

# Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma opintojaksokuvaukset 2015-2016

## Opetussuunnitelma 2015

### Johdanto matkailuun liiketoimintana

Tunnus: DES2RL001

Laajuus: 9 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

#### Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tuntee matkailun globaalina teollisuutena sekä matkailuklusterin kokonaisuutena
- tunnistaa matkailun vaikutukset
- ymmärtää matkailuliiketoiminnassa vaadittavan markkinoinnillisen ajattelutavan sekä osaa asiakaspalvelun ja myynnin perusteet
- tuntee matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja sekä ymmärtää asiakkaiden ostokäyttäytymistä ja asiakassegmentoinnin merkityksen
- osaa perustiedot turvallisuusasioista matkailualalla

#### Sisältö

- Matkailun toimialan ja matkailumarkkinoinnin peruskäsitteet
- Kansainvälisen matkailun viitekehys ja matkailijavirratt
- Matkailu sosiaalisena, kulttuurisena ja taloudellisena ilmiönä
- Matkailun toimialan klusteri
- Matkailun toimijat ja työpaikat
- Matkailumarkkinoinnin kilpailukeinot, asiakasryhmittely ja ostokäyttäytyminen
- Myynti- ja asiakaspalvelutilanteet
- Turvallisuus matkailualalla

#### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

#### Arviointi

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

#### Arvosana 1

Opiskelija nimeää joitakin matkailuteollisuuden vaikuttavia tekijöitä, Opiskelija tuntee joitakin osin matkailuliiketoiminnan vaikuttavuutta. Opiskelija määrittelee matkailun klusterin ja antaa esimerkkejä klusterin toimijoista ja työpaikoista Opiskelija nimeää erilaisia matkailun asiakasryhmiä ja matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja Opiskelija kuvailee matkailualan turvallisuuden sisältäviä asioita

#### Arvosana 3

Opiskelija selittää matkailuteollisuuden vaikuttavia tekijöitä ja antaa esimerkkejä ilmiöiden välisistä riippuvuussuhteista. Opiskelija vertailee matkailuliiketoiminnan vaikuttavuutta matkailualueittain. Opiskelija esittelee matkailun klusterin eri toimijoiden yhteistyötä Opiskelija kuvailee esimerkkien avulla, miten asiakaskohderyhmä huomioidaan tuotteen markkinoinnissa ja myynnissä Opiskelija toimii asiakaspalvelu- ja myyntitilanteessa sujuvasti Opiskelija kertoo esimerkkejä, miten asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan matkailualalla

#### Arvosana 5

Opiskelija arvioi matkailuteollisuuden vaikuttavia tekijöitä ja ilmiöiden välisiä riippuvuussuhteita eri näkökulmista. Opiskelijalla on perusteltuja näkemyksiä globaalista matkailutaloudesta. Opiskelija ehdottaa ideoita uusiksi yhteistyömuodoiksi ja työpaikoiksi, sekä matkailun klusterin eri toimijoiden välillä että yli toimialarajojen Opiskelija ideoi, miten matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja voisi käyttää uudella tavalla eri kohderyhmillä

Opiskelija toimii asiakaspalvelu- ja myyntitilanteessa aloitteellisesti sekä osaa esittää kehittämisehdotuksia oman toimintansa kehittämiseksi  
Opiskelija arvioi matkailuun liittyviä turvallisuusnäkökulmia

#### **Työelämäyhteydet**

Haagan Minimessut, Vierailuluennot, ajankohtainen oppimateriaali

#### **Kansainvälisyys**

Matkailua tarkastellaan kansainvälisenä liiketoimintana

#### **Oppimistavat**

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla: Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja tentit päivätoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

#### **Vastuopettajat**

Leena Grönroos, Haaga

Salla Juustila, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

Mia Tarhanen, Haaga

# Itsensä johtaminen ja urasuunnitelman kehittäminen 1

Tunnus: SLF1HA001

Laajuus: 1 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää itsetuntemuksen, itseluottamuksen ja minäpystyvyyden merkityksen
- osaa suunnitella omaa elämäänsä ja opintojaan
- tunnistaa henkilökohtaiset ja ammatilliset vahvuutensa, osaa kuvata ja arvioida niitä työelämässä
- tunnistaa työllistymismahdollisuuksia omien tavoitteidensa suuntaisesti
- tuntee monipuolisia työnhaun menetelmiä ja osaa laatia ansioluettelon ja työhakemuksen

## Sisältö

- Itsetuntemus, itseluottamus, ammatilliset vahvuudet
- Urasuunnittelun periaatteet, urasuunnitelman aloitus
- Oman osaamisportfolion koostamisen aloitus
- Ansioluettelo ja työhakemus

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaasovaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

Moduuli arvioidaan asteikolla hyväksytty-hylätty.

### Hyväksytty

Opiskelija on osoittanut pohtineensa itsetuntemuksen, itseluottamuksen ja minäpystyvyyden merkitystä. Hän tunnistaa henkilökohtaiset ja ammatilliset vahvuutensa. Opiskelija on pohtinut opintosuunnitelmansa perusteita. Opiskelija on laatinut ansioluettelon ja työhakemuksen.

### Hylätty

Opiskelija ei pohdi itsetuntemuksen, itseluottamuksen ja minäpystyvyyden merkitystä, ei suunnittele omia opintojaan eikä laadi ansioluetteloa tai työhakemusta.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa opiskelija tutustuu alan työpaikkoihin. Myös rekrytointiyrityksiä voidaan kutsua kertomaan työnhausta.

## Kansainvälisyys

Tutustutaan mahdollisuuksien mukaan kansainvälisiin työharjoittelumahdollisuuksiin.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä- tai monimuotototeutuksena
- b. Oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Ulla Ijäs, Haaga

Pekka Soive, Haaga

# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1

Tunnus: GER4HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti omasta elämästään
- hallitsee ääntämisen perusteet
- tuntee perussanastoa
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Yksinkertaisia ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Arkipäivän vuorovaikutustilanteita
- Ääntämistä
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kielen perusrakenteita

## 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 kykenee ymmärtämään välttävällä tasolla yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee ymmärtämään erinomaisesti yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga

# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2

Tunnus: GER4HA002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti Suomesta
- tuntee ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Erilaisia vuorovaikutustilanteita
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Lisää kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1 tai vastaavat tiedot.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee ymmärtämään välttävällä tasolla yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee ymmärtämään erinomaisesti yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga

# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3

Tunnus: GER4HA003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia yksinkertaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillista sanastoa
- ymmärtää kielialueen kulttuuria
- hallitsee kielen perusrakenteet

Sisältö

- Erilaisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Liikeviestinnän perusteita
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2 tai vastaavat tiedot. (Taitotaso A2 eurooppalaisen viitekehyksen asteikon mukaan.)

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija kykenee ymmärtämään välttävällä tasolla yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle.

Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää erinomaisesti erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga

# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4

Tunnus: GER4HA004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia joustavasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia liike-elämän viestejä
- hallitsee laajasti ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- hallitsee monipuolisesti kielen perusrakenteet

Sisältö

- Monipuolisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kirjallisten liike-elämän viestien harjoittelua
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3 tai vastaavat tiedot. (Taitotaso A2 eurooppalaisen viitekehyksen asteikon mukaan.)

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija kykenee ymmärtämään välttävällä tasolla yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle.

Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää erinomaisesti erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga

# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5

Tunnus: GER4HA005

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- käyttää kieltä rohkeasti
- ymmärtää ja osaa laatia erilaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen sanaston
- tuntee kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Myynti- ja asiakaspalvelutilanteet
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Tarvittaessa kerrataan kielen vaativia rakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4 tai lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot. (Taitotaso B1 eurooppalaisen viitekehyksen asteikon mukaan.)

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella toimialaan liittyvistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija selviytyy sujuvasti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suosittelua suorittavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga



# Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 6

Tunnus: GER4HA006

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- toimii itsenäisesti ammattialansa kielenkäyttötilanteissa
- ymmärtää ja osaa laatia monipuolisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen erikoissanaston
- tuntee hyvin kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Harjoitellaan vaativia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Syvennetään oman alan sanastoa
- Työnhaku

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Saksaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5 tai lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot. (Taitotaso B1 eurooppalaisen viitekehyksen asteikon mukaan.)

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 5

Opiskelija selviytyy sujuvasti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa saksan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

Suosittelua suorittavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista saksankielisessä maassa.

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne, Haaga

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1

Tunnus: FRE1HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti omasta elämästään
- hallitsee ääntämisen perusteet
- tuntee perussanastoa
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Yksinkertaisia ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Arkipäivän vuorovaikutustilanteita
- Ääntämisen harjoittelua
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2

Tunnus: FRE1HA002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti Suomesta
- tuntee ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita ja tuntee ranskan ääntämyksen

## Sisältö

- Ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Erilaisia vuorovaikutustilanteita
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Lisää kielen perusrakenteita
- Ääntämisen harjoittelua

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja/ tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiiviteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3

Tunnus: FRE1HA003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia yksinkertaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillista sanastoa
- ymmärtää kielialueen kulttuuria
- hallitsee kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Erilaisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Liikeviestinnän perusteita
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4

Tunnus: FRE1HA004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia joustavasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia liike-elämän viestejä
- hallitsee laajasti ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- hallitsee monipuolisesti kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Monipuolisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kirjallisten liike-elämän viestien harjoittelua
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa esim. menneiden aikamuotojen osalta

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

Moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5

Tunnus: FRE1HA005

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: ranska

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- käyttää kieltä rohkeasti
- ymmärtää ja osaa laatia erilaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen sanaston
- tuntee kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Myynti- ja asiakaspalvelutilanteet
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Kielen vaativien rakenteiden kertaamista tarvittaessa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella luontevasti toimialaan liittyvistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija selviytyy sujuvasti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan ranskan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin oppimistavoitteet voi saavuttaa seuravilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 6

Tunnus: FRE1HA006

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: ranska

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä
- toimii itsenäisesti ammattialansa kielenkäyttötilanteissa
- ymmärtää ja osaa laatia monipuolisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen erikoissanaston
- tuntee hyvin kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Harjoitellaan vaativia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Syvennetään oman alan sanastoa
- Työnhaku

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ranskaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

Moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

### Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella luontevasti toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 5

Opiskelija selviytyy sujuvasti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa ranskan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan ranskan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa kurssimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon ranskankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1

Tunnus: SPA1HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti omasta elämästään
- hallitsee ääntämisen, sanapainon ja intonaation perusteet
- tuntee perussanastoa
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Yksinkertaisia ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Arkipäivän vuorovaikutustilanteita
- Ääntämistä, sanapainon ja intonaation harjoittelua
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimuksia

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon espanjankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila



# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2

Tunnus: SPA1HA002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti Suomesta
- tuntee ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Erilaisia vuorovaikutustilanteita
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Lisää kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttäväällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta välttäväällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan yksinkertaisia, suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat yksinkertaisten rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon espanjankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3

Tunnus: SPA1HA003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia yksinkertaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillista sanastoa
- ymmärtää kielialueen kulttuuria
- hallitsee kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Erilaisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Liikeviestinnän perusteita
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa opiskelemalla esim. aikamuodot

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2 tai vastaavat taidot.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon espanjankieliseen maahan.

## Oppimistavat

Tämän moduulin oppimistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pia Mattila

# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4

Tunnus: SPA1HA004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen tai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia joustavasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia liike-elämän viestejä
- hallitsee laajasti ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- hallitsee monipuolisesti kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Monipuolisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kirjallisten liike-elämän viestien harjoittelua
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa esim. menneiden aikamuotojen osalta

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3 tai vastaavat taidot. Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Arviointi

Moduuli arvioidaan asteikolla 1 - 5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1 - 3 - 5.

### Arvosana 1

Opiskelija kykenee välttävällä tasolla ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee hyvin ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija kykenee erinomaisesti ymmärtämään ja tuottamaan erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Kansainvälisyys

Suosittelaa suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista espanjankielisessä maassa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa osallistumalla lähiopetukseen suorittamalla siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Arviointitavat: Kirjallinen tentti ja suullinen näyttö. Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Oppimateriaali

Kurki, Katriina – Lindgren, Olli-Pekka - Miranda Cañales, Alberto - Rafols, Juan. 2015 Buenas Migas 2, Otava.

## Vastuopettaja

Pekka Savinainen, Pasila

# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5

Tunnus: SPA1HA005

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: espanja

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- käyttää kieltä rohkeasti
- ymmärtää ja osaa laatia erilaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen sanaston
- tuntee kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Myynti- ja asiakaspalvelutilanteet
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Tarvittaessa kerrataan kielen vaativia rakenteita: menneenajan aikamuodot, subjunktiivin eri aikamuodot sekä tulevaisuuden ja ehtolauseiden ilmaiseminen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4 tai vastaavat taidot. Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Arviointi

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

## Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

## Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella luontevasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Arvosana 5

Opiskelija selviytyy erinomaisesti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Aikaisemmasta matkailu- tai hotellialan työkokemuksesta on hyötyä opintojakson aikana.

## Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista espanjankielisessä maassa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa osallistumalla lähiopetukseen suorittamalla siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Arviointitavat: Kirjallinen tentti ja suullinen näyttö. Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Oppimateriaali

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

## Vastuopettaja

Pekka Savinainen, Pasila

# Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 6

Tunnus: SPA1HA006

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: espanja

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa espanjan kielellä
- toimii itsenäisesti ammattialansa kielenkäyttötilanteissa
- ymmärtää ja osaa laatia monipuolisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen erikoissanaston
- tuntee hyvin kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Harjoitellaan vaativia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Syvennetään oman alan sanastoa
- Työnhaku

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Espanjaa hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5 tai vastaavat taidot. Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija selviytyy välttävästi rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija selviytyy hyvin rutiinomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella luontevasti toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 5

Opiskelija selviytyy erinomaisesti erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Aikaisemmasta matkailu- tai hotellialan työkokemuksesta on hyötyä opintojakson aikana.

## Kansainvälisyys

Suositteluaan suoritettavan ennen Erasmus-vaihtoon osallistumista espanjankielisessä maassa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa osallistumalla lähiopetukseen suorittamalla siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Arviointitavat: Kirjallinen tentti ja suullinen näyttö. Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Oppimateriaali

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

## Vastuopettaja

Pedro Beltrán Herrera, Pasila

# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 1

Tunnus: RUS1HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti omasta elämästään
- hallitsee venäläiset aakkoset ja ääntämisen perusteet
- tuntee perussanastoa
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Yksinkertaisia ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Arkipäivän vuorovaikutustilanteita
- Venäläiset aakkoset, ääntämistä
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija tuntee venäläisen kirjaimiston ja osaa välttävästi lukea ja kirjoittaa sanoja ja ilmauksia. Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä välttävällä tasolla. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija tuntee venäläisen kirjaimiston ja osaa lukea ja kirjoittaa sanoja ja ilmauksia hyvin. Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä hyvin. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija tuntee venäläisen kirjaimiston ja osaa lukea ja kirjoittaa sanoja ja ilmauksia erittäin hyvin. Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä erinomaisesti. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Tiina Kojonen-Kyllönen

# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 2

Tunnus: RUS1HA002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: Jätetään tässä vaiheessa kirjoittamatta.

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia yksinkertaisissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- osaa kertoa yksinkertaisesti Suomesta
- tuntee ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- ymmärtää kielen keskeisimpiä rakenteita

## Sisältö

- Ammatillisia kielenkäyttötilanteita
- Erilaisia vuorovaikutustilanteita
- Oman alan sanaston opiskelua
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Lisää kielen perusrakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A1.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä välttävällä tasolla. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa yksinkertaisia rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä hyvin. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä erinomaisesti. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin, yksinkertaisiin rakenteisiin ja kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Tiina Kojonen-Kyllönen

# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 3

Tunnus: RUS1HA003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia yksinkertaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillista sanastoa
- ymmärtää kielialueen kulttuuria
- hallitsee kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Erilaisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Liikeviestinnän perusteita
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä välttävällä tasolla. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä hyvin. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä erinomaisesti. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Tiina Kojonen-Kyllönen



# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 4

Tunnus: RUS1HA004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia joustavasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- ymmärtää ja osaa laatia liike-elämän viestejä
- hallitsee laajasti ammatillista sanastoa
- tuntee kielialueen kulttuuria
- hallitsee monipuolisesti kielen perusrakenteet

## Sisältö

- Monipuolisia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- Kirjallisten liike-elämän viestien harjoittelua
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Syvennetään kielen perusrakenteiden hallintaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso A2.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä välttävällä tasolla. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja / tai ääntämisen osalta välttävällä tasolla. Opiskelija tunnistaa rakenteita ja usein käytettyjä ilmauksia erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

### Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä hyvin. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta hyvällä tasolla. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

### Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää ja osaa tuottaa erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä erinomaisesti. Puhuminen ja kirjoittaminen ovat rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta erittäin hyvällä tasolla. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa uusiin kielenkäyttötilanteisiin.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Tiina Kojonen-Kyllönen

# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 5

Tunnus: RUS1HA005

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- käyttää kieltä rohkeasti
- ymmärtää ja osaa laatia erilaisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen sanaston
- tuntee kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- Myynti- ja asiakaspalvelutilanteet
- Erilaiset liike-elämän viestit
- Oman alan sanaston soveltamista
- Kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- Tarvittaessa kerrataan kielen vaativia rakenteita

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija selviytyy rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä välttävästi. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija selviytyy rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä hyvin. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella toimialaan liittyvistä aiheista.

