

Degree Programme in Hospitality, Tourism and Experience Management

Course Descriptions 2015-2016

Experience Economy in Hospitality and Tourism

Code: ORI1RZ002
Scope: 9 ects (243 hours)
Timing: 4th period
Language: English
Level: Basic studies
Type: Compulsory

Learning objectives

On completion of the module, the student is able to

- know key concepts/definitions of Experience Economy and its derivatives
- know Experience stakeholders
- understand value and progression of value
- understand key conceptual models of Experience in Hospitality and Tourism
- apply Experience constructs to real cases
- evaluate own/peer performance within the Experience project context

Contents

- Genealogy of the Experience Economy and key concepts
- Characteristics and the nature of Experiences
- Experience stakeholders
- Value and the Progression of Value
- Dimensions of Experiences
- Phases and process of Experience
- Experience realms and typologies
- THEME-ing process
- The Experience Pyramid
- Experience Economy Wheel
- Sustainability and the Experience Economy
- The future of experiences

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

- student sufficiently knows key concepts/definitions of Experience Economy and its derivatives
- student sufficiently knows Experience stakeholders
- student sufficiently understands value and progression of value
- student sufficiently understands key conceptual models of Experience in hospitality and tourism
- student is sufficiently able to apply Experience constructs to real cases
- student is sufficiently able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Grade 3

- student knows key concepts/definitions of Experience Economy and its derivatives
- student knows Experience stakeholders
- student understands value and progression of value
- student understands key conceptual models of Experience in hospitality and tourism
- student is able to apply Experience constructs to real cases
- student is able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Grade 5

- student knows very well key concepts/definitions of Experience Economy and its derivatives
- student knows very well Experience stakeholders
- student understands very well value and progression of value
- student understands very well key conceptual models of Experience in hospitality and tourism
- student is very able to apply Experience constructs to real cases
- student is very able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Working life connections

The module involves a project work commissioned by an external company.

Internationality

In this module learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are applied.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Participation in a working life project
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module

Teachers responsible

Dr. Mário Passos Ascensão, Haaga

Ms Violeta Salonen, Haaga

Managing Experiences

Code: EXP1RZ002

Scope: 9 ects (243 hours)

Timing: 1st period or 2nd period

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

On completion of the module, the student is able to

- know key concepts underpinning the management of Experience
- learning about guests, contexts, the Experience provider and providing insights
- conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value
- select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions
- explain and map Experience concepts; make concepts tangible
- provide guidelines and plans for implementation of Experiences
- create Experience quality programme
- apply Experience management frameworks to a real case
- evaluate own/peer performance within the Experience project context

Contents

- Experience fundamentals
- managing experience frameworks/modules
- service-dominant logic and experience-dominant logic
- servicescape and experiencescape
- authenticity in Experiences
- sustainability in Experiences
- stories and transmedia storytelling
- multiverse
- Service quality
- Experience quality
- mass customization
- understand guests
- scan environment
- strategic thinking
- design thinking
- creativity and innovation
- the future of managing Experiences

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

- student knows sufficiently key concepts underpinning the management of Experience
- student is sufficiently able to learn about guests, contexts, the Experience provider and providing insights
- student is sufficiently able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value
- student is sufficiently able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions
- student is sufficiently able to explain and map Experience concepts; make concepts tangible
- student is sufficiently able to provide guidelines and plans for implementation of Experiences
- student is sufficiently able to create an Experience quality programme
- student is sufficiently able to apply Experience management frameworks to a real case
- student is sufficiently able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Grade 3

- student knows well key concepts underpinning the management of Experience
- student is able to learn about guests, contexts, the Experience provider and providing insights
- student is able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value
- student is able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions
- student is able to explain and map Experience concepts; make concepts tangible
- student is able to provide guidelines and plans for implementation of Experiences
- student is able to create an Experience quality programme
- student is able to apply Experience management frameworks to a real case
- student is able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Grade 5

- student knows very well key concepts underpinning the management of Experience
- student is very able to learn about guests, contexts, the Experience provider and providing insights
- student is very able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction
- understand value and progression of value
- student is very able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions
- student is very able to explain and map Experience concepts; make concepts tangible
- student is very able to provide guidelines and plans for implementation of Experiences
- student is very able to create an Experience quality programme
- student is very able to apply Experience management frameworks to a real case
- student is very able to evaluate own/peer performance within the Experience project context

Working life connections

The module involves a project work commissioned by an external company.

Internationality

In this module learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are applied.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Participation in a working life project
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module

Teachers responsible

Dr. Mário Passos Ascensão, Haaga

Ms Violeta Salonen, Haaga

Creating Transformative Experiences

Code: EXP1RZ003

Scope: 9 ects (243 hours)

Timing: 5th period and 1st period

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- know key concepts underpinning the creation of transformative experiences
- learning about guests, contexts, the transformation provider and providing insights
- conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value
- select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions
- explain and map Experience and transformation concepts; make concepts tangible
- provide guidelines and plans for implementation of transformative Experiences
- create transformative Experience programme
- apply Experience and transformation frameworks to a real case/situation
- evaluate own/peer performance within the Transformative Experience project context

Contents

- From Experiences to Transformations
- Transformative services and Experiences
- Transformative consumer Experience research
- Therapeutic landscapes and transformative spaces
- Authenticity and transformative Experiences
- Sustainability and transformative Experiences
- Transformative Experience design
- Emotions and transformative Experiences
- Memory and transformative Experiences
- Beyond transformative Experiences

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

Student knows sufficiently key concepts underpinning the creation of transformative Experience.

Student is sufficiently able to learn about guests, contexts, the transformation provider and providing insights.

Student is sufficiently able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value.

Student is sufficiently able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions.

Student is sufficiently able to explain and map Experience and transformation concepts; make concepts tangible.

Student is sufficiently able to provide guidelines and plans for implementation of transformative Experiences.

Student is sufficiently able to create a transformative Experience programme.

Student is sufficiently able to apply Experience and transformation frameworks to a real case.

Student is sufficiently able to evaluate own and peer performance within the transformative Experience project.

Grade 3

Student knows well key concepts underpinning the creation of transformative Experience.

Student is able to learn about guests, contexts, the transformation provider and providing insights.

Student is able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value.

Student is able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions.

Student is able to explain and map Experience and transformation concepts; make concepts tangible.

Student is able to provide guidelines and plans for implementation of transformative Experiences.

Student is able to create a transformative Experience programme.

Student is able to apply Experience and transformation frameworks to a real case.

Student is able to evaluate own and peer performance within the transformative Experience project.

Grade 5

Student knows very well key concepts underpinning the creation of transformative Experience.

Student is very able to learn about guests, contexts, the transformation provider and providing insights.

Student is very able to conduct strategic and analytical tasks that help identify, plan, set, review, analyse and give a project direction understand value and progression of value.

Student is very able to select ideas and combining concepts; evaluate results and solutions.

Student is very able to explain and map Experience and transformation concepts; make concepts tangible.

Student is very able to provide guidelines and plans for implementation of transformative Experiences.

Student is very able to create a transformative Experience programme.
Student is very able to apply Experience and transformation frameworks to a real case.
Student is very able to evaluate own and peer performance within the transformative Experience project.

Working life connections

The module involves a project work commissioned by an external company.

Internationality

In this module, learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are used.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Participation in a working life project
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Dr. Mário Passos Ascensão, Haaga
Ms Violeta Salonen, Haaga

Accommodation Business Environment

Code: HOT1RZ001

Scope: 9 credits

Timing: 1st academic year

Language: English

Level: basic studies (ammattiopinnot tai perusopinnot Kts. erillinen ohje koodin tulkintaan)

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- deepen the understanding of accommodation business environment
- to work in an accommodation business at first on an operational level
- understand the content of shift-leading in front office

Contents

- Versatility in accommodation business
- Different business models and organizing accommodation business
- Working on an operational level in various departments
- Shift-leading in the front office
- Property-management-system (PMS) skills

Starting level and linkage with other courses

Recommended to be studied after the module Hotel and Restaurant Business Environment.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student can outline basic skills required at the reception and different kind of customer groups.

Knows hotel related legislation and its practical implementation.

Can operate in different kind of hotel breakfast environments and knows the lobby environment

describe and explain the phases and skills of shift-leading.

Grade 3

The student can explain and analyze the phases and skills of shift-leading.

S/he organizes tasks in reception during customer service process and

illustrates the safety and security in operational level.

Can serve and prepare the breakfast and work in a lobby environment.

Grade 5

The student can serve and prepare the breakfast and work in a lobby environment independently.

Can organize ones work safely and an aesthetic way in a breakfast and lobby environment.

S/he is able to analyze and manage the phases and skills of shift-leading

plan and organize customer service process in hotel reception.

Develop safe hotel environment taking into consideration legislation in case study.

Working life connections

This module involves industry visits.

Internationality

Global hospitality operators are introduced.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as part-time studies, full-time studies or intensive studies
- b. Exam and/or learning assignment(s)
- d. Develop models to include study-time work experience in the studies

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Birgitta Nelimarkka, Haaga

Taina Pallonen, Haaga

Restaurant Operations

Code: RES1RZ001

Extent: 9 ECTS (125 h)

Timing: Semester 2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Prerequisites

No prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

- gives the ability and skills to work in restaurant with different jobs and tasks
- creates a hospitality attitude and customer mind set
- gets a food and beverage knowledge in different business ideas
- understands basics of food quality and safety

Course contents

The module addresses the following topics:

1. Serve and sell meals and drinks in different restaurant concepts (table settings, service styles in practice)
2. Recognize and safely use food ingredients in a responsible way including special diets
3. work in a professional kitchen as a member of the team and understand the food production methods
4. suggest and inform customers about typical dishes and beverages
5. sensory evaluate the quality of the food and beverages products
6. follow and understand restaurant discussion as a hospitality business professional

Cooperation with the business community and other organisations

Industry visits (understanding business models and concepts), guest lectures

International

Learning activities include a global/international perspective.

Teaching and learning methods

Lectures, practical exercises, group work, independent studying

The number of learning hours is divided as follows:

- 144-hours of contact teaching and directed learning
- 98-hours of self-directed learning
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Transfer of credit is possible when the student has completed studies generating similar competencies at some other institute of higher education. In other cases, students must otherwise demonstrate the acquired competencies. A student can participate in a demonstration exam for the module once and this demonstration is graded using the same criteria as for the module (on the scale 1 - 5, or fail). The student is expected to demonstrate that s/he has a command of the competencies described in the module handbook. If a student is successful in the demonstration, the grade received for the demonstration is recorded in Winha.

Teachers with main responsibilities for the module

Birgitta Nelimarkka

Eeva Pajakkala

Taru Sipponen

Course materials

- Moodle
- Lillicrap, D. and Cousins, J. 2006. Food and Beverages Service. Hodder Arnold.
- NRAEF ManageFirst. 2007. Food Production. Prentice Hall.

- Selected articles and other material provided by the lecturers.

Assessment

Team assignments (40%)

Personal learning diary (30%)

Written exam (30%)

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

Assessment criteria

Grade 1

- can name different kinds of restaurant concepts
- recognizes most common food ingredients and menu items that are used in the restaurant
- outline basic food preparation and service skills required in the restaurant

Grade 3

- can find current information related to service and food and can present it
- can compare elements commonly used in restaurants

Grade 5

- can evaluate elements commonly used in restaurants and choose the suitable ones for different purposes

Hotel and Restaurant Business Environment

Code: HOT2RZ003

Scope: 9 credits

Timing: 1st academic year

Language: English

Level: professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- understand hotel and restaurant business as a part of hospitality and tourism industry
- know local and global businesses, organizations, stakeholders and interest groups in hotel and restaurant industry
- know different kinds of tasks and assignments in various organizations in hotel and restaurant business
- is familiar with the tasks in the industry's operational level as a responsible and sales effective customer servant following the safety and quality standard rules and regulations
- follow the industry's development and analyze it and know the main sources of information

Contents

- Hotel and restaurant business as a part of hospitality and tourism industry; past, present and future
- Statistics of the industry's recent development
- Types and business ideas of hotels and restaurants
- Main hospitality operators and partners
- Practices in customer service production
- Social media and other sources of information and their followings
- Laws and regulations
- Safety and responsibility in all tasks in the industry

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules

Assessment

The passed module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student can name and identify industry's different tasks and assignments.

Knows local businesses.

Knows the meaning of laws and safety issues to the industry.

Grade 3

The student can work as a trainee after familiarisation.

Can name local and global operators in the industry.

Understands the importance of laws and safety issues in his/her actions in the industry.

Grade 5

The student can work independently in the industry after familiarisation.

Follows and analyzes the local and global discussion about the industry in different medias.

Dispenses the laws in different tasks and understands the importance of the safety issues in the industry.

Working life connections

Local hospitality operators are introduced.

Internationality

Global hospitality operators are introduced.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways, for example:

- a. Lectures and related assignments full-time studies.
- b. Exam and learning assignment(s)
- c. Develop models to include study-time work experience in the studies

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible
Birgitta Nelimarkka, Haaga
Eeva Pajakkala, Haaga
Taina Pallonen, Haaga
Taru Sipponen, Haaga

Global and Local Perspectives of Travel and Tourism

Code: TOU1RZ001

Extent: 9 ect

Timing: 1 period

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

- knows the travel and tourism stakeholders
- can use basic definitions and different tourism information resources
- knows most relevant facts and figures about travel and tourism industry
- can identify economic, socio-cultural and environmental impact of tourism
- understands tourism and travel competitiveness as an economic contributor
- understands structure of destination
- understands importance of accessibility destination
- knows tourist typology as a first step for tourism product planning
- exercises hospitality mindset and establishes routines of industry follow up

Course contents

The module addresses the following topics:

1. travel and tourism stakeholders
2. basic definitions, facts and figures
3. travel and tourism information resources
4. tourist typology
5. origin and destination geography
6. competitiveness of tourism
7. impacts of tourism
8. current issues and future trends

Cooperation with the business community and other organisations

The module includes industry based learning cases, excursions and visitor lecturing.

International

In this module learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are applied.

Teaching and learning methods

Lectures, workshops, tutorials, field work.

The number of learning hours (243) is divided as follows:

- 82-hours of contact teaching and directed learning
- 160-hours of self-directed learning
- Own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Prior studies and skills may be recognized for this module. Higher education studies (from universities and universities of applied sciences) compatible with the degree are validated through credit transfer. Whereas informal and non-formal learning and skills may be recognized by the individual learning diary/portfolio. Skills acquired may result e.g. from work experience, in-company training, self-directed studies or other activities.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Leena Grönroos

Mia Tarhanen

Course materials

To be announced in the beginning of the course

Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

- The student has a modest understanding of diversity and potential of the travel and tourism industry.
- The student shows limited industry knowhow.
- The student has a weak ability to utilize travel and tourism information sources.

Grade 3

- The student has a good understanding of diversity and potential of the travel and tourism industry.
- The student shows industry knowhow quite well.
- The student has a quite comprehensive ability to utilize travel and tourism information sources.

Grade 5

- The student has an excellent understanding of diversity and potential of the travel and tourism industry.
- The student shows thorough industry knowhow.
- The student has a strong ability to utilize travel and tourism information sources.

Crafting Travel and Tourism Experience Products

Code: TOU3ZL001

Scope: 9 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- develop customer oriented experiences as travel and tourism products
- understand the added value of experience for the visitor and in business in general
- analyze Finland's theme and product portfolio in an international market
- set a price for an experience product
- plan marketing and sales channel networks for the experience product

Contents

- Customer understanding, methods of experience product creation as well as service design
- Process of a travel and tourism experience product: developing, pricing and quality perspective
- Resources needed for creating a travel and tourism experience product
- Finland's theme and product portfolio
- Trends steering future experience products

Starting level and linkage with other modules

To be studied after the modules: Introduction of Travel and Tourism Business (Johtanto matkailuun liiketoimintana) OR Global and Local Perspectives of Travel and Tourism AND Travel and Tourism Business at a Destination. The module is linked with the module: Tourism Destination Project 1.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student knows the principles of design and experience creation. The student is able to use some service design methods. The student is able to give examples of Finland's theme and product portfolio. The student can apply basic operational managerial accounting techniques using personal guidance.

Grade 3

The student is able to participate in service design project and contribute to the work of project group to create new experience products. The student can use service design methodologies when supervised and can partly justify the made decisions. The student is able to compare Finland's theme and product portfolio to international competitors. The student can apply operational managerial accounting techniques using given instructions.

Grade 5

The student is able to take initiative in a service design project and apply different methodologies. The student can develop an interesting and innovative experience product and can justify the made decisions in a many-sided way. The student is able give justified views on Finland's theme and product portfolio in the international market. The student can identify and solve challenging situations while taking both functional and financial issues into notice. The student can skillfully, without help, apply operational managerial accounting techniques.

Working life connections

This module includes a project work commissioned by a travel and tourism company.

Internationality

Internationally accepted methods such as service design are used. Project work is aimed at international tourism market.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies including an experience study tour as a part of project work.
- b. Lectures and related assignments as full-time studies including a compensatory assignment for students not participating an experience study tour.

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher responsible
Leena Grönroos, Haaga

Producing and Staging Experiences

Code: EXP1RZ001

Extent: 9 ECTS

Timing: Year 1, Period 2

Language: English

Level: Basic Studies

Type: Compulsory

Prerequisites

None

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student will acquire the following:

Knowledge:

- has knowledge about the impact of Experiences on people, companies and economy
- has knowledge about the realms, elements of Experiences, THEME-ing and Experience productions

Skills:

- can compare and evaluate different types of Experience productions
- can produce different practical Experiences in different industry contexts
- can embody different roles in the Experience production process

Attitudes:

- will prefer to use the language, mindset of the Experience Economy paradigm
- will display positive attitude to learning and the Experience Economy mindset
- will display confidence in own capacity to participate actively on productions and staging of Experiences.

Course contents

1. Experience concepts
2. Experience production
3. Experience staging
4. Experience realms and pyramid
5. Experience Processes

Cooperation with the business community and other organisations

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members. Close cooperation is established with SeaLife Helsinki, Linnanmäki, Suomenlinna Sea Fortress, and Reprum - Insideout room escape.

International dimension

The module includes a global/international perspective, and the teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population.

Teaching and learning methods

In this module students are encouraged to learn main ideas on their own through discovery learning. Personal theories, or students' own ideas about how things work, play a large role in constructivism as we attempt to provide activities that clarify and correct misconceptions. Also, include presenting others' viewpoints, promoting dialogue, and emphasizing conceptual understanding rather than rote learning (a memorizing process-using routine or repetition). It is in this context that the three main Learning and Teaching methods are used: (1) Contact Teaching, (2) Directed learning, (3) Self-directed Learning. A proportion of the module hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and industry partners). Contact teaching takes the following forms: interactive lectures, workshops, industry visits. Various forms of directed learning are used, such as, group assignment and individual assignment. The assignments will emphasize on participation, production, and staging of 'real' experiences for 'real' guests/partners. Self-directed learning is also an important part of this module and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus to take more responsibility for setting the objectives of their study work.

The number of learning hours is divided as follows:

- 100 hours of contact teaching
- 100 hours of directed learning
- 42 hours of self-directed learning

- 1 hour for own learning assessment (feedback)

Alternative completions

None

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

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

Teacher/s with the main responsibility for the course

Kristian Sievers

Mário Passos Ascensão

Course materials

This module requires a high degree of personal study and therefore, students are expected to read widely. Facilitators organize and present the module materials in a manner designed to facilitate the learning process. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection (and debate). This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to the Business of Experiences. Resources such as reading texts support the other learning activities. The instructional materials identified for this module are viewable in Moodle virtual learning environment. Below, students can find various materials, which they should read/study.

- Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). *The Experience Economy*. Updated edition. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Schmitt, B. H. (2003). *The Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Shaw, C. (2007). *The DNA of Customer Experience: How Emotions Drive Value*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2004). *Building Great Customer Experiences*. 2nd revised edition. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Smith, S., & Wheeler, J. (2002). *Managing the Customer Experience: Turning Customers into Advocates*. London, UK: FT Prentice Hall.
- Solis, B. (2013). *What's the Future of Business: Changing the Way Businesses Create Experiences*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Sundbo, J., & Darmer, P. (2008). *Creating Experiences in the Experience Economy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Sundbo, J., & Sørensen, F. (Eds.) (2013). *Handbook on the Experience Economy*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Tarssanen, S. 2009. *Handbook for Experience Stagers*. 5th Edition. LEO, Lapland Center of Expertise for the Experience Industry. Rovaniemi
- Moritz, S. 2005. *Service Design*. Practical access to an evolving field. London.

Assessment

- Assignments and Examinations

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 criteria

- Scale 0-5

Grade 1

The student knows the principles of design and experience creation. The student is able to use some service design methods and but cannot give reasons to his decisions. The student can apply basic operational managerial accounting techniques using personal guidance.

Grade 3

The student is able to participate in service design project and contribute to the work of project group. The student can use design methodologies when supervised and can partly justify the made decisions. The student can solve challenging situations while taking both functional and financial issues into notice. The student can apply operational managerial accounting techniques using given instructions.

Grade 5

The student is able to lead a service design project and apply different methodologies. The student can develop interesting and innovative service concepts and can justify the made decisions in a many-sided way. The student can identify and solve challenging situations while taking both functional and financial issues into notice. The student can skillfully, without help, apply operational managerial accounting techniques.

Personal Development: Planning

Code: SLF1RZ001

Scope: 2-ects (54-hours)

Timing: Year-1, Period 4 and 5

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

On completion of the module, the student

- has an understanding of the role of studies in Haaga-Helia
- understands his/her role in the field of hospitality /tourism
- is familiar with the basic concepts of studying techniques
- is able to develop new and critically evaluate his/her personal studying strategies

Contents

Student creates:

- Individually builds his/her "Personal Study Plan" for the complete studies (3,5 years)
- Takes part to the "Tutor Discussion"
- Individually creates his/her "Personal CV" with Kyvyt.fi –pages

Starting level and linkage with other modules

None

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of pass/fail. The assessment criteria is presented on a scale pass/fail.

Active participation and well completed assignments (cases).

Accepted

Student has completed successfully all the studies included to the course content

Student has participated to the education processes

Failed

Student has not planned his/her studies sufficiently or done study plan.

Student has not taken part to the "Tutor Discussion"

Student has not created his/her Curriculum Vitae

Working life connections

Students will take part in learning activities about selected local and/or global partner organisations or local community members.

Internationality

In this module, it is ensured that the learning activities include a global/international perspective. The Facilitator(s) infuses international elements into the learning content and international resources are used in the module readings. The teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population. International guest-speakers and industry partner are involved into the learning.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

a. Lectures and self-studies

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Taina Pallonen, Haaga

Raimo Pollari, Haaga

Understanding Human Behaviour in Hospitality

Code: LEA1RZ001

Extent: 5 ects

Timing: First year

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Is curious and proud as a professional.
2. Adapts reflecting and positive conception of human nature.
3. Has capacity for adaptability, flexibility and empathy in customer and employee situations and various human interactions.
4. Understands that hospitality and experiences are one of the central values and success factors of the business.
5. Understands meaning and methods of combining people and business

Course contents

The module addresses the following topics:

Exploring different views to behaviour and human nature
The importance of understanding behaviour in hospitality
Psychological capital as a resource in work
Constructing self
Social perception
Individuals in groups and interaction

Cooperation with the business community and other organisations

It is encouraged that students draw examples from their work experiences.

International

Diversity of the study group is used as a resource.

Teaching and learning methods

The number of learning hours is divided as follows:

- 35-hours of contact teaching and directed learning
- 99-hours of self-directed studying
- The own learning assessment 1 h

Teaching and learning methods:

- (Pre-assignment)
- Participative lectures
- Group discussions
- Students' content production and reflections
- (Exam)

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

In case of prior learning, contact lecturer with CV (learning contexts) and a learning diary (normally 3 – 4 pages) where you illuminate your competence in the primary titles of the course content presented earlier in this document. In a meeting with the lecturer sufficiency of the prior learning experience is assessed together. In the meeting you are also interviewed how you have applied your theoretical learning into practice. That may serve as an exam. A written exam is possible in borderline cases. The experience, learning diary, oral/written exam are evaluated with scale 0 – 5. A passed grade (1) requires good knowledge at least in 50% of objectives and attention.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Eija Kjelin

Ulla Ijäs

Course materials

Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

The student is able to refer to some of the relevant models, ideas and theories of Human Behavior in context of their own life or hospitality.

Grade 3

In addition to the previous s/he is able to combine models for hospitality practice.

Grade 5

In addition to the previous s/he is able in reflecting the theories in hospitality practice in a critical manner.

Customer Service and Personal Selling

Code: MAR1RZ001

Extent: 5 ECTS (125 h)

Timing: Semester 2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Prerequisites

No prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

- Understands the role of customer service and personal selling in hospitality/tourism organisation
- Understands what are the personal skills a successful sales person possesses and knows how to develop those skills
- Has a basic understanding of how culture affects communication in a sales situation
- Knows how to create and give an effective sales presentation
- Is able to handle personal selling situations which are typical in the hospitality/tourism industry

Course contents

The module addresses the following topics:

1. Customer service experience
2. Consumer and organisational buying
3. Buyer personality types
4. Sales process
5. Sales presentation and negotiation
6. Cultural factors in international selling
7. Sales support tools

Cooperation with the business community and other organisations

Cases and visiting lecturers. Student teams work on sales related assignments presented by local and/or global companies.

International

International student body, cases. Learning activities include a global/international perspective.

Teaching and learning methods

Lectures, practical exercises, group work, independent studying

The number of learning hours is divided as follows:

- 40-hours of contact teaching and directed learning
- 84-hours of self-directed learning
- The own learning assessment 1-hours

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Transfer of credit is possible when the student has completed studies generating similar competencies at some other institute of higher education. In other cases, students must otherwise demonstrate the acquired competencies. A student can participate in a demonstration exam for the module once and this demonstration is graded using the same criteria as for the module (on the scale 1 - 5, or fail). The student is expected to demonstrate that s/he has a command of the competencies described in the module handbook. If a student is successful in the demonstration, the grade received for the demonstration is recorded in Winha.

