

Ammattimainen viestintä

Tunnus: COS2RM002

Laajuus: 6 op (162 h)

Ajoitus: 3. ja 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Viestinnän omaksumisen tason opinnot suoritettu.

Opintojakso toteutetaan kiinteässä yhteistyössä toisten opintojaksojen kanssa, ja se tukee projektien toimintaa ammattimaisen viestinnän näkökulmasta.

Opintojakso jakautuu kahteen osaan:

- COS2RM0021, Ammattimainen viestintä 1, 3 op
- COS2RM0022, Ammattimainen viestintä 2, 3op

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- osaa viestiä ammattimaisesti ja monipuolisesti yrityksen ja yhteisön sisäisessä, ulkoisessa ja monikulttuurisessa toimintaympäristössä niin suullisesti kuin kirjallisestikin.
- osaa soveltaa itsenäisesti työvälineohjelmia projektien ja tutkimus- ja kehittämishankkeiden eri vaiheissa
- osaa hyödyntää tietotekniikkaa tehostaakseen toimintaansa ja parantaakseen viestinnän tasoa

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa valita ja laatia itsenäisesti tilannekohtaisesti eri asiakirjoja
- osaa viestiä vaihtuvissa ammatti- ja projektitilanteissa sekä suullisesti että kirjallisesti
- osaa tiedottaa tutkimus- ja projektitoiminnan tuotoksista
- osaa esiintyä mielekkäästi julkisissa tilanteissa
- osaa arvioida ja kehittää omaa viestintäänsä
- osaa hahmottaa viestinnän kokonaisuuksia myös toimeksiantajan näkökulmasta
- osaa työskennellä eettisesti monikulttuurisessa ympäristössä
- ymmärtää ja pystyy käyttämään vastuullisesti sosiaalista mediaa työelämän viestinnässä

Sisältö

- vaihtoehtoiset projektien ja työelämän viestintätilanteet ja –lajit, esimerkiksi markkinoinnin ml. markkinatutkimukset, myynnin, tapahtumajärjestämisen, taloushallinnon, ulkomaankaupan ja logistiikan alalla
- monikulttuuriset ja suomalaiset viestintätilanteet
- projektissa tai tutkimus- ja kehittämishankkeessa tarvittavat työvälineohjelmat, asiakirjat ja vuorovaikutustaidot

Työelämäyhteydet

Projektin/hankkeen mukaan

Kansainvälisyys

Projektin/hankkeen mukaan

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tutkiva ja kehittävä oppiminen

Projektityöskentely

Työvälineohjelmien käyttö on itsenäistä, mutta sitä ohjataan ja tuetaan.

Itsenäinen opiskelu

Vaihtoehtoiset suoritustavat

AHOT ja ohjauksessa sovitut ratkaisut

Vastuuopettajat

Hannele Hillu-Kuitunen, Porvoo

Anu Seppänen, Porvoo

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan myöhemmin

Arviointiperusteet

Viestinnän tarkoituksenmukaisuus ja käytettävyys, kuten kohderyhmääjattelu, viestin sisällöt ja muodot
Itsenäisyys, esimerkiksi oma-aloitteisuus, tiedon hankinta ja ohjauksen hyödyntäminen

Viestintätilanteet ja –tuotokset esimerkiksi portfolioissa

Reflektio, vertais- ja itsearviointi

Asiakaskeskeinen matkailun myyntityö

Tunnus: PSS1RM001

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: lukukausi 2

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Yritystoiminta tutuksi – opintokokonaisuus suositellaan suoritetuksi.

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää asiakaslähtöisen myynnin ja markkinoinnin perusteet niin kuluttaja- kuin yritysmarkkinoinnissa
- ymmärtää asiakaspalvelu- ja myyntitapahtumien vaiheet sekä kannattavan myyntitoiminnan perusteet
- osaa analysoida yrityksen toimintaympäristöä myynnin ja markkinoinnin kannalta
- osaa arvioida ja soveltaa markkinoinnin kilpailukeinoja markkinoinnin suunnittelussa ja toteutuksessa ja laatia pk-yrityksen markkinointisuunnitelmaa
- osaa tehdä tulos- ja kassabudjetin
- tietää ja ymmärtää markkinointiin ja myyntiin liittyvän lainsäädännön keskeisen sisällön ja pystyy jokapäiväisissä markkinointitoimissaan noudattamaan niitä

Sisältö

Ryhmissä toteutettavan projektityön kautta opiskelijat oppivat hahmottamaan myynnin ja markkinoinnin merkitystä kannattavassa yritystoiminnassa. Opintojakson tärkeimmät aihealueet ovat:

- myyntitapahtuman vaiheet
- markkinointiympäristön analysointi
- ostokäyttäytyminen ja segmentointi
- markkinoinnin kilpailukeinot ja suunnitteluprosessi
- tulos- ja kassabudjetointi
- kaupankäyntiä koskeva sääntely

Työelämäyhteydet

Kurssin aikana opiskelijat toteuttavat projektityönä pk-yritykselle markkinointisuunnitelman

Opetus- ja oppimismenetelmät

Oppiminen tapahtuu projektien, luentojen, workshop–työskentelyn, itsenäisen opiskelun ja oppimistehtävien kautta. Opintojakso sisältää kolme osaa: myynti ja markkinointi (XXX tunnus), talouden suunnittelu (XXX tunnus) sekä sopimus- ja markkinointioikeus (XXX tunnus), joista jokaisesta kirjoitetaan oma toteutussuunnitelma.

