

# Matkailun liikkeenjohdon opintojaksokuvaukset 2011 – 2012

## Markkinoinnin ja myynnin perusteet

Tunnus: PTA1RL001

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 edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää kokonaisvaltaisesti markkinoinnin vaikuttavuuden ja markkinointi-investoinnille odotetun tuoton mittaamisen peruseriaatteet
- Ymmärtää matkailuyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtävät sekä 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
- tuotekäsité, 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 %

# **Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta**

Tunnus: PTA1RL004

Laajuus: 4 op (108 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 toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 32 h  
Itsenäinen opiskelu 75 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 26 h  
Itsenäinen opiskelu 81 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.-Koltola, E.-Pösö, J., 2003. Liike-elämän matematiikkaa, Edita  
Moodle –tukimateriaali ja kirjastossa sähköisenä oleva taulukkolaskennan opas

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100%

# **e-Commerce in Hospitality and Tourism**

- Code: PTA1RL005
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: Semester 1-2
- Language: English
- Level: Basic studies
- Type: compulsory

### **Prerequisites**

No prerequisites.

### **Learning outcomes**

- Knows how to use the company information systems for managerial support
- Knows how to use information technology in customer relationships
- Can use and implement information systems in the hotel, restaurant and tourism business
- Understands the significance of the Internet and electronic commerce to the industry
- Understands the relevance of new electronic communication channels e.g. social media

- Can use electronic means of marketing and commerce

### **Course contents**

During the course covers the history, present and future of electronic business in interactive discussions. The following subjects are the main themes:

- new business models
- internet and other networks
- internet pages and commerce, usability
- payments, taxes, service, returning
- security, ethical, political and social issues, privacy
- B2B e-commerce, partnering, EDI, Supplier Relations Management
- ERP (Enterprise Resource Planning), intranet
- procurement of systems, requirement specifications
- electronic marketing
- ROI, measuring, data mining
- change in consumer behavior
- Web 2.0, social media
- virtual worlds
- mobile business

### **Cooperation with the business community and other organisations**

Visits to companies and guest lecturers from business are planned for the course.

### **International**

Case examples during the course are about multinational companies.

### **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

### **Alternative completions**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Course at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a specific skills examination, individually agreed with the teacher.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Tommi Immonen, Haaga

### **Course materials**

Lecture material.

### **Assessment criteria**

Examination 50 %

Assignment 50 %

# English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry

Tunnus: PTA1RL007

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä tarvittavan englannin kirjallisen ja suullisen taidon
- osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa englanniksi
- osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä
- ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon johtamisessa
- 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 15

Itsenäinen opiskelu ja tentti 65h

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 %

# **Kauppaoikeus**

Tunnus: PTA1RL009

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva oikeusjärjestyksemme ja EU-oikeuden peruseräistä. Keskeisenä tavoitteena on perehdyttää opiskelija matkailualalla sovellettavaksi tulevaan kauppa- ja varallisuus-oikeuteen ja alan sopimuskäytäntöön.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää oikeusjärjestyksemme 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
- Matkailuun liittyvä lainsäädäntö ja yleiset sopimusehdot
- Markkinoinnin sääntely

### **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.

## **Vastuopettajat**

Kaija Varjola, Haaga

## **Oppimateriaalit**

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

[www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

# **Introduction to Hospitality and Tourism Business**

- Tunnus: PTA1RL010
- Laajuus: 3 op (81 t)
- Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät ja intensiiviviikko 2, joka toteutetaan englanniksi yhdessä RB1C:n ryhmän kanssa
- Kieli: suomi, paitsi intensiiviviikko 2 englanniksi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

## **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 kehittämisestä.

## Sisältö

Opintojakso koostuu kolmesta seuraavasta osasta:

1. osallistumisesta orientointipäiviin ja -tunneille sekä liikuntapäivään
2. uratarinan ja henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (hops) laatimisesta ja hops-keskustelun käymisestä
3. tutustumisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualan verkostoihin ja yritysmuotoihin

Opiskelija osallistuu orientointipäiviin ja -tunteihin sekä liikuntapäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija laatii uraesseen ja henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops).

## 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	71 t
Itsenäinen opiskelu	10 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

Minna Halmetoja ja opettajatutor



## Oppimateriaalit

Oppimateriaali on seuraava:

- orientointiviikon materiaali
- opettajatutorin 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	ke–pe 17.–19.8.
Liikuntapäivä	ti 6.9.
Orientointitunnit	kerran viikossa koko 4. periodin ajan
Uraeseen laatiminen	4. periodin aikana
Tutustuminen hotelli-, ravintola- ja matkailualaan englanniksi RB1C-ryhmän kanssa	intensiiviviikko 2 ma-pe 9.–13.1.2012; toteutus
Hopsin laatiminen	5. periodin aikana
Hops-keskustelun käyminen	5. tai 1. periodin aikana

# Talouden raportointi ja seuranta

Tunnus: PTA2RL012

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 osata hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat kirjanpidon perusteet ja taloudelliset tunnusluvut sekä taloudellisen raportoinnin suunnittelu ja hyväksikäyttö.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- pystyy suorittamaan kahdenkertaisena kirjanpitona 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**

Hanna Moisio, Haaga

### **Oppimateriaalit**

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

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80%  
Harjoitustyö 20%

# Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto

- Tunnus: PTA2RL013B
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 1. - 2. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena -opintoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää ruokatuotteen perusmerkityksen ja sen tuoman lisäarvon matkailuelinkeinossa. Opintojakson osalla käydään läpi myytäviin ateriapalveluihin vaikuttavia ruokatuotannon tekijöitä. Opintojakson osan aikana käydään läpi keskeisimpiä ruokalajeja, jotka annossuunnittelun kautta tuodaan osaksi matkailun palveludesignia. Opiskelija saa perustiedot anniskelulainsäädännöstä, jotta hän voi suorittaa anniskelupassin.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Osaa kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita
- Osaa tarjota elämyksiä
- Ymmärtää elämysten tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa
- Ymmärtää, että kaikessa toiminnassa ja tuotteissa on esteettiset ulottuvuudet sekä ymmärtää myös tyylin, maun ja luovuuden merkityksen liiketoiminnassa ja sen kehittämisessä
- hahmottaa tarjoilunkulun ja tutustuu tilaustarjoilun perusteisiin

## Sisältö

- Ruoka osana matkailun liiketoimintaa
- Erilaiset ateriat matkailuelinkeinossa
- Ateriasuunnittelu
- Hinnoittelu
- Anniskelulainsäädäntö
- Elintarvikehygieeninen osaaminen

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 48 h  
Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 92 h

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoisia suoritustapaa

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

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Nelimarkka Birgitta, Haaga  
Sipponen Taru, Haaga

### **Oppimateriaalit**

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentit yhteensä 50 %  
Aktiivinen osallistuminen ja harjoitustyö 50 %

Hyväksytty hygieniosaamistesti

# **Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana**

- Tunnus: PTA2RL013C
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Suositeltavaa, että E-commerce in Hospitality and Tourism-opintojakso suoritettuna.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys erilaisten matkatoimiston ja matkanjärjestäjän toimintaympäristöstä ja liiketoiminnan peruselementeistä.

### **Opintojakson suoritettuaan opiskelija:**

- Oppii matkatoimistojen erilaiset roolit ja ymmärtää siihen perustuvan toimintatavan
- Tuntee matkatoimistoalan yrityskenttää ja alan järjestöt
- Ymmärtää verkostoitumisen merkityksen ja sen kautta saatavan hyödyn
- Tiedostaa matkatoimistoalalla vallitsevat trendit ja tulevaisuuden näkymät
- Tutustuu Amadeus-varausjärjestelmään
- Perehtyy lentoliikenteeseen liittyviin matkustusmääräyksiin ja -ohjeistuksiin

### **Sisältö**

- Matkatoimistoalan tärkeimmät toimijat ja yhteistyökumppanit
- Verkostoituminen
- Tulevaisuuden trendit
- Amadeus-varausjärjestelmät
- Matkustusmääräykset

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksoon sisältyy kaksi yritysvierailua matkatoimistoalan yrityksiin.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 76 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 92 h

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

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

### **Vastuopettajat**

Teija Gustafsson, Haaga

Salla Juustila, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Holloway, C. 2009. The Business of Tourism. Longman.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Kirjallinen tentti

Harjoitustyö

## **6 Asiakaslähtöinen kehittäminen**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RAK2RL006

laajuus: 15 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on perehdyttää opiskelija asiakaslähtöisen matkailutuotteen kehittämiseen prosesseina ja prosessien osina. Prosesseja tarkastellaan tuottajan, asiakkaan, yrittäjyyden ja toimintaympäristön näkökulmasta.

### **Sisältö**

- Palvelut ja markkinointi (RAK2RL006A): palvelutarjooma, sisäinen markkinointi, asiakaslähtöinen markkinointiviestintä ja henkilökohtainen myyntityö
- Kannattavuuden suunnittelu (RAK2RL006B): yrityksen kannattavuuden suunnittelu ja seuranta
- Yrittäjyys ja yritystoiminta (RAK2RL006C): yritystoiminnan perusteet
- Svenska i arbetslivet (RAK2RL006D): kirjallisen viestinnän perusteet sekä työelämän viestintätilanteet
- Matkailun asiakaslähtöinen tuotekehitys (RAK2RL006E): asiakaslähtöisen matkailutuotteen innovointi ja suunnittelu

### **Työelämäyhteydet**

Oppimistehtävässä kehitetään matkailuyrityksen tarpeisiin asiakaslähtöisiä tuotteita.

## **Kansainvälisyys**

Tuote kehitetään ulkomaalaisille matkailijoille. Tuotesuunnittelussa huomioidaan myös monikulttuurisuus.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä liittyy matkailutuotekilpailuun, jossa kehitetään tuotteita kansainvälisille asiakkaille. Luennot, tentit, tehtävät, harjoitukset ja esitykset.

## **Vastuopettaja**

Kristiina Havas

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin kurssille.

## **Arviointiperusteet**

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

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Palaute on analysoitu ja se on pääosin positiivista. Ryhmätyöskentely ja itsenäinen luova prosessointi koettiin positiiviseksi ja oppimista edistäväksi. Todettiin päällekkäisyyksiä ryhmätyöesityksissä. Asia huomioidaan tulevilla jaksoilla. Jatkossa opintojaksossa korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta.

# **Ranskan jatko**

**Tunnus:** FRE4RH301 ja FRE4RH302

**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.

## **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 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).

# 4 Työharjoittelu

## Tunnistetiedot

tunnus: RHA6RL004

laajuus: 20 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

RHA6RL004A Perusharjoittelu: Ensimmäisen vuoden muut opintojaksot tai vastaava osaaminen ammattiaineiden osalta.

