

# Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, opintojaksokuvaukset 2013-2014

## 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 peruseriaatteen
- 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
- tuotekäsite, tuotekehitys ja tuotteen elinkaari
- hinnoittelustrategiat, -tavat ja hintajousto
- saatavuus, markkinointikanavat
- markkinointiviestinnän keinot
- markkinointisuunnitelman laatiminen

### Työelämäyhteydet

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

### Kansainvälisyys

Kurssin case-harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai virtuaaliopetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 32 h  
Itsenäinen opiskelu 48 h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuoto-opetus  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 68 h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

### 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

## **Oppimateriaalit**

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti

Harjoitustyö

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Markkinoinnin ja myynnin avain käsitteet, terminologia ja perusmallit
- Hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteiden tunteminen
- Tietolähteiden hyödyntäminen
- Markkinointihenkisyys

Arviointikriteerit

1

- Osaa nimetä markkinoinnin peruskäsitteet, termit ja mallit
- Tunnistaa hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteet
- Löytää yleisimmät markkinoinnin tietolähteet

3

- Osaa soveltaa ja käyttää markkinoinnin peruskäsitteitä ja malleja hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinointiin liittyvissä tehtävissä
- Kykenee ratkaisemaan hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin tyypillisiä ongelmia
- Osaa hyödyntää korkealaatuisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan markkinoinnin tietolähteitä

5

- Pystyy kriittisesti arvioimaan olemassa olevien markkinoinnin mallien toimivuutta hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteet huomioiden
- Kykenee soveltamaan olemassa olevia ja luovasti kehittämään uusia toimintatapoja hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnissa
- Toimii oma-aloitteisesti hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin kehittämisessä

# 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 have 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 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Leena Grönroos

## Course materials

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

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

## Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

A student is able to

- list most of basic definitions and has an idea of the most important tourism flows
- locate most sectors in the cluster
- locate most impacts in official categories and give examples
- give a few learning experiences on the basis of course assignment
- give some examples of how she will conduct her/his behavior in a sustainable way

Grade 3

A student is able to

- list basic definitions and global tourism flows, and has some ideas of how they are used
- explain most parts of the travel and tourism cluster and its content

- locate impacts in official categories and give versatile examples
- describe some learning experiences on the basis of course assignment
- can give some examples of how she will conduct her/his behavior in a sustainable way

#### Grade 5

A student is able to

- describe basic definitions and global tourism flows very well, and is able to discuss the use of definitions
- describe the travel and tourism cluster and its content very well
- locate impacts of tourism in official categories and is able to discuss examples from different viewpoints
- focus one's learning experiences on the basis of course assignment very well
- describe how she will conduct her/his behavior in a sustainable way

# Henkilökohtaiset viestintätaidot

Tunnus: PTA1RL003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

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

- tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- osaa kirjoittaa asiatyylisiä tekstiä
- osaa esiintyä vakuuttavasti
- osaa suhtautua lukemaansa ja kuulemaansa 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
- tavoitteen asettaminen
- viestin kohdentaminen
- 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

Vakuuttavan esiintymisen perusteet

Ryhmäviestinnän perusteet

Kirjallinen viestintä

Opintoihin liittyvät tekstit

Asiatyylit

## Työelämäyhteydet

Opintojakso liittyy työelämään välillisesti.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla sivutaan kulttuurienvälisiä viestintää.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso sisältää keskusteluita ja harjoituksia ja niistä annettavaa palautetta. Opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus 24 t

Kirjallisen viestinnän lähiopetus 16 t

Itsenäinen opiskelu 41 t

Oman oppimisen arviointi 1 t

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, puheviestintä, 040 488 7193

Muut opettajat

Eeva Puhakainen, kirjallinen viestintä, 040 488 7166

## Oppimateriaalit

Kaikille yhteinen oppimateriaali on seuraava:

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. MyNet. Opiskelu. Harjoitustöiden raportointiohjeet.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. MyNet. Palvelut ja hyvinvointi. Kirjastot. Tietokantoja ja opintomateriaaleja. Ornanet-opintomateriaalit. Office 2010 -ohjelmisto. Peruskäyttö.

Iisa, K. & Piehl, A. & Kankaanpää, S. 1999. Tekstintekijän käsikirja. 3. painos. Yrityskirjat. Helsinki.

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

Jyväskylän yliopisto. Kielikeskus. Luettavissa: [http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_tietomajakka.shtml](http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_tietomajakka.shtml). Luettu: 26.3.2014

Kielijelppi 2004 - 2010. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/>. Luettu: 26.3.2014.

### **Arviointiperusteet**

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvosana painottuu seuraavasti:

Puheviestintä (harjoitukset, aktiivisuus, raportti) 60 %

Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus) 40 %

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

- \* Osoittaa, että tietää viestijäkuva-käsitteen.
- \* Osoittaa, että osaa hyödyntää raportointiohjetta kirjoittamisessa.
- \* Pystyy esiintymään ja olemaan vuorovaikutuksessa.

#### Arvosana 3

- \* Osoittaa, että tunnistaa oman viestijäkuvansa.
- \* Kirjoittaa sujuvaa asiatylistä tekstiä.
- \* Osoittaa, että osaa suunnitella ja toteuttaa esiintymisensä tavoitteellisesti ja kohderyhmän huomioon ottaen.
- \* Osoittaa, että osaa valita ja hyödyntää lähteitä kriittisesti.
- \* Antaa palautetta, joka sisältää perusteluja.

#### Arvosana 5

- \* Osoittaa tunnistavansa oman viestijäkuvansa ja osaavansa kehittää sitä.
- \* Kirjoittaa hyvää asiatylistä tekstiä.
- \* Esiintyy vakuuttavasti ja vuorovaikutteisesti.
- \* Osoittaa, että osaa antaa rakentavaa palautetta.

# Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta

Tunnus: PTA1RL004

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 1. lukuvuoden aikana

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 toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 74 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 86 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Vaihtoehdot suoritustavat

Talousmatematiikan verkkokurssi

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Mariitta Rauhala

## 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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan peruskäytön avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan peruskäytön itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan käytön itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

# 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 48 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

## **Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)**

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Tommi Immonen

## **Course materials**

Lecture material

## **Assessment**

Assignment 100%

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria



	1 (min 40% of goal)	3 (min 70% of goal)	5 (min 90% of goal)
<b>Knowledge</b>	Student can name basic terms and abbreviations. Student can present the main trends in field. Student can describe e-business according to models.	Student understands the purpose of basic concepts. Student can compare e-business phenomenon in the light of history.	Student apply basic concepts and models in creative way when describing plans. Student interprets future creatively but realistically.
<b>Skills</b>	Student can describe basic tools. Student is able to illustrate basic processes in e-business.	Student can use few basic tools. Student knows how to plan and justify a e-business processes.	Student can use main tools and plan their business use. Student evaluates and develops e-business processes. Student plans and manages and measures the results of e-business process. Student creates new e-business methods to field.
<b>Competencies</b>	Student participates somewhat in discussion and group work.	Student participates actively in discussion and group work.	Student participates very actively in discussion and group work and brings to dialog new ideas and thoughts

# 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 opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1.

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 17 h

Itsenäinen opiskelu 62 h

Oman oppimisen arviointi 1 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 turvallisuudessa 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/opintojakson osasta näytön.

## Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Anna Sarajas-Zino

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 80%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa tuotoksessaan hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kielen perustaitoa. Hän osaa alan ammattikielen perusteita ja selviää helpoista asiakaspalvelu- ja myyntitilanteista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tuotoksessaan soveltaa ja hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kieltä. Hän osaa käyttää oman alan ammattikieltä sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavia ilmaisuja.

Arvosana 5

Opiskelija osaa tuotoksessaan luontevasti ja monipuolisesti soveltaa ja hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kieltä. Hän osoittaa osaavansa oman alan ammattikielen sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavia ilmaisuja.

# 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 kehittämisessä 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 työhaussa 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 ratkaisuna AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) monimuotototeutus

Lähiopetus 15

Itsenäinen opiskelu ja tentti 65h

Oman oppimisen arviointi 1 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

## Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyöt 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

### **Arviointikriteerit**

#### Arvosana 1

Osaa englantia, ja tekstin virheistä huolimatta osoittaa hyvää ammattisanaston hallintaa eikä ymmärrettävyys kärsi. Puhe on melko sujuvaa, mutta tauot ja lausuminen eivät suuresti haittaa viestin perillemenoaa.

#### Arvosana 3

Osaa englantia hyvin ja kykenee löytämään ammatillisesti järkeviä ilmaisuja ja osaa selvästi myös varsinaista ammattikieltä. Tekstissä voi olla pieniä puutteita tai virheitä, mutta lauserakenteet ja sanavarasto ovat monipuolisia. Puhe on sujuvaa. Äidinkielen vaikutus vähäistä.

#### Arvosana 5

Osaa englantia erinomaisesti eli niin hyvin, että kykenee löytämään ammatillisesti järkevät ilmaisut ja osaa myös varsinaista ammattikieltä. Teksti on lähes virheetöntä, lauserakenteet ja sanasto monipuolista. Puhe on sujuvaa. Äidinkielen vaikutusta ei huomaa.

# 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 selkiyttämisessä
- osaa havainnoida ryhmän toimintaa ja ottaa muut huomioon toiminnassaan

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson teemat sovelletaan työyhteisöihin ja työelämään käytännön esimerkein

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 13 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Keskusteleva luento, ryhmäharjoitukset, harjoitustyö ja tentti

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Ulla Ijäs

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

ks. oppimistavoitteet (= arvioinnin kohteet):

Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa opintojakson keskeiset käsitteet; kurssin tietoperustaa ei ole käytetty oppimistuoksissa riittävästi, tai tuotokset sisältävät paljon epäolennaisuuksia.

Arvosana 3

Opiskelija osaa havainnoida omaa ja työyhteisön toimintaa kiinnittäen huomion malleihin ja käsitteisiin ja osaa käyttää esimerkkejä perusteluissaan.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida kriittisesti eri malleja ja teorioita. Hän pystyy erittelemään kriittisesti omaa oppimistaan ja johtamistoimintoja työyhteisössä.

# Kauppaoikeus

Tunnus: PTA1RL009  
Laajuus: 3,00 op (81 h)  
Ajoitus: 1-2. lukukausi  
Kieli: suomi  
Opintojakson taso: perusopinnot  
Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva oikeusjärjestyksemme ja EU-oikeuden peruseräperiaatteista. 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

vko 1 Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus  
vko 2 Sopimusoikeus  
vko 3 Kuluttajansuoja ja tuotevastuu  
vko 4 Matkailuun liittyvä lainsäädäntö ja yleiset sopimusehdot  
vko 5 Markkinoinnin sääntely  
vko 6 Matkailun juridiikka jatkuu  
vko 7 Ryhmäharjoitukset/tentti  
vko 8 Tentti

## Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään alan kuluttajakauppaa.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h  
Itsenäinen opiskelu 56 h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kaija Varjola

## 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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut
- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tuntee kaupankäyntiä ja matkailun juridiikkaa koskevan säännösten, sen rakenteen ja löytää yksittäistapaukseen sovellettavat säännökset.

Arvosana 3

Osaa soveltaa säännöksiä käytännön tilanteisiin, esimerkiksi matkatuotteen myyntiin. Osaa kuluttajakaupan ja markkinoinnin peruseräperiaatteet.

Arvosana 5

Osaa suunnitella ja kehittää jokapäiväisiä sopimusoikeudellisia ratkaisuja ja ymmärtää niiden seuraukset.



# Johdatus opintoihin ja työelämään (Introduction to Hospitality and Tourism Business)

\*Aikuisryhmien opintojaksokuvaus löytyy alta\*

## Johdatus opintoihin ja työelämään (Introduction to Hospitality and Tourism Business) NUORET

Tunnus: PTA1RL010

Laajuus: 3 op (81 t)

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, 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 urapolkunsa 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 orientointitunneille sekä virkistys- ja kielipäivään
2. henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (hops) laatimisesta ja hops-keskustelun käymisestä
3. tutustumisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualan verkostoihin ja yritysmuotoihin

Opiskelija osallistuu orientointitunteihin sekä virkistys- ja kielipäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija osallistuu myös intensiiviviikon 3 ohjelmaan. Opiskelija laatii 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 55 h

Itsenäinen opiskelu 25 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Yhteensä 81 h

### Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

### Vastuopettajat

Opettajatutor ja koulutusohjelmajohtaja

### Oppimateriaalit

Oppimateriaali on seuraava:

- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- Oma polku -materiaali

### Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty-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.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## **Aikataulu**

Virkistyspäivä: 2.9.2014

Kielipäivä: 8.10.2014

Orientointitunnit: noin kerran viikossa 4./5. periodin ajan

Tutustuminen hotelli-, ravintola- ja matkailualaan: intensiiviweekko: vko numero 3

Hopsin laatiminen: 5. periodin aikana

Hops-keskustelun käyminen: 5. tai 1. periodin aikana

## **Johdatus opintoihin ja työelämään (Introduction to Hospitality and Tourism Business)**

### **AIKUISRYHMILLE**

Tunnus: PTA1RL010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapojaan aikuisopiskelun edellyttämällä tavalla
- osaa toimia HAAGA-HELIAN ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- jatkaa urapolkunsu rakentamista
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta sekä niiden kehittämistä.

