

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu (A0083), 10.0
Toteutus	MPA1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Lybäck Henry (Vastuuopettaja), 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	08.06.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2013
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
19.01.2012	9.00 - 15.30	7	Opintojakson sisällön läpikäynti, hygieniasaaminen	9-10 Opintojakson sisältö 10.15-11.30 Kokemuspohjaisen tiedon saanti palvelupolun kontaktipisteistä. Tiedon saanti haastattelumenetelmin syksyn 2011 asiakaslähtöinen palvelun laadun opiskelijoilta. Haastattelut pitää olla valmiit 2.2.2012 Ruokatauko 12.30-16 Hygieniasaamisen mikrobiologiset perusteet Hygieniasaaminen Omavalvonta		Henry Lybäck, Marja Mikkola
02.02.2012	9.00 - 15.30	7	hygieniapassitestejä ja ergonomia	Hygieniapassitestejä 9-10 Haastatteluiden läpikäynti 10.15-11-30 Ruokatauko 12.30-16 Työturvallisuus ja ergonomia		Henry Lybäck, Marja



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

						Mikkola
16.02.2012	9.00 - 15.30	7		9 - 9.30 harjoittelupaneeli 9.30 - 11.30 suomalaisten ruokatottumukset 12.30-13.30 omavalvonta BarLaureassa/Miia Vakkuri Tehtävänanto Hygienia ja omavalvonta 14 - 15.30 ravintoaineet		Marja Mikkola
29.02.2012	12.30-16		Alkoholilainsäädäntö	Alkoholilainsäädännön teoria Kaija Meriläinen		
01.03.2012	9.00-15.30	7	Ravitsemussuositukset	9.30 atk-luokka 241, Harri Erma 9.45 - 11.30 jatkoa ravintoaineisiin, luokka 253 12.30 - 15.30 ravitsemussuositukset Perinneruuat tehtävänanto		Marja Mikkola
15.03.2012	9.00-15.30	7	BL/tarjoilu workshop 14-16	9-10 Alkoholipassitesti 10.15 - 11.30 ravitsemusasioiden kertaus, kirjat mukaan 12.30 - 13.45 Käyttäjälähtöisyys, palvelu, palvelun laatu ja tehdyn haastattelun tulokset, kirjallisen tehtävän ohjeistus 14-16 Workshop tarjoilusta BarLaureassa		Marja Mikkola
26.03.2012	14.30-17		Olutkoulu	Mikko Salmi Olutkoulu, Tervetuloa		
29.03.2012	9.00 - 15.30	7		9 - 10.30 kirjatentti ravitsemuksen perusteista 10.30 - 15.30 erityisruokavaliot		Marja Mikkola
12.04.2012	9.00 - 15.30	7		9 - 10 ravitsemuksen kirjatentin palaute 10 - 15.30 erityisruokavalioiden ja erityiselintarvikkeiden tuotetuntemus		Marja Mikkola
26.04.2012	9.00 - 15.30	7		9.00 - lähtien ryhmissä tehtävä Suositus korkeakouluruokailun periaatteiksi -suosituksen käytännön toteutuksesta BarLaureassa klo 10.00 - 10.45 mahdollisuus hygieniapassin suorittamiseen ILMOITTAUTUMISET 25.4.12 klo 12 mennessä! 12.00 alkaen ryhmien ryhmäohjausajat Käyttäjälähtöisyys, palvelu, palvelun laatu ja tehdyn haastattelun tulokset -raportista JOKAINEN RYHMÄ TALLENTAA RYHMÄNSÄ OPTIMA-KANSIOON tämänhetkisen version raportista maanantaihin 23.4.12 klo 14 mennessä!! ryhmäkohtaiset ajat: 12.00 - 12.20 ryhmä 6 12.20 - 12.40 ryhmä 5 12.40 - 13.00 ryhmä 4 13.00 - 13.20 ryhmä 3 13.20 - 13.40 ryhmä 2 13.40 - 14.00 ryhmä 1		Marja Mikkola
10.05.2012	9.00 - 15.30	7		9 - 15.30 Suositus korkeakouluruokailusta tehtävien läpikäynti ja käytännön toteutuksen suunnittelu tunnilla. Raporttien palautuspäivä Opintojakson palautteen anto		Henry Lybäck
24.05.2012	9.00 - 15.30	7		Opintojaksopalautteiden ja -kokonaisuuden läpikäynti rennolla		Henry Lybäck,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				otteella .		Marja Mikkola
--	--	--	--	------------	--	------------------