

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MKA1421A: 2/2014-2015 (07.01.2015 - 19.06.2015)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA215KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Anne Himberg
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: Ei Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hakkarainen Anne (Vastuupettaja), Himberg Anne (Muu opettaja), Korkiakangas Mailis (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Virtuaalisesti
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 4 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	19.07.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.06.2016
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • löytää ja käyttää tietoa perustellen • viestiä tutkimuksellisesti • käyttää uusimpia tietoteknisiä työvälineitä • toteuttaa tehokkaita esityksiä sekä kasvokkain että virtuaalisissa tilanteissa • neuvotella liiketoimintaympäristössä tavoiteorientoituneesti
Edeltävät opinnot	
Edeltävät opinnot, lisätietoja	ei tarvita
Keskeinen sisältö	- tiedonhankinta- tietotekniset valmiudet- tutkimuksellisuus- neuvottelu- ja esiintymistaidot
Oppimateriaali	Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. tutki ja kirjoita. 15. uud.p. Helsinki: Tammi.Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2003. Digitaalinen viestintä. Jyväskylä:Docendo. (Myös digitaalisena julkaisuna/ Ellibs.)Kansanen, A. 2002. Neuvottelu- ja kokoustaito. Helsinki: WSOY.Laurean raportointiohjeistoMuu toteutuskohtainen materiaali
Ohjaus ja viestintä	oppimistapahtumissa olevan aikatulutuksen mukaan
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	ALKUVAIHEEN OPISKELIJAKIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa: - Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. - Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti. - Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- Toimia itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. - Toiminta on usein joustavaa, järjestelmällistä, kehittämispainotteista, luovaa ja aktiivista. - Valita toimintaan soveltuvia tekniikoita ja malleja ja perustella valintansa. - Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti. - Edistää ryhmän toimintaa. - Kriittisesti soveltaa ammattieettisiä periaatteita toiminnassaan. HYVÄ arvosana 3 Opiskelija osaa: - Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. - Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan. - Perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla. - Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä. - Soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja. - Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa. - Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti. - Perustella toimintaansa ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. TYYYDYTTÄVÄ, arvosana 1 Opiskelija osaa: - Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. - Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuilevaa/ omalähtöistä - Noudattaa sääntöjä ja ohjeita sekä perustella toimintaansa annetuilla ohjeilla. - Toimia ohjattuna asianmukaisesti. - Käyttää opittuja tekniikoita ja malleja. - Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon. - Toimia ryhmän jäsenenä.
--	---

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.
Muut toteutusjärjestelyt	Tarkemmin jakson toiminnoista Optima-työtilassa.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
17.01.2015	13-16	3	Aloitus ja orientoituminen	OpintojaksotiedotOptimaTietotekinen osuus, osa 2Tutkimuksellisuus ja essee, Osa 3		Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
05.02.2015	16.30-19.30	3	Tietotekniset valmiudet	Tietotekniikka	ATK	Anne Himberg
06.02.2015	13-16	3	Ryhmä/tutkimusTiedonhaku	Tiedonhauun tehtävä. Tutkimuksellinen kirjoittaminen		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
13.03.2015	9-12	3	Ryhmä/tutkimusRyhmän vuorovaikutus ja roolit	Ryhmän vuorovaikutus ja roolitLähdeluettelo ja lähdeviitemerkinnät		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
17.04.2015	9-12	3	Esiintyminen/tutkimusEsiintyminen	Esiintymisen palautteet		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas