

# 1 Palveluosaaminen

## Tunnistetiedot

tunnus: RPO1RH001

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

## Oppimistavoitteet

Opiskelija hahmottaa matkailun kansainvälisenä toimialana ja tunnistaa matkailun vaikutukset. Hän tuntee Suomen matkailulliset vetovoimatekijät ja yhteisön kilpailukeinot ja oppii hyödyntämään niitä yhteisön viestinnässä ja markkinoinnissa. Opiskelija oppii lisäksi laatimaan raportin työelämän ja HAAGA-HELIAN käytäntöjen mukaisesti sekä käyttämään Office-ohjelmia työnsä tukena.

## Sisältö

Opintojakso koostuu viidestä kurssista, joiden sisältö on seuraava:

- Markkinoinnin perusteet (RPO1RH001A): markkinoinnin käsitteet, kilpailukeinot, markkinoinnin suunnittelu
- Matkailun perusteet (RPO1RH001B): matkailun käsitteet, matkailuklusteri, matkailu elinkeinona, matkailun vaikutukset, Suomi matkailualueena
- Kirjallinen yhteisöviestintä (RPO1RH001C): yhteisöviestinnän käsitteet, sisäisen ja ulkoisen viestinnän vaikutus yhteisökuvaan, työelämän tekstit
- Tietokone työvälteenä (RPO1RH001D): tietojenkäsittelyn käsitteet, tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, esitysgrafiikka, tietokoneen käyttö, tiedonhaku, tietoverkot, tietokannat, sähköposti
- Talousmatematiikka (RPO1RH001E): talousmatematiikan käsitteet, prosenttilaskenta, korkolaskenta, tilastotieteen perusteet

## Työelämäyhteydet

Opiskelija perehtyy yhteen suomalaiseen palvelualan yhteisöön.

## Kansainvälisyys

Opiskelija vertaa suomalaista palvelualan yhteisöä ulkomaisiin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksotehtävä, luennot, harjoitukset, tentit, etätehtävät.

## Vastuopettaja

Sirke Lohtaja

## Oppimateriaalit

Jokaisella opintojakson osalla on oma oppimateriaalinsa.

## Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan opintojaksotehtävän perusteella. Kurssien opettajat arvioivat opintojaksotehtävän tehtävässä mainittujen arviointiperusteitten mukaisesti. Opintojaksotehtävä

vaikuttaa kurssien arvosanaan eri tavoin.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Opintojaksotehtävää ja opintojakson kursseja on kehitetty muun muassa seuraavasti:

- Kurssien opettajat huomioivat opetuksessaan palvelunäkökulman, jolloin kurssit nivoutuvat aiempaa tiiviimmin palveluosaamiseen.
- Periodin puolivälissä opettajat ohjaavat opiskelijoita opintojaksotehtävän tekemisessä opiskelijoiden valmistaman 1. luonnoksen pohjalta.
- Opiskelijoilla on mahdollisuus muokata opintojaksotehtäväänsä esitystilaisuuden jälkeen palautteen ja kehittämissuositusten pohjalta.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**

- 

## **2 Toimintaympäristö**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RTO1RH002

laajuus: 15 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija perehtyy elinkeinon toimintaympäristöön ravintolan ruoka- ja palvelutuotannon, elintarviketiedon, kirjanpidon ja talouden raportoinnin perusteiden sekä englannin ammattikielen kautta. Opiskelija syventää opintojakson osien sisältöä käytännön läheisessä opintojaksotehtävässä.

### **Sisältö**

Opintojakso koostuu viidestä kurssista, joiden sisältö on seuraava:

- Talouden raportointi ja seuranta (RTO1RH002A): kirjanpidon perusteet, talouden raportointijärjestelmä ja tilinpäätösanalyysi
- English for Hotel, Restaurants and Tourism (RTO1RH002B): majoitus-, matkailu- ja ravintola-alan englannin ammattikieli
- Ruokatuotannon perusteet (RTO1RH002C): keittiö toimintaympäristönä, ruuanvalmistuksen perusmenetelmät, raaka-aineet ja niiden käsittely
- Ravintolapalvelun perusteet (RTO1RH002D): ravintolapalvelun ja tarjoilun perusteet, ravintolajuomien perusteet (Haaga Wine Basic)
- Elintarviketieto (RTO1RH002E): elintarvikkeiden ominaisuudet, säilytys ja laatu

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson oppimistehtävä toteutetaan työelämälähtöisesti luoden uusia ja käyttäen jo olemassa olevia liike-elämäyhteyksiä. Opintojakson aikana opiskelijat käyvät opintokäynneillä alalla olevissa erityyppisissä yrityksissä. Yritysten tuote- ja palvelukonseptia hyödynnetään opintojaksotehtävän kirjallisessa- ja käytännönosuudessa.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla pyritään tunnistamaan alalla vallalla olevia kansainvälisiä tapoja ja trendejä tehdä ja tuottaa palveluita asiakkaalle.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson yhteinen opintojaksotehtävä sekä luennot, tentti, etätehtävät, harjoitukset. Yhteisessä opintojaksotehtävässä opiskelijat suunnittelevat ja toteuttavat ruokatuotteen ja hoitavat ruokatarjoilun. Toteutus suunnitellaan 4 - 6 hengen ryhmissä. Tehtävän pääpaino on toteutuksessa ja lisäksi opiskelijat laativat tehdystä opintojaksotehtävästä kirjallisen raportin.

## **Vastuupettaja**

Heikki Ursin

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Opintojakson osia ja yhteistä opintojaksotehtävää kehitetään opiskelijoilta saatavien opintojaksopalautteiden ja opettajien opintojaksolta saamien kokemusten perusteella. Tällainen konkreettinen muutos opintojakson toteutukseen on tehty ruokatuotannon perusteiden ja ravintolapalveluiden perusteiden tuntien integroimisessa laajemmaksi kokonaisuudeksi.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **3 Asiakkuus**

## **Tunnistetiedot**

tunnus: RAS1RH003

laajuus: 15 op

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Ei lähtötaasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

## **Oppimistavoitteet**

Opiskelija hahmottaa sisäisen ja ulkoisen asiakkuuden perusteet ja itsetuntemuksen merkityksen työssä onnistumisen välineenä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. Opiskelija hallitsee perusasiakaspalvelutilanteet ja osaa toimia työyhteisössä.

## Sisältö

- Asiakkuuden hallinta (RAS1RH003A): asiakkuusstrategiat, ravintolan ja majoitusliikkeen palvelun erilaistaminen, lisäarvon tuottaminen
- Hotell-, restaurang- och turismsvenska (RAS1RH003B): asiakaspalvelutilanteet, yrityksen tuotteista kertominen, Suomi-tietous
- Yksilö työyhteisössä (RAS1RH003C): tunnetaidot, motivoituminen ja arvot, havainnointivirheiden tunnistaminen, ryhmadynamiikka
- Kauppa-oikeus (RAS1RH003D): sopimukset, kuluttajasuoja, kaupankäyntimarkkinointi, velat ja vakuudet
- Majoituspalvelu (RAS1RH003E): vastaanoton asiakaspalvelu, Fidelio –hotellijärjestelmä, majoitusliikkeen turvallisuus

## Työelämäyhteydet

Elinkeino- ja asiakaslähtöinen oppimistehtävä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset

## Vastuuopettaja

Ulla Ijäs

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# 4 Työharjoittelu

## Tunnistetiedot

tunnus: RHA6RH004

laajuus: 20 op

## Oppimistavoitteet

- Perusharjoittelu (RHA6RH004A)  
Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä elinkeinon toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin. Tavoitteena on syventää aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida elinkeinossa noudatettavia

standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy.

- **Ammattiharjoittelu (RHA6RH004B)**

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan hotelli- ja ravintola-alan erilaisissa yritysympäristöissä ja -kulttuureissa. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa voivat mahdollistaa alalle työllistymisen.

## **Sisältö**

- **Perusharjoittelu (RHA6RH004A):** Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua 8 viikkoa, 280–300 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen harjoitteluperiodi. Harjoittelua tehdään yhden tai kahden viikon jaksoina hotellin ja ravintolan eri osastoilla ja työpisteissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä hänen ammatilliset tavoitteensa. Harjoittelupaikkoina ovat mm. eri ravintolat, kokous- ja myyntipalvelut, ravintoloiden keittiöt, hotellin vastaanotto sekä huolto- ja kunnossapitotehtävät. Opiskelija pitää harjoittelustaan työ- ja harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelukertomuksen päiväkirjamerkintöjensä pohjalta.
- **Ammattiharjoittelu (RHA6RH004B):** Suoritetaan ensimmäisen opiskeluvuoden ja perusharjoittelun jälkeen. Suoritustason tehtävässä työskentelyä, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon (vähintään 280 tuntia) ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelun päätyttyä harjoitteluraportin. Raportti koostuu lyhyestä yrityksen esittelystä sekä opiskelijan oman harjoittelunsa kuvauksesta ja arvioinnista.

## **Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys**

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Harjoittelun orientointiopetusta harjoittelua edeltävillä periodeilla. Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Harjoittelutavoitteiden ohjattu laatiminen ennen kesän ammattiharjoittelua. Harjoitteluajana harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä harjoittelun raportointi.

## **Vastuopettaja**

Pekka Soive

## **Oppimateriaalit**

Ammattiharjoittelussa tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu - käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## **Arviointiperusteet**

Perusharjoittelu arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5 harjoittelupaikan antaman arvioinnin mukaan. Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyn harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

## **Opintojaksopalauteet ja niiden hyödyntäminen**

Perusharjoittelussa: Harjoittelun jälkeen pidettyjen palautekeskustelujen perusteella on otettu

käyttöön lomake, jolla opiskelija antaa palautetta harjoittelustaan harjoittelupaikalle. Palaute toimitetaan myös ammattikorkeakoululle. Harjoittelupaikkojen ohjaajille on laadittu ohje palautteen merkityksestä ja palautteen antamisesta.

Ammattiharjoittelussa: Harjoittelun tavoitteiden laadinnan yhteydessä on havainnollistettu esimerkein harjoittelukokemusten kytkentää ensimmäisen vuoden opintoihin.

last modified 03.06.2010

#### Document Actions



## 5 Palveluprosessit

### Tunnistetiedot

tunnus: RPA1RH005

laajuus: 15 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### Oppimistavoitteet

Opiskelijalle muodostuu käsitys alansa palveluyrityksen myynti-, markkinointi- ja tuotantoprosessin päivittäisjohtamisesta. Hän osaa arvioida palveluprosessia eri näkökulmista sekä kykenee organisoimaan ja ohjaamaan yhteistoimintaa.

### Sisältö

- English for Business Situations (RPA1RH005A): marata-alaan liittyviä tekstejä sekä niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia, neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita, muodollisen kokouksen kulku
- Yhteistyö palvelussa (RPA1RH005B): organisaatiomallit, organisointi ja käytännön prosessit, projektit, muutostilanteet ja kulttuuri, yhteistyön johtaminen
- Kokonaisvaltainen laatuajattelu (RPA1RH005C): laadun kehittäminen ja ylläpitäminen osana menestyvän ja asiakaslähtöisesti toimivan hotelli- ja ravintolayrityksen toimintaa
- Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu (RPA1RH005D): ravintolan myyntiprosessit, tilaustarjoilu ja sen johtaminen. Kokouspalvelut ja catering-toiminta
- Ruokatuotannon prosessit (RPA1RH005E): kannattavan ateria- ja listasuunnittelun perusteet. Keittiöprosessit ja ruokatuotanto

### Työelämäyhteydet

Elinkeino- ja asiakaslähtöinen oppimistehtävä, joka tehdään yhteistyössä alan yritysten kanssa.

### Kansainvälisyys

Oppimistehtävä toteutetaan kansainvälisessä oppimisympäristössä, niin että ainakin joku tehtävään liittyvä osa-alue vaatii sopeutumista monikulttuuriseen tapahtumaan.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset

## Vastuopettaja

Taru Sipponen

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojakson päätyttyä pidetään palaute, mistä saatu välitön palaute kirjataan ylös ja käytetään hyväksi opintojakson seuraavassa toteutuksessa.

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# 6 Asiakaslähtöinen kehittäminen

## Tunnistetiedot

tunnus: RAK2RH006

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on perehdyttää opiskelija suunnittelemaan ruokatuotteita asiakaslähtöisesti. Tuotesuunnittelussa otetaan huomioon yrityksen, asiakkaan ja toimintaympäristön näkökulma.

## Sisältö

Opintojakso koostuu viidestä kurssista, joiden sisältö on seuraava:

- Palvelut ja markkinointi (RAK2RH006A): asiakaslähtöiset palveluprosessit, markkinointiviestintä, sisäinen markkinointi
- Kannattavuuden suunnittelu (RAK2RH006B): yrityksen operatiivisen toiminnan suunnittelu ja seuranta
- Yrittäjyys ja yritystoiminta (RAK2RH006C): yritystoiminnan perusteet ja yrittäjyyden merkitys
- Svenska i arbetslivet (RAK2RH006D): kirjallisen viestinnän perusteet sekä työelämän viestintätilanteet
- Ravitsemustieto (RAK2RH006E): ruoanvalintaan vaikuttavat tekijät, ravitsemussuosituksset, ruoan ravitsemuksellisen laadun arviointi, tavallisimmat erityisruokavaliot

## **Työelämäyhteydet**

Tutustuminen yritykseen, jolle suunnitellaan ruokatuote.

## **Kansainvälisyys**

Tuotesuunnittelussa huomioidaan asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset.

## **Vastuopettaja**

Saija Laitinen

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Kaikki opintojakson kurssit ovat mukana opintojaksotehtävässä. Tässä opintojaksotehtävässä opiskelijoille ei anneta tarkkoja ohjeita tehtävän suorittamiseksi, vaan tehtävän toteutuksessa kannustetaan innovatiivisuuteen.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **7 Kannattava yksikkö**

## **Tunnistetiedot**

tunnus: RKY2RH007

laajuus: 15 op

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Opintojaksot 1-4 tulee olla suoritettuna. Ei muita sidonnaisuuksia.

## **Oppimistavoitteet**

Opiskelija perehtyy aloittavan yrityksen perustamistoimiin ja kannattavuuslaskelmien te-kemiseen hotelli- ja ravintolayrityksen näkökulmasta. Hän ymmärtää työhyvinvoinnin sekä esimies- ja asiakasviestinnän merkityksen menestyvälle yritystoiminnalle. Opiskelija hallitsee yrityksen perustamisprosessin, henkilöstön hyvinvoinnin merkityksen ja kykenee vakuuttavasti esittämään asiansa.

## **Sisältö**

- Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen (RKY2RH007A): yrityksen perustamisasiakirjat, liiketoimintasuunnitelma



- Budjetointi ja tulosseuranta (RKY2RH007B): yrityksen budjettijärjestelmä ja käyt-töpääoman laskenta
- Puheviestintä (RKY2RH007C): esimies- ja asiakasviestinnän perusteet
- Työhyvinvointi (RKY2RH007D): työssä jaksaminen, työturvallisuus, työkykyä yllä-pitävä toiminta yrityksessä, tasa-arvokysymykset, monikulttuuriset työyhteisöt
- Majoitusliiketoiminta (RKY2RH007E): majoitusliiketoiminta osana matkailuelinkei-noa, majoitusliikkeen liikeidea, majoitustoiminnan eri muodot, majoitusliikkeen tuo-te-/palvelurakenne

### **Työelämäyhteydet**

Majoitusliiketoiminta-kurssi pohjautuu todellisiin yritys-esimerkkeihin. Opiskelijan työharjoittelukokemuksia hyödynnetään puheviestintä-kurssissa.

### **Kansainvälisyys**

Majoitusliiketoiminnassa on kansainvälinen toimintaympäristö. Työhyvinvoinnissa käsitellään myös monikulttuurisia työyhteisöjä. Puheviestinnässä sivutaan myös kulttuurienvälistä viestintää.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojaksossa on tutkiva ote – tiedonhankintaa, analysointia ja raportointia.

Opintojakson aikana on paljon suullista esittämistä – esityksiä, keskustelua ja palaut-teenantamista.

### **Vastuuopettaja**

Päivi Mattsoff

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

### **Arviointiperusteet**

Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen –kurssin arviointi on hyväksytty tai hylätty. Muut osat eli kurssit arvioidaan erikseen asteikolla 1-5.

Opintojakson yhteisen oppimistehtävässä on mukana Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen -kurssi, Budjetointi ja tulosseuranta -kurssi sekä Puheviestinnän kurssi. Tehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

Opintojaksotehtävä ei ole sisään rakennettuna Majoitusliiketoiminnan eikä Työhyvinvoinnin kursseissa.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

- Opintojaksotehtävän esittelyä periodin alussa on selkeytetty, ja näin opiskelijoiden epätietoisuus opintojaksotehtävästä on vähentynyt.
- Tehtävä palautetaan sekä Moodleen että paperiversiona, ja näin kurssien arviointi on nopeutunut ja opiskelijat saavat arvosanansa nopeammin.
- Puheviestinnän kurssin tenttiajankohtaa on aiennettu, jotta periodin lopussa opiskelijoiden työkuorma vähenisi.

last modified 03.06.2010

**Document Actions**



# 8 Työyhteisön johtaminen

## Tunnistetiedot

tunnus: RTJ2RH008

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija omaksuu aloitteellisen, kriittisen ja kehittävän työtavan sekä osaa toimia tiimin jäsenenä erilaisissa ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotilanteissa. Hän ymmärtää, osaa analysoida ja tutkia oman toimialansa yksikön johtamistyötä. Opiskelija kehittää valmiuksiaan toimia vastuullisissa tehtävissä ja osaa soveltaa hotelli- ja ravintolatoiminnan työoikeudellisia normeja esimiestyössä. Hän ymmärtää esimiesaseman merkityksen ja sen tuoman vastuun ja omaksuu myönteisen asenteen työyhteisön kehittämiseen.

## Sisältö

- Päivittäisjohtaminen (RTJ2RH008A): tiimityö, johtajuus, esimiestyön vastuu
- Työoikeus (RTJ2RH008B): työsopimukset, työajat, työsuojelu
- International Communication Skills (RTJ2RH008C): kirjallista ja suullista viestintää englanniksi
- Tutkimusmenetelmät (RTJ2RH008D): tutkimus- ja kehittämismenetelmät, tiedon hankinta, analysointi ja tutkimuksen raportointi
- Toinen seuraavista:
  - Majoitusliikkeen esimiestyö (RTJ2RH008K): hotellin käytännön esimiestyö, TES ja työvuorolista TAI
  - Ravintolan kontrollitoiminnot (RTJ2RH008L): ravintolan kontrollitoiminnot, TES ja työvuorolista

## Työelämäyhteydet

MaRa ry, PAM, Työsuojelupiiri

## Kansainvälisyys

Hyödynnetään kansainvälisiä tiedonlähteitä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Pienimuotoisen tutkimus- ja kehittämistehtävän toteuttaminen pienryhmissä, lähiopetus, vierailuluennot, harjoitustehtävät sekä tentit.

## Vastuopettaja

Saija Laitinen

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

### **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa. Lisäksi opiskelija tekee vertaisarviointia tiimityöskentelystä.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Tehtävänantoa ja aikataulutusta on täsmennetty opiskelijapalautteen perusteella.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**

- 

## **9 Syventävä harjoittelu**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RHA6RH009

laajuus: 10 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojaksojen jälkeen.

### **Oppimistavoitteet**

Hotelli- ja ravintola-alalla suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä tai joissain tapauksissa esimiestehtävissä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia millaisille tekijöille majoitus- ja/tai ravitsemisyrittäjien menestys rakentuu. Elinkeinossa työskentely antaa opiskelijalle myös mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

### **Sisältö**

Syventävä harjoittelu (RHA6RH009A): Suoritetaan toisen opiskeluvuoden jälkeen. Harjoittelun suorittamiselle on varattu muusta opiskelusta vapaata aikaa toukokuun lopusta lokakuun loppupuolelle. Harjoittelun vaatimukset täyttävästä työskentelystä vähintään kahdeksan viikkoa tulee suorittaa vastuullisessa ja monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä. Opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelustaan harjoitteluraportin. Haaga Instituutin nimeämä yhteyshenkilö käy harjoittelun aikana harjoittelupaikassa keskustelemassa harjoittelun ohjaajan ja opiskelijan kanssa (tavoite 80 % harjoittelupaikoista).

### **Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys**

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Mahdollisuus harjoittelutavoitteiden ohjattuun laatimiseen ennen harjoittelua. Harjoitteluaikana harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä

harjoittelun raportointi.

### **Vastuopettaja**

Pekka Soive

### **Oppimateriaalit**

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (extranetissä). Opiskelijan osallistuessa Syventävän harjoittelun tavoitteiden laadinnan opetukseen tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

### **Arviointiperusteet**

Syventävä harjoittelu arvioidaan asteikolla 1 - 5 harjoittelusta kirjoitettavan raportin perusteella.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Syventävän harjoittelun opasta on selkeytetty. Harjoitteluoppaan ohjeita opintojen ja harjoittelun kytkemisestä toisiinsa on täsmennetty. Harjoittelusta pidetään kevätlukukaudella koulutusohjelmakohtaisia tiedotustilaisuuksia.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **10 Strateginen johtaminen**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RSJ3RH010

laajuus: 15 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija ymmärtää strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkityksen muuttuvassa toimintaympäristössä sekä tunnistaa erilaisia strategioita.

### **Sisältö**

- Strategiat käytäntöön (RSJ3RH010A): strateginen johtaminen, yrityksen kulttuuri ja arvot, analyysit ja luotaus strategisen johtamisen perustana, perusstrategiat, strategian toteuttaminen.
- Strateginen markkinointi (RSJ3RH010B): markkinoinnin johtaminen ja suunnittelu, strateginen asemointi, brandit markkinoinnissa, arvot, visio ja missio markkinoinnissa, markkinoinnin eri strategiat, markkinointitutkimuksen hyödyntäminen.
- Kansantaloustiede (RSJ3RH010C): kotitaloudet ja yritykset kansantaloudessa, hyödykemarkkinat, työmarkkinat, rahoitusmarkkinat, Suomi ja maailmantalous, julkinen talous, kansantalouden kiertokulku, tuotannon kasvu ja elintaso, talouden tasapaino; suhdannevaihtelut, työttömyys ja inflaatio, talouspolitiikka.
- Sähköinen liiketoiminta (RSJ3RH010D): sähköisen liiketoiminnan strategiat, sähköisen

liiketoiminnan kehitys, verkkokaupan luominen ja hallinta, tuottavuus, internet- ja mobiilipalvelut.