Teacher with main responsibility for the course

Timo Moilanen

Course materials

- Abbey, James R. Hospitality Sales and Marketing, 5th edition. AH&LEI, Lansing 2008
- Jobber, D. and Lancaster, G. Selling and Sales Management, 8th ed. Prentice Hall. Harlow 2009
- Weitz, Barton A, Stephen B. Castleberry, John F. Tanner, Jr. Selling: building partnerships, 7th ed. McGraw-Hill, New York 2009
- Selected articles and other material provided by the lecturer.

Assessment

- Team assignments (20%)
- Personal sales assignment (40%)
- Personal essay (40%)

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

Assessment criteria

Grade 1

- Student understands how customer service affects customer satisfaction
- Student knows the components of good customer service
- Student is able to define a good sales person
- Student is able to name the elements of a typical sales process
- Student has some knowledge on the different buyer personality types (can list them)
- Student understands that cultural factors have influence on how individuals behave in interpersonal communication situations

Grade 3

- Student is able to critically evaluate customer service situations
- Student is able to deliver good customer service
- The student is able to plan personal sales activities using the sales process model
- The student is able to prepare and give a sales presentation
- The student is able to perform in a typical sales negotiation situation in the field of hospitality/tourism

Grade 5

- Student masters the sales process fully and is able to influence buyer's decision in a sales negotiation situation. He/she is able to identify the buyer personality types and cultural factors influencing the buyer's behaviour
- Student is able to evaluate his/hers own skills and characteristics as a sales person and is able to develop them

Financial Accounting

Code: ACC2RZ001
Extent: 5 ECTS (80 h)
Timing: Semester 1
Language: English
Level: Professional studies
Type: Compulsory

Prerequisites

Basics of Business Mathematics

Learning outcomes

The module will introduce the basic concepts and procedures of financial accounting. The student will learn to analyse strategically the financial information that companies display in their Financial Statements. Emphasis will be placed on managerial level ratio analysis and interpretation. This module also includes the basic norms of income- and value added taxation.

All the material handled is based on industry cases to reach the financial thinking behind all business operations. Financial reports will be used as managerial tools.

On successful completion of this module, the student is able to

- Calculate revenues and expenses based on operations
- Make calculations how operational income is generated
- Calculate the cash flows based on operations, investments and financing
- Produce and analyze the financial statements: The Income Statement, The Balance Sheet and The Statement of Cash Flows
- Calculate the working capital tied in business
- Calculate company value added tax and income tax

Course contents

- Accounting basics: Overview of accounting systems
- Fundamental concepts: Revenue, Costs, Assets, Equity, Liabilities
- The accounting cycle and Financial Statements: Income statement, Balance sheet, Statement of Cash Flows
- Uniform System of Accounts for the Lodging Industry
- Gross Profit and inventories
- Working capital
- Ratio analysis
- VAT calculations

Cooperation with the business community and other organisations

Companies analyzed are real entities
Visiting speaker from industry

International

Throughout the course international accounting standards will be applied.

Teaching and learning methods

Contact lessons
Group working
Individual learning
Examination

Contact hours of teaching and other learning methods:

Contact lectures 40 hours
Group working 24 hours
Individual learning 70 hours
The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

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

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pekka Heikkilä

Course materials

Schmidgall, R. 2006 (or later). Hospitality Industry Managerial Accounting. Educational Institute of the American Hotel & Motel

Association, USA. Chapters 1. - 5.
Lecture materials in Moodle

Assessment

Assessment components and their respective weights:

Group working 30%

Individual examination 70%

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

Assessment objects

- Student's skills to produce financial reports and calculations included in course contents and to analyse the financial feasibility of a hospitality business

Assessment criteria

Grade 1

The student masters the essential aspects of producing and analysing financial reports and calculations included in course contents. With given instructions, the student has the ability to perform basic tasks, but needs a lot of guidance.

Grade 3

The student masters the essential aspects of producing and analysing financial reports and calculations included in course contents. With given instructions, the student will be able to perform basic tasks.

Grade 5

The student masters the essential aspects of producing and analysing financial reports and calculations included in course contents independently. The student has the ability to apply the knowledge and skills learned in management position.

Personal Communication Skills

Code: COM1RZ001

Extent: 3 ects

Timing:

Language: English

Level:

Type:

Prerequisites

Learning outcomes

After successful completion of this course:

Students will gain the confidence to handle a variety of communication situations in a typical working environment.

Students will become familiar with the Haaga-Helia reporting guidelines

Students will understand the importance of structure, style and content skills for professional and academic writing.

Course contents

The module addresses the following topics:

Barriers to personal communication

Personal writing style

Common writing problems/issues

Writing style, structure and content

Essay writing outline format

Haaga-Helia reporting guidelines

Presentation skills

Cooperation with the business community and other organisations

International

International student body. Learning activities include verbal and written discussion of student's own culture.

Teaching and learning methods

Lectures, practical exercises, group work, video recording in Pasila campus studio

The number of learning hours is divided as follows:

- 40-hours of contact teaching and directed learning
- 84-hours of self-directed learning
- The own learning assessment 1-hours

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Transfer of credit is possible when the student has completed studies generating similar competencies at some other institute of higher education. In other cases, students must otherwise demonstrate the acquired competencies. A student can participate in a demonstration exam for the module once and this demonstration is graded using the same criteria as for the module (on the scale 1 - 5, or fail). The student is expected to demonstrate that s/he has a command of the competencies described in the module handbook. If a student is successful in the demonstration, the grade received for the demonstration is recorded in Winha.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Wallace Reynolds

Course materials

Selected articles and other material provided by the lecturer on moodle

Haaga-Helia reporting guidelines (revised August 2014)

Assessment

Final paper (50%)

Homework writing assignments (25%)

One on one focus session and video presentation (25%)

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

Assessment criteria

Grade 1

Homework and final papers completed and uploaded to moodle

Grade 3

Assigned homework papers written in logical ,understandable form and submitted on time. Active class participation in group and pair discussions. Final paper includes use of 1 reference. Attends 1 on 1 session.

Grade 5

Assigned papers written with clear, simple and short sentences with equally spaced paragraphs. Final papers includes 1 or more references, with corresponding citations in texts, all formatted according to H-H reporting guidelines. Eager and consistent participation in class discussion and activities. Non use of mobile devices, except for instructed projects. Homework exercises done on time and done according to written instructions. Attend 1 on 1 session with outline or more of paper.

Kirjallinen viestintä (Finnish students)

Tunnus: COM2RZ001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. - 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- hallitsee prosessikirjoittamisen
- ymmärtää viestinnän vuorovaikutteisuuden
- tuntee yrityksen kirjalliset viestintätilanteet
- osaa kirjoittaa työelämän tekstilajeja
- arvostaa asiatyöliä ja virheetöntä ilmaisua

Sisältö

Prosessikirjoittaminen, verkkoviestintä, yrityksen kirjalliset viestintätilanteet, työelämän tekstilajit, asiatyöli ja kielenhuolto

- Asiakirjakansio: sähköpostiviestintä, verkkoteksti, työpaikkailmoitus, työhakemus, tiedote, reklamaatiovastaus ja kutsu
- Essee: englanninkielisen tieteellisestä artikkelista sujuva suomenkielinen teksti
- Läsnäolo ja aktiivisuus: läsnäolo ja aktiivisuus tunneilla sekä aktiivinen työskentely
- Vertaispalaute: vertaispalaute toisen opiskelijan teksteistä

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Lukion tai ammattikoulun suomen kielen kurssit, YKI taso 5.

Arviointi

Hyväksytyt moduulit arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Asiakirjakansio (0–50 p.): tekstilajipiirteet, asiatyöli, huoliteltu kieli, kohderyhmän huomioiminen

Essee (0–30 p.) suomen kielen sujuvuus, lukijaystävällisyys, tekstin jäsentäminen, virheettömyys

Läsnäolo ja aktiivisuus (0–10 p.)

Vertaispalaute (0–10 p.)

Arvosana 1

Pystyy laatimaan joitain työelämän tekstejä.

On tietoinen erilaisista kirjallisen viestinnän tyyleistä.

Tunnistaa erilaisia työelämän kirjallisia viestintätilanteita.

Arvosana 3

Osaa kirjoittaa erilaisia työelämän tekstejä.

Kirjoittaa sujuvaa asiatyölistä tekstiä.

Tuntee yrityksen erilaisia kirjallisia viestintätilanteita.

Arvosana 5

Osaa kirjoittaa tyyliltään erilaisia työelämän tekstejä eri kohderyhmille.

Kirjoittaa sujuvaa ja virheetöntä asiatyölistä tekstiä.

Tuntee yrityksen kirjalliset viestintätilanteet.

Työelämäyhteydet

Ymmärtää työelämän viestintätilanteiden monimuotoisuuden ja osaa sopeuttaa viestinnän vastaanottajan mukaan. Puhuu ja kirjoittaa erittäin sujuvasti tilanteeseen sopivalla tyylillä, ja pystyy ilmaisemaan hienojakin merkitysvivahteita.

Kansainvälisyys

Osaa tulla toimeen suomea heikosti osaavien kanssa (mm. maahanmuuttajat). Hallitsee suomen kielen ominaispiirteet.

Oppimistavat

Opintojaksolla tehdään harjoituksia ja kirjoitustehtäviä itsenäisesti. Opitaan antamaan ja vastaanottamaan palautetta niin keskeneräisestä kuin valmiista tekstistä. Tehtävistä kootaan portfolio, joka koostuu erilaisista työelämän tekstilajeista.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettajat

Irina Javne

Oppimateriaalit

Kirjallisuus

Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu. Viestinnän tietoaimes. Luettavissa: <http://viestinnantietoaines.aalto.fi/mmkv/tekstilajit.htm>

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

Honkala, P. & Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2009. Linkki. Työyhteisön viestintä. Edita Prima Oy.

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....

Kielitoimiston oikeinkirjoitusopas. 2008. Toim. Kankaanpää S. & Heikkilä, E. & Korhonen, R. & Maamies, S. & Piehl, A. 3. painos. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 147.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. Edita Prima Oy.

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. WSOYpro. Helsinki.

Luukkonen, M. 2006. Hauskaa kielenhuoltoa! Kielenhuollon opas. WSOY. Helsinki.

Tarkoma, E. & Vuorijärvi, A. 2010. 11. uudistettu painos. Ammattisuomen käsikirja. WSOYpro. Helsinki.

Puheviestintä

Tunnus: COM2RZ002

Laajuus: 3 op

Ajoitus 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- * ymmärtää, että puheviestintä on keskeinen osa ammatillista osaamista ja menestyksellisen toiminnan perusta suomalaisessa elinkeinoelämässä
- * oppii analysoimaan ja kehittämään omia vuorovaikutus- ja esiintymistaitojaan erityisesti suomalaisessa asiakaspalvelu-, asiantuntija- ja esimiestehtävissä
- * hallitsee ryhmässä toimimisen ja henkilökohtaisen vaikuttamisen perusteet
- * oivaltaa hyvän ja vakuuttavan suomen kielen merkityksen johtamisessa ja markkinoinnissa sekä tunnistaa suomalaisen viestintäkulttuurin erityispiirteitä

Sisältö

- Vakuuttavan esiintymisen perusteet, mm. aseman merkitys, asianhallinta, vuorovaikutteisuus ja persoonallisuus
- Ensivaikutelman merkitys, mm. äänentuotto, nonverbaalinen ja verbaalinen viestintä
- Viestin tavoitteellisuus, kohdentaminen ja mukauttaminen
- Havainnollistaminen, argumentointi, innostaminen
- Vireystilan nousu esiintymisen onnistumisen tukena
- Kuunteleminen, kuuntelemisen tasot ja intensiteetti,
- * Esimiesviestinnän perusteet
- Palaute

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso-vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

Arviointi

Hyväksytyt moduulit arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Arvosana 1

Opiskelija pystyy nimeämään ja arvioimaan oman viestintänsä ominaispiirteitä ja tunnistaa viestintäprosessin osatekijät. Opiskelija osallistuu yhteisön vuorovaikutustilanteisiin, vastaanottaa ja antaa palautetta. Opiskelija tunnistaa yhteisöjen vuorovaikutustilanteiden ominaispiirteet. Opiskelija tunnistaa viestintätaidot osana ammattitaitoaan.

Arvosana 3

Opiskelija pystyy arvioimaan omaa viestintäosaamistaan ja muodostamaan viestinnällisiä kehittämistavoitteita. Opiskelija ymmärtää viestintätaitojen merkityksen ammatillisessa toiminnassa. Opiskelija kuuntelee, havainnoi ja tulkitsee viestejä tarkoituksenmukaisesti. Opiskelija toimii tavoitteellisesti alan vuorovaikutustilanteissa ja tuntee yhteisön sisäisen ja ulkoisen viestinnän merkityksen. Opiskelija viestii asiantuntijana jäsenyneesti, ymmärrettävästi ja kiinnostavasti sekä kohdentaa viestinsä vastaanottajan ja tilanteen mukaisesti. Opiskelija perustelee näkemyksensä. Opiskelija tiedostaa kulttuurien vaikutuksen viestintätilanteissa.

Arvosana 5

Opiskelija haluaa ja osaa kehittää viestinnän taitojaan osana omaa ammattitaitoaan sekä pystyy viestimään tarkoituksenmukaisesti, luovasti ja persoonallisesti suomalaisessa viestintäkulttuurissa. Opiskelija kuuntelee, havainnoi ja tulkitsee viestejä analyttisesti ja pystyy mukauttamaan viestintäänsä tilanteen mukaan. Opiskelija käyttää viestintätapoja luovasti ja hyödyntää viestintäkanavia tarkoituksenmukaisesti yhteisöjen sisäisissä ja ulkoisissa vuorovaikutustilanteissa. Opiskelija viestii alansa asiantuntijana jäsenyneesti, ymmärrettävästi, vakuuttavasti ja kiinnostavasti. Opiskelija argumentoi vakuuttavasti. Opiskelija tekee joustavasti yhteistyötä kulttuuritaustaltaan erilaisten ihmisten kanssa. Opiskelija tukee muita viestintätilanteen osapuolia, luo rohkaisevan, luottamusta herättävän ja kannustavan viestinnän ilmapiirin.

Oppimistavat

Tämän moduulin oppimistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiiviteuteuksena
- b. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, Haaga

Svenska i hotell-, restaurang- och turismbranschen

Tunnus: SWE2RZ005

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. – 4.lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- pärjää ruotsin kielellä eri asiakas- ja vuorovaikutustilanteissa
- osaa käyttää ruotsin kieltä oman alan toimintaympäristössä
- osaa tuottaa alalla tarvittavia yleisiä tekstejä ruotsiksi
- osaa esitellä yrityksen tuotteita ruotsiksi myyvällä ja asiakaslähtöisellä tavalla
- osaa esitellä itsensä ja osaamisensa sekä kirjallisesti että suullisesti ruotsiksi

Sisältö

- Alan erilaiset asiakas- ja myyntipalvelutilanteet
- Gastronomista terminologiaa ja suomalaisesta keittiöstä kertomista
- Matkailijan Suomi
- Alan yrityksen, sen toimintojen ja henkilökunnan esittely
- Työelämän tärkeimmät suulliset viestintätilanteet
- Alan ammatillisia tekstejä ja liikeviestintää

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Moduulin taso on B1. Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska –kursista.

Arviointi

Hyväksytty moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Arvosana 1

Opiskelija osaa tuotoksessaan tyydyttävästi soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän osaa ammattikielen perusteita ja selviää helpoista asiakaspalvelu- ja myyntitilanteista. Tämän lisäksi hän pystyy tuottamaan yksinkertaisia liikeviestinnässä tarvittavia kirjallisia ja suullisia viestejä. Tämän moduulin suoritettuaan opiskelija omaa julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavan tyydyttävän ruotsin kielen kirjallisen ja suullisen tason*.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tuotoksessaan soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän hallitsee ammattikielen sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavat ilmaisut. Tämän lisäksi hän hallitsee liikeviestinnässä tarvittavat kirjalliset ja suulliset taidot.

Arvosana 5

Opiskelija osaa tuotoksessaan luontevasti ja monipuolisesti soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän hallitsee erittäin hyvin ammattikielen sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavat ilmaisut. Tämän lisäksi hän hallitsee erittäin hyvin liikeviestinnässä tarvittavat kirjalliset ja suulliset taidot.

*Moduulin arvosanat 4-5 antavat ruotsin kielestä hyvät taidot ja moduulin arvosanat 1-3 tyydyttävät taidot julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (laki 424/2003).

Työelämäyhteydet

Moduulin sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

Kansainvälisyys

Moduulin aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin, ja opiskelijaa rohkaistaan lähtemään vaihtoon tai työharjoittelun Pohjoismaihin. Opiskelija oppii pohjoismaisessa kulttuurissa toimimisesta.

Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä- tai monimuotototeutuksena
- b. Kirjallinen (tentti) ja suullinen näyttö

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen, Haaga

Anna Sarajas-Zino, Haaga

Introduction to Finnish Language 1

Code: FIN1RZ004

Scope: 2 cr

Timing: 1st semester

Language: English and Finnish

Level: core studies

Type: compulsory *

*Required only of foreign students in HOTEEM programme.

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- can introduce oneself, give basic information about oneself and ask simple question
- can understand and use basic expressions and simple sentences in routine everyday situations
- is able to deal with everyday social situations and handle simple shopping situations
- is aware of the basic characteristics of the Finnish language, culture and habits
- is able to use the surrounding language environment to develop one's language skills.

Target level A1. Level descriptions can be found at http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Global_scale/globalscale.pdf.

Contents

The course is an introduction to Finnish language and culture, and themes handled during this course are me and my everyday life.

- Pronunciation
- Greetings, basic small talk phrases
- Introducing oneself and telling about oneself
- Numbers, prices
- Weather, seasons, months, telling the time
- Asking questions and giving basic information in routine everyday situations
- Conjugation of some basic verbs
- Vocabulary and key phrases for everyday needs
- Describing people and objects in a simple way

Starting level and linkage with other modules

No previous knowledge of Finnish language required.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale from 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale from 1 to 3.

Grade 1

The student knows some basic characteristics of Finnish language, and is able to understand some basic vocabulary in everyday situations. The student can use familiar everyday expressions and very basic phrases. He/she can interact in a very simple way in everyday situations. The student has limited motivation to take responsibility for his/her learning process. He/she is able to deal with some of the communicative situations handled during the course.

Grade 3

The student knows most basic characters of Finnish language and understands familiar everyday expressions and very basic phrases in everyday situations well. The student can use familiar everyday expressions and very basic phrases well. He/she can interact in a simple way in everyday situations. The student is partly motivated to take responsibility for his/her learning process. He/she can somewhat master the communicative situations handled during the course.

Grade 5

The student knows basic characters of Finnish language and understands and uses familiar everyday expressions and very basic phrases very well. The student can understand and use familiar everyday expressions and very basic phrases very well. He/she can interact in a simple way in everyday situations. The student is fully motivated to take responsibility for his/her learning and participates actively. He/she can fully master the communicative situations handled during the course.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

a. Contact hours about 30 h (4 h / week): oral and written exercises individually and in pairs, group work
Independent studies about 45 h (5-6 h / week): homework and preparation for lessons, exams and assignments

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher responsible

Anna Rinnemaa

Introduction to Finnish language 2

Code: FIN1RZ005

Scope: 3 cr (81 h)

Timing: 1st semester

Language: English and Finnish

Level: core studies

Type: compulsory *

*Required only of foreign students in the HOTEEM programme.

Learning objectives

Upon successful completion of the course, the student:

- is able to deal with everyday social situations
- increases his/her knowledge of the basics of Finnish language and culture
- can understand and use basic expressions and simple sentences in routine everyday situations

Target level A1+, Level descriptions can be found at http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Global_scale/global_scale.asp

Contents

The course is a continuation of FIN4TF0010. It is an introduction to the Finnish language and the Finnish society. The themes handled during this course are me, my family and daily life.

- Telling about oneself and some personal matters
- Partitive forms of nouns
- Possessive clauses
- Time expressions
- Verb conjugation in present tense, types 1 - 5
- Consonant gradation in verbs

Starting level and linkage with other modules

Introduction to the Finnish Language 1 (FIN1RZ004) or A1

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale from 1 to 5. The assessment criteria is presented on a three scale procedure.

Grade 1

The student knows some basic characteristics of Finnish language, and is able to understand some basic vocabulary in everyday situations. The student can use familiar everyday expressions and very basic phrases. He/she can interact in a very simple way in everyday situations. The student has limited motivation to take responsibility for his/her learning process. He/she is able to deal with some of the communicative situations handled during the course.

Grade 3

The student knows most basic characters of Finnish language and understands familiar everyday expressions and very basic phrases in everyday situations well. The student can use familiar everyday expressions and very basic phrases well. He/she can interact in a simple way in everyday situations. The student is motivated to take responsibility for his/her learning process. He/she can somewhat master the communicative situations handled during the course.

Grade 5

The student knows basic characters of Finnish language and understands and uses familiar everyday expressions and very basic phrases very well. The student can understand and use familiar everyday expressions and very basic phrases very well. He/she can interact in a simple way in everyday situations. The student is fully motivated to take responsibility for his/her learning and participates actively. He/she can master the communicative situations handled during the course.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Contact hours 32 h (4 h / week): oral and written exercises individually and in pairs, group work
- Independent studies 48 h (6 h / week): homework and preparation for lessons, exams and assignments.

Assessing one's own learning is compulsory part of the module.

Teacher responsible
Anna Rinnemaa

Basics of Finnish for Hospitality and Tourism

Code: FIN2RZ003

Scope: 5 cr

Timing: 2nd semester

Language: English and Finnish

Level: core studies

Type: compulsory *

*Required only of foreign students in the HOTEEM programme.

Learning objectives

This course develops student's ability to understand and use Finnish language further and activates the language skills learned earlier. The purpose is that students will be encouraged and able to use Finnish in everyday situations.

Upon successful completion of the course, the student is able to

- communicate in simple everyday situations requiring exchange of information on familiar matters
- understand conversations on basic, everyday subjects
- know the main difference between spoken and written Finnish
- deal with simple situations likely to arise when travelling
- tell about his/her home and his/her job
- tell about his/her hobbies and free time
- express his/her feelings.

Upon successful completion of the course, the student should be on their own way to level A2 in most of the language skill areas - speaking, listening, reading and writing. Level descriptions can be found at http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Global_scale/globalscale.pdf

Contents

This course increases student's knowledge of Finnish language and culture. The purpose is for students to achieve basic language skills that enable them to cope in everyday situations and participate in everyday communication. Themes handled during this course are everyday life, home and travelling, food and drinks, celebrating different holidays in Finland and elsewhere, work and free time. The grammar studied during this course:

- Consonant gradation and other changes (in the stem) of nouns and verbs
- Local cases of nouns (Where? Where from? Where to?)
- T-plural
- Pronouns
- Partitive plurals
- Ordinary numbers
- Postpositions
- Basics of the object
- Some word types

Starting level and linkage with other modules

Introduction to the Finnish Language 1 (FIN1RZ004), Introduction to the Finnish Language 2 (FIN1RZ005) or A1+.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale from 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Assessment components:

Active participation in lessons

Small tests and/or assignments

Final examination

Grade 1

The student knows some of the basic Finnish vocabulary, and is able to understand some basics in texts and spoken Finnish in everyday situations. He/she knows a few basic differences between spoken and written Finnish.

The student can somewhat use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she has limited capability to interact in simple everyday situations.

The student has limited motivation to take responsibility for his/her learning process. He/she is able to deal with some of the communicative situations handled during the course.

Grade 3

The student knows and understands basic Finnish vocabulary and understands basics in texts and spoken Finnish in everyday situations.

He/she knows differences between spoken and written Finnish.

The student can use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she is capable to interact in simple everyday situations.

The student is motivated to take responsibility for his/her learning process. He/she can somewhat master the communicative situations handled during the course.

Grade 5

The student knows and understands basic Finnish language well. He/she understands basic texts and spoken Finnish in everyday situations very well. He/she knows the main differences between spoken and written Finnish.

The student can very well use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she is fully capable and confident to interact in simple everyday situations.

The student is fully motivated to take responsibility for his/her learning and participates actively. He/she can master the communicative situations handled during the course.

Working life connections

Internationality

Learning methods

Contact hours: oral and written exercises individually and in pairs, group work

Independent studies: homework and preparation for lessons, exams and assignments

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Course materials:

Gehring, Sonja & Heinzmann, Sanni: Suomen mestari 1. Finn Lectura. Helsinki. Chapters 5-9. (Required)

Finnish-English-Finnish Dictionary (Recommended)

Teacher responsible

Anna Rinnemaa

Basics of Finnish for Hospitality and Tourism

Code: FIN2RZ003

Scope: 5 cr

Timing: 2nd semester

Language: English and Finnish

Level: core studies

Type: compulsory *

*Required only of foreign students in the HOTEEM programme.

Learning objectives

This course develops student's ability to understand and use Finnish language further and activates the language skills learned earlier. The purpose is that students will be encouraged and able to use Finnish in everyday situations.

Upon successful completion of the course, the student is able to

- communicate in simple everyday situations requiring exchange of information on familiar matters
- understand conversations on basic, everyday subjects
- know the main difference between spoken and written Finnish
- deal with simple situations likely to arise when travelling
- tell about his/her home and his/her job
- tell about his/her hobbies and free time
- express his/her feelings.