RHA6RL004B Ammattiharjoittelu: Suoritetaan ensimmäisen opiskeluvuoden jälkeen.

## Oppimistavoitteet

**Perusharjoittelu (RHA6RL004A):** 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 (RHA6RL004B):** Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan matkailualalla. 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 (RHA6RL004A ):** Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua kahdeksan viikkoa, 280–300 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen periodi.



Harjoittelun opiskelija voi suorittaa eri tehtävissä siten, että matkailualan työtehtävien lisäksi osa harjoittelusta voidaan suorittaa hotelli- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä opiskelijan omat ammatilliset tavoitteet.

- **Ammattiharjoittelu (RHA6RL004B):** Suoritetaan ensimmäisen opiskeluvuoden ja perusharjoittelun jälkeen. Suoritustason tehtävässä työskentelyä, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelu päiväkirjaa 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 matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Harjoittelun orientointi –opetusta harjoittelua edeltävillä periodeilla. Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Harjoittelutavoitteiden ohjattu laatiminen ennen kesän ammattiharjoittelua. Harjoitteluajana harjoittelu päiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä harjoittelun raportointi.

### **Vastuuopettaja**

Pekka Soive

### **Oppimateriaalit**

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

### **Arviointiperusteet**

- RHA6RL004A Perusharjoittelu arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5 harjoittelupaikan antaman arvioinnin mukaan.
- RHA6RL004B Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyyn harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

### **Opintojaksopalautteet 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.

# 9 Syventävä harjoittelu

## Tunnistetiedot

tunnus: RHA6RL009

laajuus: 10 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojaksojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

Matkailualan yrityksessä suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävissä asiantuntija tai esimiestehtävissä. Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia matkailuyrityksen menestyksen edellytykset. Elinkeinossa työskentely antaa opiskelijalle mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

## Sisältö

Syventävä harjoittelu (RHA6RL009A): 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 matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Mahdollisuus harjoittelutavoitteiden ohjattuun laadimiseen ennen harjoittelua. Harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä sen raportointi.

## Vastuuopettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (MyNetissä). 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.

# Opinnäytetyöseminaari

Tunnus: RON7RL001A

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 (RON7RL001A).

## 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 viestintätekniikan mahdollisuuksia omassa toiminnassaan

## Sisältö

- aihe suunnitelma
- opinnäytetyöprosessi Haagassa
- tutkimus- tai kehittämishankkeen suunnittelu: tavoite, tiedonhaku, tietoperusta, menetelmän valinta, aikataulut
- 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 %

# Oppiminen ja henkilökohtainen kehittyminen

## Tunnistetiedot

**Tunnus:** ROR3RL100

**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-HELIA:n urapäivään 2010.

# 1 Palveluosaaminen

## Tunnistetiedot

tunnus: RPO1RL001

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 (RPO1RL001A): markkinoinnin käsitteet, kilpailukeinot, markkinoinnin suunnittelu
- Matkailun perusteet (RPO1RL001B): matkailun käsitteet, matkailuklusteri, matkailu elinkeinona, matkailun vaikutukset, Suomi matkailualueena
- Kirjallinen yhteisöviestintä (RPO1RL001C): yhteisöviestinnän käsitteet, sisäisen ja ulkoisen viestinnän vaikutus yhteisökuvaan, työelämän tekstit
- Tietokone työvälineenä (RPO1RL001D): tietojenkäsittelyn käsitteet, tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, esitysgraafikka, tietokoneen käyttö, tiedonhaku, tietoverkot, tietokannat, sähköposti
- Talousmatematiikka (RPO1RL001E): 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.

## Vastuuopettaja

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 kehittämissuhteiden pohjalta.

# 8 Työyhteisön johtaminen

## Tunnistetiedot

tunnus: RTJ2RL008

laajuus: 15

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaaso-vaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

- Päivittäisjohtaminen (RTJ2RL008A): tiimityö, johtajuus, esimiestyön vastuu
- Työoikeus (RTJ2RL008B): työoikeuden ja kaupankäynnin normit
- International Communication Skills (RTJ2RL008C): kirjallista ja suullista viestintää englanniksi
- Tutkimusmenetelmät (RTJ2RL008D): tutkimus- ja kehittämismenetelmät, tiedon hankinta, analysointi ja tutkimuksen raportointi
- Toinen seuraavista:
  - o Matkatoimiston palveluosaaminen (RTJ2RL008J): matkatoimistojen varausjärjestelmät, lento-, hotelli- ja autovaraukset, yritys- ja matkustajaprofiili TAI
  - o Destination Management (RTJ2RL008L): matkailukohteen toiminnan analysointi ja kehittäminen

## Työelämäyhteydet

Kohdeyritykset, Työsuojelupiiri

## Kansainvälisyys

Hyödynnetään kansainvälisiä tiedonlähteitä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Pienimuotoisen tutkimus- tai kehittämissuhteiden toteuttaminen pienryhmissä, lähiopetus, vierailuluennot, harjoitustehtävät ja tentit.

## Vastuopettaja

Kari Nurminen

## 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

# 2 Toimintaympäristö

### Tunnistetiedot

tunnus: RTO1RL002

laajuus: 15 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

### Oppimistavoitteet

Opiskelija perehtyy ohjelmanpalveluihin osana matkailualan toimintaympäristöä ja tutustuu erilaisiin ohjelmanpalvelutuotteisiin. Opiskelija saa valmiudet englannin käyttöön alan tilanteissa, ymmärtää talouden raportointia ja tutustuu majoitusliiketoiminnan, ravintola- ja ruokatuotannon perusteisiin.

### Sisältö

- Talouden raportointi ja seuranta (RTO1RL002A): kirjanpidon perusteet, talouden raportointijärjestelmä ja tilinpäätösanalyysi
- English in the Hotel, Restaurant and Tourism Industry (RTO1RL002B):kielenkäyttö alan viestintätilanteissa, sanasto ja terminologia
- Matkailun ohjelmanpalvelut (RTO1RL002C): ohjelmanpalvelujen luonne ja toteuttaminen, alan toimintaympäristö
- Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto (RTO1RL002D): ruokatuotteen merkitys ja sen lisäarvo matkailuun
- Majoitusliiketoiminta (RTO1RL002E): majoitustoiminta, alan liikeideat, Operan perusteet

### Työelämäyhteydet

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä toteutetaan työelämälähtöisesti käyttäen hyväksi liike-elämäyhteyksiä. Opintojakson aikana opiskelijat tutustuvat alan yrityksiin opintokäyntien avulla ja opintojaksolla luennoi alan elinkeinon edustajia.

### Kansainvälisyys

Opintojaksolla käsitellään Suomen vahvuuksia ohjelmanpalvelutoiminnassa kansainvälisestä näkökulmasta

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Luennot, harjoitukset, etätehtävät, tentit ja opintojakson yhteinen oppimistehtävä.

### Vastuopettaja

Salla Juustila

### 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

Opintojaksolta kerätään säännöllisestä kirjallista ja suullista palautetta sekä opiskelijoilta että opintojakson opettajilta. Opintojakson osia ja yhteistä opintojaksotehtävää kehitetään opiskelijoilta saatavien opintojaksopalautteiden ja opettajien opintojaksolta saamien kokemusten perusteella.

# 11 Suuntautumisvaihtoehto

## Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen (11)

### Tunnistetiedot

tunnus: RVA4RL011

laajuus: 9 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla ja syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä niin että he pystyvät toimimaan työelämässä vastaavissa tehtävissä.

### Sisältö

- **Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen**
  - o Matkailun strateginen suunnittelu (RVA4RL011A): kurssin sisältö keskittyy tukemaan projektityötä, teemoja voivat olla esim. verkostoituminen ja public-private yhteistyö
  - o Matkailukohteen markkinoinnin johtaminen (RVA4RL011B): keskittyy useista itsenäisistä yrityksistä koostuvan kokonaisuuden markkinoinnin suunnitteluprosessin, organisoitumisen ja organisaatiomallien sekä johtamisen tehtäväkenttiin
  - o Hinnoittelun johtaminen matkailualalla (RVA4RL011C): keskittyy hinnoittelun metodiikan ja systematiikan hahmottamiseen käytännön sovellutusten kautta
- **Muut vaihtoehtoiset moduulit**
  - o Liikuntamatkailun animateur (Vastuuopettaja Tero Kyrkkö) TAI
  - o Aviation Management (Vastuuopettaja Katri Salmi) TAI
  - o Hotel Management (Vastuuopettaja Ari Björkqvist) TAI
  - o Vastuullinen liiketoiminta (Vastuuopettaja Mia Tarhanen) TAI
  - o Liiketalouden erikoistumisopinnot (Vastuuopettaja Pekka Soive) TAI
  - o Yrittäjyys (Vastuuopettaja Risto Karmavuo) TAI
  - o Kansainvälisyysopinnot (Vastuuopettaja Katri Salmi) TAI
  - o Kaksoistutkinto kansainvälisen partnerikoulun kanssa (Vastuuopettaja Katri Salmi)

### Kansainvälisyys

Projektityössä käytetään kansainvälisesti tunnustettuja menetelmiä. Verkosto- ja public-private -yhteistyö ovat kehittämistyön kulmakiviä. Opintojakson suoritettuaan opiskelijat pystyvät toimimaan vastaavanlaisissa kansainvälisissä projekteissa.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset ja ryhmätyöt. Vaihtoehtoiseen moduuliin liittyy projektityö.

### Vastuuopettaja

Kristiina Havas

### 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

Opintojaksopalautteen mukaisesti projektityö on myös jatkossa elinkeinolähtöinen.

# Saksan jatko

**Tunnus:** GER4RH301 ja GER4RH302

**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 tyylilliset 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.

### **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.

## Vastuuopettaja

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.

## **Markkinoinnin johtaminen**

- Tunnus: SJL2RL002
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 5. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RL001

Markkinointiviestintä OJ TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä OSA TYE3RL009A

Opintojakso linkittyy tiiviisti seuraavien opintojaksojen kanssa:

Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu OSA SJL3RL009D

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kyky kehittää johtamansa matkailuyrityksen toimintaa aidosti markkinointilähtöiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää markkinoinnin roolin osana matkailuyrityksen 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 peruseräatteen
- Ymmärtää brandin merkityksen palveluyritykselle
- On omaksunut markkinointiorientaation liiketoiminnan johtamisen lähtökohdaksi

## **Sisältö**

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

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten matkailuyritysten ja organisaatioiden 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 ryhmätöprojektien 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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Henkilökohtainen essee 30 %

Harjoitustyö 60 %

Itsearviointiraportti 10 %

# **Henkilöstöjohtaminen**

Tunnus: SJL2RL004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Edeltävät opinnot: PTA1RL008 Yksilö työyhteisössä, TYE1RL005 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 peruseriaatteen systeemisestä 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 %

# Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RL006

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 hotelli- ja ravintola-alan 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 suorittamaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat investointilaskennan ja verotuksen käytännön asiat
- ymmärtää yrityksen arvonmääritykseen liittyvät peruseriaatteet
- 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.

