalun käyttämisen

## *05PEMUOROPA MUOTOILIJAN ROOLI PALVELUKEHITYKSESSÄ 5 OP*

### **Opintojakson osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää konseptisuunnittelun tavoitteet
- osaa luoda palvelukonsepteja
- hallitsee prototyypin mahdollisuudet ideoinnin välineenä palvelukehityksessä
- ymmärtää kuinka palvelupolkuja mallinnetaan

### **Sisältö**

Opintojaksolla perehdytään muotoilijan rooliin ja työhön palvelumuotoilussa palvelumuotoilu- ja konseptointiharjoituksia tekemällä. Jaksolla etsitään vastauksia kysymyksiin ”Miksi muotoilijaa tarvitaan palvelukehityksessä?” ja ”Mitä muotoilija tuo palvelukehitykseen?”. Opintojakson sisältöjä ovat: konseptisuunnittelu, konseptien luominen, prototyypointi, konseptien mallintaminen, blueprinting, palveluiden visualisointi.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Lähiopetuspäivät, harjoitustehtävät, itsenäinen etätyöskentely, ryhmätyöt

Arviointi asteikolla 1 – 5. Arviointiin vaikuttaa aktiivisuus oppimistilanteissa.

### **Opiskelumateriaali**

Ilmoitetaan opintojakson alussa.

## *05PEUULIIPA UUDET LIKETOIMINTAMAHDOLLISUUDET PALVELUISSA 5 OP*

### **Opintojakson osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää ennakkoinnin merkityksen palvelukehitystyössä
- hallitsee ennakointikartan käytön
- ymmärtää kuinka palvelumuotoilua myydään
- osaa arvioida palvelukonsepteja kriittisesti

### **Sisältö**

Opintojaksolla perehdytään ennakointiin, palvelumuotoilutyön johtamiseen sekä palvelumuotoilun myyntiin. Oppija oppii hyödyntämään ennakoitintietoa tulevaisuuden palveluliiketoiminnan kehittämisessä sekä palvelumuotoilutyössä yleensä. Työnsä tueksi opiskelija saa käyttöönsä toimivan ennakointityökalun. Opintojakson sisältöjä ovat: ennakointi, ennakointikartta, ennakointimenetelmät, palvelumuotoilutyön johtaminen, palvelumuotoilun myynti ja hinnoittelu.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Lähiopetuspäivät, harjoitustehtävät, itsenäinen etätyöskentely, ryhmätyöt

Arviointi asteikolla 1 – 5. Arviointiin vaikuttaa aktiivisuus oppimistilanteissa.

### **Opiskelumateriaali**

Ilmoitetaan opintojakson alussa.

## **ERIKOISTUMISTYÖ 7 OP**

### **05PEOHKEHA Ohjattu kehittämishanke 7 op**

#### **Moduulin osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee yhden tavan tuottaa ja visualisoida palvelukonsepti
- osaa soveltaa palvelumuotoilua omassa työssään

## 05PEOHKEHA OHJATTU KEHITTÄMISHANKE 7 OP

### **Opintojakson osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee tavan tuottaa ja visualisoida palvelukonsepteja
- osaa soveltaa palvelumuotoilua omassa työssään

### **Sisältö**

Opintojaksolla tehdään ohjattu kehittämishanke, jossa oppija oppii tuottamaan ja visualisoimaan palvelukonseptin. Työelämälähtöinen kehittämishanke aloitetaan heti opintojen alussa. Kehittämishankkeen tekeminen ja ohjaus jaksottuu koko opintojen ajalle. Oppijat ohjataan tekemään havainnointi, ideointi, konseptointi sekä visualisointi ennalta valitun palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Kaikki oppijat käyttävät hankkeen toteutuksessa samaa palvelumuotoiluprosessia. Kehittämishankkeen tuloksena syntyy uuden palvelukonseptin visualisoitu malli.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Lähiopetuspäivät, harjoitustehtävät, itsenäinen etätyöskentely.

Arviointi asteikolla 1 – 5.

### **Opiskelumateriaali**

Ilmoitetaan opintojakson alussa.