

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lybäck Henry (Vastuuopettaja), Sisättö Margareeta (Muu opettaja), Temisevä Sini (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., Paaianen, P. & Seppänen, J. 2005. 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. Unohtuiko asiakas. Keuruu: Otava. * Parkkinen, K. & Sertti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava.
Ohjaus ja viestintä	Sini Temisevä, sini.temiseva@laurea.fi työhuone 255 Margareeta Sisättö, Margareeta.Sisatto@laurea.fi , työhuone 255 Henry Lybäck henry.lyback@laurea.fi , työhuone 135 (Vastuuopettaja) 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
05.01.2012	12.30-14.30		Yhteinen aloitusinfo	Aloitusinfo opintojaksosta ja BarLaureasta klo 12.30 "kotiluokassa"	"kotiluokka"	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
24.01.2012	9-11.30		asiakaspalvelu ja palveluprosessi	Opintojakson esittely kokonaisuudessaan. Asiakaspalvelu ja palveluprosessi. Hygieniatesti teoria. 12.30-16 ryhmätyöaika	245	Margareeta Sisättö
27.01.2012	9-11.30		Tutkimuksellinen kirjoittaminen	9-10 hygieniatesti, Marja Mikkola 10-11.30 Tutkimuksellinen kirjoittaminen		Henry Lybäck
07.02.2012	9-11.30		asiakaspalvelu	Asiakaspalvelun tietoperustan syventäminen oppimistehtävien avulla (asiakkaan sekä palveluntuottajan näkökulma) tehtävänanto seuraaville BarLaurea-viikoille: asiakaspalvelun havainnointi BL- työskentelyn aikana.- Opiskele omaavolventaohje (tietoperustan luominen Miian omaavolventaluentoa varten) 12.30-16 ryhmätyöaika		Margareeta Sisättö
10.02.2012	09.00-11.30		BarLaurean	9.00-10.00 Asiakaspalvelu tentti		Margareeta

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			omavalvonta	10.15-11.30 Omavalvonta teoriaa		Sisättö
21.02.2012	09.00-11.30		Omavalvonta- ja hygienia workshop	Omavalvonta- ja hygienia oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi 12.30-13.30 Miia Vakkuri BarLaurean omavalvonta.		Margareeta Sisättö
24.02.2012	9-11.30		Tentti omavalvonta ja hygienia! Ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus	9-10 Tentti omavalvonnasta ja hygieniasta 10-11.30 Tietoperustan luominen ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus. Ryhmätehtävä aihealueesta.. ...		Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
06.03.2012	9-11.30		Tentti ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus	9-10.30 ryhmätehtävien läpikäynti 10.30-11.30 tentti ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus 12.30-16.00 Alkoholilainsäädännön teoria Kaija Meriläinen . Klo. 14-16 tarjoilu workshop		Sini Temisevä
09.03.2012	9-11.30		ravitseminen ja erityisruokavalio	9-11.30 johdatusta ravitsemukseen ja erityisruokavalioihin		Sini Temisevä
13.03.2012	15-16		Anniskelutesti	Anniskelutesti (valvojana Henry Lybäck)	236	Henry Lybäck
20.03.2012	9-11.30		Tentti ravitsemuksesta erityisruokavalioista ja johdatus tuotetuntemukseen	9-10 tentti ravitsemuksesta erityisruokavalioista 10-11.30 johdatus tuotetuntemukseen 12.30-13.45 johdatus tuotekehitykseen 14-16 tarjoilu workshop (BarLaurea)		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
23.03.2012	9-11.30			Ryhmätyöskentelypäivä, opettaja ei paikalla vcvdfdczxcvz<vfffd		Henry Lybäck
26.03.2012	14.30-17	2	Olutkoulu	14.30-17 Mikko Salmi olutasiantuntija pitää luennon oluista, Tervetuloa!		Henry Lybäck
03.04.2012	9-11.30		9-11.30 Tuotetuntemus- ja kehitys	9-10.30 tentti tuotetuntemuksesta 10.30-11.30 tuotekehitystehtävän ideointia		Henry Lybäck, Sini Temisevä
06.04.2012	9-11.30		PITKÄ PERJANTAI PÄÄSIÄINEN	PÄÄSIÄINEN		
17.04.2012	9-11.30		Tuotekehitystehtävän läpikäynti	Opiskelijat hyvinvointipäivässä.		Henry Lybäck, Sini Temisevä
20.04.2012	9-11.30		Tuotekehitystehtävän esittely	9.00-9.30 Tuotetuntemus tentti ryhmällä 10 & 11 -> Tentti siirtyi 15.5) 9.00-11.30 tuotekehitystehtävän esittely		Henry Lybäck, Sini Temisevä
01.05.2012			VAPPU:-)			
04.05.2012	9-14	5	Kahvikoulutus	Kahvikoulutus	Kaffe roasteryn tilat	Henry Lybäck, Sini Temisevä
15.05.2012	9-11.30		Oman oppimisen esittely ja arviointi	9.00-9.30 Tuotetuntemus tentti ryhmällä 10 & 11 Oman oppimisen tarkastelu PP-esityksenä ja palautteen anto soleopsissa		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

18.05.2012	9-11.30		Opintojaksopalaute- käsittely	Kehitysehdotukset opintojaksolle teoriavkoon ja BarLaureaan		
------------	---------	--	----------------------------------	--	--	--