

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MKA1421: 2/2014-2015 (07.01.2015 - 19.06.2015)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA215KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Anne Himberg
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	01.12.2014 08:00 - 07.12.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Hakkarainen Anne (Vastuupettaja), Himberg Anne (Muu opettaja), Korkiakangas Mailis (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 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
Osaamistavoitteet	
Keskeinen sisältö	tiedonhankintatietotekniset valmiudet tutkimuksellisuusneuvottelu- 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 raportointiohjeisto Muu toteutuskohtainen materiaali
Ohjaus ja viestintä	Oppimistapahtumissa olevan aikataulutuksen mukaaan
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	ALKUVAIHEEN OPISKELIJAKIIITTETTÄVÄ 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.
Projekti/hanke (nimi)	opiskeluun orientoituminen
Käytettävät T&K menetelmät	Tutkimuksellinen ajatteluTiedonhankintaTutkimuksellinen kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	kontaktia 60 hohjaus 10 homatoiminen työ 63 h
Muut toteutusjärjestelyt	Ks. jakson Optima-työtila

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
14.01.2015	12.30 - 15	3		Vko 3 ke R 2 (1/9)Jakson aloitus. Opintojakson tavoitteet, tehtävät ja aikataulu. Muutokset/täsmennykset vielä mahdollisia,Päiv. annhakk 25.11.		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
28.01.2015	12.30 - 15	3		Vko 5 Ke R1 (1/9)Jakson aloitus. Opintojakson tavoitteet, tehtävät ja aikataulu.Muutokset/täsmennykset vielä mahdollisia,Päiv. annhakk 25.11.		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
04.02.2015	12.30 - 15	3		Vko 6 Ke R2 (2/9)tietotekniikka	205A	Anne Himberg
11.02.2015	12.30 - 15	3		Vko 7 Ke R1 (2/9)tietotekniikka	205A	Anne Himberg
18.02.2015	12.30 - 15	3		Vko 8 Ke R2 (3/9)Tutkimuksellisuus / essee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
25.02.2015	12.30 - 15	3		Vko 9 Ke R1 (3/9)Tutkimuksellisuus / essee(annhakk vap.)		Mailis Korkiakangas
04.03.2015	12.30 - 15	3		Vko 10 Ke R2 (4/9)Tutk. / essee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
11.03.2015	12.30 - 15	3		Vko 11 Ke R1 (4/9)Tutk. / essee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
18.03.2015	12.30 - 15	3		Vko 12 Ke R2 (5/9)Tutk. / essee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
25.03.2015	12.30 - 15	3		Vko 13 Ke R1 (5/9)Tutk. / essee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
01.04.2015	12.30 - 15	3		Vko 14 Ke R2 (6/9)tietotekniikka(annhakk vap.)		Anne Himberg
08.04.2015	12.30 - 15	3		Vko 15 Ke R1 (6/9)tietotekniikka(maikork vap.)		Anne Himberg
15.04.2015	12.30 - 15	3		Vko 16 Ke R2 (7/9)Osiot 4 + 5		Anne Hakkarainen
22.04.2015	12.30 - 15	3		Vko 17 Ke R1 (7/9)Osiot 4 + 5		Anne Hakkarainen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

29.04.2015	12.30 - 15	3		Vko 18 Ke R2 (8/9)Osiot 4 + 5		Anne Hakkarainen
06.05.2015	12.30 - 15	3		Vko 19 Ke R1 (8/9)Osiot 4 + 5		Anne Hakkarainen
13.05.2015	12.30 - 15	3		Vko 20 Ke R2 (9/9)Osiot 4 + 5Presentaatiot		Anne Hakkarainen
20.05.2015	12.30 - 15	3		Vko 21 Ke R1 (9/9)Osiot 4 + 5Presentaatiot		Anne Hakkarainen