

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Laatu ravitsemispalveluissa (A9131), 10.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Toteutus</b>                                   | MKA1421: 2/2014-2015 (12.01.2015 - 04.09.2015)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Tyyppi</b>                                     | JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: MKA215KN Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Luennoitsijat</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi: Maksimi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 01.12.2014 08:00 - 07.12.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            | Päiväaikaan arkisin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Ei <b>Avoimen opisk:</b> Ei <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Kyllä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Opettajat</b>                                  | Jaakkola Leila (Vastuupettaja), Kuivanen Tuula (Muu opettaja), Lybäck Henry (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Leppävaara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               | Työ- tai harjoittelupaikalla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Optimatoteutus/opiskelijajaryhmä, Verkko/virtuaali <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 2 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 6 op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Toteutusluokka</b>                             | Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Painoalat</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 02.10.2015 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 19.06.2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tenttipäivät</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | Opiskelija osaa <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottaa asiakaslähtöisiä palveluja laadukkaasti</li> <li>• toimia ergonomisesti ja turvallisesti työyhteisössä</li> <li>• toimia vuorovaikutteisesti ja työelämlähtöisesti monikulttuurisen työyhteisön jäsenenä</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Osaamistavoitteet</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          | - asiakaslähtöisyys ja laadun ulottuvuudet: tekninen ja toiminnallinen laatu<br>- palvelun toiminnallinen laatu sisältäen hygieenisen, turvallisen ja ravitsemuksellisen näkökulman<br>- hygieniapassi, anniskelupassi ja ravitsemuspassi<br>- työsuojelu- ja turvallisuus, työergonomia<br>- elintarviketieto- ja tuotetuntemus                                                                                                                                            |
| <b>Oppimateriaali</b>                             | Oppimateriaali ilmoitetaan Optima-työtilassa oppimistehtävien yhteydessä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ohjaus ja viestintä</b>                        | Ohjaus tapahtuu lähiopetuksessa ja Optiman viestintäkanavalla. Leila Jaakkola, <a href="mailto:leila.jaakkola@laurea.fi">leila.jaakkola@laurea.fi</a> , työhuone 135 Tuula Kuivanen, <a href="mailto:Tuula.Kuivanen@laurea.fi">Tuula.Kuivanen@laurea.fi</a> , työhuone 165 Henry Lybäck <a href="mailto:henry.lyback@laurea.fi">henry.lyback@laurea.fi</a> , työhuone 135                                                                                                   |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b>  | KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti * Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti jakehittämispainotteisesti * Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti * Edistää ryhmän toimintaa<br>HYVÄ 3 Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä ammakäsitteitä * Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan * Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä |



## TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>kulloisessakin toimintaympäristössä* Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa* Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti</p> <p>TYYYDYTTÄVÄ 1Opiskelija osaa:* Käyttää keskeisiä/ ykisttäisiä 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</p> |
| <b>Projekti/hanke (nimi)</b>              | BarLaurean päivittäistoiminnot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Käytettävät T&amp;K menetelmät</b>     | Muun muassa haastattelu, havainnointi, benchmarking, palvelupolku                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Opiskelijan työmäärän jakautuminen</b> | BarLaurea 25 pv = 154 hLähiopetus 46 hitsenäinen ja ryhmissä työskentely 70 h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Muut toteutusjärjestelyt</b>           | Yksityiskohtainen aikataulu on SoleOpsissa Oppimistapahtumat-toiminnon alla. Optima-työtilassa on linkki SoleOpsin Oppimistapahtumat-toimintoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Oppimistapahtumat