### **Sisältö**

Opintojakso koostuu aikuistoteutuksessa seuraavista osista, jotka toteutetaan luentoina ja tietoisuina lähipäivien aikana sekä itseohjautuvana oppimisena ja Moodle-työskentelynä. Pohdintatehtävät palautetaan Moodleen.

#### **Orientointipäivät**

- Restonomitutkinto ja opintojen suunnittelu
- HAAGA-HELIA toimintaympäristönä
- Aikuisopiskelu osana urapolkua
- Oppimisympäristöt ja toimintakulttuuri Haagassa
- AHOT (aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen) jatkuu koko opiskeluajan
- Turvallisuustietoisku
- Ryhmäytyminen

#### **Syyslukukauden alussa**

- Hops-keskustelut ja henkilökohtainen opinto- ja ajankäyttösuunnitelma

- pohdinta: opintoihin orientoituminen
- harjoitteluinfor

#### **Syyslukauden lopulla**

- Aikuisopiskelijan kansainvälistymismahdollisuudet HAAGA-HELIA:ssa
- Green Office –tietoisku
- Yrittäjyys (kirjallisuusreferaatti ja pohdinta).

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla pohditaan omaa urapolkua sekä ammatillista kasvua aikaisempaan kokemukseen ja nykyiseen työpaikkaan peilaten. Hyödynnetään opiskelijoiden työkokemusta HOPSin rakentamisen yhteydessä sekä yrittäjyysteemassa.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla huomioidaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan kansainväliset erityispiirteet ja kannustetaan hakeutumaan kansainvälisiin vaihto-opintoihin, harjoitteluun ja projekteihin. HAAGA-HELIAN monipuoliset kansainvälistymismahdollisuudet esitellään.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus: luennot, vierailut ja ryhmätyöt, itsenäiset oppimistehtävät, kirjallisuusreferaatti ja pohdinta (yrittäjyys), hops-keskustelut opinto-ohjaajan kanssa, Moodle-tehtävät verkossa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

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

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

### **Vastuopettaja**

Marjaana Mäkelä

### **Oppimateriaalit**

- orientointiviikon materiaali
- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- Lehti-Rope-Pyykkö: Mikä tekee yrittäjistä menestyvän –perusyrittäjästä superyrittäjäksi. WSOYPro 2007.

#### **Arviointi**

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on osallistunut orientointiviikolle, käynyt 1. lukuvuoden henkilökohtaisen opintosuunnitelma -keskustelun eli hops-keskustelun ja laatinut oman henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa sekä suorittanut hyväksytysti pohdintatehtävät Moodlessa. Tehtävät arvioidaan myös asteikolla hyväksytty-hylätty.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

# 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 opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee matkailun globaalien 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 kohdealueilla
- 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 ja yritysvierailut.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 48h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Mia Tarhanen

## Oppimateriaalit

Materiaali ilmoitetaan kurssin alkaessa.

## Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa nimetä joitakin matkailuun vaikuttavia olosuhteita, mutta ei hahmota ilmiöiden välisiä riippuvuussuhteita. Tuntee joitakin osin matkailuliiketoiminnan merkityksen ja volyymin eri osissa maailmaa. Matkailun alueellisen rakenteen hahmottaminen on välttävää. Hän tietää ja osaa paikantaa osan matkailualueista, mutta niiden vetovoimatekijöiden merkitys osana liiketoimintaa jää tyydyttävälle tasolle. Opiskelija osaa nimetä joitain matkailusuunnittelun työkaluja ja malleja.

Arvosana 3

Osaa nimetä ja arvioida lukuisia matkailuun vaikuttavia olosuhteita ja ymmärtää ilmiöiden väliltä löytyviä riippuvuussuhteita hyvin. Hänelle on muodostunut selkeä käsitys matkailuliiketoiminnan vaikuttavuudesta ja hän osaa arvioida niitä matkailualueittain. Opiskelija hahmottaa matkailun aluerakenteita niin kansallisella kuin kansainvälisellä tasolla. Hän osaa nimetä ja arvioida matkailun vetovoimatekijöitä

matkailualueittain ja ymmärtää niiden merkityksen matkailuliiketoiminnan mahdollistajana. Opiskelija osaa soveltaa matkailusuunnittelun työkaluja ja malleja.

Arvosana 5

Osaa nimetä ja arvioida lukuisia matkailuun vaikuttavia olosuhteita ja pystyy näkemään ilmiöiden väliltä riippuvuussuhteita sekä liittämään ne osaksi globaalia matkailutaloutta. Hänelle on muodostunut käsitys matkailun vaikuttavuudesta eri aluetasoilla ja hän kykenee yhdistämään niihin globaaleja trendejä. Hän osaa nimetä sekä johdonmukaisesti analysoida matkailun vetovoimatekijöitä matkailuliiketoiminnan mahdollistajina. Opiskelija osaa soveltaa matkailusuunnittelun työkaluja ja malleja sekä kykenee tuottamaan niiden avulla johtopäätöksiä.

# 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 opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

## 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 hotelli-, ravintola- ja matkailualan 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
- arvonlisäverotuksen huomioiminen hotelli-, ravintola- ja matkailualan kirjanpidossa
- tilinpäätöksen tekeminen
- tilinpäätösanalyysin ja hotelli-, ravintola- ja matkailualan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla analysoidaan alan toimijoiden tilinpäätöstietoja.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaiseen kirjanpitokäytäntöön.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1 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.

## Vastuuopettaja

Hanna Moisio

## Oppimateriaalit

Tomperi, S. 2012. Käytännön kirjanpito. 24. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 80%

Harjoitustyö 20%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- kirjanpidon perusteiden hallinta

- arvonlisäverotuksen perusteiden hallinta

- myyntikatteen laskenta
- tilinpäätösanalyysi ja taloudelliset tunnusluvut (etätehtävä)

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

##### Arvosana 3

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet melko itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

##### Arvosana 5

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

# Majoitusliiketoiminta

Tunnus: PTA2RL013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja. Kuuluu osana opintoihin 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 matkailuelinkeinoja
- 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 valitsemiin majoitusliikkeisiin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

b) Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opiskelu muodostuu luennoista sekä itsenäisistä että ryhmätehtävistä ja kirjallisista harjoituksista.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Taina Pallonen (monimuoto-opetus)

Pekka Soive (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

Tentti 50%

Harjoitustyö 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit



Arvosana 1

Tunnistaa majoitusalan monimuotoisuuden

Tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat

Arvosana 3

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet

Osa seurata majoitusalan kehitystä

Tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet

Arvosana 5

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan yrityskenttää Suomessa ja kansainvälisesti

Osa selittää majoitusalan toimintaympäristön muutosten vaikutuksia majoitusliikkeiden toimintaan

# Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto

Tunnus: PTA2RL013B

Laajuus: 4 op

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.

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 52 h

Itsenäinen opiskelu 55 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 95 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Halmeenmäki Markku

Karjalainen Jari

Nelimarkka Birgitta

Sipponen Taru

Ursin Heikki

## 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. Restamarki. Helsinki.

Anniskelulainsäädäntö

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 40%

Harjoitustyö 60%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa asiantuntijan ohjaamana tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita. Hän ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen merkityksen asiakkaalle.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita osana ryhmää. Hän ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen merkityksen koko elinkeinon klusterissa ja niiden tuottaman lisäarvon asiakkaalle.

Arvosana 5

Opiskelija osaa tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita asiantuntijana. Hän ymmärtää syvällisesti ruoka- ja juomatuotteen merkityksen koko elinkeinon klusterissa ja niiden tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa.

# 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

Ei lähtötaaso-vaatimuksia.

## 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 ja osaa tehdä lentovarauksen
- Perehtyy lentoliikenteeseen liittyviin matkustusmääräyksiin ja -ohjeistuksiin

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksoon sisältyy vierailuluento tai/ja yritysvierailu matkatoimistoalan yritykseen.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 75 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 91 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

Näyttö muodostuu kahdesta osasta: Amadeus-varausjärjestelmän näyttökokeesta ja teoriaosuuden esseetehtävästä. Tarkemmat ohjeet näytöstä ovat erillisessä liitteessä.

## Vastuopettajat

Salla Juustila

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Kirjallinen tentti

Harjoitustyö

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tunnistaa matkatoimistoalan verkoston ja osaa luetella alan keskeisimmät toimijat. Osaa nimetä alan peruskäsitteet, erilaiset matkatoimistotyypit ja osaa luetella alan trendejä. Hallitsee välttävästi kotimaan lentolippuvarauksen teon Amadeus-varausjärjestelmällä.

Arvosana 3

Tuntee matkatoimistoalan verkoston ja alan keskeisimmät toimijat globaalisti ja lokaalisti. Osaa käyttää ja soveltaa alan peruskäsitteitä. Osaa vertailla erilaisia matkatoimistotyyppejä ja selittää alan trendejä. Hallitsee kotimaan lentolippuvarauksen ja hinnoittelun Amadeus-varausjärjestelmällä.

Arvosana 5

Osaa analysoida matkatoimistoalan verkoston toimijoita ja verkoston kautta saatavaa hyötyä. Osaa monipuolisesti käyttää ja soveltaa alan käsitteitä. Osaa kriittisesti vertailla erilaisia matkatoimistotyyppisiä ja arvioida alan trendejä. Hallitsee erinomaisesti kotimaan lentolippuvarauksen ja hinnoittelut Amadeus-varausjärjestelmällä.

# 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 edeltävyysseitoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena – opintojaksoon.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy erottelemaan 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 käytiin 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 11 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuuopettaja

Hannele Leppäneva

## Oppimateriaalit

Tapahtuma on tilaisuus, Helena Vallo ja Eija Häyrynen.

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

## Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

hyväksytty/hylätty 1 op kokonaisuus

Hyväksytty

Opiskelija osaa nimetä kokous-, kongressi ja tapahtumamatkailun peruskäsitteet ja -yleisimmät termit. Opiskelija osaa kuvata alan perusprosesseja eri toimintaympäristössä. Opiskelija osallistuu jonkin verran tunneilla tapahtuvaan keskusteluun ja on aktiivinen. Kaikki opiskelijat osallistuvat johonkin tapahtumaan, joita tehdään opiskelun kestäessä tai sen jälkeen, josta tekevät minulle raportin. Opiskelija osaa vertailla erilaisia tapahtumia. Opiskelija soveltaa ja osaa ohjattuna käyttää yleisimpiä tapahtumamatkailun työkaluja tai tehdä suunnittelua (toteutettavista tapahtumista). Opiskelija osallistuu aktiivisesti tunnilla tapahtuvaan keskusteluun ja kertoo mielipiteensä ja miettii tapahtumien toteutusta.

Hylätty

Opiskelija, joka ei halua osallistua tunneilla, eikä pääse tai halua osallistua tehtäviin tapahtumiin eikä selvästi osoita kiinnostusta ja on suurimman osan tunneilta poissa ja ei tee annettuja tehtäviä. Jättää tapahtumasta tehtävän raportin toimittamatta.

# 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 –kurssista.

## 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 työhaussa 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.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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 turvallisuudessa 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/opintojakson osasta näytön.

## Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Anna Sarajas-Zino

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 80%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa tuotoksessaan hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän pystyy tuottamaan yksinkertaisia liikeviestinnässä tarvittavia kirjallisia ja suullisia viestejä.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tuotoksessaan soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän pystyy reagoimaan kirjallisesti ja suullisesti vaihtelevissa liike-elämän tilanteissa. Sen lisäksi hän osaa perustella ja esittää asiansa ymmärrettävästi.

Arvosana 5

Opiskelija osoittaa osaavansa liikeviestinnän eri tilanteissa luontevasti ja monipuolisesti soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän osaa sopivin ilmaisin reagoida kirjallisesti ja suullisesti vaativissa liike-elämän tilanteissa. Sen lisäksi hän osaa perustella ja esittää asiansa vakuuttavasti.



