

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Orientaatio korkeakouluopintoihin ja liiketoimintaan (F0001), 5.0
Toteutus	HLF1211: 1/2012-2013 (27.08.2012 - 21.12.2012)
Tyyppi	LIIKETALouden OSAAJAKSI (F001)
Ryhmät	Ensisijainen: HLF12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 10 Maksimi: 40
Ilmoittautumisaika	22.08.2012 08:00 - 31.08.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kamphuis Kirsi (Vastuupettaja), Huovila Erja (Muu opettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja), Klimenko Päivi (Muu opettaja), Kåla Camilla (Muu opettaja), Marstio Tuija (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	31.05.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2011
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	- soveltaa korkeakouluopiskelun käytänteitä - kehittämis pohjaisen 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 • kehittämis pohjainen 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 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) • Asiakaskokemus palvelutilanteessa • Tietotekniikka Hyväksyttyyn tasoon on opiskelijan osattava: • jäsentää yrityksen toiminnan periaatteet ja tunnistaa markkinoinnin rooli yrityksen toiminnassa • hallittava laadukkaan asiakaspalvelun kriteerit • perustella, vertailla ja analysoida toimintaansa yleisillä ohjeilla • 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 tuntitehtävä on hyväksyttävästi tehty ja toinen tiedonhaun itsenäinen tehtävä on ohjeiden mukaan tehty. Lisäksi tiedonhauntunnilla on läsnäolopakko. • tulee oppia laadukasta asiakaspalvelua: opiskelijat vierailevat valikoiduissa liikkeissä ja tarkkailevat asiakaspalvelua ennalta sovittujen kriteerien pohjalta. Havainnot kiteytetään ja kukin opiskelijatiimi raportoi ne. • tietotekniikan harjoitustyöt on suoritettu hyväksytysti Mahdollisissa hyväksilukuasioissa ota yhteyttä opintojakson vastuuopettajaan lehtori Kirsi Kamphuisiin. Osioita opintojaksoista on mahdollista saada hyväksiluettua, jos pystyy todentamaan ja todistamaan riittävän tietotaidon osiosta.
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Opiskelijan työmäärä jakautuu seuraavasti: • Lähiopetusta: 56h

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	• Tuutorointia 15h • Tiedonhakutehtävä 10h • Markkinointitehtävät 25h • Office kotitehtävät 20h • Muuta opiskelua 26h
Muut toteutusjärjestelyt	Tehtävien/Suoritusten palautusajat F0001 syksy 2012: Tehtävät/Suoritukset Palautuspäivä Tutorointi/Hops-lomake SoleOps:n kautta Word-harjoitustyö tunnilla ti 31.10 tai to 1.11.2012 Tiedonhallinnan perusteet: Tehtävä 1 Tehtävä 2 Tehdään tunnilla 4.9.2012 Optimaan viim. ke 10.10.2012 Asiakaskokemuksen raportointi Optimaan viim. pe 14.9.2012