### Arvosana 5

Opiskelija selviytyy erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä sujuvasti. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti toimialaan liittyvistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Ilmoitetaan myöhemmin

# Venäjää hotelli-, ravintola- ja matkailualalle 6

Tunnus: RUS1HA006

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.- 7. lukukausi

Kieli: venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen vai vapaasti valittava

## Oppimistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia sujuvasti hotelli-, ravintola- ja matkailualan vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa venäjän kielellä
- toimii itsenäisesti ammattialansa kielenkäyttötilanteissa
- ymmärtää ja osaa laatia monipuolisia liike-elämän viestejä
- hallitsee ammatillisen erikoissanaston
- tuntee hyvin kielialueen kulttuurin

## Sisältö

- harjoitellaan vaativia myynti- ja asiakaspalvelutilanteita
- kulttuurierojen huomioimista viestinnässä
- erilaiset liike-elämän viestit
- syvennetään oman alan sanastoa
- työnhaku

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Eurooppalaisen viitekehyksen mukainen taitotaso B1.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija selviytyy rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä välttävästi. Opiskelija hallitsee yleisimmän ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella jonkin verran ammattiaan käsittelevistä aiheista.

### Arvosana 3

Opiskelija selviytyy rutiininomaisissa suullisissa ja kirjallisissa kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä hyvin. Opiskelija hallitsee ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

### Arvosana 5

Opiskelija selviytyy erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa työelämän kommunikaatiotilanteissa venäjän kielellä sujuvasti. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa keskustella sujuvasti ammattiaan käsittelevistä aiheista.

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja työelämään valmistavaa oppimateriaalia.

## Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Suositellaan suoritettavaksi ennen lähtöä opiskelijavaihtoon Venäjälle.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Ilmoitetaan myöhemmin

# 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

# Kirjallinen viestintä

Tunnus: COM1HA001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa kirjoittaa ja viestiä Haaga-Heliassa sekä tuottaa ja ymmärtää asiategstejä ja osaa suhtautua lukemaansa kriittisesti
- tunnistaa oman viestintäkuvansa sekä viestinnän tasonsa ja osaa kehittää niitä
- osaa kirjallisesti esittää asioita vakuuttavasti sekä sisällöllisesti että visuaalisesti
- hallitsee yritysviestinnässä tarvittavia perustaitoja
- hallitsee viestin mukauttamisen

## Sisältö

- Raportointi Haaga-Heliassa: mm. hyvät lähteet ja lähdemerkinnät, lähdekritiikki
- Kielenhuolto ja asiatyökirjoittaminen
- Havainnollistamisen keinot: rakenne, otsikointi, graafisen suunnittelun ja typografian perusteet
- Yritysviestinnän tekstilajit: mm. erilaiset tiedotteet, tarjousprosessi ja sen tekstit, asiakaspalautteeseen vastaaminen, muistio, kutsu
- Viestin mukauttaminen kohderyhmittäin ja kanavittain

## 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

Osaa hakea tietoa mm. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kirjallisen viestinnän ohjeistuksesta ja noudattaa niitä. Osaa laatia perusasiakirjoja Wordillä.

Tunnistaa viestijäkuvan ja osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta.

Kirjoittaa ymmärrettäviä työelämän tekstejä.

Ymmärtää eri tekstilajien merkityksen ja erot.

Noudattaa määräaikoja ja työskentelyohjeita.

### Arvosana 3

Hallitsee Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kirjallisen viestinnän ohjeistuksen ja osaa hakea lähdekirjallisuutta.

Tunnistaa viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä saamansa palautteen pohjalta.

Osaa laatia ulko- ja kieliasultaan sekä sisällöltään työelämän tekstejä soveltaen itsenäisesti ohjeita.

Kirjoittaa tyyliltään ja sävyiltään asiallisia, organisaation tavoitteisiin ja vastaanottajan tarpeisiin soveltuvia tekstejä ja ymmärtää visuaalisen vaikuttamisen keinoja.

Työskentelee ammattimaisesti ja noudattaa määräaikoja.

### Arvosana 5

Hallitsee Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kirjallisen viestinnän ohjeistuksen ja monipuolisen tiedonhaun.

Osaa arvioida kriittisesti omaa ja muiden viestijäkuvaa sekä aktiivisesti kehittää niitä.

Suunnittelee ja laatii sujuvasti työelämän erilaisiin viestintätilanteisiin sopivia, lähetyskelpoisia tekstejä, joiden sisältö, tyyli ja sävy sekä visuaalinen ilme ovat tavoitteen ja organisaation ilmeen mukaisia ja vastaanottajalle hyvin kohdennettuja.

Hallitsee ammattimaisen ja asiallisen työotteen ja osaa suunnitella omaa ajankäyttöään. On oma-aloitteinen ja jakaa tietoa ja osaamistaan muille.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään yrityksen asiakirjaportfolio.

## Kansainvälisyys

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

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

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

**Vastuopettajat**

Eeva Puhakainen, Haaga

Pekka Huolman, Pasila

# Travel and Tourism Business at a Destination

Code: TOU3RL001

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 evaluate the destination competitiveness
- is familiar with Finland and Helsinki region destinations
- is familiar with the key organizational operators at the destination
- recognizes destination's customer segments
- is familiar with distribution channels for travel and tourism products

## Contents

- Travel and tourism destination competitiveness
- Destination as a business environment
- Travel and tourism statistics
- international travel and tourism trends
- Customer-oriented distribution channels
- Finland and Helsinki Region as destinations

## Starting level and linkage with other modules

Recommended to be studied after the module Johdanto matkailuun liiketoimintana

## 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 factors for destination competitiveness. Student lists strengths, pull factors and attractions of Finland and Helsinki. Student names key operators at the destination. Student lists distribution channels for travel and tourism products

### Grade 3

Student explains content of tourism destination competitiveness. Student compares tourism facts and figures of Finland in international context. Student introduces suitable distribution channels for different customer groups. Student applies international trend –concepts locally in Finland

### Grade 5

Student assesses destination competitiveness of Finland and Helsinki in international scale. Student gives justified suggestions of distribution channels for different customer segments. Student reflects tourism facts and figures of Finland in international competitiveness context. Student analyzes impact and potential of international trends in destinations

## Working life connections

The module involves collaboration with external companies in form of company visits and lectures and case-studies.

## 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



# Travel and Tourism Business Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business

Code: TRA3RL001

Scope: 9 credits

Timing: 1st academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Learning objectives

Upon the completion of the course, the student

- is familiar with industry, its business environment, and understands their development as well as factors influencing them
- is familiar with industry customers, products and services as well as their sales and marketing
- is able to apply sales and marketing oriented approaches in customer service situations according to the policies of the business
- is familiar with technological solutions used in the industry
- recognizes industry job descriptions and required skills and competences

## Contents

- Operators and networks of transportation, travel agency and event service industries
- Special features of the sales and marketing of transportation, travel agency and event service industries
- Technological systems used in the industry
- Service encounter and customer experience

## Starting level and linkage with other modules

Recommended to be studied after Johdanto matkailuun liiketoimintana OR Global and Local Perspective of Travel and Tourism

## 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 names the operators of each businesses and describes their business environment. S/he lists the products and services of the service providers, as well as their sales and distribution channels. The student recognizes customer encounters. S/he is able to list the occupations, skills and competencies in transportation, travel agencies and event companies.

### Grade 3

The student categorizes the operators, products and services of transportation, travel agencies and event companies. She/he is able to elaborate their business environment and networks. The student identifies and analyzes sales and distribution channels and other technological solutions in a company and in the industry. The student differentiates customer encounters and analyze them. She/he is able to define customer experience. The student can categorize the job descriptions of transportation, travel agencies and event companies, and required skills and competencies of them.

### Grade 5

The student is able to assess the business environment of transportation, travel agencies and event companies. She/he is able to analyze sales and distribution channels and other technological solutions and give some developing ideas. The student differentiates customer encounters and analyze them. The student understands the meaning of customer experience in travel business.

## Working life connections

Company visits and lectures and/or case-studies

## Internationality

Travel and tourism operations are viewed in the global context.

## Learning methods

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

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

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

**Teacher(s) responsible**

Salla Juustila, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

# Laskentatoimen ja Excelin perusteet hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: ACC1HA001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- hallitsee taloudellisen raportoinnin perusteet ja tulkinnan
- tuntee yritysverotuksen perusteet
- hallitsee katetuottolaskennan ja tulossuunnittelun perusteet
- osaa katetuottohinnoittelun ja tuntee muut hotelli-, ravintola- ja matkailualan perushinnoittelumenetelmät
- osaa taloushallinnon Excelin peruskäytön

## Sisältö

- Tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma
- Käyttöpääoma
- Tunnuslukuanalyysi
- Tuloverotus ja arvonlisäverotus
- Kustannusten luokittelu, kriittinen liikevaihto
- Katetuottohinnoittelu ja muut hinnoittelumenetelmät HRM-alalla
- Myynnin ja kustannusten ennustaminen
- Excelin käyttö taloushallinnossa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija osaa tulkita yrityksen taloudellisia raportteja, hän tunnistaa keskeisiä verotuksen käsitteitä ja hallitsee taulukkolaskennan peruskäytön avustetusti. Hän osaa nimetä yrityksen erilaisia kustannuksia ja ymmärtää yrityksen talousprosessin.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa perustellen tulkita yrityksen taloudellisia raportteja, hän osaa laskea yrityksen keskeiset verot ja hallitsee taulukkolaskennan peruskäytön itsenäisesti. Hän osaa erotella yrityksen erilaisia kustannuksia ja tuottoja sekä niiden vaikutuksia yrityksen talouteen.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa tehdä johtopäätöksiä yrityksen taloudellisten raporttien perusteella, hän osaa perustellen laskea yrityksen keskeiset verot ja hallitsee taulukkolaskennan käytön soveltaen. Hän osaa analysoida yrityksen erilaisia kustannuksia ja tuottoja sekä niiden vaikutuksia yrityksen talouteen.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa harjoituksissa käytetään alan esimerkkejä ja tunnuslukuja sekä analysoidaan alalla toimivien yritysten tilinpäätöstietoja.

