

TOTEUTUSSUUNNITELMA
Muokattavana

Opintojakso	Asiakaslähtöisyys (G0123), 10.0
Toteutus	STG1211: 1/2012-2013 , STG1211: 2/2012-2013 (27.08.2012 - 24.04.2013)
Tyyppi	IHMINEN YMPÄRISTÖSSÄÄN (G022)
Ryhmät	Ensisijainen: STG12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Tikanto Raili (Vastuupettaja), Kupari Kyllikki (Muu opettaja), Risto Tapani (Muu opettaja), Talasma Hannamari (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Otaniemi
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 0 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	24.05.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.06.2014
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	osa 1: Palvelutaito = Business Spirit osa 2: Kehityopsykologia osa 3: Anatomia ja fysiologia Ydinkysymykset Miten ihmisen holistinen oleminen ilmenee? Mihin hyvä asiakastyö perustuu? Miten hyvä asiakastyö toteutuu? Hyvinvointialan toiminnassa ja toiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa asiakas käsitetään yksilönä, yhteisönä jäsenenä ja laajemmin tietyn väestön osan ja koko yhteiskunnan jäsenenä. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu asiakkaan omaan käsitykseen terveydestään.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	5: Opiskelija osaa: • käyttää asiantuntevasti kehityopsykologiaan, anatomiaan ja fysiologiaan liittyviä käsitteitä • arvioida ja kehittää aloitteellisesti asiakkaan kohtaamisen taitojaan ja palveluosaamistaan 3: Opiskelija osaa: • käyttää systemaattisesti kehityopsykologiaan, anatomiaan ja fysiologiaan liittyviä

TOTEUTUSSUUNNITELMA
Muokattavana

	käsitteitä • arvioida itsenäisesti asiakkaankohtaamisen taitojaan ja palveluosaamistaan 1: Opiskelija osaa: • osoittaa perehtyneisyytensä kehityspsykologian, anatomian ja fysiologian tietoperustaan • arvioida ohjattuna asiakkaan kohtaamisen taitojaan ja palveluosaamistaan
Projekti/hanke (nimi)	BSpirit Tavoitteemme • opiskelija uskaltaa heittäytyä erilaisiin ryhmiin ja tilanteisiin • opiskelija toimii yrittäjämäisesti erilaisissa ryhmissä ja verkostoissa • opiskelija osaa toimia monikulttuurisissa ja -arvoisissa verkostoissa ja ryhmissä • opiskelija kunnioittaa toiminnassaan erilaisia arvoja edustavia yksilöitä ja ryhmiä Toteutuksen aikana käsittelemme • ihmistämuutoksessa olevassa maailmassa • elämää, unelmia, yrittämistä, muutoksia • vapautta ja innostumisen taitoa • näkökulmien vaihtamisen taitoa • erehtymisen ja epäonnistumisen taitoa • yrittäjämäistä asennoitumista opiskelussa Toimintamme • osallistuminen ja osallistaminen oppimistilanteisiin ja dokumentointi (live/blogi) • energisoivan hankkeen suunnittelu ja toteuttaminen opiskelijajatiimissä • hankkeen julkistaminen