# 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.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

- Hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen budjetointi
- Käyttöpääoman laskeminen

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat työelämälähtöisiä, tietyin yksinkertaistuksin.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaisen budjetointikäytäntöön.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

## Oppimateriaalit

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2013 tai uudempi. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointi

Tentti 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Tulosbudjetin, rahoitusbudjetin ja ennakoidun taseen laadinta
- Käyttöpääoman laskeminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa laatia ja hyödyntää alan liikkeenjohdossa tarvittavia pääbudjetteja itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

# Markkinointiviestintä

Tunnus: TYE1RL003

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 5. 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 PTA1RL001

Henkilökohtaiset viestintätaidot OJ PTA1RL003

e-Commerce in Hospitality and Tourism OJ PTA1RL005

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kuva viestinnän eri osa-alueiden merkityksestä matkailualan yrityksen toiminnassa.

Painopisteinä ovat henkilökohtainen viestintä ja myyntityö.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailualan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- 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:

- kampanjasuunnittelu
- henkilökohtainen myyntityö
- neuvottelu, kokous ja palaveri
- neuvottelu- ja myyntitaktiikat
- yhteisviestinnän tekstilajit
- ihmis- ja asiakaskeisyys, kilpailu- vai yhteistyöhakuisuus
- mediasuhteiden rakentaminen ja muu suhdetoiminta.

## Työelämäyhteydet

Opiskelijat tekevät opintojaksolla työelämälähtöisen projektin.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla käsitellään kansainvälisiä esimerkkejä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 t

Itsenäinen opiskelu 59 t

Oman oppimisen arviointi 1 h

Yhteensä 108 t

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 21 t

Itsenäinen opiskelu 86 t

Oman oppimisen arviointi 1 h

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 vastuuopettajan kanssa. Näyttö voi olla kirjallinen, esimerkiksi tentti tai essee, tai suullinen tai näiden yhdistelmä.

## Vastuuopettajat

Eeva Puhakainen

Päivi Mattsoff

Timo Moilanen

## Oppimateriaalit

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

Juholin, E. 2009. Communicare!: viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä. Helsinki.  
Lohtaja, S. ja Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään – puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. WSOY. Juva.  
Ojanen, S. 2003. Tiedota tehokkaasti: opas mediasuhteisiin. Edita. Helsinki.  
Rubanovitsch, M. ja Aalto, E. 2009. Myy enemmän – myy paremmin. Verkkokirja. WSOY Pro. Helsinki.  
Uimonen, T. 2007. 3. painos. Taitoa tekijälle, tehoa teksteihin. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Tammer-Paino Oy. Tampere.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Projektityö 70% ja sen esittäminen 25%

Itsearviointi 5%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Kampanjasuunnittelu
- Myyntiprosessin hallinta
- Kampanjaan liittyvät työelämän tekstilajit
- Teorian ja käytännön yhteensovittaminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Osaa tehdä kampanjasuunnitelman
- Osoittaa tietävänsä myyntiprosessin vaiheet
- Osoittaa ymmärtävänsä kampanjaan liittyvien työelämän tekstien erot

Arvosana 3

- Osaa tehdä toteutettavan kampanjasuunnitelman
- Osoittaa osaavansa myyntiprosessin
- Osaa tuottaa kampanjaan liittyvät työelämän tekstit
- Osaa hyödyntää teoriaa käytännön toiminnassa ja tilanteissa

Arvosana 5

- Hallitsee kampanjasuunnittelun osa-alueet
- Hallitsee ja osaa toteuttaa myyntiprosessin
- Osaa tehdä kohderyhmälle suunnattuja, tavoitteellisia ja kielellisesti laadukkaita työelämän tekstilajeja.
- Osaa soveltaa teoreettista viitekehystä luovasti

# 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 opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä
- osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti
- omaksuu aloitteellisen ja kehittäväen 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 89 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 131 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Saija Laitinen

## Oppimateriaalit

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010. Raporttien ulkoasu ja lähteisiin viittaaminen -ohje. Luettavissa: <http://mynet.haaga-helia.fi/fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/raportointiohjeet/Pages/default.aspx> Luettu: 26.4.2012.

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

Opintojaksotehtävän tutkimusraportin osuus 70 % ja loppupöytäkirjan osuus 30 % arvosanasta. Harjoitustehtävät on suoritettava hyväksytysti. Aktiivisuus pakollinen 80 %.

Hyväksytyyn suoritukseen vaaditaan kaikista osioista (tutkimusraportti ja tentit) vähintään puolet maksimipistemäärästä.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

#### Arvioinnin kohteet

- työhyvinvoinnin ja sen johtamisen yhden osa-alueen hallinta ja käsittelyn monipuolisuus
- tutkimus- ja kehittämistoiminnan peruskäsitteet
- tiedonhaku; työhyvinvoinnin ja sen johtamisen mallien käyttäminen
- lähdekriittisyys; työhyvinvoinnin johtamisen mallien tai teorioiden arviointi
- empiirisen tutkimuksen aineistonkeruu- ja analysointimenetelmät
- tietoperustan ja empiirisen tutkimuksen raportointi

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1 Muistamisen taso

Opiskelija tunnistaa työntekijän roolin osana työyhteisön työhyvinvointia. Hän pystyy nimeämään työhyvinvoinnin aiheeseensa liittyviä yleisiä teemoja ja kirjoittamaan niistä. Opiskelija tunnistaa tutkimus- ja kehittämismenetelmien peruskäsitteet ja pystyy tekemään pienimuotoisen tutkimuksen tai kehittämistyön. Hän löytää aihealueeseen liittyviä tutkimuksia ja muuta lähdemateriaalia.

##### Arvosana 3 Ymmärtämisen taso ja soveltamisen taso

Opiskelija ymmärtää ja osaa erottaa työntekijän, työyhteisön ja esimiehen erilaiset roolit työhyvinvointivastuissa. Hän osaa soveltaa jonkin verran tietoa alaan omilla esimerkeillä, jos hän ei ole löytänyt aiheesta alan kirjallisuutta. Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa pienimuotoisen tutkimuksen tai kehittämistyön. Hän osaa käyttää tarkoituksenmukaisesti löytämänsä lähdemateriaalia. Hän pystyy vertailemaan erilaisia aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä ja valitsemaan niistä aiheeseen parhaiten soveltuvimman.

##### Arvosana 5 Analysoinnin, arvioimisen ja luomisen taso

Opiskelija etsii, käyttää, arvioi ja soveltaa sujuvasti työhyvinvoinnin tietoa marata-alaan. Hän osaa hyödyntää tietoa johtamiseen, käytännön esimiestyöhön sekä esimiehen rooliin työhyvinvoinnin tekijänä. Hän tuo selkeästi esiin henkilöstön hyvinvoinnin osana sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista johtamista sekä sosiaalista pääomaa yrityksessä. Käsittelytapa on tutkiva ja arvioiva. Opiskelija antaa myös kehittämissuhteita alan käytäntöihin. Opiskelija hallitsee tutkimus- ja kehittämismenetelmien peruskäsitteet. Hän osaa perustella työssään tekemänsä valinnat. Hän osaa soveltaa monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti eri tutkimus- ja kehittämismenetelmiä työssään. Hän osaa arvioida tutkimustuloksia kriittisesti ja suhteuttaa saamiaan tuloksia olemassa olevaan tietoon. Hän osaa hakea sekä hyödyntää harkiten tietoa useilta eri aloilta. Opiskelija omaksuu kriittisen, aloitteellisen ja kehittävän työtavan.

# Päivittäisjohtaminen

Tunnus: TYE1RL005

Laajuus: 4 op (106 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot, Yksilö työyhteisössä sekä Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät -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 perustelevuus sekä motivointi

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 24 h

Harjoituskurssi (viestintä) 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 57 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 12 h

Harjoituskurssi (viestintä) 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 81 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kari Nurminen

Päivi Mattsoff

## Oppimateriaalit

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

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskeleet esimiehenä. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Pisteytys: Tenti 60 % (tiimitentissä 50 % tenttisuoritus ja 10 % vertaisarviointi)

Harjoituskurssin tehtävät ja läsnäolo 40 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

Osoittaa tuntevansa esimiestyön perusteita. Opiskelija pystyy toimimaan tiimin\* jäsenenä, osallistumaan asioiden käsittelyn vaatimaan viestintään ja tuomaan asiantuntemuksensa tiimin käyttöön.

##### Arvosana 3

Osoittaa taitoa soveltaa kursilla käsiteltäviä asioita ongelmanratkaisussa. Toimii täsmällisesti ja hahmottaa osuutensa tiimin\* toiminnassa. Osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta.

##### Arvosana 5

Osoittaa hallitsevansa esimiehistyksen vaatimuksia, esimiesviestintää ja näyttää organisointikykyä. Ottaa vastuuta roolistaan tiimissä\*. Näyttää tavoitteellisuutta ja tukee tiiminsä toimintaa sekä ilmapiiriä. Suhtautuu analyttisesti ja kriittisesti käsiteltäviin asioihin ja työskentelytapoihin. Osoittaa osaavansa reflektoida omaa kehittymistään.

\* Opiskeluun; kurssiin tai tehtävän suoritukseen osoitettu tiimi tai työelämässä toimiva tiimi.



# 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 opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysseitoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Englannin kielen osaamisen taitotaso on vähintään B2.

## Oppimistavoitteet

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

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 kehittämisessä 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, esimerkiksi alan kirjallisen viestinnän tilanteita kuten laskutus-, myynti- ja tarjousviestintää sekä valitukseen ja tiedusteluihin vastaamista
- erilaisten apuvälineiden kuten oikolukuohjelman, Internetin resurssien ja nettisanakirjojen käyttö
- liike-elämän viestintätilanteita, esimerkiksi haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin liittyen
- esitelmiä esimerkiksi asiantuntijaroolissa tai sosiaalisessa mediassa
- tiedonhakua eri lähteistä

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja -aiheisia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

## Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 30 %

Harjoitustyöt 70 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

Osaa kirjoittaa englanniksi hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä. Osaa käyttää apuvälineitä hyväksi. Kirjoituksessa on virheitä mutta siinä esiintyy liikeviestinnän erikoispiirteitä. Viesti menee virheistä huolimatta perille ja osoittaa englannin kielen taitoa. Äidinkielen vaikutuksen huomaa, mutta se häiritsee vain vähän.

##### Arvosana 3

Osaa kirjoittaa englanniksi erilaisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä nopeasti ja tilanteeseen sopivalla tyyllillä. Osaa käyttää apuvälineitä tarvittaessa tehokkaasti hyväksi. Kirjoitus on melko virheetöntä ja siinä esiintyy liikeviestinnän erikoispiirteitä. Teksti on selkeää ja osoittaa hyvää englannin kielen taitoa eli keskeisten rakenteiden ja sanaston hallintaa. Äidinkielen vaikutus on vähäistä.

##### Arvosana 5

Osaa kirjoittaa englanniksi erilaisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä nopeasti ja tilanteeseen sopivalla tyyllillä. Osaa käyttää apuvälineitä tarvittaessa tehokkaasti hyväksi. Kirjoitus on virheetöntä ja siinä esiintyy tilanteeseen sopiva määrä liikeviestinnän erikoispiirteitä. Teksti on erittäin luontevaa ja selkeää ja osoittaa erinomaista englannin kielen taitoa eli monipuolista rakenteiden ja sanaston hallintaa. Äidinkielen vaikutusta ei huomaa.

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

Tunnus: TYE2RL007

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 4.-5. 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.

## Kansainvälisyys

Kurssin aikana tutkitaan kansainvälisiä suosittuja liikeideoita omaan liikeideaan peilaten.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 77 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 10 h

Itsenäinen opiskelu 97 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Juuso Kokko

## Oppimateriaalit

Ahonen J., Koskinen T., Romero T. 2003. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Restamark. Helsinki.  
Heikkilä P., Saranpää T. 2008. Hotelli- ja Ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki  
Lehti E, Rope T, Pyykkö M. 2007. Mikä tekee yrittäjästä menestyvän. WS Bookwell Oy. Juva.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Projektitehtävä: Hyväksyty / hylätty

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

# 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 opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysseitoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Kurssi kuuluu osana opintoihin Ruokapalvelualan prosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso on 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

- matkailualaan liittyviä tekstejä
- niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia
- neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita
- 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. Kurssiin kuuluu myös opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

## Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin suurimmalta osalta. Osaa joskus päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta, mutta käyttää runsaasti sanakirjaa tai vastaavaa. Käyttää harvoin muitakin apuvälineitä. Osaa käyttää englannin kieltä ymmärrettävästi esimerkiksi esiintymistilanteissa.