Upon successful completion of the course, the student should be on their own way to level A2 in most of the language skill areas - speaking, listening, reading and writing. Level descriptions can be found at http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/Source/Global_scale/globalscale.pdf

Contents

This course increases student's knowledge of Finnish language and culture. The purpose is for students to achieve basic language skills that enable them to cope in everyday situations and participate in everyday communication. Themes handled during this course are everyday life, home and travelling, food and drinks, celebrating different holidays in Finland and elsewhere, work and free time. The grammar studied during this course:

- Consonant gradation and other changes (in the stem) of nouns and verbs
- Local cases of nouns (Where? Where from? Where to?)
- T-plural
- Pronouns
- Partitive plurals
- Ordinary numbers
- Postpositions
- Basics of the object
- Some word types

Starting level and linkage with other modules

Introduction to the Finnish Language 1 (FIN1RZ004), Introduction to the Finnish Language 2 (FIN1RZ005) or A1+.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale from 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Assessment components:

Active participation in lessons

Small tests and/or assignments

Final examination

Grade 1

The student knows some of the basic Finnish vocabulary, and is able to understand some basics in texts and spoken Finnish in everyday situations. He/she knows a few basic differences between spoken and written Finnish.

The student can somewhat use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she has limited capability to interact in simple everyday situations.

The student has limited motivation to take responsibility for his/her learning process. He/she is able to deal with some of the communicative situations handled during the course.

Grade 3

The student knows and understands basic Finnish vocabulary and understands basics in texts and spoken Finnish in everyday situations.

He/she knows differences between spoken and written Finnish.

The student can use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she is capable to interact in simple everyday situations.

The student is motivated to take responsibility for his/her learning process. He/she can somewhat master the communicative situations handled during the course.

Grade 5

The student knows and understands basic Finnish language well. He/she understands basic texts and spoken Finnish in everyday situations very well. He/she knows the main differences between spoken and written Finnish.

The student can very well use the vocabulary and grammar handled during the course. He/she is fully capable and confident to interact in simple everyday situations.

The student is fully motivated to take responsibility for his/her learning and participates actively. He/she can master the communicative situations handled during the course.

Working life connections

Internationality

Learning methods

Contact hours: oral and written exercises individually and in pairs, group work

Independent studies: homework and preparation for lessons, exams and assignments

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Course materials:

Gehring, Sonja & Heinzmann, Sanni: Suomen mestari 1. Finn Lectura. Helsinki. Chapters 5-9. (Required)

Finnish-English-Finnish Dictionary (Recommended)

Teacher responsible

Anna Rinnemaa

Hospitality and Tourism Certifications

Code: WOR1RZ001

Scope: 4 ects

Timing: 4th period

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- understand the rules and regulations of alcohol service in restaurants
- understand the importance of food hygiene in the hospitality industry. Student knows basics of microbiology, food poisoning, hygienic working methods, personal hygiene, cleaning, in-house control and legislation.
- understand the importance of safety and risk management in the hospitality industry. Student knows basics of accident prevention and some methods for increasing customer safety.
- understand the important of authenticity, intuition, empathy, delight, delivery, initiative and being a champion in hospitality, tourism and experience services.

Contents

- Licensing Regulations [Licensing supervisor status]
- Hygiene Proficiency [Hygiene passport]
- Travel Industry Safety Passport
- Guest Service Gold® [Certified Guest Service Professional (CGSP®)]

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 3 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 3 - 5.

Grade 1

Grade 3

Grade 5

Working life connections

This module does not provide cooperation with the business community.

Internationality

A small part of the module includes a global/international perspective, and the teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module

Teachers responsible

Eeva Pajakkala, Haaga

Jouko Mykkanen, Haaga

Kristian Sievers, Haaga

Mário Passos Ascenção, Haaga

Basics of ICT and Mathematics for Managers

Code: TOO1RZ002

Scope: 5 cr

Timing: 4th period

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

After completing the course, the student will be able to

- be competent user of Microsoft Word, Power Point and Prezi
- produce professional documents and presentation both in Microsoft Word and Power Point
- produce Excel spreadsheets
- understand and work with Excel spreadsheets
- effectively perform and express in the standard way the basic mathematical functions of addition, subtraction, multiplication and division
- understand and produce basic business mathematical formulas such as percentages, yields, etc.
- understand the basics of the ICT needed to implement the outcomes listed above

Contents

- Working with and understanding Microsoft Word, PowerPoint and Prezi
- Learning how to use Microsoft Office templates
- Doing exercises involving basics of Microsoft Office
- Creation of assignment templates for Word and PowerPoint
- Working with and understanding Excel spreadsheets
- Doing exercises involving the basic mathematical functions
- Applying the basic mathematical functions to spreadsheets
- Working with standard business calculations such as percentages, yields, etc.
- Getting an overview through practical exercises as to how these things all interrelate

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student had as passing understanding of the mathematical and technical skills needed for managers and can to some degree understand and produce the relevant information, but with a fair number of errors.

Grade 3

The student had as good understanding of the mathematical and technical skills needed for managers and can understand and produce the relevant information effectively, although with some errors.

Grade 5

The student has an excellent understanding of the mathematical and technical skills needed for managers and can effectively understand and produce the relevant information with few or no errors.

Working life connections

No direct cooperation with specific organizations, but the skills learned are applicable by managers in any organization.

Internationality

In this module learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are applied.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Strong focus on the mathematical skills needed by managers, as well as the mathematical and technical skills needed to implement them effectively
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Karl Robbins, Haaga

Ms Violeta Salonen, Haaga

Träna svenska

Tunnus: SWE8HA001

Laajuus: 2 op (53 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on A2.

Opiskelija jolla on ruotsin tasotestistä hylätty suoritus, ohjataan Träna svenska –opintojaksolle.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on palauttaa mieleen ruotsin kielen keskeiset rakenteet, ja luoda edellytykset varsinaisten kieliopintojen aloittamiselle.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

Sisältö

- Kieliopin keskeiset rakenteet

- Sanastoharjoituksia

Kansainvälisyys

Opintojakson aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 27 h

Itsenäinen opiskelu 25 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 36 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 tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Hanna Knuutila

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

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty

Hyväksytty suoritus

Opiskelija osaa ruotsin kielen perusrakenteita ja -sanastoa. Hän kykenee muodostamaan helppoja lauseita ja fraaseja sekä tunnistaa keskeiset ruokasanat ruotsiksi. Hän selviytyy helpoista vuorovaikutustilanteista, kuten kahvilassa ja kaupassa asioimisesta. Hän osaa myös kertoa itsestään ja perheestään.

Operational Project

Code: LEAIRZ002
Extent: 3 ECTS
Timing: Year 1, Period 4-5
Language: English
Level: Professional Studies
Type: Compulsory

Prerequisites

None

Learning outcomes

The aim of the module is to introduce the student to job performance and co-operation in a project setting. After completing the module requirements, the student will

- be familiar with project work and will have worked in a project group
- understand the significance of details in a successful customer service process
- be able to work in a self-directed way in his/her project group
- have acquired an aptitude for managerial work in multicultural work environments
- be familiar with practices of working life in project/process management and is able to operate in work communities
- be able to execute operational level project work

Course contents

1. Introduction to project management
2. Introduction to process management
3. Project plan design
4. Role of interpersonal skills in project work
5. Project organisations, organisational theories
6. Plan and execute a operational project in a specific industry context

Cooperation with the business community and other organisations

If possible, module assignment will be conducted in co-operation with the hospitality and/or tourism industry as a development project according to the student's choice of orientation.

International

The module is conducted in the HOTEEM -program with a mix of international students and exchange students.

Teaching and learning methods

The number of learning hours is divided as follows:

- 10 hours of Lectures and examination
- 70 hours of self-study and project work
- 1 hour for own learning assessment (feedback)

Alternative completions

None

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Please, contact the lecturers. Since the module is integrated with other subjects, it is strongly advised to take part in the module.

Teacher/s with the main responsibility for the module

Kari Nurminen
Taina Pallonen

Course materials

- Melton, T. & Iles-Smith, P. 2009. Managing Project Delivery: Maintaining Control and Achieving Success. Butterworth-Heinemann. Amsterdam, the Netherlands.
- Gray, C. F. & Larson, E W. Project Management: The Managerial Process. McGraw-Hill. Boston, IL.
- Lecture handouts and other materials as indicated by lecturers

Additional reading

- George, J. M. & Jones, G. 2002. Understanding and managing organizational behavior. Chapters 10, 13, 14, 15 and 19.

Assessment

- Examination 30% (30/100 pts)
- Project work/report 70% (70/100 pts)

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

Assessment criteria

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

Work Placement 1

Code: PLA6RZ001

Extent: 15 ECTS

Timing: 1 semester

Language: English/ Finnish

Level: Work Placement

Prerequisites

None

Learning outcomes

The objective of the basic placement is to acquaint the student with industry-related operations, customer service and tasks. The placement will enhance previous know-how and allow the student to evaluate the relevant standards; working methods and his/her own eligibility in the industry. The student will also develop self-evaluation and observation skills.

Course contents

During the first academic year the student is required to complete a minimum of 375 hours of basic training. The curriculum integrates a period of ten weeks to allow students to complete the placement in the industry. Previous experience and professional goals of the trainee are considered in each individual placement plan. Placement sites range from restaurants, meeting and sales services, restaurant kitchens and hotel receptions to service and maintenance jobs. The student is required to keep a journal of his/her placement. He/she must either participate in a web-based placement discussion or write a placement report on the basis of the journal.

The requirements for the employer offering the practical training placement are that they nominate a supervisor for the student and reserve a necessary amount of time for introducing the student to, and guiding the student in, their work.

The student keeps a work and training diary of the training and writes a training report on the basis of the diary entries. The length of report is about 8-10 pages.

A training contract is made for the basic training between the company offering the placement and the Haaga-Helia UAS. The student usually does not receive any wages

A training contract is made between the provider of the practical training placement and the Haaga-Helia UAS.). In addition, the student makes a contract of employment with the employer and the training is, as a rule, salaried.

Cooperation with the business and international

Placement jobs are located in hotel, restaurant and tourism businesses in Finland and abroad.

Teaching and learning methods

Orientation to the training is conducted at school prior to basic placement. The placement orientation addresses issues regarding e.g. finding a placement job, a trainee's role at work and learning at work. After the placement period students will have to attend a feed-back session.

Teacher with the main responsibility for the course

Taina Pallonen

Pirkko Salo

Course materials

Placement orientation and the related material is based in Moodle e-learning environment.

Assessment criteria

Placement in the industry is assessed pass/fail

Developing Hospitality Processes

Code: HOT2RZ001

Extent: 9 cr

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Starting level and linkage with other courses

Accommodation Business Environment and Operational Budgeting and Revenue Forecasting.

Learning outcomes

Provides the students with a supervisory skillset and develops the proactivity in a customer-driven sales – and service environment. Can tailor accommodation services in a profitable manner.

The module develops the students' skills in team-leading of the accommodation department. Can analyze the business environment, set goals and run an efficient department.

Upon completion of the course, the student is able to:

Supervisory skillset in accommodation business

- ability to analyze the business environment, set goals, and run an efficient department
- can plan and implement daily supervisory management activities
- ability to plan and implement an efficient and flexible work schedule according to current legislation and collective labor agreements, ensuring the profitability of the company

Ability to proactively anticipate and develop customer-driven accommodation operations

- student has an insight to the role and challenges of supervising, analyzing and developing accommodation sales and customer service processes
- student has a understanding of marketing and sales in the hotel industry and is able to put these skills to practical use
- can analyze customer relationships from the point of service development with tools like Blueprint and Customer Journey Canvas

Course contents

- analyzing the accommodation business environment and the skillset required on a supervisory level
- accommodation legislation, collective agreements and work-schedules
- customer- and sales oriented service processes and their development and design in the accommodation operations
- service development tools like Blueprint and Customer Journey Canvas
- marketing and sales in the accommodation industry

Cooperation with the business community

Guest lecture and/or industry visit.

International dimension

The course content is analyzed and discussed from the international and global perspective of the accommodation business.

Teaching and learning methods

Contact-hours and in-class exercises

Course assignment in connection with industry

Analyzing of industry reports and internal measurements

Self-directed learning

Recognition of prior learning (RPL)

Recognition of prior learning (RPL) is observed on the course according to separate instructions.

Teacher(s) responsible

Nina Niemi

Raimo Pollari

Course materials

To be announced at first contact hour

Assessment criteria

The course is evaluated on scale 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 to 5.

Grade 1

The student knows the role and skillset of the supervisor in the accommodation environment.

The student can produce a roster and simply give reasons to his decisions referring to the collective agreement.
The student has an understanding of customer- and sales oriented service processes and service development tools.
The student can illustrate means of marketing and sales in the accommodation industry.

Grade 3

The student can analyze and discuss the role and skillset of the supervisor in the accommodation environment.
The student can produce a roster and justify reasons to his decisions based on the collective agreement.
The student can examine customer- and sales oriented service processes and apply some service development tools.
The student can identify and discuss means of marketing and sales in the accommodation industry.

Grade 5

The student can analyze the role and develop the skillset of the supervisor in the accommodation environment.
The student can produce a roster in an efficient and profitable manner based on the collective agreement.
The student can analyze, develop and pro-actively design customer- and sales oriented service processes using various service development tools.
The student can critically select and develop means of marketing and sales in the accommodation industry.

Controlling Food and Beverage Processes

Code: RES2RZ001

Scope: 9 ECTS (125 h)

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- plan and execute restaurants operational processes in different concepts from a customer relationship view (sales processes)
- make profitability plans and analysis for restaurant operations
- execute in-house control systems
- create work schedules
- assimilate the process of organizing banquets, catering and meetings for the hospitality industry

Contents

- Profit planning
- Labour law
- In-house control
- Logistics
- Work safety
- Planning and executing an event

Starting level and linkage with other modules

Recommended to be studied after the module Restaurant operations and Financial Accounting.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The Student can describe the areas of restaurant sales and customer service, and explain the customer oriented service- and sales process in the restaurant business, and is able to understand the process of organizing an event.

Grade 3

The student can explain and analyze the areas of restaurant sales and customer service. S/he is able to examine and apply the customer oriented service- and sales process in the restaurant business. S/he can analyze the components of a comprehensive service experience and a good service culture. S/he can identify means of marketing and sales in the restaurant industry and can put these skills into to practical use.

Grade 5

The student can determine and discuss the areas of restaurant sales and customer service, and is able to design and develop customer oriented service- and sales processes in the restaurant business. S/he can plan, manage and measure the comprehensive service experience and the service culture. S/he can select and develop means of marketing and sales in the restaurant industry and can put these skills into to practical use.

Working life connections

Industry visits (understanding business models and concepts), guest lectures.

Internationality

In this module, it is ensured that the learning activities include a global/international perspective. The Facilitator(s) infuses international elements into the learning content and international resources are used in the module readings. The teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following way:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Katja Kanerva, Haaga

Pekka Heikkilä, Haaga

Birgitta Nelimarkka, Haaga
Eeva Pajakkala, Haaga

Designing Tourism Services

Code: TOU2RZ001

Extent: 9 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type:

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this course, the student:

- applies theories into practise in order to create innovative customer experiences
- applies theme based product development and storytelling in designing tourism services
- analyses market opportunities and develop services with a unique business potential
- takes quality, safety, sustainability and profitability perspectives into account when developing tourism services
- plans ways of pricing, marketing and selling for the tourism products and services

Course contents

The course addresses the following topics:

1. Service Design methods and tools
2. Tourism product development process
3. Theming and storytelling
4. Sustainable innovations
5. Quality, safety and security
6. Tourism product marketing and selling
7. Pricing tourism products
8. Creating total customer experience

Cooperation with the business community and other organisations

Students will take part in learning activities with partner organisations to co-produce new tourism products and services.

International

In this course learning activities include a global perspective and internationally recognized methods and practises are applied.

Teaching and learning methods

Lectures, project work workshops, tutorials.

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Prior studies and skills may be recognized for this course. Higher education studies (from universities and universities of applied sciences) compatible with the degree are validated through credit transfer. Whereas informal and non-formal learning and skills may be recognized by the individual learning diary/portfolio. Skills acquired may result e.g. from work experience, in-company training, self-directed studies or other activities.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Leena Grönroos

Kristian Sievers

Course materials

Assessment

Students' competencies will be assessed as follows:

- developing tourism products for a real company and / or public sector
- examination
- use of service design methods and tools

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

Assessment criteria

Grade 1

- The student is able to participate in service design project and shows modest contribution to the work of project group.
- The student is familiar with the development of customer-oriented products and services.
- The student has lack of knowledge for pricing, marketing and selling decisions.

Grade 3

- The student participates well in service design project and shows good contribution to the work of project group.
- The student is able to develop customer-oriented products and services well.
- The student presents some justifications for pricing, marketing and selling decisions.

Grade 5

- The student actively participates in service design project and shows excellent contribution to the work of project group.
- The student develops innovative customer-oriented products and services.
- The student presents excellent justifications for pricing, marketing and selling decisions.

Crafting Travel and Tourism Experience Products

Code: TOU3ZL001

Scope: 9 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- develop customer oriented experiences as travel and tourism products
- understand the added value of experience for the visitor and in business in general
- analyze Finland's theme and product portfolio in an international market
- set a price for an experience product
- plan marketing and sales channel networks for the experience product

Contents

- Customer understanding, methods of experience product creation as well as service design
- Process of a travel and tourism experience product: developing, pricing and quality perspective
- Resources needed for creating a travel and tourism experience product
- Finland's theme and product portfolio
- Trends steering future experience products

Starting level and linkage with other modules

To be studied after the modules: Introduction of Travel and Tourism Business (Johtanto matkailuun liiketoimintana) OR Global and Local Perspectives of Travel and Tourism AND Travel and Tourism Business at a Destination. The module is linked with the module: Tourism Destination Project 1.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student knows the principles of design and experience creation. The student is able to use some service design methods. The student is able to give examples of Finland's theme and product portfolio. The student can apply basic operational managerial accounting techniques using personal guidance.

Grade 3

The student is able to participate in service design project and contribute to the work of project group to create new experience products. The student can use service design methodologies when supervised and can partly justify the made decisions. The student is able to compare Finland's theme and product portfolio to international competitors. The student can apply operational managerial accounting techniques using given instructions.

Grade 5

The student is able to take initiative in a service design project and apply different methodologies. The student can develop an interesting and innovative experience product and can justify the made decisions in a many-sided way. The student is able give justified views on Finland's theme and product portfolio in the international market. The student can identify and solve challenging situations while taking both functional and financial issues into notice. The student can skillfully, without help, apply operational managerial accounting techniques.

Working life connections

This module includes a project work commissioned by a travel and tourism company.

Internationality

Internationally accepted methods such as service design are used. Project work is aimed at international tourism market.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies including an experience study tour as a part of project work.
- b. Lectures and related assignments as full-time studies including a compensatory assignment for students not participating an experience study tour.

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher responsible

Leena Grönroos, Haaga

Strategic Alliances at the Destination Level

Code: TOU3ZL002

Scope: 9 credits

Timing: 3rd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- practice profitable collaboration in marketing, sales and product development
- implement the destination brand
- assure destination quality
- create sustainable innovations
- co-create new business opportunities at the destination level

Contents

- Strategic mindset to ensure competitiveness of the destination
- Destination brand
- Destination marketing and sales networks
- The role of strategic alliances in developing successful operations at a destination
- Risk management
- Sustainable tourism and corporate responsibility
- Consistent destination quality
- Future forecast techniques

Starting level and linkage with other modules

To be studied after the modules: Introduction of Travel and Tourism Business (Johdanto matkailuun liiketoimintana) OR Global and Local Perspectives of Travel and Tourism AND Travel and Tourism Business at a Destination AND Crafting Travel and Tourism Experience Products.

To be studied together with the module Tourism Destination Project 2.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

Student lists some examples for strategic networks at a destination level. Student names cooperation practices in marketing, sales and product development. Student lists factors impacting in destination quality and brand.

Grade 3

Student introduces methods for strategic cooperation at a destination. Student compares tourism destination brands. Student applies quality and innovation theories into practical level through case studies. Student introduces suitable ideas for new business opportunities at the destination level.

Grade 5

Student assesses destination strategic collaboration in regard to destination competitiveness. Student gives justified suggestions for development in marketing, sales and product & brand development Student analyses impact of strategic decisions and strategic work at a destination level. Student innovates new business opportunities at the destination level.

Working life connections

This module involves a project work commissioned by an external organization.

Internationality

Module content is viewed both globally and locally.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following way:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies.

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible
Leena Grönroos, Haaga
Mia Tarhanen, Haaga

Scripting and Performing Experiences

Code: EXP2RZ001

Scope: 9 ects

Timing: 4th period

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

On completion of the module, the student is able to

- understand and apply the dramatic structure to hospitality and tourism experiences
- understand and apply hero's journey to hospitality and tourism guests
- understand the roles guests and casts take
- script service interactions (moments of truth)
- understand the multiverse and mix-reality frameworks
- understand the usability of storytelling transmedia storytelling
- understand the usability of mascots in hospitality and tourism
- apply Experience constructs and frameworks to a real project
- evaluate own/peer performance within the Experience project context

Contents

- Dramatic structure
- The hero's journey/Monomyth
- Storyworld/universe
- Character creation
- Scripting service interactions
- Multiverse and mix-reality
- Storytelling and Transmedia storytelling
- Design and storytelling
- Anthropomorphic Mascots

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed and no binding connections to other modules.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on a scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The terms of the learning activities have been met sufficiently. Overall, the student does shows only a fair understanding of the topics covered in the module. The student does not show any mastery of the material necessary to complete the learning activities. Much of the material presented is irrelevant, and the structure is disjointed and/or repetitive. Answers frequently lacks clarity and the argument depends on assertions that are either unfounded and/or contradictory. The student show little use of background material as well as little evidence of real engagement with the issues. Personal response is unspecific and/or over-predictable. The learning activities handed in lack any discernible organisation, clarity and relevance of argument. Handed in material reads like a 'first draft'. The learning activities even fail to follow the 'Guidelines for Writing Reports'.

Grade 3

The learning activities outcome show evidence of low- and mid-levels of Bloom's taxonomy of learning and indicate to the facilitator that the student has a good understanding of the topics covered in the module. The student goes beyond a mere recitation of information that she/he has read or heard, and shows that her/his information has been internalised. This allows the student to restate ideas clearly and confidently in her/his own words. The student has understood the meaning of the learning activities and has thought about their implications. This allows the student to make intelligent observations and connections beyond what has been imparted in textbooks, scientific articles or in the classroom. The student introduces relevant and persuasive evidence that shows a personal engagement with the assigned material, and sometimes an ability to locate and integrate appropriate outside sources. The learning activities are presented well and have a clear organisation, showing that the student has worked conscientiously through preliminary drafts. The learning activities at large follow the 'Guidelines for Writing Reports'.

Grade 5

The facilitator is not only pleased that the student has excelled in the mastery of the module's topics, but she/he learns something from the student by reading or observing the learning activities. The completed learning activities not only shows a mastery of the material presented in class, in textbooks and scientific journals but presents original thought. The student has internalized the material to the extent that she/he is

able to reflect upon it and to integrate it appropriately with outside sources and with a personal response. The various arguments shows sophisticated analysis and independence of thought. The learning activities are very well organised and presented. They present engaging theses and pursue them in a structured way, with smooth transitions leading to a logical conclusion. Each point is developed with well-chosen supporting evidence. Evidence cited is often original, showing the writer's independent thought and initiative in seeking out and tracking down outside sources. For example, in the case of written learning activities, the writing is accurate and at times even elegant. Sentence structures are engagingly varied, and there is attention to nuances of meaning in word choices. In patches at least, the prose sparkles. There is attention paid to stylistic detail - an inviting title, an engaging introduction, a well-grounded conclusion. 'Guidelines for Writing Reports' are used impeccably.

Working life connections

The module involves a project work commissioned by an external company

Internationality

In this module learning activities include a global perspective and internationally recognized resources and concepts are applied.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Participation in a working life project
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers' responsible

Dr. Mário Passos Ascensão, Haaga

Ms Violeta Salonen, Haaga

Personal Development: Aspiration

Code: SLF1RZ002

Scope: 2-ects (54-hours)

Timing: Year-2, Period 4,5,1 and 2

Language: English

Level: Basic Studies

Type: Mandatory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- identify your abilities, strengths and the factors influencing them
- identify the knowledge and skills that you need to develop to reach your goals
- identify methods by which you can take advantage of competencies you have learned in various life situations: such as studying, free time and employment
- identify how you learn and how you can develop learning to learn skills
- understand the meaning of physical and mental well-being
- develop your employability with modern job seeking strategies and plans for a future career

Contents

- Self evaluation of your abilities and potential for success
- Personal portfolio-content and format
- Production of a video reflecting on the inner you
- CV and job interview skills
- Time management
- Handling Stress

Starting level and linkage with other modules

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale pass/fail.

Working life connections

Students will take part in a lecture a local community member and graduate of Haaga-Helia.

Internationality

In this module, it is ensured that the learning activities include a global/international perspective. The Facilitator(s) infuses international elements into the learning content and international resources are used in the module readings. The teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

a. In this module, three main learning methods are used: (1) contact teaching; (2) directed learning; and (3) self-directed learning. A proportion of the module hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and/or industry partners). Contact teaching takes the following forms: interactive lectures, tutorials, workshops, industry visits. Various forms of directed learning are used, such as, individual and group assignments. Self-directed learning is also an important part of this module and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus to take more responsibility for setting the objectives of their study work. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection.