- Toinen seuraavista
  - o Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen (RSJ3RH010K): majoitusliikkeen johtoryhmän tehtäväkenttä, kapasiteetin hallinta, hinnoittelustrategiat, Revenue Management. TAI
  - o Ravintolapalvelujen suunnittelu (RSJ3RH010L): palvelumanuaalit ja niiden hyödyntäminen, ravintolahistoria ja trendit eri kohdissa toimialaa, toimintaympäristön muutokset (esim. tupakkalaki, alkoholilaki, työvoima) ja niiden vaikutus palvelun organisointiin.

### **Työelämäyhteydet**

Työelämälähtöisiä case-harjoituksia

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentti, etätehtävät, harjoitukset.

### **Kansainvälisyys**

Koulutuksen sisällössä otetaan huomion suomalaisen hotelli- ja ravintola-alan rooli muuttuvassa kansainvälisessä toimintaympäristössä.

### **Vastuopettaja**

Markus Häyhtiö

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

### **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

### **Opintojaksopalauteet ja niiden hyödyntäminen**

Palaute on analysoitu ja se on pääosin positiivista. Opintojaksotehtävän kokoava luonne koettiin haastavaksi, mutta samanaikaisesti erittäin hyödylliseksi. Jatkossa opintojaksossa korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **11 Suuntautumisvaihtoehto**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RVA4RH011

laajuus: 9 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Opintojaksot 1-8 suoritettuna.

### **Vaihtoehto: Hotel Management**

Opiskelija oppii liikeidea- ja asiakaslähtöisen tuotekehityksen toimintamallit ja strategisen liikeidea-ajattelun perusteet. Hän oppii ymmärtämään jakelukanavien moninaisuuden sekä mallintamaan ja toteuttamaan majoitusliikkeen jakelukanavastrategian. Hän ymmärtää majoitusliikkeen sisäisten toimintojen järjestämisen mahdollisuudet ja osaa vertailla oman vs. ulkoistetun henkilökunnan käyttöä. Hän kykenee yrityskohtaisesti rakentamaan majoitusyritykselle sisäisten toimintojen johtamisen mallin. Toteutuskielinä englanti/suomi.

#### Sisältö

- Majoitusyrityksen liikeideapohjainen tuotekehitys (RVA4RH011A): strateginen tuotekehitys, innovatiivinen konseptikehitys, tuloksellinen tiimityö ja tiimin johtaminen
- Majoitusyrityksen jakelukanavien hallinta (RVA4RH011B): jakelukanavat, jakelukanavastrategiat
- Majoitusyrityksen sisäisten toimintojen johtaminen (RVA4RH011C): toimintojen järjestäminen/strategiset valinnat, laadun johtaminen, turvallisuuden johtaminen

### **Vaihtoehto: Ravintolapalvelujen johtaminen**

Opiskelija oppii rakentamaan ravintolan tuotemaailmaa asiakaslähtöisesti ja kannattavasti. Opiskelija paneutuu ravintolan juomatuotteeseen ja oppii analysoimaan tuotetta kriittisesti ja miettimään eri tuotteiden kannattavuutta yritykselle. Opintojakson eri osilla haetaan tuotteille myös erilaisia ja laadukkaita hankintakanavia. Opiskelija perehtyy ravintolaympäristön- ja miljöönn suunnittelun perusteisiin eri liikeideoissa, Hän ymmärtää kokonaisvaltaisen tuotesuunnittelun ja asiakaslähtöisyyden merkityksen yrityksen menestymiselle. Toteutuskielenä suomi.

#### Sisältö

- Haaga Wine Advanced (RVA4RH111A): perehdyttää syvällisesti viiniin ja muihin ravintola-alkoholeihin sekä ruoka- ja juomalistojen laadintaan ja hinnoitteluun.
- Ravintolayksikön ja -miljöönn suunnittelu (RVA4RH111D): perehdyttää asiantuntijan ohjauksessa ravintolayksikön suunnitteluun ja tarvittavaan viranomaisyhteistyö kenttään.
- Ravintolan valikoimasuunnittelu (RVA4RH111C): tavoitteena on antaa opiskelijoille ajankohtaista tietoa alan ruoka-, juoma- ja palvelutuotteen suunnittelusta ravintolayksikkönn liikeidea huomioiden.

### **Muut vaihtoehdot:**

- Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen (Vastuuopettaja: Kristiina Havas) TAI
- Liiketalouden erikoistumisopinnot (Vastuuopettaja: Pekka Soive) TAI
- Helsingin yliopiston erikoistumisopinnot (Vastuuopettaja: Johanna Rajakangas-Tolsa) TAI
- Vastuullinen liiketoiminta (Vastuuopettaja: Mia Tarhanen) TAI
- Kansainvälisyysopinnot (Vastuuopettaja: Katri Salmi) TAI
- Kaksoistutkinto kansainvälisen partnerikoulun kanssa (Vastuuopettaja: Katri Salmi) TAI
- Yrittäjyys (Vastuuopettaja: Risto Karmavuo)

### **Työelämäyhteydet**

Koko opintojakso tehdään yhteen tai useampaan kohdeyritykseen. Kohdeyrityksen edustaja on

mukana tehtävänannon laadinnassa sekä loppuraportin esityksessä

### **Kansainvälisyys**

Opintojakso toteutetaan osin englanniksi; osa opiskelijoista on kansainvälisiä opiskelijoita ja vaihto-opiskelijoita; opintojakso toteutetaan osin yhteistyönä partneriyliopiston ja sen asiantuntijoiden kanssa; soveltuvin osin kohdeyrityksenä käytetään ulkomaista majoitusyritystä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Luennot, majoitusyrityksen case-study, oppimistehtävät ja harjoitukset, tentit

### **Vastuopettajat**

Ari Björkqvist, Heikki Ursin

### **Oppimateriaalit**

Jokaisella kurssilla on oma oppimateriaalinsa

### **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Aiempien toteutusten suullinen ja kirjallinen opintojaksopalaute on kerätty ja niiden pohjalta on tehty muutoksia toteutuksiin mm. seuraavasti:

- tiivistetään yhteistyötä opintojakson 3 erillisen kurssin ja niiden opettajien kesken. Tarkennetaan kurssivaatimuksia sekä selvennetään aikatauluja
- tasoitetaan opintojakson osien kuormittavuutta
- parannetaan informaation jakamista opintojakson opiskelijoille, erityisesti ennen opintojakson alkua
- selvennetään opintojakson ja sen osien arviointiperusteita.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **12 Tuloksellinen yritys**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RTY3RH012

laajuus: 12 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija osaa tarkastella yrityksen toimintaa kokonaisvaltaisesti liiketoimintaympäristössä. Hän perehtyy käytännönläheisesti yrityksen liiketoiminnan johtamis- ja suunnitteluprosesseihin.

Opiskelija omaa valmiuksia tuloksellisen ja kestäväen liiketoiminnan suunnitteluun ja johtamiseen.

### **Sisältö**

- Henkilöstöjohtaminen (RTY3RH012A): henkilöstöstrategia, rekrytointi, suorituksen johtaminen, osaamisen johtaminen, erilaisuuden johtaminen, saneeraus.
- Liiketoiminnan kehittämisprojekti (RTY3RH012D)
- Rahoitussuunnittelu ja verotus (RTY3RH012C): investointilaskenta ja henkilö- ja yritysverotuksen perusteet.
- Vastuullinen liiketoiminta (RTY3RH012D): yrityksen yhteiskuntavastuu, ympäristöjohtaminen toimialalla.

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksoon sisältyy yhteistyötä alan yrityksen kanssa.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla saattaa olla myös kansainvälisiä yhteistyöyrityksiä

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Yrityspeli ryhmätehtävänä sekä lähiopetus, tentit, etätehtävät ja harjoitukset

### **Vastuuopettaja(t)**

Mia Tarhanen

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

### **Arviointiperusteet**

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson läpäisy edellyttää yhteisen oppimistehtävän (yrityspeli) suorittamista.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Opintojaksoa on kehitty saadun palautteen perusteella.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Oppiminen ja henkilökohtainen kehittyminen**

### **Tunnistetiedot**

**Tunnus:** ROR3RH100

**Laajuus:** 3 op

### **Opintojakson tavoite**

Opintojakson tavoitteena on kehittää opiskelijan opiskelutaitoja sekä vastuullisuutta, yhteistyökykyisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Jakson tavoitteena on myös edistää opiskelijan



valmistumista tavoiteaikataulussa, ammatti-identiteetin hahmottamista ja työelämään sijoittumista.

## Teemat

- Opintoihin orientoituminen
- Opiskelu ja oppiminen ammattikorkeakoulussa
- Ryhmätyötaidot
- Tiedonhaku ja verkkotyöskentely
- Kansainvälistymisen polku
- Liike-elämän hyvät tavat
- Ammatillinen kasvu ja urapolku
- Opintoihin liittyvät kehityskeskustelut opettajatuutorin kanssa

## Sisältö ja suoritustapa

Noin puolet opintojaksosta koostuu 'Oppijana HAAGA-HELIAssa' osuudesta, joka alkaa orientointiviikolla opinto-ohjaajan ja ohjelmajohtajan johdolla. Heille myös palautetaan suurin osa oppimistehtävistä. Opinto-ohjaaja ja ohjelmajohtaja jakavat vastuun puoliksi koko jaksosta. Opinto-ohjaaja vie suoritusmerkinnät Winhaan.

Toinen puoli opintojaksosta 'Ammatillinen kasvu ja urapolku' liittyy oman uran pohtimiseen ja sen vetää kokonaisuudessaan ohjelmajohtaja.

## Suoritustapa ja arviointi

- A. Oppijana HAAGA-HELIA:ssa –osuus

Läsnäolo orientaatioviikolla , osallistuminen 1. periodin tuutorohjaustunneille

- B. Ammatillinen kasvu ja urapolku

Osallistuminen ohjelmajohtajan ohjaustunneille, osallistuminen HAAGA-HELIAN urapäivään 2010.

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Saksan alkeet 1

**Tunnus:** GER4RH201

**Laajuus:** 3 op / kurssi

- **Saksan alkeet 1: GER4RH201**

Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet saksaa. Yhdessä opintojakson GER4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen

opinnot.

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet. Tutustuttaa opiskelija saksan kielen ominaispiirteisiin ja saksankielisten maiden viestintäkulttuuriin sekä antaa opiskelijoille valmiudet selviytyä tavallisimmissa arkipäivän tilanteissa sekä majoitus- ja ravitsemisalan keskeisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Teemat: Mm. yleiskielen perussanastoa ja sanontoja, substantiivien suvut ja artikkelien käyttö, sijamuotoja, prepositioita, persoona- ja omistuspronominit, verbin taivutusta, oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet.

**Vastuopettaja**  
Sirpa Kajarinne

### **Työelämäyhteydet**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

### **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

### **Opiskelumateriaali**

Pauli Kudel – Mari Kyyhkyinen: Einverstanden! 1, Otava tai muu opettajan valitsema oppikirja.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen opetukseen (läsnäolovelvollisuus 80 % ).  
Kirjalliset ja suulliset harjoitukset. Kirjallinen tentti.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän.  
Lähes jokaisen kappaleen jälkeen (päivä)opiskelijat kirjoittavat sanakokeen. Oppitunneilla keskitytään enemmän suullisiin sekä kuunteluharjoituksiin, kirjalliset tehtävät tehdään tuntien ulkopuolella.  
Kielioppiasioita on vähennetty ja keskitytään enemmän ammattisanastoon ja –viestintään.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**



# **Saksan jatko 1**

**Tunnus:** GER4RH301  
**Laajuus:** 3 op / kurssi

- **Mündliche und schriftliche Kommunikation: GER4RH301**

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH302:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija saksankielisen liikekirjeenvaihdon ominaispiirteisiin siten, että hän kykenee laatimaan saksankielisen liikekirjeen muodolliset ja tyyllilliset seikat huomioon ottaen. Pääpaino on alan rutiinikirjeissä.

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijoiden alakohtaista suullista kielitaitoa ja edistää liike-elämässä tarvittavaa keskustelutaidon kehittymistä siten, että opiskelija kykenee keskustelemaan myös ajankohtaisista aiheista saksan kielellä.

Teemat: Saksankielisen liikekirjeen perusrakenne ja yleisimmät sanonnat, Vastaus tiedusteluun, mainosmateriaalin lähettäminen, Tarjousten tekeminen ja varausten vahvistaminen, Varausten peruuttaminen ja muuttaminen, Matkaohjelmaehdotuksen laatiminen, Valitukseen vastaaminen, Esittäytyminen, Hotelli-, ravintola- ja matkailualan tilanteita, Suomi matkailijoille, Ajankohtaiset aiheet.

#### **Vastuupettaja**

Sirpa Kajarinne

#### **Oppimateriaali**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia.

#### **Työelämäyhteydet**

Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

Elinkeinovierailut sekä vierailijat oppitunneilla.

#### **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

#### **Arviointi**

Kirjallinen tentti. Aktiivisuus ja jatkuva näyttö.

#### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän. Lisätty vierailujen sekä vierailijoiden määrää.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**

- 

# **Ranskan alkeet 1**

**Tunnus:** FRE4RH201

**Laajuus:** 3 op

### **Ranskan alkeet 1: FRERH201**

Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet ranskan kieltä. Yhdessä opintojakson FRE4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

**Tavoitteet:** Opiskelija hallitsee ranskan ääntämisen perusteet, tavallisimmissa arkielämän tilanteissa käytettävää sanastoa ja rakenteita sekä alkaa perehtyä oman alansa ammattisanastoon. Harjoitellaan sekä suullista että kirjallista viestintää ja omaksutaan ranskalaista kohteliaisuuskäytäntöä.

**Teemat:** Tervehdykset, yleiskielen perussanastoa ja sanontoja; Artikkelit ja substantiivit; Adjektiivien taivutus; Tavallisimmat prepositiot; Omistussuhteen ilmaiseminen; Lukusanat; Verbien preesens ja lähifutuuuri; Ranskalaista tapakulttuuria erityisesti palvelualojen näkökulmasta; Ammattisanastoa koulutusalan mukaan.

### **Opintomateriaali**

1. Martikainen-Mäkelä: Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille (Otava).
2. www-aineistoa itseopiskelun tueksi (ks. lista Moodlessa).
3. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

### **Työelämäyhteydet**

Pyritään hyödyntämään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa ammatissa ja työyhteisössä ja suuntaamaan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille.

### **Kansainvälisyys**

Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa. Käytetään kirjan tukena mahdollisimman autenttista lisämateriaalia. Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin ranskankielisiin maihin. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat tunneilla.

### **Vastuopettaja**

Marjaana Mäkelä

### **Suoritustapa ja arviointi**

Tenttiin voi osallistua, jos on ollut lähiopetuksessa läsnä vähintään 80% Osallistuminen lähiopetukseen (huom.yllä) ja aktiivisuus. Oppimispäiväkirjan pitäminen on suotavaa. Loppupentti, jossa materiaali saa olla mukana. Lähiopetuspäivien välillä palautettavat kirjalliset harjoitukset ja tehtävät. Sanakertaukset.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Sanastokertauksia pidetään jokaisen tekstikappaleen jälkeen. Suullisen harjoittelun osuutta korostetaan erityisesti (runsas ääntämis- ja pariharjoitukset). Verkkopohjaista materiaalia hyödynnetään itsenäisessä työskentelyssä ja siihen annetaan ohjausta tietokonehuokassa.

last modified 03.06.2010

## Document Actions



# Ranskan jatko 1

**Tunnus:** FRE4RH301

**Laajuus:** 3 op / kurssi

## Communication écrite et orale, FRE4RH301

Ranskan kirjallinen ja suullinen viestintä on tarkoitettu ns. jatkotason ranskan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Se suoritetaan pääsääntöisesti opintojakson FRE4RH302:n jälkeen.

**Tavoitteet:** Perehtyminen ammatilliseen viestintään hotelli-, ravintola- ja matkailuelinkeinon näkökulmasta. Oman alan ranskankielisten julkaisujen ja nettisivujen käyttö. Suullisen viestinnän harjoittelu tilanteissa, joissa käytetään työelämän sanastoa.

**Teemat:** Viestintätilanteiden harjoittelu ja sanaston aktivoiminen, ammattisanaston kartuttaminen: majoitus, ravintolatilanteet, matkailu; Liikeviestintä ranskankielisissä maissa, standardit ja kohteliaisuuden merkitys; Tärkeimmät viestityypit marata-alalla: tiedustelut, varaukset, peruutukset, vahvistukset, reklamaatiot, tarjoukset; Sähköisen viestinnän erityissanasto ja -käytännöt; Europass-standardin mukainen CV ranskaksi; Ammattilehtien käyttö tiedonlähteenä painettuina ja internetissä.

## Oppimateriaali

Opettajan laatima materiaalipaketti sekä ranskankieliset Internet-sivut ja ammattilehdet.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia ja suunnataan harjoitustyyppisiä ja sanastoa myös siten, että ne vastaavat opiskelijoiden mielekkäiksi kokemia työelämän tilanteita.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen (Centre Culturel Français, yhteydet ranskankielisiin vaihto-opiskelijoihin).

## Vastuopettaja

Marjaana Mäkelä

## Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen sekä kirjalliset tehtävät, joista kootaan portfolio. Lähiopetuksessa 80 % läsnäolo. Oppimistehtävät, jotka palautetaan opettajalle tunneilla tai sähköpostilla lähiopetuspäivien välissä yhteisen sopimuksen mukaan.

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, suullinen esitys pari- tai yksilötehtävänä, kirjalliset tehtävät, portfolio.

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Kurssimateriaalin sisältöä on muokattu: esim. sanaston käytännönläheisyys; suullisen esityksen sisällyttäminen suoritukseen, portfolion laajuus. Matkailusanaston laajentaminen (esim.kestävä kehitys ja matkailu).

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Ranskan alkeet 1**

Tunnus: FRE4RH201

Laajuus: 3 op

Ajoitus: pääsääntöisesti 1. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon. aloitustasoon)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Se muodostaa yhdessä Ranskan alkeet 2, palvelutilanteet – opintojakson kanssa pakollisen toisen vieraan kielen (ranska) opinnot alkeistasolla.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelija hallitsee ranskan ääntämisen perusteet sekä tavallisimmissa arkielämän tilanteissa käytettävää sanastoa ja rakenteita ja on alkanut perehtyä oman alansa ammattisanastoon. Harjoitellaan sekä suullista että kirjallista viestintää (sähköposti) ja tutustutaan ranskalaiseen kohteliaisuuskäytäntöön erityisesti palvelualojen näkökulmasta.

## **Sisältö**

1. Tervehdykset, yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
2. Adjektiivien taivutus
3. Tavallisimmat prepositiot
4. Omistussuhteen ilmaiseminen
5. Lukusanat
6. Verbien presens ja lähifuturi
7. Ranskalaista tapakulttuuria
8. Ammattisanastoa koulutusalan mukaan

## **Työelämäyhteydet**

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille. Tutustutaan myös autenttiseen materiaaliin (hotellien ja ravintoloiden esitteet jne.)

## **Kansainvälisyys**

Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa.

Käytetään kirjan tukena mahdollisimman autenttista lisämateriaalia. Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin ranskankielisiin maihin. Vaihto-opiskelijat vierailevat tunneilla.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 28 h

Itsenäinen opiskelu 53 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

HAAGA-HELIAN muiden koulutusohjelmien ranskan alkeisopinnot 3 op laajuisina.

### **Vastuopettajat**

Marjaana Mäkelä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

1. Martikainen-Mäkelä (2008 tai myöh.): Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille. Otava. Helsinki.
2. Opettajan laatima lisämateriaali, joka tulostetaan Moodlesta.
3. www-aineisto itseopiskelun tueksi (lista Moodlesta).
4. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

### **Arviointiperusteet**

tentti: 50%

jatkuva näyttö (tuntityöskentely ja tehtävät): 50%.

Tenttiin voi osallistua, jos on ollut läsnä vähintään 80% lähiopetuksessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Ranskan alkeet 2: Palvelutilanteet**

Tunnus: FRE4RH202

Laajuus: 3 op

Ajoitus: pääsääntöisesti 2. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon. aloitustasoon)

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Ranskan alkeet 1 tai vastaavat alkeisopinnot vähintään 3 op laajuisina. Jos ranskan opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HAAGA-HELIAssa aloittaa ranskan opinnot suoraan tästä opintojaksosta, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. vapaasti valittavalla kurssilla Gastronomian ranskaa (3 op).

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelija selviytyy yksinkertaisissa palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana. Kerrataan ja syvennetään alkeiskurssin 1 aikana opittuja perusrakenteita sekä laajennetaan sanaston hallintaa ammattikieleen eri koulutusohjelmien mukaan.

## **Sisältö**

1. Matkustaminen, varaukset
2. Hotellissa asioiminen
3. Työelämän viestintätilanteita (puhelin, sähköposti, yksinkertaiset kirjalliset viestit)
4. Liikennevälineet ja liikkuminen
5. Ostokset
6. Asuminen ja ympäristö
7. Internetin käyttö ranskaksi

## **Työelämäyhteydet**

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille. Käytetään myös autenttista materiaalia (hotellien ja ravintoloiden esitteet, matkailuyritysten nettisivut jne.)

## **Kansainvälisyys**

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelijavaihtoon ja kv-harjoitteluun sekä erilaisiin kv-projekteihin. Tutustutaan Ranskan Kulttuurikeskuksen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat kurssilla. Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 48 h  
Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 28 h  
Itsenäinen opiskelu 53 h

## **Vastuopettajat**

Marjaana Mäkelä, Haaga

## **Oppimateriaalit**

1. Martikainen-Mäkelä (2008 tai myöh.): Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille. Otava. Helsinki.
2. Opettajan laatima lisämateriaali, joka tulostetaan Moodlesta.



3. www-aineisto itseopiskelun tueksi (lista Moodlessa).
4. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

### **Arviointiperusteet**

tentti: 50%

jatkuva näyttö (tuntityöskentely, projektityö ja tehtävät): 50%.

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon, ruokatuotannon sekä matkailun liikkeenjohdon opiskelijat tekevät projektitehtävän eriytetysti.

Tenttiin voi osallistua, jos on ollut läsnä vähintään 80% lähiopetuksessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 1**

Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 1

Tunnus: FRE4RH401

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-2. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon) aloitustasoon).

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolle voi osallistua, jos on opiskellut ranskaa n. 2-3 vuotta. Yhdessä Ranskan ammattikielen perusteet 2 –opintojakson kanssa se muodostaa toisen vieraan kielen opinnot (ranska jatkotasolla).