## Vastuopettajat

Pekka Heikkilä, 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.  
Hämäläinen, H. 2008. Matkatoimistoalan alv-opas. Smalser Oy. Helsinki.  
Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. 23. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.  
Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Ilmoitetaan kurssin alussa.

# **Matkailuyrityksen riskienhallinta**

- Tunnus: OSA OJ SJL3RL009A
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: Vaihtoehtoinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakso valmentaa opiskelijoita matkailualan turvallisuusasioihin. Tavoitteena on, että opiskelija suorittaa matkailualan turvallisuuspassin (Matupa). Matupan päätavoite on asiakasturvallisuuden lisääminen, onnettomuuskian ennaltaehkäiseminen ja matkailutuotteen laadun parantaminen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee asiakkaiden turvallisuustekijät
- Tuntee matkailualan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja toimintavaatimukset
- Ymmärtää tietoturvan ja -suojan merkityksen
- Ymmärtää yrityksen riskienhallinnan merkityksen pandemioiden, luonnonkatastrofien ja terrorismin varalta
- Osaa kriisiviestinnän perusteet

## **Sisältö**

Riskeihin varautuminen (pandemia, ruokamyrkytys, sairaskohtaukset ja onnettomuudet, tulipalo, vesivahingot, väkivalta, terrorismi)

Yrityksen turvallisuussuunnitelman laadinta

Turvakoulutus

Kriisiviestintä ja maineenhallinta

### **Työelämäyhteydet**

Opetuskokonaisuus toteutetaan uusimpia työelämän riskienhallinnan pelisääntöjä soveltaen.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus intensiivitoteutuksena

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

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

### **Vastuuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ajankohtainen aineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

## **Matkailukohteen strateginen suunnittelu**

- Tunnus: OSA SJL3RL009B
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: Vaihtoehtoinen

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

Tourism Management ja Asiakaslähtöinen kehittäminen opintojaksot on oltava suoritettuna. Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.



## **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla. Opiskelija tuntee matkailun kokonaisvaltaisen kehittämisprosessin sisällön ja toteutuksen. Opintojakso syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä. Opintojakso valmentaa opiskelijoita elinkeinolähtöisen matkailun kehittämisprojektin toteuttamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja – vaikuttavuutta
- Tuntee operatiivisen ja strategisen johtamisen sekä strategiaproessin periaatteet
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Osaa hahmottaa toimintaa strategisesti ja operationaalisesti
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti

## **Sisältö**

- Strategisen työskentelyn menetelmät
- Kansalliset, alueelliset ja paikalliset strategiaprosessien periaatteet
- Matkailukohteen kilpailukyky ja kilpailuedut
- Matkailukohteen ennakoiva johtaminen

## **Työelämäyhteydet**

Opiskelijat toteuttavat opintojaksossa elinkeinoprojektin ja tämä sisältö tukee projektin toteutusta.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

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

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas, Haaga

Kristian Sievers, Haaga

## Oppimateriaalit

Ajankohtainen artikkeliaineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009D

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 4-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojaksen taso: ammattiosaamista syventävät opinnot

Opintojaksen tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RL001

Markkinointiviestintä TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä TYE3RL009A

Opintojakso on osa 'Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen' opintokokonaisuutta.

## Oppimistavoitteet

Matkailukohteiden markkinointi poikkeaa merkittävästi useimpien muiden palvelutuotteiden ja erittäin merkittävästi fyysisten tuotteiden markkinoinnista. Keskeisiä erityispiirteitä ovat matkailukeskuksen tuotteen verkostomaisesta tuotannosta ja elämyksellisyydestä johdetut erot. Opintojaksolla perehdytään matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessin, organisoitumisen sekä johtamisen tehtäväkenttään. Opintojaksoson tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden markkinointiin liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla, sekä syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden markkinoinnissa ja markkinoinnin johtamisessa.

Opintojaksoson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Hallitsee matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessin
- Ymmärtää matkailukeskuksen markkinoinnin organisoitumisen käytänteet
- Ymmärtää matkailukohteen markkinoinnin ja myynnin tehtävät sekä toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- Ymmärtää uusien sähköisten jakelukanavien merkityksen esim. sosiaalinen media

## Sisältö

- Matkailukohde tuotteena.

- Matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessi
- Matkailun markkinoinnin organisoituminen
- Matkailukohteen brändin kehittäminen
- Jakelukanavat ja viestintä. Sosiaalinen media.

### **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.

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

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

### **Vastuopettajat**

Teemu Moilanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Fyall, A. & Garrod, B. 2004. Tourism Marketing. A Collaborative Approach. Channel View Publications. Clevedon.

Pike, S. 2004. Destination Marketing Organizations. Elsevier.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

Opintojakson hyväksytyä suorittaminen edellyttää molempien hyväksytyä suorittamista.

# **Sähköinen liiketoiminta**

Tunnus: SJL3RL011

Laajuus: 13 op (351 h)

Ajoitus: 5.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

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

Kaikki ensimmäisen ja toisen vuoden opinnot suoritettuna.

### **Oppimistavoitteet**

Kurssin suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

Sähköisen liiketoiminnan suuntautumisopintojaksolla käsitellään aihetta laajasti, erityisesti liiketoimintastrategian kannalta ja pohditaan sen nykyisyyttä ja tulevaisuuden näkymiä yhteistoiminnallisesti oppien. Opintojakso on kokoelma HAAGA-HELIAN opintojaksoja. Opintojaksolla käsiteltäviä asioita 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 on yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita.

## Kansainvälisyys

Kurssin monet 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 vastuuopettajan kanssa erikseen sovitun näytön, joka voi olla osittain kirjallinen, osittain suullinen.

## Vastuuopettajat

Tommi Immonen, Haaga

## Oppimateriaalit

Kunkin opintojakson opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Kunkin opintojakson opettaja ilmoittaa erikseen.

# Svenska i arbetslivet

Tunnus: TYE1RL001

Laajuus: 3 op (81 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 kehitymisessä 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 turvallisessa 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  
Anna Sarajas-Zino, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

## **Markkinointiviestintä**

- Tunnus: TYE1RR003
- 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 OJ PTA1RR001

Henkilökohtaiset viestintätaidot OJ PTA1RR003

Sähköinen liiketoiminta OJ PTA1RR005

### **Oppimistavoitteet**

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalan 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 kuunnella, analysoida ja laatia tyypillisiä työelämän tekstejä.

## **Sisältö**

Opintojakson sisältö on seuraava:

- asiakaslähtöinen markkinointikampanja
- henkilökohtainen myyntityö ja messu-/work shop osallistuminen
- 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 %



# Päivittäisjohtaminen

- Tunnus: TYE1RL005
- Laajuus: 4 op (108 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 perusteleva 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 28 h

Harjoituskurssi (viestintä) 20 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.

### **Vastuuopettajat**

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 %

# **International Communication Skills**

Tunnus: TYE1RL006

Laajuus: 3 op (81 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 tyylilajin ja kykenee selkeään sekä vakuuttavaan suulliseen ja kirjalliseen viestintään, jossa otetaan huomioon liike-elämän tarpeet ja käytänteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee suullista ja kirjallista asiakasviestintää, osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä 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.

### **Vastuuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga  
Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonistheet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %  
Harjoitustyöt 70 %

# English for Business Situations

Tunnus: TYE2RL008A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi kuuluu osana opintojaksoon Ruokapalvelualan prosessit (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 matkailualan 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

- matkailuun 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.

### **Vastuuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga  
Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %  
Harjoitustyöt 40 %

# Quality Management

Code: TYE2RL008C  
Extent: 3 ECTS (81h)  
Timing: Semester 3 or 4  
Language: English  
Level: Professional studies  
Type: Compulsory

### **Prerequisites**

Basics of Travel and Tourism Industry must be done before this course. Course is an integral part of entity of Tourism Management.

### **Learning outcomes**

The objective of the course is that a student will understand quality management as one of service- and sales oriented company's processes.

Student will

- Understand the significance of holistic quality thinking and sustainable development
- Understand the principles of quality systems and quality management
- Know the quality systems which are implemented in tourism industry

### **Contents**

- Quality as a concept, quality management process
- Tools for quality management, EFQM-model
- Quality Prizes and quality management systems: Excellence Finland, Quality1000 and ISO9000

### **Cooperation with the business community and other organisations**

An assignment or a project will be integrated with International Business Case Study (see below international). The course includes a guest lecture and/or company visit.

## **International**

An assignment/a project will be integrated with International Business Case Study, which will be a study tour abroad and/or an assignment focusing on an international organization.

## **Teaching and learning methods**

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

## **Alternative completions**

None

## **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

## **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Leena Grönroos, Haaga

## **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

## **Assessment criteria**

Will be given at the beginning of the course.

# **International Business Case Study**

Tunnus: TYE2RL008E

Laajuus: 2 op (54 h)

Ajoitus: 3.ja 4. lukukausi

Kieli: englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin**

Tourism Management-opintojakso suoritettuna ennen kurssia tai ko. opintojakso suoritetaan kurssin yhteydessä.

## **Oppimistavoitteet**

Opintomatkan tavoitteena on tutustua matkailullisesti merkittävään tai/ja mielenkiintoiseen kohteeseen ja siellä sijaiseviin erityyppisiin matkailualan yrityksiin. Opintomatka pyritään mahdollisuuksien mukaan yhdistää kohdealueella järjestettäviin matkailualan messuihin kokonaisvaltaisen tiedonsaannin mahdollistamiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- Osaa organisoida ja suunnitella toimintaa sekä asettaa tavoitteita strategiat huomioiden
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden, tunnistaa siihen liittyvät verkostot ja tuntee toimintaympäristön sekä matkailualan ansaintalogiikan
- Ymmärtää matkailualan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan myös kansainvälisellä tasolla
- Ymmärtää matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset

- Hallitsee matkailualan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Ymmärtää monikulttuurisuuden merkityksen kriittisenä menestystekijänä

### **Sisältö**

- Opintomatkan ja yrityskohteiden suunnittelu
- Yrityksiin tutustuminen ja opintomatkaan osallistuminen
- Loppuraportti
- Oppimispäiväkirja

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tutustutaan erilaisiin matkailualan yrityksiin sekä asiakkaana että opintokäyntien avulla.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintomatka

### **Vastuuopettajat**

Salla Juustila, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Loppuraportti

Oppimispäiväkirja

# **Elämysten johtaminen ja palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu**

- Tunnus: OJ TYE3RL009 / OSA TYE3RL009B
- Laajuus: 5 op (135 h)
- Ajoitus: 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija perehtyy matkailutuotteen asiakaslähtöiseen tuotekehitykseen asiakkaan tarpeiden ja arvon tuottamisen kautta. Opiskelija ymmärtää elämysten tuottamiseen ja palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotekonseptien luomisessa. Lisäksi hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita
- osaa soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä
- ymmärtää elämysten ja estettisyyden tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli-, ravintola- ja matkailualan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt

## **Sisältö**

- lähtökohtia tuotekehitykseen, tarpeet ja trendit
- matkailutuotteen innovointi ja kehittäminen
- matkailutuotteen ydin- ja tukipalvelut
- elämysten tuottaminen
- palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotesuunnittelussa
- tuotekuvaukset asiakkaalle, jakelukanavalle ja yrityksen sisäiseen (blueprint) käyttöön
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosyksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu
- kannattavuuden optimointi

## **Työelämäyhteydet**

Opintojen aikana kehitetään asiakaslähtöisiä tuotteita Suomen matkailuelinkeinon tarpeisiin.