## Kansainvälisyys

Moduulissa huomioidaan alan kansainväliset käytännöt.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)
- c. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

**Vastuopettajat**

Hanna Moisio, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

# Hospitality and Tourism Business English

Tunnus: ENG2HA001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. - 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa käyttää englantia tarkoituksenmukaisesti palvelu- ja myyntitilanteissa
- osaa viestiä asiakkaan kanssa tarkoituksenmukaisesti englanniksi sekä kirjallisesti että suullisesti
- osaa esitellä yritystä, sen liikeideaa ja erityispiirteitä englanniksi
- osaa kuvata itseään ja taitojaan myyvään sävyyn englanniksi
- osaa viestiä henkilökunnan kesken rakentavasti englanniksi suullisesti ja kirjallisesti

## Sisältö

- Palvelu- myyntitilanteita hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- Hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikeviestinnän tilanteita (myynti- ja tarjousviestintää, vastauksia kyselyihin ja palautteeseen, ohjeita suullisesti ja kirjallisesti)
- Esiintymistäidot, yrityksen ja itsensä esittely
- Tiedonhakua eri lähteistä sekä IT-apuvälineiden käyttöä
- Matkailukohteiden, tilojen, palvelujen ja tuotteiden kuvaaminen
- CV:n laatiminen ei-suomenkieliselle lukijalle
- Tiedon välittäminen, ohjeet, palautteen anto henkilökunnalle/tiimille

## 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

Osaa englantia, ja tekstin sekä puheen virheistä huolimatta osoittaa ammattisanaston hallintaa. Osaa selvittää asiaa kysyttäessä. Osaa käyttää apuvälineitä hyväksi. Viesti menee virheistä huolimatta perille ja siinä on liikeviestinnän piirteitä. Puhe on melko sujuvaa, eivätkä tauot ja lausuminen suuresti häiritse viestin perillemenoa.

### Arvosana 3

Osaa englantia hyvin ja kykenee löytämään ammatillisesti järkeviä ilmaisuja ja myös varsinaista ammattikieltä. Osaa kirjoittaa viestejä tilanteeseen ja kohderyhmälle sopivaan tyyliin ja käyttää apuvälineitä tehokkaasti tarvittaessa hyväksi. Teksti on selkeää ja osoittaa keskeisten rakenteiden ja sanaston hallintaa; kirjoitusasussa voi olla pieniä puutteita tai virheitä. Puhe on sujuvaa ja tilanteeseen sekä kohderyhmälle sopivaa. Äidinkielen vaikutus on vähäistä.

### Arvosana 5

Osaa englantia erinomaisesti eli niin hyvin, että kykenee löytämään ammatillisesti järkevät ilmaisut ja osaa myös varsinaista ammattikieltä. Osaa kirjoittaa viestejä nopeasti, tehokkaasti ja tilanteeseen sekä kohderyhmälle sopivaan tyyliin. Teksti on lähes virheetöntä ja luontevaa, lauserakenteet ja sanasto monipuolista. Puhe on sujuvaa ja tilanteeseen sopivaa. Äidinkielen vaikutusta ei huomaa.

## Työelämäyhteydet

Kurssin sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja -aiheisia.

## Kansainvälisyys

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin sekä englanninkieliseen viestintään osana nykypäivän suomalaista työelämää.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja tentti päivä- tai monimuotototeutuksena
- b. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä- tai monimuotototeutuksena
- c. Oppimistehtävät ja tentti

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

**Vastuopettajat**  
Kristiina Huff, Haaga

# Svenska i hotell-, restaurang- och turismbranschen

Tunnus: SWE2HA001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. – 4.lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa toimia 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 tulisi olla sellainen ruotsin kielen lähtötaso, jolla hän kykenee suoriutumaan moduulin tavoitteista. Mikäli ruotsin tasotesti osoittaa heikompaa lähtötasoa, suositellaan vapaavalintaisen Träna svenska -moduulin suorittamista.

## Arviointi

Hyväksytyt 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



# Harjoittelu ammattialalla

Tunnus: PLA6HA001 (10 op), PLA6HA002 (10 op), PLA6HA003 (5 op), PLA6HA004 (5 op)

Laajuus: enintään 20 op (540 h)

Ajoitus: 1.–3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: harjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Oppimistavoitteet

Työharjoittelun suorittuaan opiskelija

- Osaa ammattialansa perustehtäviä siten, että hänen on mahdollista työllistyä suoritustason työtehtävään
- Soveltaa ammattiopinnoissa oppimaansa työpaikalla tapahtuvassa tekemisessään
- Pystyy harjoittelukokemuksen perusteella tekemään erikoistumisalavalintaansa liittyviä ratkaisuja
- Ymmärtää millaisia erilaisia työtehtäviä ammattialalla on tarjolla
- Alkaa tunnistaa kehittymistään alan ammattilaiseksi – ammatti-identiteetti muotoutuminen alkaa
- Osaa arvioida omaa ammatillista kehittymistään ja asettaa itselleen ammatillisia kehittymistavoitteita

## Sisältö

- Harjoittelusuunnitelman laatiminen ja työharjoittelun tavoitteistaminen
- Harjoittelupaikan hakeminen
- Harjoittelun suorittaminen koulutuksen ja harjoittelupaikan ohjeiden mukaisesti
- Harjoittelun raportointi käyttäen yhdessä sovittua raportoinnin tapaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaasovaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

Hyväksytty/hylätty

Harjoittelun hyväksyminen edellyttää työpaikalla tapahtuneen oppimisen tarkastelua hyväksytysti tehdyssä harjoittelun raportoinnissa. Keskeistä raportoinnissa on muun muassa työpaikalla tapahtuneen oppimisen arviointi omien ammatillisten kehittymistavoitteiden sekä oman koulutuksen opintojen suhteen.

## Työelämäyhteydet

Työharjoittelut suoritetaan yrityksissä ja muissa työelämän organisaatioissa.

## Kansainvälisyys

Mikä tahansa työharjoitteluista tai niiden osista on mahdollista suorittaa Suomen lisäksi ulkomailla.

## Oppimistavat

Työharjoittelussa hyödynnetään työpaikkaa oppimisympäristönä.

## Vastuopettaja

Pekka Soive, Haaga

# 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

# Tourism Destination Project 1

Code: TOU1ZL001

Scope: 3 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- apply his/her travel and tourism expertise in the tourism destination project
- work with the representatives of project stakeholders
- recognize versatile project working methods
- use with project management skills as a part of development project
- evaluate the results of the project

## Contents

- Project-oriented business development in travel and tourism industry
- Cooperation within travel and tourism cluster
- Goal-oriented execution of the project
- Project communication and teamwork
- Project assessment criteria

## Starting level and linkage with other modules

To be studied together with the module TOU3ZL001 Crafting Travel and Tourism Experience Products.

## 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 is able to name different project methods. Student is participating in the project team work.

### Grade 2

Student is able to work as responsible team member. Student is able to use his/her travel and tourism knowledge in business development project implementation. Student is able to analyse results of the project.

### Grade 5

Student shows project management and team leadership skills. Student is able to combine his/her travel and tourism expertise to each phase of the business development project. Student is able to formulate an assessment criteria for implementation and results.

## Working life connections

Module will include a travel and tourism industry-based project.

## 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.

## Teacher responsible

Leena Grönroos, Haaga

# Matkailun liiketoiminnan juridiikka

Tunnus: LAW2RL001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi (monimuodot) 2. lukuvuosi (päivätoteutus)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- hallitsee matkailuun liittyvän säännösten ja valmismatkaehdot sekä osaa arvioida sopimusriskejä
- osaa tuottaa (matka)verkkokauppaan juridisesti relevanttia sisältöä
- tuntee ja osaa soveltaa yritysten väliseen kaupankäyntiin liittyviä säännöksiä
- hallitsee johdon työoikeudelliset velvoitteet
- hallitsee tietosuojan periaatteet

## Sisältö

- Matkailua koskeva lainsäädäntö ja valmismatkaehdot
- Kuluttaja- ja liikekaupan erityispiirteet
- Ennakoiva sopiminen ja sopimusriskien hallinta
- Verkkokaupan ja -mainonnan erityissääntely, tietosuoja, tekijänoikeudet verkossa
- Työsopimus ja siihen liittyvät työnantajavelvoitteet kuten palkat, TYEL, vuosilomat, perhevapaat, sairauslomat, työsuhteen päättämistoimenpiteet
- Työaika-suojelu ja työsuojelu
- Lakisäätteiset työnantajavelvoitteet

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan päivätoteutuksessa suoritettavaksi 1. vuoden moduulien jälkeen.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa kuluttaja- ja liikekaupan juridiset erityispiirteet sekä työnantajan lakisäätteiset velvollisuudet. Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa yksinkertaisia oikeustoimia. Opiskelija tuntee auttavasti juridisen tiedonhankinnan periaatteet.

