



TOTEUTUSSUUNNITELMA

Muokattavana

Opintojakso	Asiakaslähtöisyys (G0123), 10.0
Toteutus	STG1011: 1/2010-2011 , STG1011: 2/2010-2011 (30.08.2010 - 20.06.2011)
Tyyppi	IHMINEN YMPÄRISTÖSSÄÄN (G022)
Ryhmät	Ensisijainen: STG10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	24.05.2010 08:00 - 06.06.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Kupari Kyllikki (Muu opettaja), Risto Tapani (Muu opettaja), Tikanto Raili (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Otaniemi
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.07.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	· kuvata ihmisen kehollisena, tajunnallisena ja situationaalisena kokonaisuutena ja · soveltaa tietoaan kohdatessaan asiakkaan · tunnistaa hyvinvointialan asiakkuuteen ja palveluosaamiseen liittyviä ilmiöitä · tunnistaa erilaisia asiakkaan kohtaamisen tilanteita yrityksen tai yhteisön eri toiminnoissa · arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä toimintaansa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	Ihmistuntemus ja palvelutaito: Rauhan ihmiskäsitys, Yksilö asiakkaana, Ryhmä asiakkaana: ryhmän rakenne ja dynaamiset tekijät, Vastuuportaikko, Läheisyyden ja etäisyyden sääteleminen hoitoyön kontekstissa
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Ihmistuntemus 1 op ja kehityspsykologian 2 op integroidusti tehdyn esityksen ja raportin arviointi numeerisesti 1 -5. Palvelutaito 1 op hyväksytty/hylätty (läsnäolo)
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson toteutuksessa kehityspsykologian 2 op ja ihmistuntemus 1 op (Rauhan ihmiskäsitys)osalle annettu yhteinen case-tehtävä, jonka opiskelijat käsittelevät pienryhmissä. Purku tapahtuu seminaariluontoisesti