| Pvm        | Klo     | H | Aihe                 | Sisältö                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tila | Opettajat |
|------------|---------|---|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
|            |         |   |                      | HUOMIO: Muutokset ovat mahdollisia!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |           |
|            |         |   |                      | <p><b><u>BarLaurea-viikot:</u></b></p> <p><b>R1: 3</b><br/> <b>14.-16.1.,4,6,8,10,12,14,16,18,20,22, 35 ja 36</b></p> <p>R2: 4,5,7,9,11,13,15,17,19,21, 35 ja 36</p> <p><b><u>Teoriaviikot:</u></b></p> <p>R1 ja R2: aloitus 12.1. klo 9-13.30</p> <p><b>R1: 7,9,11,13,15,17</b></p> <p>R2: 6,8,10,12,14,16,18<b><u>Tiimityöaika tiistaisin klo 12.30-16</u></b></p> <p><b>R1: 7,9,11,13,15,17</b></p> <p>R2: 6,8,10,12,14,16,18</p> |      |           |
| 12.01.2015 | 9-13.30 | 4 | Opintojakson aloitus | <p><b>Kaikki opiskelijat</b>klo 9-10.30</p> <p>Opintojakson esittely, Leila, Henkka ja Tuula</p> <p>klo 10.45 - 11.30 BarLaurea-info, ravintolapäällikkö Miia Vakkuri ja assistentit</p> <p>klo13 - BarLaurea-tutustumiskierros: assistentit Karoliina ja Maiju ovat vastassa BarLaureassa ala-aulassa kassan luona</p>                                                                                                              |      |           |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|            |          |   |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |  |
|------------|----------|---|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--|
|            |          |   |                                                                        | Työjalkine-esittely klo 10.30-12<br>Laitosjalkine Oy 1. krs:n sisääntuloaulassa                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |  |
| 16.01.2015 | 14-16    | 2 | Perehdytysworkshop<br>R1:lle                                           | <p>klo 14-16 Perehdytysworkshop,<br/>Palvelujärjestelmäosaamisen opintojakson<br/>opiskelijat perehdyttävät BarLaurean<br/>palveluihin, Henkka</p>                                                                                                                                                                                  | BarLaurea                        |  |
| 23.01.2015 | 14-16    | 2 | Perehdytysworkshop<br>R2:lle                                           | <p>klo 14-16 Perehdytysworkshop,<br/>Palvelujärjestelmäosaamisen opintojakson<br/>opiskelijat perehdyttävät BarLaurean<br/>palveluihin, Henkka</p>                                                                                                                                                                                  | BarLaurea                        |  |
| 29.01.2015 | 9-16     | 5 | Työsuojaus ja<br>ergonomia;<br>palvelun laatu<br>ja<br>palveluprosessi | <p><b>R1 teoriaviikko</b></p> <p>klo 9-11.30 Työsuojaus ja ergonomia,<br/><b>ennakkotehtävän käsittely</b> sekä<br/>varsinaisen tehtävän anto, Tuula</p> <p>klo 12.30-16 Palvelun laatu ja<br/>palveluprosessi sekä palvelupolku tehtävän<br/>anto, Henkka</p>                                                                      |                                  |  |
| 03.02.2015 | 11.50-16 | 4 | Kahvikoulu                                                             | <p>R2 teoriaviikko ja tiimityöaika:</p> <p>Kahvikoulu Paulig Vuosaari, Helsinki,<br/>Henkka</p> <p>klo 12.30-16 Paulig, lähtö koululta klo<br/>11.45 matka omilla autoilla kyydit<br/>etukäteen sopien</p> <p><b>HUOM: Osallistujalista Optimassa,<br/>linkki listaan etusivulla viikon 5 alussa!</b></p>                           | Paulig,<br>Vuosaari,<br>Helsinki |  |
| 05.02.2015 | 9-16     | 5 | Työsuojaus ja<br>ergonomia;<br>palvelun laatu<br>ja<br>palveluprosessi | <p>R2 teoriaviikko</p> <p>klo 9-11.30 Työsuojaus ja ergonomia,<br/><b>ennakkotehtävän käsittely</b> sekä<br/>varsinaisen tehtävän anto, Tuula</p> <p>klo 12.30- 14 Palvelun laatu ja<br/>palveluprosessi sekä palvelupolku tehtävän<br/>anto, Henkka</p> <p>Fuksiaisten vuositämä aihe käsitellään ja<br/>tehtävä annetaan 5.3:</p> |                                  |  |



## TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

|            |          |   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |  |
|------------|----------|---|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|
| 10.02.2015 | 12.30-16 |   | Tiimityöaika                                                     | <b>R1 teoriaviikko ja tiimityöaika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |  |