### Arvosana 3

Opiskelija hallitsee matkailuun ja verkkokauppaan liittyvän säännösten ja osaa perustella tekemänsä valinnat. Opiskelija tuntee työnantajavelvoitteet ja osaa tehdä työsopimuksen. Opiskelija hallitsee pääpiirteissään juridisen tiedonhankinnan periaatteet.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa itsenäisesti soveltaa alan lainsäädäntöä ja kehittää työskentelyään. Opiskelija pystyy itsenäisesti käyttämään juridisen tiedonhankinnan välineitä ja arvioimaan liiketoimiin liittyviä sopimusriskejä.

## Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita saatavuuden mukaan.

## Kansainvälisyys

Eurooppaoikeuden vaikutus ja juridiikan kansainvälistyminen ovat läpikäytyjä teemoja moduulissa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus, siihen liittyvät tehtävät sekä tentti päivä- tai monimuotototeutuksena
- b. Omassa työssä oppiminen (opinnoistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Janne Jokinen, Haaga

# Toiminta projekteissa

Tunnus: LEA1HA001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. – 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää projektin ja projektijohtamisen keskeiset osa-alueet
- tietää keskeiset projektiohjelmistot ja –menetelmät
- osaa toimia projektissa aikataulun ja muut toimijat huomioiden
- tuntee projektisuunnitelman rakenteen
- osaa arvioida ja ennakoida projektin riskejä

## Sisältö

- Projektit liiketoimintamallina
- Projektin tavoitteiden asettaminen ja rajaus
- Projektin ohjaus, seuranta, raportointi
- Sidosryhmäyhteistyö projekteissa
- Projektioorganisaatio: roolit, vastuut, valtuudet
- Yleinen projektisuunnitelman malli ja sen soveltaminen.
- Projektin ositus
- Projektin aikataulutus ja resursointi
- Projektin riskien kartoitus ja riskienhallinnan suunnittelu
- Projektiryhmän jäsen vastuullisena toimijana

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Tietää projektisuunnitelman keskeisen sisällön sekä projektin jäsenten ja projektipäällikön tehtävät ja vastuun. Pystyy toimimaan projektin jäsenenä.

### Arvosana 3

Osaa laatia pienelle projektille projektisuunnitelman käyttämällä projektijohtamisen työkaluja ja menetelmiä. Tunnistaa projektin riskejä ja keinoja niiden hallitsemiseksi.

### Arvosana 5

Osaa toimia projektipäällikkönä ja hallinnoida projektia projektityökaluja hyödyntäen. Pystyy ennakoimaan riskejä ja arvioimaan projektin onnistumista. Osaa hyödyntää projektinhallinnan menetelmiä liiketoiminnan kehittämisessä.

## Työelämäyhteydet

### Kansainvälisyys

### Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät, tentti ja projektiraportti/suunnitelma päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Työelämäprojektiin tai muuhun projektiin osallistuminen ja sen raportointi ja tentti
- c. Tentti ja oppimistehtävä (raportti, kohta b)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

### Vastuopettajat

Markus Häyhtiö, Haaga

Kari Nurminen, Haaga

# Esiintymistaito ja vuorovaikutteinen palveluviestintä

Tunnus: COM1HA002

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. – 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa esitellä itsensä ja edustamansa yrityksen vakuuttavasti erilaisissa tilanteissa
- osaa toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa ja neuvotella työympäristössään
- osaa esittää asioita vakuuttavasti sekä hallitsee viestin mukauttamisen ja vuorovaikutteisuuden
- osaa kuunnella ja arvioida rakentavasti omaa ja toisten toimintaa sekä antaa ja vastaanottaa palautetta
- tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä

## 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, keskusteleminen ja ryhmäviestintä
- 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

Pystyy esittelemään itsensä ja edustamansa yrityksen.

Pystyy toimimaan vuorovaikutus- ja neuvottelutilanteissa.

Pystyy esittämään asioita sekä tunnistaa viestin mukauttamisen ja vuorovaikutteisuuden tarpeen.

Tietää kuuntelemisen ja palautteen merkityksen vuorovaikutustilanteissa sekä pystyy osallistumaan palautekeskusteluun.

Tunnistaa viestijäkuvan.

### Arvosana 3

Osoittaa osaavansa esitellä itsensä ja edustamansa yrityksen.

Osoittaa toimia vuorovaikutustilanteissa ja neuvotella työympäristössään.

Osoittaa esittää asioita sekä hallitsee viestin mukauttamisen ja vuorovaikutteisuuden.

Osoittaa kuunnella ja arvioida omaa ja toisten toimintaa sekä antaa ja vastaanottaa palautetta.

Tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä

### Arvosana 5

Osoittaa osaavansa esitellä itsensä ja yrityksen vakuuttavasti.

Osoittaa osaavansa toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa ja neuvotella tuloksellisesti.

Osoittaa osaavansa esittää asioita vakuuttavasti sekä hallitsee viestin mukauttamisen ja vuorovaikutteisuuden.

Osoittaa osaavansa kuunnella ja arvioida rakentavasti omaa ja toisten toimintaa sekä antaa ja vastaanottaa palautetta.

Tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä.

## Työelämäyhteydet

Opinjaksoon liittyy sekä työelämävierailu että vierailijaluento.

## Kansainvälisyys

## Oppimistavat

Tämän moduulin oppimistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

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

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

**Vastuopettaja**

Päivi Mattsoff, Haaga



# Markkinointiviestintä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: MAR1HL001

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1.-2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa tehdä ja myydä kampanja- ja mediasuunnitelman
- osaa käyttää sähköistä viestintää
- tietää ja osaa hyödyntää mainonnan muotoja
- tuntee suhde-, tiedotustoiminnan ja myynninedistämisen merkityksen ja keinoja
- osaa kehittää yrityksen imagoa ja brändiä

## Sisältö

- Viestinnän kohdentaminen, tyylit ja tekstilajit
- Kampanjasuunnittelu
- Mediamix
- Sähköisen viestinnän ja sosiaalisen median käyttö, muun muassa blogit
- Verkostoituminen, mediasuhteiden rakentaminen, pr- ja muu suhdetoiminta

## 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 tuntee digitaalisen median kentän ja pelisäännöt, hallitsee digitaalisen markkinointiviestinnän keinot ja kanavat sekä osaa valita ne tilanteen ja tavoitteen mukaan.

### Arvosana 3

Opiskelija kykenee refleктоimaan oppimaansa, osaa tuottaa julkaisukelpoista sisältöä eri välineisiin, ymmärtää blogien ja keskustelupalstojen merkityksen sekä osaa käyttää niitä aktiivisesti yrityksen maineenhallinnassa.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa tuottaa sisältöä ja kehittää uusia digitaalista mediaa sekä tuntee digitaalisen markkinointiviestinnän mittarit ja mittauspalvelut.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa analysoidaan sekä kotimaisten että kansainvälisten yritysten markkinointiviestintää.

## Kansainvälisyys

Markkinointiviestintää tarkastellaan kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät sekä tentti.
- b. Kirja ja artikkelikokoelmaan perustuva tentti.

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

Pasi Tuominen, Haaga

# Ruoka matkailuliiketoiminnan osana Suomessa

Tunnus: TOU1RL010

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää, miten saadaan suomalainen ruoka ja juoma tärkeäksi, elämykselliseksi osaksi matkailua
- osaa ostaa ruokaelämyksiä kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin
- ymmärtää tilaustarjoilun kulun, osaa arvioida sen sopivuutta kohderyhmä huomioiden
- osaa toimia tilaisuuden isäntänä ja osallistujana
- osaa suunnitella ja tuottaa yhteistyössä matkailukohteisiin, kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin suomalaista, paikallista, tarinointia hyödyntäviä ruokaelämyksiä kansainvälisille ja kotimaisille asiakkaille

## Sisältö

- Ruokamatkailu käsitteenä ja sen tuoma lisäarvo matkailuelinkeinolle
- Suomalaiseen ruokaan ja siihen liittyviin perinteisiin tutustuminen ruokaelämyksen tuottamisessa
- Vieraanvaraisuus käsitteenä ja toimintatapana
- Palvelumuotoilu osana ruokamatkailun suunnittelua
- Ateriapalveluiden suunnittelu erilaisiin toimintaympäristöihin elämyksellisyys huomioiden

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Ymmärtää, miten ostetaan ruokaelämyksiä kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin. Osaa valita ohjatusti erilaisia ruokaan liittyviä elämystuotteita erilaisiin toimintaympäristöihin. Hahmottaa palvelumuotoilun ja vieraanvaraisuuden merkityksen osana ruokamatkailua.