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Pekka Lampi, Haaga

Wallace Reynolds, Haaga

Leading Teams

Code: LEA2RZ001
Extent: 5 ECTS
Timing: Year-2
Language: English
Level: Professional Studies
Type: Mandatory

Prerequisites

Learning outcomes
On successful completion of this module, the student:

- Understands the principles and shared objectives of group and teamwork and is able to work together with others in multidisciplinary teams
- Facilitates teams and team work
- Is capable of collaborative learning and sharing knowledge in teams and working communities
- Takes responsibility of one's own actions and works according to the jointly agreed principles and methods
- Adopts an initiative and proactive approach to work and is capable of problem solving and decision making at one's work
- Respect diverse opinions and views and is able to accept constructive criticism

Course contents

The module addresses the following topics:

1. Group dynamics
2. Leadership styles and related models, measuring personal qualities
3. Valuable roles for team interaction
4. Problem solving tools
5. Dialogue and feedback in enriching team experience
6. Setting goals and objectives in performance management
7. Showing respect for diversity in the team

Cooperation with the business community

Visiting lecturers and case/company materials will be used.

International dimension

The course is conducted in international classes in English

Teaching and learning methods

Problem solving and feedback sessions in class. Group discussions and argumentation – debate. Assignments for teams between classes & in connection w. other courses in the same period. Individual assignment: measuring personality traits, group orientation (roles) and leadership styles. The assesment of one's own learning 1h.

Accreditation of prior learning (APL)

Please, contact lecturer

Teacher/s responsible

Kari Nurminen
kari.nurminen@haaga-helia.fi

Course materials

To be announced
Lecture handouts and other materials as indicated by lecturers

Additional & recommended reading:

Fuller, Ed 2011. You can't lead with your feet on the desk. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey.
Sheppardson, C. & Gibson, H. 2011. Leadership and Entrepreneurship in the Hospitality Industry. Goodfellow Publishers Ltd., Oxford.
Vecchio, R.P. 1991 or newer ed. Organizational Behavior. (Part III) chapters 5-12, (Part IV) chapter 15.a

Assessment

Team examination 50% (50/100 pts), peer evaluation of performance in team 10 % (10/100 pts).
Active presence in class/team sessions 10 % (10/100 pts), personal report (tests) 30 % (30 /100 pts).

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

The own learning assessment assignment does not impact your grade. The assignment is the same for all courses/modules and your answers will be used also for course/module development. The assignment is completed on an electronic form.

Assessment criteria

Grade 1

Student is familiar with principles of management and leadership and basic dynamics in team work. Student shows capability of working and sharing knowledge in teams.

Grade 3

Students shows skills in applying the learning from the course in solving problems in a team setting. Student gives and receives feedback for improvement purposes.

Grade 5

Student shows ability and skills in planning, organizing and developing effort in a team setting. Student is able to work and to support effort in multidisciplinary and multicultural teams. Student shows analytical, critical and constructive attitude towards problem solving, understands and can cope with cultural and linguistic diversity in working life teams.

Managing Service Interaction

Code: LEA2RZ002
Extent: 5 ECTS
Timing: 2nd study year
Language: English
Level: Professional studies
Type: Elective

Prerequisites

Learning outcomes
On successful completion of this module, the student:

- Cultivates culture and climate of trust
- Can take aesthetic and ethical leadership perspective into account when building services
- Can proactively develop relationships and trust
- Is able to work in diverse and cross-cultural environment

Course contents

The module addresses the following topics:

1. Organisational culture and service culture
2. Values, norms, rituals, myths and stories
3. Dialogue and interaction
4. Cultural diversity and respect
5. Enhancing trust (in partnerships)
6. Leadership

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods
Lectures, group activities, observation, self-directed learning

The number of learning hours is divided as follows:

- 36-hours of contact teaching and directed learning
- 98-hours of self-directed
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Course materials

Assessment
Students' competencies will be assessed as follows:

- Mid-term examination (30 %)
- Group session input (50 %)
- Learning Diary (20 %)

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

Assessment criteria

Digital Marketing

Code: MAR2RZ001

Extent: 5 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type:

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Understand the significance of the Internet and electronic commerce to the industry
2. Understand the business relevance of electronic communication channels e.g. social media
3. Apply the marketing information system for developing digital marketing plan
4. Use information technology in customer relationships
5. Use electronic means of marketing and commerce
6. Identify and evaluate emerging technologies and digital innovations

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Course materials

Assessment

Assessment components and their respective weights

- digital marketing plan
- demonstrate use of digital tools of marketing and commerce
- apply use of emerging technologies

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

Assessment criteria

Pricing and Revenue Management

Code: ACC2RZ003

Scope: 5 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Learning objectives

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

Upon completion of the module, the student is able to

- understand the characteristics of the service industry and the criteria for use of revenue management
- identify and analyze important KPIs (key performance indicators) and measurements of revenue management
- understand and apply different models and tools of pricing and revenue management
- distinguish between strategic and tactical pricing and revenue management
- plan and apply a revenue management project for a service provider

Contents

- the purpose of the use of pricing and revenue management in the service industry
- internal and external measurements of revenue management
- different pricing models and tools
- forecasting revenue and operational expenses through managing supply and demand, pricing, capacity and distribution channels
- plan and apply a revenue project for a service provider

Starting level and linkage with other courses

Recommended to be studied after the module of Fundamentals of Hospitality, Tourism and Experience, and Financial Accounting.

Assessment

The passed module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Example:

Grade 1

The student understands the basic principles of pricing and revenue management and can list the essential KPIs. Knows the difference between strategic and tactical pricing and revenue management. Can identify the basic needs, elements and tools to be used in the revenue project.

Grade 3

The students understands and can apply the basic principles of pricing and revenue management and can benefit from the essential KPIs. Can discuss the difference between strategic and tactical pricing and revenue management. Can identify the basic needs and select elements and tools to be used in the revenue project.

Grade 5

The students can apply and develop the principles of pricing and revenue management. The student can analyse the essential KPIs and develop the business based the analysis. Can discuss the difference between strategic and tactical pricing and revenue management and implement these. Can independently plan and apply a revenue project based on needs, elements and tools of pricing and revenue management.

Working life connections

This module involves figures, facts and analyzes of real hospitality industry. Field trip or industry guest lecture are included.

Internationality

International hospitality standards are applied.

Learning methods

The learning goals of this module is reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Exam (40%) and learning assignment (60%).

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher(s) responsible

Nina Niemi, Haaga

Pekka Heikkilä, Haaga

Operational Budgeting

Code: ACC2RZ002
Extent: 5 ECTS (135 h)
Timing: Semester 2
Language: English
Level: Professional studies
Type:

Prerequisites

Financial accounting

Learning outcomes

The module introduces how to use managerial accounting techniques to make and monitor operational budgets in hotel, restaurant and tourism business and how to use the operational budgets as management tools. The student will also learn how basic operational profitability and productivity ratios are used in the hospitality business. Use of spreadsheets when making the budgets will be handled.

On successful completion of this module, the student is able to

- To apply Cost-Volume-Profit analysis
- To use methods of forecasting sales and expenses
- Make the main operational budgets
- Make the variance analysis of budgets
- Use the industry operational profitability and productivity ratios as management tools and put them in practical use
- Utilize the spreadsheets when making financial calculations.

Course contents

- Basic cost concepts
- Cost-Volume-Profit analysis
- Forecasting methods
- Sales budget
- Planning and budgeting of expenses
- Budgeted Income Statement
- Variance analysis
- Efficient use of labour force

Cooperation with the business community and other organisations

- Students are encouraged to actively present their own thoughts and knowledge from their working experiences.
- All the assignments are working life related and based on practical cases
- Visiting speaker from industry

International

Throughout the course international accounting standards will be applied.

Teaching and learning methods

- Contact lessons
- Group working
- Individual learning
- Examination

Contact hours of teaching and other learning methods:

- Contact lectures 40 hours
- Group working 24 hours
- Individual learning 70 hours
- The own learning assessment 1 hour

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

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

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pekka Heikkilä

Course materials

Schmidgall, R. 2006 (or later). Hospitality Industry Managerial Accounting. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, USA. Chapters 6, 7, 9 and 10

Lecture materials in Moodle

Assessment

Assessment components and their respective weights:

- Group working 20%
- Individual examination 80%

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

Assessment objects

- Student's skills to apply CVP technique in solving managerial accounting problems
- Student's skills to produce forecasts and operational budgets included in course contents and handle them as management tools
- Student's skills to plan the use of labour force efficiently

Assessment criteria

Grade 1

The student masters the basic aspects of operational accounting techniques included in course contents. With given instructions, the student has the ability to perform basic tasks, but needs a lot of guidance.

Grade 3

The student masters the essential aspects of operational accounting techniques included in course contents. With given instructions, the student will be able to perform basic tasks.

Grade 5

The student masters the aspects of operational accounting techniques included in course contents. The student has the ability to apply the knowledge and skills learned in management position.

Hospitality Law

Code: LAW1RZ002

Scope: 5 ECTS

Timing: 2. year

Language: English

Level: Professional studies

Type: compulsory

Learning outcomes

Upon successful completion of the module, the student is able to

- know Package travel regulations
- have the ability to evaluate and produce relevant information for online sales of Travel Industry Products
- understand and can operate with business-to-business agreements with the emphasis on proactive legal care
- know relevant Labour law norms and practices in the Industry
- know Data protection rules and basic Intellectual Property Rights

Contents

The course covers a broad range of legal issues to provide a fundamental overview of hospitality and tourism practice:

- Package Travel legislation and standard terms in the Industry
- Hotel and Restaurant franchising, Hotel Management Agreements, Licencing
- Consumer Protection vis-à-vis Business-to-Business transactions
- Field specific regulation of online sales and marketing
- Data protection
- IPR protection and online distribution of protected materials
- Employment relationship and employer obligations i.e. salaries, collective agreements, annual holidays, family leaves, sick leaves, termination of employment relationship (individual and collective grounds)
- Working hours regulation and employee protection
- Regulatory employer obligations/compliance

Starting level and linkage with other modules

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student is able to

roughly apply predetermined rules of law in Hospitality Industry to simple cases.

identify the most important implementation procedures of labour law and the central parts of other fields of law covered during the course.

seek predetermined materials from legal databases.

Grade 3

The student is able to

describe basic rules of law in Hospitality Industry and roughly apply them independently to simple cases.

approximately describe the implementation of labour law and other fields of law covered during the course.

independently seek information on a predetermined topic from legal databases.

Grade 5

The student is able to

describe basic rules of law in Hospitality Industry and apply them independently to simple cases.

independently describe the implementation of labour law and other fields of law covered during the course.

independently seek reliable information on fields of law covered during the course.

Working life connections

Guest lecturers from the business community

Internationality

In this module, it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. International speakers if and when available.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Contact lessons with a case-method / active participation and self-directed learning.

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher responsible
Janne Jokinen

Research and Innovation Methods

Scope: 3 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- understand basic principles and methods of research and innovations
- conduct small-scale research and development projects based on the available data in the industry
- to find and use international sources of information in their own field
- evaluate data critically
- know the core principles of project-based work and are able to work in projects

Contents

- Criteria for scientifically-valid information
- Planning independent research
- Constructing framework
- Commonly-used research and innovation methods
- Analyzing data
- The importance of clear reporting

Starting level and linkage with other modules

Recommended to be studied after the module Personal communicational skills.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

Student identifies the research and innovation methods of the key research concepts and is able to make a small-scale research or development. He is able to find material of studies and other source material.

Grade 3

Student is able to design and implement a small-scale research or development. He knows how to use appropriately different source materials. He is able to compare the different types of data collection and analysis methods and select the most suitable ones to the research project.

Grade 5

The student is able to work with investigative and evaluative approaches. The student can also give suggestions to improve the professional practices. Student masters the basic research and development of methods. He is able to justify choices in a project work. He is able to apply a wide range of research and development methods. He is able to evaluate research critically and to relate their results to existing knowledge. Students adopt a critical proactive approach to work.

Working life connections

Research and development methods consists of co-operating with students' place of employment or other company/organisation operating in the business to meet the learning objectives.

Internationality

The course is conducted in HOTEEM-programs with a mix of international students and exchange students.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as full-time studies
- b. Develop models to include study-time work experience in the studies

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Bo Dong, Haaga

Eeva Pajakkala, Haaga

Supervisory Project

Code: LEAIRZ003

Scope: 3 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

Learning objectives

Upon completion of the module, the student will

- be familiar with project work and will have worked in a project group
- understand the significance of details in a successful customer service process
- be able to work in a self-directed and responsible way in his/her project group
- understand and support managerial work in multicultural work environments
- recognize practices of working life in project/process management and is able to critically analyze project execution against set goals

Contents

- Project plan design
- Tools for planning and follow-up
- Role of interpersonal skills in project work
- Utilizing skills and knowledge in project groups
- Project organisations, organisational theories
- Integrating approaches to hospitality industry development

Starting level and linkage with other course

Recommended to be studied after the module Operational Project.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Grade 1

The student can identify key elements of project management. S/he can operate one project management program assisted. S/he identifies different approaches to hospitality industry development.

Grade 3

The student can produce a project plan and a final report. S/he can plan and evaluate the use of resources in a successful project. S/he can make a preliminary budget for a project.

Grade 5

The student can critically evaluate results and execution of a project. S/he can independently manage and report projects with set goals. S/he can analyze benefits against costs in a hospitality project.

Working life connections

This module involves a project work commissioned by an external company or the learning institute.

Internationality

The course is conducted in HOTEEM-program with a mix of international students and exchange students.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- a. Lectures and related assignments as part-time studies, full-time studies or intensive studies
- b. Participation in a working life project or another project
- c. Exam and/or learning assignment(s)

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teacher responsible

Kari Nurminen, Haaga

Lecturers in Travel-, Hotel- and Restaurant services

Work Placement 2

Code: PLA6RZ002

Extent: 15 cr

Timing: 1 semester

Language: English/ Finnish

Level: Advanced work placement

Prerequisites

Work placement 1

Learning outcomes

The objective of the advanced placement. Placement in a hotel, restaurant or tourism company aims to give the student experience of supervisory work and give him an opportunity to develop his supervisory skills by working as a responsible supervisor him/herself. In addition, the student has an opportunity to learn what are the kinds of attributes make a company successful. Advanced placement in the industry gives the student an opportunity to discover possible future career options. Work as a duty-manager, supervisor or team-leader in a Finnish or international hotel, restaurant or tourism company or organization. The placement will enhance previous know-how and allow the student to evaluate the relevant standards; working methods and his/her own eligibility in the industry. The student will also develop self-evaluation and observation skills.

Course contents

During the second academic year the student is required to complete a minimum of 375 hours of advanced training. The curriculum integrates a period of ten weeks to allow students to complete the placement in the industry. Previous experience and professional goals of the trainee are considered in each individual placement plan. Placement sites range from restaurants, meeting and sales services, restaurant kitchens and hotel receptions to travel business.

The requirements for the employer offering the practical training placement are that they nominate a supervisor for the student and reserve a necessary amount of time for introducing the student to, and guiding the student in, their work.

The student writes a training report on the basis of the diary entries. The report has two parts and the total length of report is about 8-10 pages.

A training contract is made between the company offering the placement and the Haaga-Helia UAS. The student usually does not receive any wages

A training contract is made between the provider of the practical training placement and the Haaga-Helia UAS.). In addition, the student makes a contract of employment with the employer and the training is, as a rule, salaried.

Cooperation with the business and international

Placement jobs are located in hotel, restaurant and tourism businesses in Finland and abroad.

Teaching and learning methods

The placement orientation addresses issues regarding e.g. finding a placement job, a trainee's role at work and learning at work. After the placement period students will have to attend a feed-back session. The own learning assessment 1 h.

Teacher with the main responsibility for the course

Taina Pallonen

Pirkko Salo

Course materials

Placement orientation and the related material is based in Moodle e-learning environment.

Assessment criteria

Placement in the industry is assessed pass/fail

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

Managing Hotel Business

Code: HOT2RZ002

Extent: 9 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Managing a dynamic hotel business

- can critically identify measure and apply the new trends in the dynamic hospitality industry
- can evaluate the right managerial skills and implement them in managing an accommodation business
- can manage demand and supply

2. Ability to proactively anticipate, develop and manage customer-driven accommodation operations

- understands the relevance of e-commerce and digital marketing, and can make use of new and different sales- and distribution channels
- is able to manage and develop accommodation operations
- has a solid understanding of sales and revenue management and can apply the learning into every-day operations.

3. Hospitality concept development

- ability to recognize and apply various models of concept development in accommodation business
- skills to analyze hospitality business concepts and to develop them for company future success
- understanding of the value and prerequisites of hotel branding and, along with it, franchise cooperation (general picture, benefits, terms, and conditions of franchising)
- management level team skills

4. Short and long-term calculations of financial feasibility

- statistical, and economic and financial analysis of hotel industry development
- understanding of the fundamentals of statistics (probabilities, regression analysis, forecasting methods)
- ability to understand the operating and ownership models of the hotel industry
- hotel Business is Real Estate Business - basics of real estate development: zoning, types of real estate, developers, and contract types (lease, management, franchise contracts, and operator-ownership)
- ability to evaluate business profitability and cash flow
- understanding the time value of money, and of short- and long-term return demands on equity and debt
- understanding of the value formation of business operations and real estate, and their dependency on each other
- risk analysis by Monte Carlo risk simulation (prerequisite fundamentals of statistics)
- ability to understand feasibility studies and to conduct basic analyses with effects of various risks included

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

- Industry visits
- Guest lectures

International

Teaching and learning methods

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Ari Björkqvist

Course materials

Assessment

Assessment components and their respective weights

- can manage supply and demand and critically use information for business decisions and development.
- can design a sales and distribution strategy for an accommodation business and justify the decisions.

- can develop and argue for new hospitality business concepts
- can compose a cash flow spread sheet and a pre-feasibility study and analyze these.

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

Assessment criteria

Managing Restaurants

Code: RES2RZ002

Extent: 9 ECTS

Timing:

Language: English

Level

Type

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student is able to:

- understand and manage total quality assurance in a sustainably and safely planned environment
- apply yield and revenue management tools in profitable restaurant business
- analyse the aesthetics and functions of physical surroundings of restaurants
- create and sustain ethically and environmentally satisfying business in restaurants
- managing restaurant service offering
- menu management and distribution and supply channels and their efficient usage
- can analyze customer relationships from the point of service development
- consider entrepreneurship and/or franchising as a career path based on facts

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

Industry visits, guest lecturers or project in co-operation with the industry partner.

International

In this module, it is ensured that the learning activities include a global/international perspective. The Facilitator(s) infuses international elements into the learning content and international resources are used in the module readings. The teaching and learning methods used are appropriate to a culturally diverse student population.

Teaching and learning methods

In this module, three main learning methods are used: (1) contact teaching; (2) directed learning; and (3) self-directed learning. A proportion of the module hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and industry partners). Contact teaching takes the following forms: interactive lectures, tutorials, workshops, industry visits. Various forms of directed learning are used, such as, group assignment and individual assignment. Self-directed learning is also an important part of this module and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus to take more responsibility for setting the objectives of their study work. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection.

The number of learning hours (243) is divided as follows:

- 144-hours of contact teaching and directed learning
- 98-hours of self-directed
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

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

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pekka Lampi

Johanna Rajakangas-Tolsa

Taru Sipponen

Course materials

Assessment

Students' competencies will be assessed as follows:

Group work

Self Evaluation

Exam

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

Assessment criteria

Strategic Partnerships in Tourism Destination

Code: TOU2RZ002

Extent: 9 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type:

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

- is able to run profitable, target-oriented co-operation with stakeholders
- can plan and execute co-marketing, co-selling and distribution optimization
- applies branding, quality, sustainability and technological innovations to increase destination competitiveness
- analyses present tourism field schema and creates new business opportunities within and outside the network, with special focus on customer
- is able to take advantage of many-sided information sources

Course contents

The module addresses the following topics:

1. co-operation with public and private stakeholders
2. building strategic partnerships
3. co-selling and co-marketing
4. optimizing distribution
5. risk and quality management
6. corporate responsibility

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods

Lectures, workshops, tutorials, field work / project work

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Prior studies and skills may be recognized for this module. Higher education studies (from universities and universities of applied sciences) compatible with the degree are validated through credit transfer. Whereas informal and non-formal learning and skills may be recognized by the individual learning diary/portfolio. Skills acquired may result e.g. from work experience, in-company training, self-directed studies or other activities.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Leena Grönroos

Mia Tarhanen

Course materials

Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

- The student has a weak ability to recognise potential business opportunities.
- The student has a weak ability to recognise factors for destination competitiveness
- The student can mostly utilize travel and tourism related information sources.

Grade 3

- The student has a good ability to recognise potential business opportunities.
- The student has a good ability to assess factors for destination competitiveness.
- The student has a quite comprehensive ability to take advantage of many-sided information sources.

Grade 5

- The student has a strong ability to recognise potential business opportunities.
- The student is able to develop new viewpoints for destination competitiveness.
- The student can skilfully think out of the box and innovatively utilize many-sided sources and networks.

Creating and Designing Experiences

Code: EXP2RZ002

Extent: 9 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

Knowledge:

1. has in-depth knowledge and understanding of business models and business opportunities of Experiences Economy
2. has knowledge of transformation opportunities for the service sector

Skills:

3. can compare and evaluate different types of business models and Experience concepts
4. can plan, produce and manage a new Experience Concept in different industry contexts
5. can embody the roles of manager and leader in the Experience production process

Attitudes:

6. will prefer to use the language, mindset of the Experience Economy paradigm
7. will support the development of the Experience Economy mindset
8. will display confidence in own capacity to manage productions Experiences

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

- A industry commissioned project will deepen the cooperation of students and HAAGA-HELIA.

International

- In this module, it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective.
- In most cases, the industry project will have international dimension. Either in the form of attracting international guests or doing cooperation with international companies
- The Facilitator(s) infuses international elements into the learning content and international resources are used in the module readings.
- The facilitator also uses instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.
- International guest-speakers are always sought

Teaching and learning methods

Contact hours of teaching and other learning methods:

- 100-hours of contact teaching
- 100-hours of directed learning
- 39-hours of self-directed
- The own learning assessment 1 h

In this module, three main learning methods are used: (1) contact teaching; (2) directed learning; and (3) self-directed Learning.

A proportion of the module hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and industry partners). Contact teaching takes the following forms: interactive lectures, workshops and industry networking.

Various forms of directed learning are used, such as, group assignment and individual assignment. The main assignment will be an real life experience production project, that emphasizes planning, financing and managing a production of 'real' experiences for 'real' guests/partners.

Self-directed learning is also an important part of this module and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus to take more responsibility for setting the objectives of their study work.

Students should put emphasis on text review and vigorous reflection (and debate). This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to the Experience Economy. Resources such as reading texts support the other learning activities.

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course
Mário Passos Ascencao

Course materials

Assessment

Assessment components and their respective weights

Candidates' Knowledge, Skills and Attitudes will be assessed as follows:

(40%) group performance (action/written/oral: group)

(60%) Individual performance (written/oral: individual)

The assessment will be done by facilitators and the industry partners for this module

The competencies will be marked (0-5) or (0-100), where 1 = min. 49%-pts, 5 = min. 85%-pts.

There is opportunity to repeat this learning activity only for those who fail it. The second attempt will be marked (P-F), where P = min. 49%-pts.

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

Assessment criteria

People Implementing Strategies

Code: LEA2RZ004

Extent: 5 ECTS

Timing: 3rd year

Language: English

Level:

Type

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

- Knows and understands company strategies and can make use of them in managing and developing operations
- Foresees potential business opportunities and understands business trends
- Understands the effects of competitive operating environment in business
- Knows when it's wise to subcontract and outsource
- Empowers, involves, motivates and listens people
- Understands meaning and methods of combining people, HR and business

Course contents

The module addresses the following topics:

1. Participative strategy process
2. External and internal analyses
3. Generic competitive strategies
4. Strategic human resource management
5. HRM processes
6. Diversity at workplace
7. Importance of employee involvement to motivation and wellbeing at work

Cooperation with the business community and other organisations

Company cases and assignments

International

Teaching and learning methods

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Course materials

Assessment

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

Assessment criteria

Experience Marketing

Code: MAR2RZ002

Extent: 5 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Understand alternative methods of marketing, e.g. guerilla marketing, event marketing, content marketing, movie marketing, product placement, game marketing, music marketing, sponsorship
2. Evaluate the value of alternative marketing methods for HOTEEM SME
3. Plan and execute experimental marketing campaign

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Markus Häyhtiö

Course materials

Assessment

Assessment components and their respective weights

- digital marketing plan
- demonstrate use of digital tools of marketing and commerce
- apply use of emerging technologies

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

Assessment criteria

Marketing and Sales Management

Code: MAR2RZ004

Extent: 5 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

1. Analyze
2. Develop
3. Manage
4. Lead

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pasi Tuominen

Course materials

Assessment

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

Assessment criteria

Capital Budgeting

Code: ACC2RZ004

Extent: 5 ECTS

Timing: Year 3

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Make long-term financial budgets
2. Calculate the cost financing
3. Use capital budgeting models: Accounting Rate of Return, Payback, Net Present Value method, Internal Rate of Return
4. Calculate the value of a company
5. Use excel functions of capital budgeting

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

International

Teaching and learning methods

Contact lessons

Computer working

Individual learning

Examination

Contact hours of teaching and other learning methods:

- Contact lecturers 32 hours
- Computer working 24 hours
- Individual learning 76 hours
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pekka Heikkilä

Course materials

Assessment

Assessment components and their respective weights:

Individual excel assignment 30%

Individual examination 70%

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

Assessment criteria

Business Innovation and Development

Code: WOR2RZ002

Extent: 5 ECTS

Timing:

Language: English

Level:

Type: Obligatory

Prerequisites

Learning outcomes

On successful completion of this module, the student:

1. Analyse and develop operating companies
2. utilize trends and foresight thinking
3. The use of Business development tools
4. Is able to give a business pitch to stakeholder(s)

Course contents

Cooperation with the business community and other organisations

Commissioning company

International

Global business trends

Possibly international commission

Teaching and learning methods

In co-operation with an industry partner (by commission)

- Tutorial workshops
- Co-operative learning
- PbL
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning (in Finnish AHOT)

Teacher/s with the main responsibility for the course

Risto Karmavuo

Course materials

Assessment

Framework: 30

Innovation / Novelty value to commissioner: 30

Conclusions & action recommendations: 40

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

Assessment criteria

Free-elective courses, academic year 2015-2016

Haaga campus

Aistinvarainen arviointi

Tunnus: RES8RH020

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi

Ajoitus:

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Elintarviketieto/Ruoanvalmistuksen teoreettiset perusteet tulisi olla suoritettuna ennen kurssille osallistumista.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää aistien toimintaa ja niiden merkityksen ruoka- ja juomatuotteen analyysisessä tutkimuksessa ja mieltymyksen syntymisessä. Opiskelija tutustuu aistinvaraisen tutkimuksen peruskäsitteisiin ja sanastoon. Kurssin suoritettuaan opiskelija osaa arvioida ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraisia ominaisuuksia ja tehdä pienimuotoisen aistinvaraisen tutkimuksen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

Sisältö

- Aistien toiminta
- Aistinvaraiset tutkimusmenetelmät
- Ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraiset ominaisuudet

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 16 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa

Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan 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

Opiskelija osaa kuvata aistien toimintaa ja nimetä miten ne osallistuvat ruoan aistinvaraisten ominaisuuksien arviointiin. Opiskelija on tutustunut aistinvaraisen arvioinnin sanastoon ja osaa toimia aistinvaraisen arvioinnin raatina, arvioiden ruokaa analyttisesti tai mieltymyksiin perustuen, osaten nimetä näiden eron.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa aistinvaraisen arvioinnin pienimuotoisen tutkimuksen ottaen huomioon aistinvaraisen tutkimuksen

järjestämisen oppeja. Opiskelija osaa analysoida kurssilla suoritetun aistinvaraisen tutkimuksen tuloksia ja tehdä johtopäätöksiä ruoan aistittavista ominaisuuksista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida aistien toimintaa ruokatuotteen ja ruokailuympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa.

