

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1312: 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: Ei 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., Paajanen, 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. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava. * 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 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 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		
19.09.2013	9-16	8	Aloitus, omavalvonta ja hygienian ergonomia ja työturvallisuus	Opintojakson esittelyHygieniosaamistestin aineistoBL:n omavalvonta, Miia Vakkuri (klo 9.30 - 10.30)Keskeisintä omavalvonnasta, Margareeta Sisättö (klo 10.45 - 12)Ergonomia ja työturvallisuus, TK (klo 12.45 -)Elintarviketietoustehtävän anto, TK		Tuula Kuivanen, Margareeta Sisättö
20.09.2013	9-12	4	Omavalvonta ja hygienian	Omavalvonnasta ja hygieniasta annettujen tehtävien työstöä ryhmässä (itsenäisesti)		
03.10.2013	9-16	8	Hygienian, omavalvonta, ravitsemus	Hygienian yleisesti ravintoloissa, Marja Perttula (Kiilto Clean Oy) 9-10.15Hygieniosaamistesti, MM (klo 10.30)Omavalvonta, tentti MS (klo 12.30-)Ravitsemus- ja erityisruokavaliot, MS (klo 14-)		Margareeta Sisättö
04.10.2013	13-16		Tarjoiluworkshop	Tarjoiluworkshop 13.55-15.45 (HL,)		Henry Lybäck
17.10.2013	9-16	8	Alkoholilainsäädäntö, kahvikoulu	Alkoholilainsäädännön luento (klo 9-12), Kaija Meriläinen Paulig kahvikoulutus Vuosaari (klo 13-16)		Henry Lybäck

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

18.10.2013	9-12	4	Elintarviketietous ja tuotekehitys	Elintarviketietouden ja tuotekehityksen tehtävien työstöä ryhmissä (itsenäistä)		
31.10.2013	9-16	8	Alkoholilainsäädänti, elintarviketieto ja tuotetuntemus	Alkoholilainsäädännön tentti klo 9-10(rästitenttimahdollisuus marraskuun yleisenä tenttipäivänä 28.11.)Elintarviketietotehtävän esitykset, TK (10-11.30)Tuotetuntemusluento ja tehtäväksianto, TK (klo 12.15-)		Tuula Kuivanen
01.11.2013	9-12	4	Tuotetuntemus	Tuotetuntemustehtävän työstöä ryhmissä (itsenäisesti)		
14.11.2013	9-16	8	Ravitsemus, tuotekehitys, asiakaspalvelu ja palveluprosessi	Ravitsemuksen ja erityisruokavalioiden tentti, MS (9-10)Tuotekehitys- ja tehtäväksianto, HL (10.15-12)Asiakaspalvelu ja palveluprosessi, MS (klo 12.45-Tehtäväksianto palvelun laadun kartoituksesta)		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
15.11.2013	9-12	4	Asiakaspalvelun laatu, tuotekehitys	Asiakaspalvelun laadun kartoituksen työstöä-varattu ATK-tila 206ATuotekehitystehtävän työstöä		
28.11.2013	9-16	8	Asiakaspalvelun laatu, olutkoulu	Asiakaslähtöisen palvelun laadun kartoituksen ohjaus MS (klo 9 -Olutkoulu Flow Corner (klo 14 - 17)HUOM. AIKA		Henry Lybäck, Margareeta Sisättö
29.11.2013	9-12	4	Hissipuhe, tuotetuntemus, tuotekehitys	Tehtävien viimeistelyäPalautteenanto Soleopsiin (klo 14 - 14.15)		
12.12.2013	9-16	8	Tuotetuntemus, tuotekehitys, hissipuhe	Tuotetuntemustehtävän esityksetTuotekehitystehtävän esityksetPalautekeskustelu		Tuula Kuivanen, Henry Lybäck, Margareeta Sisättö