

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Laatu ravitsemispalveluissa (A9131), 10.0
Toteutus	MLA1411: 1/2014-2015 (25.08.2014 - 23.12.2014)
Tyyppi	JOUSTAVA ASIAKASPALVELIJA (A825)
Ryhmät	Ensisijainen: MLA214SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	19.05.2014 08:00 - 02.06.2014
Pääsääntöinen toteutusajankohta	Päiväaikaan arkin
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Jaakkola Leila (Vastuupettaja), Kuivanen Tuula (Muu opettaja), Lybäck Henry (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	Kampuksella
Toteutustapa	Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 4 op T&k-integraatio: 10 op
Toteutusluokka	Paikalliseen hankkeeseen/projektiin/kehittämistehtävään perustuva LbD
Painoalat	Palveluliiketoiminta
Arviointi viimeistään	23.01.2015 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 23.12.2015
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	Opiskelija osaa • tuottaa asiakaslähtöisiä palveluja laadukkaasti • toimia ergonomisesti ja turvallisesti työyhteisössä • toimia vuorovaikutteisesti ja työelämälähtöisesti monikulttuurisen työyhteisön jäsenenä
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- asiakaslähtöisyys ja laadun ulottuvuudet: tekninen ja toiminnallinen laatu - palvelun toiminnallinen laatu sisältäen hygieenisen, turvallisen ja ravitsemuksellisen näkökulman - hygieniapassi, anniskelupassi ja ravitsemuspassi - työsuojelu- ja turvallisuus, työergonomia - elintarviketieto- ja tuotetuntemus
Oppimateriaali	Oppimateriaali ilmoitetaan Optima-työtilassa oppimistehtävien yhteydessä.
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus lähijaksoilla ja Optiman viestintäkanavalla. Leila Jaakkola, leila.jaakkola@laurea.fi , työhuone 135 Tuula Kuivanen, Tuula.Kuivanen@laurea.fi , työhuone 165 Henry Lybäck henry.lyback@laurea.fi , työhuone 135
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	KIITETTÄVÄ 5 Opiskelija osaa: * Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä * Noudattaa työturvallisuusohjeita vastuullisesti ja itsenäisesti * Toimia itsenäisesti, joustavasti, järjestelmällisesti ja kehittämispainotteisesti * Toimia asiakaslähtöisesti ja tilanteenmukaisesti * Edistää ryhmän toimintaa HYVÄ 3 Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä ammattikäsitteitä * Soveltaa työturvallisuusohjeita toiminnassaan * Selviytyä itsenäisesti erilaisissa tehtävissä kulloisessakin toimintaympäristössä * Toimia ammatillisesti asiakastilanteissa * Toimia ryhmässä tavoitesuhteisesti TYYDYTTÄVÄ 1 Opiskelija osaa: * Käyttää keskeisiä/ yksittäisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	osoittaa perehtyneensä tietoperustaan* Toimia turvallisesti, joskin toiminta on usein kaavamaista/ kokeilevaa/ hapuilevaa / omalähtöistä* Toimia ohjattuna asianmukaisesti* Ottaa toiminnassaan asiakkaat huomioon* Toimia ryhmän jäsenenä
Projekti/hanke (nimi)	BarLaurean päivittäistoiminnot
Käytettävät T&K menetelmät	Muun muassa haastattelu, havainnointi, benchmarking, palvelupolku
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	BarLaurea 25 pv = 154 hLähiopetus 46 hitsenäinen ja ryhmässä työskentely 70 h
Muut toteutusjärjestelyt	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! ANNISKELULAINSÄÄDÄNTÖKOULUTUKSET JA -TESTI MARRASKUUSSA ON PERUTTU! UUDET AJANKOHDAT TAMMIKUUSSA 2015 ILMOITETAAN, KUN NE ON SOVITTU KOULUTUKSEN PITÄJÄN KANSSA.		
