

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1212: 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: Ei 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	20.01.2012 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., Paaanen, 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. Unohtuiko asiakas. 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	optima työtila Sini.Temiseva@laurea.fi huone 255, Vastuuopettaja

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Margareeta.Sisättö@laurea.fi huone 255 Henry.Lyback@laurea.fi huone 135
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 työskentely 70 h
Muut toteutusjärjestelyt	Yksityiskohtainen aikataulu löytyy opintojakson optima-työtilasta

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
30.08.2012	14-15		Aloitustinfo BarLaurea	Aloitustinfo opintojaksosta ja BarLaureasta Yhteinen info ryhmille A & B BarLaurea	182	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
03.09.2012	9-16		Perehtymistä opintojaksoon & Omavalvonta ja hygienia	9-11.30 Marka/ Omavalvonta- ja hygienia oppimistehtävänanto tietopohjan rakentamiseksi ja syventämiseksi Opintojakson sisältö ja tavoitteet. LBD, erilaisia tenttikäytänteitä ja tutkimuksellinen kirjoittaminen 14-15 Omavalvonta BL / Miia Vakkuri	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
07.09.2012	12.30-16		Puhtauden arviointi	Puhtauden arviointi Oppimistehtävä seminaariin. Seminaari on pakollinen	234A	Sini Temisevä
13.09.2012	15.00-17.35		Pakollinen/Elin- vastaavuus seminaari	15.00-16.00 Johdatus vastuullisuuteen ruokaketjussa 16.00-16.45 Neljä rinnakkaista luentoa 16.50-17.35 Kolme rinnakkaista luentoa Yhteistyössä Ruokatiedon kanssa / Mirja Hellstedt	Auditorio	
24.09.2012	9-16		Hygieniapassi, Työturvallisuus	9-10 Hygieniapassin suorittaminen / Marja Mikkola/ luokka 232 10-11 Tenti	232/127	Sini Temisevä



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			ja Tarjoiluworkshop	omavalvonta/ Marka 127 Seminaaritehtävän läpikäynti 12-14 Työturvallisuus ja ergonomia /127 14-16 Tarjoiluworkshop / BL		
08.10.2012	9-16		Alkoholilainsäädäntö	12-16 Tunti ergonomia ja työturvallisuus 10.15 -11.30 Ravitsemuksen perusteet & erityisruokavaliot 12.30 - Alkoholilainsäädäntö / Kaija Meriläinen	127/ Kaija Meriläinen	Sini Temisevä
10.10.2012	9.30-10.30		Anniskelupassit	9.30-10.30 Anniskelupassitesti / Luokka 195A	195A	Sini Temisevä
12.10.2012	12.00-16.00		Palokoulutus	12.30-16 Palokoulutus Teoriaa ja sammutusharjoituksia	234A	Sini Temisevä
22.10.2012	9-16		Asiakaspalvelu	9-11.30 Palveluprosessit ja asiakaspalvelun perusteet, tehtävänanto / Marka 12.30- 13.45 Tunti ravitsemus- ja erityisruokavaliot / Sini 14-16 Olutkoulu	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
26.10.2012			Tunti asiakaspalvelu ja tuotetuntemustietous	12-13 Ohjausta tehtävän suoritukseen ja raportointiin. 13 - 16 Elintarviketietous teoria ja tehtävän anto	225	Henry Lybäck
05.11.2012	9-16		Elintarviketietous	9-11.30 Elintarviketietouden tentti / Sini ja Marka 12.30 -16.00 Tuotetuntemus ja tehtävänanto/Sini	127	Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
09.11.2012	12.30-16		Myyntityö ja tuotekehitys	Myyntityön perusteet ja oman oppimisen arviointi sekä hissipuheet.	234A	Henry Lybäck
19.11.2012	9-16		Tuotetuntemus tentti ja tuotekehitystehtävä jatkuu	Itsenäistä työskentelyä.	127	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
23.11.2012	12-16		Kahvikoulu		Kaffa Roastery	Sini Temisevä
03.12.2012	9-16		Tuotetuntemus tentti	Tuotetuntemustentti	Työväenopisto tila 2	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä
17.12.2012	9-16		Hissipuheet ja palautteen käsittely	- oma oppimisen arviointi ja esitykset - "Hissipuheet " - palautteiden käsittely ja kehitysehdotukset opintojakson seuraavalle toteutukselle	238	Henry Lybäck, Margareeta Sisättö, Sini Temisevä