## **Kansainvälisyys**

Matkailutuote kehitetään ulkomaalaisille matkailijoille. Tuotesuunnittelussa huomioidaan myös monikulttuurisuus. 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 xx h

Itsenäinen opiskelu xx h

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

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

## **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

## **Oppimateriaalit**

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

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. London.

Verkkomateriaali ja artikkelit sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

## Arviointiperusteet

Tuotekehitystyö  
Tentit

Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset  
Soveltavat tuntitehtävät  
Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Työoikeus

Tunnus: TYE3RL009  
Laajuus: 3,00 op  
Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: ammattiopinnot  
Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Osa opintojaksoa (OJ) asiakaslähtöinen kehittäminen.  
Kauppaoikeus suoritettu aikaisemmin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva työlainsäädännöstä ja työehtosopimusjärjestelmästä sekä työsuhteisiin liittyvästä sosiaaliturvasta. Lisäksi perehdytään BtoB-kaupan sääntelyyn.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää työlainsäädännön ja työehtosopimusten roolin
- osaa ratkaista työssä kohtaamiaan työoikeudellisia ongelmia ja tehdä työsopimuksia
- hallitsee elinkeinonharjoittajien välistä kauppaa sääntelevää normistoa
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

## Sisältö

- Työsopimuslaki ja työehtosopimukset
- Työajan sääntely ja vuosilomalaki, työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet
- Kilpailun sääntely
- Irtaimen kauppa, käyttösopimukset
- Velkasuhteet ja vakuudet

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

- 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**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

# Basics of Travel and Tourism Industry

**Basics of Travel and Tourism Industry**

Code: PTA1RL002

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: Semester 1 or 2

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

**Prerequisites**

None

**Learning outcomes**

The objective of the course is that a student will get acquainted with travel and tourism as a global, multi-form industry: one will be familiar with basic definitions and with the travel and tourism cluster, being able to paraphrase the roles of the sectors of travel and tourism industry. A student will understand impact of tourism and will be able to conduct one's behavior in a sustainable way.

**Student will**

- Understand multi-form character of travel and tourism business (cluster)
- Understand local and global impact of tourism industry
- Take responsibility and has a good attitude to work with a long-term determination and interest

**Course contents**

- Basic definitions and concepts
- Travel and tourism as a business, sectors and companies in cluster
- Global tourism flows
- Impact of tourism

### **Cooperation with the business community and other organisations**

Classes and assignments include industry-based examples and cases.  
Course program will include either a company visit, a study tour or a guest lecture.

### **International dimension**

Focus of the course is travel and tourism as a global phenomena. International examples and cases will be used.

### **Teaching and learning methods**

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Leena Grönroos, Haaga

### **Course materials**

Holloway, C. 2009 or 2006. The Business of Tourism. Longman.

Lecture material and internet pages will be given during the course.

### **Assessment criteria**

Will be given at the beginning of the course

# **Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta**

Tunnus: PTA1RL004

Laajuus: 4 op (107 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

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

### **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 26 h  
Itsenäinen opiskelu 81 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%

# **International Communication Skills**

Tunnus: TYE1RL006

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 edeltävyysheitoja, 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 tyylilajin ja kykenee selkeään sekä vakuuttavaan suulliseen ja kirjalliseen viestintään, jossa otetaan huomioon liike-elämän tarpeet ja käytänteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee suullista ja kirjallista asiakasviestintää, osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- 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
- valitukseen 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 %

# **Henkilökohtaiset viestintätaidot**

- Tunnus: PTA1RL003
- Laajuus: 3 op (81 h)
- 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. Puheviestinnän kurssin laajuus on 2 op ja kirjallisen viestinnän kurssin 1 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 Asiatyyli

- 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 keskusteluja ja harjoituksia ja niistä annettavaa palautetta. Opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus	32 t
Kirjallisen viestinnän lähiopetus	16 t
Itsenäinen opiskelu	33 t
Yhteensä	81 t

Monimuoto-opiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus	12 t
Kirjallisen viestinnän lähiopetus	9 t
Itsenäinen opiskelu	60 t
Yhteensä	81 t

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

Opiskelija voi osoittaa aiemmin hankitun osaamisensa näytöllä (liite 1).

## **Vastuopettaja**

Päivi Mattsoff, puheviestintä, 040 488 7193      040 488 7193

## **Muut opettajat**

Elina Levänen, kirjallinen viestintä, 040 488 7166      040 488 7166

## **Oppimateriaalit**

Kaikille yhteinen oppimateriaali on seuraava:

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opiskelijan MyNet. Ohjeet. Raportointiohjeet.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opiskelijan MyNet. Kirjasto. E-aineistot. Ornanet-opintomateriaalit. Office 2010 -ohjelmisto. Peruskäyttö.

Helsingin yliopisto. Kielikeskuksen Äidinkielen viestintäopetuksen kehittämishanke 2004–2006.  
<http://www.kielijelppi.fi/>

Husu, M. & Tarkoma, E. & Vuorijärvi, A. 2008. 6.–10. painos. Ammattisuomen käsikirja. WSOY. Juva.

Iisa, K. & Oittinen, H. & Piehl, A. Kielenhuollon käsikirja. 2006. 6. laajennettu ja päivitetty painos. Yrityskirjat.

Jyväskylän yliopisto. Kielikeskus.  
[http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_tietomajakka.shtml](http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_tietomajakka.shtml)

Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Stellatum. Erikoisnumerot: ruoka-alan sanoista 1/2007, isoista ja pienistä alkukirjaimista 3/2003 ja merkeistä ja numeroista 2/2006.

Lammi, O. 2009. Vaikuta visuaalisesti – laadi selkeä esitys. WSOYpro.

Tutustukaa lisäksi vähintään yhteen seuraavista teoksista pienryhmänne raportin aiheen mukaan:

Aalto, M. 2004. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. My Generation Oy.

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2010. Auta itseäsi ja muita – anna palautetta. Hetky – tieto- ja viestintätekniiikan asiantuntija. 9. vuosikerta. 3/2010, s. 10–11.

Andersson, S. & Kylänpää, E. 2002. Käytännön puheviestintä. Mac Laser Oy.

Heikkinen, V. 2007. Kielen voima. Gaudeamus.

Heikkinen, V. & Hurme, T. 2008. Hölynpölynimuri. Otava.

Hiidenmaa, P. 2004. 1.-2. painos. Suomen kieli – who cares? Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. 13.-14. Uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Iisa, K. & Piehl, A. & Kankaanpää, S. 1999. 3. painos. Tekstintekijän käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Itkonen, M. 2007. 3. tarkistettu painos. Typografian käsikirja. 3., laajennettu painos. > RPS-yhtiöt.

Kallio, H. 2006. Point. Tehoa ja taitoa työelämän esiintymistilanteisiin. Infor Oy. Helsinki.

Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Infor Oy. Helsinki.

Karhu, M. & Salo-Lee, L. & Sipilä, J. & Selänne, M. & Söderlund, L. & Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. 2007. 2. painos. Asiantuntija viestii. Ajatuksesta vaikutukseen. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään – puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. WSOY. Juva.

Puro, J.–P. 2010. Kuunteleva organisaatio. Infor Oy. Helsinki.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2009. Kuuntelemisen tärkeä taito. Yrityskirjat.

Rentola, M. 2002. 2. painos. Kirjoita hyvin. Ilmaise itseäsi, tavoita lukijasi. Tammi Kustannusosakeyhtiö.

Repo, I. & Nuutinen, T. 2008. Viestintätaito. Opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilanteisiin. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Svinhufvud, K. 2007. Kokonaisvaltainen kirjoittaminen. Tammi.

Takala, E. & Gerlander, M. (toim.) 1995. Polkuja puheviestintään. Jyväskylän yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Avoin yliopisto.

Tammivuori, K. 2005. Nauti esiintymisestä. Infor Oy. Helsinki.

Uimonen, T. 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Infor Oy. Helsinki.

Uimonen, T. 2007. 3. painos. Taitoa tekijälle, tehoa teksteihin. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Tammer-Paino Oy.

Weitzel, S. R. 2000. Feedback That Works. How to Build and Deliver Your message. An Ideas Into Action Guidebook. Center for Creative Leadership. Greensboro, North Carolina.

Tutustukaa raportin aiheen mukaan myös muihin lähteisiin. Oppimateriaalina käytetään lisäksi lähiopetuksessa ja Moodlessa jaettua aineistoa sekä muuta opettajien ilmoittamaa ja jakamaa aineistoa.

## **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)	60 %
Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus, lopputehtävä)	40 %

Opiskelija läpäisee opintojakson, kun hän saa puheviestinnän kurssilta vähintään 25 pistettä ja kirjallisen viestinnän kurssilta vähintään 25 pistettä sekä kun hän on tehnyt oikeakielisyysskokeen hyväksytysti ja osallistunut lähiopetukseen vähintään 80-prosenttisesti.

Opintojaksolta voi saada yhteensä 100 pistettä. Pisteet jakautuvat seuraavasti:

Raportin laatiminen ja esittäminen	40 p.
Palautteen antaminen ja muu aktiivisuus	30 p.

Puheenvuorot	15 p.
Tiivistelmän laatiminen	5 p.
Oma viestijäkuva	5 p.
Itsearviointin ja kehityssuunnitelman laatiminen	5 p.
Yhteensä	100 p

# Hotell-, restaurang- och turismsvenska

Tunnus: PTA1RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson taso on B1.

