

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Toteutus</b>                                   | MHA1112: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tyyppi</b>                                     | AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: MHA11SN Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Luennoitsijat</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi: Maksimi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 23.05.2011 08:00 - 05.06.2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Ei <b>Avoimen opisk:</b> Ei <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Ei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Opettajat</b>                                  | Kuivanen Tuula (Vastuupettaja), Lybäck Henry (Muu opettaja), Sisättö Margareeta (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Leppävaara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 1 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 5 op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Toteutusluokka</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Painoalat</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 20.01.2011 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 20.12.2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tenttipäivät</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | *tuottaa, arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä palvelua ja palveluprosesseja erilaisissa palvelutilanteissa<br>*toimia muut huomioon ottaen työyhteisön jäsenenä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Osaamistavoitteet</b>                          | Opiskelija oppii tuottamaan hyvää palvelua ja ymmärtää asiakaslähtöisyyden merkityksen toimialalla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          | * Asiakaslähtöisyys<br>* Palvelu ja palveluprosessit<br>* Palvelun laatu sisältäen hygieenisen, turvallisen ja ravitsemuksellisen näkökulman<br>* Myyntityö käytännössä<br>* Tutkimuksellinen kirjoittaminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Oppimateriaali</b>                             | * Pönkä, A. 2006. Terveystensuojelu. Jyväskylä: Gummerus. (sivut 335-364)<br>* Rahkio, M. 2006. Pintahygieniaopas. Vammala: Vammalan kirjapaino.<br>* 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.<br>* 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.<br>* Aarnikoivu, H., 2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Juva:WSOY.<br>* Ylikoski, T. 2000. Onnistu asiakaspalvelussa. Keuruu:Otava.<br>* Parkkinen, K.& Sertti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava. |
| <b>Ohjaus ja viestintä</b>                        | optima työtila <a href="mailto:Tuula.Kuivanen@laurea.fi">Tuula.Kuivanen@laurea.fi</a> huone 255 <a href="mailto:Margareeta.Sisättö@laurea.fi">Margareeta.Sisättö@laurea.fi</a> huone 255                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b>  | KIITETTAVA 5<br>Opiskelija osaa:<br>* Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti</li> <li>* Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti</li> <li>* Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti</li> <li>* Edistää ryhmän toimintaa</li> </ul> <p><b>HYVÄ 3</b><br/>Opiskelija osaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Käyttää keskeisiä ammakäsitteitä</li> <li>* Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan</li> <li>* Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä</li> <li>* Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa</li> <li>* Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti</li> </ul> <p><b>TYYDYTTÄVÄ 1</b><br/>Opiskelija osaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Käyttää keskeisiä/ ykistäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perhetyneensä tietoperustaan</li> <li>* Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuileaa / oamlähtöistä</li> <li>* Toimia ohjattuna asianmukaisesti</li> <li>* Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon</li> <li>* Toimia ryhmän jäsenenä</li> </ul> |
| <b>Opiskelijan työmäärän jakautuminen</b> | BarLaurea 154 h<br>Kontaktiopetus 46 h<br>itsenäinen työskentely 70 h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Muut toteutusjärjestelyt</b>           | Yksityiskohtainen aikataulu löytyy opintojakson optima-työtilasta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Oppimistapahtumat**

| Pvm        | Klo         | H | Aihe                                       | Sisältö                                                                                                                                                                                 | Tila            | Opettajat          |
|------------|-------------|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 01.09.2011 | 13.30-14.30 |   | Aloitustieto                               |                                                                                                                                                                                         |                 |                    |
| 06.09.2011 | 9-11.30     |   | asiakaspalvelu ja palveluprosessi          |                                                                                                                                                                                         |                 | Margareeta Sisättö |
| 07.09.2011 | 12.30-16    |   | asiakaspalvelu jatkuu                      | LBD, erilaisia tenttikäytänteitä, tutkimuksellinen kirjoittaminen                                                                                                                       |                 | Margareeta Sisättö |
| 09.09.2011 | 9-16        |   | asiakaspalvelun tietoperustan syventäminen | Asiakaspalvelun tietoperustan syventäm oppimistehtävän avulla (asiakkaan näkökulma) sekä tehtävänanto asiakaspalvelun havainnointiin BL-työskentelyn aikana (palvelun näkökulma)        |                 | Margareeta Sisättö |
| 27.09.2011 | 9-11.30     |   | osaamista arvioiva tentti                  | Osaamista arvioiva tentti viikon 36 aihealueista; kysymysten ja arviointikriteerien laadinta, vastaaminen, itse- ja vertaisarviointi. Ohjeistus tietoperustan luomiseen omavalvonnasta! |                 | Margareeta Sisättö |
