

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu (A0083), 10.0
Toteutus	MPA1022: 2/2010-2011 (03.01.2011 - 20.06.2011)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	29.11.2010 08:00 - 05.12.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Pekkarinen Tuula (Vastuupettaja), Mikkola Marja (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.07.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*tuottaa, arvioida ja kehittää käyttäjälähtöistä palvelua ja palveluprosesseja *soveltaa tuotetuntemus- ja tuoteturvallisuusosaamista palveluliiketoiminnassa
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	Opiskelija toimii käyttäjä- ja asiakaskeksisesti. Hän osaa kehittää palvelun laatua aidossa toimintaympäristössä. Hän kuvaa palvelun laatua tutkimuksellisen kirjoittamisen keinoin.
Keskeinen sisältö	* asiakas- ja käyttäjälähtöisyys* palvelu ja palveluprosessit* palvelun laatu sisältäen hygienisen ja ravitsemuksellisen näkökulman* myyntityö osana palveluliiketoimintaa* tuotetuntemus ja turvallisuus* tutkimuksellinen kirjoittaminen
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointiin sovelletaan Laurean alkuvaiheen opiskelijan arviointikriteeristöä.
Projekti/hanke (nimi)	Hanke opiskelijoiden valitsemissa toimintaympäristöissä.
Käytettävät T&K menetelmät	Opintojaksolla valitaan hankkeeseen soveltuvat t&k-menetelmät.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
11.01.2011	8.30 - 15.45	7	Opintojakson aloitus	Opintojakson tavoitteet, sisältö ja tiimityminen		
18.01.2011	8.30 - 15.45	7	Ravitsemus	Ravitsemuksen tenttiin valmistautumista		
25.01.2011	8.30 - 15.45	7	Ravitsemus	Aistinvarainen arviointiTuotetestaus		
01.02.2011	8.30 - 15.45	7	Ravitsemus	Ravitsemuksen kirjatentti: Parkkinen & Serti, Avain ravitsemukseenRavitsemus alkaa(parityö)		
08.02.2011	8.30 - 15.45	7	Ravitsemus	Ravitsemus jatkuu	Atk-luokka 009	
15.02.2011	8.30 -	7	Ravitsemus	Ravitsemus jatkuu		



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	15.45					
22.02.2011	8.30 - 15.45	7	Tuoteturvallisuus	Tehtävä Eviran nettisivuja hyödyntäen- tuoteturvallisuus- pakkauksetRavitsemuksen uusintatentti klo 12.30 - 14.00	Atk-luokka 207	
01.03.2011	8.30 - 15.45	7	Hygieniapassi	Hygieniapassitestiin valmistautuminen Hygieniapassitesti		
08.03.2011	8.30 - 15.45	7	Avainkäsitteet	Avainkäsitteet-tehtävä (työpareittain) alkaaKäyttäjälähtöisyysPalvelu ja palvelutuoteLaatu		
15.03.2011	8.30 - 15.45	7	Avainkäsitteet	Ohjausta työpareittain		
22.03.2011	8.30 - 15.45	7	Avainkäsitteet	Työpareista tiimiksi: Tehtävien yhteenvedo ja esitysten valmistelu		
29.03.2011	8.30 - 15.45	7	Avainkäsitteet, anniskelupassi	Esitykset avainkäsitteet -tehtävän sisällöistäAvainkäsitteet -raportin palautusAnniskelupassiin valmistautuminen klo 12.30 alkaen / Vuokko Mäki		
05.04.2011	8.30 - 15.45	7	Yrityshanke	Yrityshanke (tiimityö) alkaa:Osa 1: Elintarvikeyritysten nettisivujen analysointi alkaaOsa 2: Strukturoitu haastattelu		
12.04.2011	8.30 - 15.45	7	Yrityshanke, anniskelupassi	Tiimityöaika: Haastattelu suunnitelma Optimaan Anniskelupassikoe klo 12.30/ Vuokko Mäki		
19.04.2011	8.30 - 15.45	7	Yrityshanke	Luento: Myyntityö osana palveluliiketoimintaa , myyntipäällikkö Merja Hippeläinen, Vaasan Oy Strukturoidun haastattelun toteutus s-postillaEsityksen ja raportin valmistelua (tiimityöskentely)		
26.04.2011			Yrityshanke	Yritysvierailu Unilever klo 14-16, Roineentie 10, Helsinki 51 Esitysten ja raportin valmistelua (tiimityöskentely)		
03.05.2011	8.30 - 15.45	7	Yrityshanke	Esitysten ja raportin valmistelua		
10.05.2011	8.30 - 15.45	7	Yrityshanke, päättöworkshop	Yrityshanke-esitykset: nettisivuanalyysin ja s-postihaastattelun pohjalta Opintojaksopalautteiden kerääminen Päättöworkshopin valmistelua		
19.05.2011	8.30 - 15.45	7	Päättöworkshop	Huom! torstai 19.5.Klo 8.30 Opintojaksopalautteiden käsittely Klo 9.30 PÄÄTÖSWORKSHOP, luokka 253 (ja atk-luokka 247)		
24.05.2011	8.30 - 15.45	7	Opintojakson päättös	Yrityshankeraporttien palautus Opintojakso päättyy		