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

## Oppimistavoitteet

Opintojakson keskeisenä tavoitteena on opiskelijan suullisen ja kirjallisen kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan matkailualan asiakas- ja myyntipalvelutilanteissa sekä esittelemään yrityksen palveluja ja tuotteita ruotsiksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee suomalaista kulttuuria ja osaa kertoa siitä ruotsiksi
- Osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ruotsiksi
- Omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä: osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat ruotsiksi
- Ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- Ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

## Sisältö

- Alan asiakas- ja myyntipalvelutilanteita
- Yleisinformaatiota Suomesta: lähihistoria, kieli ja yhteiskunta
- Matkailutuotteista kertominen ruotsiksi
- Pohjoismaat; kulttuuri ja matkailualueet sekä tapakulttuuri
- Suomi ja muut Pohjoismaat kilpailutilanteessa matkakohteena

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

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

### **Vastuuopettajat**

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

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %  
Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

# **Matkailumaantiede**

- Tunnus: PTA2RL011
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 1. ja 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 hallitsee matkailun globaalin viitekehyksen ja tietää matkailuun vaikuttavien olosuhteiden merkityksen liiketoiminnan näkökulmasta. Hän pystyy nimeämään matkailun tärkeimmät lähtö- ja kohdealueet sekä tuntee maailman matkailualueet ja niiden vetovoimatekijät. Opintojakson aikana opiskelija soveltaa matkailun maantieteellisiä malleja matkailusuunnittelussa teoriaa ja käytäntöä innovatiivisesti yhdistellen.

## **Opintojakson suoritettuaan opiskelija**

- Ymmärtää matkailualan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla
- Ymmärtää matkailuun vaikuttavan toimintaympäristön merkityksen lähtö- ja kohdealueetasoilla
- Tuntee matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset
- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja - vaikuttavuutta

## **Sisältö**

- Matkailumaantieteen viitekehys
- Kansainvälisen matkailun vetovoimatekijät
- Maailma matkailuympäristönä - matkailun alueelliset edellytykset ja rajoitukset
- Matkailumaantiede suunnittelun välineenä

## **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tutustutaan sekä kansainvälisiin että kotimaisiin matkailualan toimijoihin harjoitustehtävien, vierailuluentojen ja vierailukäyntien muodossa.

## **Kansainvälisyys**

Opintojakson näkökulma on globaali, jota konkretisoi esimerkiksi vierailuluennot sekä –käynnit ja mahdolliset opintoretket.

## **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)**

Opintojaksosta ei ole mahdollista suorittaa AHOTia

## **Vastuopettajat**

Mia Tarhanen, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Vuoristo, K-V. (2003) Matkailun maailma. Porvoo. WSOY. Soveltuvien osien.

UNWTO. World Tourism Barometer. Latest volume. Soveltuvien osien.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Painotukset ilmoitetaan lähiopetuksen alkaessa

# **Majoitusliiketoiminta**

Tunnus: PTA2RL013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja. Kuuluu osana opintojaksoon OJ Matkailu palvelutuotteena

## **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
- ymmärtää hotellialan palveluprosesseja ja osaa analysoida toimintaa
- osaa laskea hotellialan toiminnallisia tunnuslukuja
- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet



- tuntee hotellialan yrityskenttää Suomessa, EU:n alueella ja sen ulkopuolella
- ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan

### **Sisältö**

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

### **Työelämäyhteydet**

Opintoihin kuuluu opintokäyntejä opiskelijoiden itsensä valitseisiin 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.

# Ranskan alkeet

**Tunnus:** FRE4RH201 ja FRE4RH202

**Laajuus:** 3 op / kurssi

## Ranskan alkeet 1: FRE4RH201

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 taiputus; Tavallisimmat prepositiot; Omistussuhteen ilmaiseminen; Lukusanat; Verbien presens ja lähifutuuri; Ranskalaista tapakulttuuria erityisesti palvelualojen näkökulmasta; Ammattisanastoa koulutusalan mukaan.

## 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 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. 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 tietokonealuokassa.

# **Saksan alkeet**

**Tunnus:** GER4RH201 ja GER4RH202

**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 ravitsemisalun keskeisissä asiakaspalvelutilanteissa.

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

- **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.

# **Managerial Economics**

Code: SJL2RL003

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%

# **Responsible Business Management**

- Code: SJL2RL007
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: Semester 5.-6.
- Language: English
- Level: Professional studies
- Type: compulsory

### **Prerequisites**

None

### **Learning outcomes**

The course will provide an overview of current trends and practices of tourism and hospitality companies in response to increasing government and society pressures for more sustainable operations. The student will learn how organizations of today deal with the complex issues of economical, social and environmental concern and how the organizations can answer with the global and local challenges of sustainability. He becomes familiar with the main tools of management and planning of responsible business

operations. Students will learn eco efficient practices of sustainable principles applicable for future career positions as tourism and hospitality managers.

Student, after this course:

- Is able to conform to the value systems and ethical principles of the industry and his/her work
- Takes responsibility of his/her own actions and works in accordance with general principles and common policies
- Knows how to implement sustainable development in hospitality and tourism
- Understands economical, sociological and ecological principles of social responsibility
- Is aware of the significance of responsible, environmentally friendly and reliable operations for work communities, customer service and the company's cost structure and image

### **Course contents**

- Responsible business management as a concept and dimension
- Environmental management – energy and eco efficiency, indicators of environmental responsibility
- Environmental management systems and ecolabels as tools
- Climate change and hospitality industry
- Sustainable innovations and green economy

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes company visits, visitor lectures and hospitality industry related assignments.

### **International**

Responsibility as concept is a global challenge which means that the point of view during the course will be international.

### **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Mia Tarhanen

## **Course materials**

Lecture material will be announced in the beginning of the course.

## **Additional reading**

Additional material will be announced in the beginning of the course.

## **Assessment criteria**

Examination 40 %

Assignment 60 %

## **Learning outcomes**

The course will provide an overview of current trends and practices of tourism and hospitality companies in response to increasing government and society pressures for more sustainable operations. The student will learn how organizations of today deal with the complex issues of economical, social and environmental concern and how the organizations can answer with the global and local challenges of sustainability. He becomes familiar with the main tools of management and planning of responsible business operations. Students will learn eco efficient practices of sustainable principles applicable for future career positions as tourism and hospitality managers.

Student, after this course:

- Is able to conform to the value systems and ethical principles of the industry and his/her work
- Takes responsibility of his/her own actions and works in accordance with general principles and common policies
- Knows how to implement sustainable development in hospitality and tourism
- Understands economical, sociological and ecological principles of social responsibility
- Is aware of the significance of responsible, environmentally friendly and reliable operations for work communities, customer service and the company's cost structure and image

## **Course contents**

- Responsible business management as a concept and dimension
- Environmental management – energy and eco efficiency, indicators of environmental responsibility
- Environmental management systems and ecolabels as tools
- Climate change and hospitality industry
- Sustainable innovations and green economy

## **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes company visits, visitor lectures and hospitality industry related assignments.

## **International**

Responsibility as concept is a global challenge which means that the point of view during the course will be international.

### **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Mia Tarhanen

### **Course materials**

Lecture material will be announced in the beginning of the course.

### **Additional reading**

Additional material will be announced in the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Examination 40 %

Assignment 60 %

# **Matkailuyrityksen kehittämiprojekti**

- Tunnus: OSA SJL3RL009C
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

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



Tourism Management ja Asiakaslähtöinen kehittäminen opintojaksot on oltava suoritettuna. Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla. Opiskelija tuntee matkailun kokonaisvaltaisen kehittämisprosessin sisällön ja toteutuksen. Opintojakso syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä. Opintojakso valmentaa opiskelijoita elinkeinolähtöisen matkailun kehittämisprojektin toteuttamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja – vaikuttavuutta
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Osaa hahmottaa toimintaa strategisesti ja operationaalisesti
- Osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa, myös englanniksi
- Ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa
- Osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia omassa toiminnassaan
- Omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään
- Tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- Tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa

## **Sisältö**

- Projektin työkalut ja käytenteet
- Projektin hallinta ja projektin vaiheet
- Matkailunkehittämisen menetelmät
- Matkailuyrityksen kehittämisrahoitus

## **Työelämäyhteydet**

Projektityö on matkailualan toimeksianto.

## **Kansainvälisyys**

Projektityössä hyödynnetään kansainvälisiä käytäntöjä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 12h

Itsenäinen opiskelu 96 h

## **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

Kristian Sievers, Haaga

## **Oppimateriaalit**

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

Muu ilmoitettu materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Arvioinnin perusteet kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# **Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät**

- Tunnus: TYE1RL004
- Laajuus: 6 op (162 h)
- Ajoitus: 3. - 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Henkilökohtaiset viestintätaidot (PTA1RL003) ja Yksilö työyhteisössä (PTA1RL008) 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 72 h

Itsenäinen opiskelu 90 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.

### **Vastuopettaja**

Ulla Ijäs, Haaga

### **Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010. Raporttien ulkoasu ja lähteisiin viittaaminen. Luettavissa: <http://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/raportointiohjeet/Pages/default.aspx>. Luettu: 18.3.2011.

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

# Travel Transportation Management

Tunnus: TYE2RL008D

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 3. ja 4. lukukausi

Kieli: englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suosittelavana, että Ecommerce in Hospitality and Tourism ja Basics of Travel and Tourism Industry opintojaksot ovat suoritettuina.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys erilaisten liikenneyritysten, kuten lento-, laiva- ja junaliikenteen toimintaympäristöstä ja niiden vaikutuksesta yrityksen toimintaan.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden, tunnistaa siihen liittyvät verkostot ja tuntee toimintaympäristön sekä matkailualan ansaintalogiikan
- Ymmärtää matkailualan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan myös kansainvälisellä tasolla
- Tuntee matkailualan yrityskenttää Suomessa, EU:n alueella ja sen ulkopuolella
- Ymmärtää toimintaympäristön jatkuvan muutoksen vaikutukset matkailuun

## Sisältö

- Lento-, laiva- ja junaliikenneyritysten toimintaympäristö
- Liikenneyritysten ansaintalogiikka
- Allianssit

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään vähintään yksi opintokäynti alan yritykseen.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja oppimistehtävät 76 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Salla Juustila, Haaga

## Oppimateriaalit

Page, S. 2009. Transport and Tourism. Prentice Hall

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Kirjallinen tentti

Harjoitustyöt

# Yksilö työyhteisössä

- Tunnus: PTA1RL008
- 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 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 tietoja itsensä kehittämisessä ja minäkuvansa selkiyttämässä
- osaa havainnoida ryhmän toimintaa ja ottaa muut huomioon toiminnassaan

## Sisältö

- Itsensä johtaminen ja oman toiminnan vastuullisuus
- Psyhyksen 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 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 13 h

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 60 %

Harjoitustyö 40 %

# **Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun perusteet**

Tunnus: PTA2RL013D

Laajuus: 1 op (27 h)

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysheitoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena – opintojaksoon.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy erottelamaan erilaisia tapahtumia niiden toiminnallisuuden perusteella. Miten tapahtumat jaksottuvat aikataulullisesti ja miten kaikki Matkailu palvelutuotteena opintojaksot liittyvät toisiinsa. Opiskelijan tulisi pystyä hahmottamaan, mikä on tapahtuma ja millainen on kokoustapahtuma, kongressitapahtuma ja muut tapahtumat. Hän oppii hahmottamaan erilaisia näkökulmia tältä alueelta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää miten kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkapalvelut liittyvät muihin jaksolla käytyihin opintokokonaisuuksiin.