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehtyä hotelli-, ravintola- ja matkailualan ranskankieliseen terminologiaan ja työelämän kielenkäytön erityispiirteisiin. Opintojakson suoritettuaan opiskelija hallitsee keskeisimmän alan ammattisanaston etenkin asiakaspalvelutilanteita silmälläpitäen ja ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa. Hän pystyy lukemaan alan ammattijulkaisuja ranskaksi ja osaa käyttää ranskankielisiä Internet-sivuja tiedonhakuun. Hän on perehtynyt asiaviestintään ja alan standardeihin ranskan kielellä (puhelintilanteet, sähköposti, fax, kirjeet).

### **Sisältö**

- Koulutusalan ammattikieli: hotelli-, ravintola- ja matkailusanasto
- Eri palveluiden esitleminen ranskaksi
- Tiedonhaku ranskankielisistä lähteistä
- Ammattitekstin ymmärtäminen ja muokkaaminen suomeksi

- Kirjalliset viestit palvelualalla ja ranskalaisen asiaviestinnän perusteet

### **Työelämäyhteydet**

Hyödynnetään opiskelijoiden kokemuksia ranskan tarpeista omalla koulutusallalla ja työyhteisössä ja suunnataan viestintä- ja muita harjoituksia näille painopistealueille. Rohkaistaan ammattikirjallisuuden ja –lehtien käyttöön osana kielen opiskelua. Mahdollisuuksien mukaan pyritään yhteistyöhön yritysten kanssa esim. muokkaamalla suomalaisten palvelualojen yritysten esitteitä, ruokalistoja ja markkinointimateriaalia ranskaksi.

### **Kansainvälisyys**

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän peruskäsitteitä sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat kurssilla. Tutustutaan Ranskan Kulttuurikeskukseen ja sen kirjastoon.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 28 h

Itsenäinen opiskelu 53 h

Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta /opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Marjaana Mäkelä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti, joka on saatavilla Moodlessa.

Saikkonen P: Gastronomian sanasto ranska-suomi-ranska. WSOY. Helsinki

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Cuisine et vins de France, Gault&Millau, NéoRestauration  
Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlessa.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

Nivanka-Sutinen: Ranskan kielioppi ja käsikirja. Finnlectura. Helsinki

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

Bärlund-Jokinen: Ranskan kielioppi ja harjoitukset, sis. CD-rom. Otava. Helsinki.

### **Arviointiperusteet**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, harjoitukset ja tentit. Lähiopetuksessa 80 %

läsnäolovelvoite, jotta voi osallistua tenttiin.  
Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

last modified 01.07.2010

#### Document Actions

- 

# Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 2

Tunnus : FRE4RH402

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 2.-3. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon) aloitustasoon).

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on opiskellut ranskaa n. 2-3 vuotta ja suorittanut opintojakson Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 1.

#### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää koulutusalan ammattisanaston ja asiaviestinnässä tarvittavien rakenteiden hallintaa. Opintojakson suoritettuaan opiskelija ymmärtää hyvin oman koulutusalsansa ammattitekstiä ja osaa esitellä yritystään ja sen palveluja ranskan kielellä. Hän on omaksunut ranskalaisen kohteliaisuuskäytännön tärkeyden niin suullisessa kuin kirjallisessa viestinnässä, kykenee laatimaan yrityksissä tarvittavia viestejä myös kirjallisesti ja ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa. Hänellä on ranskankielinen Europass-CV.

#### Sisältö

- Viestintätilanteiden harjoittelu ja sanaston aktivoiminen, ammattisanaston kartuttaminen: majoitus, ravintolatilanteet, matkailu.
- Liikeviestintä ranskankielisissä maissa, standardit ja kohteliaisuuden merkitys
- Tärkeimmät viestityypit koulutusalsalla: tiedustelut, varaukset, peruutukset, vahvistukset, reklamaatiot, tarjoukset
- Sähköisen viestinnän erityissanasto ja -käytännöt
- Europass-standardin mukainen CV ranskaksi.
- Ammattilehtien käyttö tiedonlähteenä painettuina ja internetissä.

#### Työelämäyhteydet

Hyödynnetään opiskelijoiden kokemuksia ranskan tarpeista omalla koulutusalsalla ja työyhteisössä ja suunnataan viestintä- ja muita harjoituksia näille painopistealueille. Rohkaistaan ammattikirjallisuuden ja -lehtien käyttöön osana kielen opiskelua. Mahdollisuuksien mukaan pyritään yhteistyöhön yritysten kanssa esim. muokkaamalla suomalaisten palvelualojen yritysten

esitteitä, ruokalistoja ja markkinointimateriaalia ranskaksi.

### **Kansainvälisyys**

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusnäkökulmia sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat kurssilla. Hyödynnetään Ranskan Kulttuurikeskuksen ohjelmatarjontaa ja kirjastoa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 28 h

Itsenäinen opiskelu 53 h

Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta /opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Marjaana Mäkelä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti, joka on saatavilla Moodlessa.

Saikkonen P: Gastronomian sanasto ranska-suomi-ranska. WSOY. Helsinki

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Cuisine et vins de France, Gault&Millau, NéoRestauration  
Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlessa.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

Nivanka-Sutinen: Ranskan kielioppi ja käsikirja. Finnlectura. Helsinki

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

Bärlund-Jokinen: Ranskan kielioppi ja harjoitukset, sis. CD-rom. Otava. Helsinki.

### **Arviointiperusteet**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, harjoitukset ja tentit. Lähiopetuksessa 80 % läsnäolovelvoite, jotta voi osallistua tenttiin. Suullinen esitys yksin tai parityönä.

Loppuentti 50%, muu näyttö 50%.

Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

last modified 01.07.2010

## Document Actions



# Saksan alkeet 1

Tunnus: GER4RH201

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet saksaa. Yhdessä opintojakson OJ GER4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tavallisimmat arkielämän viestintätilanteet. Tutustuttaa opiskelija saksan kielen ominaispiirteisiin ja saksankielisten maiden viestintäkulttuuriin sekä antaa opiskelijoille valmiudet selviytyä tavallisimmissa arkipäivän tilanteissa sekä majoitus- ja ravitsemisalalan keskeisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet

## Sisältö

- yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
- oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet
- kieliopin perusrakenteet

## Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

## Kansainvälisyys

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita opitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 35 h  
Itsenäinen opiskelu 45 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuupettajat**

Sirpa Kajarinne, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kudel, P – Kyyhkynen, M. Einverstanden! 1. Otava.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %  
Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50 %  
Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Saksan alkeet 2: Palvelutilanteet**

Tunnus: GER4RH202

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Kurssi on tarkoitettu Saksan alkeet 1 GER4RH201 –kurssin käyneille opiskelijoille, jotka ovat aloittaneet saksan opinnot Haaga-Heliassa. Yhdessä opintojakson GER4RH201:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija tavallisimmissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työelämän viestintätilanteissa tarvittavaan ammattikieleen ja terminologiaan sekä syventää kommunikointivalmiutta asiakaspalvelutilanteissa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja

palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä

- hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet
- hallitsee majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimmät asiakaspalvelutilanteet

### **Sisältö**

- yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
- oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet
- kieliopin perusrakenteet
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimmät asiakaspalvelutilanteet

### **Työelämäyhteydet**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

### **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita opittunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 35 h

Itsenäinen opiskelu 45 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Sirpa Kajarinne, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kudel, P – Kyyhkynen, M. Einverstanden! 1. Otava.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50 %

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

## 1

Tunnus: GER4RH401

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko saksan lähtötasotestistä tai Kertaa saksaa – kurssista.

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH402:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

### Oppimistavoitteet

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmissä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä. Opintojakson tavoitteena on lisäksi perehdyttää opiskelija saksankielisen liikekirjeenvaihdon ominaispiirteisiin siten, että hän kykenee laatimaan saksankielisen liikekirjeen muodolliset ja tyylilliset seikat huomioon ottaen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää saksan kielen taidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan saksan kielen kirjallisen ja suullisen taidon

### Sisältö

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- gastronominen perussanasto
- hotellin esittely
- Suomen esittely matkailumaana
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

### Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa. Elinkeinovierailut sekä vierailijat oppitunneilla.

### Kansainvälisyys

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

### Opetus- ja oppimismenetelmät



a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 48 h  
Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 35 h  
Itsenäinen opiskelu 45 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta /opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Sirpa Kajarinne, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kurssiin liittyvät opintomateriaalit Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus ja Geschäftskorrespondenz.

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

Rohweder, Pirkko: Gastronominen sanasto suomi-saksa-suomi. Restamark

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Aktiivisuus ja jatkuvat näyttö 50 %

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus**

## **2**

Tunnus: GER4RH402

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko saksan lähtötasotestistä tai Kertaa saksaa – kurssista. Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1 /

GER4RH401:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

### **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon syventäminen majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan suullisissa ja kirjallisissa asiakaspalvelutilanteissa. Opintojakson tavoitteena on lisäksi syventää opiskelijan taitoja laatia saksankielisiä liikekirjekirjeitä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää saksan kielen taidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan saksan kielen kirjallisen ja suullisen taidon

### **Sisältö**

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa
- kokous- ja neuvottelutilanteita

### **Työelämäyhteydet**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa. Elinkeinovierailut sekä vierailijat oppitunneilla.

### **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 35 h

Itsenäinen opiskelu 45 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta /opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Sirpa Kajarinne, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kurssiin liittyvät opintomateriaalit Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus ja Geschäftskorrespondenz.

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

Rohweder, Pirkko: Gastronominen sanasto suomi-saksa-suomi. Restamark

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50 %

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Markkinoinnin ja myynnin perusteet**

Tunnus: PTA1RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- Ymmärtää kuluttajakäyttäytymistä, sen muutoksia ja seurauksia
- Osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan
- Osaa luoda ja innovoida

### **Sisältö**

Kurssi luo pohjan myöhemmälle markkinoinnin opiskelulle. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat markkinointiprosessit ja markkinointimix sekä markkinointistrategioiden ja markkinoinnin johtamisen perusteet hotelli-, ravintola- ja matkailualaa painottaen.

- markkinointiajattelun kehitys
- markkinoinnin toimintaympäristö
- markkinointi-informaation hankinta
- markkinoinnin suunnittelun perusteet
- kuluttajan ja yrityksen ostokäyttäytyminen
- kohderyhmäajattelu, erilaistaminen, segmentointi ja asemointi
- brändimarkkinointi ja design management
- markkinoinnin kilpailukeinot 4/7 P:n näkökulmasta
- tuotekäsite, tuotekehitys ja tuotteen elinkaari
- hinnoittelustrategiat, -tavat ja hintajousto
- saatavuus, markkinointikanavat
- markkinointiviestinnän keinot

- markkinointisuunnitelman laatiminen

### **Työelämäyhteydet**

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin case-harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai virtuaaliopetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuoto-opetus

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla vastuuopettajan kanssa erikseen sovitun näytön, joka voi olla osittain kirjallinen, osittain suullinen.

### **Vastuuopettajat**

Tommi Immonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Harjoitustyö 50 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Matkailun perusteet**

Tunnus: PTA1RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelijalla on käsitys matkailusta monimuotoisena toimialana: hän tuntee peruskäsitteet, ymmärtää matkailun klusterimaisen luonteen ja tuntee matkailun vaikutukset kohdealueella sekä osaa toimia toimia vastuullisesti.

### **Opintojakson suoritettuaan opiskelija**

- ymmärtää matkailualan toimintaympäristönä sekä ymmärtää matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset
- osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- hahmottaa Suomen matkailun kohdealueena

### **Sisältö**

- matkailun peruskäsitteet ja toimialan klusteri
- matkailun vaikutukset
- Suomi matkailun kohdealueena

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tutustutaan matkailun toimialaan, sen sektoreihin ja yrityksiin. Ohjelmaan kuuluu yritysvierailu ja/tai vierailuluento.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 49h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Ei ole

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Leena Grönroos, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Vuoristo, K-V. ja Vesterinen, N. 2009. Suomen ja lumen maa. Suomen matkailumaantiede. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Painotukset kerrotaan lähiopetuksen alkaessa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Henkilökohtaiset viestintätaidot**

Tunnus: PTA1RH003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on tukea opiskelijaa opiskeluun liittyvien viestintätaitojen kehittämisessä. Opintojakson jälkeen opiskelija hallitsee suullisen ja kirjallisen viestinnän perusteet. Lisäksi hän

- tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- oppii asiatyylin perusteet
- oppii kuuntelemaan aktiivisesti ja suhtautumaan lukemaansa kriittisesti
- osaa arvioida rakentavasti omaa ja toisten toimintaa.

### **Sisältö**

Opintojakso jakautuu kahteen kurssiin: puheviestinnän kurssiin ja kirjallisen viestinnän kurssiin. Molempien kurssien laajuus on 1,5 op. Kurssien yhteinen sisältö koostuu seuraavista teemoista:

- ideoinnista viimeistelyyn
- aseta itsellesi tavoite
- kiinnosta kuulijaasi ja lukijaasi
- suullisen ja kirjallisen esityksen rakenne esityksen tukena
- esityksen havainnollistaminen sanallisesti, sanattomasti ja välinein
- palautteen antaminen, hakeminen ja käyttäminen
- PowerPoint- ja Word-ohjelmat suullisten ja kirjallisten esitysten tukena.

Kurssien muu sisältö on seuraava:

Puheviestintä

1 Vakuuttavan esiintymisen perusteet

- suullinen ja sanaton viestintä
- ensivaikutelma, havainnollistaminen (PowerPoint-ohjelma ym.)
- esiintymisjännitys voimavaraksi

## 2 Ryhmäviestinnän perusteet

- ryhmän elinkaari
- tavoite ja toiminta
- kuunteleminen.

## Kirjallinen viestintä

### 1 Opintoihin liittyvät tekstit

- kirjoittaminen HAAGA-HELIAssa
- raportti, tiivistelmä, essee, tiedote
- Word-ohjelma tekstintekijän tukena

### 2 Asiatyö

- kiinnosta lukijaasi
- kirjoita ymmärrettävästi
- esitä asiasi tiiviisti
- kieliopin noudattaminen tuo uskottavuutta.

## **Työelämäyhteydet**

Opintojakso liittyy työelämään välillisesti.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla sivutaan kulttuurienvälistä viestintää.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso sisältää keskustelua ja harjoituksia ja niistä annettavaa palautetta.

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus 24 t  
 Kirjallisen viestinnän lähiopetus 24 t  
 Itsenäinen opiskelu 33 t  
 Yhteensä 81 t

Monimuoto-opiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus 9 t  
 Kirjallisen viestinnän lähiopetus 9 t  
 Itsenäinen opiskelu 63 t  
 Yhteensä 81 t

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi osoittaa aiemmin hankitun osaamisensa näytöllä.

## **Vastuopettaja**

Päivi Mattsoff, puheviestintä, 040 488 7193

Muut opettajat  
Sirke Lohtaja-Ahonen, kirjallinen viestintä, 040 488 7166

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali on seuraava:

- Husu, M. & Tarkoma, E. & Vuorijärvi, A. 2008. 6.–10. painos. Ammattisuomen käsikirja. WSOY. Juva.
- HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun raportointiohjeet
- Helsingin yliopisto. Kielikeskuksen Äidinkielen viestintäopetuksen kehittämishanke 2004–2006. <http://www.kielijelppi.fi/>
- Jyväskylän yliopisto. Kielikeskus. [http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_tietomajakka.shtml](http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_tietomajakka.shtml)
- lähiopetuksessa ja Moodlessa jaettu aineisto sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Opintojaksolta voi saada kaikkiaan 100 pistettä. Arvosana muodostuu seuraavasti:

K5 90–100 p.  
H4 80–89 p.  
H3 70–79 p.  
H2 60–69 p.  
T1 50–59 p.

Arvosana painottuu seuraavasti:

Puheviestintä (harjoitukset, aktiivisuus, lopputehtävä) 50 %  
Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus, lopputehtävä) 50 %

Opiskelija läpäisee kurssin, kun hän saa vähintään 50 pistettä, on tehnyt oikeakielisyyskokeen hyväksytysti ja osallistunut lähiopetukseen vähintään 80-prosenttisesti. Lisäksi hänen tulee suorittaa hyväksytysti seuraavat tehtävät:

Palautteen antaminen ja muu aktiivisuus 40 p.  
Raportin laatiminen ja esittäminen 40 p.  
Puheenvuoro 10 p.  
Tiivistelmän laatiminen 10 p.  
Itsearviointin ja kehityssuunnitelman laatiminen Hyväksyty–hylätty  
Oma viestijäkuva Hyväksyty–hylätty  
Yhteensä 100 p.

last modified 01.07.2010

### **Document Actions**

- 

# **Talousmatematiikan perusteet ja**



# taulukkolaskenta

Tunnus: PTA1RH004

Laajuus: 4 op (107 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija pystyy suoriutumaan opinnoissaan tarvittavista talousmatematiikan peruslaskutoimituksista ja taulukkolaskennasta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee laskentatoimen vaatimat talousmatematiikan ja taulukkolaskennan perustaidot.

## Sisältö

- prosenttilaskusovellukset
- korkolaskenta
- laskentataulukoiden laadinta, muokkaaminen ja muotoileminen sekä peruslaskukaavojen käyttö
- laskentakaavioiden luonnin perusteet

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla käytetään harjoituksissa alan esimerkkejä.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla noudatetaan laskentaperusteissa alan kansainvälisiä laskentakäytäntöjä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetus toteutusena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 75 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 87 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Talousmatematiikan verkkokurssi

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Mariitta Rauhala Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opintomoniste: ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta  
Saaranen, P.-Kolttola, E.-Pösö, J., 2003. Liike-elämän matematiikkaa, Edita  
Moodle –tukimateriaali ja kirjastossa sähköisenä oleva taulukkolaskennan opas

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100%

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Sähköinen liiketoiminta**

Tunnus: PTA1RH005

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyysheitoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Osaa hyödyntää yrityksen tietojärjestelmiä johtamisen tukena
- Osaa hyödyntää tietoteknisiä ratkaisuja asiakassuhteen hoidossa
- Ymmärtää Internetin ja sähköisen liiketoiminnan merkityksen alalle
- Ymmärtää uusien sähköisten viestintätapojen merkityksen esim. sosiaalinen media
- Osaa hyödyntää sähköisiä markkinoinnin ja kaupankäynnin välineitä
- Ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

### **Sisältö**

Opintojaksolla käsitellään sähköisen liiketoiminnan historiaa, nykyisyyttä ja tulevaisuuden näkymiä yhdessä keskustellen. Opintojaksolla käsiteltävät asiat ovat

- uudet liiketoimintamallit
- internet ja muut rakenteet
- verkkosivut ja –kauppa, käytettävyys

- maksuliikenne, verot, takuu, huolto, palautukset
- turvallisuus sekä eettiset, sosiaaliset ja poliittiset seikat, yksityisyys
- B2B sähköliiketoiminta ja kumppanuus, EDI, Supplier Relations Management
- ERP (Enterprise Resource Planning) tietojärjestelmät, intranet
- järjestelmien hankinta, vaatimusmäärittelyt
- sähköinen markkinointi ja mainonta, PR
- ROI, mitattavuus, tietolouhinta
- kuluttajakäyttäytymisen muutos
- Web 2.0 ja sosiaaliset saitit
- virtuaalimaailmat
- mobiili liiketoiminta

### **Työelämäyhteydet**

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin case-harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuoto-opetus

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla vastuupettajan kanssa erikseen sovitun näytön, joka voi olla osittain kirjallinen, osittain suullinen.

### **Vastuupettajat**

Tommi Immonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Harjoitustyö 50 %

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Hotell-, restaurang- och turismsvenska

Tunnus: PTA1RH006

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1.

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska – kurssista.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson keskeisenä tavoitteena on opiskelijan suullisen ja kirjallisen kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan alan asiakaspalvelutilanteissa sekä esittelemään yrityksen palveluja ja tuotteita ruotsiksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ruotsiksi
- Tuntee suomalaista kulttuuria ja osaa kertoa siitä ruotsiksi
- Ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

## Sisältö

- Majoitusalalan ammattikieli: alan yrityksen, sen toimintojen ja henkilökunnan esittely
- Gastronominen terminologia: ruokien nimet, ruoanvalmistusmenetelmät, ruokalistalla esiintyvät sanonnat, suomenruotsin ja riikinruotsin eroavuudet
- Suomalaisesta keittiöstä kertominen
- Yleisinformaatiota Suomesta: lähihistoria, kieli ja yhteiskunta
- Hotelli- ja ravintolan erilaiset asiakas- ja myyntipalvelutilanteet

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Opintojakson aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin, ja opiskelijaa rohkaistaan lähtemään vaihtoon tai työharjoittelun Pohjoismaihin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 17 h  
Itsenäinen opiskelu 63 h

Opintojakso perustuu lähiopetuksessa tehtäviin kirjallisiin ja suullisiin harjoituksiin sekä itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä kirjallisten oppimistehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita. Opiskelija saa turvallisessa ympäristössä tilaisuuden harjoitella mahdollisimman autenttisia työelämän asiakas- ja myyntipalvelutilanteita. Opiskelijaa kannustetaan myös vapaa-aikanaan ja työssä heti käyttämään oppimaansa.

#### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

#### **Vastuopettajat**

Arja Aktan-Helminen, Haaga  
Hanna Knuutila, Haaga  
Anna Sarajas-Zino, Haaga

#### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

#### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %  
Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**

- 

# **English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry**

Tunnus: PTA1RH007  
Laajuus: 3 op (80 h)  
Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: perusopinnot  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Englannin

kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja perehtyy monipuolisesti majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan ammattikieleen siten, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti erilaisissa alan palvelu-, myynti- ja esittelytilanteissa. Painopistealueena ovat majoitus- ja ravitsemisalan aihepiirit. Hän osaa myös esitellä paikallisia matkailupalveluja ja nähtävyyksiä ja kertoa majoituspalveluista, sekä keskustella Suomen ruokakulttuuriin liittyvistä asioista englannin kielellä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan englannin kirjallisen ja suullisen taidon
- osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa englanniksi
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

### **Sisältö**

- hotellin ja ravintolan tilojen ja palvelujen kuvaaminen
- Suomen matkailukohteista ja -palveluista kertominen
- asiakaspalvelu- ja myyntitilanteita
- majoitus- ja matkailualan kieltä
- alan ammattikieltä, mm. gastronomista sanastoa
- cv:n laatiminen ei-suomenkieliselle lukijalle

### **Työelämäyhteydet**

Kurssin sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin sekä englanninkieliseen viestintään osana nykypäivän suomalaista työelämää. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuin AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus 15h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 65h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja pieniä kirjallisia tehtäviä.

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä.

Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella.

Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin

suorittamista hyväksytysti.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Yksilö työyhteisössä**

Tunnus: PTA1RH008

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on hahmottaa työelämän kannalta keskeisiä itsensä johtamisen ja työkäyttäytymisen tekijöitä. Opiskelija ymmärtää itsensä johtamisen ja itsesäätelyn merkityksen oman persoonallisuuden kehittämisessä sekä vuorovaikutuksen perustana. Opiskelija osaa havainnoida työyhteisön sosiaalipsykologisia ilmiöitä, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen työpaikalla. Opintojakso lisää tunnetaitoja ja työssä onnistumisen tunnetta sekä asiakkaan että työyhteisön jäsenten kanssa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ammatti-identiteetin ja motivoitumisen merkityksen
- osaa arvioida omaa ja muiden toimintaa
- osaa käyttää tietoa itsensä kehittämisessä ja minäkuvansa selkiyttämässä
- osaa havainnoida ryhmän toimintaa ja ottaa muut huomioon toiminnassaan

## Sisältö

- Itsensä johtaminen ja oman toiminnan vastuullisuus
- Psykyen puolustuskeinot
- Yksilön motivoituminen, arvot ja ihmiskäsitys
- Sosiaalinen havainnointi
- Ryhmän vaikutus yksilön toimintaan

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24h

Itsenäinen opiskelu 56h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 13h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Keskusteleva luento, ryhmäharjoitukset, harjoitustyö ja tentti

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

## Vastuopettajat

Ulla Ijäs, Haaga

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 70 %

Harjoitustyö 30%

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Kauppaoikeus

Tunnus: PTA1RH009

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen



## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva oikeusjärjestyksestä ja EU-oikeuden perusperiaatteista. Keskeisenä tavoitteena on perehdyttää opiskelija majoitus- ja ravitsemisalalla sovellettavaksi tulevaan kauppa- ja varallisuus-oikeuteen ja alan sopimuskäytäntöön.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää oikeusjärjestyksestä ja EU-oikeuden yleispiirteet
- osaa ratkaista oikeudellisia ongelmia
- hallitsee tavallisempia sopimuksia koskevan lainsäädännön
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

## **Sisältö**

- Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus
- Sopimusoikeus
- Kuluttajansuoja ja tuotevastuu
- Elinkeinonharjoittajien välinen kauppa
- Markkinoinnin sääntely ja kilpailuoikeus
- Velkasuhteet ja vakuudet

## **Kansainvälisyys**

Opiskelija tutustuu muihin oikeudellisiin järjestelmiin ja niiden eroihin suhteessa omaan järjestelmäämme.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

## **Vastuuopettajat**

Kaija Varjola, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Karttunen – Koivunen – Laasanen - Sippel. 2009. Juridiikan perusteet

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

last modified 03.06.2010

## **Document Actions**

- 

# Majoituspalvelu

Tunnus: PTA2RH013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Majoituspalvelu kuuluu osana opintojaksoon Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tutustua majoitusliikkeen vastaanoton tehtäviin ja tunnistaa vastaanoton asiakaspalveluprosessi. Tavoitteena on myös vastaanottotyön tekninen hallinta hotellivarausjärjestelmää soveltaen sekä hotellin turvallisuusosaamisen hahmottaminen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät
- tuntee majoitusalan palveluprosesseja ja osaa ohjata omaa palveluprosessiaan
- hallitsee hotellivarausjärjestelmän perusteet
- osaa hyödyntää tietoteknisiä ratkaisuja asiakassuhteen hoidossa
- tuntee majoitusalan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja ymmärtää turvallisuuden merkityksen majoitusosalalla

## Sisältö

Opintojakso luo pohjan majoitusliiketoiminnalle. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat hotellin vastaanotto työympäristönä, erilaiset asiakaspalvelutehtävät

- majoitusliikkeitä koskeva lainsäädäntö
- majoitusliikkeiden organisaatio ja toimenkuvat
- vastaanottovirkailijan tehtävät
- opera-hotellijärjestelmä
- majoitusliikkeen turvallisuus

## Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään paloasemavierailu sammutusharjoituksineen, vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta ja hotellivierailu.

## Kansainvälisyys

Opintojakson tehtävissä käsitellään majoitusliikkeiden asiakaskohderyhmiä monikulttuurisesta näkökulmasta

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

Opiskelu muodostuu luennoista, harjoituksista ja opintokäynneistä sekä harjoitustöihin liittyvistä

esityksistä.

b) monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Aiemmin hankittu osaaminen voi perustua aikaisempaan opiskeluun tai alan työkokemukseen. Opiskelija osoittaa näytöllä hallitsevansa 3 opintojakson tavoitteissa tai sisällöissä kuvattua asiakokonaisuutta. Arviointi 1-5

### **Vastuuopettajat**

Taina Pallonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Alakoski, L., Härkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark Oy.

Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 28.4.2006/308.

Valorinta, V. 2008. Hotellivarausten arvoketju. Booking partner Oy.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Oppimistehtävät 50 %

Läsnäolo lähipetuksessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Talouden raportointi ja seuranta**

Tunnus: PTA2RH012

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on osata hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat kirjanpidon perusteet ja taloudelliset tunnusluvut sekä taloudellisen raportoinnin suunnittelu ja

hyväksikäyttö.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- pystyy suorittamaan kahdenkertaisena kirjanpidon pienen HRM-alan yrityksen kirjanpidon peruskirjaukset ja tekemään tilinpäätöksen tarvittavine liitetietoineen
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- osaa hyödyntää esimiestyössä yrityksen laskentatoimen tuottamia raportteja ja tunnuslukuja
- pystyy yksikön vastuuhenkilönä osoittamaan ne avaintiedot, jotka raportoinnin tulee liiketoiminnasta tuottaa
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

### **Sisältö**

- yrityksen laskentatoimen sisältö ja tehtävät
- kirjanpidon tilipuitteet
- liiketapahtumien kirjaaminen
- arvonalisäverotuksen huomioiminen HRM-alan kirjanpidossa
- tilinpäätöksen tekeminen
- tilinpäätösanalyysin- ja HRM-alan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla analysoidaan alan toimijoiden tilinpäätöstietoja.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla opiskellaan kansainväliset tilinpäätösstandardit.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetus toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 42 h

Itsenäinen opiskelu 38 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Lähiopetustoteutus ja monimuotototeutus

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettaja**

Pekka Heikkilä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tomperi, S. 2007. Käytännön kirjanpito. 14-16 painos. Edita. Helsinki.  
Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80%

Harjoitustyö 20%

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Ravintolajuomat**

Tunnus: PTA2RH011

Laajuus: 3,00 op (xx h)

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi:

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

-

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija ravintolan juomatoimintojen perusteisiin : erityyppisiin viinit, oluet ja väkevät juomat sekä cocktailit. Juomatarjoilun ja baaritoimintojen perusteet. Anniskeluasiat ravintolassa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää viinimaailman perusteet: viinityypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- oluet ja väkevät juomat: tyypit ja tarjoilu, käyttö sekä baarityön perusteet
- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntä sitä jatkuvan tuotetietämyksen välineenä

### **Sisältö**

Kurssin sisältä noudattaa Ravintolajuomien kurssien rakennetta ja sisältöä. Tässä kurssissa aiheita käsitellään sekä syvällisemmin että laajemmin.

- Viinien systemaattinen maistelu
- Viljelyn ja valmistuksen vaikutus viinin makuun, viinialueiden laatumerkinnät
- Tärkeimpien rypälelajikkeiden ja viinialueiden vertaileva tutkiminen
- Eri juomatyyppit: puna-, valko-, roose-, kuohuviini, oluet sekä väkevät viinit ja väkevät juomat
- Baarityön ja cocktailien perusteet

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 58 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon. Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä. Oppiminen osoitetaan tentillä, jossa on maistelu- ja teoriaosuus.

### **Vastuuopettajat**

Jouko Mykkänen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kirjallisuus: päivitetään myöhemmin

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Ravintolapalvelun perusteet**

Tunnus: PTA2RH013B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja ja se on osa Ruoka palvelutuotteena opintoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on perehdyttää opiskelija elinkeinon eri osa-alueiden tarjoilu- ja palvelujärjestelmiin.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

Osa ohjata omaa palveluprosessiaan

- Ymmärtää ja ennakoi asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Hallitsee konkreettisen asiakaspalvelun ja siihen liittyviä kädentaitoja vaativia työtehtäviä
- Omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle

### **Sisältö**

- ravintolaelinkeino ja asiakaskäyttäytyminen
- tarjoilujärjestelmät ja menetelmät
- tarjoilun kulku
- työehtosopimus (TES)
- käytännön tarjoiluharjoitukset
- ravintolan tapakulttuuri

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osa antaa valmiudet ensimmäiseen työharjoitteluun.

### **Kansainvälisyys**

Osa opintojaksotehtävän kirjallista osuutta on suoritettava englanniksi.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävä 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävä 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoista suoritustapaa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Sipponen Taru, Haaga

Ursin Heikki, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ursin, H. & Mykkänen, J. 2007. Tarjoilukirja. Restamark. Vantaa.

Mara TES

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Harjoitustyö 50 %

last modified 03.06.2010

#### Document Actions

- 

# Ruokatuotannon perusteet

Tunnus: PTA2RH013C

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso kuuluu Hotelli ja ravintola palvelutuotteena -opintokokonaisuuteen. Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja.

#### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii ymmärtämään liikeidea- ja asiakaslähtöisesti ammattikeittiön toimintaa. Opintojaksolla käydään läpi eri ruokapalvelusektoreilla tarjottavat ateriat ja perehdytään niiden kautta raaka-aineisiin, niiden käyttöön ja ominaisuuksiin sekä säilytykseen. Keittiölaitteiden käyttöön tutustumisen myötä perusruoanvalmistusmenetelmät tulevat tutuiksi. Opintojakson tavoitteena on käydä läpi keskeisimpiä ruokalajeja, annossuunnittelua ja hinnoittelua.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee erilaiset ateriat ja raaka-aineet
- osaa käytännön ruoanvalmistuksen perusteet
- hallitsee välineet, laitteet ja niiden käytön
- on omaksunut eri ruokapalvelusektorien aterioiden suunnitteluperiaatteet

#### Sisältö

- Ammattikeittiön toiminta osana liiketoimintaa
- Hotelli- ja ravintola-alalla tarjottavat ateriat ja niissä käytettävät raaka-aineet
- Keittiön laitteet ja työvälineet
- Keskeiset ruokalajit
- Annossuunnittelu ja -hinnoittelu

#### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h



Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 33 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoisia suoritustapaa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Halmeenmäki Markku, Haaga  
Karjalainen Jari, Haaga  
Nelimarkka Birgitta, Haaga  
Westman Outi, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Lehtinen M., Peltonen H. & Talvinen P. 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja. WSOY. Porvoo  
Lehto P. & Patala, A 2007. Kokin käsikirja. Otava. Helsinki  
Parkkinen K. & Rautavirta, K. 2005. Utelias Kokki. Restamark. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40%  
Harjoitustyöt 60 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Elintarviketieto**

Tunnus: PTA2RH013D  
Laajuus: 3 op (81 h)  
Ajoitus: 1.-2. lukukausi  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: ammattiopinnot  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakso kuuluu ”Hotelli ja ravintola palvelutuotteena”-opintokokonaisuuteen.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on tutustua elintarvikkeiden koostumukseen ja ominaisuuksiin sekä elintarvikkeissa tapahtuviin muutoksiin säilytyksen ja käsittelyn aikana. Kurssi antaa perustiedot elintarvikkeiden laadusta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee raaka-aineet ja niiden ominaisuudet
- Ymmärtää ruokatuotteen ravitsemuksellisen, aistittavan ja lakisäätöisen laadun

### **Sisältö**

- Elintarvikkeiden kemiaa
- Pakkausmerkinnät
- Vilja ja viljavalmisteet
- Maito ja maitovalmisteet
- Kananmuna
- Kasvikset
- Liha ja kala
- Rasvat ja sokerit

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettaja**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Parkkinen, K. & Rautavirta, K. 2008. Utelias kokki. Elintarviketietoa ruoanvalmistajalle. 7. painos. Restamark Oy. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Omat esitykset ja tuntiaktiivisuus 25 %

Harjoitustyö 25 %

last modified 03.06.2010

#### Document Actions

- 

# Svenska i arbetslivet

Tunnus: TYE1RH001

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1.

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska – kursista.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa sellaisen suullisen ja kirjallisen viestintätaidon, että hän pystyy toimimaan tavanomaisissa työelämän tilanteissa ruotsiksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan kirjallisen ja suullisen ruotsin kielen taidon
- Osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan ruotsiksi
- Osaa kertoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta ruotsiksi
- Ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon johtamisessa
- Ymmärtää lisäarvon, joka syntyy kun tietoa tai tulevaisuustietoa voi hakea useilta kielialueilta
- Ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä

## Sisältö

- Työelämän sosiaaliset kontaktit
- Yrityksen tai muun organisaation toiminnan esittely
- Kirjallisen viestinnän perusteet eri tilanteissa
- Kulttuurienvälinen viestintä
- Muut työelämän viestintätilanteet

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Opiskelija oppii pohjoismaisessa kulttuurissa toimimisesta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

Opintojakso perustuu lähiopetuksessa tehtäviin kirjallisiin ja suullisiin harjoituksiin sekä itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä kirjallisten oppimistehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita. Opiskelija saa turvallisesa ympäristössä tilaisuuden harjoitella mahdollisimman autenttisia työelämän tilanteita, ja häntä kannustetaan myös vapaa-aikanaan ja työssä heti käyttämään oppimaansa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Arja Aktan-Helminen, Haaga

Hanna Knuutila, Haaga

Anna Sarajas-Zino, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Budjetointi ja tulosseuranta**

Tunnus: TYE1RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. – 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksot Talousmatematiikan perusteet sekä Talouden raportointi ja seuranta tulee olla

suoritettuna ennen opintojaksoa.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on oppia laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit. Lisäksi tavoitteena on oppia arvioimaan liiketoiminnan vaatiman käyttöpääoman määrä sekä oppia operatiivisten tunnuslukujen avulla tekemään tulosyksikön kannattavuuslaskelmia.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat budjetoinnin käytännön asiat
- pystyy vastaamaan oman vastualueensa budjettiseurannasta
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli-, ravintola- ja matkailualan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

### **Sisältö**

- HRM-alan yrityksen budjetointi
- Käyttöpääoman laskeminen
- Operatiivinen kannattavuuden suunnittelu

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Hanna Moisio, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta. Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Ilmoitetaan kurssin alussa.

last modified 03.06.2010

#### Document Actions

- 

# Markkinointiviestintä

Tunnus: TYE1RH003

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RH001

Henkilökohtaiset viestintätaidot PTA1RH003

Sähköinen liiketoiminta PTA1RH005

#### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva markkinointiviestinnän ja muun viestinnän eri osa-alueiden merkityksestä majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksen toiminnassa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- ymmärtää maineen merkityksen menestystekijänä
- ymmärtää henkilöstön ja muiden sidosryhmien merkityksen
- osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa
- osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan
- ymmärtää uusien sähköisten viestintätapojen merkityksen
- osaa hyödyntää sähköisiä markkinoinnin ja kaupankäynnin välineitä
- osaa kuunnella, analysoida ja laatia tyypillisiä työelämän tekstejä.

#### Sisältö

Opintojakson sisältö on seuraava:

- asiakalähtöinen markkinointikampanja
- henkilökohtainen myyntityö ja messuosallistuminen
- neuvottelu, kokous ja palaveri
- neuvottelu- ja myyntitaktiikat
- ihmis- ja asiakaskeisyys, kilpailu- vai yhteistyöhakuisuus
- mediasuhteiden rakentaminen ja muu suhdetoiminta.

#### Työelämäyhteydet

Opiskelijat tekevät opintojaksolla työelämälähtöisen projektin.

#### Kansainvälisyys

Opintojaksolla käsitellään kulttuurienvälistä viestintää sekä kansainvälisiä esimerkkejä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 t

Itsenäinen opiskelu 60 t

Yhteensä 108 t

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 21 t

Itsenäinen opiskelu 87 t

Yhteensä 108 t

Lähiopetus koostuu luennoista ja työpajoista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätöitä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön, jolla hän osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet. Opiskelija sopii näytön sisällöstä opintojakson vastuopettajan kanssa. Näyttö voi olla kirjallinen, esimerkiksi tentti tai essee, tai suullinen tai näiden yhdistelmä.

### **Vastuopettaja**

Timo Moilanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Rubanovitsch, M. ja Aalto, E. 2009. Myy enemmän – myy paremmin. Verkkokirja. WSOY Pro. Helsinki

Jansson, M. 2007. Messuguru: messumarkkinoijan ideakirja. Suomen Messusäätiö. Helsinki

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Projektityö 50 %

Lopputehtävä (toiminnallinen tentti) 50 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät**

Tunnus: TYE1RH004

Laajuus: 6 op (162 h)  
Ajoitus: 3.-4. lukukausi  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: perusopinnot  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Henkilökohtaiset viestintätaidot (PTA1RH003) ja Yksilö työyhteisössä (PTA1RH008) on oltava suoritettuna ennen tätä opintojaksoa.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii ymmärtämään tutkimus- ja kehittämistoiminnan merkityksen sekä tuntemaan tutkivaan kehittämistoimintaan liittyviä käsitteitä. Opiskelija perehtyy tutkivan oppimisen kautta työhyvinvoinnin osa-alueisiin. Hän kykenee seuraamaan työhyvinvoinnista käytävää keskustelua ja pyrkii edistämään työyhteisön työhyvinvointia.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä
- osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti
- omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan
- ymmärtää henkilöstön hyvinvoinnin osana sosiaalisesti vastuullista johtamista

### **Sisältö**

- Työn merkitys ihmiselle ja työelämän muutos
- Työkykyä ylläpitävä toiminta ja esimiehen rooli
- Työssäjaksaminen ja stressi
- Monimuotoiset työyhteisöt
- Tieteellisen tiedon kriteerit
- Tutkimuksen suunnittelu
- Tietoperustan rakentaminen
- Kehittämistyössä käytettäviä menetelmiä
- Tutkimusaineiston analysointi
- Tutkimuksen raportointi

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään yhteistyötä opiskelijan työpaikan tai muun toimialan yrityksen tai organisaation kanssa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 114 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h



Itsenäinen opiskelu 132 h

Opiskelijat toteuttavat työhyvinvointiin liittyvän tutkimus- ja kehittämishankkeen. Oppimismenetelmänä on tutkiva oppiminen.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua työhyvinvoinnin osasta suorittamalla näytön.

### **Vastuupettaja**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010. Opinnäytetyön raportointi. Luettavissa: <http://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/raportointiohjeet/Pages/default.aspx>.  
Luettu: 10.2.2010.

Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PSS-kustannus. Jyväskylä.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %

Harjoitustyö 70 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Päivittäisjohtaminen**

Tunnus: TYE1RH005

Laajuus: 4 op (106 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot, Yksilö työyhteisössä sekä Työhyvinvointi -opintojaksot suoritettuna

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on päivittäisjohtamisen perusteiden hallinta ja esimiesviestinnän perusteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa ja haluaa toimia esimiehenä
- ymmärtää monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet
- hallitsee esimiehen viestintätaidot
- osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti
- tuntee työelämän toimintatapoja johtamistyössä
- ymmärtää sisäisen yrittäjyyden merkityksen ja toimii yrittäjämäisesti

## **Sisältö**

- Johtamistyön osa-alueet, johtajuus, johtamistyyli ja niihin liittyvät mallit
- Ongelmanratkaisu ja päätöksenteko tiimeissä, tiimityö
- Roolit tiimin jäsenenä
- Kuunteleminen, keskustelu ja palautteen anto
- Palautteen käyttö henkilökohtaisen kehittymisen välineenä
- Argumentointi ja perusteleminen sekä motivointi

## **Työelämäyhteydet**

Päivittäisjohtamisen opintojaksoon on integroitu opiskelijoiden ammattiharjoittelu. Opiskelijat analysoivat, kuvaavat ja raportoivat ammattiharjoittelussa oppimaansa sekä kytkevät oppimansa päivittäisjohtamiseen ja esimiehen viestintätaitoihin.

## **Kansainvälisyys**

Opintojakson harjoituksissa ja esimerkeissä sivutaan myös monikulttuurisia työyhteisöjä ja kansainvälisiä toimintaympäristöjä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 24 h

Harjoituskurssi (viestintä) 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 58 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 12 h

Harjoituskurssi (viestintä) 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 82 h

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustetuksi suorittamalla opintojaksosta näytön.

## **Vastuopettajat**

Kari Nurminen Haaga ja Päivi Mattsoff Haaga

### **Oppimateriaalit**

Puro J.P. 2002. Esimiehen viestintätaito. WSOY.

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskleet esimiehenä. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 % (tiimitentissä 50 % tenttisuoritus ja 10 % vertaisarviointi)

Harjoituskurssin tehtävät ja läsnäolo 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **International Communication Skills**

Tunnus: TYE1RH006

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija selviytyy luontevasti, kohteliaasti ja sujuvasti erilaisista kirjallisen ja suullisen viestinnän tehtävistä. Opiskelija kehittää kykyään tietoisesti muokata viestiä tilanteen mukaan valiten kuhunkin tilanteeseen sopivan viestinnän tyylin ja kykenee selkeään sekä vakuuttavaan suulliseen ja kirjalliseen viestintään, jossa otetaan huomioon liike-elämän tarpeet ja käytänteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittymisessä tarvittavan englannin kielen kirjallisen ja suullisen taidon
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

### **Sisältö**

- englanninkielisen viestinnän erikoispiirteitä
- erilaisten apuvälineiden kuten oikolukuohjelman, Internetin resurssien ja nettisanakirjojen käyttö
- alan kirjoitusviestintätilanteita

- laskutus, myynti- ja tarjouskirjeet
- valituksiin ja tiedusteluihin vastaaminen
- valitusten käsittelyä suullisesti
- henkilöstöhallintaan liittyviä tilanteita
- rahoitukseen liittyvää englantia
- esitelmä liiketaloudellisesta aiheesta
- tiedonhakua eri lähteistä

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin sekä englanninkieliseen viestintään osana nykypäivän suomalaista työelämää. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuinä AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %

Harjoitustyöt 70 %

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TYE2RH007

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintoihin Introduction to Hospitality and Tourism Business tulee olla suoritettuna ennen opintoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija käytännönläheisesti yrittäjäominaisuuksiin, yrityksen perustamiseen ja liiketoiminnan aloittamiseen Mara-alalla.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa
- hallitsee yrityksen perustamisen periaatteet ja liiketoiminnan aloittamisen
- osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti

## Sisältö

- yrittäjäominaisuudet
- osakeyhtiö: perustamistoimet – ja asiakirjat
- liiketoiminnan osto
- liiketoiminnan aloittaminen
- markkinoiden hahmottaminen
- liikepaikka
- tilaratkaisut
- vuokrasopimus
- liiketoiminnan suunnittelu LTS-mallia käyttäen
- tuotepalvelupaketti
- markkinointisuunnitelma
- taloussuunnitelma
- henkilöstösuunnitelma
- Viranomaisluvut ja ilmoitukset
- Vakuutukset

## Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yrittäjätapaamisia.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetus toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 78 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 10 h

Itsenäinen opiskelu 98 h

Opetus tapahtuu case-työskentelymenetelmin. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Juuso Kokko

### **Oppimateriaalit**

Ahonen J., Koskinen T., Romero T. 2003. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Restamark. Helsinki.