### Arvosana 3

Osaa ostaa ruokaelämyksiä kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin huomioiden tapahtuman tai tilaisuuden kokonaisuuden. Osaa organisoida tilaisuuden, jossa toimii isäntänä ja osallistujana. Osaa suunnitella ja tuottaa yhteistyössä matkailukohteisiin, kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin suomalaista, paikallisuutta, tarinointia hyödyntäviä ruokaelämyksiä.

### Arvosana 5

Suunnittelee ja kehittää yhteistyössä matkailukohteisiin, kokouksiin, tapahtumiin ja ohjelmapalveluihin suomalaista, paikallisuutta, tarinointia hyödyntäviä kannattavia ruokaelämyksiä ja ateriapalvelukokonaisuuksia huomioiden palvelumuotoilun ja vieraanvaraisuuden elementit. On omaksunut monia elämysten tuottamiseen liittyviä elementtejä ja osaa soveltaa niitä suunnittelutyössä itsenäisesti ja kriittisesti arvioiden.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään projektityö yrityksen toimeksiannosta ja/tai tehdään mahdollisia yritysvierailuja ja/tai opintojaksolla käy yritysvieraita.

## Kansainvälisyys

Kehitetään suomalaista ruokamatkailua kansainvälisille markkinoille. Opintojaksolla tutustutaan myös siihen, mitä ruokamatkailussa tapahtuu maailmalla.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Työelämäprojektiin tai muuhun projektiin osallistuminen
- c. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja(t)

# E-Business in Tourism and Hospitality

Code: MAR2HL001

Scope: 5 credits

Timing: 1st academic year

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student

- understands the interrelationships and contents in different e-business disciplines
- knows the central concepts and current developments in e-business
- knows the role of various online tools in marketing and managing the ICT
- is able to analyze and evaluate existing e-business solutions and decisions
- is able to recommend and plan development steps of e-business for a company

## Contents

- Different e-business disciplines
- Key concepts of digital marketing
- Online-tools of marketing
- Analysis of e-business and digital market place
- Digital marketing channels
- Digital marketing planning

## 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 scale 1 - 3 - 5.

### Grade 1

The student completes the first section of key concepts. S/he can define the basic key concepts, terms and common acronyms. S/he understands the basic tools of digital marketing.

### Grade 3

The student can define all the key concepts and acronyms. S/he has analytical skills for the digital market place. S/he can use the most common tools of digital marketing. S/he completes at least the two first parts of the course.

### Grade 5

The student can formulate a digital marketing plan, define goals and tactics. S/he possesses all the basic skills to be able to evaluate and develop digital marketing campaigns. S/he shows creative thinking in applying the tools and concepts, and in planning details of a digital marketing campaign.

## Working life connections

Within this module it is possible to formulate a digital marketing plan for an external company.

## Internationality

Digital marketing is viewed from the international point of view also, and global aspect is strongly present in analyzing the digital market place.

## Learning methods

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

- a. Online study and assignment

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

## Teacher responsible

Jussi Mertanen, Haaga

# Harjoittelu ammattialalla

Tunnus: PLA6HA001 (10 op), PLA6HA002 (10 op), PLA6HA003 (5 op), PLA6HA004 (5 op)

Laajuus: enintään 20 op (540 h)

Ajoitus: 1.–3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: harjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Oppimistavoitteet

Työharjoittelun suorittuaan opiskelija

- Osaa ammattialansa perustehtäviä siten, että hänen on mahdollista työllistyä suoritustason työtehtävään
- Soveltaa ammattiopinnoissa oppimaansa työpaikalla tapahtuvassa tekemisessään
- Pystyy harjoittelukokemuksen perusteella tekemään erikoistumisalavalintaansa liittyviä ratkaisuja
- Ymmärtää millaisia erilaisia työtehtäviä ammattialalla on tarjolla
- Alkaa tunnistaa kehittymistään alan ammattilaiseksi – ammatti-identiteetti muotoutuminen alkaa
- Osaa arvioida omaa ammatillista kehittymistään ja asettaa itselleen ammatillisia kehittymistavoitteita

## Sisältö

- Harjoittelusuunnitelman laatiminen ja työharjoittelun tavoitteistaminen
- Harjoittelupaikan hakeminen
- Harjoittelun suorittaminen koulutuksen ja harjoittelupaikan ohjeiden mukaisesti
- Harjoittelun raportointi käyttäen yhdessä sovittua raportoinnin tapaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötaasovaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

Hyväksytty/hylätty

Harjoittelun hyväksyminen edellyttää työpaikalla tapahtuneen oppimisen tarkastelua hyväksytysti tehdyssä harjoittelun raportoinnissa. Keskeistä raportoinnissa on muun muassa työpaikalla tapahtuneen oppimisen arviointi omien ammatillisten kehittymistavoitteiden sekä oman koulutuksen opintojen suhteen.

## Työelämäyhteydet

Työharjoittelut suoritetaan yrityksissä ja muissa työelämän organisaatioissa.

## Kansainvälisyys

Mikä tahansa työharjoitteluista tai niiden osista on mahdollista suorittaa Suomen lisäksi ulkomailla.

## Oppimistavat

Työharjoittelussa hyödynnetään työpaikkaa oppimisympäristönä.

## Vastuopettaja

Pekka Soive, Haaga

# Matkailuliiketoiminnan esimiestyö ja toimiva työyhteisö

Tunnus: LEA2RL001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tuntee esimiestyön ja palvelujohtamisen käytäntöjä muuttuvassa toimintaympäristössä
- ymmärtää työsuhtejärjestelyjen, matkailualan työehtosopimusten ja työvuorosuunnittelun merkityksen matkailuliiketoiminnan johtamisessa ja osaa soveltaa yhtä matkailualan työehtosopimusta työvuorosuunnittelussa
- ymmärtää tiimityön dynamiikkaa, tiimin jäsenten johtajuuden ja roolien kehittymistä
- osaa suunnitella eri tapoja organisoida tuloksellista palvelutyötä
- osaa edistää ja tukea omaa ja työyhteisön työhyvinvointia matkailuliiketoiminnassa

## Sisältö

- Palvelujohtaminen ja tulokellinen esimiestyö
- Erilaisten työsuhteiden käyttö ja työjärjestelyjen vaikutukset palveluun ja työhyvinvointiin
- Työn organisoiminen ja työn eri muotoja
- Matkailualan keskeiset työehtosopimukset
- Työvuorosuunnittelun monipuolinen rooli liiketoiminnan onnistumisessa
- Tiimityö: kohtaamisia, yhteistyötä, ristiriitoja ja onnistumisia
- Arvostava vuorovaikutus sekä psykologinen ja sosiaalinen pääoma
- Puheeksiotto ja varhaisen välittämisen malli

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaaso-vaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Tunnistaa palveluorganisaation esimiestyön perustehtävät ja käytännöt. Osaa selittää työehtosopimusten tarkoituksen ja merkityksen työyhteisön johtamisessa. Tunnistaa tiimin kehitysvaiheet ja tiimirooleja. Ymmärtää työhyvinvoinnin merkityksen yksilölle ja yritykselle.

### Arvosana 3

Ymmärtää palveluorganisaation esimiestyön ja organisoimisen yhteyksiä tuottavuuteen ja työhyvinvointiin. Osaa soveltaa vähintään yhtä alan työehtosopimusta työjärjestelyissä ja työvuorosuunnittelussa. Tunnistaa tiimirooleja ja osaa arvioida niiden hyödyllisyyttä tiimin onnistumisen kannalta.

### Arvosana 5

Osaa arvioida ja kehittää palveluorganisaation esimiestyötä. Osaa organisoida tuloksellista palvelutyötä sekä kehittää työyhteisön työhyvinvointia. Osaa reflektoida omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia tiimissä tai työyhteisössä.

## Työelämäyhteydet

Yritysvierailut ja/tai -luennot

## Kansainvälisyys

Aihetta tarkastellaan monimuotoisen ja monikulttuurisen työyhteisön näkökulmasta.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)
- c. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

XX, Haaga

# Johdon laskentatoimi hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: ACC2HA001

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa tulosbudjetoinnin hyväksikäytön johtamisessa
- osaa laskea ja käyttää taloudellisia tunnuslukuja päätöksenteossa
- osaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan tuotekohtaisen laskennan
- hallitsee tulosityksikkökohtaisen laskennan
- hallitsee Excelin tehokkaan käyttämisen laskelmien apuvälineenä

## Sisältö

- Tulosbudjetointi
- Kannattavuuden, taloudellisuuden ja tehokkuuden suunnittelu ja raportointi päätöksenteon työkaluna
- Tuotekohtainen kannattavuus ja toimintolaskenta
- Tulosityksikkökohtaisen kannattavuuden suunnittelu ja seuranta
- Excelin käyttö laskennan apuvälineenä

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan suoritettavaksi moduulin Laskentatoimen ja Excelin perusteet hotelli-, ravintola- ja matkailualalla jälkeen.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija osaa laatia yrityksen perustulosbudjetin, hän tunnistaa keskeiset tuloksellisuuden elementit ja hallitsee taulukkolaskennan peruskäytön tulossuunnittelussa. Hän osaa nimetä raporteista perustekijät yrityksen taloudelliseen menestymiseen.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa itsenäisesti laatia yrityksen tulosbudjetin, tulosbudjettivertailun ja hallitsee taulukkolaskennan peruskäytön tulossuunnittelussa. Hän osaa laskea tuloksellisuuden tunnusluvut ja analysoida raporteista yrityksen taloudelliseen menestymiseen johtaneet tekijät ja suunnitella kannattavuuteen vaikuttavat toimenpiteet niiden avulla.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa itsenäisesti laatia yritykselle tulosbudjetointijärjestelmän ja hallitsee taulukkolaskennan käytön tulossuunnittelussa. Hän osaa laskea tuloksellisuuden tunnusluvut ja analysoida raporteista yrityksen taloudelliseen menestymiseen johtaneet tekijät ja kehittää liiketoimintaa niiden avulla.

