

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1111: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	23.05.2011 08:00 - 05.06.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Kuivanen Tuula (Vastuupettaja), Lybäck Henry (Muu opettaja), Sisättö Margareeta (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	20.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2012
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. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä:Gummerus. * Aarnikoivu, H., 2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Juva:WSOY. * Ylikoski, T. 2000. Onnistu asiakaspalvelussa. Keuruu:Otava. * Parkkinen, K.& Serti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava.
Ohjaus ja viestintä	Tuula Kuivanen, Tuula.Kuivanen@laurea.fi , työhuone 255 Margareeta Sisättö, Margareeta.Sisatto@laurea.fi , työhuone 255 Henry Lybäck henry.lyback@laurea.fi , työhuone 135 Ohjaus lähijaksoilla ja Optiman viestintäkanavan kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTAVA 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti * Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti * 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 ja ryhmässä työskentely 70 h
Muut toteutusjärjestelyt	Yksityiskohtainen aikataulu löytyy opintojakson optima-työtilasta

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
01.09.2011	13.30-14.30		Yhteinen aloitusinfo	Aloitusinfo opintojaksosta ja BarLaureasta, aulassa työkenkäesittely klo 11-15		Tuula Kuivanen, Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
20.09.2011	9-11.30		asiakaspalvelu ja palveluprosessi	Opintojakson sisältö		Margareeta Sisättö
21.09.2011	12.30-16		asiakaspalvelu	LBD, erilaisia tenttikäytänteitä ja tutkimuksellinen kirjoittaminen		Margareeta Sisättö
23.09.2011	9-16		asiakaspalvelu	Asiakaspalvelun tietoperustan syventäminen oppimistehtävien avulla (asiakkaan sekä palveluntuottajan näkökulma) tehtävänanto seuraaville BarLaurea-viikoille: asiakaspalvelun havainnointi BL- työskentelyn aikana BL-lähiuokaviikon valmistelu Opiskele omavalvontaohje (tietoperustan luominen Miian omavalvontaluentoa varten)		Tuula Kuivanen, Margareeta Sisättö
04.10.2011	8.30-13		Lähiuokaseminaari		auditorio	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

05.10.2011	12.30-16		BarLaurean omavalvonta	omavalvonta- ja hygienia oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi	BL/Miia Vakkuri	Margareeta Sisättö
07.10.2011	9-14		Alkoholilainsäädäntö		Kaija Meriläinen	
18.10.2011	9-11.30		osaamisen arviointi asiakaspalvelusta	kysymysten ja arviointikriteerien laadinta, vastaaminen, itse- ja vertaisarviointi		Margareeta Sisättö
19.10.2011	12.30-16 14-16		BL/Miia Vakkuri tarjoilu workshop	12-14 omavalvonta- ja hygienia 14-16 tarjoilu	BL-sali,013	Margareeta Sisättö
21.10.2011	9-16		ergonomia ja työturvallisuus workshop	oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi BL-viikoille		Margareeta Sisättö
01.11.2011	9-11.30		hygienia- ja omavalvontatentti	osaamista arvioiva tentti teoriviikon aihealueista ATK-tila 207		Henry Lybäck
02.11.2011	12.30-16		hygieniapassi testi, oppimistehtävänanto ravitsemuksesta	12.30 Hygieniapassitesti 13.30 Ravitsemuksen tietoperustan rakentaminen ja ja sen syventäminen BL-viikoilla	Ilari Paananen	Henry Lybäck
03.11.2011	15-17		tuotekehitysluento	Ristapalkkio HK	auditorio	
04.11.2011	9-15		ravitsemus- ja erityisruokavaliot	työskentelyä aihealueen syventämiseksi		
15.11.2011	9-11.30		osaamisen arviointi, ravitsemus ja erityisruokavaliot	ravitsemuksen tietoperusta		Margareeta Sisättö
16.11.2011	12.30-16		Anniskelutesti/Meriläinen klo 14 tuotetuntemus	Esittämällä 13.45 tietoperustan luominen tuotetuntemuksesta		Margareeta Sisättö
18.11.2011	9-16		tuotetuntemus workshop	Oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi BL-viikoilla		Margareeta Sisättö
29.11.2011	9-11.30		osaamista arvioiva tentti tuotetuntemuksesta	Tehtävänanto oman oppimisen tarkasteluun PP-esityksenä.		Margareeta Sisättö
30.11.2011	12.30-16		Palveluprojekti	Opiskelijat järjestävät palvelutapahtuman toisen opintojakson puitteissa.		
02.12.2011	9-16		Pieni olutkoulu		BL/Mikko	
13.12.2011	9-11.30		oman oppimisen esittely ja arviointi	opintojaksopalautteen keruu 009 9-10		Margareeta Sisättö
14.12.2011	12.30-16		esitysten koontia	Tehtävien tsekkaus ja täydentäminen Esittämättömien tehtävien esitys		Margareeta Sisättö
16.12.2011	9-12		palautteen käsittely	Oman oppimisen arviointi "hissipuheet" Kehitysehdotukset opintojakson seuraavalle toteutukselle		Margareeta Sisättö