

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MKA1612: 1/2016-2017 (29.08.2016 - 23.12.2016)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MKA216SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Anne Himberg
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	16.05.2016 08:00 - 31.05.2016
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
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	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	23.01.2017 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2017
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
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 mukaan
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	ALKUVAIHEEN OPISKELIJAKIITETTÄVÄ arvosana 5 Opiskelija osaa: • Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä. • Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti. • Perustella toimintaa tutkitun tiedon avulla. • 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.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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. TYYDYTTÄVÄ, 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. • Toimia ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.
Projekti/hanke (nimi)	Opiskeluun orientoituminen
Käytettävät T&K menetelmät	Tutkimuksellinen ajatteluTiedonhankintaTutkimuksellinen kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	kontaktia 20 hohjaus 10 homatoiminen työ 103 h
Muut toteutusjärjestelyt	Ks. jakson Optima-työtilaLähijaksoille osallistuminen on pakollista.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
08.09.2016	9:00 - 11:30	2	1/7	Vuorovaikutus/essee & Viestintä	232	Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
15.09.2016	9:00 - 11:30	2	2/7	Vuorovaikutus/essee & IT-välineet	206A/IT	Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
22.09.2016	9:00 - 11:30	2	3/7	Vuorovaikutus/essee & Viestintä	206/IT	Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
29.09.2016	9:00 - 11:30	2	4/7	IT-välineet & Viestintä	206/IT	Anne Hakkarainen,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

						Anne Himberg
06.10.2016	9:00 - 11:30	2	5/7	Vuorovaikutus/essee & Viestintä	206/IT	Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
13.10.2016	9:00 - 11:30	2	6/7	Vuorovaikutus/essee	206/IT	Mailis Korkiakangas
20.10.2016	9:00 - 11:30	2	7/7	Viestintä & IT-välineet	206/IT	Anne Hakkarainen, Anne Himberg