| 12.02.2015 | 9-16     | 5 | Hygienia ja omavalvonta                                          | <b>Teoriaviikko R1</b><br><br>klo 9-10.15 Elintarvikehygienia ja omavalvonta, Leila<br><br>klo 10.30 - 11.30 BarLaurea ja omavalvonta, ravintolapäällikkö Miia Vakkuri                                                                                                                                                                                                    |                            |  |
| 17.02.2015 | 12.30-16 | 3 | Tiimityöaika                                                     | <b>R2 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |  |
| 19.02.2015 | 9-16     | 5 | Hygienia ja omavalvonta                                          | R2 Teoriaviikkoklo 9-10.15 Elintarvikehygienia ja omavalvonta, Leila<br>klo 10.30 - 11.30 BarLaurea ja omavalvonta, ravintolapäällikkö Miia Vakkuri<br><b>HUOMIO</b> klo 12.30 - 14 Puhdistusaineet, tuoteasiantuntija Marja Perttula, Kiilto Oy                                                                                                                          |                            |  |
| 24.02.2015 | 11.50-16 | 4 | Kahvikoulu                                                       | <b>R1 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b><br>Kahvikoulu Paulig Vuosaari, Helsinki, Henkkaklo 12.30-16 Paulig, lähtö koululta klo 11.45 matka omilla autoilla kyydit etukäteen sopien<br><b>HUOM:</b> Osallistujalista Optimassa, linkki listaan etusivulla viikolla 5                                                                                                        | Paulig, Vuosaari, Helsinki |  |
| 26.02.2015 | 9-16     | 5 | Elintarviketietotehtävä aloitus; palvelupolkutehtävän purkaminen | <b>R2 Teoriaviikko</b><br><b>klo 8.15 - 9.15 Hygieniapassitesti luokassa 182</b> , Tuula (vain niille, joilla ei ole hygieniapassia)<br><br><b>Kaikille yhteinen lähiopetus alkaa 9.30</b><br><br>klo 9.30 - 11.30 Elintarviketietotehtävän aloitus, Tuula                                                                                                                |                            |  |
| 03.03.2015 | 11.50-16 | 4 | Kahvikoulu                                                       | R2 Teoriaviikko ja tiimityöaika<br>Kahvikoulu Paulig Vuosaari, Helsinki, Henkkaklo 12.30-16 Paulig, lähtö koululta klo 11.45 matka omilla autoilla kyydit etukäteen sopien<br><b>HUOM:</b> Osallistujalista Optimassa, linkki listaan etusivulla viikolla 5<br>Pauligille menevät ne R2- ja R1-ryhmien opiskelijat, jotka eivät ole olleet nimilistan mukaan aikaisemmin. | Paulig, Vuosaari, Helsinki |  |
| 05.03.2015 | 9-16     | 5 | Elintarviketietotehtävä aloitus, Palvelupolkutehtävä aloitus     | <b>R2 Teoriaviikko</b><br><b>klo 8.15 - 9.15 Hygieniapassitesti luokassa 182</b> , Tuula (vain niille, joilla ei                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |  |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|            |          |   |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|------------|----------|---|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |          |   |                                                                      | ole hygieniapassia)<br><br><b>Kaikille yhteinen lähiopetus alkaa 9.30</b><br><br>klo 9.30 - 11.30 Elintarviketieto ja tehtävän anto, Tuula<br><br>klo 12.30 - 16 Palvelupolkutehtävän esittely, Henkka                                                                                                          |  |  |
| 10.03.2015 | 12.30-16 | 3 | Olutkoulu                                                            | <b>R1 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b><br><br>klo 12.30 - 16 Olutkoulu, Mikko Salmi                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| 12.03.2015 | 9-16     | 5 | Tuotetuntemustehtävän aloitus; elintarviketehtävän purkaminen        | <b>R1 Teoriaviikko</b><br><br>klo 9 - 16 Elintarvitietotehtävän purkaminen, Tuula<br><br>Tuotetuntemustehtävän antaminen, Tuula                                                                                                                                                                                 |  |  |
| 17.03.2015 | 12.30-16 | 3 | Olutkoulu                                                            | <b>R2 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b> klo 12.30 - 16 Olutkoulu, Mikko Salmi                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 19.03.2015 | 9-16     | 5 | Elintarviketietotehtävän purkaminen, Tuotetuntemustehtävän antaminen | <b>R2 Teoriaviikko</b> klo 9 - 16 Elintarvitietotehtävän purkaminen, Henkka<br>Tuotetuntemustehtävän antaminen, Henkka                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 24.03.2015 | 12.30-16 | 3 | Asiantuntijaluentopuhdistusaineista                                  | <b>R1 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b><br><b>HUOMIO</b> klo 12.30 - 14 Puhdistusaineet, tuoteasiantuntija Marja Perttula, Kiilto Oy                                                                                                                                                                             |  |  |