#### Arvosana 3

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin. Osaa usein päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä ja tarkistaa löytämänsä tiedon oikeellisuuden. Osaa käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

#### Arvosana 5

Osaa nopeasti ja tehokkaasti lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän haastavan englanninkielisen tekstin erinomaiseen muotoon. Osaa päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä monipuolisesti esimerkiksi etsimällä lisätietoa. Osaa sujuvasti ja vakuuttavasti käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

# Project Management

Code: TYE2RL008B

Extent: 3 cr (80 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 interpersonal skills in project work
- Project organisations, organisational theories

## Cooperation with the business community and other organisations

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: 23 h/ course

Project work: 32 h/ course

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Kari Nurminen

## 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)

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

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 50 pts, 5 = min. 90 pts (see criteria above)

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

## Assesment criteria

### Grade 1

Portrays knowledge of principles of prjoject management. Can work to a pre-planned project plan. Recognizes the difference between basic organizational work and project work.

### Grade 3

Shows skills in applying the learning from the course. Can produce a project plan. Understands the project nature of studies, training/internship in hospitality industry and that of work assignments. Makes personal schedules (time management) and delivers assignments on time.

### Gradde 5

Can produce a project plan for different situations and environments. Shows skills in planning and follow-up procedures. Works in a goal-oriented manner and supports the project group in delivery – accomplishment of project. Displays organizing skills and planning capabilities with a grasp of the whole. Can assess and evaluate project risks and their impact. Can analyze the project results in a critical manner.

# 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 a 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

## Course 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

The course includes a company or travel and tourism industry based assignment or a project. The course includes a guest lecture and/or company visit.

## International

Quality management as such is globally recognized, and students will get familiar with international quality management systems.

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Leena Grönroos

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

A student is able to

- list quality definitions
- name at least two quality management systems and explain why to apply them
- describe at least two methods for quality measurement

Grade 3

A student is able to

- describe different quality definitions
- discuss basic features of different quality management systems which one got familiar with in the course.
- describe different quality measurement methods

Grade 5

A student is able to

- describe different quality definitions and discuss the use of definitions
- discuss the importance of different quality management systems which one got familiar with in the course
- evaluate different quality measurement methods



# Travel Transportation Management

Code: TYE2RL008D  
Extent: 4 ECTS (108 h)  
Timing: Semester 3, 4  
Language: English  
Level: Professional studies  
Type: Compulsory

## Prerequisites

Courses: Basics of Travel and Tourism Industry and Travel Agents and Tour Operators should be done before this course.

## Learning outcomes

The objective of the course is that a student will penetrate the travel transportation companies and the network at travel transportation industry. Students will understand the main business operations and income formation. Students can analyze the provided knowledge through a field trip and a written assignment.

## Course contents

- Travel transportation companies: airlines, ferry- and train companies
- Integration, alliances and the benefit through integration
- Changes and future trends

## Cooperation with the business community and other organisations

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

## International

The course contents and the course assignment are focusing on an international point of view.

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 75 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 96 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Salla Juustila

## Course materials

Holloway, J. 2012. The Business of Tourism.

Additional reading

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student defines and describes the structure in Travel Transportation industry. The student can identify the main definitions and trends in transportation industry. The student can use the main information sources for Travel Transportation Management.

Grade 3

The student is able to differentiate the structure and the business management in Travel Transportation industry. The student can apply the definitions and to analyze the trends in transportation industry. The student investigates and gathers good information sources for Travel Transportation Management.

Grade 5

The student assesses the structure and the business management in Travel Transportation industry. The student is able to fluently apply the definitions and to appraise the trends in transportation industry. The student selects and judges good information sources of trends for Travel Transportation Management.

# International Business Case Study

Code: TYE2RL008E  
Extent: 2 ECTS (54 h)  
Timing: Semester 3, 4  
Language: English  
Level: Professional studies  
Type: Compulsory

## Prerequisites

Courses: Basics of Travel and Tourism Industry and Travel Agents and Tour Operators should be done before this course.

## Learning outcomes

The objective of the course is case study research given by travel companies and tourism organizations. A student will in group survey meaningful and current topic in theory and in practice. The practical part of the study case will be done during London World Travel Market-travel fair in November.

## Course contents

- Organizing and planning own work in a group in case study process
- Surveying the case topic given in theory and in practice with analyses
- Written case report with presentation to representatives of travel companies and tourism organizations

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes international case study and study visit to travel fair in London's World Travel Market.

## International

The course includes international case study and study visit to travel fair in London's World Travel Market.

## Teaching and learning methods

Class meetings and group meetings. A study trip. Presentations.  
The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Salla Juustila

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Additional reading

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

## Assessment criteria

### Grade 1

The student participates in international travel fair and finds the information needed for case study. Student works individually and in a team for case study and takes part in presentation of the case study.

### Grade 3

The student participates actively in international travel fair and actively searches and finds the information needed for case study. Student works responsible in a team and takes actively part in presentation of the case study. Student has insight into the international travel business and new trends globally

### Grade 5

The student participates actively and with initiative in international travel fair. He/she use versatile sources to find the information needed for case study. Student works very responsible in a team and takes very actively part for case study and it's presentation. The student analyzes the international travel business and new trends globally

# 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 opintoihin

Markkinoinnin ja myynnin perusteet, e-Commerce in Hospitality and Tourism / Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintoihin Asiakaslähtöinen kehittäminen.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson osan suorittaneen 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
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakaspalvelun laatu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuden elinkaari
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus
- asiakkuuksien luokittelu
- palvelujen kuvaaminen ja konseptointi
- käytännön asiakaspalvelu

## Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta mahdollisuuksien mukaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Markku Halmeenmäki

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Kurssikirja:

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki. Luvut 2, 3 ja 6.

## Arviointiperusteet

Tentti 50 %

Tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- asiakaspalvelun suunnittelu, toteuttaminen ja johtaminen

- kokonaiskuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta
- asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

#### Arviointikriteerit

#### Opiskelija osaa

##### Arvosana 1

- tunnistaa laadukkaana käytännön asiakaspalvelun tekijät
- selittää asiakaspalvelun laadun, asiakastyytyvyyden ja asiakasuskollisuuden syy-seuraussuhteet
- löytää asiakassuhteen elinkaaren vaiheet ja kertoo asiakassuhteen arvoon vaikuttavat tekijät
- määrittellä asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

##### Arvosana 3

- toteuttaa laadukasta käytännön asiakaspalvelua
- esitellä asiakaspalvelun laatuun, asiakastyytyvyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät ja syy-seuraussuhteet
- tulkita asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset
- antaa esimerkkejä asiakkuusmarkkinoinnin tietojen ja taitojen soveltamisesta yrityksessä

##### Arvosana 5

- kehittää asiakassuhteita käytännön asiakaspalvelun johtamisen avulla
- mitata ja analysoida asiakaspalvelun laatua, asiakastyytyvyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä tuottaa ohjelmia niiden kehittämiseksi
- yhdistää asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset sekä tehdä niihin liittyviä kehitysehdotuksia
- suunnitella ja kehittää yrityksen toimintaa monipuolisesti asiakkuusmarkkinoinnin eri keinoin

# Elämysten johtaminen ja palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu

Tunnus: 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 78 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti xx h

Itsenäinen opiskelu xx h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

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

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

### **Vastuopettajat**

Kristiina Havas  
Mariitta Rauhala

### **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 tunti tehtävät

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

### **Arviointikriteerit**

#### **Arvosana 1**

Opiskelija osaa avustetusti kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa ohjatusti oppimaansa matkailutuotteiden kehittämiseen.

Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

#### **Arvosana 3**

Opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa oppimaansa matkailutuotteiden kehittämiseen.

Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

#### **Arvosana 5**

Opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa oppimaansa monipuolisesti, luovasti ja innovatiivisesti matkailutuotteiden kehittämiseen.

Opiskelija ymmärtää ja osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

# Matkailukohteen johtaminen

Tunnus: TYE3RL009C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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 kehittämiselle ja johtamiselle. Opiskelija ymmärtää elämyksellisyyden ja estettisyyden merkityksen matkailukohteen menestymiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja vaikuttavuutta
- on omaksunut toimintaympäristön, alaan liittyvät 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 kilpailukyvyyn 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 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuuopettaja

Kristiina Havas

## Oppimateriaalit

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

Artikkelit ja muu ajankohtainen materiaali.

## Arviointiperusteet

Tiimitehtävät

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa kuvata erilaisten matkailukohteiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija tuntee yksityisen ja julkisen sektorin työnjakoa ja yhteistyömuotoja. Opiskelija osaa käyttää ohjatusti valittuja kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyyn tehostamiseen.

Arvosana 3

Opiskelija osaa analysoida erilaisten matkailukohteiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija tuntee yksityisen ja julkisen sektorin työnjaon ja yhteistyömuodot. Opiskelija osaa käyttää valittuja kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.

Arvosana 5

Opiskelija osaa perustellen analysoida erilaisten matkailukohteiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija ymmärtää yksityisen ja julkisen sektorin työnjaon ja yhteistyömuodot. Opiskelija osaa käyttää luovasti valittuja kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.



# Työoikeus

Tunnus: TYE3RL009D

Laajuus: 3,00 op

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

- vko 1 Työsopimuslaki ja työehtosopimukset
- vko 2 Työajan sääntely ja vuosilomalaki
- vko 3 Työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet
- vko 4 Työehtosopimukset
- vko 5 Kilpailun sääntely, irtaimen kauppa, käyttösopimukset
- vko 6 Velkasuhteet ja vakuudet
- vko 7 Oikeustapausharjoitukset
- vko 8 Tentti

## Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään työoikeutta ja liikekauppaa.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kaija Varjola

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut
- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tuntee työelämää ja työsuhteita koskevan säännösten ja sen rakenteen ja löytää yksittäistapaukseen sovellettavat säännökset. Tuntee elinkeinonharjoittajien väliseen kauppaan sovellettavat säännökset pääpiirteittäin.

Arvosana 3

Osaa soveltaa säännöksiä erilaisiin käytännön tilanteisiin, esimerkiksi työsopimuksen tekemiseen tai työnantajan ja työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Osaa B-toB-kaupan erityispiirteitä.

Arvosana 5

Osaa kriittisesti suunnitella ja kehittää jokapäiväisiä henkilöstö- ja työoikeudellisia ratkaisuja ja ymmärtää niiden seuraukset. Osaa tehdä tavallisia liikekaupan sopimuksia.

# Syventävä työharjoittelu

Tunnus: RHA6RL009A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

Matkailualanyrityksessä 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.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Pekka Soive

## 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.

# Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Edeltävät opinnot: Yksilö työyhteisössä (PTA1RL008), Päivittäisjohtaminen (TYE1RL005)

## Oppimistavoitteet

Opintojaksolla keskitytään strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkitykseen muuttuvassa toimintaympäristössä. 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.

## Kansainvälisyys

Opintojakson materiaali on osin kansainvälistä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

- a) Lähiopetustoteutus: Lähiopetus ja tentti 24 h, itsenäinen opiskelu 56 h, oman oppimisen arviointi 1 h
- b) Monimuotototeutus: Lähiopetus ja tentti 14 h, itsenäinen opiskelu 66 h, oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Eija Kjelin

## Oppimateriaalit

Vaara (toim.), Mantere & Suominen, 2011, Toisinajattelua strategisesta johtamisesta sekä opettajan ilmoittamat artikkelit sekä lähiopetuksessa käytetty ja tuotettu materiaali

## Arviointiperusteet

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %, tentti 60 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Strategisen ajattelu ja sen merkitys muuttuvassa toimintaympäristössä
- Strategisen johtamisen sekä strategiaprosessin periaatteet
- Alihankinnan ja ulkoistamisen periaatteet
- Maineen merkitys menestystekijänä
- Muutosten ennakointi ja havaitseminen sekä uusien mahdollisuuksien hyödyntäminen.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa määrittellä strategisen johtamisen keskeiset käsitteet ja pystyy nimeämään strategiaprosessin eri vaiheet ja pääpiirteittäin niiden sisällön ja keskeiset menetelmät.

Arvosana 3

Opiskelija osaa selittää sekä rationaalisen että osallistavan strategiaproessin vaiheet ja periaatteet. Hän osaa soveltaa keskeisiä menetelmiä muuttuvan toimintaympäristön ja yrityksen toiminnan kuvaamisessa sekä osaa selittää yhteistyön ja/tai kilpailun haasteet/mahdollisuudet erilaisissa toimintaympäristöissä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida erilaisia strategisia valintoja ja vertailla niitä kriittisesti sekä osaa tehdä perusteltuja ehdotuksia strategisen johtamisen kehittämiseksi.

