

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu (A0083), 10.0
Toteutus	MPA1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Lybäck Henry (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	08.06.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2014
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 valitsemassa toimintaympäristöissä.
Käytettävät T&K menetelmät	Opintojaksolla valitaan hankkeeseen soveltuvat t&k-menetelmät.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
10.12.2012	9.00-10.30		BarLaurea INFO	A0083 MPA1121 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN PALVELUN LAATU 9-10:30 BarLaurea info luokkatilassa 240. Käydään läpi kaikki BarLaureaa koskevat asiat ja kierretään BarLaurean tilat. BarLaurea vkot 2013/ 2,3,4,6,8,10,12,14,16,18,20,35 Teoria vkot 2013/ 5,7,9,11,13,15,17,19,21	240	
31.01.2013	9.00 - 16	7	Opintojakson sisällön läpikäynti,	9-9.30 Henry ja Marja: Opintojakson sisältö 10.15-11.45 Marja Perttula: omavalvonta ja hygienia yleisesti		Henry Lybäck, Marja



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			hygieniaosaaminen ravintoloissa 12.30- 13.30 Miia Vakkuri Omavalvonta ja hygienia BarLaureassa 13.45 - 16.00 Hygieniapassitestin materiaali ja teoriaa HUOM! 13.2. KESKIVIIKKONA Tarjoiluworkshop klo 14.15 - 16		Mikkola
14.02.2013	9.00 - 16.30	7	Hygieniapassitesti käsitteet ja alkoholilainsäädäntö	9 - 10 hygieniapassitesti 10.15 -11:30 Avain ravitsemukseen -kirjatenttiin tutustumistautuminen klo 12.30 - 16.30 Alkoholilainsäädäntö, Kaija Meriläinen	Henry Lybäck, Marja Mikkola
28.02.2013	9.00 - 16	7	alkoholipassitesti, haastattelu, palvelupolku	9 - 10 alkoholipassitesti 10.15 - 10.45 paljon harjoittelupaneeli / esitys 10.45 -11.30 haastattelu ja kysely tutkimusmenetelmänä (PP) 13.45 - 15.30 palvelupolkutehtävän esittely	Henry Lybäck, Marja Mikkola
14.03.2013	9 - 16		palvelup.tehtävä, käsitteiden määrittely	9 -10 palvelupolkutehtävän purku 10.15 - 11.30 tiedonhaun koulutus, Monika Cseh atk-luokka 205 12.30 - 16.00 käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys, palvelu, palvelun laatu ja myyntityö -käsitteistä mind map, esitys	Henry Lybäck, Marja Mikkola
28.03.2013	9.00- 16	7	kirjatentti, erityisruokavaliot	9.00 - 10.30 Avain ravitsemuksesta -kirjatentti 12.00-12.45 Miia ja Ansu BarLaureasta tulee vastaamaan ja osallistumaan palvelupolku kehitystehtävään 12.45 - 16 Erityisruokavaliot-tehtävä	Marja Mikkola
11.04.2013	9.00 -16	7		9 - 10.30 tutustumiskäynti Radisson Blu Plaza hotelliin. Mikonkatu 23, 00100 Helsinki. Tule ajoissa. 11-16 Tuotetuntemustehtävä	Henry Lybäck, Marja Mikkola
25.04.2013	9 - 16		Kahvikoulu ja olutkoulu	9 - 12 Kaffe roastery (Eirassa) (Marja Mikkola mukana) Kaffa Roastery Oy Pursimiehenkatu 29 A 00150 Helsinki, Finland antti.luukkonen@kaffaroastery.fi www.kaffaroastery.fi 9-10 ryhmät 2 ja 6 Cafe Beat 10-11 ryhmät 3 ja 5 BL lounas 11-12 ryhmät 1 ja 4 FLOW 14.30 - 16.30 Mikko Salmi Olutkoulu (Henry Lybäck mukana) Tuotetuntemus-tehtävän viimeinen palautuspäivä (palautus Optimassa olevaan palautuslaatikkoon).	
23.05.2013	9.00 - 16	7		Opintojakson päätösseuramitat	Henry Lybäck, Marja

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

						Mikkola
--	--	--	--	--	--	---------