

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Vuorovaikutus ja viestintä (A9133), 5.0
Toteutus	MLA1412: 1/2014-2015 (08.09.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MLA214SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Anne Himberg
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	25.08.2014 08:00 - 29.08.2014
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	Virtuaalisesti
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 5 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 edellytetä edeltäviä opintoja
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	Optima-työtilassa
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	ALKUVAIHEEN OPISKELIJA KIITETTÄVÄ 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

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• 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. 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 ajattelu* tiedonhankinta* tutkimuksellinen kirjoittaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Omatoiminen työ 103 hOhjaus 30 h