Vastuopettajat

Ulrika Lindblad, Porvoo
Anette Kairikko, Porvoo
xp

Oppimateriaali

Alhola, Lauslahti: Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta

Bergström & Leppänen: Yrityksen asiakasmarkkinointi

Isoviita, Antti & Lehtinen, Jukka. 2007. Markkinoinnin perusteet. Avaintulos.

Jormakka, Koivusalo, Lappalainen, Niskanen: Laskentatoimi

Jyrkkiö, Riistama: Laskentatoimi päätöksenteon apuna

Kotler, Philip; Armstrong, Gary; Saunders, John; Wang, Veronica: Principles of Marketing 2002 tai uudempi

Suojanen et al. 2009. Opi oikeutta 1. ja 2. Jyväskylä: Ks-kustannus, myöhemmin ilmoitettavien osien.

Kirjojen lisäksi oppimateriaali muodostuu muusta, lähiopetustunneilla jaettavasta materiaalista sekä opiskelijoiden itse hankkimasta materiaalista.

Arviointiperusteet

Arvioinnin kohteena ovat osallistuminen kehittämissuorituksiin, ryhmätyöskentelytaitot, uusien ideoiden tuottaminen sekä miten opiskelija on saavuttanut oppimistavoitteet.

Arviointi perustuu seuraaviin osasuorituksiin: Projektityö, oppimistehtävät ja tentit

English for Tourism Professionals 1

Code: ENG2RM202

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: 3rd semester

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Starting level and linkage with other courses

English for International Tourism Course

Minimum competence level B1

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- has business writing skills required in the industry
- is able to conduct formal meetings
- is able to negotiate in business situations
- is able to implement professional language competence in projects of the term
- knows the key vocabulary of the themes of the term
- is able to search professional literature and other sources to acquire and share information efficiently in English
- understands the role of English as a business lingua franca

Course contents

- Business correspondence integrated to the study modules of the term: e.g. e-mails, goodwill letters, sales letters
- Meeting documents: minutes and memos
- Spoken communication related to the study modules of term : briefings, chairing a discussion, meetings and negotiations
- Language of sales and marketing

Cooperation with the business community

Guest lectures and company visits together with the major subjects of the term.

Teaching and learning methods

40 h contact lessons

2h examination

38h self-study and team/pair work

Accreditation of prior learning (APL)

The student displays with the competence demonstration that s/he manages the course objectives and contents mentioned in the course description. The student contacts the before the course is implemented. The student displays her/his competence in various parts of the course by course related documentation, e.g. a language portfolio. In the competence demonstration includes an examination and oral presentation.

Contact teachers

Pia Kiviaho-Kallio

Course materials

Material prepared by the students as course work

Material provided by the lecturer

Other material to be announced in the beginning of the course

Assessment criteria

20% class activity (80% attendance requirement)

40% presentations and written assignments

40% examination

English for Tourism Professionals 2

Code: ENG2RM203

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: 4rd semester

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Starting level and linkage with other courses

English for International Tourism Course

Minimum competence level B1

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- has professional communication skills required in the industry with particular emphasis on product development or selling travel services
- is able to communicate efficiently in customer service situations
- is able to implement professional language competence in projects of the term
- knows the key vocabulary of the themes of the term
- is able to search professional literature and other sources to acquire and share information efficiently in English
- knows how to write academic texts in the proper structure and style
- is able to give professional presentations

Course contents

- Integrated to the study modules of the term (e.g. business-related travel, or product development)
- Spoken communication related to the study modules of term : presentations, reporting, interviews
- Written English communication related to the study modules of the term: e.g. e-mails summaries, reports
- Academic writing and research language: e.g. abstracts, questionnaires, interviews

Cooperation with the business community

Guest lectures and company visits together with the major subjects of the term.

Teaching and learning methods

40 h contact lessons

2h examination

38h self-study and team/pair work

Accreditation of prior learning (APL)

The student displays with the competence demonstration that s/he manages the course objectives and contents mentioned in the course description. The student contacts the before the course is implemented. The student displays her/his competence in various parts of the course by course related documentation, e.g. a language portfolio. In the competence demonstration includes an examination and oral presentation.

Teachers responsible

Pia Kiviaho-Kallio, Porvoo

Niina Moilanen, Porvoo

Course materials

Material prepared by the students as course work

Material provided by the lecturer

Other material to be announced in the beginning of the course

Assessment criteria

20% class activity (80% attendance requirement)

40% presentations and written assignments

40% examination

Itsensä johtaminen

Tunnus: SCS1RM001

Laajuus: 6 op (162 h)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimuksia. Liittyy kaikkiin ensimmäisen opintovuoden moduuleihin.

Opintojakso koostuu kahdesta eri osasta:

SCS1RM0011, Itsensä johtaminen 1, 4 op

SCS1RM0012, Itsensä johtaminen 2, 2 op

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- osaa johtaa itseään.
- osaa toimia ryhmässä vastuullisesti.
- osaa antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti.
- osaa opiskella tutkivasti ja kehittävästi.
- vastaa oman osaamisensa arvioinnista.
- toimii sitoutuneesti opiskeluyhteisössä.
- toimii projektissa vastuullisesti.
- kehittää ammatti-identiteettiänsä.
- suunnittelee uraansa.
- osaa pohtia alansa arvoperustaa.

Sisältö

- perehdyttäminen oppimiskäytänteihin
- projektiosaaminen ja -työskentely
- VAK-testi (visuaalis-auditiivis-kinesteettinen)
- palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- työskentelyn eettiset näkökulmat, etiketti ja tapatietous
- ilmaisu- ja esiintymistaidot, ryhmädynamiikka
- tutkiva ja kehittävä oppiminen

Työelämäyhteydet

Vierailuluentoitsijat

Työelämälähtöinen tehtävä

Opintoretki

Opetus ja oppimismenetelmät

Itsenäinen ja ohjattu ryhmätyöskentely, luennot, tutkiva ja kehittävä oppiminen

Vastuopettajat

Marketta Piuhola
Kati Huovelin

Oppimateriaalit

Moodlessa ja oppimistilanteissa osoitetut materiaalit

Arviointiperusteet

Kaikki osiot suoritettava:

- projektikokousoyöskentely (sitoutuminen, vastuullisuus, ammattimainen käytös, aktiivinen osallistuminen, suunnitelmallisuus ja reflektiotaidot, tiimityötaidot itse-, vertais- ja ryhmäarvioinnit) 50%
- vierailuluennot, workshopit, yritysvierailut, opintoretki, ryhmädynamiikkaharjoitukset, VAK-testi sekä lukukauden palautetilaisuus pakollinen läsnäolo
- tutkintosääntötesti hyväksytty/hylätty
- palautekeskustelu ja palauteworkshop tutoropettajan kanssa kerran lukukaudessa

Matkailu globaalissa toimintaympäristössä

Tunnus: OPE1RM001

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaaso-vaatimuksia.

Opintojakso koostuu kahdesta eri osasta:

OPE1RM0011, Matkailu globaalissa toimintaympäristössä 1, 9 op

OPE1RM0012, Matkailu globaalissa toimintaympäristössä 2, 3 op

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- hahmottaa itsensä mahdollisena globaalina toimijana.
- näkee organisaation roolin toimintaympäristön kehittämisessä.
- tunnistaa toimintaympäristön vaikutuksia omaan ja oman organisaationsa toimintaan huomioiden toimialakohtaisen lainsäädännön.
- tunnistaa globaalin ja paikallisen tason ilmiöitä, tapahtumia, trendejä ja heikkoja signaaleja.
- osaa kuvata alueen innovaatiojärjestelmien toimijoita matkailualalla
- tunnistaa keskeisiä tutkimusmenetelmiä toimintaympäristön hahmottamiseksi.

Sisältö

- matkailuelinkeinon kansantaloudellinen merkitys
- juridinen ajattelu matkailualalla
- matkailu ilmiönä
- aluetuntemus
- kulttuurintuntemus
- tutustuminen toimintaympäristön tutkimusmenetelmiin

Työelämäyhteydet

Vierailuluennoitsijat

Työelämälähtöiset tehtävät

Opetus ja oppimismenetelmät

Itsenäinen ja pienryhmätyöskentely, luennot, tutkiva ja kehittävä oppiminen

Vastuopettajat

Annika Konttinen, Porvoo

Hannele Hillu-Kuitunen, Porvoo

Katri Heikkinen, Porvoo

Alexandre Kostov, Porvoo
Marketta Piuholta, Porvoo

Oppimateriaalit

Bartlett, C. & Davidsson, A. 2003. Improve Your Global Competence.
Lew, A., Hall, C. M. & Timothy, D. 2008. World Geography of Travel & Tourism – a regional approach.
Suojanen, Kalevi (2006)/(2008): Tradenomin käsikirja: Opi oikeutta. KS-Kustannus Oy, tai uusi painos (2 kirjaa): Opi oikeutta 1 sekä Opi oikeutta 2 (2008)
Suomi. Maa, kansa, kulttuurit. 1999. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
Swarbrooke, J. & Horner, S. 2007. Consumer behaviour in tourism.
UNWTO Tourism Highlights 2010. Luettavissa: www.unwto.org/facts/eng/highlights.htm
Vuoristo, K-V. 2003. Matkailun maailma.
Vuoristo, K-V & Vesterinen, N. 2009. Lumen ja suven maa.
Alan lehdet, tilastot, kartastot sekä opintojaksolla osoitettu muu oppimismateriaali

Arviointiperusteet

Matkailu ja aluetuntemus 40%
Juridiikka 20%
Kulttuurien tuntemus 15%
Projektikoustyöskentely 25%
Aktiivinen osallistuminen ja tehtävien suorittaminen annetun aikataulun mukaan.
Tentit, oppimistehtävät ja esitykset.

Matkailun globaalit mahdollisuudet

Tunnus: OPE2RM002

Laajuus: 9 op (243 h)

Ajoitus: 3. ja 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matkailun toimintaympäristöosaamisen omaksumisen taso suoritettu.

Opintojakso jakautuu kolmeen osaan:

OPE2RM0021, Kansainvälinen verkottuminen, 3 op

OPE2RM0022, Tutkimusmenetelmät 1, 3 op

OPE2RM0023, Tutkimusmenetelmät 2, 3 op

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- osaa toimia kansainvälisessä ympäristössä
- osaa luoda yhteyksiä paikallisiin ja globaaleihin toimijoihin
- osaa seurata toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja trendejä
- ymmärtää tutkimuksellisia lähestymistapoja
- osaa valita ja käyttää monipuolisesti tutkimus- ja kehittämismenetelmiä
- arvioi kriittisesti osaamistaan ja toimintaansa suhteessa ympäristöön

Sisältö

- Verkottuminen ja toiminen kansainvälisessä toimintaympäristössä
- Kansainvälisen toimintaympäristön analyysit makrotasolla
- Tutkimusmenetelmät

Työelämäyhteydet

Opiskelu perustuu projektilähtöiseen opiskeluun, jonka keskiössä on yrityksen kanssa tehtävä yhteistyöprojekti.