- ymmärtää yhteistyön merkityksen eri toimijoiden välillä.
- tietää mitä haasteita tämä kaikille osapuolille tuo.
- hallitsee alalla käytettävän terminologian.
- on omaksunut aikataulutuksen tärkeyden kaikkien erilaisiin tapahtumiin liittyen.

### **Sisältö**

- FCB, MPI, FBTA ja kongressitoimistojen erilaiset tehtävät.
- Em. tahojen ansaintalogiikan.
- Kaikkien tapahtumien erilaisuuden.

### **Kansainvälisyys**

Liittyy useimpiin tapahtumiin

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 14 h

Itsenäinen opiskelu 12 h

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

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

### **Vastuopettajat**

Hannele Leppäneva, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tapahtuma on tilaisuus, Helena Vallo ja Eija Häyrinen

Materiaali, joka jaetaan tunnilla tai joka löytyy moodlesta sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet ja suoritustapa**

Lyhyet etä- että tunnilla tehtävät työt, jotka ovat sekä suullisia tai kirjallisia.

Yhteinen keskustelutilaisuus, jossa arvioitte toinen toistenne kirjallisia ja suullisia esityksiä. Vertaisarviointeja.

# **Budjetointi ja tulosseuranta**

Tunnus: TYE1RL002

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 vastuualueensa 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.

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

- Tunnus: TYE2RL007
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 3. - 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

**Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojakso Introduction to Hospitality and Tourism Business tulee olla suoritettuna ennen opintojaksoa.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija käytännönläheisesti yrittäjäominaisuuksiin, yrityksen perustamiseen ja liiketoiminnan aloittamiseen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla.

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.

### **Vastuuopettajat**

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

# Project Management

Code: TYE2RL008B  
Extent: 3 cr (81 h)  
Timing: 2nd year  
Language: English  
Level: Professional studies  
Type: compulsory

## Prerequisite

1st year studies. This course will be conducted as a part of Block Tourism Management.

## Learning outcomes

The aim of the course is to introduce students to customer-oriented service development in a project management framework. Having completed the course requirements, the student will

- be familiar with project work and will have worked in a project team
- know how to plan and organise project work in the field of service
- will realise the importance of co-operation over organisational borders
- is familiar with working life practises in project organisations
- have realized the product nature of study work and work in organizations in the field
- be able to plan personal projects in studies and be able to make use of time management also in working life

## Course contents

- Introduction to project management
- Introduction to process management
- Projectplan design
- Role of intertpersonal skills in project work
- Project organisations, organisational theories

## Contacts with business community and service industry

If possible, course assignment will be conducted in co-operation with hospitality industry as a development project

## Teaching and learning methods

Contact hours: 24 h (3h / week)

Self study: 24 h/ course

Project work: 32 h/ course

## Alternative study methods

-

## Lecturer

Kari Nurminen Haaga

## Course materials

Melton, T. & Iles-Smith, P. 2009. Managing Project Delivery: Maintaining Control and Achieving Success. Butterworth-Heinemann. Amsterdam, the Netherlands. [Location: Haaga - Call Number: 65.01. MELTON]

Gray, C. F. & Larson, E W. Project Management: The Managerial Process. McGraw-Hill. Boston, IL.

Lecture handouts and other materials as indicated by lecturer

## Assessment

Examination 60% (60/100 pts)

Project work/report 40 % (40/100 pts)

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 50 pts, 5 = min. 90 pts

# Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä

Tunnus: TYE3RL009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Markkinoinnin ja myynnin perusteet, Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon 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 ravitsemisalalla 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
- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle

## 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 vastuupettajan kanssa.

### **Vastuupettaja**

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 %

## **Matkailukohteen johtaminen**

- Tunnus: OJ TYE3RL009 / OSA TYE3RL009C
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Matkailukohteen johtaminen on osa Asiakaslähtöinen

kehittäminen opintojaksoa

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija tuntee ja pystyy analysoimaan erilaisten matkailukohteiden eli destinaatioiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija tuntee erilaisia yhteistyön muotoja valtakunnallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla. Opiskelija ymmärtää eri toimijoiden yhteistyön merkityksen matkailukohteen kehittämiseksi ja johtamiseksi. Opiskelija ymmärtää elämyksellisyyden ja estettisyyden merkityksen matkailukohteen menestymiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja vaikuttavuutta
- on omaksunut toimintaympäristön, alaan liittyvät verkostot, julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyön merkityksen ja toimialan rajapinnat
- osaa seurata matkailualan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa

## **Sisältö**

- matkailualan suunnittelu ja kehittämistoiminta eri tasoilla
- yksityisen ja julkisen sektorin työnjako ja yhteistyömuodot
- matkailukohteen johtamisen yhteistyön muodot
- matkailukohteen johtamisen osa-alueet kilpailukyvyn tehostamisessa

## **Työelämäyhteydet**

Opiskelijat tutkivat matkailukohteiden rakenteita ja johtamisen osa-alueita.

Vieraileva luennoitsija.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksossa käsitellään kansainvälisesti tunnustettuja kohteita ja menetelmiä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

## **Vastuopettaja**

Kristiina Havas, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Hall, C. Michael. 2002 (viimeinen painos). Tourism Planning. Policies, Processes and Relationships.

Artikkelit ja muu ajankohtainen materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tiimitehtävät

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RL001

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 (PTA1RL008), Päivittäisjohtaminen (TYE1RL005)

### **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

### **Vastuuopettajat**

Meri Vehkaperä, Haaga  
Eija Kjelin, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan myöhemmin.

### **Arviointiperusteet**

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %  
Tentti 60 %

# **Business Planning and Simulation Game**

Code: SJL2RL005

Extent: 5 ECTS (xxx h)

Timing: Semester x

Language: English

Level: Basic studies

Type: compulsory/ Professional Specialisation Studies (PSS)

### **Prerequisites**

- Budgeting,
- Business Start-Up in Hospitality and Tourism
- Minimum credit amount 100 ECTS

### **Learning outcomes**

The objective is to develop student's management skills and to combine theoretical knowledge to practical management situations and business planning. Course will also enhance student's project skills

Student will understand the "body and soul" of business management and operations

### **Course contents**

- Business environment analyses
- Business development
- Financial statement analysis
- Project learning

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes a case-study with a real-world company

### **Teaching and learning methods**

Project learning and learning by developing. Students will work in project teams. Business simulation game.

### **Alternative completions**

None

**Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**Not possible

**Teacher/s with the main responsibility for the course**

Risto Karmavuo, Haaga

**Course materials**

Lecture material.

**Assessment criteria**

Assignment 80 %

Team evaluation 20 %

# Pricing and Revenue Management

Code: SJL3RL008

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5 / 6

Language: English / Finnish

Level: Professional studies

Type: Compulsory

**Prerequisites**

Principles of Marketing and Sales, Basics of Travel and Tourism Industry, Basics of Business Mathematics (Excel), eCommerce in Hospitality and Tourism, Introduction to Hospitality and Tourism, Financial Accounting and Reporting, Tourism Management, Customer Oriented Development in Tourism, Strategic Management and Business development (studied prior or can be done simultaneously)

**Learning outcomes**

The objective is to provide understanding and tools of pricing and revenue management. Enhance students capabilities to use these methodologies to drive the efficiency, profitability and competitiveness of a service company. The course supports worklife-orientation, business management skills in an international settings with its holistic view to the hospitality and travel industries.

After successful accomplishment of the course the student should:

- understand that a successful business requires adequate revenues and a positive operational cash flow to generate profits
- pinpoint potential customer segments, anticipate needs and wants of customers, understand consumer behavior and their how these affect the business potential
- identify capacity bottlenecks and make adjustments to the business accordingly
- be able to utilize Ecommerce to support sales and marketing
- recognize the strategic impact of revenues to the business, organize resources accordingly and follow thru key strategic business decisions.
- use good interpersonal communication skills to communicate effectively
- be interested to put more emphasis on the commercial business development of a service entity
- understand revenue and profitability financials cause and effects and can discuss about these in a professional matter with all key stakeholders

**Course contents**

- Revision of managerial accounting basics related to revenue generation
- Principles of Customer insight, Business foresight and Business Intelligence
- Channel management and optimization
- Support functions responsibilities in terms of company wide profits and interrelationships
- Risk management and forecasting customer behavior
- Tools, means and key metrics
- Organizational change management from revenue perspective
- Introduction to strategic and operational decision making capabilities and prioritization
- New developments

The course provides an introduction to the principles of pricing and revenue management. Core of the course is correct capacity management, right pricing actions and optimum multi-channel approach. Issues like how to support other functions to succeed with good pricing and revenue management in the global market place, how an organization can create and sustain competitive advantage, how to understand the business environment will be dealt with.

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes projects and assignments with serviced various companies. The substance content is kept updated with close co-operation with the industry, the consulting and the education substance experts.

### **International**

The international partners for the course are educational institutions (among others NHTV Breda, Holland) and companies.

### **Teaching and learning methods**

The course is conducted in a work-shop setting for all students. The timetables and needs of our partners are taken also into consideration the best possible manner.

Lectures 21 h  
Self-study 60 h

More specific issues are raised with individual learning, facilitated group work, industry experts visits and case studies to allow the student to learn about the strategic options hospitality and travel businesses are facing.

### **Alternative completions**

Not possible

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

For an AHOT-option a minimum of 2 years work experience in pricing, sales and marketing or revenue management in expert or managerial level are required.

**Teacher with the main responsibility for the course** Jere Talonen, Haaga

### **Course materials**

- Revenue Management and Pricing: Case Studies and Applications, Yeoman &McMahon-Beattie, Thomson, last edition
  - Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry: Principles and Practices for the Real World, Tranter & Parker, Wiley-Press, 2008
- In addition there are materials used at the workshops, as well as, actual articles, research and study papers. These are communicated by the instructor at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Weights for the assessment criteria are communicated to participants at the beginning of the course.

# Meeting Industry

- Code: SJL3RL010
- Extent: 13 ECTS (351 h)
- Timing: Semester 5 and 6
- Language: English
- Level: Specialization studies
- Type: Professional Specialization Studies (PSS)

## Prerequisites

All first and second years studies completed. See the previous information of the studies.

## Learning outcomes

The objective is that the students take a comprehensive view of Business Travel, Meeting Industry and Conference & Event Management. During the course, each area will be focusing by lectures, study visits, assignments and undertaking collaborative projects with industry. Students learn to understand how Business Travel and Meeting Industry are structured; the course supports work life -orientation and students will learn Conference and Event management by working as assistants in the project together with our partner companies.

