

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MKA1521A: 2/2015-2016 (04.01.2016 - 23.06.2016)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA216KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Anne Himberg
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	30.11.2015 08:00 - 07.12.2015
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 (Vastuuopettaja), 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	23.07.2016 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.06.2017
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	- 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 OPISKELIJAKIITETTAVA 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.Lähitapaamiset: ks. Oppimistapahtumat.Lähijaksoille osallistuminen on pakollista.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
15.02.2016	9:00 - 11:30	2		Tarkempi ohjelma täsmentyytarvittaessa (nyk.päivitys: 10.3.2016).Essee / Vuorovaikutus	182	Mailis Korkiakangas
29.02.2016	9:00 - 11:30	2		Tietojenkäsittely / Anne Himberg	205+205A/IT	Anne Himberg
14.03.2016	9:00 - 11:30	2		Viestintä / Esittäminen &Essee / Vuorovaikutus	205+205A/IT // 182	Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
11.04.2016	9:00 - 11:30	2		Viestintä / Jari Wahlström	205+205A/IT	Anne Hakkarainen
25.04.2016	9:00 - 11:30	2		Essee / Vuorovaikutus	205+205A/IT	Mailis Korkiakangas
09.05.2016	9:00 - 11:30	2		Viestintä / Esitykset / päätösseminaari	205+205A/IT // 182	Anne Hakkarainen