Kansainvälisyys

Yhteistyö kansainvälisten organisaatioiden kanssa, kansainväliset projektit, kansainväliset workshopit

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tutkiva ja kehittävä oppiminen

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ilmoitetaan toteutussuunnitelmassa

Vastuopettajat

Annika Konttinen, Porvoo
Anu Seppänen, Porvoo

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan toteutussuunnitelmassa

Arviointiperusteet

toimiminen kv-ympäristössä tai -verkostossa
yhteistyösuhteen luominen
toimintaympäristön analysointi
tutkimuksellisen lähestymistavan valinta ja perustelu
monipuolisten ja tarkoituksenmukaisten tutkimusmenetelmien käyttö

Matkailun koulutusohjelman työharjoittelu

- Tunnus: PLA6RM026
- Laajuus: 30 op
- Lukukausi: 4 - 6
- Opetuskieli: suomi
- Opintojakson taso: työharjoittelu
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ensimmäisen harjoittelun alakessa opintoja tulee olla suoritettuna 60 opintopistettä. Toisen työharjoitteluun lähtiessä opintoja tulee olla suoritettuna 120 opintopistettä. Opiskelijan tulee olla ilmoittautunut läsnä olevaksi työharjoittelua suorittaessaan.

Oppimistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelija oppii arvioimaan ja kehittämään omaa työtään ja työympäristöään. Osallistumalla työpaikan kehittämishankkeisiin ja laatimalla harjoitteluraportin opiskelija saa myös aineksia opinnäytetyötään varten.

Sisältö

Työharjoittelu on keskeinen osa matkailun koulutusohjelman opintoja. Ammattikorkeakoulun työharjoittelun tavoitteena on opiskelijan ammatillisten taitojen kehittyminen ja kouluoppimisen yhdistäminen työpaikan käytäntöihin.

Työharjoittelun suorittamiseen kuuluu osallistuminen työharjoittelun informaatiotilaisuuteen ennen harjoittelun alkua, työharjoittelu, työharjoitteluraportin laatiminen ja palaute harjoittelun jälkeen. Harjoittelun laajuus on 30 opintopistettä. Työviikkoina sen kesto on kaksikymmentä (20) työviikkoa alan työehtosopimuksen keskimääräisen viikkotyöajan mukaan laskien. Esimerkiksi jos opiskelija työskentelee kahdeksan tuntia päivässä viitenä päivänä viikossa kestää harjoittelu sata (100) työpäivää. Opiskelija voi suorittaa harjoittelun yhtäjaksoisesti tai kahdessa jaksossa. Työharjoitteluohjeet ja tarvittavat dokumentit ovat MyNetissä.

Vastuopettajat

Ulla Olasmaa-Kuisma, työharjoittelu kotimaassa
Liisa Wallenius, työharjoittelu ulkomailla

Arviointiperusteet

Hyväksytty/hylätty

Matkailun liiketoiminnan rakentaminen

Tunnus: BES1RM001

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso toteutetaan yhteisprojektina seuraavien 2. lukukauden opintojaksojen/osien kanssa: Viestintä 1 (COS1RM0011) ja Tieto- ja viestintäteknologia 2 (COS1RM0013), Matkailu globaalissa toimintaympäristössä 2 (OPE1RM0012), Servicesvenska för turistbranschen (SWE1RM101) ja Itsensä johtaminen 2 (SCS1RM0012).

Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää yrittäjyyttä ja sen haasteita. Opiskelija osaa laatia liiketoimintasuunnitelman yritykselle huomioiden sen kaikki osa-alueet ja ymmärtäen eri osa-alueiden vaikutukset toisiinsa. Opiskelija osaa analysoida matkailuyrityksen toimintaympäristöä. Hän hahmottaa yritystoiminnan osa-alueet ja keskeiset toimintaprosessit sekä osaa käyttää liiketalouden käsitteitä. Hän ymmärtää kannattavuuden merkityksen ja osaa arvioida alkavan yrityksen kannattavuutta ja laatia rahoitussuunnitelman. Hän osaa hankkia matkailutoimialoihin ja matkailuyrityksiin liittyviä tietoja sekä analysoida näitä yritystoiminnan ja markkinoinnin tarkastelutapoja hyväksi käyttäen. Hän osaa laatia eri lähteistä ja haastatteluin hankkimiensa tietojen pohjalta kirjallisen, analyttisen kuvauksen yrityksen toiminnasta sekä suunnitella ja toteuttaa tästä asiayhteyteen sopivan esityksen. Hän pystyy perustelevaan tekemiään ratkaisuja sekä arvioimaan kriittisesti niin omaa kuin ryhmänsä muiden jäsenten työskentelyä ja työn tuloksia.

Opiskelija hallitsee matemaattiset peruslaskutoimitukset, osaa vertailla eri lainamuotoja ja tuntee yrityksen tuloslaskelmaan ja taseeseen liittyvät laskentatavat.

Sisältö

- matkailuyrityksen markkinointiympäristön analysointi
- liikeidea-ajattelu ja yrityksen toiminnan keskeiset prosessit
- kannattavan yritystoiminnan edellytykset ja yrityksen talouden seuranta
- yrityksen riskienhallinta
- yrityksen eri osa-alueiden tunteminen ja niiden merkityksen hahmottaminen
- liiketoimintasuunnitelman laadinta
- prosenttilaskut, indeksit, valuutat
- korkolaskut, lainamuotojen vertailu
- tuloslaskelma ja tase

Työelämäyhteydet

Vierailevat luennoitsijat, yrityskäynnit ja -haastattelut, liiketoimintasuunnitelman laadinta opiskelijan valitsemalle matkailuyritykselle

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opiskelu toteutetaan tutkivan ja kehittävän oppimisen periaatteita noudattaen siten, että opiskelijat laativat omatoimisesti pienryhmissä liiketoimintasuunnitelmat haluamilleen matkailuyrityksille. Tämä edellyttää

opiskelijalta itsenäistä ja aktiivista oppimisosotetta sekä tutustumista erilaisiin lähteisiin oma-aloitteisesti ja kriittisesti. Tämä edellyttää aktiivista osallistumista ryhmätöihin ja läsnäoloa ohjaus- ja ryhmätapaamisissa.

