

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakaslähtöinen palvelun laatu (A0082), 10.0
Toteutus	MHA1321: 2/2013-2014 (07.01.2014 - 30.09.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA14KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	02.12.2013 08:00 - 08.12.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Lybäck Henry (Vastuuopettaja), Kuivanen Tuula (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	30.09.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.05.2015
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
10.01.2014			BarLaurea perehdytys	9.00-11.30 BarLaurean perehdytys + vuorojen läpikäynti	253	
31.01.2014			Aloitus, omavalvonta ja hygienia	Opintojakson esittely (klo 9-BL:n omavalvonta ja hygienia, Miia Vakkuri (klo 9.30 - 10.30)Keskeisintä omavalvonnasta, Margareeta Sisättö (klo 10.45 - 12)Hygieniaosaamistestin aineistoHygienia yleisesti ravintoloissa, Marja Perttula (Kiilto Clean Oy) klo. 13.00-14.15Ergonomia ja työsuojelu, TK. 14.30-16	013	
11.02.2014			Omavalvonta ja hygienia	Omavalvonnasta ja hygieniasta annettujen tehtävien työstöä ryhmässä (itsenäisesti)		
14.02.2014			Kahvikoulutus, omavalvontatentti ja elintarviketieto	1 ryhmä Paulig kahvikoulutus Vuosaari HL (klo 9.00-12) 1 ryhmä Omavalvonta, tentti MS (klo 13.00-14.00) 1 ryhmä Elintarviketieto TK(klo 14.15-16.00) 2 ryhmä Omavalvonta, tentti MS (klo 8.00-9.00) HUOM, aika! 2 ryhmä Elintarviketieto,TK (klo 9.15-11.30) 2 ryhmä Paulig kahvikoulutus Vuosaari HL(klo		



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Ergonomia ja työturvallisuus -tehtävä avautuu vertaisarviointiin. Olethan palauttanut työsi!		
28.02.2014			Hygieniasaamistesti & alkoholilainsäädännön ergonomia ja työsuojelu	Alkoholilainsäädännön luento (klo 9-12), Kaija Meriläinen (Sovittu Kaijan kanssa ja etukäteen)!! Hygieniasaamistesti, MM (klo 12.45-13.45) Tarjoiluworkshop, HL14-16.00	013	
14.03.2014			Alkoholilainsäädännön tentti, elintarviketieto ja tuotetuntemus	Alkoholilainsäädännön tentti klo 9-10 luokka 013 Elintarviketieto esitykset TK (10.00-13.45) luokka 181 Tuotetuntemusluento ja tehtävän antaminen TK (klo 14.00-) Ergonomia ja työturvallisuus vertaisarviointi päättynyt! KV-kahvila suunnittelu	013 / 181	
28.03.2014	8.30-16		Ravitsemus- ja erityisruokavalio	Ravitsemus- ja erityisruokavalio MS (8.30-11.30) Hampurin ammattikorkeakoulusta Prof. Ulrike Arens-Azevedo "About local food in catering" (12.30-14.30) Sirkka Antinluoma organisoii Työturvallisuus ja ergonomia tehtävän viimeinen osio; Pohdinta, itsearviointi ja yhteenveto oppimastani vertaisarvioinnin jälkeen tehtävän palautus huhtikuun loppuun mennessä. Tuula	013	
11.04.2014			Olutkoulu	Kansainvälisen kahvila vkon pitäminen. Olutkoulu Flow Corner (klo 14 - 17) Miia Vakkuri huolehtii HUOM. AIKA	013	
25.04.2014			Ravitsemustentti & Tuotetuntemustehtävän esitykset ja posterishow	Ravitsemustentti 9-10 Tuotetuntemustehtävän esitykset HL14-15 ja vertaisarviointi HL Posterishow tausta	013	
09.05.2014			Poster show	Tuotetuntemusesitykset Posterishow esitykset (mitä opin?) Parhaan posterin valinta. Palkintona Flow menu kahdelle. Palautteen antaminen Soleopsissa	013	