

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöisen palvelun laatu (00002), 10.0
Toteutus	MPA0911: 1/2009-2010 (24.08.2009 - 18.12.2009)
Tyyppi	PALVELUKULTTUURIOSAAMINEN (001)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA09SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: 10 Maksimi: 35
Ilmoittautumisaika	25.05.2009 08:00 - 05.06.2009
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Pääskyvuori Marjo (Vastuupettaja), Meriläinen Kaija (Muu opettaja), Niemelä Mervi (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	31.01.2010 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.12.2010
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	* Tuottaa, arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä palvelua ja palveluprosesseja erilaisissa palvelutilanteissa * Toimia innovatiivisena uudistajana sekä henkilökohtaisella tasolla että omassa tiimissään
Edeltävät opinnot	
Yleiset kompetenssit	innovaatio-osaaminen
Osaamistavoitteet	Opiskelija oppii tuottamaan hyvää palvelua ja ymmärtää asiakaslähtöisyyden merkityksen toimialalla.
Keskeinen sisältö	Palvelun laatu: Asiakaslähtöisyys ja palveluprosessi Tutkiva kirjoittaminen
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5Opiskelija osaa:* Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä* Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti* Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti* Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti* Edistää ryhmän toimintaaHYVÄ 3Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä ammakäsitteitä* Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan* Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä* Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa* Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti TYYDYTTÄVÄ 1Opiskelija osaa:* Käyttää keskeisiä/ ykisttisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perhetyneensä tietoperustaan* Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuileaa / oamlähtöistä* Toimia ohjattuna asianmukaisesti* Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon* Toimia ryhmän jäsenenä Laurean yleiset kompetenssit Innovaatio-osaaminen Tasi 1 (henkilökohtainen osaaminen)* Analysoida omaa ajatteluaan, tietoaan ja omaa toimintaansa* Suunnitella, organisoida ja kehittää omaa toimintaansa* Asettaa tavoitteita ja konkretiosoida ne tilanteen mukaisesti* Toimia idearikkaasti, luovasti ja ideoita kiteyttäen sekä saada muut idena kheitämiseen mukaan* Käyttää erilaisia ideointimenetelmiä* Johtaa itseään sekä työskennellä muutoksessa sekä erilaisissa projekteissa* Toteuttaa projektin väli- ja loppuarvioinnin
Opiskelijan työmäärän	BarLaurea 150 h (sis. perehdytyksen), työpajat 6 h, itsenäinen työskentely 90,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

jakautuminen	kontaktiopetus 24 h:Yhteensä 270 h
--------------	------------------------------------