| 26.03.2015 | 9-16     | 5 | Tuotetuntemustehtävän purkaminen; anniskelulainsäädäntö-opiskelua    | <b>R1 Teoriaviikko</b><br><b>HUOMIO</b> klo 9-12 Tuotetuntemustehtävän purku ja alustus, Tuulaklo 13.15- 16 Anniskelulainsäädäntömateriaalin virtuaaliopiskelua (niille, joilla ei ole anniskelupassia)<br><br>Kaija Meriläisen tekemän opiskelumateriaalin avulla, linkki materiaaliin ilmoitetaan viikolla 13 |  |  |
| 31.03.2015 | 12.30-16 | 3 | Palvelupolkutehtävän purkaminen                                      | Viikun teija Lobbys vuoksi                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 02.04.2015 | 9-16     | 5 | Tuotetuntemustehtävän purkaminen; anniskelulainsäädäntö-opiskelua    | <b>R2 Teoriaviikko</b><br><b>HUOMIO</b> klo 9 - 13 Tuotetuntemustehtävän purku ja alustus, Tuula                                                                                                                                                                                                                |  |  |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|            |          |   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|------------|----------|---|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |          |   |                                                                   | klo 13.15 - 16<br>Anniskelulainsäädäntömateriaalin<br>virtuaaliopiskelua (niille, joilla ei ole<br>anniskelupassia)<br><br>Kaija Meriläisen tekemän<br>opiskelumateriaalin avulla, linkki<br>materiaaliin ilmoitetaan viikolla 14                                                                                                                                                                          |  |  |
| 07.04.2015 | 12.30-16 | 3 | Tiimityöaika                                                      | <b>R1 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 09.04.2015 | 9-16     | 5 | Ravitsemus ja erityisruokavaliot ja tehtävänanto; Anniskelupassit | <b>R1 Teoriaviikko</b><br><br>klo 9-11.30 Ravitsemus ja erityisruokavaliot ja tehtävän anto, Leila<br><br><b>klo 13 - 14 Anniskelupassitesti niille, joilta passi puuttuu luokassa 241, Leila</b>                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 14.04.2015 | 12.30-16 | 3 | Tiimityöaika                                                      | R2 Teoriaviikko ja tiimityöaika<br><br>HUOMIO klo 12.30-16<br>Palvelupolkutehtävän purkaminen, Henkka                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 16.04.2015 | 9-16     | 5 | Ravitsemus ja erityisruokavaliot ja tehtävänanto; Anniskelupassit | R2 Teoriaviikkoklo 9-11.30 Ravitsemus ja erityisruokavaliot ja tehtävän anto, Leila<br><br><b>HUOMIO aika: klo 15-16</b><br><b>Anniskelupassitesti niille, joilta passi puuttuu luokassa 241, Leila</b>                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 21.04.2015 | 12.30-16 | 3 | Tiimityöaika                                                      | <b>R1 Teoriaviikko ja tiimityöaika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 23.04.2015 | 9-16     | 5 | Ravitsemus ja erityisruokavaliot, posterit ja lopetus             | <b>R1 Teoriaviikko</b><br>klo 9 -11.30 Vierailieva<br>tutustuminen ja Kööpenhaminasta: Senior Lecturer, Dr. Lise Justesen, Metropolitan University College<br><br>Ravitsemus- ja erityisruokavaliot-tehtävän purkaminen, Leila<br><br>klo 12.30 - 16 posterit ja oman osaamisen kehittyminen, Leila ja Henkka<br><br>Viimeinen lähiopetuskerta! Opintojaksopalauteen antaminen alkaen viikolla 17. Ohje ja |  |  |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|            |          |   |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
|------------|----------|---|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |          |   |                                                                            | linkki tulevat sähköpostissa.                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 28.04.2015 | 12.30-16 | 3 | Tiimityöaika                                                               | R2 Teoriaviikko ja tiimityöaika                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 30.04.2015 | 9-16     | 5 | Ravitsemus ja erityisruokavaliot tehtävien purkaminen, posterit ja lopetus | R2 Teoriaviikkoklo 9 - 11.30 Ravitsemus- ja erityisruokavaliot-tehtävän purkaminen, Leilaklo 12.30 - 16 posterit ja oman osaamisen kehittyminen, Leila jaHenkkaViimeinen lähiopetuskerta!Opintojaksopalauteen antaminen alkaen viikolla 17. Ohje ja linkki tulevat sähköpostissa. |  |  |