## Työelämäyhteydet

Moduulin harjoitukset ja tehtävät koostuvat hotelli-, ravintola- ja matkailualan käytännön sovelluksista.

## Kansainvälisyys

Moduulissa huomioidaan alan kansainväliset käytännöt.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja/tai oppimistehtävä(t)
- c. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Pekka Heikkilä, Haaga

Hanna Moisio, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

# Myynnin esimiestyö ja johtaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: MAR2HL002

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 2. lukuvuosi

Kieli: Suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää myynnin ja myyntiorientoituneen yrityskulttuurin merkityksen liiketoiminnassa sekä ratkaisukeskeisen B2B-myyntityön periaatteet
- tuntee myynnin esimiestyöhön liittyvät vaatimukset ja menetelmät
- ymmärtää myyntityön osana asiakkuusstrategiaa ja tuntee Key Account Management –toiminnan
- ymmärtää myyntistrategian roolin osana liiketoimintastrategiaa
- tuntee myynnin johtamisen osa-alueet

## Sisältö

- Myynnin johtajan tehtäväkenttä
- Tavoitteiden asettaminen, budjetointi ja seuranta
- Myynnin mittarit
- Asiakkuuksien johtaminen
- Tuoteportfolion johtaminen
- Jakelukanavien hallinta
- Myynnin tukijärjestelmät
- Myynnin organisointi
- Motivointi
- Rekrytointi
- Tuotetietouden ja myyntitaidon kehittäminen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Ei lähtötasovaatimuksia tai sidonnaisuuksia.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Tuntee myyntikulttuurin merkityksen yrityksen toiminnassa

Osaa listata b-to-b myyntityön keskeiset osa-alueet

Osaa listata myynnin esimiehen ja johdon keskeiset tehtävät

Ymmärtää asiakkuusprosesseja ja tietää myynnin roolin asiakassuhteen hoidossa

### Arvosana 3

Osaa listata toimia, joilla vahvistetaan yrityksen myyntikulttuuria

Osaa suunnitella yrityksen b-to-b myyntityötä keskeiset osa-alueet

Osaa suunnitella myynnin esimiehen ja johdon keskeisiä tehtäviä yrityksen myyntistrategiaan pohjautuen

Osaa analysoida asiakkuusprosesseja ja suunnitella asiakkuusstrategioita

Ymmärtää myyntistrategian merkityksen yrityksen strategisessa päätöksenteossa

### Arvosana 5

Osaa luoda yrityksen liiketoimintastrategiaa tukevan myyntistrategian/asiakkuusstrategian

Osaa hyödyntää asiakastietoa myyntistrategian suunnittelussa

Osaa suunnitella yrityksen myyntiorganisaation ja sitä tukevat toiminnot

Osaa kehittää yrityksen myyntiorganisaation toimintaa

Osaa laatia myyntibudjetin

## Työelämäyhteydet

Moduulissa analysoidaan yritysten myyntitoimintoja ja –organisaatioita. Elinkeinoelämän vierailijoita ja vierailuja hyödynnetään sekä voidaan toteuttaa projektityö yrityksen toimeksiannosta.

**Kansainvälisyys**

Myyntitoimintojen johtamista tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

**Oppimistavat**

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Työelämäprojektiin tai muuhun projektiin osallistuminen
- c. Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

**Vastuopettajat**

Timo Moilanen, Haaga



# Strategic Management and Human Resource Management in Hotel, Restaurant and Tourism Business

Code: LEA2HA001

Scope: 5 ects

Timing: 2nd – 3rd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

## Contents

- Participative strategy process
- Analyzing external environment
- Creating competitive advantage with people
- Strategic human resource management
- HRM processes
- Managing Performance
- HR's role for successful CSR
- Enhancing organizational engagement

## 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 knows core strategy concepts and the phases of a strategy process. S/he recognizes the nature of industry in hospitality and tourism. S/he is able to describe the main processes in HRM and identifies the roles and objectives of a line manager both in strategy work and in HRM. S/he knows different ways and situations to engage employees.

### Grade 3

The student can explain the principles and phases both in a participatory and in a rational strategy process. S/he applies the core strategy concepts and is able to use some analysis methods in detecting trends and changes in industry environment. S/he can explain how employee engagement is reached and the meaning of it in strategy work. S/he can identify various linkages between business strategy and the HRM practices.

### Grade 5

The student can evaluate different strategic choices and offer development proposals in company strategies and their implementation practices in relation to analysis of industry environment. Furthermore, s/he can evaluate HR processes and practices and how well they are vertically and horizontally aligned. S/he reflects the various ways of engaging people. Based on those notions, s/he can make justified development proposals. S/he can from various viewpoints explain the criteria of strategic HRM.

## Working life connections

This module involves an assignment commissioned by an external company, when applicable.

## Internationality

International examples will be used.

## Learning methods

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

- a. Involvement into participative lectures, learning assignments and an exam.

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

## Teacher(s) responsible

# 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

# Tourism Destination Project 2

Code: TOU1ZL002

Scope: 3 credits

Timing: 3rd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- apply his/her travel and tourism expertise in the tourism destination project
- work with the representatives of project stakeholders
- recognize versatile project working methods
- use with project management skills as a part of development project
- evaluate the results of the project

## Contents

- Project-oriented business development in travel and tourism industry
- Cooperation within travel and tourism cluster
- Goal-oriented execution of the project
- Project communication and teamwork
- Project assessment criteria

## Starting level and linkage with other modules

To be studied together with the module TOU3ZL002 Strategic Alliances at the Destination Level.

## 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 is able to name different project methods. Student is participating in the project team work.

### Grade 2

Student is able to work as responsible team member. Student is able to use his/her travel and tourism knowledge in business development project implementation. Student is able to analyse results of the project.

### Grade 5

Student shows project management and team leadership skills. Student is able to combine his/her travel and tourism expertise to each phase of the business development project. Student is able to formulate an assessment criteria for implementation and results.

## Working life connections

Module will include a travel and tourism industry-based project.

## 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.

## Teacher responsible

Leena Grönroos, Haaga

# Itsensä johtaminen ja urasuunnitelman kehittäminen 2

Tunnus: SLF1HA002

Laajuus: 1 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa opintojen kautta saavutetun oman kehittymisensä ja ammatillisen osaamisensa
- osaa hahmottaa oman potentiaalinsa ja työmarkkinakelpoisuutensa sekä tehdä oman osaamisensa näkyväksi
- hallitsee modernin työnhaun menetelmiä
- osaa täsmentää omaa urasuunnitelmaansa ja suunnitella elämänpolkuaan
- osaa suunnitella mahdollisia jatko-opintoja

## Sisältö

- Työkaluja itsetuntemuksen kehittämiseen, itsearviointiin ja kehittymiseen
- Ajankohtaisen urasuunnitelman laatiminen
- Modernin työnhaun menetelmät

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan suoritettavaksi Itsensä johtaminen ja urasuunnitelman kehittäminen 1 jälkeen.

## Arviointi

Moduuli arvioidaan asteikolla hyväksytty-hylätty.

Hyväksytty

Opiskelija osaa itsearviointiin, itsetuntemukseensa, vahvuuksiinsa, osaamiseensa sekä omiin tavoitteisiinsa opintoihinsa, pelaten rakentamaan ajankohtaisen urasuunnitelman. Hän tuntee ja osaa soveltaa modernin työnhaun menetelmiä: esimerkiksi video- tai animoitu CV, LinkedIn, asianmukaiset työnhaun asiakirjat.

Hylätty

Opiskelija ei pysty laatimaan ajankohtaista urasuunnitelmaa, eikä tunne tai osaa soveltaa modernin työnhaun menetelmiä.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa käy Haagan alumneja kertomassa omasta urapolustaan. Myös rekrytointirytyksiä voidaan kutsua kertomaan työnhausta.

