

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MLA1411: 1/2014-2015 (25.08.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MLA214SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Himberg Anne
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
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 Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 3 op
Toteutusluokka	
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	23.01.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2015
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 edellytä edeltäviä opintoja
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 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.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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. TYYDYTTÄVÄ, arvosana 1 Opiskelija osaa: • Käyttää keskeisiä/yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. • Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaisista/ 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 ajattelu* tiedonhankinta* tutkimuksellinen kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Kontaktiopetus 60 hOhjaus 10 hOmatoinen työ 63 h

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
27.08.2014		3	Aloitust ja orientoituminen	vko 35 keskiviikko Koko ryhmä (päivitys 25.8.)		Anne Hakkarainen, Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
17.09.2014	12.45 - 16	3		vko 38 keskiviikko Koko ryhmä AtkRyhmäEssee		Anne Hakkarainen, Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
19.09.2014	9 -	2	Ryhmä 1	vko 38 perjantai Ryhmä 1		Anne



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	11.30			tiimityöaika Atk-harjoituksetVuorovaikutus TutustuminenAineisto esseeseen		Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
24.09.2014	12.45 - 16	3		vko 39 keskiviikko Koko ryhmä Atk-tehtävätTutkiva kirjoittaminenRyhmän vuorovaikutus		Anne Hakkarainen, Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
26.09.2014	9 - 11.30	2	Ryhmä 2	vko 39 perjantai Ryhmä 2 tiimityöaika Vuorovaikutus TutustuminenEssee		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
01.10.2014	9.00 - 16	7		vko 40 keskiviikko Koko ryhmä HUOM: koko päivä!EsseeNeuvottelu EsiintymistaidotAtk-tehtävät		Anne Hakkarainen, Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
03.10.2014	9 - 11.30	2	Ryhmä 1	vko 40 perjantai Ryhmä 1 tiimityöaika Esitysten valmisteluaEsseetyöpaja		Anne Hakkarainen, Mailis Korkiakangas
08.10.2014	12.45 - 16	3		vko 41 keskiviikko Koko ryhmä Esitykset(huom: viikon 42 ke tunnit siirtyneet toiselle opintojaksolle)		Anne Hakkarainen, Anne Himberg, Mailis Korkiakangas
10.10.2014	9 - 11.30	2	Ryhmä 2	vko 41 perjantai Ryhmä 2 tiimityöaika Esseetyöpaja		Mailis Korkiakangas