

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Orientaatio korkeakouluopintoihin ja liiketoimintaan (F0001), 5.0
Toteutus	HLF1011: 1/2010-2011 (30.08.2010 - 20.12.2010)
Tyyppi	LIIKETALouden OSAAJAKSI (F001)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 10 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	24.05.2010 08:00 - 05.09.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Kamphuis Kirsi (Vastuupettaja), Forsberg Mika (Muu opettaja), Huovila Erja (Muu opettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja), Marstio Tuija (Muu opettaja), Mikkonen Jarmo (Muu opettaja), Niinistö-Sivuranta Susanna (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Lohja
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2011
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- soveltaa korkeakouluopiskelun käytänteitä - kehittämispohjaisen oppimisen periaatteet - hakea tietoa erilaisista tietolähteistä sekä arvioida tietoa kriittisesti - tuottaa asiakirjoja ja kirjallista materiaalia sekä esitysgrafiikkaa Microsoft Office-käyttöympäristössä - selittää yrityksen liiketoiminnan periaatteet ja ymmärtää markkinoinnin strategisen merkityksen osana yrityksen liiketoimintaa - tunnistaa laadukkaan asiakaspalvelun edellytykset ja hallitsee asiakaspalveluprosessin - toimia ammattimaisesti myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
Edeltävät opinnot	Ei edeltäviä opintoja
Edeltävät opinnot, lisätietoja	Ei vaadi edeltäviä opintoja.
Osaamistavoitteet	• oppimaan oppimisen taidot • tutkiva ja kehittävä työnote • kehittämispohjainen oppiminen • markkinointi osana yrityksen toimintaa • asiakaslähtöisyys markkinoinnissa
Keskeinen sisältö	
Oppimateriaali	• K.Ojansalo, T.Moilanen, J. Ritalahti: Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	osaamista liiketoimintaan. • O.Lammi: Word 2007: selkeyttä asiakirjoihin • Koskela L., Koskinen J. & Lankinen P. 2007: Viestintä verkostoissa ja innovaatioissa. t Definitions */ @font-face {font-family:"Cambria Math"; panose-1:2 4 5 3 5 4 6 3 2 4; mso-font-charset:1; mso-generic-font-family:roman; mso-font-format:other; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:0 0 0 0 0 0;} @font-face {font-family:Calibri; panose-1:2 15 5 2 2 2 4 3 2 4; mso-font-charset:0; mso-generic-font-family:swiss; mso-font-pitch:variable; mso-font-signature:-1610611985 1073750139 0 0 159 0;} /* Style Definitions */ p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal {mso-style-unhide:no; mso-style-qformat:yes; mso-style-parent:""; margin:0cm; margin-bottom:.0001pt; mso-pagination:widow-orphan; font-size:11.0pt; font-family:"Calibri","sans-serif"; mso-fareast-font-family:Calibri; mso-fareast-theme-font:minor-latin; mso-bidi-font-family:"Times New Roman";} .MsoChpDefault {mso-style-type:export-only; mso-default-props:yes; font-size:10.0pt; mso-ansi-font-size:10.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;} @page Section1 {size:612.0pt 792.0pt; margin:70.85pt 2.0cm 70.85pt 2.0cm; mso-header-margin:36.0pt; mso-footer-margin:36.0pt; mso-paper-source:0;} div.Section1 {page:Section1;} -->
Ohjaus ja viestintä	Ohjausta tapahtuu pienryhmissä ja henkilökohtaisissa tapaamisissa. Opettajat ovat tavattavissa vastaanottoaikoina tai heidän kanssaan voi sopia tapaamisajasta sähköpostitse. Viestintä tapahtuu pääosin opintojakson Optima-työtilan kautta tai sähköpostitse.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointi opintojaksossa tapahtuu siten, että eri osiot arvioidaan hyväksytty/hylätty periaatteella. Kaikki osiot on suoritettava hyväksyttävästi, jotta koko opintojaksosta saa hyväksytty merkinnän. Osiot ovat: • Tuutorointi • Tiedonhallinnan perusteet (Kirjasto) • Asiakaspalvelu/Testiasiakkuus • Reflektointi • Tietotekniikka Hyväksyttyyn tasoon on opiskelijan osattava: • jäsentää yrityksen toiminnan periaatteet ja tunnistaa erilaisia liiketoimintamalleja • jäsentää markkinoinnin strategisen merkityksen yrityksen toiminnassa • kiteyttää markkinoinnin keskeiset työkalut • toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti • tunnistaa laadukkaan asiakaspalvelun kriteerit ja hallitsee asiakaspalveluprosessin • käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä • perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla • selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä • soveltaa monipuolisesti opittuja tekniikoita ja malleja • tuottaa asiakirjoja ja kirjallista materiaalia sekä esitysgrafiikkaa vaaditulla tasolla Lisäksi opiskelijan: • osallistuminen tuutorointiin on ollut aktiivista, hän on tehnyt tuutorointiin liittyvän tehtävän ja hän on käynyt tuutorointikeskusteluissa. • tiedonhaun tehtävät on kaikki tehty ja niistä vähintään 60% on oikein • tulee oppia laadukasta asiakaspalvelua/testiasiakkuutta: opiskelijat vierailevat valikoiduissa liikkeissä ja tarkkailevat asiakaspalvelua ennalta sovittujen kriteerien pohjalta. Havainnot kiteytetään ja kukin opiskelijatiimi esittelee ne purkusessiossa • reflektointitehtävä on suoritettu hyväksytysti • tietotekniikan harjoitustyöt on suoritettu hyväksytysti

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Opiskelijan työmäärä jakautuu seuraavasti: • Lähiopetusta: 56h • Tuutorointia 15h • Tiedonhakutehtävä 10h • Markkinointitehtävät 25h • Office kotitehtävät 20h • Muuta opiskelua 26h