Opettajan rooli opintokokonaisuudessa on enemmänkin ohjaava ja neuvova. Luennot ovat tietoisuuskäsitteitä tai oheistietoa antavia vierailijaluentoja.

Yritystoiminnan osuus muodostuu ohjaustapaamisista tai lähiopetustunneista (noin 1 - 4 h/vko) ja ryhmätyöstä (noin 12 h/vko). Tämän lisäksi opiskelijan on panostettava itsenäiseen tiedonhankintaan, lähdeaineiston opiskeluun, raporttien kirjoittamiseen ja esityksiin noin 14 h / vko. Matematiikan osuus muodostuu luennoista ja harjoituksista (noin 4 h / vko)

Vastuopettajat

Johanna Heinonen, Porvoo

Pasi Romberg, Porvoo

Tuovi Soisalon-Soininen, Porvoo

Oppimateriaali

Viitala, Riitta & Jylhä, Eila: Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Oy Edita Ab 2006 tai uudempi.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja: Yrityksen asiakasmarkkinointi. Oy Edita Ab 2009

Pulkkinen – Holopainen. 2006. Talous- ja rahoitusmatematiikka. 1 – 145

Lisäksi itse etsitty materiaali ja Moodlesta annetut linkit.

Arviointiperusteet

Markkinoinnin ja yritystoiminnan osuus (75 % opintojaksoarvosanasta)

Tentti 20 %

Esitykset 20 %

Panostus projektin toteutukseen (projektikokoukset ym. aktiivisuus) 20 %

Raportit ja kirjalliset esseet 40 %

Talousmatematiikan osuus (25 % opintojaksoarvosanasta)

Tentit 100 %

Matkailun liiketoimintaprosessien kehittäminen

Tunnus: BES2RM002

Laajuus: 9 op

Ajoitus: 3. ja 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

BES2RM0023 Amadeus perusteet suoritettuna

Opintojakso jakaantuu kolmeen osaan:

BES2RM0021: Katetuottolaskenta ja hinnoittelu, 3 op, 3. lukukausi

BES2RM0022: Kirjanpidon ja verotuksen perusteet, 3 op, 4. lukukausi

BES2RM0023: Asiakkuuksien hallinta, 3 op, 4. lukukausi

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa laatia yrityksen tilinpäätöksen
- ymmärtää arvonlisäverotuksen merkityksen ja osaa arvonlisäverotuksen perusteet

BES2RM0023:

- hallitsee myynnin työkalujen perustoiminnot
- on omaksunut asiakashallinnan perusteet B2B ja B2C myynnissä
- osaa soveltaa myynnin työkaluja myyntiprosessissa

Sisältö

Katetuottolaskenta, hinnoittelu, budjetointi

Kirjanpidon perusteet sekä matkailun arvonlisäverotus

Syventävä osio Amadeus järjestelmään

CRM järjestelmät ja toiminnanohjaus

Työelämäyhteydet

Opiskelu perustuu projektilähtöiseen opiskeluun.

Kansainvälisyys

Yhteistyö kansainvälisten organisaatioiden kanssa, kansainväliset workshopit, kansainväliset projektit.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tutkiva ja kehittävä oppiminen.

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Vaihtoehtoiset suoritustavat neuvotellaan erityistapauksissa vastuopettajien kanssa.

Vastuopettajat

Pasi Romberg
Kati Huovelin
Ulla Olasmaa-Kuisma

Oppimateriaalit

Määritellään toteutussuunnitelmassa.
Tomperi, Keskinen: Käytännön Kirjanpito oppikirjat.

Arviointiperusteet

Määritellään toteutussuunnitelmassa

Matkailupalveluiden kehittäminen ja myynti

Opintojakson nimi: Matkailupalveluiden kehittäminen ja myynti

Tunnus: PSS2RM002

Laajuus: 18 op (480 h)

Ajoitus: 3. -4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Matkailupalvelujen tuottamisen ja myynnin osaamisen omaksumisen taso suoritettu.

Opintojakso jakautuu kahteen osaan:

- PSS2RM0021, Matkailupalvelujen kehittäminen ja myynti 1, 12 op
- PSS2RM0022, Matkailupalvelujen kehittäminen ja myynti 2, 6 op -opintoihin

Opintojakson käytännön toteutus

Opintojakso toteutetaan kahdessa osassa joista toinen on kaikille yhteinen ja toinen vaihtoehtoinen. Vaihtoehtoiset osa-opintoihin painottuvat

1. matkailupalveluiden kehittämiseen tai
2. matkailupalveluiden myyntiin

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa erilaisten asiakkaiden tarpeet
- osaa suunnitella ja seurata oman myynti- ja tuotteistamisosaamisen kehittymistä
- osaa käyttää tilanteisiin sopivia teknologisia ratkaisuja liiketoiminnassa
- osaa ennakoida ja hallita riskejä
- osaa verkostoitua ja rakentaa kumppanuuksia myynnin ja palveluiden kehittämisessä
- osaa kehittää palvelu- ja myyntiprosesseja sekä asiakkuuksia