Heikkilä P., Saranpää T. 2008. Hotelli- ja Ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki

Lehti E, Rope T, Pyykkö M. 2007. Mikä tekee yrittäjästä menestyvän. WS Bookwell Oy. Juva.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Projektitehtävä: Hyväksytty / hylätty

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **English for Business Situations TYE2RH008A**

Tunnus: TYE2RH008A

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi kuuluu osana opintojaksoon Ravintolan palveluprosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja pystyy nopeasti ja tehokkaasti lukemaan erilaisia alaan liittyviä englanninkielisiä tekstejä ymmärtäen niiden sisällön. Opiskelija myös harjaantuu käyttämään yleisiä neuvotteluihin, kokouksiin ja vaikuttamiseen liittyviä sanontoja.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa hankkia, käsitellä ja soveltaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan sekä toimialan rajapintojen tietoa englanniksi
- osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa, myös englanniksi
- osaa kertoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta myös englanniksi
- osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä
- ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- ymmärtää lisäarvon, joka syntyy kun tietoa tai tulevaisuustietoa voi hakea useilta kielialueilta
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielitaidon merkityksen etenemisessä
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

### **Sisältö**

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualaan liittyviä tekstejä
- niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia
- neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita
- muodollisen kokouksen kulku
- tiedonhakua eri lähteistä
- liikeviestintää, mm. esitystaitoja

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osan sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia ja liittyvät opintojakson muihin kursseihin.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin ja selvitetään niiden eroja Suomen vastaaviin käytänteisiin. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuinä AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h  
b) Monimuotototeutus  
Lähiopetus ja tentti 15 h  
Itsenäinen opiskelu 65 h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga  
Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %  
Harjoitustyöt 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



## **Toiminnan organisointi TYE2RH008B**

Tunnus: TYE2RH008B  
Laajuus: 3 op (80 h)  
Ajoitus: 4.-5. lukukausi (2. opintovuosi)  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: ammattiopinnot  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Yksilö työyhteisössä – jakso suoritettuna. Opintojakso on osa Ravintolan palveluprosessit-opintokokonaisuutta (TYE2H008).

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on palvelutyössä tarvittavien mikro-organisaatioiden sekä palvelutoiminnan ohjauksen makro-organisaatioiden toiminnan hahmottaminen. Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä



- osaa organisoida ja suunnitella toimintaa hotelli- ja ravintolapalvelussa
- pystyy ohjaamaan yhteistyötä myös organisaation sisäisten ja ulkoisten rajojen yli
- tuntee työelämän toimintatavat perusorganisaation ja projektiorganisaation tasolla
- ymmärtää oman opiskelun ja työtehtävien projektiluonteisuuden, osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään projektityössä

### **Sisältö**

- Projektitoiminta ja työprosessin hallinta
- Klassisten ja tulevaisuuden organisaatiomallien rakenne ja toimintalogiikka
- Palvelutoiminnan organisointi käytännössä, yritysesimerkit
- Organisaatiokäsitysten kehitys ja koulukunnat
- Muutostilanteet ja organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit
- Yhteistyön johtaminen ja kehittäminen

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla voidaan tehdä HH:n yhteistyökumppaneiden tai opiskelijan työnantajan toimeksiannosta kehitys- tai muu projekti.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 56 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 68 h

Jakso toteutetaan mahdollisuuksien mukaan kehitysprojektina, jolla on toimeksiantaja ja osallistuvat opiskelijaryhmät toimivat projektiryhminä.

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Kirjatentti (Ruuska) sekä kirjallinen raportti jonkin työelämän toteutuneen tai toteutettavan projektin kulusta: Kansio, jossa projektin kuvaus esim. Gantt- tai vuokaaviona, projektiin liittyvät asiakirjat sekä selostus koko projektin kulusta ja osallistujan itsearviointi. Ulkoasu ja lähdemerkinnät voimassa olevan oppinäyteohjeistuksen mukaisesti.

### **Vastuopettajat**

Kari Nurminen, Haaga ja Markus Häyhtiö, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum, Helsinki. luvut 1-5 ja 7.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaaman ilmoittama tai jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 % (60/100 p)

Harjoitustyö / raportti 40 % (40/100 p)

Hyväksyttävä suoritus (arvos. 1) = 50/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

last modified 03.06.2010

#### Document Actions

- 

# Laatu hotelli- ravintola- ja matkailualalla TYE2RH008C

Tunnus: TYE2RH008C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Laatu hotelli-, ravintola- ja matkailualalla kuuluu osana Ravintolan palveluprosessit – opintoihin.

#### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää laadun kehittämisen ja ylläpitämisen osana kestävä kehitys. Opiskelija perehtyy kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun ja ymmärtää sen merkityksen johdon apuvälineenä menestyvä ja asiakaskeskeisesti toimivalle hotelli- ja ravintolayritykselle. Lisäksi opiskelija tutustuu alan laatuajatteluun ja ymmärtää laatuajatteluun toiminnan.

Opiskelija ymmärtää laadun mittaamisen merkityksen lähtökohtana laadun kehittämisessä, tuntee oman toimialansa laadunhallintaa ohjaavan lainsäädännön ja osaa laatia pienimuotoisen asiakastyytyväisyyskyselyn.

Opintojakson suorittuaan opiskelija

- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävä kehityksen merkityksen
- ymmärtää laatuajattelun ja laatujohtamisen periaatteet
- hallitsee omavalvonnan ja ruuan turvallisuuden

#### Sisältö

- Laadunhallintajärjestelmät
- Laatuajattelu
- Ravintolan omavalvonta
- Palvelun laatu
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

#### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 14 h  
Itsenäinen opiskelu 67 h

### **Vastuupettaja**

Johanna Rajakangas-Tolsa, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Pesonen H. 2007. Laatu! – Asiantuntijaorganisaation laatuopas. WS Bookwell Oy. Porvoo.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %  
Harjoitustyö 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu TYE2RH008D**

Tunnus: TYE2RH008D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osa Ravintolapalvelun perusteet tulee olla suoritettuna. Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu on osa opintojaksoa Ravintolan palveluprosessit

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on syventää opiskelijan tietoa elinkeinon eri osa-alueista.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Toimii palveluhenkisesti, ammattimaisella asenteella ja ymmärtää vieraanvaraisuuden sekä palvelukulttuurin merkityksen

- Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa

### **Sisältö**

- ravintolakulttuuri, -laatu ja -palvelu
- ravintolan myynti- ja markkinointiprosessi
- kokouspalvelut
- cateringtoiminta

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osalla tehdään vaihtelevissa ympäristöissä oppimistehtäviä yhteistyössä alan yrityksissä.

### **Kansainvälisyys**

Opintojakson oppimistehtävä voidaan tehdä yhteistyössä kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson oppimistehtävä 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön opettajan antaman erillisen ohjeistuksen mukaan.

### **Vastuuopettajat**

Sipponen Taru, Haaga

Ursin Heikki, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Fenich, G. G. 2005. Meetings, Expositions, Events and Conventions. Pearson Prentice Hall. Chapter 7.

Lillicrap, D. and Cousins, J. 2006. Food and Beverages Service. Hodder Arnold.

Määttä, S. & Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008 Juhlapalvelu, suunnittele ja toteuta. WSOY.

Ninemeier, N. L. & Hayes, D. K. 2006. Restaurant Operations Management. Principles and Practises. <http://www.prenhall.com/ninemeier/>

Scanlon, N. L. 2000. Catering Management. John Wiley & Sons.

Shock, P. J. & Stefanelli, J. M. 2001 On-Premise Catering. John Wiley & Sons.

Walker, J. 2004. Introduction to Hospitality Management. Pearson Prentice Hall.

[http://wps.prenhall.com/chet\\_walker\\_inthospitality\\_4/](http://wps.prenhall.com/chet_walker_inthospitality_4/)

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

last modified 01.12.2010

#### Document Actions

- 

# Ruokatuotannon prosessit

Tunnus: TYE2RH008E

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson edellytyksenä on Ruokatuotannon perusteet opintojakson suorittaminen

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija elinkeinossa käytettävissä olevien ruoan tuotantotapojen, raaka-aineiden ja niiden jalostusasteen merkitykseen tuotannossa. Hän oppii vertaamaan ja laskemaan raaka-aineen valmistusasteen ja henkilökunnan kustannuksia. Opiskelija oppii tuntemaan työsuojelun keskeisimmät vaatimukset ja osaa ottaa huomioon työturvallisuus- ja ergonomiatekijät työssään.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee ruokatuotannon prosessit ja osaa ohjata niitä eri ruokapalvelusektoreilla
- ymmärtää eri ruokapalvelusektoreiden ostotoiminnan
- hallitsee laskennan päätöksenteon perusteena

## Sisältö

- Annoshintalaskelmat
- Raaka-aineen jalostusasteen tunteminen
- Asiakkaan laatuodotusten tunnistaminen
- Prosessien tunnistaminen
- Työturvallisuutta säätelevän lakien ja käytännön toimien yhdistäminen

## Työelämäyhteydet

Opintokokonaisuuteen liittyvä tehtävä tehdään yhdessä elinkeinon kanssa tai elinkeinolähtöisesti.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 30 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoisia suoritustapaa

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Halmeenmäki Markku, Haaga

Karjalainen Jari, Haaga

Nelimarkka Birgitta, Haaga

Westman Outi, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Taskinen. T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin Ammattikorkeakoulu.

Hotelli- ja ravintola-alan työturvallisuus. 2007. Keittiön ergonomiaa - Keittiötyö sopivaksi

työntekijälle. Työturvallisuuskeskus.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30%

Harjoitustyö 70 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **English for Business Situations TYE2RH009A**

Tunnus: TYE2RH009A

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi kuuluu osana opintojaksoon Majoitusliikkeen palveluprosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja pystyy nopeasti ja tehokkaasti lukemaan erilaisia alaan liittyviä englanninkielisiä tekstejä ymmärtäen

niiden sisällön. Opiskelija myös harjaantuu käyttämään yleisiä neuvotteluihin, kokouksiin ja vaikuttamiseen liittyviä sanontoja.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa hankkia, käsitellä ja soveltaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan sekä toimialan rajapintojen tietoa englanniksi
- osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa, myös englanniksi
- osaa kertoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta myös englanniksi
- osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä
- ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- ymmärtää lisäarvon, joka syntyy kun tietoa tai tulevaisuustietoa voi hakea useilta kielialueilta
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielitaidon merkityksen etenemisessä
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

### **Sisältö**

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualaan liittyviä tekstejä
- niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia
- neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita
- muodollisen kokouksen kulku
- tiedonhakua eri lähteistä
- liikeviestintää, mm. esitystaitoja

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osan sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia ja liittyvät opintojakson muihin kursseihin.

### **Kansainvälisyys**

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin ja selvitetään niiden eroja Suomen vastaaviin käytänteisiin. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuin AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Toiminnan organisointi TYE2RH009B**

Tunnus: TYE2RH009B

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi (2. opintovuosi)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Yksilö työyhteisössä – jakso suoritettuna. Opintojakso on osa Matkailuliikkeen palveluprosessit-opintokokonaisuutta (TYE2H009).

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on palvelutyössä tarvittavien mikro-organisaatioiden sekä palvelutoiminnan ohjauksen makro-organisaatioiden toiminnan hahmottaminen. Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- osaa organisoida ja suunnitella toimintaa hotelli- ja ravintolapalvelussa
- pystyy ohjaamaan yhteistyötä myös organisaation sisäisten ja ulkoisten rajojen yli
- tuntee työelämän toimintatavat perusorganisaation ja projektiorganisaation tasolla
- ymmärtää oman opiskelun ja työtehtävien projektiluonteisuuden, osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään projektityössä

### **Sisältö**

- Projektitoiminta ja työprosessin hallinta
- Klassisten ja tulevaisuuden organisaatiomallien rakenne ja toimintalogiikka
- Palvelutoiminnan organisointi käytännössä, yritys esimerkit



- Organisaatiokäsitysten kehitys ja koulukunnat
- Muutostilanteet ja organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit
- Yhteistyön johtaminen ja kehittäminen

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla voidaan tehdä HH:n yhteistyökumppaneiden tai opiskelijan työnantajan toimeksiannosta kehitys- tai muu projekti.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 56 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 68 h

Jakso toteutetaan mahdollisuuksien mukaan kehitysprojektina, jolla on toimeksiantaja ja osallistuvat opiskelijaryhmät toimivat projektiryhminä.

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Kirjatentti (Ruuska) sekä kirjallinen raportti jonkin työelämän toteutuneen tai toteutettavan projektin kulusta: Kansio, jossa projektin kuvaus esim. Gantt- tai vuokaaviona, projektiin liittyvät asiakirjat sekä selostus koko projektin kulusta ja osallistujan itsearviointi. Ulkoasu ja lähdemerkinnät voimassa olevan opinnäyteohjeistuksen mukaisesti.

### **Vastuuopettajat**

Kari Nurminen, Haaga ja Markus Häyhtiö, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum, Helsinki. luvut 1-5 ja 7.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaaman ilmoittama tai jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 % (60/100 p)

Harjoitustyö / raportti 40 % (40/100 p)

Hyväksyttävä suoritus (arvos. 1) = 50/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Laatu hotelli- ravintola- ja matkailualalla**

# TYE2RH009C

Tunnus: TYE2RH009C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Laatu hotelli-, ravintola- ja matkailualalla kuuluu osana Majoitusliikkeen palveluprosessit – opintojaksoon.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää laadun kehittämisen ja ylläpitämisen osana kestävästä kehityksestä. Opiskelija perehtyy kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun ja ymmärtää sen merkityksen johdon apuvälineenä menestyvälle ja asiakaskeskeisesti toimivalle hotelli- ja ravintolayritykselle. Lisäksi opiskelija tutustuu alan laatujärjestelmiin ja ymmärtää laatuaketjun toiminnan.

Opiskelija ymmärtää laadun mittaamisen merkityksen lähtökohtana laadun kehittämisessä, tuntee oman toimialansa laadunhallintaa ohjaavan lainsäädännön ja osaa laatia pienimuotoisen asiakastyytyväisyyskyselyn.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävästä kehityksen merkityksen
- ymmärtää laatujärjestelmien ja laatujohtamisen periaatteet
- hallitsee omavalvonnan ja ruuan turvallisuuden

## Sisältö

- Laadunhallintajärjestelmät
- Laatuaketju
- Ravintolan omavalvonta
- Palvelun laatu
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

## Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa, Haaga

## Oppimateriaalit

Pesonen H. 2007. Laatu! – Asiantuntijaorganisaation laatuopas. WS Bookwell Oy. Porvoo.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyö 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu TYE2RH009D**

Tunnus: TYE2RH009D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osa Ravintolapalvelun perusteet tulee olla suoritettuna. Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu on osa opintojaksoa Majoitusliikkeen palveluprosessit.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on syventää opiskelijan tietoa elinkeinon eri osa-alueista.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Toimii palveluhenkisesti, ammattimaisella asenteella ja ymmärtää vieraanvaraisuuden sekä palvelukulttuurin merkityksen
- Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa

### **Sisältö**

- ravintolakulttuuri, -laatu ja -palvelu
- ravintolan myynti- ja markkinointiprosessi
- kokouspalvelut
- cateringtoiminta

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osalla tehdään vaihtelevissa ympäristöissä oppimistehtäviä yhteistyössä alan

yrityksissä.

### **Kansainvälisyys**

Opintojakson oppimistehtävä voidaan tehdä yhteistyössä kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson oppimistehtävä 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön opettajan antaman erillisen ohjeistuksen mukaan.

### **Vastuopettajat**

Sipponen Taru, Haaga

Ursin Heikki, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Fenich, G. G. 2005. Meetings, Expositions, Events and Conventions. Pearson Prentice Hall. Chapter 7.

Lillicrap, D. and Cousins, J. 2006. Food and Beverages Service. Hodder Arnold.

Määttä, S. & Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008 Juhlalpalvelu, suunnittele ja toteuta. WSOY.

Ninemeier, N. L. & Hayes, D. K. 2006. Restaurant Operations Management. Principles and Practises. <http://www.prenhall.com/ninemeier/>

Scanlon, N. L. 2000. Catering Management. John Wiley & Sons.

Shock, P. J. & Stefanelli, J. M. 2001 On-Premise Catering. John Wiley & Sons.

Walker, J. 2004. Introduction to Hospitality Management. Pearson Prentice Hall.

[http://wps.prenhall.com/chet\\_walker\\_inthospitality\\_4/](http://wps.prenhall.com/chet_walker_inthospitality_4/)

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

last modified 01.12.2010

### **Document Actions**



# **Majoitusliikkeen asiakaspalveluprosessit ja**

# myyntityö

Tunnus: TYE2RH009E

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Markkinoinnin ja myynnin perusteet sekä Markkinointiviestintä.

Kuuluu osana opintojaksoon Majoitusliikkeen palveluprosessit.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle konkreettisia valmiuksia majoitusliikkeen majoitusosaston ja myyntipalvelun asiakaspalveluprosessien kehittämiseen ja myyntityön harjoittamiseen. Tämä tapahtuu yksittäisen hotellin näkökulmasta, esimiehen roolin kautta.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa organisoida ja suunnitella toimintaa sekä asettaa tavoitteita
- ymmärtää suorituksen, yhteistyön ja osaamisen johtamisen peruseriaatteita
- tuntee esimiestoiminnan osaamisalueita, ymmärtää haastavan roolinsa, osaa toimia esimiehenä
- hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- toimii palveluhenkisesti, ammattimaisella asenteella ja ymmärtää vieraanvaraisuuden sekä palvelukulttuurin merkityksen
- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- ymmärtää majoitusalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan

## Sisältö

- Majoitusliikkeen asiakaslähtöiset palveluprosessit ja niiden kehittäminen
- Palvelutilanteiden toimivuus ja palveluasenteen ylläpitäminen
- Reklamaatioiden hoito
- Vastaanoton ja myyntipalvelun roolit, eri työnkuvat ja yhteistyön vaatimus
- Majoitusliikkeen myyntityö ja sen kehittäminen
- Myynti kuluttajille ja yrityksille
- Erilaiset myyntitilaisuuudet ja -tapahtumat
- Hotellin esittely

## Työelämäyhteydet

Opintojakson osassa tehdään harjoitustöiden toteuttamisessa yhteistyötä hotelliyrityksen kanssa.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 36 h

Itsenäinen opiskelu 45 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus 18 h  
Itsenäinen opiskelu 63 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön, joka voi olla suullinen tai kirjallinen tai näiden yhdistelmä, opettajan valinnan mukaan. Arviointi 1-5.

### **Vastuopettaja**

Minna Halmetoja, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Harjoitustyöt 85 %

Aktiivinen läsnäolo lähiopetuksessa 15 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä**

Tunnus: TYE3RH010A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Markkinoinnin ja myynnin perusteet, Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon Ravintolan asiakaslähtöinen kehittäminen.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta sekä tarjota työkaluja laadukkaaseen asiakaspalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja johtamiseen majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksen toiminnassa.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita

## **Sisältö**

- asiakaslähtöisyys
- asiakkuusajattelun kehitys
- asiakaskontaktien intensiteetti
- asiakaspalvelun laatu
- käytännön asiakaspalvelu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakkuuden elinkaari
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuksien luokittelu
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus
- palvelujen kuvaaminen ja konseptointi

## **Työelämäyhteydet**

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 69 h

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön, jolla hän osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet. Näytön suoritustavasta sovitaan erikseen opintojakson osan vastuuopettajan kanssa.

## **Vastuuopettaja**

Markku Halmeenmäki, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Esseemuotoinen kotitentti 50 %

Harjoitustyö, muut tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50 %

last modified 03.06.2010

## **Document Actions**



# Ravintolan kontrollitoiminnot ja kannattavuuden suunnittelu

Tunnus: TYE3RH010B

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 3. – 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta. Edeltävät ravintolapalveluiden opintojaksojen osien; ravintolapalvelun perusteiden ja ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilun hyväksytyt suoritukset

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on ravintolayksikön esimiestoiminnassa edellytettävien valmiuksien oppiminen. Opiskelija hahmottaa esimiesnäkökulmasta ravintolayksikön eri toimintojen ja osastojen kokonaisuuden. Hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli- ja ravintola-alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta. Opiskelija hallitsee alan työehtosopimuksen sekä työvuorolistojen tekemisen

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee esimiestoiminnan osaamisalueet, ymmärtää haastavan roolinsa, osaa toimia esimiehenä
- tuntee ravintolayksikön osastojen väliset yhteydet
- tuntee alan työehtosopimuksen pääperiaatteet ja osaa laatia työvuorolistan
- osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli- ja ravintola-alan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännön

## Sisältö

- ravintolatuotteiden myynti – ja tuotehallinta
- ravintolahenkilöstöä koskevat kontrollitoiminnot
- työntekijöiden ja esimiesten työehtosopimuksen hallinta
- ravintolan työvoiman käytön suunnittelu ja työvuorolistojen tekeminen, myös Mara-Plan-ohjelmaa hyödyntäen
- raportit esimiehen työvälineenä
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosityksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu



- kannattavuuden optimointi

### **Työelämäyhteydet**

Opiskelijoita kannustetaan aktiivisesti tuomaan esille näkemyksiään ja koettuja käytänteitä oman työkokemuksensa kautta. Opintojaksolla vierailee joko MaRan tai PAM:n edustaja. Opetuksessa analysoidaan saatavissa olevia alan tunnuslukuja.

### **Kansainvälisyys**

Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 56 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson osan tehtävä 79 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson osan tehtävä 123 h

### **Vastuopettajat**

Heikki Ursin, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

### **Oppimateriaalit**

- Heikkilä Pekka ja Saranpää Timo, Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi, 2008. Restamark
- Mara-Plan koulutus -manuaali. Pretax-yhtiöt.
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiesten työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.
- Selander Kai ja Valli Vuokko, Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla, 2007. WSOY.
- Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Ulla Eräsalo. 2008. Restamark
- Sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

### **Arviointiperusteet**

Harjoitustyö

Tentit

Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# Ravitsemustieto

Tunnus: TYE3RH010C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Elintarviketieto (PTA2RH013D) oltava suoritettuna.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia tuntemaan ruoanvalintaan vaikuttavia tekijöitä sekä oppia ymmärtämään ruoan merkitys hyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Opiskelija perehtyy ravitsemussuosituksiin ja oppii arvioimaan ruoan ravitsemuksellista laatua. Hän oppii tuntemaan tavallisimmat erityisruokavaliot.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää asiakkaiden ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- Ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen ravitsemuksellisen laadun

## Sisältö

- Ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- Ravitsemussuositukset
- Energia
- Hiilihydraatit, proteiinit ja rasvat ravitsemuksessa
- Vitamiinit ja kivennäisaineet
- Ravitsemus kansansairauksien ehkäisyssä
- Erityisruokavaliot

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena tai kirjattenttinä:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

c) Kirjatentti:

Lähitapaaminen 3 h

Tentti 2 h

Ruokapäiväkirja 12 h

Muu itsenäinen työskentely 64 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Parkkinen, K. & Serti, P. 2008. Avain ravitsemukseen. 2. painos. Otava. Helsinki.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustehtävät 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Työoikeus**

Tunnus: TYE3RH010D

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Osa opintojaksoa (OJ) ravintolan asiakaslähtöinen kehittäminen.

Kauppaoikeus on suoritettu aikaisemmin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva työlainsäädännöstä ja työehtosopimusjärjestelmästä sekä työsuhteisiin liittyvästä sosiaaliturvasta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää työlainsäädännön ja työehtosopimusten roolin
- osaa ratkaista työssä kohtaamiaan työoikeudellisia ongelmia ja tehdä työsopimuksia
- hallitsee työvoiman käytön suunnittelun
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

### **Sisältö**

- Työsopimuslaki
- Työehtosopimukset
- Työajan sääntely
- Vuosilomalaki
- Työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksessa:

a) Lähiopetustoteutus

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja luennot 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kaija Varjola, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Saarinen M. 2009. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhdeasiat. Kauniainen.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä**

Tunnus: TYE3RH011A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Markkinoinnin ja myynnin perusteet, Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen kehittäminen.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta sekä tarjota työkaluja laadukkaaseen asiakaspalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja johtamiseen majoitus- ja ravitsemisalan yrityksen toiminnassa.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita

### **Sisältö**

- asiakaslähtöisyys
- asiakkuusajattelun kehitys
- asiakaskontaktien intensiteetti
- asiakaspalvelun laatu
- käytännön asiakaspalvelu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakkuuden elinkaari
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuksien luokittelu
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus
- palvelujen kuvaaminen ja konseptointi

### **Työelämäyhteydet**

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön, jolla hän osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet. Näytön suoritustavasta sovitaan erikseen opintojakson osan vastuuopettajan kanssa.

### **Vastuuopettaja**

Markku Halmeenmäki, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Esseemuotoinen kotitunti 50 %

Harjoitustyö, muut tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50 %

last modified 03.06.2010

## **Document Actions**

- 

# **Majoitusliikkeen esimiestyö ja kannattavuuden suunnittelu**

Tunnus: TYE3RH011B

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä

talouden raportointi ja seuranta

Kuuluu osana opintojaksoon Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen kehittäminen.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on majoitusliikkeen esimiestoiminnassa edellytettävien valmiuksien oppiminen. Opiskelija hahmottaa esimiesnäkökulmasta majoitusliikkeen eri toimintojen ja osastojen kokonaisuuden. Hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli- ja ravintola-alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee esimiestoiminnan osaamisalueet, ymmärtää haastavan roolinsa, osaa toimia esimiehenä
- tuntee majoitusliikkeen osastojen väliset yhteydet
- tuntee alan työehtosopimuksen pääperiaatteet ja osaa laatia työvuorolistan
- osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli- ja ravintola-alan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännön

## **Sisältö**

- majoitusliike esimiehen työ- ja toimintaympäristönä
- majoitusliikkeen esimiehen asema ja työn haastavat tilanteet
- hotellin vastaanoton työvoiman käytön suunnittelu, myös Mara-Plan-ohjelmaa hyödyntäen
- raportit esimiehen työväliseenä
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosyksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu
- kannattavuuden optimointi

### **Työelämäyhteydet**

Opiskelijoita kannustetaan aktiivisesti tuomaan esille näkemyksiään ja koettuja käytänteitä oman työkokemuksensa kautta. Opintojaksolla vierailee joko MaRan tai PAM:n edustaja.

### **Kansainvälisyys**

Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 56 h

Itsenäinen opiskelu 79 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 27 h

Itsenäinen opiskelu 108 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Minna Halmetoja, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark. Helsinki.

Heikkilä, P., Rauhala, M. & Saranpää, T. 2010. Hotelli- ja ravintola-alan sisäisen laskentatoimen harjoituskirja. Restamark. Helsinki.

Mara-Plan koulutus -manuaali. Pretax-yhtiöt.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiesten työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY. Sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

## Arviointiperusteet

Harjoitustyö

Tentit

Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset

Aktiivinen läsnäolo lähiopetuksessa

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Majoitusliiketoiminta

Tunnus: TYE3RH011C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysheitoja. Kuuluu osana opintojaksoon ASO OJ B

Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on majoitusalan ja sen toiminnan ymmärtäminen. Tavoitteeseen pyritään tutkivalla otteella, tarkastellen majoitustoiminnan eri puolia ja oppien ymmärtämään tekijöitä, jotka vaikuttavat majoitusliikkeen menestymiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitusalan monimuotoisuuden
- tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat
- tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet
- osaa seurata majoitusalan kehitystä
- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet
- tuntee majoitusalan yrityskenttää Suomessa ja kansainvälisesti
- ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan

## Sisältö

- Majoitusliiketoiminta osana matkailuelinkeinoa
- Majoitusliikkeen liikeidea
- Majoitustoiminnan eri muodot
- Majoitusliikkeen tuote-/palvelurakenne
- Majoitusliiketoiminnan lyhyen ajan historia
- Majoitusliiketoiminnan hahmottaminen koti- ja ulkomaisen tilasto- ja raporttiaineiston perusteella
- Majoitustoiminnan keskeiset toiminnan tunnusluvut sekä niiden tuottaman informaation



hyväksikäyttö

### **Työelämäyhteydet**

Opintoihin kuuluu opintokäyntejä opiskelijoiden itsensä valitsemiin majoitusliikkeisiin.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

Opiskelu muodostuu luennoista, harjoituksista ja opintokäynneistä sekä harjoitustöihin liittyvistä esityksistä.

b) Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

Opiskelu muodostuu luennoista sekä itsenäisistä että ryhmätehtävistä ja kirjallisista harjoituksista.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Taina Pallonen, Haaga (monimuoto-opetus)

Pekka Soive, Haaga (kokopäiväopetus)

### **Oppimateriaalit**

Slattery, P. 2009. The economic ascent of the hotel business. Goodfellow Publishing. Oxford.

Harju-Autti A. 2009. Majoitustoiminta. Toimialaraportti. Matkailun toimialaraportit. Työ- ja elinkeinoministeriö.

HRN. 1996. Ehdonalaisen elinkeinon viisi vuosikymmentä. Art-Print. Helsinki

Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 28.4.2006/308.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

#### **kokopäiväopetus**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 40 %

Osallistuminen 20 %

### **Arviointiperusteet**

#### **monimuoto-opetus**

Tentti 50 %

Harjoitukset ja tehtävät 50 %

Läsnäolo lähiopetuksessa.

last modified 01.07.2010

#### Document Actions



# Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RH001

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Edeltävät opinnot: Yksilö työyhteisössä (PTA1RH008), Päivittäisjohtaminen (TYE1RH005)

#### Oppimistavoitteet

Opintojaksolla keskitytään strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkitykseen muuttuvassa toimintaympäristössä. Opiskelija perehtyy strategiaprosessiin ja sen vaiheisiin sekä kilpailustrategioihin. Opiskelija tunnistaa strategian toteuttamiseen liittyviä haasteita ja ymmärtää rakenteiden ja vuorovaikutuksen merkityksen strategian toteuttamisessa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää strategisen ajattelun merkityksen muuttuvassa toimintaympäristössä
- tuntee strategisen johtamisen sekä strategiaprosessin periaatteet
- ymmärtää alihankinnan ja ulkoistamisen periaatteita
- ymmärtää maineen merkityksen menestystekijänä
- kykenee ennakoimaan muutoksia, sekä havaitsemaan ja hyödyntämään uusia mahdollisuuksia

#### Sisältö

- Strategisen johtamisen käsitteet ja tasot
- Arvot ja organisaatiokulttuuri
- Strategiaprosessi ja sen vaiheet
- Osallistava strategiaprosessi
- Kilpailustrategiat
- Resurssilähtöinen strategia
- Strategia käytännössä

#### Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään joko analyysi itse valitun yrityksen strategiasta tai toteutetaan kehittämisprojekti yrityksen toimeksiannosta.

#### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso toteutetaan sekä lähiopetus- että monimuotototeutuksena

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 24 h  
Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 14 h  
Itsenäinen opiskelu 66 h

### **Vastuopettajat**

Meri Vehkaperä, Haaga  
Eija Kjelin, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan myöhemmin.

### **Arviointiperusteet**

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %  
Tentti 60 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Markkinoinnin johtaminen**

Tunnus: SJL2RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RH001

Markkinointiviestintä TYE1RH003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä TYE3RH011A tai TYE3RH010A

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kyky kehittää johtamansa hotelli- tai ravintolayrityksen toimintaa aidosti markkinointilähtöiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää markkinoinnin roolin osana hotellin ja ravintolan liiketoimintaa
- Tunnistaa tekijät joista markkinointistrategia muodostuu ja osaa luoda yrityksen liiketoimintastrategiaa tukevan, kilpailuetua tuottavan markkinointistrategian
- Osaa suunnitella markkinointia ja ymmärtää markkinointi-investoinnille odotetun tuoton

mittaamisen peruseriaatteet

- Ymmärtää brandin merkityksen palvelu yritykselle
- On omaksunut markkinointiorientaation liiketoiminnan johtamisen lähtökohdaksi

### **Sisältö**

- Markkinoinnin johtaminen, sisäinen markkinointi
- Vastuullinen markkinointi
- Markkinointistrategia
- Kilpailuetu, differointi
- Brandi ja strateginen asemointi
- Markkinointiviestintästrategia
- Strategiset kumppanuudet ja verkostot

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla kehitetään markkinointistrategia yhteistyöyrityksen toimeksiannosta.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten ravintolayritysten markkinointistrategioihin.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 72 h

Lähiopetus koostuu luennoista ja workshop-tyylisistä keskusteluista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätyöprojektien tekemistä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

### **Vastuopettajat**

Timo Moilanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tikkanen, H. ja Vassinen, A. 2009. StratMark: Strateginen markkinointiosaaminen. Talentum. Helsinki

Tikkanen, H., Aspara, J. ja Parvinen, P. 2007. Strategisen markkinoinnin perusteet. Talentum. Helsinki

Shoemaker, S., Lewis, R. and Yesawich, P. 2007. Marketing Leadership in Hospitality and Tourism. Strategies and Tactics for Competitive advantage, 4th ed. Pearson. Upper Saddle River

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Henkilökohtainen essee 30 %  
Harjoitustyö 60 %  
Itsearviointiraportti 10 %

last modified 03.06.2010

#### Document Actions

- 

# Markkinoinnin johtaminen

Tunnus: SJL2RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RH001

Markkinointiviestintä TYE1RH003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä TYE3RH011A tai TYE3RH010A

#### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kyky kehittää johtamansa hotelli- tai ravintolayrityksen toimintaa aidosti markkinointilähtöiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää markkinoinnin roolin osana hotellin ja ravintolan liiketoimintaa
- Tunnistaa tekijät joista markkinointistrategia muodostuu ja osaa luoda yrityksen liiketoimintastrategiaa tukevan, kilpailuetua tuottavan markkinointistrategian
- Osaa suunnitella markkinointia ja ymmärtää markkinointi-investoinnille odotetun tuoton mittaamisen peruseriaatteet
- Ymmärtää brandin merkityksen palveluyritykselle
- On omaksunut markkinointiorientaation liiketoiminnan johtamisen lähtökohdaksi

#### Sisältö

- Markkinoinnin johtaminen, sisäinen markkinointi
- Vastuullinen markkinointi
- Markkinointistrategia
- Kilpailuetu, differointi
- Brandi ja strateginen asemointi
- Markkinointiviestintästrategia
- Strategiset kumppanuudet ja verkostot

#### Työelämäyhteydet

Opintojaksolla kehitetään markkinointistrategia yhteistyöyrityksen toimeksiannosta.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten ravintolayritysten markkinointistrategioihin.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 72 h

Lähiopetus koostuu luennoista ja workshop-tyylisistä keskusteluista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätyöprojektien tekemistä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

### **Vastuopettajat**

Timo Moilanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tikkanen, H. ja Vassinen, A. 2009. StratMark: Strateginen markkinointiosaaminen. Talentum. Helsinki

Tikkanen, H., Aspara, J. ja Parvinen, P. 2007. Strategisen markkinoinnin perusteet. Talentum. Helsinki

Shoemaker, S., Lewis, R. and Yesawich, P. 2007. Marketing Leadership in Hospitality and Tourism. Strategies and Tactics for Competitive advantage, 4th ed. Pearson. Upper Saddle River

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Henkilökohtainen essee 30 %

Harjoitustyö 60 %

Itsearviointiraportti 10 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Managerial Economics**

Code: SJL2RH003

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: 3rd academic year

Language: English  
Level: Professional Studies  
Type: Compulsory

### **Prerequisites**

1. Basics of Business Mathematics. 2. Commercial Law

### **Learning Outcomes**

The objective of this course is to encourage you in reading, interpreting and applying business and economic terminology, information and knowledge distributed in media and research. Learning these ideas will make it easier for you to take advantage from economic communication in society and broaden your critical thinking and citizenship skills. Completing the course successfully you will be able to:

- better understand the basics of the neoclassical microeconomics; market mechanism and market efficiency
- better grasp the fundamentals of corporate governance i.e. the basics of modern managerial economics
- better make sense of the structures of macro economy and review (inter)national accounting data
- better interpret and benefit from business and economics communication
- complete business and economics country review of selected countries (course assignment)

### **Course contents**

- Price System and Market Efficiency
- The Organization of the Firm and the Nature of Industry
- Fundamentals of Corporate Governance
- Macroeconomic discussion topics: Economic Aggregates, Money and Banking, International Trade

### **Co-operation with business community and other organizations**

Visiting lecturer from business governance and/ or from economic research discipline

### **International**

The course assignment covers selected indicator analysis of foreign economies based on EUROSTAT data.

### **Teaching and learning methods**

There are two options for completing the course: contact learning (a) or virtual learning (b)

a) Contact learning method

Lectures, lecture discussions, assisted working in computer lab, independent reading and preparation of the course assignment (30h). One multiple choice practice examination takes 1h and one multiple choice final exam another 1h. Independent study include and tests are based on selected course books' chapters and completion of course assignment (49 h)

b) Virtual learning method

Introduction to the course as contact learning in computer lab (2h)

Four practice multiple choice practice tests on the web (4h) and one multiple choice contact final exam (1h).

Independent studies include and tests are based on selected course books' chapters and completion of course assignment (74).

### **Teacher**

Tourunen Kalevi, PhD

## Course Material

Contact learning: Selected chapters from one Managerial Economics book (TBA). Class handouts and supporting material to be delivered on web. EUROSTAT web page data.

Virtual learning: Selected chapters from both one Managerial Economics book and from one Economics book (TBA). Handouts and supporting material to be delivered on web. EUROSTAT web page data.

## Assesment criteria

Contact learning:

Practice test 30 %

Final Exam 40 %

Course assignment 30%

Virtual learning:

Practice tests 40 %

Final Exam 30 %

Course assignment 30%

last modified 03.06.2010

## Document Actions



# Henkilöstöjohtaminen

Tunnus: SJL2RH004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Edeltävät opinnot: PTA1RH008 Yksilö työyhteisössä, TYE1RH005 Päivittäisjohtaminen

## Oppimistavoitteet

Henkilöstöjohtamista käsitellään erityisesti liikkeenjohdon ja työelämän näkökulmasta. Huomiota kiinnitetään kokonaisuuteen sekä toiminnan jännitteisiin ja tasapainoon.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee liiketoiminnan kannalta henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit
- Ymmärtää hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjaon
- Ymmärtää suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen perusperiaatteet



systemisenä kokonaisuutena

- Ymmärtää henkilöstön hyvinvoinnin ja osaamisen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Ymmärtää monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja –mahdollisuudet
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida näkökulmia kriittisesti

### **Sisältö**

- Henkilöstöstrategia
- Rekrytointi
- Suorituksen johtaminen
- Hyvinvoinnin johtaminen
- Osaamisen johtaminen
- Monimuotoisuuden johtaminen
- Saneeraus

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Eija Kjelin, Haaga (kokopäiväopetus)

Meri Vehkaperä, Haaga (monimuoto-opetus)

### **Oppimateriaalit**

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, Strateginen kilpailutekijä, Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Lähiopetus ja harjoitustyö 40%

Tentti 60 %

last modified 01.07.2010

### **Document Actions**

- 

# Liiketoiminnan ja viestinnän suunnittelu

Tunnus: SJL2RH005

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijan tulee olla suorittanut seuraavat opintojaksot: Yrittäjäyys ja liiketoiminnan aloittaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla, henkilökohtaiset viestintätaidot, markkinointiviestintä.

Opiskelija voi osallistua opintojaksolle, kun hänellä on suoritettuna vähintään 100 opintopistettä.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on kehittää opiskelijan itsenäistä ongelmanratkaisukykyä sekä yhdistää aiemmissa opinnoissa omaksuttu teoretinen tieto liiketoiminnan käytännönläheiseen johtamiseen ja suunnitteluun. Opintojakso kehittää opiskelijan taitoja projektin johtamis- ja suunnittelutilanteisiin

Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa

- analysoida yritystoimintaa ja toimintaympäristöä
- suunnitella liiketoimintaa ja viestintää strategisesti, taktisesti ja operatiivisesti
- johtaa yritystä kokonaisvaltaisesti.

## Sisältö

Opintojakson sisältö on seuraava:

Yrityksen toimintaympäristön analysointi

Muutoksen suunnittelu ja toteutussuunnitelmien laatiminen

Aiheviestintä liiketoiminnan tukena.

## Työelämäyhteydet

Opintojakso toteutetaan hotelli-, ravintola- tai matkailualan yrityksen kanssa. Opiskelijat analysoivat ja kehittävät kohdeyrityksen toimintaa.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla käytetään projektityöskentelyä ja kehittämällä oppimista sekä yrityssimulaatiota.

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

a) Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 75 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja luennot 50 h

Itsenäinen opiskelu 85 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Ei mahdollinen.

### **Vastuopettajat**

Risto Karmavuo, Haaga

Sirke Lohtaja-Ahonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Alla olevat kirjat jaetaan projektiryhmän kesken:

- Lööw 2002, Onnistunut projekti.
- Viitala, Jylhä 2007, Liiketoimintaosaaminen
- Hakanen 2004, PK-yrityksen strategiatyö
- McKinsey & co.2000, Ideasta kasvuyritykseksi
- Alhola, Lauslahti 2005, Taloutta johtamista varten,

Lisäksi opiskelija perehtyy 1–2:een seuraavista teoksista:

Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine: menestystekijä. WSOY. Juva.

Juholin, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro.

Helsinki.

Malmelin, Nando & Hakala, Jukka 2005. Yhdessä – viestinnän ja markkinoinnin integraatio.

Inforviestintä. Helsinki.

Åberg, Leif 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Inforviestintä Oy.

Helsinki.

Tukimateriaalit:

- Lähiopetuksessa jaettu materiaali
- Ahonen ym. 2003, Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen
- Ruuska 2001, Liiketoimintasuunnitelma työkirja

### **Arviointiperusteet**

Ryhmä tekee itsearviointin sekä vertaisarviointin (paino 25 %). Projektityö arvioidaan kokonaisuutena (LT-suunnitelma 40 % ja viestintäsuunnitelma 35 %)

last modified 03.06.2010

**Document Actions**



# Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RH006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Investointilaskenta ja verotus on tarkoitettu suorittamaan laskentatoimen opinnoista viimeisenä, joten ennen tätä opintojaksoa tulee seuraavat opintojaksot olla suoritettuina: Talousmatematiikan perusteet, Talouden raportointi ja seuranta, Kannattavuuden suunnittelu, Budjetointi ja tulosseuranta. Opintojakso toteutetaan yhdessä matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman kanssa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä yrityksen arvonmääritykseen liittyvät laskelmat. Lisäksi tavoitteena on oppia laskemaan yksityishenkilön, liikkeenharjoittajan ja eri yritysmuotojen verotettavan tulon määrä ja sen perusteella maksuun pantava tulovero. Lisäksi tavoitteena on ammatillisesti hallita alan yritystoiminnan arvonlisäveroasiat.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat investointilaskennan ja verotuksen käytännön asiat
- ymmärtää yrityksen arvonmääritykseen liittyvät peruseriaatteen
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

## Sisältö

- Investointilaskelmat
- Yrityksen arvonmääritys
- Yksityishenkilön tuloverotus
- Eri yritysmuotojen verotus
- Yrittäjän henkilöverotus
- Osingonsaajan verotus
- Arvonlisäverotus hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuuopettajat**

Hanna Moisio, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. 23. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Ilmoitetaan kurssin alussa.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Vastuullinen liiketoiminta**

Tunnus: SJL2RH007

Laajuus: 3op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelijalle muodostuu ymmärrys kestävän kehityksen merkityksestä ja haasteellisuudesta yritystoiminnassa. Hän tietää, miten vastuullinen liiketoiminta kytkeytyy yrityksen kannattavaan ja kilpailukykyiseen toimintaan. Opiskelija näkee kestävän kehityksen myös uusina liiketoimintamahdollisuuksina. Hän ymmärtää yhteiskuntavastuun eri osa-alueiden merkitykset ja omaa valmiudet oman toimialansa ympäristöjohtamisen kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee hotelli- ravintola- ja matkailualan ammattieettisiä periaatteita sekä osaa huomioida ne

omassa toiminnassaan

- Ymmärtää yhteiskuntavastuun taloudelliset, ympäristölliset, sosiaaliset ja kulttuuriset periaatteet
- Osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan hotelli- ja ravintola-alalla
- Ottaa vastuun omasta toiminnastaan ja huomioi muut toiminnassaan

### **Sisältö**

- Vastuullisen liiketoiminnan käsite ja ulottuvuudet
- Ympäristöjohtaminen – energia- ja ekotehokkuus sekä niiden mittaaminen
- Ympäristöjärjestelmät ja –merkit johtamisen työvälineinä
- Ilmastomuutoksen haasteet hotelli- ja ravintola-alalla
- Liiketoiminnan kestävä ratkaisut

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tutustutaan elinkeinoelämän vastuullisuuskäytäntöihin harjoitustehtävien, vierailuluentojen ja vierailukäyntien puitteissa.

### **Kansainvälisyys**

Opintojakson näkökulma on globaali.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 49h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Mia Tarhanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Painotukset ilmoitetaan lähiopetuksen alkaessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# Ravintolapalveluiden suunnittelu ja johtaminen

Tunnus: SJL3RH008

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6.. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot, opintojakso

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osa kuuluu osana Ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatilliset opinnot tulee olla hyväksytysti suoritettuna.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on ravintolayrityksen esimiestoiminnassa edellytettävien palvelutoimintojen suunnittelun ja toteutuksen oppiminen. Opiskelija oppii vastuuntuntoiseksi esimieheksi joka toteuttaa ja ohjaa yrityksen henkilökuntaa jatkuvaan palvelu ja myyntihenkisyyteen. Opiskelija ymmärtää palvelun laadun olevan osa yrityksen menestymistä alalla

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- osaa Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- hallitsee Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- tuntee työelämän toimintatavat
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- tuntee majoitus- ja ravitsemisalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet

## Sisältö

- Palveluelämyksen ja laadukkaan palvelun tuottaminen
- Palveluketju ja yrityksen manuaali esimiehen työvälineenä
- Rekrytointi ja yrityksen henkilöstöpalveluiden suunnittelu
- Ravintolayrityksen henkilöstön resursointi ja henkilöstövuokrausyrityksen toiminta
- Ravintolatoiminnan historiaa Suomessa ja visioita ravintolatoiminnan tulevaisuudesta

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään yksilötyönä palvelua tutkiva harjoitustehtävä opiskelijan valitsemaan ravintola-alan yritykseen.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla tutkitaan palvelua ja sen johtamista muun muassa kansainvälisten tutkimusten kautta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojaksotehtävän suorittaminen 69 h

### **Vastuopettajat**

Heikki Ursin, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali. Muu tarvittava lähdekirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa

### **Arviointiperusteet**

Opintojaksotehtävä 100 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Majoitusliiketoimintojen suunnittelu ja johtaminen**

Tunnus: SJL3RH009

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.- 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiosaamista syventävä opintojakso

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Majoitusliiketoiminta, Majoitusliikkeen esimiestyö ja kannattavuuden suunnittelu. Kuuluu Strateginen johtaminen ja liiketoiminnan kehittäminen - opintokokonaisuuteen.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija majoitusliikkeen liikkeenjohdollisten toimintojen suunnitteluun. Lisäksi tavoitteena on opettaa hänet hahmottamaan johtamisen kannalta oleellisia toimintoja, kuten liiketoimintaympäristön muutosten hallinta ja strategiavalinnat, hinnoittelustrategiat, majoitusliikkeen kapasiteetin hallinta, sekä revenue management –ajattelu.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee operatiivisen ja strategisen johtamisen majoitusosalalla sekä strategiaprosessin periaatteet
- Ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan
- Osaa seurata majoitusalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa



- Osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti
- Osaa ennakoida muutoksia, sopeutua uusiin tilanteisiin sekä havaita ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia
- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa

### **Sisältö**

- Majoitusyrityksen johtaminen
- Majoitusyrityksen kapasiteetin hallinta
- Hinnoittelu ja hinnoittelustrategiat
- Revenue management

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla peilataan alan yritysten liiketoimintatodellisuutta opiskelijaryhmien oppimistehtävien kautta

### **Kansainvälisyys**

Kurssin oppimistehtävissä käsitellään majoitusliiketoimintaa myös kansainvälisestä näkökulmasta.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oppimismenetelmät lähiopetus, opiskelijaryhmien/opiskelijoiden yksilöllisesti toteuttamat oppimistehtävät, joissa peilataan elinkeinon toimintaa, luokkaharjoitukset, tentti

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön opettajan erillisen ohjeistuksen mukaan.

### **Vastuopettajat**

Ari Björkqvist, Haaga

Minna Halmetoja, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Mill, R. 2006. Managing the Lodging Operation. Pearson Prentice Hall, New Jersey

Albanese P. 2004. Revenue Management, Periaatteet ja käytännöt palvelualalla. Edita Publishing, Helsinki

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Oppimistehtävät 40%

Läsnäolo lähiopetuksessa

last modified 03.06.2010

#### Document Actions



# Aistit ravintolapalveluissa

Tunnus: SJL3RH010A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Aistit ravintolapalveluissa kuuluu osana Ravintolapalveluiden johtaminen –opintojaksoon.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää aistien toimintaa ja osaa suunnitella asiakkaille elämyksiä tuottavia ravintolapalveluita kaikki aistit huomioon ottaen. Kurssin suoritettuaan opiskelija osaa arvioida ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraisia ominaisuuksia ja tehdä pienimuotoisen aistinvaraisen tutkimuksen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen aistittavan laadun
- osaa kehittää elämyksellisiä tuotteita ja palveluja

## Sisältö

- Aistien toiminta
- Aistinvaraiset tutkimusmenetelmät
- Ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraiset ominaisuudet
- Aistit ravintolapalvelujen suunnittelussa

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

## Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuorila, H., Parkkinen, K. & Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. WSOY oppimateriaalit. Porvoo.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyö 40 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Ravintolan valikoimasuunnittelu ja hankintakanavat**

Tunnus: SJL3RH010B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot, opintojakson osa

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osa kuuluu osana ammattiosaamista syventäviin opintoihin ja opintojaksoon Ravintolapalveluiden johtaminen. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatilliset opinnot tulee olla hyväksytysti suoritettuna.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijoille ajankohtaista tietoa alan ruoka-, juoma- ja palvelutuotteen suunnittelusta ravintolayksikköön liikeidea huomioiden. Opiskelija ymmärtää yrittäjähenkisyyttä ja sen vastuuta liiketoiminnassa. Hän oppii liikkeenjohdolliset näkökannat huomioiden tekemään vastuullisia päätöksiä yrityksen tuotevalikoimasta ja sen kannattavista ja laadukkaista hankintakanavista. Hän ymmärtää esteettisyyden tärkeyden tuotesuunnittelussa tuottaessa asiakkaalle elämyksellisiä tuotteita ja palvelukokonaisuutta

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa
- tuntee juomatuotteet, hallitsee niihin liittyvät prosessit ja osaa suunnitella tuotevalikoiman
- osaa hyödyntää esteettistä näkökulmaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote-, sisustus-, kattaus- sekä ruoka- ja viinilistasuunnittelussa.
- hallitsee majoitusliikkeen ja ravintolayrityksen jakelukanavat ja konseptoinnin
- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja

tarpeita

### **Sisältö**

- valikoimasuunnittelun perusteet
- ympäristö - ja kilpailija-analyysi valikoimaa suunniteltaessa
- juomavalikoimasuunnittelu ja maahantuonti
- ketjuravintolan tuote- ja valikoimasuunnittelu valitussa konseptissa
- tukkutoiminta ja ostaminen
- ravintolakonsepti ja tuotevalikoima
- ravintolan ostokäytävä ja myynnin apuvälineet

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osalla tehdään monipuolisesti yhteistyötä alan eri toimijoiden kanssa. Opintojakson tehtävä tehdään ja arvioidaan yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa.

### **Kansainvälisyys**

Opintojakson osalla tehdään yhteistyötä kansainvälisten alan osaajien kanssa mahdollisuuksien mukaan.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun harjoitustehtävän suorittaminen 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun harjoitustehtävän suorittaminen 69 h

### **Vastuopettajat**

Heikki Ursin, Haaga

Pekka Lampi, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ahonen, J & Koskinen, T & Romero, T. 2004. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Opintojakson osan harjoitustyö 100 %

last modified 31.05.2010

### **Document Actions**

- 

# **Ravintolayksikön ja –miljöön suunnittelu**

Tunnus: SJL3RH010C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot, opintojakson osa

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osa kuuluu osana ammattiosaamista syventäviin opintoihin ja opintojaksoon Ravintolapalveluiden johtaminen. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatillisetopinnot tulee olla hyväksytysti suoritettuna.

#### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehtyä asiantuntijan ohjauksessa ravintolayksikön suunnitteluun ja tarvittavaan viranomaisyhteistyö kenttään. Opintojakson osa on vahvasti työelämälähtöinen ja opiskelussa käytetään hyödyksi aitoja ravintolayksikön perustamiseen tarvittavia esimerkkejä ja lähteitä. Opiskelija oppii liikkeenjohdolliset näkökannat huomioiden tekemään vastuullisia ja perusteltuja ratkaisuja perustettaessa uutta ravintolaa ja muutettaessa ravintolayksikön miljööä. Hän oppii viranomaisyhteistyötä ja hakemaan tietoa oikeilta julkishallinnon tietokanavilta. Opiskelija ymmärtää yksikön suunnittelussa kokonaisvaltaisen esteettisyyden tärkeyden kilpailukeinona.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävä kehityksen merkityksen
- Hallitsee yrityksen perustamisen periaatteet ja liiketoiminnan aloittamisen
- osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt
- Tuntee majoitus- ja ravitsemisalaa koskevan lainsäädännön ja osaa soveltaa sitä käytännössä
- Osaa hyödyntää esteettistä näkökulmaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote-, sisustus-, kattaus- sekä ruoka- ja viinilistasuunnittelussa.
- Tuntee majoitus- ja ravitsemisalalan turvallisuuden liittyvän lainsäädännön ja toimintavaatimukset

#### **Sisältö**

- Rakennus – ja toimenpideluvat ja niiden hankinta
- Toiminta- ja kilpailuympäristön kartoitus
- Ravintolayksikön rakennuttaminen
- Miljöön suunnittelu
- Kone- ja laitesuunnitelmat
- Kustannus – ja tuottoanalyysi

#### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson osalla tehdään monipuolisesti yhteistyötä alan eri toimijoiden kanssa. Opintojakson harjoitustyö tehdään ja arvioidaan yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa.

#### **Kansainvälisyys**

Opintojakson osalla tehdään yhteistyötä kansainvälisten alan asiantuntijoiden kanssa mahdollisuuksien mukaan sekä tutkitaan alalla näyttäytyviä kansainvälisiä trendejä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun opintojakson osan harjoitustehtävän suorittaminen 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun opintojakson osan harjoitustehtävän suorittaminen 69 h

## Vastuopettajat

Matti Kulovesi, Haaga

Heikki Ursin, Haaga

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Opintojakson osan harjoitustyö 100 %

last modified 03.06.2010

## Document Actions

- 

# Haaga Wine Advanced

Tunnus:OSA SJL3RH010C

Laajuus: 3,00 op (xx h)

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen (esim. ASO-opinnot)

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ravintolajuomat

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijan osaamista ravintolan juomatoimintojen hallinnassa perehtymällä perukurssia syvällisemmin erityyppisiin viineihin ja niiden makuun ja arvoon vaikuttaviin tekijöihin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää viinimaailman tärkeimmät viinityypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- osaa hyödyntää viineihin liittyvää estetiikkaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote- ja viinilistasuunnittelussa
- hallitsee juomatuotteeseen liittyvät prosessit ja osaa suunnitella tuotevalikoiman

- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen kasvattamisen välineenä

### **Sisältö**

Kurssin sisältö noudattaa Ravintolajuomien kurssien rakennetta ja sisältöä. Tässä kurssissa aiheita käsitellään sekä syvällisemmin että laajemmin.

- Viinien systemaattinen maistelu
- Viljelyn ja valmistuksen vaikutus viinin makuun
- Viinialueiden laatumerkinnät
- Tärkeimpien rypälelajikkeiden ja viinialueiden vertaileva tutkiminen
- Eri viinityypit: puna, valko, rosee, kuohuviinit sekä väkevät viinit ja väkevät juomat

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 40 h

Itsenäinen opiskelu 58 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 40 h

Itsenäinen opiskelu 58 h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon.

Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä. Opiminen osoitetaan tentillä, jossa on maistelu- ja teoriaosuus.

### **Vastuopettajat**

Jouko Mykkänen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kirjallisuus: päivitetään myöhemmin

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet Tentti 100 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Liikeideapohjainen tuotekehitys**

Tunnus: SJL3RH011A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Lähtötaso: Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen. Kuuluu ammattiosaamista syventävään opintojaksoon Hotel Management

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on tarkastella majoitusyrityksen liikeidean toimivuutta ja elämistä ajassa, ja tämän analyysin pohjalta kehittää majoitusyrityksen tuotepalettia vastaamaan tulevien aikojen haasteita. Tavoite on olla tulevaisuuspainotteinen ja innovoiva, ja rakentaa opiskelijan kykyä itsenäisesti ja ryhmässä kehittää tulevaisuuden palveluyrityksen palvelukokonaisuuksia.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Osaa ennakoida muutoksia, sopeutua uusiin tilanteisiin sekä havaita ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia
- Osaa soveltaa opittuja taitoja esteettisestä näkökulmasta luovasti ja innovatiivisesti liiketoiminnan analysoinnissa ja kehittämisessä
- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa tarjota asiakkaille kokemuksia ja elämyksellisiä tuotteita
- Hallitsee majoitus- ja ravintolapalveluiden tarjonnan tuotteistamisen ja tuotekehityksen
- Tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- Osaa luoda ja innovoida

### **Sisältö**

- Majoitusyrityksen liikeidea ja toimintaympäristön analysointi
- Kehittämisaikojen löytäminen
- Projektityöskentely ja tiimin johtaminen
- Luova tuotekehitys
- Liikkeenjohdollisten kehitysehdotusten uskottava esittely

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla kehitysalustana käytetään todellista koti- tai ulkomaista majoitusyritystä

### **Kansainvälisyys**

Opintojakso toteutetaan osin yhteistyössä ulkomaisen partneriyliopiston kanssa

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja projektin esittely 33 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja projektin esittely 21 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

### **Oppimismenetelmät**



Lähiopetus, opiskelijaryhmien omatoiminen työskentely projektin parissa sekä tuotoksen esittely elinkeinon edustajille ja muille opiskelijoille

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Ari Björkqvist, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali sekä ryhmien omatoiminen tiedonetsintä.

### **Arviointiperusteet**

Liikkeenjohdollinen raportti sekä sen esittäminen 100%  
Läsnäolo lähiopetuksessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Majoitusliikkeen myynnin johtaminen ja jakelukanavat**

Tunnus: SJL3RH011B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

Lähtötaso: Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen. Kuuluu ammattiosaamista syventävään opintoihin Hotel Management.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää myyntityön merkityksen osana menestyvän majoitusyrityksen toimintaa sekä kykenee rakentamaan toimivan myyntiorganisaation sekä johtamaan sitä. Edelleen tavoitteena on, että opiskelija oppii hallitsemaan majoitusyrityksen jakelukanavien moninaisuutta ja tarkastelemaan jakelua osana yrityksen strategista myynti- ja markkinointijohtamista. Opiskelijalle muodostuu käsitys eri jakelukanavien kustannusrakenteesta ja hän pystyy rakentamaan majoitusyritykselle optimaalisen jakelukanavamixin.

Opintojakson suorittuaan opiskelija

- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa hyödyntää sähköisiä markkinoinnin ja kaupankäynnin välineitä
- Ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- Hallitsee majoitusliikkeen jakelukanavat ja niiden konseptoinnin

### **Sisältö**

- Majoitusyrityksen myyntityö ja myynnin johtaminen
- Jakelukanavat myynnin ja markkinoinnin strategiatyökaluina
- Majoitusyrityksen jakelukanavastrategiat
- Jakelukanavastrategian rakentaminen majoitusyritykselle
- Jakelukanavastrategian liikkeenjohdollisesti uskottava esittely

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla kehitysalustana käytetään todellista koti- tai ulkomaista majoitusyritystä

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla hyödynnetään kansainvälisiä jakelukanavia.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja projektin esittely 33 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja projektin esittely 21 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

Oppimismenetelmät: lähiopetus, opiskelijaryhmien omatoiminen työskentely projektin parissa sekä tuotoksen esittely elinkeinon edustajalle ja muille opiskelijoille

### **Vastuopettajat**

Ossi Opettaja, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali sekä ryhmien omatoiminen tiedonetsintä.

### **Arviointiperusteet**

Liikkeenjohdollinen raportti sekä sen esittäminen 100%

Läsnäolo lähiopetuksessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# Majoitusyrityksen sisäisten toimintojen johtaminen

Tunnus: SJL3RH011C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Lähtötaso Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen.

Kuuluu ammattiosaamista syventävään opintojaksoon Hotel Management.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kokonaisnäkemyksen majoitusliikkeen sisäisten toimintojen johtamisesta.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet
- hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- tunnistaa kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja laadun systemaattisen johtamisen merkityksen
- ymmärtää laatujohtamisen ja laatujohtamisen periaatteet
- ymmärtää alihankinnan ja ulkoistamisen periaatteita
- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- tuntee majoitusalan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja toimintavaatimukset
- hallitsee asiakkaiden turvallisuustekijät

## Sisältö

- majoitusyrityksen osastot ja yhteistyön johtaminen
- laadun vaikutus sisäisten toimintojen johtamiseen
- toimintojen laatu ja laadunvalvontajärjestelmät
- alihankinnan ja ulkoistamisen antamat mahdollisuudet ja haasteet
- housekeeping-toimintojen järjestäminen; oma henkilökunta vs. ulkoistaminen
- kiinteistötoimintojen johtaminen osana sisäisten toimintojen johtamista
- turvallisuuden johtaminen osana sisäisten toimintojen johtamista

## Työelämäyhteydet

Opintojakson osassa tehdään hotellialan yritykselle kehittämistyö.

## Kansainvälisyys

Opintojakson osassa tarkastellaan kansainvälisten hotelliketjujen laatujohtajajärjestelmiä ja turvallisuuden globaaleja uhkakuvia.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h  
Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vastuupettaja**

Minna Halmetoja, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Garrett, W. 2002. Hotel Management and the Interrelationships of Hotel Departments. The Edwin Mellen Press. New York.

Mill, R. 2006. Managing the Lodging Operation. Pearson Education, Inc. New Jersey.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 35 %

Liikkeenjohdollinen raportti 50 %

Aktiivinen läsnäolo lähiopetuksessa 15 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Majoitusyrityksen toteutettavuustutkimus**

Tunnus: SJL3RH011D

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Lähtötaso: Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen. Kuuluu ammattiosaamista syventävään opintojaksoon Hotel Management

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää majoitusliiketoiminnan kansainväliset liiketoimintatoteutustamallit ja mahdollisuudet soveltaa niitä Suomessa. Opiskelija ymmärtää liiketoimintanalyysejä ja kykenee toteuttamaan niihin pohjautuen toteutettavuustutkimuksen tai – kartoituksen.

Opiskelija kykenee tekemään laskelmat hankittavan liiketoiminnan ”oikeasta” hinnasta ja perustelemaan liiketoiminnan kannattavuuden rahoittajille ja muille intressipuolille.

Opintojakson suorittamaan opiskelija

- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Ymmärtää majoitus- ravitsemisalan monimuotoisuuden ja erilaiset ansaintalogiikat
- Ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perustana on taloudellinen ajattelu
- Hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt
- Osaa organisoida ja suunnitella toimintaa sekä asettaa tavoitteita strategiat huomioiden
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Tuntee alan toimintaympäristön, alaan liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti

### **Sisältö**

- Hotelliteollisuuden kv. toimintamallit ja kiinteistösijoittaminen
- Majoitusliikkeen operointi
- Kiinteistösijoittaminen ja -omistus
- Kassavirta-ajattelu ja -analyysi
- Matkailuhankkeiden toteutettavuustutkimus
- Oman projektin ja mallinnuksen liikkeenjohdollisesti uskottava esittely

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla kehitysalustana käytetään todellista koti- tai ulkomaista majoitusyritystä

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa lähiopetustoteutuksena:

Lähiopetus ja projektin esittely 56 h

Itsenäinen opiskelu 52 h

Oppimismenetelmät: lähiopetus, opiskelijaryhmien omatoiminen työskentely projektin parissa sekä tuotoksen esittely elinkeinon edustajalle ja muille opiskelijoille

### **Vastuopettajat**

Martti Palonperä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali sekä ryhmien omatoiminen tiedonetsintä.

### **Arviointiperusteet**

Liikkeenjohdollinen raportti sekä sen esittäminen 100%

Läsnäolo lähiopetuksessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# Majoitusyrityksen toteutettavuustutkimus

Tunnus: SJL3RH011D

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Lähtötaso: Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen. Kuuluu ammattiosaamista syventävään opintojaksoon Hotel Management

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää majoitusliiketoiminnan kansainväliset liiketoimintatoimintamallit ja mahdollisuudet soveltaa niitä Suomessa. Opiskelija ymmärtää liiketoimintanalyysit ja kykenee toteuttamaan niihin pohjautuen toteutettavuustutkimuksen tai –kartoituksen.

Opiskelija kykenee tekemään laskelmat hankittavan liiketoiminnan ”oikeasta” hinnasta ja perustelemaan liiketoiminnan kannattavuuden rahoittajille ja muille intressiosapuolille.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Ymmärtää majoitus- ravitsemisalan monimuotoisuuden ja erilaiset ansaintalogiikat
- Ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perustana on taloudellinen ajattelu
- Hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt
- Osaa organisoida ja suunnitella toimintaa sekä asettaa tavoitteita strategiat huomioiden
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Tuntee alan toimintaympäristön, alaan liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti

## Sisältö

- Hotelliteollisuuden kv. toimintamallit ja kiinteistösijoittaminen
- Majoitusliikkeen operointi
- Kiinteistösijoittaminen ja –omistus
- Kassavirta-ajattelu ja –analyysi
- Matkailuhankkeiden toteutettavuustutkimus
- Oman projektin ja mallinnuksen liikkeenjohdollisesti uskottava esittely

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla kehitysalustana käytetään todellista koti- tai ulkomaista majoitusyritystä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa lähiopetustoteutuksena:

Lähiopetus ja projektin esittely 56 h

Itsenäinen opiskelu 52 h

Oppimismenetelmät: lähiopetus, opiskelijaryhmien omatoiminen työskentely projektin parissa sekä tuotoksen esittely elinkeinon edustajalle ja muille opiskelijoille

### **Vastuopettajat**

Martti Palonperä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali sekä ryhmien omatoiminen tiedonetsintä.

### **Arviointiperusteet**

Liikkeenjohdollinen raportti sekä sen esittäminen 100%  
Läsnäolo lähiopetuksessa

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Perusharjoittelu**

Tunnus: RHA6RH004A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 1. – 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Perusharjoittelun voi suorittaa opintojakson Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena suorittamisen jälkeen. Perusharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RH004).

### **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä elinkeinon toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin. Tavoitteena on syventää aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida elinkeinossa noudatettavia standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy.

### **Sisältö**

Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua vähintään 280 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen harjoitteluperiodi. Harjoittelua tehdään yhden tai kahden viikon jaksoina hotellin ja ravintolan eri osastoilla ja työpisteissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä hänen ammatilliset tavoitteensa. Harjoittelupaikkoina ovat mm. eri ravintolat, kokous- ja myyntipalvelut, ravintoloiden keittiöt, hotellin vastaanotto sekä huolto- ja kunnossapitotehtävät. Opiskelija pitää harjoittelustaan työ- ja harjoittelupäiväkirjaa ja osallistuu

harjoittelun aikana harjoittelun verkkokeskusteluun tai vaihtoehtoisesti kirjoittaa harjoittelukertomuksen päiväkirjamerkintöjensä pohjalta.

### **Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys**

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Harjoittelun orientointiopetusta Perusharjoittelua edeltävillä periodeilla. Harjoittelun orientoinnissa käsitellään mm. harjoittelupaikan hankkimista, harjoittelijan roolia työpaikalla ja pohditaan työssä oppimista. Perusharjoittelun päätyttyä pidetään harjoittelun palautetilaisuus.

### **Vastuopettaja**

Pekka Soive, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Harjoittelun orientoinnin ajankohtainen materiaali julkaistaan Moodle-oppimisympäristössä.

### **Arviointiperusteet**

Perusharjoittelu arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5 harjoittelupaikan antaman arvioinnin mukaan.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Ammattiharjoittelu**

Tunnus: RHA6RH004B

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 2. – 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Ammattiharjoittelun voi suorittaa opintojakson Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena ja Perusharjoittelun suorittamisen jälkeen. Ammattiharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RH004).

### **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan hotelli- ja ravintola-alan erilaisissa yritys ympäristöissä ja -kulttuureissa. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa voivat mahdollistaa alalle työllistymisen.

### **Sisältö**

Ennen ammattiharjoittelun suorittamista opiskelijan tulee osallistua harjoittelutavoitteiden laatimistilaisuuteen, jonka aikana opiskelija ohjatusti asettaa henkilökohtaiset oppimistavoitteensa harjoittelulleen. Henkilökohtaiset tavoitteet helpottavat oman osaamisen kehityksen seurantaan sekä



siitä raportoimista. Harjoittelu suoritetaan suoritustason tehtävässä työskennellen, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon tai vähintään 280 tunnin ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelun päätyttyä harjoitteluraportin. Raportti koostuu lyhyestä yrityksen esittelystä sekä opiskelijan oman harjoittelunsa kuvauksesta ja arvioinnista.

### **Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys**

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Ennen Ammattiharjoittelua ohjataan harjoittelutavoitteiden laatimisessa. Harjoitteluajana harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä harjoittelun raportointi.

### **Vastuopettaja**

Pekka Soive, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ammattiharjoittelussa tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu - käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

### **Arviointiperusteet**

Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkitä hyväksytyn harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**



# **Syventävä harjoittelu**

Tunnus: RHA6RH009

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Suoritaan Perusharjoittelun ja Ammattiharjoittelun sekä toisen opiskeluvuoden jälkeen.

### **Oppimistavoitteet**

Hotelli- ja ravintola-alalla suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä tai joissain tapauksissa esimiestehtävissä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia millaisille tekijöille majoitus- ja/tai ravitsemisyrittäjien menestys rakentuu. Elinkeinossa työskentely antaa opiskelijalle myös mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

## Sisältö

Syventävä harjoittelu suoritetaan toisen opiskeluvuoden jälkeen. Harjoittelun suorittamiselle on varattu muusta opiskelusta vapaata aikaa toukokuun lopusta lokakuun loppupuolelle. Harjoittelun vaatimukset täyttävästä työskentelystä vähintään kahdeksan viikkoa tulee suorittaa vastuullisessa ja monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä. Opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelustaan harjoitteluraportin. Koulutusohjelman nimeämä opettaja käy harjoittelun aikana harjoittelupaikassa keskustelemassa työpaikan edustajan ja opiskelijan kanssa (tavoite 80 % harjoittelupaikoista Suomessa).

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia majoitus- ja ravitsemisalan yrityksiä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Opiskelijalla on mahdollisuus osallistua harjoittelutavoitteiden ohjattuun laadimiseen ennen harjoittelua. Harjoitteluajana opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja harjoittelun päätyttyä laatii ohjeiden mukaisen harjoitteluraportin.

## Vastuupettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (extranetissä). Opiskelijan osallistuessa Syventävän harjoittelun tavoitteiden laadinnan opetukseen tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## Arviointiperusteet

Syventävä harjoittelu arvioidaan asteikolla 1 - 5 harjoittelusta kirjoitettavan raportin perusteella.

last modified 03.06.2010

## Document Actions



# Opinnäytetyö

Tunnus: RON7RH001B

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: 6.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö kuuluu osana opintojaksoon RON7RH001 Opinnäytetyö 15 op.

Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät (TYE1RH004) on suoritettava ennen tätä

opintojaksoa.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija osaa soveltaa oppimaansa toteuttamalla alaa hyödyttävän tutkimus- tai kehittämishankkeen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa osaa toteuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti
- omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään

### **Sisältö**

- tutkimus- tai kehittämishankkeen toteutus ja raportointi
- opinnäytetyön esitys
- kypsyysnäyte

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla toteutetaan ammattialan yrityksen kanssa tai sen toimeksiannosta tutkimus- tai kehittämishanke.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Itsenäinen opiskelu 324 h

Opinnäytetyön voi tehdä yksilö-, pari- tai ryhmätyönä.

### **Vastuopettaja**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettavissa: <https://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/Pages/default.aspx>. Luettu: 11.2.2010

### **Arviointiperusteet**

Opinnäytetyö (100 %) käyttäen HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyön arviointikriteerejä

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Opinnäytetyöseminaari**

Tunnus: RON7RH001A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät (TYE1RH004) on suoritettava ennen tätä opintojaksoa. Opinnäytetyöseminaari on osa opinnäytetyötä (RON7RH001A).

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija osaa suunnitella aktiivisesti työelämäläheistä tutkimus- tai kehittämishanketta. Hän osaa toimia yhteistyössä niin työelämän edustajien, opetushenkilöstön, opetuksen tukihenkilöstön kuin muiden opiskelijoiden kanssa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään sekä huolehtia omasta jaksamisestaan
- osaa kuunnella, esittää asioita vakuuttavasti kirjallisesti, suullisesti ja visuaalisesti
- osaa ottaa vastuuta, toimia pitkäjänteisesti, rohkeasti ja uteliaan asenteen säilyttäen
- osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksia omassa toiminnassaan

### **Sisältö**

- aihe suunnitelma
- opinnäytetyöprosessi Haagassa
- tutkimus- tai kehittämishankkeen suunnittelu: tavoite, tiedonhaku, tietoperusta, menetelmän valinta, aikataulutus
- tutkimuksen raportointi
- tietotekniikan hyödyntäminen
- vertaisarviointi

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla suunnitellaan ammattialan yrityksen kanssa tai sen toimeksiannosta tutkimus- tai kehittämishanke. Hankkeelle nimetään työelämän edustaja ohjaajaksi.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Opintojaksoon sisältyy luentoja, tehtäviä verkko-oppimisympäristössä, työskentelyä työpajoissa, opinnäytetyöesitysten seuraamista ja opinnäytetyön opponointi.

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Mikäli opinnäytetyö toteutetaan teemaryhmässä, johon sisältyy seminaarityöskentely, oman koulutusohjelman seminaariin ei tarvitse osallistua.

### **Vastuopettaja**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettavissa: <https://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/Pages/default.aspx>. Luettu: 11.2.2010

## Arviointiperusteet

Harjoitustyöt 100 %

last modified 03.06.2010

### Document Actions



# Saksan alkeet 2

**Tunnus:** GER4RH202

**Laajuus:** 3 op

## Saksan alkeet 2 Palvelutilanteet: GER4RH202

Kurssi on tarkoitettu Saksan alkeet 1 GER4RH201 –kurssin käyneille opiskelijoille, jotka ovat aloittaneet saksan opinnot Haaga-Heliassa. Yhdessä opintojakson GER4RH201:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija tavallisimmissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työelämän viestintätilanteissa tarvittavaan ammattikieleen ja terminologiaan sekä syventää kommunikointivalmiutta asiakaspalvelutilanteissa.

Teemat: Keskeisin gastronomian perussanasto, Ravintolan asiakaspalvelutilanteet, Suomi matkailumaana, Kotikaupungin esittely, Nähtävyyksistä kertominen, Tien neuvominen, matkailijoiden opastaminen, Hotellin vastaanottotilanteet, muut asiakaspalvelutilanteet, Hotellin esittely, Keskeisin puhelinkieli, Järjestysluvut ja päivämäärät, Kieliopista mm. perfekti, sivulauseen sanajärjestys, man-rakenne.

## Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne

## Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

## Kansainvälisyys

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

## Opiskelumateriaali

Pauli Kudel – Mari Kyyhkynen: Einverstanden! 1, Otava tai muu opettajan valitsema oppikirja.

## Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen opetukseen (läsnäolovelvollisuus 80 %).

Kirjalliset ja suulliset harjoitukset. Kirjallinen tentti.

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän.

Lähes jokaisen kappaleen jälkeen (päivä)opiskelijat kirjoittavat sanakokeen. Oppitunneilla keskitytään enemmän suullisiin sekä kuunteluharjoituksiin, kirjalliset tehtävät tehdään tuntien ulkopuolella.

Kielioppiasioita on vähennetty ja keskitytään enemmän ammattisanastoon ja –viestintään.

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Saksan jatko 2**

**Tunnus:** GER4RH302

**Laajuus:** 3 op

## **Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus: GER4RH302**

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH301:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmissä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä. Opiskelija pystyy myös esittelemään majoitus- ja matkailuyrityksen sekä ravintolan tarjoamia palveluita ja Suomea matkailumaana.

Teemat: Hotellin vastaanottotilanteet ja muita asiakaspalvelutilanteita, Kohteliaat tiedustelut ja niihin vastaaminen, Puhelinkieli, Hotellin esittely, Gastronominen perussanasto, Ravintolan asiakaspalvelutilanteita, Suomen esittely matkailumaana, Tienneuvominen, nähtävyyksien esitleminen, Retkien, kiertoajeluiden ja muiden palveluiden välittäminen.

### **Vastuopettaja**

Sirpa Kajarinne

### **Oppimateriaali**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia.

### **Työelämäyhteydet**

Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

Elinkeinovierailut sekä vierailijat oppitunneilla.

### **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

### **Arviointi**

Kirjallinen tentti. Aktiivisuus ja jatkuva näyttö.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän. Lisätty vierailujen sekä vierailijoiden määrää.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**



## **Ranskan alkeet 2**

**Tunnus:** FRE4RH202

**Laajuus:** 3 op

### **Ranskan alkeet 2 Palvelutilanteet: FRERH202**

Opintojakso on tarkoitettu alkeistason ranskan valinneille opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet opintojakson FRE4RH201. Jos ranskan opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HH:ssa aloittaa ranskan opinnot suoraan tästä kurssista, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. vapaasti valittavalla kurssilla Gastronomian ranskaa (3 op).

Tavoitteet: Selviytyä yksinkertaisissa palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana. Kerrata ja syventää alkeiskurssin 1 aikana opittuja perusrakenteita sekä laajentaa sanaston hallintaa ammattikieleen suuntautumisen mukaan. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon, ruokatuotannon sekä matkailun liikkeenjohdon opiskelijat tekevät projektitehtävän eriytetysti.

Teemat: Matkustaminen, varaukset; Hotellissa asioiminen; Työelämän viestintätilanteita; Liikennevälineet ja liikkuminen; Ostokset; Yksinkertaisia kirjallisia viestejä sekä sähköpostin käyttöä; Asuminen ja ympäristö; Internetin käyttö ranskaksi.

### **Opintomateriaali**

1. Martikainen-Mäkelä: Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille (Otava).
2. www-aineistoa itseopiskelun tueksi (ks. lista Moodleassa).
3. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

### **Työelämäyhteydet**

Pyritään hyödyntämään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa ammatissa ja työyhteisössä ja suuntaamaan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille.

### **Kansainvälisyys**

Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa. Käytetään kirjan tukena mahdollisimman autenttista lisämateriaalia. Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin ranskankielisiin maihin. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat tunneilla.

**Vastuopettaja**  
Marjaana Mäkelä

### **Suoritustapa ja arviointi**

Tenttiin voi osallistua, jos on ollut lähiopetuksessa läsnä vähintään 80% Osallistuminen lähiopetukseen (huom.yllä) ja aktiivisuus. Oppimispäiväkirjan pitäminen on suotavaa. Loppuentti, jossa materiaali saa olla mukana. Lähiopetuspäivien välillä palautettavat kirjalliset harjoitukset ja tehtävät. Sanakertaukset.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Sanastokertauksia pidetään jokaisen tekstikappaleen jälkeen. Suullisen harjoittelun osuutta korostetaan erityisesti (runsaat ääntämis- ja pariharjoitukset). Verkkopohjaista materiaalia hyödynnetään itsenäisessä työskentelyssä ja siihen annetaan ohjausta tietokoneluokassa.

last modified 03.06.2010

#### **Document Actions**

- 

## **Ranskan jatko 2**

**Tunnus:** FRE4RH302

**Laajuus:** 3 op

### **Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme: FRE4RH302**

Opintojakso on pakollinen jatkotason ranskan valinneille. Se suoritetaan pääsääntöisesti ensimmäisenä opiskeluvuonna.

Tavoitteet: Perehtyminen kunkin koulutusalan ranskankieliseen terminologiaan ja työelämän kielenkäytön erityispiirteisiin. Ammattisanaston hallinta asiakaspalvelutilanteita silmälläpitäen.

Teemat: Ammattiterminologia: ruokalistat ja valmistusohjeet, hotelli- ja matkailusanasto; Eri palveluiden esitleminen ranskaksi; Tiedonhaku ranskankielisistä lähteistä; Ammattitekstin ymmärtäminen ja tulkitseminen suomeksi; Ruokalistakäännökset suomesta ranskaan ja ranskasta suomeen.

### **Oppimateriaali**

Opettajan laatima materiaalipaketti sekä ranskankieliset Internet-sivut ja ammattilehdet.

### **Työelämäyhteydet**

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia ja suunnataan harjoitustyyppejä ja sanastoa myös siten, että ne vastaavat opiskelijoiden mielekkäiksi kokemia työelämän tilanteita.

### **Kansainvälisyys**

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen (Centre Culturel Français, yhteydet ranskankielisiin vaihto-



opiskelijoihin).

## **Vastuopettaja**

Marjaana Mäkelä

## **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen sekä kirjalliset tehtävät, joista kootaan portfolio.

Lähiopetuksessa 80 % läsnäolo. Oppimistehtävät, jotka palautetaan opettajalle tunneilla tai sähköpostilla lähiopetuspäivien välissä yhteisen sopimuksen mukaan.

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, suullinen esitys pari- tai yksilötehtävänä, kirjalliset tehtävät, portfolio.

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Kurssimateriaalin sisältöä on muokattu: esim. sanaston käytännönläheisyys; suullisen esityksen sisällyttäminen suoritukseen, portfolion laajuus. Matkailusanaston laajentaminen (esim.kestävä kehitys ja matkailu).

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

# **Elintarvikehygieeninen osaaminen**

Tunnus: RES8RH026

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Hygieniosaamistodistus on esitettävä ennen perusharjoittelun (RHA6RH004) aloittamista.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija tunnistaa elintarvikkeiden turvallisuusriskit, oppii hygieenisen työskentelyn periaatteet ja saa perustiedot elintarvikehygieniaan liittyvästä lainsäädännöstä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää omavalvonnan ja ruuan turvallisuuden merkityksen
- tuntee majoitus- ja ravitsemisalaa koskevan elintarvikelainsäädännön ja osaa soveltaa sitä käytännössä

## **Sisältö**

- Elintarvikkeiden hygieeniset riskit
- Mikrobiologian perusteet
- Ruokamyrkytykset ja niiden ehkäisy

- Elintarvikelainsäädäntö
- Omavalvonnan periaatteet

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus ja tentti 15 h

Verkkoharjoitustehtävät ja itsenäinen opiskelu 66 h

Kun opiskelija suorittaa hyväksytysti hygieniosaamistestin, hän saa hygieniosaamistodistuksen. Lakisääteinen hygieniosaamistodistus vaaditaan henkilöiltä, jotka käsittelevät helposti pilaantuvia elintarvikkeita esimerkiksi ravintolassa ruoanvalmistus- ja tarjoilutehtävissä.

### **Vastuupettaja**

Saija Laitinen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Evira. Tietopaketti. Luettavissa:

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniosaaminen/tietopaketti/>

Ijäs, T. & Välimäki, M.-L. 2009. Tunne hygieniosaaminen. Otava. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100 %

last modified 03.06.2010

### **Document Actions**

- 

## **Johdatus opintoihin ja työelämään**

Tunnus: PTA1RH010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät, intensiiviviikko 42

Kieli: suomi, englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- tunnistaa omat oppimistapansa, osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapojaan
- osaa toimia HAAGA-HELIAN ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti

- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- aloittaa urapolkunsu rakentamisen
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta sekä niiden kehittämistä.

## **Sisältö**

Opintojakso koostuu kolmesta seuraavasta osasta:

1. osallistumisesta orientointipäiviin ja -tunneille sekä liikuntapäivään
2. uratarinan ja henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (hops) laatimisesta, hops-keskustelun käymisestä ja Oma alumni -ryhmän perustamisesta
3. tutustumisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualaan.

Opiskelija osallistuu orientointipäiviin ja -tunteihin sekä liikuntapäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija laatii uraesseen ja henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops) ja perustaa Oma alumni -ryhmän opettajatutorin antaman ohjeen perusteella. Koulutusohjelmajohtaja vastaa opiskelijan tutustuttamisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualaan.

## **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla vierailee hotelli-, ravintola- ja matkailualan yritysten asiantuntijoita.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla huomioidaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan kansainväliset erityispiirteet.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opetus- ja oppimismenetelmät ja niihin käytettävä aika ovat seuraavat:

Lähiopetus 45 t  
 Itsenäinen opiskelu 35 t  
 Yhteensä 81 t

## **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoisia suoritustapaa.

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Opintojaksolla hankitun osaamisen saa vain osallistumalla opintojaksolle.

## **Vastuopettajat**

Ari Björkqvist ja opettajatutor

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali on seuraava:

- orientointiviikon materiaali
- opettajatutorin, Oman alumnin ja vierailijoiden materiaali
- urapolkumateriaali.

## **Arviointiperusteet**

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on suorittanut sen jokaisen osan ja kun hän on käynyt 1. lukuvuoden henkilökohtaisen

opintosuunnitelma -keskustelun eli hops-keskustelun. Opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

### **Aikataulu**

Orientointipäivät 18.–20.8.

Liikuntapäivä 7.9.

Orientointitunnit kerran viikossa koko 4. periodin ajan

Uraesseen laatiminen 4. periodin aikana

Tutustuminen hotelli-, ravintola- ja matkailualaan intensiiviviikko 42

Hopsin laatiminen 5. periodin aikana

Hops-keskustelun käyminen 5. tai 1. periodin aikana

Oma alumni -ryhmän perustaminen 1. tai 2. periodin aikana

last modified 02.09.2010

### **Document Actions**



# **Avaimet tulokselliseen työnhakuun ja rekrytointiin**

Tunnus : LEA8RH028-5

Laajuus: 3 op

Ajoitus: lähiopetus intensiiviviikko 42, 20-22.10.2010 klo 9-16.00 tai intensiiviviikko 12, 23-25.3.2011

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyysheitoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija ymmärtää työnhaku- ja rekrytointiprosessin työnhakijan ja työnantajan näkökulmasta ja saa valmiudet työnhaussa onnistumiseen. Opiskelija tunnistaa vahvuutensa ja osaa osaa hyödyntää niitä työnhaussa. Hän osaa arvioida omaa osaamistaan ja määritellä osaamisensa kehittämistarpeita. Opiskelija hallitsee työnhakukanavat monipuolisesti ja osaa hyödyntää niitä mielekkäästi. Opiskelija osaa laatia sujuvan työhakemuksen ja ansioluettelon, oppii esittämään osaamisensa verkkoportfoliossa ja suoriutumaan työhaastattelusta. Hän tietää, miten työpaikkailmoitus laaditaan ja miten se vaikuttaa työnantajamielikuvaan.

### **Sisältö**

- Itsetuntemus
- Osaamistarpeet
- Työnhakukanavat
- Työpaikkailmoitus
- Työhakemus ja Europassi-ansioluettelo
- Verkkoportfolio

- Työhaastattelu
- Rekrytointiprosessi
- Henkilöarviointitestit
- Työsopimus

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakson ennakkotehtävän (työhakemus ja ansioluettelo) arvioi yhdessä opettajan kanssa rekrytointikonsultti Jonna Väänänen Opteamista. Väänänen vierailee myös lähiopetuksessa.

### **Kansainvälisyys**

Opiskelija laatii opintojaksolla Europassi-muotoisen ansioluettelon, jonka liitteeksi opiskelija voi halutessaan koota muita Europassi-asiakirjoja. Europassi koostuu viidestä asiakirjasta, joiden tarkoituksena on auttaa opiskelijaa osoittamaan osaamistaan Euroopassa. Asiakirjat ovat samanmuotoisina käytössä kaikissa EU/ETA-maissa. Europassia opiskelija voi käyttää työnhaussa tai koulutukseen pyrkiessään.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Virtuaaliopetustoteutus:

Lähtitapaamiset 21 h (3 kertaa, läsnäolovelvoite 80%)

Verkkoharjoitustehtävät, osallistuminen vertais- ja itsearviointiin, itsenäinen työskentely verkko-oppimisympäristössä 57h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön. Näyttönä toimii ansiokkaan työhakemuskirjeen, ansioluettelon ja verkkoportfolion laatiminen.

### **Vastuuopettajat**

Kristiina Jaakonaho, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama materiaali oppimisympäristö Moodlessa.

### **Arviointiperusteet**

Ennakkotehtävä: työhakemus ja ansioluettelo 50%

Etätehtävä: Verkkoportfolio sekä itse- ja vertaisarviointi verkkooppimisalustalla 50%

Opintojakso arvioidaan: hyväksytty/hylätty

last modified 27.08.2010