# 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 peruseriaatteet
- 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 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1 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 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.

## Vastuopettajat

Timo Moilanen

## Oppimateriaalit

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

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

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Henkilökohtainen essee 30 %

Harjoitustyö 60 %

Itsearviointiraportti 10 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Markkinoinnin ja myynnin suunnittelu ja johtaminen, peruskäsitteet ja mallit
- Markkinoinnin ja myynnin teorioiden ja käytännön yhdistäminen
- Matkailualan markkinoinnin erityispiirteiden tunnistaminen
- Kilpailuetua tuottavan markkinointistrategian luonti
- Markkinointihenkisyys

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Osaa nimetä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteet ja mallit
- Tunnistaa markkinoinnin ja myynnin johtamiseen liittyvät matkailualan erityispiirteet
- Kykenee listaamaan hotelli- ravintola- ja matkailualan yrityksen kilpailukykyyn vaikuttavia tekijöitä
- Osaa nimetä yleisimmät markkinointistrategiaan sisältyvät asiat/tekijät
- Osaa nimetä keinoja mitata markkinointi-investoinnin kannattavuutta
- Osaa nimetä organisaation markkinointihenkisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Arvosana 3

- Osaa soveltaa ja käyttää yleisimpiä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteitä ja malleja matkailualan yrityksessä
- Kykenee kriittisesti analysoimaan olemassa olevaa markkinointistrategiaa ja sen kykyä tuottaa kilpailuetua kustannustehokkaasti
- Osaa laatia markkinointistrategian matkailualan yritykselle
- Osaa arvioida organisaation markkinointihenkisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä kykenee antamaan kehitysehdotuksia

Arvosana 5

- Osaa luovasti soveltaa ja käyttää yleisimpiä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteitä ja malleja matkailualan yrityksessä
- Kykenee luomaan kestävästä kilpailukykyä tuottavan markkinointistrategian matkailualan yritykselle ja osaa laatia suunnitelman, jolla varmistetaan markkinointistrategian onnistunut käytännön toteutus
- Kykenee kehittämään uusia toimintatapoja matkailualan markkinointiin

# Henkilöstöjohtaminen

Tunnus SJL2RL004

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. - 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Mahdolliset vierailijat ja Haagailu Avartaa -luentosarja

## Kansainvälisyys

Opintojakson sisältö käsittää henkilöstöjohtamisen best practice –malleja, jotka ovat kansainvälisesti käytettyjä. Monimuotoisuuden johtaminen sisältää myös monikulttuurista johtamista.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Kokopäiväopetuksen toteutus: Lähiopetus ja tentti 24 h, itsenäinen opiskelu 56 h ja oman oppimisen arviointi 1 h.

Monimuoto-opetuksen toteutus: Lähiopetus ja tentti 14 h, itsenäinen opiskelu 66 h ja oman oppimisen arviointi 1h.

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Eija Kjelin (kokopäiväopetus)

Aija Juvonen (monimuoto-opetus)

## Oppimateriaalit

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

Lähiopetuksessa käytetty ja tuotettu materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %, tentti 60 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit
- Hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjako
- Suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen peruseriaatteen systemisenä kokonaisuutena
- Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet
- Asiakokonaisuuksien yhteyksien hahmottaminen sekä kriittinen arviointi eri näkökulmista.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija kykenee määrittelemään pääpiirteittäin keskeiset henkilöstöjohtamisen prosessit ja mallit. Hän osaa nimetä henkilöstöjohtamisen liiketoiminnallisia tavoitteita.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee selittämään, mitä hyvä henkilöstöjohtaminen on eri henkilöstöjohtamisen prosesseissa ja mallien toteuttamisessa. Hän osaa soveltaa henkilöstöjohtamisen prosesseja ja malleja käytäntöön sekä pystyy antamaan kuvaavia esimerkkejä hyvästä henkilöstöjohtamisesta.

Arvosana 5

Opiskelija osaa perustella, millä edellytyksillä henkilöstöjohtaminen on strategista. Hän osaa arvioida henkilöstöjohtamiseen liittyvien päätösten ja käytäntöjen yhteensopivuutta sekä laajempia vaikutuksia.



# Business Planning and Simulation Game

Code: SJL2RL005

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5-6

Language: English

Level: Basic studies

Type: compulsory/ Professional Specialisation Studies (PSS)

## Prerequisites

- Budgeting (or Budjetointi ja tulosseuranta)
- Business Start-Up in Hospitality and Tourism (or Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hrm-alalla)
- 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 management skills.

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

Upon successful completion of the course, the student

- has insight into the business planning and management decisionmaking,
- knows the inter-relationship between different business areas and business environment
- can make decisions and justify them
- develops the skills and expertise in cost and profit planning and financial planning
- understands the productivity and key figures tourism industry and can put them into test in a business plan and in business simulation

## Course contents

- Business environment analyses
- Business development
- Financial statement analysis
- Project management and business planning

## 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 develops the decision making skills. The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Risto Karmavuo

## Course materials

Lecture material

Osterwalder, A. 2010. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers

## Assessment

Assignment 100%

Simulation game is graded on pass/fail grade.

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

## Assessment criteria

### GRADE 1

The Aim of the project is defined poorly and/or is unclear. Team has no command on execution of the Project. Team does not utilize guidance nor contact lectures

Project's output introduces only some

### GRADE 3

The Aim of the project is defined. Team has a good command on execution of the Project. Team has utilized guidance and/or contact lectures.

Project's output introduces new

### GRADE 5

The Aim and tasks of the project are precisely defined and described. Team has an excellent command on execution and has actively responded to any changes or problem situations.

Project's output introduces new information or

information to business and/or client

information to business and/or client or  
make good use to client

insight to business and/or client and makes good  
use to client.

Conclusions or proposals are mostly  
irrelevant.

Conclusions and proposals are relevant.

Conclusions are focused on Project's Aim both in  
practical and abstract levels. Proposals are very  
precise and connected to client's business.

# Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Investointilaskenta ja verotus on tarkoitettu suorittamaan 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 suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat investointilaskennan ja verotuksen käytännön asiat
- osaa käyttää yrityksen arvonmäärityksen perusmenetelmiä
- osaa perustella, 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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat käytännön liiketoiminnan harjoittamiseen liittyviä.

## Kansainvälisyys

Opiskeltavat investointilaskentamenetelmät ovat kansainvälisten käytäntöjen mukaisia. Arvonlisäverotuksessa käsitellään kansainväliseen kauppaan liittyvät käytännöt.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

## 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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet:

Opiskelijan taito laatia investointilaskennan teoriaan ja verotuslainsäädäntöön perustuvat investointilaskemat ja yksityishenkilön ja eri yritysmuotojen verotuslaskelmat.

Opiskelijan taito hallita verotuslainsäädäntö yritystoiminnan käytännön verotuskysymyksissä.

Arviointikriteerit

1

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

3

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtävistä suoriutumiseen annetuilla ohjeilla.

5

Opiskelija osaa laatia ja hyödyntää alan liikkeenjohdossa tarvittavia investointilaskelmia sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa virheettömästi.

# Responsible Business Management

Code: SJL2RL007  
Extent: 3 ECTS (81 h)  
Timing: Semester x  
Language: English  
Level: Professional studies  
Type: compulsory

## Prerequisites

None

## Learning outcomes

After completing the course the student will acknowledge the key components of responsible business management and the key factors influencing the responsibility within the business. Furthermore the student will gain understanding of the necessity of the responsible business management for the profitability of an organization. After completing the course, the student will possess the ability to evaluate own actions, and professional persona in comparison to responsible business management standards.

## Course contents

- Introduction to responsible business management
- The concept of Creating Shared Value
- Integrating environment and human resources into corporate strategy
- Communicating responsibility
- Living and leading responsible business
- The best CSR programs

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes 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 48 h

The assessment of one's own learning 1 h

### b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

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

Pasi Tuominen

Mia Tarhanen

## Course materials

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

## Assessment

- Project work (case studies) 20-40 %
- The best CSR programs presentation or exam 60-80%

The student will pass the course by completing the previously stated course elements.

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

### Grade 1

- Portrays the knowledge of responsible business management.
- Shows capabilities of using the terminology of responsible business management and creating shared value
- Is able to present (oral or written) the key aspects of responsible business management.

### Grade 3

- Portrays the knowledge of responsible business management.
- Shows capabilities of using the terminology of responsible business management and creating shared value

- Is able to present (oral or written) the key aspects of responsible business management.
- Express the knowledge of the possibilities for organisations in advancing the responsible business management.
- Provides feedback with arguments.

#### Grade 5

- Portrays profound knowledge of responsible business management.
- Shows advanced capabilities of using the terminology of responsible business management and creating shared value
- Is able to fluently present (oral or written) the key aspects of responsible business management.
- Express the knowledge of the possibilities for organisations in advancing the responsible business management.
- Provides feedback with arguments

# Kansantaloustiede

Tunnus: SJL2RL008

Laajuus: 3 op (81h)

Ajoitus: 4. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulujen opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää yritystaloutta koskevien perusteiden ja Excelin piirtotyökalun hallintaa. Suositeltava opiskeluajankohta on 2. tai myöhempi vuosikurssi.

## Oppimistavoitteet

Opintojakso on yleissivistävä ja se perehdyttää opiskelijan monipuolisesti taloustieteen peruskäsitteisiin. Toisena tavoitteena on se, että opiskelija osaa kurssin suoritettuaan käyttää hyväkseen Eurostatin, koti- ja ulkomaisten tilastokeskusten, eri tutkimuslaitosten sekä median välittämää tietoa ja analyysiä koti- ja ulkomaantalouksista. Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy paremmin hahmottamaan kansantalouden rakenteen ja ilmiöiden peruspiirteitä ja osaa syvällisemmin tulkita eri julkaisukanavien välittämää taloustietoa. Lisäksi opiskelija osaa tehdä koti- tai ulkomaisen kansantalouden perusindikaattoreista maaraportin.

## Sisältö

Tuotanto ja vaihdanta  
Markkinatalouden rakenne  
Hinnat ja markkinat  
Yrityksen teoria  
Kansantalouden tilinpito, bruttokansantuote ja talouskasvu  
Työttömyys  
Inflaatio  
Talouden vaihtelut ja suhdannepolitiikka  
Kansainvälinen kauppa ja valuuttakurssit  
Makroteoriaa

## Työelämäyhteydet

Opintojakso kiinnittää työelämään siten, että kurssivaatimuksiin kuuluvan talousindikaattoriraportin tekeminen edellyttää perehtymistä Tilastokeskuksen tuotantoon ja myös muiden kotimaisten talouselämän tilastoja ja analyysyjä tuottavien organisaatioiden aineistoihin.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla jokainen laatii itsenäisesti harjoitustyönä lyhyen Suomea ja kahta vapaasti valittavaa ulkomaata koskevan taloustilastoraportin maiden taloudellista lähimenneisyydestä EuroStatin ja OECD:n aineistojen pohjalta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opetus on järjestetty verkkoon, lisänä opintojakson sisällön ja raportin kirjoittamisen lähiohjausta tarkemmin sovittuina ajankohtina atk-luokassa. Ohjaustunnit ovat vapaaehtoisia eli niille ei ole pakko osallistua. Oppikirjan sisältö tulee hallita valituilta osin ja muun materiaalin tukemana perjantaisin verkkovälikokein. Lisäksi tulee laatia talousindikaattoriraportti. Vastuopettaja tukee opiskelua verkkokeskusteluissa ja sähköpostin välityksellä. Oman oppimisen arviointi 1h.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Kalevi Tourunen

## Oppimateriaalit

Oppimateriaalina on valituilta osin: Matti Pohjola: Taloustieteen oppikirja 4./ myöhemmät painokset (WSOY).

Lisäkirjallisuutena voi käyttää esimerkiksi Tikkanen – Vartia: **Taloudellista pääomaa - Johdatus kansantalouteen (Taloustieto, eri painokset)**. Tämän teoksen verkkosivuun on myös hyvä tutustua ([www.taloustieto.fi/julkaisut](http://www.taloustieto.fi/julkaisut)). **Lisäksi englanninkieliseen ”Economics” kirjallisuuteen on hyödyllistä tutustua. Näitä kirjoja on helposti löydettävissä kirjastoista.** Opintojakson Moodle - sivulla on teemoihin liittyviä tiivistelmiä: mm. vastuopettajan laatimat Taloustieteen peruskäsitteitä 1 ja 2- monisteet. Lisäksi sivulla on runsaasti talouselämän tiedottamiseen, tutkimukseen ja tietolähteisiin liittyviä linkkejä sekä linkki talousindikaattoriraportin tilasto-osan laadinnassa tarvittaville EuroStatin ja OECD:n verkkosivuille.

## Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Online monivalintavälikokeet (7kpl/ 10 kysymystä per koe) arvosteluasteikko: 1-5.

Välikokeiden paino opintojakson arvioinnissa on 100 %

Talousindikaattoriraportti on palautettava välikokeiden keskiarvon mukaisen arvosanan saamiseksi.

Välikokeiden arviointiperusteet

Välikokeissa arvioidaan opiskelijan omaksuman kansantalouden peruskäsitteistön laajuutta ja syvyyttä. Opiskelija osoittaa monivalintakokeissa kykynsä ja taitonsa käyttää lähdemateriaalia tunnistaessaan, eritellessään ja tulkitessaan taloustieteen perusmäärittelyjen ja väittämien täsmällisyyttä.

Talousindikaattoriraportin arviointiperusteet

Hyväksytyt/ Täydennettävät



# Pricing and Revenue Management

Code: SJL3RL008

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5 / 6

Language: English

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 sales 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 organizations

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 and coaching and consulting entities.

## 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 59 h

The assessment of one's own learning 1 h

in full-time study setting, for other types of set-ups breakdown may vary.

Depending the amount of lecture time allocated, experience level of the students and latest development in the field of study more specific issues are raised with individual learning, facilitated group work, industry experts visits and case studies in order to allow the student to learn about the strategic options hospitality and travel businesses are facing.

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

## Teacher with the main responsibility for the course

Jere Talonen

**Course materials**

- The Price Advantage, Marn-Roegner-Zawada, Wiley-Finance, latest 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 methods**

Course Assignments (individual and/or group)

Final Examination

Active Course Participation

The impact of different assessment criteria to the final grade will be told during contact hours.

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment focus

- Key principles, terminology, tools and methods of Pricing and Revenue Management
- Specific hospitality and travel industry related matters
- Active usage of latest and high quality reference and research materials
- Proactive attitude, thinking skills and communication capabilities
- Evidence of capability to apply learnt theories and practices

Assessment criteria

Grade 1

The Student can name basic terms, methods and principles of Pricing & Revenue Management. The student recognizes the hospitality and travel industries related specific features. The student is able to use basic information sources to support own learning of this substance. The student can apply basic pricing and revenue management techniques using personal guidance and under supervision of an expert.

Grade 3

The Student may apply the basic pricing and revenue management principles, methods and tools in an educational setting. The student knows how to solve basic problems and challenges of Pricing and Revenue Management for hospitality and travel industries. The student can use the quality resources for the knowledge transfer on the substance topic. The student can apply pricing and revenue management techniques using given instructions.

Grade 5

The student possesses critical reasoning on pricing and revenue management tools, methods and principles presented in the context of hospitality and travel industries. The student knows how to apply learnings in actual situation. The student has a proactive attitude in relation to the business development in hospitality and travel and can skillfully, without help, apply pricing and revenue management techniques and basic tools.

# Matkailuyrityksen riskienhallinta

Tunnus: SJL3RL009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: ASO

## 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 päätaavoite on asiakasturvallisuuden lisääminen, onnettomuuksien 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

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## Oppimateriaalit

Ajankohtainen aineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa tärkeimmät matkailuyrityksen turvallisuusjärjestelyt ja riskienhallinnan dokumentit. Opiskelija pystyy ohjatusti toiminaan asiakasturvallisuuden lisäämiseksi matkailuyrityksessä. Lisäksi hän tuntee joitakin matkailun turvallisuuden erityispiirteitä ja asiaa koskevia lakeja ja määräyksiä. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin asiakasturvallisuuteen liittyen erilaisissa matkailuyrityksissä, mutta hän tarvitsee opastusta ja ohjausta.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida matkailuyrityksen turvallisuusjärjestelyt ja riskienhallinnan. Opiskelija osaa laatia lakien edellyttämät turvallisuusdokumentit itsenäisesti. Opiskelija soveltaa oppimaansa asiakasturvallisuuden lisäämiseksi matkailuyrityksessä. Lisäksi hän tuntee matkailun turvallisuuden erityispiirteet ja asiaa koskevat keskeisimmät lait ja määräykset.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida ja analysoida matkailuyrityksen turvallisuusjärjestelyt ja riskienhallinnan. Opiskelija osaa laatia lakien edellyttämät ja yritykselle soveltuvat turvallisuusdokumentit itsenäisesti. Opiskelija soveltaa oppimaansa monipuolisesti ja kykenee toimimaan asiakasturvallisuuden lisäämiseksi eri matkailuyrityksissä. Lisäksi hän tuntee ja ymmärtää matkailun turvallisuuden erityispiirteet ja asiaa koskevat keskeisimmät lait ja määräykset. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa käytännössä erilaisissa matkailuyrityksissä.

# Matkailukohteen strateginen suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: ASO

## 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 strategiaproessin periaatteet
- Matkailukohteen kilpailukyky ja kilpailuedut
- Matkailukohteen ennakoiva johtaminen

## Työelämäyhteydet

Opiskelijat toteuttavat tämän opintojakson kanssa samanaikaisesti elinkeinoprojektin ja tämä sisältö tukee projektin toteutusta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## Oppimateriaalit

Ajankohtainen artikkeliaineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija tuntee matkailukohteiden yleisiä haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija ymmärtää matkailukohteiden operatiivista toimintaa ja niihin liittyviä asiakokonaisuuksia. Opiskelija osaa ohjatusti käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyyn tehostamiseen

### Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida erilaisten matkailukohteiden haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija tuntee matkailukohteiden strategisia ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä kykenee arvioimaan kohteisiin liittyvää tietoa. Opiskelija osaa käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyyn tehostamiseen.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa perustellen analysoida erilaisten matkailukohteiden haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija osaa hahmottaa ja yhdistellä matkailukohteiden strategisia ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä arvioida kohteisiin liittyvää tietoa kriittisesti. Opiskelija osaa arvioida, valita ja käyttää kohteeseen soveltuvia kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyyn tehostamiseen.

# Matkailuyrityksen kehittämisprojekti

Tunnus: SJL3RL009C

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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 elinkeinon kehittämisprojektien toteuttamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan 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 tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa

## Sisältö

- Projektin työkalut ja käytännöt
- 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 95 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## 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.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tuntee matkailukohteiden yleisiä haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija ymmärtää matkailukohteiden operatiivista toimintaa ja niihin liittyviä asiakokonaisuuksia. Opiskelija osaa ohjatusti käyttää joitakin kehittämis työkaluja matkailukohteen kilpailukykyyn tehostamiseen. Opiskelija kykenee osallistumaan matkailun kehittämisprojektiin tiimin jäsenenä.

Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida erilaisten matkailukohteiden haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija tuntee matkailukohteiden strategisia

ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä kykenee arvioimaan kohteisiin liittyvää tietoa. Opiskelija osaa käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyyn tehostamiseen. Opiskelija osaa ohjatusti suunnitella ja toteuttaa matkailun kehittämissuunnitelman.

Arvosana 5

Opiskelija osaa perustellen analysoida erilaisten matkailukohteiden haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija osaa hahmottaa ja yhdistellä matkailukohteiden strategisia ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä arvioida kohteisiin liittyvää tietoa kriittisesti. Opiskelija osaa arvioida, valita ja käyttää kohteeseen soveltuvia kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyyn tehostamiseen. Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa tehokkaasti matkailun kehittämissuunnitelman.

# Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiosaamista syventävät opinnot

Opintojakson 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. Opintojakson tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden markkinointiin liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla, sekä syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden markkinoinnissa ja markkinoinnin johtamisessa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan 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 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

Kari Halonen

## 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 hyväksytyt suorittaminen edellyttää molempien hyväksytyt suorittamista.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

Opiskelija tuntee matkailukohteiden markkinoinnin yleisiä haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija ymmärtää matkailukohteiden markkinoinnin operatiivista toimintaa ja niihin liittyviä asiakokonaisuuksia. Opiskelija osaa ohjatusti käyttää joitakin markkinointitoimenpiteitä (markkinointimix) matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.

#### Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida erilaisten matkailukohteiden markkinoinnin haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija tuntee matkailukohteiden markkinointiin liittyviä strategisia ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä kykenee arvioimaan kohteisiin liittyvää tietoa. Opiskelija osaa käyttää joitakin markkinointitoimenpiteitä (markkinointimix) matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.

#### Arvosana 5

Opiskelija osaa perustellen analysoida erilaisten matkailukohteiden markkinoinnin haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija osaa hahmottaa ja yhdistellä matkailukohteiden strategisia ja operatiivisia markkinointitoimenpiteitä (markkinointimix) sekä arvioida kohteisiin liittyvää tietoa kriittisesti. Opiskelija osaa arvioida, valita ja käyttää kohteeseen soveltuvia markkinointikaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.



# 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.

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures and Examination 56 h

Self-studies 78 h

The assessment of one's own learning 1 h

Introduction, classroom learning, student group assignments and presentations, independent learning.

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

## Teachers with the main responsibility for the course

Aija Juvonen

Nina Niemi

## Course materials

Will be announced at the beginning of the course

## Assessment

Learning assignments

Activity

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student understands the versatility of the Meeting Industry and Business Travel and can describe local and global networks between different providers. The student finds and can name information sources of Meeting Industry and Business Travel sectors.

Grade 3

The student is able to distinguish and analyze the local and global networks between different providers. The student can detect revenue

supplies between different providers in Meeting Industry and Business Travel. The student investigates and gathers information about the different sources for Meeting Industry and Business Travel.

Grade 5

The student recognizes and critically analyzes the local and global networks between different providers. The student can evaluate and compare revenue supplies between different providers in Meeting Industry and Business travel. The student selects, judges and can recommend good information sources for Meeting Industry and Business Travel.

# 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 principle 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.

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures 32 h

Self-studies, student group event project and implementation 102 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

## Teachers with the main responsibility for the course

Aija Juvonen

Nina Niemi

## Course materials

Shone A. 2013. Successful Event Management. A Practical Handbook.

Other material will be announced according to the case.

## Assessment

Group assignment or case

Self assessments

Activity

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student understands the project planning process in Event Management and can identify the different steps of the process. The student works individually and in a team for planning and operating the event case. The student finds and can use in action information sources of Event Management.

Grade 3

The student is able to apply the theoretical framework of project planning process in Event Management in practice and can analyze the different steps of the process. The student works responsible individually and in a team for planning and operating the event case. The student investigates and gathers information about the different sources of Event Management

Grade 5

The student is able to critically apply the theoretical framework of project planning process in Event Management in practice. The student works very responsible and with initiative individually and in a team for planning and operating the event case. The student is able to evaluate and analyze the success of the event for the principle company.

# 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.

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures 16 h

Student group assignment and self-studies 64 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

## Teachers with the main responsibility for the course

Aija Juvonen

Nina Niemi

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

Learning assignments

Activity

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student can define and describe the trends in Meeting Industry and Business Travel and explain the various opportunities and threats of the trends. The student finds and can name information sources of trends for Meeting Industry and Business Travel.

Grade 3

The student is able to analyze possible outcomes of the trends in Meeting Industry and Business Travel and can compare the various opportunities and threats of the trends. The student investigates and gathers information about the different sources of trends for Meeting Industry and Business Travel.

Grade 5

The student recognizes and can discuss the trends in Meeting Industry and Business Travel. The student can critically analyze and measure the opportunities and threats of the trends for the industry. The student selects, judges and can recommend good information sources of trends for Meeting Industry and Business Travel.

# 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 kehitty.

## 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.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pekka Soive

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

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymysmerkintä hyväksytyyn harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

# Ranskan alkeet 1

Tunnus: FRE4RH201

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksoon kuuluu lähiopetusta ja itsenäistä opiskelua. Oman oppimisen arviointi 1h.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

HAAGA-HELIAN muiden koulutusohjelmien ranskan alkeisopinnot 3 op laajuisina.

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely ja tehtävät) 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- viestinnällisistä tilanteista selviäminen ranskan kielellä
- perusrakenteiden hallinta



## Arvioinnin kriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi. Puhuminen ja kirjoittaminen on vielä rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta osin puutteellista.

### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää jokapäiväisiä suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa yksinkertaisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

# Ranskan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: FRE4RH202

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksoon kuuluu lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä.

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely, projektityö ja tehtävät) 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- perusrakenteiden hallinta
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimpien asiakaspalvelutilanteiden hallinta

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa vaihteleviin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa monipuolisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

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

Tunnus: FRE4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on opiskellut ranskaa n. 2-3 vuotta. Yhdessä Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 2 - opintojakson kanssa se muodostaa toisen vieraan kielen opinnot (ranska jatkotasolla).

