

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Sisättö Margareeta (Vastuupettaja), Kuivanen Tuula (Muu opettaja), Lybäck Henry (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., Paaanen, 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. * 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 (Vastuupettaja) Ohjaus lähijaksoilla ja Optiman viestintäkanavan kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti * Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* 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
				MUUTOKSET AIKATAULUISSA OVAT MAHDOLLISIA!		
10.01.2013	11-12.30		Työkenkäesittely	11-12.30 työkenkäesittely		
11.01.2013	9-11.30		Yhteinen aloitusinfo	A0082 MHA1223 ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELUN LAATU Aloitusinfo opintojaksosta ja BarLaureasta 9-10.00 BarLaurea vkot 2013/ 3,5,7,9,11,13,15,17,19,21,36 Teoria vkot 2013/ 4,6,8,10,12,14,16,18,20 Teoria päivä perjantaisin 9.00-16.00 Teoria ja projektityöaika maanantaisin 12.30-16.00 Opintojakson esittely 10.15-11.00 Hygieniapassin aineiston antaminen		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
21.01.2013	9 -11.30		Omavalvonta ja hygienia	Omavalvonta- ja hygienia		Margareeta Sisättö
25.01.2013	9-15.00		Omavalvonta ja hygienia	9-10.00 Miia Vakkuri: BarLaurean omavalvonta luento 10-11.30 Marja Perttula: omavalvonta ja hygienia yleisesti ravintoloissa 12.30-13.30 Hygieniapassitesti->Marja Mikkola 13.45-15.00 Henry Lybäck:Omavalvonta ja hygienia->Hygicult mittaukset ----cvbvasö>hyg--	BarLaurean lounasravintola	Henry Lybäck
04.02.2013	9		Omavalvonta	Omavalvonta ja hygienia tentti.		Margareeta



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	-11.30		ja hygienia tentti. Ravitsemuksen perusteet & erityisruokavaliot	Ravitsemuksen perusteet & erityisruokavaliot		Sisättö
08.02.2013	9-16		Ravitsemuspassi, tarjoilu workshop	9-14 Ravitsemuspassi (itsenäinen tehtävä) http://www.ravitsemuspassi.fi/index.php?k=219879 Materiaaliin tutustuminen, harjoittelu ja testin suoritus 207A 14:15-16:00 Tarjoiluworkshop BL		Henry Lybäck
18.02.2013	9 -11.30		Asiakaspalvelu ja palveluprosessit	Tentti , ravitsemuksen perusteet & erityisruokavaliot Asiakaspalvelu ja palveluprosessit		Margareeta Sisättö
22.02.2013	9-14		Alkoholilainsäädäntö	Kuorja Meriläinen: alkoholilainsäädännön teoriaa anniskelupassiteistiä varten Luokkatila 245 9-14.00	245	Henry Lybäck
04.03.2013	9 -11.30		Tutkimuksellinen kirjoittaminen	Tutkimuksellinen kirjoittaminen yhdessä Kartoitussuunnitelmien ohjaus Ryhmät voivat työskennellä tilassa 206A		Margareeta Sisättö
08.03.2013	9-16:00		Ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus	Anniskelupassiteisti Ergonomia, työsuojelu ja turvallisuus. Klo. 14-16 tarjoilu workshop		Henry Lybäck
18.03.2013	9 -11.30		Asiakaspalvelutehtävien koonti	Asiakaspalvelutehtävä 234		Margareeta Sisättö
22.03.2013	9-14		Tuotekehitys	Työturvallisuuden ja ergonomia tehtävän esitys Tuotekehitys ja tehtävänanto		Henry Lybäck
05.04.2013	9-16		9-16.00 tuotekehitys&elintarviketietous	9-16.00 Elintarviketietous		Tuula Kuivanen
19.04.2013	11-16		Kahvikoulu	9-10 hotellivierailu->RDB Royal Runeberginkatu 2 00100 Helsinki 020 1234701 http://www.radissonblu.fi/royalhotelli-helsinki Tämän jälkeen ensimmäiset kaksi ryhmää suuntaa kohti KAFFAROASTERYÄ Pursimiehenkatu 29, 00150 Helsinki. +358 10422 6700 info @ kaffaroastery.fi http://kaffaroastery.fi/products/el-salvador-san-francisco 11-16 Kahvikoulu Kaffe roastery Eira! (11-12 Ryhmä 1 Fanny+ Ryhmä 4 Milla) (12-13 Ryhmä 2 Joonas+ Ryhmä 5) (13-14 Ryhmä 3 Jenni+ Ryhmä 6)		Henry Lybäck
03.05.2013	9-16		Myyntityö & Olutkoulu	9-10.15 Tuotekehitystehtävän esittely 10.30-14 myyntityö Opintojaksopalaute! Olutkoulu 14:30-16:30		Tuula Kuivanen
13.05.2013	9 -11.30		Tuotetuntemus	Tuotetuntemuksesta tehtäväksianto		Tuula Kuivanen
17.05.2013	9-16		Tuotetuntemustehtävä	9-11.30 Tuotetuntemustehtävän esittely Palautteiden läpikäynti Hyvää kesälomaa!!		Tuula Kuivanen, Henry Lybäck