1. Matkailupalveluiden myynti –vaihtoehdon suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sekä B2B ja B2C myynnissä ja markkinoinnissa
- osaa hyödyntää sekä digitaalisten että perinteisten medioiden mahdollisuuksia myynnin tueksi
- osaa suunnitella yrityksen tai organisaation myyntiä ja asiakaspalvelua
- osaa toimia myyntitiimin vetäjänä
- osaa analysoida ja kehittää myyntiä

2. Matkailupalveluiden kehittäminen –vaihtoehdon suoritettuaan opiskelija

- osaa tuotteistaa matkailupalveluja asiakaskeskeisesti
- tuntee toimintaympäristönsä ja osaa hyödyntää sen mahdollisuuksia tuotekehityksessä
- osaa hyödyntää ja osallistaa käyttäjää tuotekehityksessä
- osaa toimia verkostossa ja hyödyntää Living Labin tuomat mahdollisuudet

Sisältö

- Matkailijan kuluttajakäyttäytyminen
- Projektiosaamisen syventäminen
- Tuotteet ja palvelut
- Myynti- ja palvelustrategia

1. Matkailupalveluiden kehittäminen

- Palvelutuotteen kehittäminen
- Paikallistuntemus ja kulttuurituntemus
- Työ- ja asiakasturvallisuus

2. Matkailupalveluiden myynti

- Henkilökohtaiset myyntitaidot ja tekniikat
- Myynnin tuen välineet
- Myyntiprosessit ja – konseptit myynnin kehittämisen välineenä

Työelämäyhteydet

Opiskelu perustuu projektilähtöiseen opiskeluun, jonka keskiössä on oikean yrityksen kanssa tehtävä yhteistyöprojekti.

Kansainvälisyys

Yhteistyö kansainvälisten organisaatioiden kanssa, kansainväliset workshopit, kansainväliset projektit.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tutkiva ja kehittävä oppiminen

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Vaihtoehtoiset suoritustavat kerrotaan toteutussuunnitelmassa.

Vastuopettajat

Monika Birkle, Porvoo
Päivi Forsblom, Porvoo
Kati Huovelin, Porvoo
Anne Koppatz, Porvoo
Jaana Laaksonen, Porvoo
Ulla Olasmaa-Kuisma, Porvoo

Oppimateriaalit

Albanese, 2009. Revenue Management

Boniface, B. & Cooper, C. 2009. Worldwide destinations: The geography of travel and tourism. Elsevier

CIA: The World Factbook <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html>

Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla, WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki 2007

Hirsjärvi, S, Remes, P Sajavaara, P 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi

Isohookana H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. WS Bookwell oy. Juva.

Jobber & Lancaster, 2006. Selling and Sales Management

Lew, A., Hall, C. M. & Timothy, D. 2008. World Geography of Travel & Tourism – a regional approach.

McCabe, S. 2009. Marketing Communications in Tourism and Hospitality Concepts, Strategies and Cases. Elsevier

Moilanen, Ojasalo, Ritalahti, 2009. Kehittämistyön menetelmät. WSOY

Page, Stephen J. 2009. Tourism Management Managing for change. Elsevier

Reisinger, Y. 2009. International Tourism Cultures and Behavior. Elsevier

Sammallahti T.2009. Konseptisuunnittelun Supersankari. Books on Demand GmbH, Helsinki, Suomi

Selänniemi T.2003. Elämyksiä elämääsi 40 vuotta Aurinkomatkoja. Kustannusosakeyhtiö Otava, Keuruu

Suontausta, Tyni. 2005. Wellness Matkailu. Edita

Swarbrooke J., Horner S. 2007 (sec.ed.). Consumer Behaviour in Tourism. Butterworth- Heinemann, Oxford, UK/ Elsevier Ltd.

Vahvaselkä I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Oy Finn Lectura Ab. RT-Print Oy, Pieksämäki.

Arviointiperusteet

Arviointiperusteet kerrotaan lukukausikohtaisessa toteutussuunnitelmassa.

Arvioinnin kohteet:

asiakastarpeiden tunnistaminen
asiakaslähtöisyys tuotekehitys- ja myyntiprosesseissa
kehittämissuunnitelma
projektin prosessi

1. Matkailupalvelujen kehittäminen
tuotteistamisosaamisen ja ammatillisen osaamisen kehittyminen
turvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma
uusi tuote, sovellus, ratkaisu
living Labissa toimiminen
tuloksellisuus ja kannattavuus

2. Matkailupalveluiden myynti
myynnin ja ammatillisen osaamisen kehittyminen
henkilökohtaiset myyntitaidot
myynnin tuen välineiden käyttö

riskianalyysi
tuloksellisuus ja kannattavuus

Muntlig affärskommunikation inom turismen

Tunnus SWE2RM202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuus muihin opintojaksoihin

Ruotsi, perusopintojakso SWE1RM001, lähtötaso B1 (Eurooppalainen kielten viitekehys)

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- osaa viestiä vuorovaikutteisesti asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa
- osaa pitää tuote-esittelyn ruotsin kielellä
- osaa välittää tietoa tuotteista ja palveluista
- tuntee alan keskeisen sanaston
- osaa keskustella ajankohtaisista aiheista

Sisältö

- asiakaspalvelu- ja myyntitilanteet
- tuotetietous ja -tuntemus, tuote-esittely
- valitut palvelut ja tuotteet sekä matkailualueet ja kulttuurintuntemus
- kestävä kehitys
- lyhyet kirjalliset viestit (kysely, vastaus, vahvistus, ohjelma, kutsu), esitemateriaali ja kotisivut
- alan ajankohtaiset aiheet ja artikkelit

Myynti ja asiakaspalvelut

- matkustusasiakirjat ja muodollisuudet
- turvallisuus ja terveys

Hyvinvointipalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

- ravintola-, ohjelma- ja hyvinvointipalvelut

Aiemmin hankitun osaamisen tunnustaminen

Opiskelija voi anoa tunnustamista vastuopettajalta ja laatimalla kielisalkun.