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.

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

## Sisältö

- Koulutusalan ammattikieli: hotelli-, ravintola- ja matkailusanasto
- Eri palveluiden esitleminen ranskaksi
- Tiedonhaku ranskankielisistä lähteistä
- Ammattitekstin ymmärtäminen ja muokkaaminen suomeksi
- Kirjalliset viestit palvelualalla ja ranskalaisen asiaviestinnän perusteita

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusnäkökulmia sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja -projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Kurssilla on mahdollisesti ranskankielisiä vierailijoita. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua Ranskan Kulttuurikeskukseen ja sen kirjastoon.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

Martikainen, Lindgren: Parfait ! 3. Otava. Helsinki.

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyy osittain Moodlesta.

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

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Gault&Millau, Hôtellerie & Restauration, NéoRestauration

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlesta.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.  
Nivanka-Sutinen: Ranskan kielioppi ja käsikirja. Finnlectura. Helsinki  
Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki  
Bärlund-Jokinen: Ranskan kielioppi ja harjoitukset, sis. CD. Otava. Helsinki.

### **Arviointiperusteet**

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen 50 %. Lähiopetuksessa 80 % aktiivisuusvelvoite, jotta voi osallistua tenttiin.

Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

### Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteiden hallinta
- gastronomisen perussanaston osaaminen
- majoituspalveluiden esitleminen ranskan kielellä
- Suomen esittely matkailumaana
- ranskankielisen liikeviestinnän hallitseminen

### Arvioinnin kriteerit

#### Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

#### Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

#### Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa. Hän osaa esitellä monipuolisesti majoitus- ja matkailupalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

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

Tunnus : FRE4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. - 3. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän peruskäsitteitä sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja -projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Kurssilla on mahdollisesti ranskankielisiä vierailijoita. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua Ranskan Kulttuurikeskukseen ja sen kirjastoon.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneita ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetus 48 h (6 h / vko yhden periodin ajan), joka sisältää tentit. Itsenäinen työskentely 32 h. Oman oppimisen arviointi 1h.

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyyosittain Moodlesta.

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

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Gault&Millau, NéoRestauration

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlella.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

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

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

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

## Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %. Lähiopetuksessa 80 % läsnäolovelvoite, jotta voi osallistua tenttiin. Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arvioinnin kohteet

- erilaisten asiakaspalvelutilanteiden hallitseminen majoitus-, ravintola ja matkailualalla
- majoitus-, ravintola- ja matkailualan sanaston osaaminen
- matkailukohteen esittelemine
- Ranskan erityispiirteet matkailumaana
- Helsingin esittely matkailukohtena

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston ja viiniterminologian perusteet. Hän osaa esitellä Helsingin ja Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston ja keskeisimmän viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingistä matkailukohtena ja esitellä Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa ja hallitsee kattavasti viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingin matkailun erityispiirteistä ranskankielisen matkailijan näkökulmasta ja esitellä sujuvasti Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

# Saksan alkeet 1

Tunnus: GER4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- viestinnällisistä tilanteista selviäminen saksan kielellä
- perusrakenteiden hallinta

Arviointikriteerit



#### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi. Puhuminen ja kirjoittaminen on vielä rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta osin puutteellista.

#### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää jokapäiväisiä suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin kielenkäyttötilanteisiin.

#### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa yksinkertaisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

# Saksan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: GER4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- perusrakenteiden hallinta
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimpien asiakaspalvelutilanteiden hallinta

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa vaihteleviin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa monipuolisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

# Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1

Tunnus: GER4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko saksan lähtötasotestistä tai Kertaa saksaa –kurssista. Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH402:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuvat näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

#### Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteiden hallinta
- gastronominen perussanaston osaaminen
- majoituspalveluiden esittelemine saksan kielellä
- Suomen esittely matkailumaana
- saksankielisen liikekirjeenvaihton hallitseminen

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

##### Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

##### Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa. Hän osaa esitellä monipuolisesti majoitus- ja matkailupalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

# Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 2

Tunnus: GER4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko saksan lähtötasotestistä tai Kertaa saksaa –kurssista. Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1 / GER4RH401:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- Saksan viinialueet
- Helsingin esittely matkailukohteena
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet

- Saksan viinialueet
- Helsingin esittely matkailukohteena
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston ja viiniterminologian perusteet. Hän osaa kertoa Helsingistä. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

##### Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston ja keskeisimmän viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingistä matkailukohteena. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

##### Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa ja hallitsee kattavasti viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingin matkailun erityispiirteistä saksankielisen matkailijan näkökulmasta. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

# Espanjan alkeet 1

Tunnus: SPA4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 1. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Se muodostaa yhdessä Espanjan alkeet 2: Palvelutilanteet opintojakson kanssa pakollisen toisen vieraan kielen (espanjan) opinnot alkeistasolla.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius

- ääntää oikein espanjaa
- suoriutua jokapäiväisistä yksinkertaisista kielenkäyttötilanteista
- ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin arkipäivän tilanteisiin
- pystyä kertomaan itsestään, perheestään ja omasta elämästään

## Sisältö

- Peruskieliopin rakenteita ja kulttuuriin tutustumista
- Tavallisimmat kielenkäyttötilanteet:
  - Ääntäminen, tervehdykset, esittelytilanteet, voinnin kysyminen
  - Itsestä ja omasta elinpiiristä kertominen (opinnot, työ, perhe, asuminen)
  - Kaupungissa liikkuminen ja tien neuvominen
  - Ruokaostosten tekeminen

## Työelämäyhteydet

Käytetään autenttista ja tulevia työelämän viestintätilanteita tukevaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon sekä kotikansainvälistymiseen. Informoidaan opiskelijoita ajankohtaisista kv-tapahtumista.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Kurssilla tehdään kirjallisten harjoitusten lisäksi paljon keskustelu- ja kuunteluharjoituksia.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

Kontturi, Kuokkanen-Kekki, Palmujoki. Español Uno. 13. uudistettu painos. Finn Lectura.

## Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arvioinnin kohteet

Kurssin perussanaston, sanontojen ja kieliopin perusrakenteiden hallinta sekä selviäminen espanjan kielellä viestinnällisissä tilanteissa.

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat välttävät, mitä tulee tietoihin ja taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee välillä ymmärtämään suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa tutuissa ja yksinkertaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat hyviä mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee usein ymmärtämään yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimiaan tietojaan ja taitojaan erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.



Arvosana 5

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat erinomaisia, mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden soveltamiseen käytännön kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija kykenee hyvin usein ymmärtämään erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimiaan tietoja ja taitoja myös ennakoimattomissa kielenkäyttötilanteissa.

# Espanjan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: SPA4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 2. lukuvuosi

Kieli: suomi/espanja

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kurssi on tarkoitettu Espanjan alkeet 1-opintojakson suorittaneille tai muualla espanjan perusteet opiskelleille opiskelijoille. Yhdessä Espanjan alkeet 1-opintojakson kanssa se muodostaa alkeistasolta lähtevät pakolliset vieraan kielen opinnot.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija tavallisimmissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestintätilanteissa tarvittavaan kieleen ja sanastoon sekä syventää viestintävalmiutta erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua jokapäiväisistä työ- ja arkielämän yksinkertaisista kielenkäyttötilanteista.
- ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin työ- ja arkipäivän tilanteisiin.
- pystyä käyttämään espanjaa työmatkalla
- palvella espanjankielistä asiakasta erilaisissa työelämän

## Sisältö

Peruskieliopin rakenteita ja kulttuuriin tutustumista. Tavallisimmat kielenkäyttötilanteet ja asiakkaan palveleminen espanjan kielellä:

- Matkustustilanteet (mm. junalipun osto ja majoittuminen)
- Säästä puhuminen
- Päivittäisistä rutiineista kertominen
- Ravintolassa syöminen
- Vaateostosten tekeminen
- Menneisyydestä kertominen

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja tulevia työelämän kommunikaatiotilanteita tukevaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Informoidaan opiskelijoita ajankohtaisista kv-tapahtumista. Kurssilla on mahdollisesti espanjankielisiä vierailijoita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

Kontturi, Kuokkanen-Kekki, Palmujoki. Español Uno. 13. uudistettu painos. Finn Lectura.

## Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Kurssin perussanaston, sanontojen ja kieliopin perusrakenteiden hallinta sekä selviäminen espanjan kielellä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat välttävät, mitä tulee tietoihin ja taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee välillä ymmärtämään suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa tutuissa ja yksinkertaisissa kielenkäyttötilanteissa.

#### Arvosana 3

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat hyviä mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden ammatilliseen soveltamiseen. Opiskelija kykenee usein ymmärtämään yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimiaan tietojaan ja taitojaan erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

#### Arvosana 5

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat erinomaisia mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden ammatilliseen soveltamiseen. Opiskelija kykenee hyvin usein ymmärtämään erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimiaan tietojaan ja taitojaan myös ennakoimattomissa kielenkäyttötilanteissa.

# Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía

Tunnus: SPA4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Taitotaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on saavuttanut vähintään taitotason A2.

## Oppimistavoitteet

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua ammattiin liittyvistä kielenkäyttötilanteista: hotellin vastaanotossa ja muissa hotellin palvelutehtävissä sekä ravintola –ja matkailualalla.
- ymmärtää ja tuottaa puhetta, joka liittyy matkailu-, hotelli- ja ravintola-alaan.

## Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

- osata palvella ravintolassa asiakkaita
- tuntee Espanjan ja Latinalaisen Amerikan gastronomian erikoisuudet
- hotellin vastaanotossa työskenteleminen
- puhelintilanteet
- matkasuunnitelmien tekeminen tilaus- ja yksityismatkoihin
- matkailu-, ravintola –ja hotellialan erilaiset palvelutilanteet

Tarvittaessa kerrataan espanjan vaativimpia rakenteita: menneenajan aikamuodot, käskymuodot, tulevaisuuden ilmaiseminen, ehtolauseet, ja subjunktiivin preesens.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla on lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä. Opintojakson suorittaminen edellyttää 6 op:n kokonaisuuden sekä tämän espanjan ammattikieli 1 että tätä seuraavan espanjan ammattikieli 2 suorittamisen. Oman oppimisen arviointi 1h.

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

## Aikaisemman hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi osoittaa kielisalkulla ja erillisellä näyttökokeella hallitsevansa opintojakson tavoitteet ja sisällöt. Tästä on sovittava opettajan kanssa viimeistään kaksi viikkoa ennen opintojakson alkua. Näyttöön on mahdollisuus osallistua vain kerran ennen opintojaksolle osallistumista. Näyttö arvioidaan asteikolla 1-5.

## Vastuopettaja

Pekka Savinainen

## Oppimateriaali

Concha Moreno & Martina Tuts: Hotel.es – Español en el hotel (Parte 1), SGEL, Madrid, 2011.

## Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus 50 %.

Opintojaksolla on yksi kirjallinen tentti ja suullinen esitelmä ammattialaan liittyvästä aiheesta.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija osaa käyttää yksinkertaista puhekieltä ja selviytyy lyhyistä, rutiininomaisista kommunikaatiotilanteista välttävästi espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee tutuimmat ammattialan espanjan sanat ja fraasit. Opiskelija osaa välttävästi keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan espanjan keskeistä sanastoa ja fraaseja. Opiskelija osaa keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy sujuvasti tavallisimmista työelämän kommunikaatiolanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan keskeisen sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa sujuvasti keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

# Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía 2

Tunnus: SPA4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Tavoitetaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on saavuttanut vähintään taitotason A2, sekä suorittanut opintojakson Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía 1.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää koulutusalan ammattisanaston ja asiaviestinnässä tarvittavien rakenteiden hallintaa.

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua ammattiin liittyvistä kielenkäyttötilanteista matkailu-, hotelli- ja ravintola-alalla
- ymmärtää tekstejä, jotka käsittelevät matkailualaa, esim. ekoturismi, kestävä kehitys jne.
- laatia matkoihin liittyviä kirjallisia viestejä
- pystyä kommunikoimaan suullisesti erilaisissa matkailu-, hotelli- ja ravintola-alan tilanteissa
- tehdä Europass-CV espanjaksi

## Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

- viestintätilanteiden harjoittelu, sanaston aktivoiminen ja ammattisanaston kartuttaminen: majoitus, ravintolatilanteet ja matkailu.
- liikeviestintä espanjankielisissä maissa, standardit ja kohteliaisuuden merkitys
- tärkeimmät viestityypit koulutuslalla: tiedustelut, varaukset, peruutukset, vahvistukset, reklamaatiot ja tarjoukset
- sähköisen viestinnän erityissanasto ja -käytännöt
- Espanjan ja Latinalaisen Amerikan matkailuun liittyvät erityispiirteet
- puhelintilanteet ravintola-, hotelli- ja matkailualalla

Tarvittaessa kerrataan espanjan vaativimpia rakenteita: passiivirakenteet, ehtolauseet, ja subjunktiivin imperfekti, perfekti ja pluskvamperfekti.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla on lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä. Opintojakson suorittaminen edellyttää 6 op:n kokonaisuuden sekä tämän espanjan ammattikieli 2 että tätä edeltävän espanjan ammattikieli 1 suorittamisen. Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua. Oman oppimisen arviointi 1h.