Amadeus-perusteet 1

Tunnus: TRA8RH025

Laajuus: 3 op

Ajoitus: syyslukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Ei lähtötaaso-vaatimuksia

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys Amadeuksen toimintaympäristöstä ja lentoliikenteen peruselementeistä

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää Amadeuksen teknologiaratkaisut
- osaa hyödyntää Amadeuksen varausteknologiaa
- hallitsee Amadeus Selling Platformin perustoiminnot lentovarauksissa

Sisältö

- Amadeus koodaus
- Aikataulut ja lentovaraus
- Lentohinnat ja automaattinen hinnoittelu
- e-lipun perusteet
- Amadeus System Online Help
- Amadeus e-support Centre

Kansainvälisyys

Opintojakson kansainvälinen yhteistyökumppani on Amadeus IT Group SA

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Kati Huovelin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

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.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa välttävästi lentovarauksen teon, lentohinnoittelun ja e-lipun kirjoittamisen. Oma perustiedot varausjärjestelmien roolista lentoliikenteessä ja matkailualalla.

Arvosana 3

Osaa sujuvasti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen.

Käsittää hyvin varausjärjestelmien merkityksen lentoliikenteessä ja matkailualalla, sekä pystyy antamaan käytännön esimerkkejä.

Arvosana 5

Osaa erinomaisesti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen. Käsittää laajasti varausjärjestelmien merkityksen ja käytön matkailualalla ja lentoliikenteessä, sekä pystyy antamaan monipuolisia käytännön esimerkkejä.

Baristakurssi

Tunnus: RES8RH033

Laajuus: 1 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso:

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimuksia ei ole. Osallistumisoikeus Haagan yksikön restonomiopiskelijoilla. Kurssi toteutetaan Pauligin tiloissa Vuosaarella. Kurssi on opiskelijalle maksuton, mutta sisältää sakkomaksun 20 € mikäli kurssille hyväksytty opiskelija ei osallistu toteutukseen.

Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää erikoiskahvien merkityksen ravintolan tuotetarjonnassa sekä osaa itse valmistaa keskeisimmät kahviuomat.

Sisältö

- Kahvi raaka-aineena
- Ravintolan kahvitarjonta
- Erikoiskahvien valmistaminen

Työelämäyhteydet

Opintojakson toteuttaa Paulig Instituutti

Kansainvälisyys

Ei ole

Opetus- ja oppimismenetelmät

Intensiivipäivä lähiopetusta

Itseopiskelu

Käytännönharjoittelu

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Koordinointi Eeva Pajakkala

Kouluttajana Paulig Instituutin kouluttajat

Oppimateriaalit

Jaetaan paikan päällä

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

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty.

Basics of Swedish

Code: SWE8RB001

Extent: 3 ECTS

Timing: Semester 3

Language: Swedish and English

Level: Language studies, A1

Type: Free choice studies

Prerequisites

No previous studies of or knowledge of Swedish required

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- can manage orally in everyday basic situations (to give basic information about oneself and ask simple questions)
- can understand and use familiar expressions and basic phrases in everyday situations and can write a short and simple text
- is familiar with basic Swedish cultural aspects in everyday and working life
- has reached the language level A1 of the Common European framework of reference for languages CEFR

Course contents

The purpose of this course is to introduce the student to the basics of the Swedish language and culture. The student learns to use everyday vocabulary and phrases.

Pronunciation

Greetings

Small talk phrases

Introducing oneself

Numbers, prices and time expressions

Basic writing skills

Swedish culture elements

Cooperation with the business community and other organisations

Not applicable

International

Nordic perspective to the course contents

Teaching and learning methods

Contact lessons

Oral and written exercises

Listening comprehension

Structural exercises

Role-playing and learning games

CDs, DVDs, Internet

The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Students may demonstrate their command of the aims and contents of the course obtained through nonformal and/or informal learning by taking part in the APL procedure. In such cases, evaluation on the 0-5 scale is based on a written test (50%) and an oral test (50%).

Teachers with the main responsibility for the course

Sirpa Kajarinne

Course materials

Levy Scherrerband, P. & Lindemalm, K. 2007. Rivstart A1+ A2 textbook and exercise book. Natur och kultur. Chapters 1-4

Assessment

examination 60%

active participation in class 20%

Independent studies and exercises 20%

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 has limited knowledge about the elementary structures of Swedish. The student is familiar with the most basic vocabulary of everyday life and his/her close environment.

The student can fairly manage orally in basic everyday situations. The student can fairly produce short and simple texts.

Grade 3

The student has basic knowledge of the elementary structures of Swedish. The student knows well the vocabulary of everyday life and

his/her close environment.

The student can manage well orally in basic everyday situations. Can well produce short and mostly simple texts.

Grade 5

The student knows the elementary structures of Swedish very well. The student is fully familiar with the vocabulary of everyday life and his/her close environment.

The student can fully manage orally in basic everyday situations. The student can produce short and simple and partly more demanding texts.

Blogit hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: COM8RH023

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijan tulee olla suorittanut seuraavat opintojaksot: Henkilökohtaiset viestintätaidot, sähköinen liiketoiminta.

Oppimistavoitteet

Opiskelija pystyy analysoimaan niin yksityisten henkilöiden kuin yritysten blogeja, ymmärtää blogin tekstityyppinä, hallitsee nettikuvankäsittelyn alkeet sekä tuntee alan terminologiaa. Opintojaksolla tutustutaan esimerkkien avulla suomalaisiin ja kansainvälisiin blogeihin ja harjoitellaan oman blogin kirjoittamista sekä muihin sosiaalisen median sovelluksiin (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest) ja niiden erityispiirteisiin. Opintojaksolla käsitellään myös some-kampanjoita.

Opintojakson sisältö

- blogi tekstilajina: yritysblogi, yksityishenkilön blogi
- sisällöntuotanto ja sisältömarkkinointi
- kuvankäsittely
- sosiaalisen median hallinnointi

Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia ja rohkaistaan itsenäiseen tiedonhakuun internetiä käyttäen. Kannustetaan opiskelijoita oman blogin aktiiviseen kirjoittamiseen ja kansainvälisten esimerkkien seuraamiseen. Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Ennakkotehtävä, lähiopetus, tunnilla tehtävät harjoitukset, etätehtävät sekä projektityö (yksin tai parityönä), itsenäinen tiedonhaku. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Yhteinen toteutus päivä- ja aikuisopiskelijoille sisältäen lähiopetusta ja itsenäistä työtä.

Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 16 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Eeva Puhakainen

Oppimateriaalit

Opettajan laatima ja kokoama materiaalipaketti sekä verkkopohjainen aineisto.

Arviointiperusteet

- aktiivinen osallistuminen
- kirjalliset tehtävät
- projektityö
- ei tenttiä

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 – tekstilajin ja nettikuvien hallinta – tiedonhaku kansainvälisistä lähteistä – oikeakielisuus ja tekstilajiin sopiva tyyli

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa luoda oman blogin. Kykenee arvioimaan niitä tapoja, jotka tekevät blogista menestyksekkään. Tunnistaa yritysblogin ansaintalogiikan ja alan sanastoa.

Arvosana 3

Osaa luoda oman, persoonallisen ja ulkoasullisesti perustellun blogin. Kykenee soveltamaan ja kokeilemaan eri keinoja, jotka tekevät blogista menestyksekkään. Tunnistaa yritysblogin ansaintalogiikan. Hallitsee tekstityypin kielen ja keskeisimmät termit. Käyttää tarkoituksenmukaisesti erilaisia referenssejä (painetut ja sähköiset artikkelit, ruokasivustot ja -lehdet).

Arvosana 5

Käyttää sujuvasti oman bloginsa tukena sosiaalista mediaa. Kokeilee ja soveltaa referenssiblogien keinoja käyttäen tekstityypille ominaista kieltä. Osaa vaikeuksitta päivittää blogia ja hallitsee terminologian. Käyttää itsenäisesti erilaisia tiedonlähteitä ja osaa arvioida niitä.

Chinese for Beginners 1

Code: CHI1HA001

Scope: 3 ECTS (78 h)

Timing: To be announced later

Language: English/Chinese

Level: Language studies

Type: Free elective*

Learning objectives

Upon successful completion of the module, the students should be able to

- know how to distinguish and pronounce the five tones in Mandarin Chinese
- get familiar with the Pinyin transliteration system
- can have a short small talk with a Chinese-speaking person
- get familiar with basic Chinese grammar
- learn the basics of reading and memorizing the most common Chinese characters

Contents

- The consonants and vowels of the Pinyin transliteration system
- Vocabulary and sentence types from everyday conversation
- Vocabulary and phrases from the hospitality industry
- Know how introduce oneself by states one's name, nationality, and language skills, etc.
- Culture elements will be introduced during the contact hours

Starting level and linkage with other modules

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 - 5.

Course assignment (homework)

Grade 1

The student

has limited capability to understand simple oral and written messages and transmit them to the recipient. Speaking and writing skills are passable as far as constructions and/or pronunciation is concerned.

is able to recognize simple constructions and frequently used expressions in different situations.

Grade 3

The student

is often able to understand simple oral and written messages and transmit them to the recipient. Speaking and writing skills are good as far as constructions and/or pronunciation is concerned.

has readiness to apply the learned skills in practice on simple constructions in new situations.

Grade 5

The student

is able to understand simple oral and written messages and transmit them successfully to the recipient. Speaking and writing skills are excellent as far as constructions and/or pronunciation is concerned.

knows how to apply the learned skills in practice on simple constructions in new situations.

Working life connections

Internationality

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following ways:

- Interactive classroom activities
- Individual and pair work
- Internet learning

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Course materials

- BBC Real Chinese/Kiinaa matkailijoille, Finnlectura (lessons 1-3)
- Gu Feng 2009: Mandarin Teaching Toolbox, Volume 1, Confucius Institute at BCIT
- Gao Mingming & Cen Yuzhen 2012: Learning Chinese overseas

Teacher responsible

Bo Dong

Chinese for Beginners 2

Code: CHI1HA002
Scope: 3 ECTS (78 h)
Timing: To be announced later
Language: English
Level: Language studies
Type: Free elective

Learning objectives

Upon successful completion of the course, the students should be able to

- demonstrate daily talks
- self-introduction
- necessary vocabulary in hospitality industry, grammatical structures
- writing simple characters

Contents

The course is designed for students who have successfully completed Chinese for Beginner 1 coursework and have mastered the basic conversational skills required at a basic level. It is review, 'recycling', and extension of content of Chinese for Beginner 1. The student will not only be provided with further opportunities to practice simple conversations on familiar topics, but they will also be expected to create their own conversations based on a given situation. In addition, they will be exposed to some basic and simple Chinese characters and to the basic structural characteristics of Chinese characters. Chinese writing will be introduced at this level, too. Meanwhile, major aspects of Chinese customs and culture will be introduced in order to enrich the students' experience in Chinese language learning.

Starting level and linkage with other modules

The course is intended for students who have completed Chinese for beginner 1 or who can demonstrate equivalent competence in the placement test conducted by the teacher. This course is part of the language study in the curriculum.

Assessment

- Class activity
- In-class quiz
- In-class excises
- Home assignment

Grade 1

The student communicates on a limited variety of aspects within common topics.

The student responses show difficulty in understanding most of the questions or comments even when rephrased.

Grade 3

The student communicates some of the time on a limited variety of aspects within common topics.

The student responses show difficulty in understanding some of the questions or comments, some of the responses are inappropriate.

Grade 5

The student communicates most of the time on a variety of aspects within common topics.

The student's responses show understanding of most questions and comments.

Learning methods

- Interactive classroom activities
- Individual and pair work

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Course materials

Course material will be distributed during contact hours.

Teacher responsible

Bo Dong, Haaga

Customer Relationship Management in Hospitality Business –elearning

Code: MAR8RH001

Extent: 5 cr

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free Elective

Prerequisites

Principles of Marketing or equivalent course successfully completed.

Learning objectives

After completing this course, the student

- understands the role of customer relationship management in a company management
- knows how to analyze customer relationships
- is able to analyze customer service from different points of view
- knows how to plan, implement and manage good customer service
- understands the special features related to hospitality industry
- is able to generate an action plan to improve customer relationships
- knows how to make profitable decision to improve customer relationships

Course contents

The course offers the student tools for customer relationship management and customer service. The thematic entities of the course are customer processes, quality of customer service, practical customer service and the essentials of customer relationship management with a special emphasis on hospitality and tourism industry.

Themes of the course

- development of customer-orientation
- customer relationship lifecycle
- ABC analysis of customer relationships
- intensity of customer relationships
- quality of customer service
- empowerment
- challenging customers
- interaction and communication in customer service
- customer satisfaction
- customer loyalty and loyalty programs
- customer relationship planning and management
- profitability of customer relationships

Schedule, location and content

The distance learning option is based on a material package. The tasks include a home examination and a theme assignment replacement. Deadline upon agreement.

Teacher/s with main responsibility for the course

Pirkko Salo

E-mail Pirkko.salo(at)haaga-helia.fi

Course materials

E-material

Assessment

CRM- project for the company you are working/ or are interested to work 60 %

Take home exam 40 %

Both tasks need to be completed by the same deadline. Overdue assignments will not be accepted

(From start to finish max 2 months)

1. Assignment CRM-project

Task: Retrieve the Cornell Hospitality Reports, read them and select cases to be covered according to the instructions and answer to the questions. This is an individual assignment.

Look at ebooks from the Internet!

Go to the Cornell University's Center for Hospitality Research internet address <http://www.hotelschool.cornell.edu/research/chr/> and download all the 'Cases in Innovative Practices in Hospitality and Related Services' sets published by August 2014 (4 reports). You can find them e.g. by following the path Publications > Hospitality Reports > 2014 Reports or 2013 Reports. **Downloading the reports requires registration and logging in.**

Read the reports. Select from each set the two professionally most interesting cases, totally 8 cases. Incorporate as sources from the list below and find new ones (mark them for future generations of the students)

Begin the discussion of each case by writing a short description of the case in question. Then answer to the following questions regarding each case:

1. Why do you find this case professionally interesting?
2. How could you apply the learnings from this case in your working life?
3. What suggestion you have to your supervisor or the company you are interested to work for?
4. Other additional findings and suggestions!

The directive length of the assignment is 2 pages each case. Write your assignment using the HAAGA-HELIA University of Applied Sciences guideline for assignments (short format) as a template. The guidelines can be found in the student MyNet!

Opinnollistaminen: (Learning by doing – learnification)

http://blogit.haaga-helia.fi/osataan/files/2013/09/Osataan_verkkoon1.pdf

Find related articles and books from the Internet or library and describe them in brief, what might be the role on CRM in these cases:

- Haiyan Song, Tourism supply chain management, Routledge 2012 (chapter 8)
- Goodman,John A.,Customer experience 3.0 : high-profit strategies in the age of techno service

cop. 2014, xi, 244 s, American Management Association, New York

Gordon,Ian, Managing the New Customer Relationship : Strategies to Engage the Social Customer and Build Lasting Value 2013, John Wiley & Sons, New York, NY, USA

Hill-Wilson,Martin; Blunt,Carolyn, Delivering Effective Social Customer Service : How to Redefine the Way You Manage Customer Experience and Your Corporate Reputation, 2013, John Wiley & Sons, Somerset, NJ, USA

- Laškarin, Marina, Development of Loyalty Programmes in the Hotel Industry,Tourism & Hospitality Management, 2013, 19, 1, 109-123, Tourism & Hospitality Management
- Löytänä,Janne,; Korkiakoski,Kari, Book Asiakkaan aikakausi : rohkeus + rakkaus = raha,2014, Verkkokirja (122 s.), Talentum, Helsinki
- Mitchell,Dave, Power of Understanding People : The Key to Strengthening Relationships, Increasing Sales, and Enhancing Organizational Performance, 2013, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Osterwalder,Alex; Pigneur,Yves,; Bernarda,Greg,; Smith,Alan, Value proposition design : how to create products and services customers want , cop. 2014, XXV, 290 s, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ
- Payne,Adrian, Strategic customer management : integrating relationship marketing & CRM, 2013, xvi, 529 s
- Rahimi,Roya,Organisational Culture Perspective and Implementing Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: Case of a Chain Hotel in the UK, European Journal of Tourism Research, 2014, 8, 162-165, International University College
- Tanner,John F., Dynamic customer strategy : today's CRM, 2014, 156 s, Business Expert Press, New York
- Williams,David S., Connected CRM : Implementing a Data-Driven, Customer-Centric Business Strategy
- Source,John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Williams,David, Connected CRM : implementing a big-data-driven, customer-centric business strategy 2014, 242 s
- Dev,Chekitan S.,Hospitality Branding, 2012, Cornell University Press

1. Take Home examination

Task: Write individually an essay on customer relationship management.

Use as base this article:

<http://www.dailymail.co.uk/travel/article-2567511/Hotel-staff-Finland-friendliest-Europe-steer-clear-Britain.html>

An essay should have an argument. It should answer a question or a few related questions. It should try to prove something—develop a single "thesis" or a short set of closely related points—by reasoning and evidence, especially including apt examples and confirming citations from any particular text or sources your argument involves. For more help in essay-writing please refer to e.g. the University of Toronto web pages: <http://www.writing.utoronto.ca/advice/general/general-advice>. The essay should consist of minimum four pages. Please remember to focus on the essential and stick to the subject under discussion.

Choose a company with customer service that you know well and have knowledge about (e.g. your employer). Start your paper with a short description of the company and the industry it operates in (do not mention the name of the company). Your paper will be handled confidentially but please try to avoid disclosing business secrets.

Discuss the following subjects using the chosen company as a case study:

1. Service culture
2. Quality of customer service
3. Coping with challenging customers
4. Customer satisfaction and its measurement
5. Customer loyalty and loyalty programs
6. Management of customer relationship lifecycles
7. Profitability and value of customer relationships
8. Segmenting customers based on sales or profitability

Start each subject by defining the concepts (e.g. Service culture means...). Define the concepts even if they have been discussed on the lectures or in the course book.

Refer to the source when you are using knowledge created by somebody else than yourself. Use proper references!

Sources

- Haiyan Song, *Tourism supply chain management*, Routledge 2012 (chapter 8)
- Goodman, John A., *Customer experience 3.0 : high-profit strategies in the age of techno service cop.* 2014, xi, 244 s, American Management Association, New York
- Gordon, Ian, *Managing the New Customer Relationship : Strategies to Engage the Social Customer and Build Lasting Value* 2013, John Wiley & Sons, New York, NY, USA
- Hill-Wilson, Martin; Blunt, Carolyn, *Delivering Effective Social Customer Service : How to Redefine the Way You Manage Customer Experience and Your Corporate Reputation*, 2013, John Wiley & Sons, Somerset, NJ, USA
- Laškarin, Marina, *Development of Loyalty Programmes in the Hotel Industry*, *Tourism & Hospitality Management*, 2013, 19, 1, 109-123, *Tourism & Hospitality Management*
- Löytänä, Janne.; Korkiakoski, Kari, *Book Asiakkaan aikakausi : rohkeus + rakkaus = raha*, 2014, Verkkokirja (122 s.), Talentum, Helsinki
- Mitchell, Dave, *Power of Understanding People : The Key to Strengthening Relationships, Increasing Sales, and Enhancing Organizational Performance*, 2013, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Osterwalder, Alex; Pigneur, Yves.; Bernarda, Greg.; Smith, Alan, *Value proposition design : how to create products and services customers want*, cop. 2014, XXV, 290 s, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ
- Payne, Adrian, *Strategic customer management : integrating relationship marketing & CRM*, 2013, xvi, 529 s
- Rahimi, Roya, *Organisational Culture Perspective and Implementing Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: Case of a Chain Hotel in the UK*, *European Journal of Tourism Research*, 2014, 8, 162-165, International University College
- Tanner, John F., *Dynamic customer strategy : today's CRM*, 2014, 156 s, Business Expert Press, New York
- Williams, David S., *Connected CRM : Implementing a Data-Driven, Customer-Centric Business Strategy*
- Source, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Williams, David, *Connected CRM : implementing a big-data-driven, customer-centric business strategy* 2014, 242 s
- Dev, Chekitan S., *Hospitality Branding*, 2012, Cornell University Press

Environmental Responsibility in the Hospitality and Tourism Industry

- Code: ENV8RH002
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: non-stop 15.8-15.5
- Language: English
- Level: Professional studies
- Type: Compulsory/ Free-elective

Starting level and linkage with other courses

None

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- understands the concept of environmental management in the hospitality and tourism industry
- understands the content and process of environmental management as a part of strategic corporate development
- has the skills to take part in developing environmental responsibility operations on the corporate level
- has the capacity to analyze the state of environmental management
- has skills to participate in an environmental management team

Course content

- Concepts of environmental tourism management and sustainable tourism
- Environmental impacts and sustainability
- Framework of policy guidelines and regulations guiding hospitality and tourism industry
- Environmental management as a part of corporate responsibility
- Environmental management systems, planning and tools
- Future challenges

Cooperation with the business community

The course includes hospitality and tourism industry related assignments and case studies

Teaching and learning methods

E-learning,

After enrollment in Winha the student must contact the lecturer to get access on the course

The assessment of one's own learning 1h

Accreditation of prior learning (APL)

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

Teacher/s with the main responsibility for the course

Mia Tarhanen, Haaga-Helia

Course materials

Announced on the e-learning platform

Additional reading

Additional material will be announced on the e-learning platform

Assignments

- Task 1: Media review
- Task 2: Industry case
- Task 3: Industry case
- Task 4: Quiz
- Self-study quizzes

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 on an electronic form.

Assessment criteria

Grade 1 (40% of objectives)

The student can identify, list and repeat the main environmental management concepts and issues.

She/ he present only few arguments and applied examples based on theoretical framework.

The student has ability to remember facts but might have missing parts in his/her knowledge.

She/ he doesn't show particular development interest towards environmental sustainability.

Grade 3 (70% of objectives)

The student can apply the environmental responsibility concepts and reflect them to new contexts. She/ he can combine the key theoretical concepts to the practical level.

The student understands the content and process of environmental management as a part of strategic corporate development
She/ he can evaluate a business from environmental sustainability point of view
The student shows interest in developing organization's environmental management

Grade 5 (90% of objectives)

The student can select the best possible environmental management approach and apply concepts and reflect them to new and challenging contexts and conditions.

She / he can critically analyze pros and cons of environmental management systems and practices in corporate world.

The student uses theoretical information fluently and is familiar with topic related terminology.

She/ he clearly understands environmental management as a part of modern and profitable hospitality and tourism business

The student demonstrates advanced attitude and high interest in developing corporate environmental management.

Excel operatiivisen laskennan apuvälineenä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TIG8RH027

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Talousmatematiikka ja taulukkolaskenta eli Excelin peruskäytön hallinta, kannattavuuden suunnittelu -opintopaketti

Oppimistavoitteet

Kurssin tavoitteena on tutustuttaa osallistujat Excelin mahdollisuuksiin operatiivisen laskennan apuvälineenä. Kurssimateriaalina käytetään hotelli-, ravintola- ja matkailualan todellisuuteen pohjaavia, liiketoimintalähtöisiä laskentatilanteita.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää, kuinka Exceliä voi hyödyntää erilaisissa taloudellisissa laskelmissa
- osaa käsitellä suuria tietomääriä
- hallitsee laskentataulukon suojaamisen eri tasot
- osaa luoda erilaisia laskentapohjia

Sisältö

- Funktiot
- Kelpoisuustarkistukset
- Suojaaminen
- Suurten tietomäärien käsittely
- Mallityökirja
- Linkitykset
- Tiedon tuonti Exceliin
- Pivot taulukot

Työelämäyhteydet

Opintopakettilla käytetään hotelli-, ravintola- ja matkailualan todellisuuteen pohjaavia, liiketoimintalähtöisiä laskentatilanteita.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Mariitta Rauhala

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 80 %

Harjoitustehtävät 20 %

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

Food and Culture

Code: CUL8RB021
Extent: 6 ECTS (162 h)
Timing: Semester 1-2
Language: English
Level: Free electives
Type: Free electives

Prerequisites

NOTE! The course fee is 60 euros. (Please pay it in advance).