Työelämäyhteydet

Kurssin aikana vierailaan mahdollisuuksien mukaan alan yrityksissä ja/tai vierailuluennoilla. Kurssimateriaalina käytetään opetusmonisteiden lisäksi autenttista materiaalia matkailuelinkeinosta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus: suulliset ja kirjalliset harjoitukset (pari- ja ryhmätyö) ja itsenäisesti tehtävät harjoitukset.

Etätyö: tuote-esittely, myyntipuhe, suulliset esitelmät, lyhyet viestit liittyen kurssin sisältöön ja lukukauden lopun projektiin liittyen; kotona tehtävät valmistelut

Kurssilla on suullinen loppukoe ja opiskelijat laativat kielisalkun osoittamaan osaamistaan.

Vastuopettajat

Marjo Vuokko, Porvoo

Liisa Wallenius, Porvoo

Oppimateriaali

Opettajan kokoama opetusmateriaali harjoituksineen Moodlessa. Alan lehdet, esitteet ja verkkosivustot esim. tuotekuvastot, luettelot, matkustusohjeet, yleiset valmismatkaehdot, ruokalistat, yritysten kotisivut).

Arviointiperusteet

Jatkuva näyttö tunneilla ja tunneille valmistautuminen 40 %.

Etätehtävät ja kielisalkku 40 %

Suullinen koe 20 %

Tutkintotodistuksen toisen kotimaisen kielen suullisen osaamisen arvosana on tämän kurssin arvosana.

Skriftlig affärskommunikation inom turismen

Koodi: SWE2RM203

Laajuus: 3 op (81 h)

Lukukausi: 4. lukukausi

Opetuskieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuus muihin opintojaksoihin

Ruotsi SWE1RM001 ja SWE2RM202, lähtötaso B1 (Eurooppalainen kielten viitekehys)

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- tuntee keskeisen liike-elämän sanaston
- osaa palvella matkailijaa
- omaksuu matkailualan ja liike-elämän ruotsia suullisesti ja kirjallisesti ja selviytyy alan viestintätilanteista vaivatta
- osaa laatia liikekirjeitä sekä työpaikkahakemuksen ja CV:n ruotsiksi
- tuntee alan keskeisiä periaatteita ja toimijoita

Sisältö

Opiskelija tutustuu ruotsinkielisen liike-elämän kulttuuriin teorian ja esimerkkien/mallien avulla ja oppii soveltamaan oppimaansa teoriaa harjoitusten kautta. Hän tutustuu toimialaan ja oppii toimimaan alan palvelutehtävissä. Hän laatii liike-kirjeitä ja esitelmiä.

- liike-elämän kirjalliset viestit ja viestintämuodot
- liikematkailuun liittyvän matkailupalvelujen tuottaminen/ matkailun hyvinvointipalveluiden tuottaminen
- suulliset yritysesittelyt
- ruotsalainen liike-elämän kulttuuri

Liike-matkailu

- liikematkailuun ja matkahallintoon liittyvä sanasto

Hyvinvointipalvelujen tuottaminen

- hyvinvointi- ja ohjelmapalveluihin liittyvä sanasto

Aiemmin hankitun osaamisen tunnustaminen

Opiskelija voi anoa tunnustamista vastuuopettajalta ja laatimalla kielisalkun.

Työelämäyhteydet

Kurssin aikana vierailaan mahdollisuuksien mukaan alan yrityksissä ja järjestetään aiheisiin liittyviä asiantuntijaluentoja ruotsiksi. Kurssimateriaalina käytetään opetusmonisteiden lisäksi autenttista materiaalia matkailuelinkeinosta ja lukukauden projektiin liittyen.

Opetus- ja opiskelumenetelmät

Lähiopetus: suulliset ja kirjalliset harjoitukset pari- ja ryhmätyönä sekä itsenäisesti tehtävät harjoitukset.
Etätyö: yritysesitelmä, suulliset esitelmät, kirjalliset viestit liittyen kurssin sisältöön ja lukukauden projektiin liittyen, työnhakukirje ja CV; kotona tehtävät valmistelut
Kurssilla on kirjallinen loppukoe ja opiskelijat laativat kielisalkun osoittamaan osaamistaan.

Vastuopettajat

Marjo Vuokko, Porvoo
Liisa Wallenius, Porvoo

Oppimateriaali

Opettajan kokoama aineisto harjoituksiineen Moodlessa. Alan lehdet, esitteet ja verkkosivustot.

Arviointiperusteet

Jatkuva näyttö ja suullinen osaaminen 40 %

Etätehtävät ja kielisalkku 40 %

Kirjallinen koe 20%

Tutkintotodistuksen toisen kotimaisen kielen kirjallisen osaamisen arvosana on tämän kurssin arvosana.

Tiedon tuottaminen ja välittäminen

Tunnus: COS1RM001

Laajuus: 9 op (243 h)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaasovaatimuksia.