## Aikaisemman hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi osoittaa kielisalkulla ja erillisellä näyttökokeella hallitsevansa opintojakson tavoitteet ja sisällöt. Tästä on sovittava opettajan kanssa viimeistään kaksi viikkoa ennen opintojakson alkua. Näyttöön on mahdollisuus osallistua vain kerran ennen opintojaksolle osallistumista. Näyttö arvioidaan asteikolla 1-5.

## Vastuopettaja

Pedro Beltrán Herrera

## Oppimateriaali

Concha Moreno & Martina Tuts: Hotel.es – Español en el hotel (Parte 2), SGEL, Madrid, 2011.

## Arvioinnin perusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus 50 %.

Opintojaksolla on yksi kirjallinen tentti ja suullinen esitelmä ammattialaan liittyvästä aiheesta.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelija osaa käyttää yksinkertaista puhekieltä ja selviytyy lyhyistä, rutiinomaisista kommunikaatio-tilanteista välttävästi espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee tutuimmat ammattialan espanjan sanat ja fraasit. Opiskelija osaa välttävästi keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan espanjan keskeistä sanastoa ja fraaseja. Opiskelija osaa keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy sujuvasti tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan keskeisen sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa sujuvasti keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

# Venäjän alkeet 1

Tunnus: RUS4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Taitotaso A1 (Eurooppalainen kielten viitekehys)

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee kyrilliset kirjaimet sekä venäjän ääntämisen perusteet
- osaa arkielämän tilanteissa käytettäviä rakenteita ja sanastoa
- on tutustunut venäläisiin tapoihin erityisesti palvelualan näkökulmasta

## Sisältö

1. Tervehdykset, tutustuminen, esittäytyminen
2. Ensimmäiset ostos- ja palvelutilanteet: kahvilassa ja ravintolassa
3. Kielen rakenteen perusasiat: substantiivien suku, adjektiivien suku, omistaminen, persoonapronominit, lukusanat 1-10, omistussuhteen ilmaiseminen
4. Venäläistä tapakulttuuria

## Työelämäyhteydet

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Haagan osoittama opettaja

## Oppimateriaalit

1. Opettajan materiaali Moodlessa
2. Marja Jegorenkov, Sirpa Piispanen: Pora!1. Venäjää aikuisille. Otava.

## Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

Jatkuva näyttö (aktiivisuus, suullinen näyttö ja tehtävät): 50%.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- kyrillisten aakkosten hallinta /ymmärtäminen, kirjoittaminen, ääntäminen/
- perusfraseologia
- kohtelias kielenkäyttö asiakastilanteessa

Arviointikriteerit



Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä runsaasti puutteita. Käyttää opintojakson keskeistä sanastoa ja rakenteita tyydyttävästi. On palauttanut tehtävät, mutta aikataulussa tai sisällössä on ollut puutteita.

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä puutteita. Hallitsee melko hyvin opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt suurimman osan tehtävistä ajallaan.

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita melko hyvin ääntäen ja kirjoittaen. Hallitsee opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt kaikki tehtävät hyvin ja ajallaan.

# Venäjän alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: RUS4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Venäjän alkeet 1 tai vastaavat alkeisopinnot vähintään 3 op laajuisina. Jos venäjän opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HAAGA-HELIAssa aloittaa venäjän opinnot suoraan tästä opintojaksosta, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. muissa HAAGA-HELIA amk:n yksiköistä (3 op).

## Oppimistavoitteet

Taitotaso A1, Eurooppalainen kielten viitekehys. Opintojakson suoritettuaan opiskelija selviytyy palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana.

## Sisältö

1. Matkustaminen, varaukset
2. Hotellissa asioiminen
3. Työelämän viestintätilanteita (neuvonta, puhelin, sähköposti, yksinkertaiset kirjalliset viestit)
4. Liikennevälineet ja liikkuminen
5. Ostokset
6. Asuminen ja ympäristö
7. Internetin käyttö venäjäksi
8. Kielen rakenteet pääpiirteissään: verbit eri aikamuodoissa, sijamuodot, lukusanat 11-1000, kellonajat

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelijavaihtoon ja kv-harjoitteluun sekä erilaisiin kv-projekteihin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Vastuopettajat

Haagan osoittama opettaja

## Oppimateriaalit

1. Opettajan laatima lisämateriaali, joka tulostetaan Moodlesta.
2. Marja Jegorenkov, Sirpa Piispanen:Pora!1. Venäjää aikuisille. Otava.

## Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

Jatkuva näyttö (aktiivisuus, suullinen näyttö ja tehtävät 10%): 50%.

## Arvioinnin kohteet

- palvelutilanteiden kielellinen hallinta (hotellissa, ravintolassa, myyntitilanteissa, matkailualan tilanteissa)
- peruskielitaito
- kohtelias kielenkäyttö asiakastilanteessa

## Arviointikriteerit

Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä runsaasti puutteita. Käyttää opintojakson keskeistä sanastoa ja rakenteita tyydyttävästi. On palauttanut tehtävät, mutta aikataulussa tai sisällössä on ollut puutteita.

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä puutteita. Hallitsee melko hyvin opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt suurimman osan tehtävistä ajallaan.

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita melko hyvin ääntäen ja kirjoittaen. Hallitsee opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt kaikki tehtävät hyvin ja ajallaan.

# 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 323 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opinnäytetyön voi tehdä yksilö-, pari- tai ryhmätyönä.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ota yhteyttä opettajaan.

## Vastuopettaja

Saija Laitinen

Marjaana Mäkelä

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

# 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, aikataulus
- 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 56h

Oman oppimisen arviointi 1 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

Marjaana Mäkelä

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Harjoitustyöt 100 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

# Opintojaksoluettelo, Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma, opetussuunnitelma 2005-2009

## 1 Palveluosaaminen

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 tekstiit
- Tietokone työvälineenä (RPO1RL001D): tietojenkäsittelyn käsitteet, tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, esitysgrafiikka, tietokoneen käyttö, tiedonhaku, tietoverkot, tietokannat, sähköposti
- Talousmatematiikka (RPO1RL001E): talousmatematiikan käsitteet, prosenttilaskenta, korkolaskenta, tilastotieteen perusteet

### Työelämäyhteydet

Opiskelija perehtyy yhteen suomalaisen palvelualan yhteisöön.

### Kansainvälisyys

Opiskelija vertaa suomalaista palvelualan yhteisöä ulkomaisiin.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksotehtävä, luennot, harjoitukset, tentit, etätehtävät.

### Vastuopettaja

Sirke Lohtaja

### Oppimateriaalit

Jokaisella opintojakson osalla on oma oppimateriaalinsa.

### Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan opintojaksotehtävän perusteella. Kurssien opettajat arvioivat opintojaksotehtävän tehtävässä mainittujen arviointiperusteitten mukaisesti. Opintojaksotehtävä vaikuttaa kurssien arvosanaan eri tavoin.

### Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksotehtävää ja opintojakson kursseja on kehitetty muun muassa seuraavasti:

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

# 2 Toimintaympäristö

tunnus: RTO1RL002

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

## Oppimistavoitteet

Opiskelija perehtyy ohjelmapalveluihin osana matkailualan toimintaympäristöä ja tutustuu erilaisiin ohjelmapalvelutuotteisiin. 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 ohjelmapalvelut (RTO1RL002C): ohjelmapalvelujen 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 ohjelmapalvelutoiminnassa 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.

# 3 Asiakkuus

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



# 4 Työharjoittelu

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 hotell- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoittelun ohjelman 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 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

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

## Vastuopettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

- 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.

# 5 Palveluprosessit

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): matkailualan 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, laatujohtamismallit, asiakastyytyväisyys laatujohtamisen osana
- Matkailumaantiede (RPA1RL005E): Matkailu globaalina ilmiönä, matkailun kohdealueen analyysi, matkailun maantieteelliset mallit
- Matkailun jakelutiet (RPA1RL005D): jakeluteiden toimijat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opintojaksossa opiskellaan kansainvälisesti tunnettuja työkaluja, kuten laatujohtamismallit, matkailun maantieteelliset mallit ja Gantt-kaavion käyttöä projektin hallinnassa. Englannin kielen kursilla 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.

# 6 Asiakaslähtöinen kehittäminen

tunnus: RAK2RL006

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaaso vaatimus: 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 tulevissa jaksoissa. Jatkossa opintojaksossa korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta.

# 7 Kannattava yksikkö

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 tulosseuranta (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.

# 8 Työyhteisön johtaminen

tunnus: RTJ2RL008

laajuus: 15

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: 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 kehittämisprojektin 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.

# 9 Syventävä harjoittelu

tunnus: RHA6RL009

laajuus: 10 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojaksojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

Matkailualanyrityksessä 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 laatimiseen ennen harjoittelua. Harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä sen raportointi.

## Vastuopettaja

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.

# 10 Strateginen johtaminen / 10 Strategic Management

Tunnus: RSJ3RL010 (in English below)

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 huomion 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.

## Opintojaksopalauteet ja niiden hyödyntäminen

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

## 10 Strategic Management

Code: RSJ3RL010

Extent: 15 cr

## Prerequisites

Modules 1 - 8 must be completed

## Learning objectives

The aim is to enable an understanding of the meaning of strategic management and leadership in a changing business environment, and to recognize strategic decisions made by corporations and companies.

## Course content

The module consists of five courses. They are the following:

- Strategic management (RSM3RB010A): Strategic Management, Analyses as Bases for Strategic Management, Generic Strategies, Resource Based Strategies, Strategy Implementation

- Strategic Marketing (RSM3RB010B): Marketing Management, Competitive Advantage and Differentiation, Strategic Branding, Marketing Communications Strategy, Strategic Alliances and Partnership, Socially Responsible Marketing
- Principles of Economics (RSM3RB010C): Enterprises and Consumers as Part of Economics, Utilities Market, Employment, Finance, Finland and Global Economy, Public Spending, Circulation of Economics, Growth of Production and Standard of Living, Equilibrium of Economics, Fluctuations, Unemployment and Inflation, Economic Policies
- E-business (RSM3RB010D): Strategies of E-commerce, E-commerce Development, The Establishment and Management of E-commerce, Productivity, Internet and Mobile Services
- Managing Hotel Business Operations (RSM3RB010K): Hotel Management Functions and Responsibilities; e.g. Capacity Management, Pricing Strategies, Revenue Management

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

Learning tasks and assignments are based on working life.

**International aspects**

International company examples as well as theories are used.

**Teaching and learning methods**

Independent study, course assignments / module assignment, lectures, examinations, exercises. If a module assignment is in use, all courses are linked to it.

**Teacher with the main responsibility for the module**

Minna Halmetoja

**Course materials**

Announced separately for each course.

**Assessment criteria**

Individual evaluation of each course, grades awarded 1 - 5. The impact of the module assignment (if used) varies according to teachers' instructions.

**Development of the theme according to student feedback**

The module assignment (or separate course assignments) gives a deep insight into the strategies of a particular company. Guidelines for the assignment(s) have been improved.



# 11 Suuntautumisvaihtoehto

## Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen (11)

tunnus: RVA4RL011

laajuus: 9 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaaso vaatimus: 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 (Vastuopettaja Tero Kyrkkö) TAI

- o Aviation Management (Vastuopettaja Katri Salmi) TAI

- o Hotel Management (Vastuopettaja Ari Björkqvist) TAI

- o Vastuullinen liiketoiminta (Vastuopettaja Mia Tarhanen) TAI

- o Liiketalouden erikoistumisopinnot (Vastuopettaja Pekka Soive) TAI

- o Yrittäjyys (Vastuopettaja Risto Karmavuo) TAI

- o Kansainvälisyysopinnot (Vastuopettaja Katri Salmi) TAI

- o Kaksoistutkinto kansainvälisen partnerikoulun kanssa (Vastuopettaja 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.

### Vastuopettaja

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.

# 12 Tuloksellinen yritys

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 kestäväen 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 kehitty saadun palautteen perusteella.