Learning outcomes

The student learns about food cultures from different parts of the world by combining theory and practical work in the kitchen.

After completing this course the student

- Understands food selection, preparation, and storage with a cultural context.
- Can identify issues affecting the food choices of customers from different cultures.
- Has knowledge of cultural eating habits and family traditions such as staple foods, traditional celebrations and fasting.
- Has an understanding of the religious, symbolic and cultural aspects that are central to our representations of food.

Course contents

- South American cuisine
- African kitchen
- Food and Islam
- Kosher food
- Indian cuisine / Asian cuisine
- Russian kitchen
- Scandinavian kitchen
- Other contents depending on students' interests

Teaching and learning methods

Lectures and visits 24 h
Practical kitchen work 48 h
Self-studies 87 h
The assessment of one's own learning 1 h
Exam 2 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

Birgitta Nelimarkka
Eeva Pajakkala

Course materials

Kittler, P., Sucher, K. (2011) Food and culture. Belmont: Thomson Wadsworth.
Lecture slides, articles and other material given by the teacher.

Assessment

Active participation
Written Assignments 100 %
Exam

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

The course is assessed on a scale pass/fail

Pass

The student

- has participated on lectures and visits (80 %)
- can introduce the main idea of the cultural context in introduced world cuisines/food-related restrictions during the course
- has done all the assignments

Fail

Student

- has participated on lectures and visits less than 80%
- is not able to introduce the idea of world cuisines/ food-related restrictions because of the absence
- hasn't done all the assignments

Gastronomian ranskaa

Tunnus: FRE8RH024

Laajuus: 3 op

Ajoitus: suositellaan suoritettavaksi ensimmäisenä opiskeluvuonna

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää sanakirjojen avulla ranskankielisiä ruokalistoja
- ymmärtää sanakirjan ja verkkoaineistojen avulla ranskankielisiä reseptejä
- tuntee alan terminologiaa, joka on omaksuttu ranskasta suomeen
- tuntee sanaston tasolla Ranskan eri maakuntien ruoka- ja juomaerikoisuuksia
- osaa ääntää klassisten ruokalajien ja tunnetuimpien viinien nimiä

Sisältö

- Ruokalistoissa ja ravintolasanastossa käytettävän ranskan sanaston muodostuminen
- Resepteissä käytettävä kieli
- Ranskan alueet gastronomian näkökulmasta: ruuat, raaka-aineet, juomat.
- Ääntämisharjoituksia
- Tiedonhakua ranskalaisista lähteistä opiskelijoiden lähtötason mukaan.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suosittelaa ranskan alkeisopintojaksojen tueksi ja opiskelijoille, joilla on jonkun verran aikaisempia ranskan opintoja. Opintojakso korvaa 3 op pakollisista toisen vieraan kielen opinnoista (ranska).

Arviointi

Hyväksytyt moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Arvosana 1

Osaa muodostaa ruokalistakielessä käytettäviä ranskan yhdyssanoja. Kykenee tulkitsemaan yksinkertaisen ranskalaisen reseptin suomeksi apuvälineitä käyttämällä. Tunnistaa yleisimpien raaka-aineiden ranskankieliset vastineet.

Arvosana 3

Osaa muodostaa ruokalistatermejä suomesta ranskaan ja hallitsee ne hyvin ranskasta suomeen. Käyttää tarkoituksenmukaisesti erilaisia tiedonlähteitä (painetut ja sähköiset sanakirjat, ruokasivustot ja -lehdet). Tuntee ranskalaista ruokakulttuuria ja klassikkoannoksia.

Arvosana 5

Käyttää sujuvasti ruokalistatermejä ranskaksi ja hallitsee niiden oikeinkirjoituksen hyvin. Osaa hyödyntää vaikeuksista ranskalaisia reseptejä ja hallitsee aktiivisesti tärkeimmät ruoanvalmistustermit. Käyttää itsenäisesti erilaisia tiedonlähteitä ja osaa arvioida niitä. Tuntee hyvin ranskalaista ruokakulttuuria, klassikkoannoksia ja tärkeimpiä viinialueita ja hallitsee niiden oikean ääntämyksen.

Työelämäyhteydet

Käytetään autenttista materiaalia ja eriytetään harjoituksia opiskelijoiden tarpeiden ja työpaikkojen mukaan.

Kansainvälisyys

Opintojaksoa suositellaan ranskankielisiin maihin opiskelemaan tai harjoittelemaan lähteille.

Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät monimuotototeutuksena
- b. Työelämäprojektiin tai muuhun projektiin osallistuminen
- c. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)
- d. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen).

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettajat

Marjaana Mäkelä, Haaga

Hospitality Trends

Code: DES8RB020

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Intensive week 43, Monday-Thursday

Language: English

Level: free elective studies

Type: free elective studies

Prerequisites

Available to HAAGA-HELIA University of Applied Science degree programme, exchange students and Open University students. The course is best suited for 2nd. and 3rd. year students, with special interest on managerial trend tracking and creative decision-making

Learning outcomes

The aim of the course is to give the students an overview and understanding of some of the main trends and developments in the hospitality industry, and especially how to track and utilize trends in hospitality management decision making. The scope of the course is international, combining findings from various management cultures.

Upon participating the course the student

- can track (mega) trends and weak signals
- can anticipate changes in the market place, adapt to new situations and knows how to identify and create new opportunities
- is able to take action based on those trends
- is able to see how trends affect businesses
- can make management decisions and justify them

Course contents

- trend mapping
- trend lectures
- group practises
- student assignments and presentations
- brainstorming on trends

Cooperation with the business community and other organisations

During the course the students utilize real-life accommodation businesses and analyze their operational reality.

International

The course is partly carried out with an international partner university.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and active participation in class 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

Ari Björkqvist

Course materials

Handout material by the teachers

Independent material search by student

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

Student assignments and team work outcome

Active participation and attendance

Grade 1

Student

- operates individually and in his/her group passively
- is capable of fairly independent work in order to achieve the course goals
- recognizes, with help, potential trends and trend development
- recognizes some uses of trends in hospitality business management
- is capable of copying some traditional solutions of trend watching

Grade 3 - in addition to the above

Student

- is capable of operating as a group member and individually in assignments
- is capable of explaining development trends shaping the hotel industry
- independently recognizes some uses of trend development in hospitality business
- is capable of carrying his/her assignments in a proper manner

Grade 5 - in addition to the above

Student

- operates in his/her group and individually in a target-oriented way, professionally and responsibly
- is capable of applying his/her skills in analyzing and developing accommodation business innovatively and creatively from trend management perspective
- is capable of carrying out the student assignments in an excellent and innovative manner

Hyvä esimies on viestintätaitoinen - hyvä vuorovaikutus on lakiin perustava velvollisuus

Tunnus: LEA8RL002

Laajuus: 5 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Ajankohta ja paikka

pe 22.1.2016 klo 17.00 – 20.00, Pasilan kampus

la 23.1.2016 klo 9.00 – 15.00, Pasilan kampus

pe 12.2.2016 klo 17.00 – 20.00, Pasilan kampus

la 13.2.2016 klo 9.00 – 15.00, Pasilan kampus

pe 4.3.2016 klo 16.00 -20.00, Pasilan kampus Huom. aika

Taustaa

Työelämän uskotaan kiristyvän, lainsäädäntö muuttuu, työuria pidennetään, koska työllisten määrä vähenee suhteessa työelämän ulkopuolella oleviin. Jotta ihmiset ja yhteiskunta jaksavat, työhyvinvoinnin merkitys tulee kasvamaan entisestään. Filosofi Pekka Himanen väittää, että henkinen kestävyysvaje on Suomelle suurempi haaste kuin talouden ja hyvinvoinnin kestävyysvaje.

Lainsäädännössä edellytetään hyvää johtajuutta, joka tukee työntekijöiden henkistä työhyvinvointia. Hyvään johtajuuteen kuuluu vuorovaikutteisuus, keskusteleminen, kuunteleminen sekä aktiivinen ja jatkuva palaute, viestin mukauttaminen (kommunikatiivinen kompetenssi) sekä yhteistyöstä kumpuava arvostus ja kunnioitus. Tutkimusten mukaan yritysten kannattavuus nousee parhaiten, jos työpaikoilla johdetaan vuorovaikutteisesti ja arvostavasti.

Oppimistavoitteet

Kurssin käytyään opiskelija tuntee esimiesmiestyössä tarvittavaa lainsäädäntöä ja osaa soveltaa sitä käytännön tilanteissa. Opiskelija hallitsee esimies-alaisviestintään liittyviä keinoja.

Sisältö

Opintojakson tavoitteena on tutustua lainsäädäntöön, jossa käsitellään esimiehen esimiehisyyteen liittyvää lainsäädäntöä ja sen tulkintaa.

Työelämän lainsäädäntö johtamiselle asettavien velvoitteiden osalta

Työelämän muospaineet: miten väki pysyy töissä terveinä ja motivoituneita, miten kestävyysvajetta saadaan kirittyä kokoon.

Esimiestyön kulmakivet viestinnän keinoin

- Vuorovaikutus, keskustelu, kysely ja kuuntelu
- Palaute
- Viestin mukauttaminen
- Yhteistyö
- Arvostus, kunnioitus

Opintojakso järjestetään intensiiviteutuksena. Opintojaksoon kuuluu ennakkotehtävä, lähiopetus ja välitehtäviä sekä yhteisöllinen tentti.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Arviointi

Hyväksytty opintojakso arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Arvosana 1

Tunnistaa työhyvinvointiin ja työyhteisöviestintään liittyvät ongelmat sekä osaa etsiä ratkaisuja.

Arvosana 3

Tuntee esimiestyön työhyvinvointiin ja viestintään liittyvät lait. Hallitsee esimiestyön juridisviestinnällisiä perusteita. Pystyy antamaan ja vastaanottamaan palautetta sekä hallitsee vuorovaikutustaitojen perusteet.

Arvosana 5

Hallitsee esimiestyön työhyvinvointiin ja viestintään liittyvät lait sekä osaa soveltaa niitä päivittäisessä esimiestyössään. Pystyy tukemaan henkilöstön henkistä jaksamista. Pystyy kriittisesti analysoimaan omaa johtamistaan ja sen vaikutuksia.

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla käytetään aitoja, ajankohtaisia työelämän oikeustapauksia.

Oppimistavat

Sekä lainsäädäntö, työelämän muutospainet että vuorovaikutustaidot (esimiestaidot) käsitellään harjoitusten ja esimerkkien kautta. Lisäksi pidetään keskusteluluentoja ja tietoisuuksia palautekeskusteluiden mukana. Harjoituksissa palautetta antavat sekä juristi että puheviestinnän ammattilainen.

Vastuupettajat

Kaija Varjola, juridiikan lehtori, Haaga, puh. 040 488 7175

Päivi Mattsoff, puheviestinnän lehtori, Haaga, puh. 040 488 7193

Intercultural Training

Code: CUL8HA001

Scope: 2 credits

Timing: 1st – 2nd academic year. Starts before student exchange and continues during and after

Language: English

Level: basic studies

Type: Free Elective

Learning objectives

Upon completion of the module, the student

- can list basic definitions of intercultural competences
- understands the added value created by intercultural training
- understands how to use their intercultural experiences for their personal development and career advancement
- is able to represent Haaga-Helia and Finland in a professional and convincing manner
- can apply information learned from study abroad to remaining studies and share the information with fellow students

Contents

- Definitions and concepts of intercultural competence
- Understanding and appreciation of different cultural perspectives and values
- Learning about the destination country and its culture
- Formulation and completion of individual development plan
- Sharing and analyzing intercultural experiences focusing on hidden competences

Starting level and linkage with other modules

No previous studies needed. The student has to be selected to student exchange by Haaga-Helia before enrolling to the module.

Assessment

Successful completion of the module is evaluated on a scale of 1 to 5. The assessment criteria is presented on scale 1 - 3 – 5.

Grade 1

Student can list basic definitions of intercultural competences. Student is able to give simple examples of cultural encounters affecting his/her experiences. Student recognizes the concept of hidden competences. Student defines the basic facts of the destination country and its culture. Student is able to present him/herself, Haaga-Helia and Finland.

Grade 3

Student can list various definitions and characteristics of intercultural competences. Student is able to give examples of cultural encounters and suggest alternative communication patterns. Student shows skills in applying the learned concept of hidden competences. Student is able to compare the destination culture with his/her own. Student is able to present him/herself, Haaga-Helia and Finland in a professional manner.

Grade 5

Student can list and describe various definitions and characteristics of intercultural competences. Student is able to give examples of cultural encounters and suggest alternative communication patterns and analyze them. Student shows skills in applying the learned concept of hidden competences and utilizes the knowledge for his/her career advancement. Student is able to compare the destination culture with his/her own and analyze the differences and similarities. Student is able to present him/herself, Haaga-Helia and Finland in a professional and convincing manner.

Working life connections

Internationality

The module content focuses on intercultural issues.

Learning methods

The learning goals of this module can be reached in the following way:

- a. Lectures and related assignments before, during and after the exchange period

Assessing one's own learning is a compulsory part of the module.

Teachers responsible

Arja Aktan-Helminen, Haaga

Katri Salmi, Haaga

Johdanto luksukseen, luksuspalveluihin, -tuotteisiin ja -kulutukseen

Tunnus: MAR8RH027

Laajuus: 3 op

Aloituspäivä: Lokakuu 2015-tammikuu 2016

Kieli: Suomi

Taso: Avoin amk

Tyyppi: Avoin amk

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei ole

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- ymmärtää eron luksuksen ja tavallisen palvelun välillä, mikä nostaa kolmen tähden palvelun kuuden tähden palveluksi
- saa tietoa vaativien matkailijoiden ja kuluttajien asiakas- ja kulutuskäyttäytymisestä
- saa kokonaiskuvan kotimaisista luksuspalveluista ja -tuotteista sekä niiden kehittämisestä
- perehtyy luksuspalveluja ja -tuotteita tarjoaviin yrityksiin

Sisältö

- Luksusliiketoimintaympäristö
- Luksus-käsitteenä
- Luksusasenne ja -palvelu
- Luksuspalvelubaletti
- Vaativat kuluttajat
- Luksuspalvelut ja -tuotteet sekä niiden kehittäminen
- Luksusyrietykset

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h, Itsenäinen ryhmätyöskentely 111 h (sis. oppimistehtäviä ja/tai loppuentin)

*26.10. klo. 15.00 – 19.00

Paikka: Haaga, luokka G315

Asiantuntijat: V.A. Heikkinen & Kristiina Palmgren & Satu Väkiparta

Sisällöt: Johdatus kurssiin, luksusbisnes Suomessa

*9.11. klo. 15.00 – 19.00

Paikka: Kämp

Asiantuntijat: Riina Latvala, V.A. Heikkinen & Marc Skvorc

Sisällöt: Luksus-käsitteenä ja luksusbrändit, Case Hotel Kämp

*16.11. Klo. 15.00 – 19.00

Paikka: Kalastajatorppa

Asiantuntijat: Mona Eskola & Emilia Sarkia & Digiluksus

Sisällöt: Vaativa matkailija ja huippulaadun tuottaminen, Case Hilton

*30.11. Klo. 15.00 - 19.00

Paikka: Hotel Haven

Asiantuntijat: V.A. Heikkinen, Ursula Zitting & Janne Ant-Wuorinen

Sisällöt: Luksuspalvelujen tuottaminen

*11.1. Klo. 15.00-19.00

Paikka: ilmoitetaan myöhemmin

Asiantuntijat: Kristiina Palmgren, Satu Väkiparta

Sisällöt: Luksuspalvelupaketit

*12.1. Klo. 15.00 – 19.00

Paikka: ilmoitetaan myöhemmin

Asiantuntijat: Kristiina Palmgren, Satu Väkiparta

Sisällöt: Uuden sukupolven luksuskonseptit & luksusasenne

*20.1.- 22.1. klo. 9.00-20.00

Paikka: Suomen Messut

Asiantuntijat: Kristiina Palmgren, Satu Väkiparta ja V.A. Heikkinen

Sisällöt: Ryhmänäyttö

Opetuspaikat ja opintomatko-kohteet:

Haagan ja Pasilan yksiköt, Hotel Kämp, Hotel Hilton Kalastajatorppa, Royal Ravintolat, Suomen Messut

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen AHOT

Ei ole

Opintojakson vastuopettaja

Vesa Heikkinen, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Muut opettajat

Mona Eskola, Finnair

Riina Latvala, Finnair, Joensuun yliopisto

Kristiina Palmgren, Greetings from Luxury Finland

Satu Väkiparta, Greetings from Luxury Finland

Vierailevat luennoitsijat

Ursula Zitting, Unelmatapahtumat

Emilia Sarkia, Scandic/Hotel Hilton

Marc Skvorc, Kämp Group

Janne Ant-Wuorinen, Royal Ravintolat

Osallistujamäärä

25 ensin ilmoittautunutta.

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan myöhemmin

Kansantalouden perusteet

Tunnus: ECO8HH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. periodi 2013 ja 2. periodi 2014

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulujen opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää raportin laatimisen ja Excelin hallintaa.

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 kiinnittyy työelämään siten, että kurssivaatimuksiin kuuluvan talousindikaattoriraportin tekeminen edellyttää perehtymistä Tilastokeskuksen, EuroStatin ja muiden institutionaalisten tuottajien laatimien tilastojen sisältöön ja käyttöön.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla opiskelija laatii itsenäisesti Suomea ja kahta vapaasti valittavaa ulkomaata koskevan ohjeiden mukaisen talousindikaattoriraportin maiden taloudellista lähimenneisyydestä (mm. Tilastokeskuksen, OECD:n ja EuroStatin tilastot materiaalina).

Opetus- ja oppimismenetelmät

Virtuaaliopetus (Moodle) 100 %.

Kurssikirjan sisältö tulee hallita valituilta osin väli- ja loppukokein (n. 40 h). Talousindikaattoriraportin laadinta itsenäisesti (n.40 h).

Vastuuopettaja tukee ja ohjaa opiskelua verkkokeskusteluissa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja

Kalevi Tourunen

Oppimateriaalit

Kurssikirja: Matti Pohjola: Taloustieteen oppikirja 4. painos (WSOY, valituilta osin)

Lisäkirjallisuutena voi käyttää esimerkiksi Tikkanen – Vartia: Taloudellista pääomaa - Johdatus kansantalouteen (Taloustieto, eri painokset). Tämän teoksen verkkosivuun on myös hyvä tutustua (www.taloustieto.fi/julkaisut). Lisäksi englanninkieliseen ”economics” kirjallisuuteen on hyödyllistä tutustua. Näitä kirjoja on helposti löydettävissä kirjastoista.

Kurssin Moodle- sivulla on kurssiteemoihin liittyviä tiivistäviä ja syventäviä lyhennelmiä: mm. vastuuopettajan laatimat Taloustieteen peruskäsitteitä 1 ja 2- monisteeet

Kurssin Moodle- sivulla on lisäksi runsaasti talouselämän tutkimukseen ja tietolähteisiin liittyviä linkkejä sekä linkit talousindikaattoriraportin tilasto-osan laadinnassa tarvittavien Tilastokeskuksen, OECD:n ja EuroStatin verkkosivuille.

Arviointiperusteet

- Kokeiden ja talousindikaattoriraportin arviointiasteikko on 1-5/ uusinta
- Kokeiden paino opintojakson arvioinnissa on 40 %
- Talousindikaattoriraportin paino opintojakson arvioinnissa on 60 %
- Välikokeet (2 kpl monivalintakokeita; 1-5/ uusinta). Välikokeiden paino kokeiden keskiarvossa 30+30 %
- Loppukoe (monivalintakoe; 1-5/ uusinta). Loppukokeen paino kokeiden keskiarvossa 40 %.

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

Kokeiden arviointiperusteet

Kokeissa 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

Arvosana 1

Opiskelija on osoittanut, että hän osaa hankkia, muokata ja kuvata graafisesti eri maiden kansantalouksia kuvaavia perustilastoja. Lisäksi opiskelija on osoittanut, että hän kykenee tämän ja kansantaloustieteen peruskäsitteiden erittelyn pohjalta itsenäisesti kirjoittamaan ja laatimaan kansainvälisen talousindikaattoriraportin. Raportti täyttää ohjeiden mukaiset laajuus- ja sisältökriteerit ja asiakirjamuotoilua koskevat peruskriteerit.

Arvosana 3

Välttävän arvosanatason kriteereiden lisäksi opiskelija on osoittanut näitä laajemmin perehtyneensä lähdemateriaaleihin, mikä raportissa näkyy siinä kuinka paljon ja miten muita kuin mediapohjaisia lähteitä on käytetty. Tällä tarkoitetaan alkuperäislähteiden eli kotimaisten (Tilastokeskus, ETLA, EK, PT, PTT, VATT, VM, pankit) ja ulkomaisten (OECD, IMF, kansalliset tilastokeskukset, valtiot) tutkimuslaitosten ja organisaatioiden julkaisuja.

Arvosana 5

Välttävän ja hyvän arvosanatason lisäksi talousindikaattoriraportin grafiikkaosat ovat korkeatasoisia ja niitä on seikkaperäisesti eritelty tekstiosassa. Lisäksi opiskelija on raportin tekstiosassa osoittanut, että teksti on virheetöntä ja omaperäistä ja että se pohjautuu useiden eri tutkimuslaitosten ja organisaatioiden tuottamiin alkuperäislähteisiin ja niiden vertailuun. Opiskelija on tehnyt yhteenvetoa raportin myös alaluvuista. Raportin on oltava tasapainoinen. Opiskelija on tehnyt koko raportista että sen tekemisen tuottamasta osaamisestaan hyvin perustellut tulkinnat ja johtopäätökset.

Kaikki osiot on suoritettava hyväksytysti

Koulumarkkinointi

Tunnus: MAR8RH024

Laajuus: 1 op (27 t)

Ajoitus: 1.-3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Opintojakso soveltuu Haagan koulutusyksikön kaikkien koulutusohjelmien opiskelijoille.

Opiskelija voi ilmoittua joustavasti lukuvuoden aikana ja valita aloitusajankohdan alla olevan aikataulun mukaan.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- ymmärtää markkinoinnin merkityksen osana ammattikorkeakoulun toimintaa
- tunnistaa omat oppimistapansa ja osaa viestiä ammattikorkeakoulussa opiskelemisesta
- osaa toimia HAAGA-HELIAN toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu yrityslähtöiseen markkinointiin
- kehittää omia esiintymis- ja viestintätaitojaan
- saa realistisen näkemyksen eri koulutussektoreihin kuuluvista oppilaitoksista

Sisältö

Opintojakson suorittamiseen vaadittavat osat:

1. aloitustapaaminen
2. kouluvierailuesityksen laatiminen (5 dian PP-esitys)
3. osallistuminen kolmelle kouluvierailulle
4. verkossa tapahtuva arviointi- ja päätöskeskustelu

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla vierailaan eri oppilaitoksissa ja tutustutaan eri oppilaitoskulttuureihin

Kansainvälisyys

Opintojaksolla on mahdollista vieraila pääkaupunkiseudun vieraskielisissä kouluissa

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opetus- ja oppimismenetelmät ja niihin käytettävä aika ovat seuraavat:

Lähiopetus eli aloitustapaaminen 2 h ja kouluvierailut 3 x2 h

Itsenäinen opiskelu 15 h

Oman oppimisen arviointi 1 h ja vertaispalaute 3 h

Yhteensä 27 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

Vastuopettajat

Taina Pallonen

Mia Tarhanen

Oppimateriaalit

Oppimateriaali:

- vastuopettajien jakama materiaali

Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on suorittanut sen jokaisen osan.

Aikataulu

4. periodi aloitustapaaminen ma 8.9. klo 14-15.30 luokka A424

5. periodi aloitustapaaminen ma 3.11. klo 14-15.30 luokka A424

1. periodi aloitustapaaminen ma 19.1. 14-15.30

Monikulttuurisuus ja kulttuurienvälinen osaaminen

CUL8RH020

Tämä itsenäisesti suoritettava opiskelupaketti voi olla laajuudeltaan 1, 3 tai 5 op. Jos valitset laajimman vaihtoehdon, teet kaikki tehtävät. Tehtävänä on kirjallisuuteen perustuva pohdinta ja tuotoksena raportti. Jäljempänä annettuja ohjeellisia sivumääriä ei ole tarkoitettu yhteenlaskettaviksi, vaan 5 op suorituksen raportti on korkeintaan 15 sivun mittainen. Esimerkkiorganisaatio voi olla aiempi tai nykyinen työpaikkasi, ja voit halutessasi käyttää siitä vain muotoa Yritys X.

Laadi raportti HAAGA-HELIAn raportointiohjeen mukaan ja mainitse kaikki käyttämäsi lähteet, myös sähköiset. Jaa raportti lukuihin ja tarvittaessa alalukuihin. Huomioi tämän ohjeen osat: eri vaihtoehtojen tehtävänanto kohdissa A, B ja C sekä yleiset ohjeet pohdintaan lopussa. Käytä sisältöä kuvaavia otsikoita. Tallenna raportti muodossa etunimi.sukunimi ja palauta se Urkund-järjestelmän kautta. Merkitse vastaanottajan osoitteeksi pirkko.salo@haaga-helia.fi

Urkundin käytön tarkemmat ohjeet löydät MyNetista kohdassa Opinnäytetyö, amk.

Saat raportista arvosanan ja sähköpostiisi henkilökohtaisen palautteen kolmen viikon kuluessa.

Vaihtoehto A, 1 opintopisteen suoritus: Monikulttuurisuus ja asiakkaat.

Raportin pituus 5-7 sivua. Kirjallisuus:

Nieminen, Marjut (2014). Monikulttuurinen asiakastyö. Tietosanoma, Helsinki. (Saatavilla Haagan kirjastossa painettuna.)