## Course contents

- Characters of Business Travel
- Principles of Meeting Industry and Conference & Event Management
- International and domestic organizations of business travel sectors: FCB, FTBA, MPI, AFTA
- Main business travel and event companies and the products
- Earning logic at business travel branch
- Process description and event management including event planning, risk analysing, customer management systems, registration, self-evaluation and implementation

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes projects and assignments with various business travel companies.

## International

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch, e.g. Finland Travel Bureau Ltd, Blue1 and Helsinki City Tourist & Convention Bureau, Fair Center, Finlandia Hall and other partner companies.

## Teaching and learning methods

Classroom teaching, group works and individual assignments. Industry expert's visits and projects with our business partners allow the students to learn by observation and case studies.

### **Alternative completions**

If student has worked at least three months in business travel or meeting industry company or student has finalized similar studies at international exchange school or working placement and got the same learning through it.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT).**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Hannele Leppäneva and Salla Juustila Haaga

### **Course materials**

Davidson and Cope: Business Travel

Rogers, T: Conferences A twenty-first century industry

Watt, D.: Event Management in Leisure and Tourism

Wagen, L.: Event Management For Tourism, Cultural, Business and Sporting Events

### **Additional reading**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Weights for the assessment criteria are communicated to participants at the beginning of the course.

# **Perusharjoittelu**

Tunnus: RHA6RL004A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 1. – 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

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

Työharjoittelun voi suorittaa opintojakson Matkailu palvelutuotteena suorittamisen jälkeen. Perusharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RL004).

### **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. Harjoittelun opiskelija voi suorittaa eri tehtävissä siten, että matkailualan työtehtävien lisäksi osa harjoittelusta voidaan suorittaa hotelli- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä opiskelijan omat ammatilliset tavoitteet. 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 matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Harjoittelun orientointiopetusta ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Harjoittelun orientoinnissa käsitellään mm. harjoittelupaikan hankkimista, harjoittelijan roolia työpaikalla ja pohditaan työssä oppimista. Perusharjoittelun päätyttyä pidetään harjoittelun palautetilaisuus.

### **Vastuopettajat**

Pekka Soive, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Harjoittelun orientoinnin ajankohtainen materiaali julkaistaan Moodle-oppimisympäristössä.

### **Arviointiperusteet**

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

# **Ammattiharjoittelu**

Tunnus: RHA6RL004B

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 2. – 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

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

Ammattiharjoittelun voi suorittaa opintojakson Matkailu palvelutuotteena ja Perusharjoittelun suorittamisen jälkeen. Ammattiharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RL004).

### **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan matkailualalla. 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 harjoittelulle. Henkilökohtaiset tavoitteet helpottavat oman osaamisen kehityksen seuranta ja 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 matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

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

### **Vastuopettajat**

Pekka Soive, Haaga

### **Oppimateriaalit**

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

### **Arviointiperusteet**

Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyyn harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

# Opinnäytetyö

Tunnus: RON7RL001B

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

# **Syventävä työharjoittelu**

Tunnus: RHA6RL009

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojen jälkeen.

## **Oppimistavoitteet**

Matkailualan yrityksessä suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävissä asiantuntija tai esimiestehtävissä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia matkailuyrityksen menestyksen edellytykset. 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 matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

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

## **Vastuopettaja**

Pekka Soive, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (MyNetissä). Opiskelijan osallistuessa Syventävän



harjoittelun tavoitteiden laadinnan opetukseen käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

### **Arviointiperusteet**

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

## **3 Asiakkuus**

### **Tunnistetiedot**

tunnus: RAS1RL003

laajuus: 15 op

### **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

### **Oppimistavoitteet**

Opiskelija hahmottaa sisäisen ja ulkoisen asiakkuuden perusteet ja itsetuntemuksen merkityksen työssä onnistumiselle. Opiskelija hallitsee perusasiakaspalvelutilanteet ja osaa toimia työyhteisössä. Tuntee ja hallitsee alan liikennepalveluiden perusteet sekä alaa velvoittavat kauppaoikeuden ja kuluttajansuojan.

### **Sisältö**

- Asiakkuuden hallinta (RAS1RL003A): asiakkuusstrategiat, palvelun erilaistaminen, lisäarvon tuottaminen
- Hotell-, restaurang- och turismsvenska (RAS1RL003B): asiakas- ja myyntipalvelutilanteet, matkailutuotteista kertominen, Suomi-tietous
- Yksilö työyhteisössä (RAS1RL003C): tunnetaidot, motivoituminen ja arvot, havainnointivirheiden tunnistaminen, ryhmädynamiikka
- Kauppaoikeus (RAS1RL003D): sopimukset, kuluttajansuoja, markkinointi, velat ja vakuudet
- Amadeus GDS ja lentoliikenteen perusteet (RAS1RL003F): Amadeus-varausjärjestelmä: lentoaikataulut, lentohinnat, lennon varaaminen, matka-asiakirjat ja matkustussäännöt

### **Työelämäyhteydet**

Elinkeino- ja asiakaslähtöinen oppimistehtävä

### **Kansainvälisyys**

Amadeus on globaalisti käytetty varausjärjestelmä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

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

### **Vastuopettaja**

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.

## **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

# **5 Palveluprosessit**

## **Tunnistetiedot**

tunnus: RPA1RL005

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, kykenee organisoimaan ja ohjaamaan yhteistoimintaa sekä ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun merkityksen yrityksen menestystekijänä.

## **Sisältö**

- English for business situations (RPA1RL005A): matkailuun liittyviä tekstejä sekä niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia, neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita, muodollisen kokouksen kulku, monikulttuurisen viestinnän haasteita.
- Yhteistyö palvelussa (RPA1RL005B): organisointi ja käytännön prosessit, projektit, muutostilanteet ja yrityskulttuuri, yhteistyön johtaminen
- Kokonaisvaltainen laatuajattelu (RPA1RL005C): laatujohtaminen, laatujärjestelmät, asiakastyytyväisyys laatuajatteluun osana
- Matkailumaantiede (RPA1RL005E): Matkailu globaalina ilmiönä, matkailun kohdealueen analyysi, matkailun maantieteelliset mallit
- Matkailun jakelutiet (RPA1RL005D): jakeluteiden toimijat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät

## **Työelämäyhteydet**

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

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksossa opiskellaan kansainvälisesti tunnettuja työkaluja, kuten laatuajattelu, matkailun maantieteelliset mallit ja Gantt-kaavion käyttöä projektin hallinnassa. Englannin kielen kurssilla opiskellaan kansainvälistymisen ja kulttuurien välisen viestinnän haasteita.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä, joka on opintoretki, sekä luennot, tentit, harjoitukset.

## **Vastuopettaja**

Leena Grönroos

## **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**

- Opintojaksotehtävä, opintoretki, soveltuu erinomaisesti kokonaisuuteen.
- Eri kurssien kirjallisia tehtäviä on integroitu.
- Opintojaksotehtävän raportoinnin painopiste on suullisessa esityksessä.

# **7 Kannattava yksikkö**

## **Tunnistetiedot**

tunnus: RKY2RL007

laajuus: 15 op

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet**

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## **Oppimistavoitteet**

Opiskelija perehtyy aloittavan yrityksen perustamistoimiin ja kannattavuuslaskelmien tekemiseen matkailuyrityksen näkökulmasta. Hän ymmärtää työhyvinvoinnin sekä esimies- ja asiakasviestinnän merkityksen menestyvälle yritystoiminnalle. Opiskelija hallitsee yrityksen perustamisprosessin ja henkilöstön hyvinvoinnin merkityksen. Opiskelija oppii suunnittelemaan teemallisen ryhmämatkan ja kykenee vakuuttavasti esittämään asiansa.

## **Sisältö**

- Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen (RKY2RH007A): yrityksen perustamisasiakirjat, liiketoiminta-suunnitelma
- Budjetointi ja tuloseuranta (RKY2RH007B): yrityksen budjettijärjestelmä ja käyttöpääoman laskenta
- Puheviestintä (RKY2RH007C): esimies- ja asiakasviestinnän perusteet
- Työhyvinvointi (RKY2RH007D): työssä jaksaminen, työturvallisuus, työkykyä ylläpitävä toiminta yrityksessä, tasa-arvokysymykset, monikulttuuriset työyhteisöt
- Special Interest Tourism (RKY2RL007E): teemamatkustus ja sen eri osa-alueet

## **Työelämäyhteydet**

Liiketoimintasuunnitelma pohjautuu todelliseen yritys-esimerkkiin. Opiskelijan työharjoittelukokemuksia hyödynnetään puheviestinnän ja työhyvinvoinnin opinnoissa. Matkanjärjestäjän edustaja luennoi teemamatkan suunnitteluprosessista. Opintojaksolla suunnitellaan teemallinen ryhmämatka.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä, luennot, tentit, tehtävät ja harjoitukset.

## **Vastuopettaja**

Mariitta Rauhala

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## **Arviointiperusteet**

Opintojakso arvioidaan opintojaksotehtävän perusteella. Kurssien opettajat arvioivat opintojaksotehtävän

tehtävässä mainittujen arviointiperusteiden mukaisesti. Opintojaksotehtävä vaikuttaa kurssien arvosanaan eri tavoin.

# 10 Strateginen johtaminen

## Tunnistetiedot

Tunnus: RSJ3RL010

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 (RSJ3RL010A): strateginen johtaminen, yrityksen kulttuuri ja arvot, analyysit ja luotaus strategisen johtamisen perustana, perusstrategiat, strategian toteuttaminen.
- Strateginen markkinointi (RSJ3RL010B): markkinoinnin johtaminen ja suunnittelu, strateginen asemointi, brandit markkinoinnissa, arvot, visio ja missio markkinoinnissa, markkinoinnin eri strategiat, markkinointitutkimuksen hyödyntäminen.
- Kansantaloustiede (RSJ3RL010C): 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 (RSJ3RL010D): sähköisen liiketoiminnan strategiat, sähköisen liiketoiminnan kehitys, verkkokaupan luominen ja hallinta, tuottavuus, internet- ja mobiilipalvelut.
- Toinen seuraavista
  - o Liikematkustus (RSJ3RL010K): liikematkustus, liikematkatoimistot, liikematkustustuotteet, matkahallinto TAI
  - o Meeting Industry (RSJ3RL010L): tapahtumien, kokousten ja kongressien organisointi, toimintaedellytykset matkailualan yrityksissä.

## Työelämäyhteydet

Työelämälähtöisiä case-harjoituksia

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Kansainvälisyys

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

## Vastuopettaja

Tommi Immonen

## 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

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

# 12 Tuloksellinen yritys

## Tunnistetiedot

tunnus: RTY3RL012

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 kestävän liiketoiminnan suunnitteluun ja johtamiseen.

