

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1211: 1/2012-2013 (27.08.2012 - 21.12.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Temisevä Sini (Vastuuopettaja), 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	20.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2013
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. 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. & Sertti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava. * Kaukiainen, A., Nyberg, M. & Sillanpää, J. 2006. Keittiön ergonomiaa - keittiötyö sopivaksi työntekijälle. Tampere: Työturvallisuuskeskus. * Parkkinen, K. & Rautavirta, K. 2006. Utelias kokki - Elintarviketietoa ruoanvalmistajalle. Vantaa: Dark Oy.
Ohjaus ja viestintä	<u>Sini.Temisevä@laurea.fi</u> huone 255, Vastuuopettaja <u>Margareeta.Sisättö@laurea.fi</u> huone 255 <u>Henry.Lybäck@laurea.fi</u> huone 135 Ohjaus lähijaksoilla ja Optiman

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	viestintäkanavan kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * 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
30.08.2012	14-15		Yhteinen aloitusinfo Bar Laurea	Aloitusinfo opintojaksosta ja BarLaureasta Yhteinen aloitus ryhmillä A & B Tehtävänanto seminaariin Työkenkäesittely 11-13 puh: 050 4026 628 Nordman Robert, robert.nordman@laja.com	182	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
13.09.2012	15-17.35		Elintarvikeketjun vastuullisuus seminaari	15.00 Johdatus vastuullisuuteen ruokaketjussa 16.00-16.45 Neljä rinnakkaista luentoa 16.50-17.35 Kolme rinnakkaista luentoa Yhteistyössä Ruokatiedon kanssa / Mirja Hellstedt	Auditorio	
17.09.2012	9-16		Perehtymistä opintojaksoon & Omavalvonta ja hygienia	9-11.30 Marka/ Omavalvonta- ja hygienia oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi Seminaaritehtävän läpikäynti 12.30 -14 Sini/ Opintojakson sisältö ja tavoitteet. LBD ja tutkimuksellinen kirjoittaminen.	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				14-15 Omavalvonta BL/Miia Vakkuri		
21.09.2012	12.30-16		Puhtauden arviointi	Puhtauden arviointi. Hygicult mittaukset BarLaureassa	234A	Sini Temisevä
01.10.2012	9-16		Hygieniapassi, Työturvallisuus Tarjoiluworkshop	9-10 Hygieniapassi suorittaminen / Marja Mikkola luokka 232 10-11 Tunti omavalvonta/ 127 12-14 Työturvallisuus ja ergonomia/ 127 14-16 Tarjoiluworkshop/BL	232/127	Sini Temisevä
15.10.2012	9-16		Alkoholilainsäädäntö	9-10 Tunti ergonomia ja työturvallisuus 10.15 -11.30 Ravitsemuksen perusteet & erityisruokavaliot 12.30-16 Alkoholilainsäädäntö/ Kaija Meriläinen	127/ Kaija Meriläinen	Sini Temisevä
17.10.2012	10.30-11.30		Anniskelupassitesti	10.30- alkaen Anniskelupassitesti / Luokka 253	253	Sini Temisevä
19.10.2012	12-16		Paloturvakoulutus	12.30-16 Paloturvakoulutus Teoriaa sekä sammutusharjoituksia	234A	Sini Temisevä
29.10.2012	9-16		Asiakaspalvelu	9-11.30 Palveluprosessit ja asiakaspalvelun perusteet, tehtävänanto/ Marka 12.30-13.45 Tunti ravitsemus ja erityisruokavaliot/ Sini 14-16 Olutkoulu/Mikko	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
02.11.2012	12-16		Tunti asiakaspalvelu ja tuotetuntemus teoria	12-13 Tunti palveluprosessit ja asiakaspalvelu/ Henkka 12.30-16 Elintarviketietouden teoria ja tehtävänanto/Henkka	234A	Henry Lybäck
12.11.2012	9-16		Elintarviketietous	9-11:30 Tuotetuntemus tehtävän anto / Sini tuotekehitystehtävän anto, arviointia ja toteusta--> YMMÄRRÄ, POHDI ja KEHITÄ /Henkka + "hissipuheen" tekeminen	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
16.11.2012			Myyntityö ja tuotekehitys	12.30 -16 Myyntityön perusteet ja tuotekehitystehtävän tekemistä	234A	Henry Lybäck
26.11.2012	9-16		Tuotetuntemus tentti ja Tuotekehitystehtävä jatkuu	9-13 Elintarviketietouden tentti/ Sini ja Marka 13:15-15.00 Tuotetuntemus tentti/ Sini ja Marka	195	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
30.11.2012	12.30-16		Kahvikoulu			
10.12.2012	9-16		Hissipuheet ja palautteen käsittely	9-10 Tuotetuntemustentti ryhmillä 2 ja 11. 10-16:00 Oman oppimisen arviointi ja esitykset - "hissipuheet" - palautteiden käsittely ja kehitysehdotukset opintojakson seuraavalle toteutukselle	127	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä