

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Käyttäjälähtöinen palvelun laatu (A0083), 10.0
Toteutus	MPA1321: 2/2013-2014 (07.01.2014 - 30.09.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA13SN 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: 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	30.09.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2015
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
04.12.2013			BarLaurea Info	13.00-14.30 BarLaurea infossa käydään läpi kaikki BarLaureaa koskevat asiat ja tutustutaan BarLaurean tiloihinBarLaurea vkot 2014: 2,3,5,7,9,11,13,15,17,19,21 & 35Teoria vkot 2014: 4,6,8,10,12,14,16 & 20		
23.01.2014	9-16		Opintojakson sisällön läpikäynti ja hygieniasaaminen	9-9.45 opintojakson läpikäynti10-11.15 Miia Vakkuri: Omavalvonta ja hygienia BarLaureassa12.30-13.30 Marja Perttula: Ruuhdistusaineet ammattikeittiöissä13:45-16 Hygieniapassitestin teoriaa	232 A	
06.02.2014	9-16		Hygieniapassitesti	9-10 hygieniapassitesti10.15-16	232A	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				ravitsemuksen perusteet		
19.02.2014	14-16		Tarjoiluworkshop	14-16 tarjoiluworkshop BarLaurean tiloissa	BarLaurea	
20.02.2014	9-16		Palvelupolku ja teemahaastattelu + kyselylomake	9-12 Palvelumuotoilu ja palvelupolun perusteetLaadullinen tutkimus->teemahaastattelu & havainnointi13-16 oppimistehtävän toteutus	239	
28.02.2014	9-12		Anniskelulainsäädännön luento	Alkoholilainsäädännön luento (klo 9-12), Kaija Meriläinen	013	
06.03.2014	9-16		Kahvikoulu, palvelupolku esitykset & käsitteiden määrittely	9.00-9.40 kahvi ”teoria osuus läpi. 9.40 pidetään tauko ja opiskelijat tulevat 5-6 hengen ryhmissä kahvilaan käytännön koulutukseen. Ryhmä 1 tulee kanssasi ensimmäiseen kahvikoulutukseen klo 10-10.30. 2 ryhmä 10.30-11.00. Ryhmä 3 11.00-11.30. Käydään syömässä 11.30-12.15. Ryhmä 4 12.15-12.45. Ryhmä 5 12.45-13.15. Ryhmä 6 13.15-13.45.9-10 Paulig pitää kahviteoria koulutusta.10.00-11.30 (11.30-12.15 lounas) 12.15-13.45 viiden hengen ryhmissä kahvikoulutusta->muut tunnilla esittävät palvelupolku tehtävää.10.00-11.30 (11.30-12.15 lounas) 12.15-13.45 palvelupolku tehtävän esitykset14.00-16.00 käsitteiden määrittely: käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys, palvelu, palvelun laatu, myyntityö. Esitetään mind map menetelmällä.	239A	
20.03.2014	9-16		Anniskelulainsäädännön luento ja erityisruokavaliot	10.00-10.10 anniskelulainsäädännön tunti10.15-11.15 käsitteiden määrittely: käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys, palvelu, palvelun laatu, myyntityö. Esitetään mind map menetelmällä12-16 tuotetuntemus, ravitseminen ja erityisruokavaliotTuotetuntemustehtävän antaminen 3.4 krt varten.	232A	
03.04.2014	9-16		tutustumiskäynti hotelliin,tuotetuntemustehtävä	10-13.45 tuotetuntemustehtävän käytännön totetus elintarvikeliikkeissä12.00-13 tutustumiskäynti hotelliin (ryhmä 1,2,3) Radisson Blu Plaza (Mikonkatu 23, 00100Hki)13.15-14.15 tutustumiskäynti hotelliin (ryhmä 4,5,6) Radisson Blu Royal (Runeberginkatu 2, 00100 Hki)		
17.04.2014	14-17		Olutkoulu	Pidetään ainoastaan 14-17.00 olutkoulu, tervetuloa.	013	
01.05.2014			Klara vappen (bara vatten :-))			

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

15.05.2014	9-16		Opintojakson päättöseremonia	9- learning cafe		
------------	------	--	---------------------------------	------------------	--	--