

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1012: 1/2010-2011 (30.08.2010 - 20.12.2010)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA10SN 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	Pääskylvuori Marjo (Vastuupettaja), Kuivanen Tuula (Muu opettaja), Lumio Anne (Muu opettaja), Mäki Vuokko (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 1 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2011
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*tuottaa, arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä palvelua ja palveluprosesseja erilaisissa palvelutilanteissa *toimia muut huomioon ottaen työyhteisön jäsenenä
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija oppii tuottamaan hyvää palvelua ja ymmärtää asiakaslähtöisyyden merkityksen toimialalla
Keskeinen sisältö	* Asiakaslähtöisyys * Palvelu ja palveluprosessit * Palvelun laatu sisältäen hygieenisen, turvallisen ja ravitsemuksellisen näkökulman * Myyntityö käytännössä * Tutkimuksellinen kirjoittaminen
Oppimateriaali	* Pönkä, A. 2006. Terveystensuojelu. Jyväskylä: Gummerus. (sivut 335-364) * Rahkio, M. 2006. Pintahygieniaopas. Vammala: Vammalan kirjapaino. * Aro, H., Hassel, K., Lipponen, E., Mattila, S., * Nurkkala, K., Paajanen, P., Seppänen, J., 2005 tai uusin painos. Puhtaus on puoli ruokaa. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:18. Mikkeli:AO-Paino. * Heikkilä, T., Hopsu, L., Karppela P., Kaukonen, S., Kivikallio, J., Korppi, K.2008 tai uusin painos. Siivoustyön käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä:Gummerus. * Aarnikoivu, H., 2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Juva:WSOY. * Ylikoski, T. 2000. Onnistu asiakaspalvelussa. Keuruu:Otava. * Parkkinen, K.& Sertti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti * Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti * Edistää ryhmän toimintaa HYVÄ 3 Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä ammakäsitteitä * Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan * Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä * Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa * Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti TYYDYTTÄVÄ 1 Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä/ ykistäisiä 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
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	BarLaurea 154 h Kontaktiopetus 46 h itsenäinen työskentely 70 h
Muut toteutusjärjestelyt	Yksityiskohtainen aikataulu löytyy opintojakson optima-työtilasta

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
-----	-----	---	------	---------	------	-----------