<http://www.yhdenvertaisuus.fi/>

Lisäksi valitsemasi muut mahdolliset lähteet, esimerkkiyrityksen verkkosivut jne.

- Arvioi lähdekirjan ja www.yhdenvertaisuus.fi -sivuston perusteella esimerkkiorganisaation asiakastyötä ja erittele sekä onnistumisia että kehittämiskohteita.
- Kuvaa haasteellisia tilanteita, joissa itse olet ollut asiakaspalvelijan ja/tai esimiehen roolissa. Mitä olet oppinut niistä?
- Millaisia työkaluja kirja antaa eri kulttuurien kohtaamiseen? Mainitse esimerkkejä.
- Miten esimerkkiorganisaatiossa näkyy asiakaspalvelijoiden monikulttuurisuus? Arvioi kirjan sisältöä tästä näkökulmasta.
- Miten voitte työyhteisössasi hyödyntää www.yhdenvertaisuus.fi -verkkosivuja?

Vaihtoehto B, 3 opintopisteen suoritus: (edellisen lisäksi) Kulttuurinen monimuotoisuus liike-elämässä.

Raportin pituus 8-10 sivua. Kirjallisuus:

Nieminen, Marjut (2014). Monikulttuurinen asiakastyö. Tietosanoma.

Hampden-Turner, C., Trompenaars, F., Lewis, D. R. (2000). Building cross-cultural competence. How to create wealth from conflicting values. Yale University Press. (Saatavilla HAAGA-HELIAn kirjastossa e-kirjana.) 2

Lewis Richard D. (2005). When Cultures Collide: Leading Across Cultures (3rd Edition). Nicholas Brealey Publishing. (Saatavilla HAAGA-HELIAn kirjastossa e-kirjana.)

<http://www.yhdenvertaisuus.fi/>

<http://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Nakokulmia-monikulttuuriseen-esimiestyohon-ja-hlostojohtamiseen-Palmenian-julkaisu-2010.pdf>

sekä valitsemasi muut mahdolliset lähteet, yrityksen verkkosivut jne.

- Pohdi missä määrin kulttuurierojen ymmärtäminen on mahdollista monikulttuurisessa organisaatiossa ja monikansallisissa yrityksissä.
- Onko kaikkien henkilöstöä koskevien kulttuurierojen huomioiminen välttämätöntä työpaikalla? Perustele pohdintasi.
- Miten tunteet näkyvät työyhteisössasi? Liittykö siihen monikulttuurisuuteen perustuvia eroja?
- Millaisia haasteita liittyy aikakäsityksen eroihin?
- Kuvaa hierarkiakesitteeseen suhtautumisen eroja ja sitä millaisia tilanteita niistä seuraa.
- Kuvaa esimerkkiorganisaation yrityskulttuuria lähdekirjojen teoriaan pohjautuen.
- Kuvaa konfliktitilanteiden rakentavaa ratkaisemista Hampden-Turnerin ym. mukaan.
- Analysoi organisaationne johtamiskulttuuria ja jäsennä sitä Lewisin mukaan.
- Miten monikulttuurisuus näkyy esimerkkiorganisaatiossa strategiatasolla?

Vaihtoehto C, 5 opintopisteen suoritus erityisesti esimiesasemassa jo toimiville. Raportin pituus korkeintaan 15 sivua. Edellisten lisäksi

- kuvaa omaa rooliasi organisaation päätöksenteossa ja johtamisessa sekä sitä miten monikulttuurisuuskysymykset liittyvät siihen.
- laadi esimerkkiorganisaatiolle monikulttuurisuusstrategia ja perustele se.
- kerro millaisia käytännön toimenpiteitä strategian käyttöönotto edellyttäisi.

Lisämateriaalia strategian laatimisen tueksi:

Sippola, Aulikki (2008). Monimuotoistuva työyhteisö haastaa henkilöstöjohtamisen. Työ- ja elinkeinoministeriö.

<http://www.tem.fi/files/18863/sippola.pdf>

Kaikkien kolmen suoritushetken osalta olennaista on seuraavanlainen pohdinta:

- miten monikulttuurisuus huomioidaan esimerkkiorganisaatiossa kollega- ja esimiestasolla?
- mitä positiivista monikulttuurisuus tuo organisaatioon ja millaisia kehittämiskohteita siihen liittyy?
- miten yhdenvertaisuus liittyy monikulttuurisuuteen?
- miten voit itse edesauttaa monikulttuurisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista?
- mitä suoranaista virheitä voi oppia tai on jo opittu?
- kuinka monikulttuurisuus- ja viestintäosaaminen liittyvät toisiinsa?
- miten esimiesasemassa voit hyödyntää tämän kirjallisuuden kautta oppimaasi?
- millainen tietämys sinulla oli monikulttuurisuudesta ennen tätä suoritusta ja kuinka se kehittyi lukemasi ja pohdintasi kautta?

Neuvottelu, kokous ja vaikuttaminen

Tunnus: COM8RH021

Laajuus: 3 op (81h)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset viestintätaidot ja markkinointiviestintä -opintojaksot suositellaan suoritettavaksi ennen tämän vapaavalintaisen opintojakson suorittamista.

Oppimistavoitteet

Opiskelija osaa valmistautua erilaisiin kokous- ja neuvottelutilanteisiin ja toimia niissä osallistujana, puheenjohtajana ja sihteerinä. Hän tuntee vaikuttamisen ja argumentoinnin perusteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee kokous- ja neuvottelukäytäntöjä ja tunnistaa kokous- ja neuvotteluetiketin
- osaa toimia tavoitteellisesti erilaisissa neuvottelu- ja muissa ryhmäviestintätilanteissa ja ymmärtää argumentoinnin merkityksen
- hallitsee vaikuttamisen perusteet ja osaa edelleen kehittää näitä taitoja
- osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja

Sisältö

- Erilaiset kokoukset ja neuvottelut
- Kokouksen, palaverin ja neuvottelun erot ja yhtäläisyydet
- Neuvottelutyypit, -roolit ja -strategiat
- Vaikuttaminen ja argumentointi
- Kokouskäytännöt ja kokoustekniikka
- Vuorovaikutustaidot neuvottelu- ja kokoustilanteissa sekä erilaisissa ryhmäviestintätilanteissa

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla hyödynnetään työelämän ajankohtaisia esimerkkejä. Työskentely perustuu osallistujien omiin työelämäkokemuksiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opiskelu on seminaari- ja harjoitustyypistä, jossa osallistujien oma aktiivinen toiminta on merkittävässä osassa. Teoreettinen viitekehys käsitellään tietoisuina harjoitusten analysoinnin yhteydessä. Opiskelu edellyttää työskentelyä myös itsenäisesti. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, puheviestinnän lehtori

Oppimateriaalit

- Kansanen, A. 2002. Neuvottelu- ja kokoustaito. WSOY.
- Miettinen, S. & Torkki, J. 2008. Neuvottelulta. WSOY.
- Jyväskylän yliopiston Kielikeskus. Puheviestinnän perusteita. Luettavissa: http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita.s...
- Yliopistojen täydennyskoulutus Kielijelppi. Mitä kokous on? Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/kokoustaito>
- Yliopistojen täydennyskoulutus Kielijelppi. Neuvottelutaito. Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/?c=6-neuvottelutaito>
- Muu opettajan jakama ja ilmoittama materiaali

Arviointiperusteet

- Tehtävät 25 %
- Harjoitukset 25 %
- Aktiivinen analysointi, palautteen antaminen sekä 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.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa riittävästi opintojakson oppimistavoitteita (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja neuvotteluetiketin)
- Opiskelija osaa toimia neuvottelutilanteissa
- Opiskelija osallistuu harjoituksiin

Arvosana 3

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja neuvotteluetiketin)
- Opiskelija osaa toimia neuvottelutilanteissa, pystyy argumentoimaan sekä osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja
- Opiskelija on harjoituksissa aktiivinen sekä antaa palautetta muille

Arvosana 5

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa erinomaisesti opintojakson oppimistavoitteet (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja

neuvotteluetiketin)

- Opiskelija osaa toimia tavoitteellisesti neuvottelutilanteissa, pystyy argumentoimaan sekä osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja
- Opiskelija on harjoituksissa aktiivinen sekä tukee palautteella muiden oppimista

Oluet ja pubit

Tunnus: RES8RH022

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: vaihtelee

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot /vapaavalintaiset

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on pääasiassa suunnattu hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon (HOTRA) koulutusohjelman opiskelijoille mutta muiden koulutusohjelmien opiskelijoita hyväksytään toteutuksille varustilanteen mukaan.

Oppimistavoitteet

Ymmärtää olueen laatuun vaikuttavat tekijät. Hallitsee monipuolisesti olutprosessin ravintolassa: valikoima ja sen hallinta, myynti ja markkinointi, turvallisuus,

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää oluen markkinoiden perusteet: oluttyypit ja -tyylit sekä niiden laatuun vaikuttavat tekijät
- osaa maistella olutta systemaattisesti sen laadun ja aistittavien ominaisuuksien määrittämiseksi
- ymmärtää ravintolan olutprosessin eri näkökulmista: logistiikka, myynti ja markkinointi, turvallisuus

Sisältö

Olutmarkkinat

Oluen valmistus

Oluen maistelu

Oluttyypit

Oluen ja ruuan yhdistäminen

Olutprosessi ravintolassa: valikoima, varastointi, oluen tarjoilu, oluen omavalvonta

Olutravintolat

Sinebrychoff Olutmestari Junior -kilpailu

Kirjallisuus:

Mikko Salmi: Kippis! Ravintolan olutkäsikirja + luennoilla jaettava materiaali, opiskelijan omat muistiinpanot opintokäynneillä.

Luennoitsijat:

Jouko Mykkänen, Sinebrychoffin asiantuntijat + ekskursioilla isännät

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus (luennot, maistelut ja ekskursiot) ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Arviointiperusteet

Tentti 100 %, maistelu ja kirjallinen osuus

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

Kurssimaksu

Kurssimaksu 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään (Matsku) ennen ensimmäistä kokoontumista.

Opera hotellijärjestelmän perusteet

Tunnus: HOT8RH023

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suosittellaan perus- ja ammattiopintojen tueksi ja opiskelijoille, jotka ovat hotellin liiketoiminnasta kiinnostuneita

Oppimistavoitteet

Kurssin aikana perehdytään Micros-Fidelion Opera hotellijärjestelmän perusteisiin. Samalla tutustutaan järjestelmän toiminta-ajatukseen ja hyötyyn majoitusliikkeen operatiivisessa toiminnassa. Opiskelija hahmottaa hotellivarausjärjestelmän osana hotellin asiakaspalveluprosessia. Opiskelija pystyy tekemään perusvarauksia ja ymmärtää toimintojen merkityksen. Opiskelija hahmottaa myös hotellivarausjärjestelmään liittyvät erillistoiminnot ja hotellivarausprosessin osana hotellin tuloksellista toimintaa.

Sisältö

- erilaiset hotellivarausjärjestelmät
- jakelutiet
- lainsäädäntö asiakastiedoista
- asiakastiedot eli profiilit
- hotellivarausjärjestelmään liittyvät Maran säännöt
- hotellivarausprosessi
- perustietoa hinnoittelusta
- asiakkaiden check-in sekä check-out
- asiakkaan tietojen käsittely oleskelun aikana
- viestintä eri osastojen kesken
- asiakkaan laskun käsittely
- teknologia varauksien käsittelyssä

Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Opera PMS on englanninkielinen ja kansainvälisesti käytetty hotellivarausjärjestelmä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus, tunnilla tehtävät harjoitukset, etätehtävät sekä projektityö (yksin tai parityönä), itsenäinen tiedonhaku. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Yhteinen toteutus päivä- ja aikuisopiskelijoille sisältäen 60% lähiopetusta ja 40% itsenäistä työtä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aikaisemmin hankitun osaamisen voi osoittaa tehtäväpaketilla ja suullisella esityksellä muulle ryhmälle (suomeksi).

Vastuuopettaja

Taina Pallonen

Oppimateriaalit

Opettajan laatimat ja kokoamat materiaalit Moodlessa

Kasavana, M & Brooks, R. 2009. Managing Front Office Operation. Kappaleet: 4 Reservations, 5 Registration, 8 Front office accounting ja Check-Out and Account Settlement.

Siiskonen, M & Rautiainen, 2009. Hotellivaraukset.

Arviointiperusteet

- aktiivinen osallistuminen
- kirjalliset tehtävät
- kirjallinen testi hotellivarausista
- ei tenttiä

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa tehdä hotellin perusvarauksen. Hahmottaa hotellivaraukseen liittyvät prosessit.

Arvosana 3

Hallitsee hotellivarauksen osa-alueet melko hyvin ja ymmärtää varaukseen liittyviä prosesseja. Ymmärtää hotellivarausten käsittelyn osana kannattavaa liiketoimintaa.

Arvosana 5

Hallitsee hotellivarauksen ja ymmärtää varauksentekoprosessiin liittyvät tekijät sekä niiden vaikutukset hotellin toiminnassa. Osaa analysoida hotellivarauksiin liittyvät toiminnot hotellin kannattavuuden osalta.

Opintomatka Dubai

Tunnus: TOU8RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: intensiiviweek 13/2015

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

Oppimistavoitteet

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

Huomio! Opintomatka on maksullinen ja opiskelijan osuus on noin 800–900€.

Opintojaksolle on erityisilmoittautuminen ja ilmoittautumisaika päättynyt 30.11.2015.

Kolme ryhmäkokoontumista ennen matkaa ja yksi ryhmäkokoontuminen matkan jälkeen. Ajankohdat ilmoitetaan myöhemmin.

Opintomatka on intensiiviweekillä 13/2016

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

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

Sisältö

- Opintomatkan suunnittelu ja toteuttaminen
- Yrityskäynnit hotelli-, ravintola- ja matkailu-alan yrityksiin
- Aktiivinen ja positiivinen osallistuminen Haaga-Helien edustajana koko opintomatkan aikana
- Kansainvälisyys ja palvelukulttuuri

Työelämäyhteydet

Opintojakso koostuu yritysvierailuista hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksiin

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 12h

Opintomatka 68h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja(t)

Salla Juustila

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojaksolla

Yritysten edustajien luentomateriaali

Arviointiperusteet

Oppimispäiväkirja

Aktiivinen osallistuminen ryhmätapaamisiin ennen matkaan ja osallistuva läsnäolo opintomatalla.

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija on mukana opintomatkan kaikissa vierailukohteissa. Opiskelija osallistuu ryhmätehtävän tekemiseen ja esittämiseen ennen matkaa sekä toimii ryhmässä sovitun roolijaon mukaisesti matkanjohtajana opintomatkan aikana. Opiskelija laatii oppimispäiväkirjan ohjeistuksen mukaisesti ja pystyy mainitsemaan valitsemansa teeman mukaisia asioita oppimispäiväkirjassa.

Arvosana 3

Opiskelija on aktiivisesti mukana opintomatalla ja pyrkii verkostoitumaan alan yritysten kanssa. Opiskelija osallistuu aktiivisesti ryhmätehtävän tekemiseen ja toimii omatoimisesti sekä vuorovaikutteisesti matkanjohtajan tehtävissä opintomatkan aikana. Opiskelija havainnoi ja pohtii oppimispäiväkirjassaan valitsemansa teeman mukaisia asioita opintomatkan aikana ja vertailee niiden merkitystä yritykselle sekä alalle.

Arvosana 5

Opiskelija toimii aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti opintomatalla. Hän verkostoituu alan yrityksiin ja edustaa Haaga-Heliana esimerkillisesti.

Opiskelija toimii aktiivisesti ja oma-aloitteisesti kaikkien tehtävien osalta ja hän pystyy oppimispäiväkirjassaan havainnoimaan valitsemansa teeman mukaisia asioita ja analysoimaan kriittisesti niiden merkitystä sekä yritykselle että alalle.

Palveluyrityksen kulttuuri (kirjapaketti)

Tunnus: H8JO41

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3.-4. opintovuosi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: Vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Koulutusohjelmakohtaiset perus- ja aineopinnot suoritettuna

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija laajentaa tietämystään organisaatio- ja yrityskulttuurista. Opintojakson suorittaminen tukee opiskelijan yrityskulttuuriin ja/tai muutosprosesseihin kohdistuvaa oppinnäytetyöprosessia. Opintojakson suoritettuaan opiskelija on

- oppinut ymmärtämään kulttuurieroja, työelämän monikulttuurisuutta ja kehittänyt valmiuttaan toimia tällaisessa toimintaympäristössä
- muodostanut kuvan elämyksen tai palvelun tuotannon johtamisesta ja organisaatiokulttuurista
- kehittänyt ymmärrystään kansainvälisyyskehityksen vaikutuksista ja mahdollisuuksista hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- saanut yleiskäsityksen yrityskulttuuri –lähestymistavan käytöstä organisaatioiden tutkimisessa ja kehittämisessä

Sisältö

- Yrityskulttuuri ja organisaatiokulttuuri ja palvelun tuottaminen; ajattelumalleja ja lähestymistapoja
- Organisaation kehittäminen
- Muutoksen aikaansaaminen
- Innovaation aikaansaaminen
- Organisaatiokulttuurin sosiologinen ja psykologinen tausta
- Kulttuurien väliset erot ja niiden heijastuminen yritystoimintaan ja sen johtamiseen

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa kirjapakettina tenttimällä valinnaiset teokset. Oman oppimisen arviointi 1h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat(t)

Kari Nurminen

Oppimateriaalit

1. Martinez, M. & Hobbi, B. 2008. Building a Customer Service Culture: The Seven Service Elements of Customer Success. IAP. 2. Hofstede, G. 1993 (tai uudempi). Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. WSOY. 3. Honkanen, H. 2005. Muutoksen agentit: muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Suomen psykologiliitto/Edita. 5. Schein, E. 2009. Yrityskulttuuri – selviytymisopas: tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Laatukeskus. 6. Forss-Anila, H. 2013. The effective service development process is using stories. Product: Evaluation form. Thesis/opinnäytetyö Haaga-Helia amk. Helsinki. 7. Schein, E.H. 2009. The Corporate Culture Survival Guide –sense and nonsense about culture change. Jossey-Bass Inc., San Francisco. 8. Hofstede, G. 2010. Cultures and Organizations: Software of the Mind: intercultural cooperation and its importance for survival. McGraw-Hill. 9. Trompenaars, F. and Hampden-Turner C. 2012. Riding the waves of culture: understanding diversity in global business. Nicholas Brealey, London. 10. Dumetz, J., Saginova, O. & Woolliams, P. 2012. Cross-cultural management textbook: lessons from the world leading experts in cross-cultural management. Createspace.

Arviointiperusteet

Kirjatentti 3x33,3 p = max. 100 p

Jokaisesta (kolmesta) teoksesta on saatava hyväksyttävä vastaus

Tyydyttävä suoritus (arvos. 1) = 40/100 p, hyvä suoritus (arvos. 3) = 70/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

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

Arviointikriteerit

Kirjallisessa vastauksessa (essee) taso:

Arvosana 1

Opiskelija hahmottaa pääpiirtein kirjan sisällöt ja ymmärtää kulttuurien erojen merkitystä. Vastaus hajanainen, tietoja esitellään satunnaisessa järjestyksessä ja pieni osa tiedoista on puutteellisia tai väärä.

Arvosana 3

Opiskelija on hahmottanut esitetyt kysymykset lukemansa perusteella ja osaa soveltaa joitakin teoksissa esiteltyjä malleja tai ratkaisuja. Vastaus on jäsennelty ja käsittely pysyy asetetun kysymyksen ympärillä.

Arvosana 5

Opiskelija on omaksunut hyvin valitsemiensä teosten sisällön ja soveltaa vastauksissaan luovasti teosten tietoja. Vastaukset sisältävät pohdintaa, eri vaihtoehtojen vertailuja sekä tehtyjen ratkaisujen toimivuuden arviointia. Vastaukset ovat jämäköitä ja hyvin jäsenneltyjä.

Proper English in Report and Thesis writing

Code: COM8RB001

Extent: 3 ECTS (81 h)

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

None

Learning Outcomes

Upon successful completion of the course the student is:

- familiar with use and form of quotations required by the HAAGA-HELIA reporting guidelines.
- capable of finding and citing a reference in an academic paper according to the HAAGA-HELIA reporting guidelines
- able to summarize or paraphrase information from references or sources.

Course contents

The HAAGA-HELIA reporting guidelines

Handouts

In class writing and review exercises

Teaching and learning methods

Contact lessons

Written exercises

Research projects

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 with the main responsibility for the course

Wallace Reynolds

Assessment

Active participation in class 40%

Exercises 60%

Assessment criteria

Grade 1

The student has limited knowledge about HAAGA-HELIA reporting guidelines.

Grade 3

The student has basic knowledge of the HAAGA-HELIA reporting guidelines. The student can place a direct or summarized quote in a paper so it flows with the text. The student can place a reference at the correct location in an academic paper. And the student can write a paper in the correct format according to the HAAGA-HELIA reporting guidelines.

Grade 5

The student knows the HAAGA-HELIA reporting guidelines very well. The student is able to place a quote in a paper with the proper citation format. The student is also able to place and write a reference according the format required by the guidelines and the student is able to create quotations that flow in the paper, while at the same adding meaning or support to the paper's topic.

Ravintolan gastronomia

Tunnus: FPR8RH026

Laajuus: 6 op. 8 kontaktia

Ajoitus: 5. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaavalintainen

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen kurssi

Kurssimaksu: Opiskelija suorittaa 60 € ennen kurssin alkamista Haagan materiaalipalveluun

Henkilömäärä kurssille: enintään 25 opiskelijaa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Vapaavalintainen kurssi joka liittyy ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Kurssille pääsyn vaatimuksena on ruokatuotanto 1 ja ravintolapalveluiden- ja ravintolajuomien perusteiden hyväksytyt suorittaminen. Kurssi on suunnattu restonomiopintojen 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Perehdyttää opiskelija ruokakulttuurin kiehtovaan maailmaan. Tarkastelemme ruokakulttuurin kehitystä ja sen vaikutuksia nykypäivän gastronomiseen tarjontaan. Harjaannutamme taitojamme ruoanvalmistuksessa ja salityöskentelyssä. Teemme vierailuja kurssilla annettaviin kohteisiin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee erilaisten erikoisraaka-aineiden käsittelyn, valmistamisen ja tarjoilun
- Osaa tarjota asiakkaille ravintolaelämyksiä
- Hallitsee ravintola-alan etiketti säännöstän ja käyttäytymistavat
- Osaa valmistaa saliruokia
- Tuntee suomalaista ja kansainvälistä gastronomista historiaa

Sisältö

Ruokaravintolan palveluiden ja tuotteiden sovittaminen yrityksen liikeideaan ja asiakkaan tarpeisiin:

- kansallinen ja kansainvälinen ruokakulttuuri
- ruoan valmistaminen
- pöydän kattaminen
- istuma- ja tarjoilujärjestykset
- ruokien ja juomien tarjoilu, salityöskentely

Työelämäyhteydet

Kurssilla tehdään tutustumiskäyntejä mahdollisuuksien mukaan ravintoloihin ja alan sidosryhmien liiketoimintaan

Kansainvälisyys

Kurssilla tutustutaan kansainväliseen ruokakulttuuriin ja gastronomiaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 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

Jari Karjalainen

Heikki Ürsin

Oppimateriaalit

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

Arviointiperusteet

- Tentti 40%
- Osallistuminen annettuihin vierailuihin ja tehtäviin 20%
- Kirjareferaatti Moodlessa 40% (Sillanpää Merja, Säännöstelyn huvi. SKS 2002.)

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

Arviointikriteerit

Hyväksytyt/Täydennettävät

Ruoka ja kulttuurit

Tunnus: CUL8RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittavat opinnot

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää ruokakulttuurien ymmärtämistä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- ymmärtää asiakkaan ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- tuntee eri ruokakulttuureita
- tuntee ruoan käytön historiaa

Sisältö

- Suomalainen ruokakulttuuri
- Eri uskontokuntien ruokasäännöt
- Ruoka-aineiden käytön historia
- Ruoka-aineiden käyttö eri ruokakulttuureissa
- Ruoan muu kuin ravitsemuksellinen merkitys

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opintojakson suoritus

1. Osallistuminen luennoille
2. Kirjallinen tehtävä (pareittain)
3. Pecha Kucha esitys jonkin maan ruokakulttuurista

Opintojaksoon sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Ruoka-aineiden käyttö eri ruokakulttuuralueilla

Työn tavoitteena on saada kuva eri ruokakulttuuralueiden ruoankäytön eroista ja erityispiirteistä. Harjoitustyössä perehdytään valinnan mukaan jonkin ruoka-aineen (tai ruoka-aineiden) kulutukseen ja käyttötapoihin eri ruokakulttuuralueilla. Tarkasteltava ruoka-aine valitaan oman mielenkiinnon mukaan.

Käytä lähdeaineistona myös kirjoja! Kirjastossa on paljon erinomaista kirjallisuutta. Ole kriittinen lähteiden, erityisesti Internet-lähteiden suhteen.

