

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
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	20.01.2012 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. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä:Gummerus.. * Ylikoski, T. 2000. Onnistu asiakaspalvelussa. Keuruu:Otava. * Parkkinen, K.& Serti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Keuruu: Otava.
Ohjaus ja viestintä	Tuula Kuivanen, Tuula.Kuivanen@laurea.fi , työhuone 165 Margareeta Sisättö, Margareeta.Sisatto@laurea.fi , työhuone 255 Henry Lybäck henry.lyback@laurea.fi , työhuone 153 Ohjaus lähijaksoilla ja Optiman viestintäkanavan kautta.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	* 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
Projekti/hanke (nimi)	BL
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	BarLaurea 154 h Kontaktiopetus 46 h itsenäinen ja ryhmässä työskentely 70 h
Muut toteutusjärjestelyt	Yksityiskohtainen aikataulu on opintojakson optima-työtilasta

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
28.08.2013	12.30-14.00		BarLaurea perehdytys	12.30-14.00 BarLaurean perehdytys + vuorojen läpikäynti		
05.09.2013	9 - 16	8	Aloitus, omavalvonta ja hygienia, ergonomia ja työturvallisuus	Opintojakson esittelyHygieniaosaamistestin aineistoBL:n omavalvonta, Miia Vakkuri (n. klo 9.30 - 10.30)Keskeisintä omavalvonnasta, Margareeta Sisättö (klo 10.45 -12)Ergonomia ja työturvallisuus, TK (klo 12.45 -15.30) Tehtävänanto. Palautus 9.10. mennessä optimaan.		Tuula Kuivanen, Margareeta Sisättö
06.09.2013	9 - 12	4	Omavalvonta ja hygienia	Omavalvonnasta ja hygieniasta annettujen tehtävien työstöä ryhmässä (itsenäisesti)		
26.09.2013	9 - 16	8	Hygienia, omavalvonta ja ravitsemus	Hygieniasta yleisesti ravintoloissa, Marja Perttula, Kiilto Oy (klo 9.00 - 10.15)Hygieniaosaamistesti, MM (klo 10.30)Omavalvonta, tentti MS (klo 12.30 -)Ravitsemus- ja erityisruokavaliot, MS (klo 14 -)		Tuula Kuivanen, Margareeta Sisättö
27.09.2013	14.00-16.00		Tarjoiluworkshop	BarLaurea workshop (HL) BarLaurea klo. 13.55-16.00Aamupäiväksi varattu ATK-luokka 247 itsenäistä työskentelyä varten. Jos ovi on lukossa, pyytäkää		



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				instituutti-isäntää avaamaan se.		
10.10.2013	9 - 16	8	Alkoholilainsäädäntö kahvikoulu	Alkoholilainsäädännön luento (klo 9-12) Paulig kahvikoulu Vuosaari (klo 13-16) Elintarviketietoustehtävän anto, TKTyösuojelu, ergonomia ja työturvallisuus tehtävän palautus (9.10)		Henry Lybäck
11.10.2013	9 - 12	4	Elintarviketietous	Elintarviketietouden tehtävän työstöä ryhmissä (itsenäistä)		
24.10.2013	9 - 16	8	Alkoholilainsäädäntö tentti, elintarviketieto ja tuotetuntemus	Alkoholilainsäädännön tentti klo 9.00 - 10.00(rästitenttimahdollisuus marraskuun yleisenä tenttipäivänä 28.11.) Elintarviketietotehtävän esitykset, TK (klo 10 - 11.45) Tuotetuntemusluento ja tehtäväksianto, TK (klo 12.15- 16)		Tuula Kuivanen
25.10.2013	9 - 12	4	Tuotetuntemus	Tuotetuntemustehtävän työstöä ryhmissä (itsenäisesti)		
07.11.2013	9 - 16	8	Ravitseminen, asiakaspalvelun laatu, tuotekehitys	Ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tentti, MS (klo 9 - 10) Tuotekehitys ja tehtäväksianto, HL (klo 10.15 - 12) Asiakaspalvelu ja palveluprosessi, MS (klo 12.45 -) Tehtäväksianto palvelun laadun kartoittamisesta		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
08.11.2013	9 -12	3	Asiakaspalvelun laadun kartoituksen suunnitelma	Asiakaspalvelun laadun kartoituksen suunnitelman työstöä ATK-tila 247 Tuotekehitystehtävän työstöä ja ohjaus		
21.11.2013	9 - 17	8	Asiakaslähtöinen palvelu ja olutkoulu	Asiakaslähtöisen palvelun laadun kartoituksen ohjaus MS, klo 9 - Olutkoulu Flow Corner klo 14 - 17 HUOM. AIKA		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
22.11.2013	9 - 12	4	Tuotekehitys, hissipuhe	Tuotekehitystehtävän esitys HL, klo 9 - 10.30 Palautteenanto Soleopsiin HL, klo 10.45 - 11.00		Henry Lybäck
05.12.2013	9 - 16	8	Tuotetuntemus, tuotekehitys, hissipuhe	Tuotetuntemustehtävän esitykset Palautekeskustelu		Tuula Kuivanen, Henry Lybäck, Margareeta Sisättö