Opintojakso koostuu kolmesta osasta:

COS1RM0011, Viestintä 1, 3op

COS1RM0012, Tieto- ja viestintäteknologia 1, 3 op

COS1RM0013, Tieto- ja viestintäteknologia 2, 3 op

Oppimistavoitteet

Opiskelija

- harjaantuu raportoimaan HH-ohjeistuksen mukaisesti tuloksista kirjallisesti ja suullisesti sekä oppii käyttämään asiayhteyteen sopivia työvälineohjelmia ja menetelmiä.
- tuntee yhteisöviestinnän periaatteet ja osaa toimia niihin liittyvissä rooleissa monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa laatia liike-elämään ja projekteihin liittyviä tiedottavia tekstilajeja, suunnitelmia ja raportteja.
- osaa hyödyntää taulukkolaskentaohjelmaa yrityksen taloudellisissa laskelmissa ja raportoinnissa.
- oppii antamaan ja vastaanottamaan kirjallista ja suullista palautetta ja ymmärtää lähdekritiikin merkityksen.

Sisältö

- HAAGA-HELIAN järjestelmät (Kurre, Moodle, Winha, Vimpa, Haltia, MyNet)
- työvälineohjelmistot (Word, Excel, PowerPoint)
- tiedonhaku ja lähdekritiikki
- asiakirjojen laatiminen (projektisuunnitelma, raportti, muistio, esityslista, tiivistelmä, rekrytointiin liittyvät viestit)
- kokoustekniikka
- suullinen esiintymistaito

Työelämäyhteydet

Vierailuluentoajat

Työelämälähtöiset tehtävät

Opetus ja oppimismenetelmät

Itsenäinen ja pienryhmätyöskentely, luennot, tutkiva ja kehittävä oppiminen

Vastuopettajat

Hannele Hillu-Kuitunen, Porvoo
Anu Seppänen, Porvoo
Jörgen Wollsten, Porvoo

Oppimateriaalit

Paananen Juha. 2008. Tekstinkäsittelyn pikaopas - Word 2007.
Lammi Outi. 2008. Word 2007 - selkeyttä asiakirjoihin.
Lammi Outi. 2008. PowerPoint 2007 - tehoa viestintään.
Hautsalo Harri. 2008. Esitysgrafiikan pikaopas - PowerPoint 2007.
Malmirae P., Karhula M. 2007. Windows Vista –pikaopas.
Muu tunneilla jaettava materiaali.

Arviointiperusteet

HAAGA-HELIAn järjestelmät hyväksyty/hylätty
Työelämän viestintään liittyvät dokumentit ja esitykset (projektisuunnitelma ja raportit, portfolio) 40%
Excel-tehtävät ja tentti 30%
Word- ja PowerPoint-tehtävät ja tentti 30%

Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen

Tunnus: SCS2RM002

Laajuus: 6 op (240 h)

Ajoitus: 4. ja 5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Yhteisöosaamisen omaksumisen taso suoritettu.

Opintojakso jakautuu kahteen osaan

- SCS2RM0021, Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen 1, 3 op
- SCS2RM0022, Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen 2, 3 op

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii kehittämään oman tiimensä toimintaa ja ymmärtää oman roolinsa työyhteisön kehittäjänä sekä hakee aktiivisesti ratkaisuja. Opiskelija kehittää tietoisesti organisointitaitojaan johtamismallien pohjalta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa käyttää luovia ongelmanratkaisumenetelmiä
- osaa tunnistaa omia mahdollisuuksiaan
- soveltaa itsensä johtamisen taitoja
- osaa vahvistaa ammatti-identiteettiänsä
- osaa toimia alansa ja yhteisön arvojen mukaisesti
- osaa organisoida erilaisten ryhmien tavoitteellista toimintaa
- osaa soveltaa johtamisteorioita, kehittämisteorioita, motivaatioteorioita ja ennakoitimenetelmiä projektissa
- tunnistaa projektin kriittiset kohdat kehittääkseen projektitoimintaa

Sisältö

- erilaiset ongelmanratkaisumenetelmät
- työyhteisötaidot
- johtamiseen ja kehittämiseen liittyvät teoriat
- projektinhallintataidot

Työelämäyhteydet

Opintojakso on osa isompaa lukukausiprojektia, joka tehdään toimeksiantona.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Projektioppiminen

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ilmoitetaan toteutussuunnitelmassa.

Vastuopettajat

Ilmoitetaan toteutussuunnitelmassa.

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan tarkemmin toteutussuunnitelmassa.

Aaltio, I. 2008. Johtajuus lisäarvona. WSOY Oppimateriaalit Oy

Armstrong, M. 2006. (tai uudempi) A Handbook of Human Resource Management Practice

Belbin, R.M. 2008. Management Teams. Elsevier

Brooks, I. 2009. Organisational Behaviour Individuals, Groups and Organisation
4th editon, Pearson Education Limited

Hamel, G. 2007. Johtamisen tulevaisuus. Talentum

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen

Lämsä, A-M. & Päivike, T. 2010. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet

Moilanen, T. & Ojansalo, T. & Ritalahti, J. 2009. (tai uudempi) Kehittämistyön menetelmät

Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995 (tai uudempi) The Knowledge Creating Company. Oxford University Press

Robbins, P.S. & Judge, T. 2009. Organizational Behavior, 13th edition, Pearson International Edition

Senge, Peter M. 1990. The Fifth Discipline The Art & Practice of The Learning Organization. Doubleday

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä. Edita

Arviointiperusteet

ongelmanratkaisu

toiminnan suunnitelmallisuus ja oma-aloitteisuus

ammattimainen toiminta keskeisissä työtilanteissa

yhteisön arvojen mukainen toiminta

teorioiden soveltaminen