## Sisältö

- Henkilöstöjohtaminen (RTY3RL012A): henkilöstöstrategia, rekrytointi, suorituksen johtaminen, osaamisen johtaminen, erilaisuuden johtaminen, saneeraus.
- Liiketoiminnan kehittämisprojekti (RTY3RL012E)
- Rahoitussuunnittelu ja verotus (RTY3RL012C): investointilaskenta ja henkilö- ja yritysverotuksen perusteet.
- Vastuullinen liiketoiminta (RTY3RL012D): 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)

Risto Karmavuo

## 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 kehitetty saadun palautteen perusteella.

# Lennosta kielestä toiseen - Language Express Switch

Tunnus: LKT8RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukukausi tai myöhemmin

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suositus on, että opiskelija on suorittanut ainakin kahdesta kielestä, englannista, ruotsista tai toisesta vieraasta kielestä kustakin 6 op (pakollisista opintojaksoista).

Opintojaksoa suositellaan myös Resto-kilpailuun osallistuville opiskelijoille kilpailuun valmistautumiseen. Resto-kilpailun tehtävissä voi olla osioita toisella kotimaisella tai muilla kielillä.

Opintojakso mahdollistaa etenkin ruotsin ja toisen vieraan kielen osaamisen syventämistä.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen kiertopisteradan avulla siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmissä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan monikielisissä työympäristöissä sujuvasti eri kielillä ja kieliä vaihtaen. Opiskelija käyttää oppimiaan kieliä ja vaihtaa sujuvasti kielestä toiseen, asiakkaan ja tilanteen mukaan.

Opintojaksolla opitaan fyysisen ja konkreettisen tekemisen kautta, autenttisia kielenkäyttötilanteita simuloimalla. Opiskelijat ovat opettajien mukana innovoimassa ja luomassa tilat ja puitteet kiertopisteradalle, jonka työ- ja treenipisteet opiskelijat kiertävät lähiopetuksen aikana. Radan luomisessa otetaan huomioon opiskelijoiden lähtötasot, osaaminen ja kokemukset ja pyritään luomaan välitön ja turvallinen tunnelma harjoitteluun. Ympäri koulua sijaitsevan kieroradan eri pistessä ratkotaan tehtäviä ja harjoitellaan tilanteita eri kielillä. Yhtenä opintojakson osana opiskelijat käyvät vuorovaikutteisesti harjoittelemassa kieliä autenttisissa ympäristöissä helsinkiläisissä alan yrityksissä. Vaihto-opiskelijoita integroidaan osaan opintojaksoa.

Kiertopisteradalla työskennellään pienryhmissä tai pareittain kokoonpanoja joustavasti vaihdellen. Tavoitteena on myös vertaisoppimisen oivaltaminen, sillä työpisteissä toimitaan vuorovaikutteisesti omaa kieli- ja kulttuuriosaamista sekä muuta ammatillista osaamista jakaen ja muiden vastaavaa osaamista hyödyntäen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä: osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat asiakkaan omalla äidinkielellä tai yhteisellä lingua franca -kielellä
- ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa monella eri kielellä
- ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavien kielten suullisen taidon
- tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi

## **Sisältö**

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- muut työelämän viestintätilanteet
- kulttuurienvälinen viestintä
- suomalaisen ruokakulttuurin esittelemine
- yrityksen ja muun organisaation toiminnan esittely
- Suomen esittely matkailumaana
- substanssiaineita integroidaan opetukseen mahdollisuuksien mukaan

## **Työelämäyhteydet**

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia. Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia. Elinkeinovierailut sekä mahdolliset vierailijat oppitunneilla.

## **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon. Painotetaan opiskelijan mahdollisuuksia kotikansainvälistymiseen. Opiskellaan kohdekielten kulttuuria.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 20 h

Itsenäinen opiskelu 61 h

### **Vastuuopettajat**

Anna Sarajas-Zino ja Sirpa Kajarinne, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 100 %

Numeroarviointi (1-5), joka perustuu:

- aktiivisuuteen
- luovuuteen
- asiakaspalvelu- ja myyntihenkisyyteen

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

### **Alustava toteutussuunnitelma**

Lyhyt 1-2 h etukäteistapaaminen 1. periodin aikana, ennakkotehtävien jako

Varsinainen kiertopistetyöskentely koululla kevään 3. intensiiviviikolla (vko 12)

opetusta kahtena päivänä à 8 h

itsenäisiä tehtäviä kahtena päivänä koulun ulkopuolella (elinkeinovierailu + vaihto-opiskelijoille toteutettava ohjelma)

puolikas päivä, loppuyhteenveto



# Suomen myyminen kansainväliselle asiakkaalle

- Tunnus: SMK8RL001
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: viikko 2/2012
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia
- Opintojakson tyyppi: valinnainen

## Kohderyhmä

Matkailun liikkeenjohdon 2. vuosikurssin opiskelijat ja tradenomi-opiskelijat, esimerkiksi myyntityön koulutusohjelman opiskelijat.

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opiskelijalla tulee olla Markkinointiviestintä TYE1RL003 suoritettuna tai vastaavat tiedot muuten hankittuna.

## Oppimistavoitteet

Suomen matkailun tuotetuntemus ja myyntiosaaminen: opiskelija tuntee Suomen matkailun tuotetarjonnan niin hyvin, että osaa myydä asiakkaalle parhaan vaihtoehdon.

## Sisältö

Suomen vahvuudet matkailun kohdealueena

MEK:n ulkomaanmarkkinoinnin aluejako ja alueiden tuotetarjonta, Suomi-brändi

MEK:n strategian mukaiset kohderyhmät

## Työelämäyhteydet

Opintojakso perustuu Suomi-brändiin, ulkomaanmarkkinoinnin aluejakoon ja olemassa olevaan tuotetarjontaan. Pääkaupunkiseudun tuotetarjontaan tutustutaan opintokäynnillä.

## Kansainvälisyys

Suomen myyminen ulkomaiselle asiakkaalle

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 18h

Itsenäinen opiskelu 63h

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ei ole

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ei ole

## Vastuopettaja

Leena Grönroos, Haaga

## Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojakson alussa

# Opintomatka Dubai

## Opintomatka Dubai

Tunnus: TOU8RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: intensiiviweek nro 12

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakso on tarkoitettu ensisijaisesti ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijoille ja vain Haagan restonomiopiskelijoille.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on laajentaa opiskelijoiden näkökulmaa ja tietämystä kansainvälisestä hotelli-, ravintola- ja matkailualan toimintaympäristöstä ja yrityksistä opintomatalla tehtävien yritysvierailujen avulla. Mahdollisuus osallistua opintomatkan suunnitteluun.

## Huomio!

Huomio! Opintomatka on maksullinen ja opiskelijan osuus on noin 800€.

Opintojaksolle on erityisilmoittautuminen ja ilmoittautumisaika päättyy 15.11.

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- Ymmärtää syvemmin kansainvälistä palvelukulttuuria ja yritystoimintaa
- Laajentaa ymmärrystä Suomen vahvuuksista ja heikkouksista kansainvälisessä toimintaympäristössä
- Tiedostaa yhteistyökoulumme Emirates Academyn koulutuksen pääperiaatteet ja saa käytännön näkemystä opiskelusta ulkomailla

## **Sisältö**

- Opintomatkan suunnittelu ja toteuttaminen
- Yrityskäynnit hotelli-, ravintola- ja matkailu-alan yrityksiin
- Osallistuminen yhteistyökoulumme Emirates Academyn oppitunnille
- Kansainvälisyys ja palvelukulttuuri

## **Työelämäyhteydet**

Opintojakso koostuu yritysvierailuista hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksiin

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus            9h

Opintomatka        72h

## **Vastuopettaja**

Salla Juustila, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Ilmoitetaan opintojaksolla

Yritysten edustajien luentomateriaali

## **Arviointiperusteet**

Oppimispäiväkirja

Aktiivinen osallistuminen ryhmätapaamisiin ennen matkaan ja osallistuva läsnäolo opintomatalla

# Amadeus jatkokurssi

- Tunnus: TRA8RL005
- Laajuus: 3 op (81h)
- Ajoitus: syys- ja kevätlukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna Amadeus perusteet-kurssi tai vastaavat tiedot

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää ja päivittää Amadeuksen toimintaympäristön käyttöä

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa hyödyntää Amadeuksen varausteknologiaa sekä graafisella että komentopuolella
- hallitsee Amadeus Selling Platformin perustoiminnot sisältäen lento,- hotelli- ja autovaraukset

## Sisältö

- Lentoaikataulut – ja hinnat
- Lentovaraus ja automaattinen hinnoittelu
- Hotellivaraukset sekä autonvuokraus
- Profilit
- Jonot

## Kansainvälisyys

Opintojakson kansainvälinen yhteistyökumppani on Amadeus IT Group SA

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 32 h

## **Vastuuopettajat**

Teija Gustafsson, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 100 %

# **Future Trends of Meeting Industry and Business Travel**

Code: SJL3RL010C

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## **Prerequisites**

Courses: Event Management – Case Project and Future Trends of Business Travel and Meeting Industry should perform at the same time.

## **Learning outcomes**

The aim of the course is to identify future trends of the Meeting Industry and Business Travel.

After completing the course the student:

- define and describe the trends in Meeting Industry and Business Travel
- can critically analyze the opportunities and threats of the trends for the industry

- knows and is able to apply the information sources of trends for Meeting Industry and Business Travel

### **Course contents**

- Future trends and signals

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes a guest lecture and/or company visit.

### **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.

# Meeting Industry and Business Travel

Code: SJL3RL010A

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

Courses: Event Management – Case Project and Future Trends of Business Travel and Meeting Industry should perform at the same time.

## Learning outcomes

The aim of the course is to familiarize the student with the Meeting Industry and its various sectors; meeting-, congress- and event management as well as business travel at both the strategic and operational level.

After completing the course the student:

- has an understanding of the versatility of the Meeting Industry and Business Travel
- identifies and differentiates local and global networks between different providers
- can analyze and propose strategic partnerships in Meeting Industry and Business Travel
- has an extensive insight on business operation at the Meeting and Business Travel Industry

## Course contents

- Characters of Meeting Industry and Business Travel
- Network, companies and organizations of meeting and business travel sector
- Business model and earning logic

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a guest lecture and/or company visit.

## International

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch, e.g. Finland Travel Bureau Ltd.

## Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.

# **Event Management – Case Project**

Code: SJL3RL010B

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

### **Prerequisites**

Courses: Event Management – Case Project and Future Trends of Business Travel and Meeting Industry should perform at the same time.

### **Learning outcomes**

The aim of the course is to understand and manage the process of event management.

After completing the course the student:

- understands and create strategic project planning process
- can apply the theoretical framework in practice through an actual event



- is able to evaluate the success of the event and its role for the specific company

### **Course contents**

- Concept and design of event
- Event project plan
- Evaluation of event case

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes a guest lecture and/or company visit.

### **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.