Työn toteutus ja rakenne

Työn teemana on jonkin raaka-aineen (esim. peruna, vehnä, kala, liha, maitotaloustuotteet jne.) käyttö ja käyttötavat. Ruoka-aineen käyttöön vaikuttavia tekijöitä, erilaisia käyttötapoja ja ruoka-aineen merkitystä ruokavaliassa kuvataan erityyppisillä ruokakulttuuralueilla (Suomi aina mukana, valiten muut eri maat tai maanosat, perustele valintasi) esim. seuraavista näkökulmista:

1. Ruoka-aineen kulutukseen/saantiin vaikuttavat yleiset tekijät
2. historialliset, maantieteelliset, ilmastolliset tms. seikat
3. taloudelliset tekijät, elintarviketuotanto (alkutuotanto ja jalostus)
4. uskonnon vaikutus, tabut, uskomukset
5. muita mahdollisia vaikuttavia tekijöitä

1. Ruoka-aineen kulutus ja käyttötavat valituilla ruokakulttuuralueilla
2. Käytön yleisyys ja merkitys ruokavaliassa, mm. kulutusmäärät ja kulutustrendit
3. ruoanvalmistus, ruoanvalmistustavat, -välineet, maustaminen (liitteeksi mahdollisesti esimerkkejä erityyppisistä ruokaohjeista)
4. ateriakokonaisuus
5. juhlaruoka/arkiruoka
6. muita mahdollisia käyttötapoihin liittyviä tekijöitä
7. vertaa suomalaisen ruokakulttuuriin kyseisen ruoka-aineen käyttöä

Työn raportointi ja esitys

Työstä laaditaan 10-12 sivun mittainen raportti (ilman liitteitä). Lähdemerkinnät merkitään, kuten opinnäytetyössä. Käytä myös opinnäytetyön sivuasetteluja ja sisällysluetteloa. Raportit palautetaan Moodleen, jossa ne ovat kaikkien kurssille osallistujien nähtävissä ja käytettävissä.

Työ esitellään luokassa. Esityksessä kuvataan ruoka-aineen historia, käytön laajuus maailmassa tällä hetkellä ja yksi valitsemasi näkökulma. Esityksen kesto 15 min.

Vastuopettaja

Eeva Pajakkala, Haaga

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointi

Harjoitustyöt

Arviointikriteerit

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty.

Ruoka ja media

Tunnus: FPR8RH027

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 2. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osan lähtöasovaatimuksena on opintojaksojen Ruokatuotanto 1 tai Ruokatuotannon perusteet suorittaminen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tutustua median tapoihin tuottaa ruokaan liittyvää kirjoitettua ja ruokavalokuvausta. Opiskelija osaa tuottaa ruokamediaan tekstejä ja reseptejä kuvineen. Lisäksi hän pystyy hahmottamaan ruoka- ja media-alan toimintatavat ja yhteistyömahdollisuudet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa havainnoida alan trendejä ja hyödyntää tätä tietoa työskentelyssään
- ymmärtää ja osaa soveltaa toiminnassaan ruoka-designia
- osaa kehittää elämyksellisiä ja esteettisiä tuotteita
- osaa analysoida, arvioida ja toistaa ruokamedioiden tyylejä
- osaa kehittää ja laatia eri medioihin sopivia reseptejä
- hahmottaa ruoka-aiheisen artikkelin teon vaiheet

Sisältö

- ruokatrendit
- ruoka-aiheisen artikkelin tekeminen
- ruokatoimittajan työ
- ruokadesign
- ruokavalokuvauksen periaatteet

Työelämäyhteydet

Opintojakso toteutetaan yhdessä elinkeinon kanssa (vierailevia luennoitsijoita ja tutustumiskäyntejä).

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

- Lähiopetus ja tentti 40 h
- Itsenäinen opiskelu 40 h
- Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Birgitta Nelimarkka

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajien 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.

Opintojakso arvioidaan hyväksyty / hylätty. Opintojakson hyväksyttävän suorittamisen edellytyksenä on tehtävien suorittaminen ja aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen.

Ruoka, ravitseminen ja hyvinvointi

Tunnus: RES8HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. - 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ruokavalion merkityksen osana ihmisen hyvinvointia
- osaa arvioida ruokavalioiden vahvuuksia ja heikkouksia
- osaa analysoida oman ruokavalion ravintosisällön
- tuntee suomalaiset ravitsemussuositukset ja niiden merkityksen
- osaa arvioida elintarvikkeiden ravintosisällön

Sisältö

- Ruoanvalintaan vaikuttavat tekijät
- Ajankohtaiset ruokavaliot Suomessa ja kansainvälisesti
- Erityisruokavaliot
- Vastuulliset ja turvalliset ruokavalinnat
- Ruokapäiväkirjan analysointi

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia

Arviointi

Hyväksytyt moduulit arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

Arvosana 1

Tunnistaa tavallisimmat ruokavaliot pääpiirteittäin. Osaa nimetä ruoanvalintaan vaikuttavia tekijöitä. Ymmärtää ruokapäiväkirjan merkityksen ruoankäytön tutkimusmenetelmänä.

Arvosana 3

Tuntee yleisimmät erityisruokavaliot ja osaa huomioida ravitsemukselliset erityistarpeet. Osaa analysoida ruokavalion ravintosisältöä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida ruokavalion ja vertailla sen vahvuuksia ja heikkouksia suomalaisiin ravitsemussuosituksiin. Opiskelija osaa arvioida kriittisesti mediassa esiintyviä ruokavaliota. Hän osaa soveltaa tietoaan erityisruokavaliosta niin, että pystyy löytämään yksilön tarpeisiin soveltuvan turvallisen tuotteen.

Työelämäyhteydet

Kansainvälisyys

Ruokaa ja ravitsemusta tarkastellaan myös kansainvälisestä näkökulmasta.

Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivätoteutuksena
- b. Tentti ja oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettajat

Eeva Pajakkala, Haaga

Suomen myyminen kansainväliselle asiakkaalle

Tunnus: SMK8RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: periodi 2/2014

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Kohderyhmä

Matkailun liikkeenjohdon 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijat ja tradenomi-opiskelijat, esimerkiksi myyntityön koulutusohjelman opiskelijat.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

Oppimistavoitteet

- Opiskelija tuntee Suomen matkailun kohdealueena: kansainvälisessä markkinoinnissa käytettävän aluejaon ja teemat sekä Suomi-brändin.
- Opiskelija osaa tehdä matkailutuotteelle sopivan asiakasprofiilin ja ehdottaa sopivan sähköisen jakelukanavan.

Sisältö

- Suomi matkailun kohdealueena: aluejako ja teemat, Suomi-brändi
- Asiakasprofilointi
- Sähköisen matkailupalveluiden markkinointi ja myynti

Työelämäyhteydet

Opintojakson tehtävä on suomalaisen yrityksen toimeksiantona tehtävä projekti pienryhmätyönä.

Kansainvälisyys

Opintojakso kohdistuu nimenomaan kansainväliseen asiakkaaseen ja kansainvälisiin markkinointikanaviin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

- Lähiopetus sisältäen ohjattua projektityötä sekä tentti 24h
- Projekti pienryhmätyönä ja Itsenäinen opiskelu 56h
- Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojakson alkaessa.

Opintojakson ohjaaja

Leena Grönroos

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

Opiskelija osaa luettelonomaisesti kertoa Suomen matkailun aluejaosta ja teemoista sekä matkailutuotteista. Opiskelija osaa kertoa esimerkkejä Suomen matkailutuotteisiin sopivista asiakasprofiileista ja sähköisistä jakelukanavista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa keskustella aluejaosta ja teemoista sekä matkailutuotteista. Hänellä on aiheista perusteltuja näkemyksiä. Opiskelija osaa luoda tuotteelle asiakasprofiilin ja etsiä sopivan sähköisen jakelukanavan.

Arvosana 5

Opiskelija osaa keskustella kriittisesti aluejaoista ja teemoista sekä matkailutuotteista. Opiskelija osaa luoda tuotteelle asiakasprofiilin ja etsiä sopivan sähköisen jakelukanavan. Hänellä on rakentavia, perusteltuja kehittämissuhteita.

The Booming Market: Chinese Outbound Tourism

Code: TOU8RB029

Extent: 5 ECTS

Language: English

Type: free elective studies

Prerequisites

None.

Learning outcomes

This course is designed for students who are working or are planning to work in tourism industry, and are willing to learn more knowledge regarding to the most booming market of today - Chinese outbound tourism market.

The course will provide students deep insights into the development of Chinese outbound tourism market both expectations and needs of Chinese visitors as well how to do marketing in China. After completing the course, the students will gain enough knowledge from culture's and hospitality industry perspective regarding the target market. The students are having knowledge how to do marketing in China.

Course contents

There are 7 modules listed as below:

- Chinese travelers abroad
- Chinese culture backpack
- Chinese language
- Chinese tourists' motivation and behavior
- Product adaptation and marketing
- Service and ambience
- Product development and marketing plan

Teaching and learning methods

The course will be conducted in English, the teaching methods are classroom meeting and eLearning.

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

Bo Dong and Kari Halonen

Course materials

To be announced in the beginning of the course.

Assessment

Interactive classroom activities

Individual work, pair work and group work

The assessment of one's own learning 1 h

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

Course assessment criteria:

Grade 5: After contact hours and successfully pass the final exam, students should have deep understanding the development of China's outbound tourism and the expectations and needs of Chinese outbound tourists. If the students are working for tourism companies or organizations of all sizes and locations, they should be able to analyze their current products and services with regard to their suitability for Chinese tourist and to develop an action plan for improvement. They are having profound understanding different marketing methods to reach Chinese consumers and travel trade.

Grade 3: students can pass the exam, they could have certain understanding the development of China's outbound tourism and the expectations and needs of Chinese outbound tourists, but they are not able to analyze any exist products and services with regard to their suitability for Chinese tourist and they are not able to develop an action plan for improvement. They are having some knowledge of different marketing methods reaching Chinese consumers and travel trade.

Grade 1: students can pass the final exam, but they cannot understand the expectations and needs of Chinese outbound tourists, they are not able to analyze any products and services with regards to their suitability for Chinese tourist, and they are not able to develop any action plan

for improvement. They are having common knowledge of marketing methods reaching consumers and travel trade but not specifically in China.

Tilastolliset menetelmät

Tunnus: MET8RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: kesäopinnot

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin, edeltävä osaaminen ja suoritusajankohta

Tilastollisten menetelmien perusteiden opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulun opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää Excelin tilastotyökalun hallintaa, mikä opetellaan opintojakson aluksi lähitunneilla. Suositeltava opiskeluajankohta on 3. tai myöhempi lukukausi.

Oppimistavoitteet

Opintojakso perehdyttää numeroaineistojen hankintaan ja kuvailuun sekä aineistoista tehtävien tilastollisten laskelmien ja päättelyjen menetelmiin. Näiden tavoitteiden taustaksi opintojaksolla opiskellaan tilastotieteen peruskäsitteitä. Opintojakso on yhtäällä valmiiden tilastojen hankintaa ja lukutaitoa edistävä ja toisaalta eri aloilla tarvittavien tilastollisten perusmenetelmien oppimisprosessi. Opiskelija tuntee jakson käytyään tilastotieteen peruskäsitteistön ja osaa käyttää hyväkseen tärkeimpien koti- ja ulkomaisten tilastontuottajien yhteiskunnallisia ja taloudellisia tilastoaineistoja. Opiskelija kykenee myös itsenäisesti tekemään sekä edellä mainittuihin että opintojakson harjoitusaineistoihin perustuvia tilastollisia tehtäviä ja grafiikoita Excelillä. Opiskelija osaa suorittaa tilastollisia peruslaskutoimituksia myös ilman Exceliä.

Sisältö

Koti- ja ulkomaiset yhteiskunta- ja taloustilastot ja niiden tuottajat

Valmiiden tilastoaineistojen hyötykäyttö

Tilastoaineiston hankinta ja kuvailu – havaintomatriisi, jakaumat ja tunnusluvut

Tilastollinen riippuvuus

Tilastollinen estimointi ja testaus

Työelämäyhteydet

Opintojakso kiinnittyy työelämään siten, että suoritusvaatimukseen kuuluvan tilastollisen tehtäväpaketin tekeminen edellyttää Tilastokeskuksen virallisten tilastojen käyttöä ja myös Tilastokeskuksen verkkosivulta löytyvän tilastokoulun sisältöön tutustumista.

Kansainvälisyys

Opintojakso kiinnittyy kansainvälisyyteen siten, että opiskelija käyttää tilastollisen tehtäväpaketin laadinnassa mm. Eurostain ja OECD:n tuottamia tilastoja.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Yhdistetty lähi- ja verkko-opintojakso. Johdanto ja lähiopetus (3x 3h) atk- luokassa. Virtuaaliopetus Moodlessa. Opintojakson oppikirjan sisältöä tulee hallita valituilta osin ja muun materiaalin tukemana vastaamalla online tentin monivalintakysymyksiin. Lisäksi on vastattava ja palautettava tehtäväpaketti, johon sisältyy lähinnä valmiisiin aineistoihin liittyviä tilastollisia tehtäviä. Vastuuopettaja tukee opiskelua lähiopetuksessa ja verkkokeskustelussa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aikaisemmin hankitun tiedon tunnistamisesta näytöllä sovitaan vastuuopettajan kanssa. Opiskelija toimittaa ensin vastuuopettajalle kirjalliset dokumentit suorittamistaan tilastollisten menetelmien opinnoista ja/ tai työnkuvauksen työstä jota hän on tehnyt ja jossa käytetään tilastollisia menetelmiä.

Vastuuopettaja

Kalevi Tourunen

Oppimateriaalit

Oppikirja: Holopainen, M – Pulkkinen, P: Tilastolliset menetelmät 5-7. painos (WSOY).

Opintojakson Moodle sivulla jaettava materiaali sisältäen linkit tilastontuottajien verkkosivuille.

Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso suoritetaan palauttamalla elokuun 15. päivään 2014 mennessä tilastollisia lasku- ja muita tehtäviä sisältävä tehtäväpaketti (paino loppuarvosanassa 50 %). Lisäksi on suoritettava kymmenen monivalintakysymystä sisältävä online, open book ja kahden yrityskerran tentti Moodlessa aikavälillä 24 -26.6 2013 (paino loppuarvosanassa 50 %). Tentti on avoinna 2 tuntia siitä kun sen on avannut. Molemmat arvioinnit tehdään asteikolla 1-5.

Arviointiperusteet (tentti, tehtäväpaketti)

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

Opintojaksossa arvioidaan opiskelijan omaksumien tilastollisten peruskäsitteiden ja menetelmien tuntemusta. Opiskelija suoriutuu tilastollisten peruslaskutoimitusten, tehtävien ja tilastografiikan tekemisestä Excelillä.

Arvosana 1

Opiskelija kykenee osittain (40 -60 %) suoriutumaan itsenäisesti tentistä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Arvosana 3

Opiskelija kykenee suoriutumaan itsenäisesti suurimmasta osasta (+60 -80 %) tenttiä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Arvosana 5

Opiskelija kykenee suoriutumaan itsenäisesti lähes kaikista (+80 -90 %) tenttikysymyksistä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Träna svenska

Tunnus: SWE8HA001

Laajuus: 2 op (53 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson taso on A2.

Opiskelija jolla on ruotsin tasotestistä hylätty suoritus, ohjataan Träna svenska –opintojaksolle.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on palauttaa mieleen ruotsin kielen keskeiset rakenteet, ja luoda edellytykset varsinaisten kieliopintojen aloittamiselle.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

Sisältö

- Kieliopin keskeiset rakenteet

- Sanastoharjoituksia

Kansainvälisyys

Opintojakson aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 27 h

Itsenäinen opiskelu 25 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 36 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 tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Hanna Knuutila

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

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty

Hyväksytty suoritus

Opiskelija osaa ruotsin kielen perusrakenteita ja -sanastoa. Hän kykenee muodostamaan helppoja lauseita ja fraaseja sekä tunnistaa keskeiset ruokasanat ruotsiksi. Hän selviytyy helpoista vuorovaikutustilanteista, kuten kahvilassa ja kaupassa asioimisesta. Hän osaa myös kertoa itsestään ja perheestään.

Wedding as Experience

Code: COM8RZ001

Extent: 2cr (54h)

Timing: Summer course

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free electives

Prerequisites

No prerequisites

Learning outcomes

Upon completion of the course, the student:

- understands and applies wedding traditions and customs with flexibility according to each client's unique needs
- understands and applies intercultural and interfaith wedding planning
- is able to create a wedding timeline and budget
- can create the perfect combination of food and wine
- has knowledge of all elements of a wedding and the related companies

Course contents

- Event management in the wedding industry
- Ethnic and religious traditions
- Customs in intercultural and interfaith weddings
- Food and wine
- Company profiles

Cooperation with the business community and other organisations

Cooperation with the local business community in Helsinki and in Finland in general.

International

International teachers and guest lecturers guide through the course.

International students share their experiences as well.

Teaching and learning methods

Lectures, guest lectures, workshops, case studies. The assessment of one's own learning 1 h.

Recognition of prior learning (RPL)

Recognition of prior learning (RPL) is observed on the course according to separate instructions.

Teacher/s with the main responsibility for the course

(in alphabetical order)

Ute Kehrs

Pekka Lampi

Nina Niemi

Pirkko Salo

Course materials

Wedding planning & management: consultancy for diverse clients/ Maggie Daniels and Carrie Loveless (main course book available in HAAGA-HELIA libraries)

Cost for combining wine & food (10 euro/ student)

Other material given by teachers and uploaded in Moodle

Assessment

Assessment components and their respective weights:

Pre-assignment 30%

Activity in class including assignments 30%

Project plan of a wedding 40%

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

Assessment criteria

| Components | 1 (50%) | 3 (70%) | 5 (90%) |
|--------------------|--|--|---|
| Knowledge | The student has a limited understanding of wedding planning theory and tools. | The student has an adequate understanding of wedding planning theory and tools. | The student has an advanced understanding of wedding planning theory and tools. |
| Skills | The student follows assignments and classroom activities with difficulty and under supervision. The student lacks sufficient skills in wedding planning. | The student performs well in assignments and classroom activities within a team and independently. The student demonstrates satisfactory skills in wedding planning. | The student accomplishes assignments and classroom activities with initiative and leadership. The student demonstrates strong skills in wedding planning. |
| Competences | The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at a minimal level of creativity. | The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at a standard level of creativity. | The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at an advance level of creativity. |

Viinikurssi

Tunnus: RES8RH021

Laajuus: 3 op (108 h)

Ajoitus: vapaa

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: Vapaaehtoinen

Kurssin hinta: 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään ennen ensimmäistä kokoontumista.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on suunnattu kaikille viinien maailman kiinnostavaksi ja hyödylliseksi kokeville opiskelijoille. HOSBA, RUOKA ja HOTRA ohjelmien opiskelijat eivät voi osallistua tälle kurssille (kurssi Ravintolajuomat vastaa pitkälti tätä kurssia).

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija erityyppisiin viineihin ja väkeviin juomiin sekä niin yleisiin käyttötapoihin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

Sisältö

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 89 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus: Etikettien takana – Viinit ja väkevät juomat. WSET 2012. Saatavana Haagan Matskusta.

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

Ammattimainen maistaminen ja maistamisen terminologia

Viinin laatuun ja hintaan vaikuttavat tekijät

Viinitermistö

Viinialueiden sijainnit ja ominaisuudet

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta mutta ei terminologiaa. Tunnistaa vähäisesti viinitermistöä ja nimeää joitain viinin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tunnistaa vain osan viinialueiden ominaisuuksista.

Arvosana 3

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa. Tunnistaa kohtalaisesti viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä. Kykenee nimeämään monien viinialueiden ominaisuuksia.

Arvosana 5

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa moitteettomasti. Osaa yhdistää viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä kiitettävästi. Tunnistaa viinialueiden ominaisuudet kiitettävästi.

Viinin ja ruoan yhdistäminen

Tunnus: RES8RH025

Laajuus: 6 op.

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen kurssi

Kurssimaksu: Opiskelija suorittaa 60 € ennen kurssin alkamista Haagan materiaalipalveluun

Henkilömäärä kurssille: enintään 25 opiskelijaa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Vapaavalintainen kurssi joka liittyy ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Kurssille pääsyn vaatimuksena on ruokatuotanto 1 ja ravintolapalveluiden- ja ravintolajuomien perusteiden hyväksytyt suorittaminen. Kurssi on suunnattu restonomiopintojen 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija hallitsee viinin ja ruuan yhdistämisen perusteet sekä erityyppisten ateriakokonaisuuksien luomisen ja myynnin asiakkaalle

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee ruoan perusmaut ja viinin rakenteen
- Osaa yhdistä viiniä ja ruokaa
- Tutustuu eri raaka-aineiden valmistukseen
- Hallitsee menun rakentamisen
- Osaa myydä ja suositella viinejä asiakkaille

Sisältö

Kurssi luo pohjaa ja täydentää myöhempiä ravintolapalveluiden-, juomien- ja tuotannon opiskelua. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat:

- Viinin makuun vaikuttavat tekijät
- Maistamisen käytäntö
- Viinin ja ruuan ominaisuudet
- Viinin jaottelu ja ruokien yhdistäminen
- Ruoka- ja viinilistan yhteensopivuus
- Gastronomiam
- Grand Dinner:n järjestäminen

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla mukana viini- ja panimoalan yrityksiä

Kansainvälisyys

Kurssilla käsitellään juoma- ja ruokakulttuuria kansallisesti ja kansainvälisesti

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 h. 8 kontaktia

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 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

Jari Karjalainen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

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

Karmavuo ja Lihtonen; Viini ja ruoka. Opas makujen harmoniaan. Teos 2009.

Arviointiperusteet

Kurssitehtävä 75 % (hyväksytyt/täydennettävät)

Läsnäolo 100%

Annettujen harjoitusten suorittaminen 25 %

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

Arviointikriteerit

Hyväksytyt/täydennettävät

Väkevät juomat ja cocktailit

Tunnus: RES8RH023

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Tavoite

- 1) Perehtyä väkevien alkoholijuomien tyyliin siten, että hallitsee niiden tyyliin ja laatuun vaikuttavia tekijöitä ammattimaisella tavalla. Luennoilla käydään läpi juomien teoriaa ja perehdytään niiden laatuun maistelemalla
- 2) Perehtyä tärkeimpiin näistä juomista tehtyihin klassisiin cocktaileihin
- 3) Perehtyä cocktailbaarien toimintaan

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijan ymmärrystä ravintolan juomatoiminnoista: erityyppiset väkevät juomat sekä cocktailit. Cocktailityypit, klassinen ja moderni cocktail ja niihin liittyvä baarityöskentely.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää syvällisesti: väkevien alkoholijuomien tyypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- cocktailbaarit ja niiden toiminta (baarimestaritoiminnot, asiakaskunta, tuottavuus, myynti)
- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen välineenä

Sisältö

- Väkevien juomien systemaattinen maistelu
- valmistuksen vaikutus väkevien juomien makuun, laatumerkinnot
- Tärkeimpien juomatyyppien vertaileva tutkiminen
- Eri juomatyyppit: vodkat, ginit, viskit, rypäletisleet, hedelmätisleet, liköörit, maustetut tisleet

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa lähiopetustoteutuksena

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus :

Distilling Knowledge (kirja Haagan Matskusta)

Muut lähteet:

Luentomuistiinpanot

Maistelumuistiinpanot

Opintokäynnit

Arviointiperusteet

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.

Kurssimaksu

Kurssimaksu 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään (Matsku) ennen ensimmäistä kokoontumista.

Yrittäjyysintensiivi

Tunnus: BUS8RH002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: pakollinen yrittäjyysopiskelijoille

Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tuntee liikeidean kehittämisprosessin
- ymmärtää toimintaympäristön analysoinnin merkityksen
- hallitsee aloittavan yrityksen budjetoinnin
- ymmärtää strategiatyön ja markkinointisuunnitelman prosessit
- osaa yhdistää opintojen tärkeitä osiot yhdeksi kokonaisuudeksi ...)

Sisältö

- liikeidean kehitysprosessi
- toimintaympäristön analysointi
- markkinointisuunnitelman laatiminen
- henkilöstösuunnitelman laatiminen
- strategiatyö
- tulosbudjetti ja rahoitusbudjetti
- suunnitelman esittäminen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

1. ja 2. vuoden pakolliset markkinoinnin ja laskentatoimen kurssit tulisi olla suoritettu

Arviointi

Hyväksytyt moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

| Arvosanat/ Kohteet | 1 | 3 | 5 |
|-----------------------|---|---|---|
| Tiedot | Tunnistaa opintojakson keskeiset käsitteet. Osaa ohjattuna käyttää opintojaksolla esiteltyjä kehittämistyökaluja. | Hallitsee opintojakson keskeiset käsitteet. Osaa itsenäisesti käyttää opintojaksolla esiteltyjä kehittämistyökaluja. | Hallitsee erinomaisesti opintojakson keskeiset käsitteet. Osaa innovatiivisesti käyttää opintojaksolla esiteltyjä kehittämistyökaluja. |
| Taidot | Soveltaa välttävästi ohjauksessa oppimiansa tietoja käytäntöön. Osaa ohjattuna priorisoida ja aikatauluttaa omaa toimintaansa. | Soveltaa hyvin oppimiansa tietoja käytäntöön. Osaa priorisoida ja aikatauluttaa omaa toimintaansa. | Soveltaa rohkeasti ohjauksessa oppimiansa tietoja käytäntöön. Osaa aktiivisesti priorisoida ja aikatauluttaa omaa toimintaansa. |

| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| Pätevyys | Edistää toimintaansa ohjattuna. | Edistää toimintaansa kohtuullisen oma-aloitteisesti. | Edistää toimintaansa erittäin oma-aloitteisesti. |
| | Osaa jonkun verran hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita). | Osaa kohtalaisesti hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita). | Osaa aktiivisesti hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita). |
| | Tunnistaa joiltakin osin omaa prosessin aikaista kehittymistään. | Osaa kertoa omasta prosessin aikaisesta kehittymisestään. | Osaa kriittisesti arvioida omaa prosessin aikaista kehittymistään. |

Työelämäyhteydet

Projekti tehdään elinkeinoprojektina

Kansainvälisyys

Toimintaympäristöä analysoidaan kansainvälisestä näkökulmasta

Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla

- a. intensiivitoteutuksena
Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

Vastuopettaja(t)

Juuso Kokko

Timo Moilanen

Pekka Heikkilä