28.08.2014	12.30-14		BarLaurea-Info	Työjalkine-esittely klo 11-12.30Klo 12.30-14 BarLaurea-infossa käydään läpi kaikki BarLaureaa koskevat asiat ja tutustutaan BarLaurean tiloihin,BarLaurea-viikot R1: 36,37,39,41,43,45,47,49,51, 2 ja 3 R2: 37,38,40,42,44,46,48,50,2 ja 3Teoriaviikot R1: 38,40,42,44,46,48 ja 50 R2:39,41,43,45,47,49 ja 51Tiimityöaika maanantaisin klo 12.30-16 R1: 40,42,44,46,48 ja 50 R2: 41,43,45,47,49 ja 51	253	
18.09.2014	9-16		Opintojakson sisällön läpikäynti sekä palvelun laatu ja palveluprosessi	R1 teoriaviikkoOpintojakson esittely, Leila & HenkkaPalvelunlaatu ja palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta-> tehtävänanto, Henkka		
22.09.2014	11.50-16		Kahvikoulu	R2 teoriaviikko ja tiimityöaika:Kahvikoulu Paulig Vuosaari,	Paulig, Vuosaari,	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Helsinki, Leilaklo 12.45 - 16 Paulig, lähtö koululta klo 11.50 matka omilla autoilla kyydit etukäteen sopienHUOM: Osallistujalista Optimassa viikolla 37, linkki listaan etusivulla.	Helsinki	
25.09.2014	9-16		Opintojakson sisällön läpikäynti sekä palvelun laatu ja palveluprosessi	R2 teoriaviikkoOpintojakson esittely, Leila & Henkka Palvelun laatu ja palveluprosessi (yhteenvetotehtävän esitys 11.12.), Henkka		
29.09.2014	klo 11.50-16		Kahvikoulu	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika:Kahvikoulu Paulig Vuosaari, Helsinki, BarLaurea-assistentti Pipsaklo 12.45 - 16 Paulig, lähtö koululta klo 11.50 matka omilla autoilla kyydit etukäteen sopienHUOM: Osallistujalista Optimassa viikolla 37, linkki listaan etusivulla.	Paulig, Vuosaari, Helsinki	
02.10.2014	9-16		Hygieniä ja omavalvonta	R1 teoriaviikko klo 9-10.30 Elintarvikehygieniä ja omavalvonta, Leilaklo 10.45-11.45 Hygieniä ja omavalvonta BarLaureassa, Teemu Sirainenklo 12.30-14 Puhdistusaineet ammattikeittiössä, Marja Perttula Kiilto OyKlo 14.15-16 Palvelupolkutehtävän esittely muille ryhmille, Henry Lybäck		
06.10.2014	12.30-16		Olutkoulu	R2 teoriaviikko ja tiimityöaika klo 12.30 -16: Mikko Salmi, Pieni olutkoulu	182	
09.10.2014	9-16		Hygieniä ja omavalvonta	R2 teoriaviikkoklo 9-10.30 Elintarvikehygieniä ja omavalvonta, Leilaklo 10.45 - 11.45 Hygieniä ja omavalvonta BarLaureassa, Teemu Sirainenklo 12.30-14 Puhdistusaineet ammattikeittiössä, Marja Perttula Kiilto OyKlo 14.15-16 Palvelupolkutehtävän esittely muille ryhmille, Henry Lybäck		
13.10.2014	klo 12.30-16		Tiimityöaika	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika		
16.10.2014	9-16		Hygieniapassiteste työsuojelu ja ergonomia	R1 teoriaviikko klo 9-10 Hygieniapassitesti, TuulaTyösuojelu ja ergonomia-alustus ja tehtävänanto, Tuula(Klo 14 Ruotsin koe, Jonna Päällysaho)	yksilöpöydät-luokkatoive HELI	
17.10.2014	14-16		Perehdytysworkshop	R2 teoriaviikko Perehdytysworkshop klo 14-16 Palvelujärjestelmäosaajat	BarLaurea	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				perehdyttävät BarLaurean ravintolamaailman palveluihin,		
				Tuula		