| 28.09.2011 | 12.30-16    |   | BarLaurean omavalvonta                     | Marka 12.30 - 14 Miia 14-16                                                                                                                                                             | BL/Miia Vakkuri | Margareeta Sisättö |
| 30.09.2011 | 9-16        |   | omavalvonta- ja hygieniä workshop          | Oppimistehtävän anto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi BarLaurea viikoilla                                                                                                   |                 | Margareeta Sisättö |
| 04.10.2011 | 9-13        |   | Lähirookaseminaari                         | Tervetuloa kaikki jotka pääsevät!                                                                                                                                                       | auditorio       |                    |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|            |          |  |                                                                            |                                                                                                                                                                 |                  |                    |
|------------|----------|--|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| 11.10.2011 | 9-11.30  |  | osaamista arvioiva tentti viikon 39 aihealueista                           | kysymysten ja arviointikriteerien laadinta, vastaaminen , itse- ja vertaisarviointi                                                                             |                  | Margareeta Sisättö |
| 12.10.2011 | 12.30-16 |  | hygieniasaamista Ilari Paananen                                            | Hygieniapassitestin jälkeen tietoperustan luominen ergonomiasta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta Tarjoilu workshop klo.14-16                               |                  | Margareeta Sisättö |
| 14.10.2011 | 9-16     |  | alkoholilainsäädäntö                                                       |                                                                                                                                                                 | Kaija Meriläinen |                    |
| 25.10.2011 | 9-11.30  |  | osaamista arvioiva tentti ergonomiasta, työsuojelusta ja -turvallisuudesta |                                                                                                                                                                 |                  | Margareeta Sisättö |
| 26.10.2011 | 12.30-16 |  | tietoperustan luominen ravitsemuksesta                                     | Oppimistehtävän anto tietopohjan rakentamiseksi ravitsemuksesta ja sen syventäminen BarLaureassa                                                                |                  | Margareeta Sisättö |
| 28.10.2011 | 9-16     |  | Ravitseminen ja erityisruokavaliot                                         | iltsenäistä aihealueen syventämistä                                                                                                                             |                  | Margareeta Sisättö |
| 03.11.2011 | 15-17    |  | tuotekehitys                                                               | Risto Mikkola HK                                                                                                                                                | Bar laurea       |                    |
| 08.11.2011 | 9-11.30  |  | osaamista arvioiva tentti ravitsemuksen tietoperustasta                    |                                                                                                                                                                 |                  | Margareeta Sisättö |
| 09.11.2011 | 12.30-16 |  | anniskelutesti, tuotetuntemus                                              | 13.45 tietoperustan luominen tuotetuntemuksesta                                                                                                                 | Kaija Meriläinen | Margareeta Sisättö |
| 11.11.2011 | 9-16     |  | jatkoa edelliseen...tuotetuntemus workshop                                 | alustus ja oppimistehtävän anto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi BarLaureassa                                                                       |                  | Margareeta Sisättö |
| 22.11.2011 | 9-11.30  |  | osaamista arvioiva tentti tuotetuntemuksen tietoperustasta                 | Tuotetuntemuksen syventäminen uudet ja uudistuneet tuoteryhmät                                                                                                  |                  |                    |
| 23.11.2011 | 12.30-16 |  | oman osaamisen arviointi tuotetuntemuksesta                                | tentti tuotetuntemusesitykset                                                                                                                                   |                  | Margareeta Sisättö |
| 25.11.2011 | 9-16     |  | Pieni olutkoulu                                                            |                                                                                                                                                                 | BL/Mikko         |                    |
| 07.12.2011 | 12.30-16 |  | oman oppimisen esittelyn valmistelu                                        | oman oppimisen esitysten valmistelu a) kirjallinen esitys b) posterit ja hissipuhe                                                                              |                  |                    |
| 09.12.2011 | 9-12     |  | opintojaksopalautekeruu 247                                                | Hissipuheet omasta osaamisesta Kehitysehdotukset opintojakson seuraavalle toteutukselle (opintojaksopalauteen palautekeskustelu viimeisellä BarLaurea viikolla) |                  | Margareeta Sisättö |