



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöisyys (G0123), 10.0
Toteutus	STG1111: 1/2011-2012 , STG1111: 2/2011-2012 (29.08.2011 - 19.06.2012)
Tyyppi	IHMINEN YMPÄRISTÖSSÄÄN (G022)
Ryhmät	Ensisijainen: STG11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	23.05.2011 08:00 - 05.06.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Talasma Hannamari (Vastuupettaja), Risto Tapani (Muu opettaja), Tikanto Raili (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Otaniemi
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 1 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 ja palvelutapahtumat 2 op ja kehityspsykologian 2 op integroidusti tehdyn esityksen ja raportin arviointi numeerisesti 1 -5.
Projekti/hanke (nimi)	KOULII: Parasta arkea 24/7.
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson toteutuksessa kehityspsykologian 2 op ja Ihmistuntemus ja palvelutapahtumat yhteinen oppimistehtävä. Seminaariesitykset.