20.10.2014	11.50-16		Kahvikoulu	R2 teoriaviikko ja tiimityöaikaKahvikoulu Paulig Vuosaari, Helsinki, Tuulaklo 12.45 - 16 Paulig, lähtö koululta klo 11.50 matka omilla autoilla kyydit etukäteen sopienHUOM: Osallistujalista Optimassa viikolla 37, linkki listaan etusivulla. 20.10. Pauligille menee opiskelijoista myös R1-ryhmästä.	Paulig, Vuosaari, Helsinki	
23.10.2014	9-16		Hygieniapassiteste	R2 teoriaviikkoKlo 9-10 Hygieniapassitesti, TuulaTyösuojelu- ja ergonomia-alustus ja tehtävänanto, Tuula	yksilöpöydät-luokkatoive HELI	
24.10.2014	14-16		Perehdytysworkshop	R2 teoriaviikko Perehdytysworkshop klo 14-16 Palvelujärjestelmösaajat perehdyttävät BarLaurean ravintolamaailman palveluihin Tuula	BarLaurea	
27.10.2014	12.30-16		Olutkoulu	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika 12.30-16: Mikko Salmi, Pieni Olutkoulu	245	
30.10.2014	9-16		Ravitseminen ja erityisruokavaliot	R1 teoriaviikko Ravitseminen ja erityisruokavaliot virtuaalitoteutus, Leila	ei tarvita luokkatilaa	
03.11.2014	12.30-16		Tiimityöaika	R2 teoriaviikko ja tiimityöaika		
06.11.2014	9-16		Ravitseminen ja erityisruokavaliot	R2 teoriaviikkoRavitseminen ja erityisruokavaliot-alustus ja tehtävän anto, LeilaRavitsemuspassin itsenäinen suoritus		
10.11.2014	12.30-16		Tiimityöaika	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika		
13.11.2014	12.30-16		Ravitseminen ja erityisruokavaliot	R1 teoriaviikko HUOM: aika: klo 12.30-16 Ravitseminen ja erityisruokavaliot-tehtävän purkaminen, Leila Elintarviketietotehtävän antaminen, Leila		
17.11.2014			Tiimityöaika	R2 teoriaviikko ja tiimityöaika		
20.11.2014	9-16		Ravitseminen ja erityisruokavaliot	R2 teoriaviikkoluokka 258: klo 9-11.30 Ravitsemus- ja erityisruokavaliot-tehtävän purkaminen, Leilaluokka 241: klo 12.30 - 16 Elintarvikkeet-tehtävän alustus ja antaminen, Tuula	ap 258, ip 241	
24.11.2014			Tiimityöaika	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika		
27.11.2014	9-16		Elintarviketietotehtävän purkaminen, Tuotetuntemus	R2 teoriaviikko klo 9 - 11.30 Elintarviketietotehtävän purku, Tuulaklo 12.30 - 16 Tuotetuntemustehtävän anto,	241	



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				luokka 207+207A: Opintojaksopalauteen kerääminen, Tuula		
01.12.2014	12.30-16		Tiimityöaika	R2 teoriaviikko ja tiimityöaika		
04.12.2014	9-16		Elintarviketietotekniikan purkaminen, Tuotetuntemus	R2 teoriaviikkoElintarviketietotekniikan purku, TuulaTuotetuntemustehtävän anto, Tuulaluokka 204: Opintojaksopalauteen kerääminen, Tuula		
08.12.2014	12.30-16		Tiimityöaika	R1 teoriaviikko ja tiimityöaika		
11.12.2014	9-16		Tuotetuntemus tehtävän purkaminen, palvelun laatutehtävän yhteenvedo ja opintojakson lopetus	R1 teoriaviikkoTuotetuntemustehtävän purkaminen, TuulaPosterisitykset: oman osaamisen kehittyminen, Henkka, Leila & TuulaRavitsemuspassi suoritettuKokoava itsearviointi valmis pe 12.12.2014		
15.12.2014	9-14		Tuotetuntemus tehtävän purkaminen, palvelun laatutehtävän yhteenvedo ja opintojakson lopetus	R2 teoriaviikko lähiopetus klo 9-14Tuotetuntemustehtävän purkaminen, Tuula Posterisitys, oman osaamisen kehittyminenHenkka, Leila, Tuula Ravitsemuspassi suoritettu Kokoava itsearviointi valmis ma 15.12.		