## Kansainvälisyys

Tutustutaan mahdollisuuksien mukaan kansainvälisiin työnhakukanaviin.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Oppimistehtävä(t)
- c. Verkkototeutus

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettaja

# Harjoittelu erikoistumisalalla

Tunnus: PLA6HA011 (10 op), PLA6HA012 (10 op), PLA6HA013 (5 op), PLA6HA014 (5 op)

Laajuus: 10–30 op (270–810 h)

Ajoitus: 1.–3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: harjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Oppimistavoitteet

Työharjoittelun suoritettuaan opiskelija

- Osaa erikoistumisalansa spesifejä työtehtäviä ja soveltaa opinnoissa oppimaansa erikoistumisalan toimintaympäristössä
- Pystyy harjoittelukokemuksen perusteella tekemään opintoihinsa ja urasuunnitelmaansa liittyviä ratkaisuja
- Hahmottaa, millaista osaamista erikoistumisalalla työllistyminen ja uralla eteneminen edellyttää
- Tunnistaa kuuluvansa erikoistumisalansa ammattilaisten joukkoon
- Osaa arvioida omaa ammatillista kehittymistään ja asettaa itselleen ammatillisia kehittymistavoitteita

## Sisältö

- Harjoittelusuunnitelman laatiminen ja työharjoittelutavoitteiden laatiminen erikoistumisalaopinnot huomioon ottaen
- Harjoittelupaikan hakeminen
- Harjoittelun suorittaminen koulutuksen ja harjoittelupaikan ohjeiden mukaisesti
- Harjoittelun raportointi käyttäen yhdessä sovittua raportoinnin tapaa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Edellyttää joko erikoistumisalaopinnoilla tai muuten hankittuja valmiuksia erikoistumisalalla työskentelyyn.

## Arviointi

Hyväksytty/hylätty

Harjoittelun hyväksyminen edellyttää työpaikalla tapahtuneen oppimisen tarkastelua hyväksytysti tehdyssä harjoittelun raportoinnissa. Keskeistä raportoinnissa on muun muassa työpaikalla tapahtuneen oppimisen arviointi omien ammatillisten kehittymistavoitteiden sekä oman koulutuksen opintojen suhteen.

## Työelämäyhteydet

Työharjoittelut suoritetaan yrityksissä ja muissa työelämän organisaatioissa.

## Kansainvälisyys

Mikä tahansa työharjoitteluista tai niiden osista on mahdollista suorittaa Suomen lisäksi ulkomailla.

## Oppimistavat

Työharjoittelussa hyödynnetään työpaikkaa oppimisympäristönä.

## Vastuopettaja

Pekka Soive, Haaga

# New Travel and Tourism Business Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business

Code: TRA3ZL001

Scope: 9 ects

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Optional

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able to

- recognize travel and tourism trends and their impact on transportation, travel agencies and events
- apply trends into the services of one's own specialty field
- analyze customer needs and customer behavior as well as renew services in one's own specialty field
- acquire information and function successfully in an international environment
- evaluate products on the basis of profitability and quality

## Contents

- The evolving business of transportation, travel agency and event management both in Finland and internationally, as well as the quality of a service product
- Travel and tourism trends and innovations
- Finnish and international sources of information and applying the learned
- Ever changing customer needs and behavior as well as finding new sales opportunities
- ICT and eBusiness as part of the development of transportation, travel agency and event service industries
- Networking and collaboration methods across industries

## 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 Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business.

The module is linked with the module: Travel Business 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 is able to name trends in travel and tourism business, and give examples of the impact of the trends on the services of one's own specialty field. S/he recognizes the customer needs and plans products based on the needs. The student knows partially the domestic and international sources of information about travel and tourism business.

### Grade 3

The student is able to name travel and tourism trends, as well as applying them into the services of one's own specialty field. S/he recognizes the changes of customer behavior and understands their effect on new products. The student compares the profitability and quality of travel and tourism products. S/he acquires information about travel and tourism business in many ways and applies it partially into practice. S/he describes the connections and networks between different parties in international travel and tourism business environment.

### Grade 5

The student is able to analyze travel and tourism trends in many ways. S/he develops the services of one's own specialty field by using the trends and the recognized changes of customer needs. The student evaluates the profitability and quality of travel and tourism products and gives developing ideas. S/he acquires information about travel and tourism business in many ways, and applies it innovatively into practice. S/he describes the connections and networks between different parties in international travel and tourism business environment and is able to network in it.

## Working life connections

Company lectures and/or visits

## Internationality

New travel and tourism business operations are viewed from the point of view of global business environment.

**Learning methods**

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

- a. Lectures and related assignments and exams
- b. Participation in a working life project or another project

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

**Teachers responsible**

Salla Juustila, Haaga Campus

Aija Juvonen, Haaga Campus



# Travel Business Project 1

Code: TRA1ZL001

Scope: 3 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Optional

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student is able

- to apply his/her travel and tourism expertise in the travel business project
- to work with the representatives of project stakeholders
- to recognize versatile project working methods
- to use project management skills as a part of development project
- to evaluate the results of the project

## Contents

- Project-oriented business development in travel and tourism industry
- Cooperation within travel and tourism cluster
- Goal-oriented execution of the project
- Project communication and teamwork
- Project assessment criteria

## Starting level and linkage with other modules

To be studied together with the module TRA3ZL001, Travel and Tourism Business Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business.

## 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 name different project methods. S/he is participating in the project team work.

### Grade 3

The student is able to work as a responsible team member. S/he is able to use his/her travel and tourism knowledge in business development project implementation. The student is able to analyse the results of the project.

### Grade 5

The student shows project management and team leadership skills. S/he is able to combine his/her travel and tourism expertise to each phase of the business development project. The student is able to formulate an assessment criteria for implementation and results.

## Working life connections

The module involves a project work commissioned by an external company or is applied to travel business context

## Internationality

Travel Business is viewed from the point of view of a company operating globally

## Learning methods

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

- a. Participation in a working life project or another project
- 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

Salla Juustila, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

# Amadeus GDS and Basics of Air Traffic

Code: TRA1RL003

Scope: 5 credits

Timing: 2nd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory (Only to those who have Developing Transportation, Travel Agency and Event Management Business as their specialization studies)

## Learning objectives

Upon completion of the module, the student

- is able to understand different Amadeus solutions
- can use Amadeus reservation technology for basic flight, hotel and car reservations
- is familiar with different user interfaces
- has a basic knowledge of airline terms and air fares
- is able to understand basics of traffic and terms used in the field

## Contents

- Amadeus coding
- Amadeus Air and flight reservation
- Air fares and automatic pricing
- e-ticket
- Amadeus hotels and cars
- Amadeus System Online Help
- Amadeus e-support Centre

## 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 use Amadeus GDS for making a basic flight, hotel and car reservation, pricing and e-ticket issue. The student has a basic knowledge of the role of GDSs in air traffic and is able to understand some rules and terms of air traffic.

### Grade 3

The student can use Amadeus GDS fluently for making flight, hotel and car reservations, pricing and e-ticket issue. The student has a good knowledge of the role of GDSs in air traffic and is able to understand rules and terms of air traffic, and can give practical examples.

### Grade 5

The student can use Amadeus GDS independently for making flight, hotel and car reservations, pricing and e-ticket issue. The student has a wide knowledge of the role of GDSs in air traffic and is able to understand and use rules and terms of air traffic, and can give versatile practical examples.

## Working life connections

This module involves a visitor lecturer by an external company.

## Internationality

Travel operations are viewed in the global context.

## Learning methods

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

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

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

## Teachers responsible

Alex Kostov, Pasila

Ulla Kuisma, Pasila

Kati Naumanen, Pasila

# Strategic Management of Travel and Tourism Business Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business

Code: TRA3ZL002

Scope: 9 credits

Timing: 3rd academic year

Language: English

Level: Professional studies

Type: Optional

## Learning objectives

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

- evaluate business operations and thoroughly understands the significance of quality in business
- apply learned knowledge into developing business operations in a goal-oriented and customer-focused manner
- analyze business operations also on a global level
- understand challenges caused by a competitive environment and the emerging needs for business development
- evaluate business networking channels and their potential

## Contents

- Strategic management of transportation, travel agency and event management business
- Analysis, development and organization of business operations
- Revenue management and earning principles
- Management of sales and customer relationships
- Sustainable tourism and corporate responsibility
- Quality of business operations

## 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 Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business AND New Travel and Tourism Business Operations: Transportation, Travel Agency and Event Management Business

To be studied together with the module Travel Business 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

The student understands business operations and the meaning of quality in them. S/he recognizes and manages to list challenges caused by a competitive environment and understands the main business networking channels.

### Grade 3

The student can compare business operations and the meaning of quality in them. S/he can apply theoretical knowledge into developing business operations and manage to analyze business operations globally. The student distinguishes challenges and needs in business environment. S/he differentiates relevant business networking channels.

### Grade 5

The student can critically evaluate business operations globally and draw conclusions of the significance of quality in business. S/he applies critically theoretical knowledge into developing business operations. The student assesses the challenges in global environment and justifies needs for global business development. S/he can draw the conclusion of business networking channels and evaluate their potential.

## Working life connections

The module involves collaboration with external companies in form of company visits and lectures, when applicable.

## Internationality

The topics in the module are viewed from the global point of view.

## Learning methods

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

- a. Lectures and related assignments and exams
- b. Participation in a working life project or another project

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

**Teachers responsible**

Salla Juustila, Haaga Campus

Aija Juvonen, Haaga Campus

# Matkailu globaalina teollisuutena

Tunnus: DES2RL002

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tuntee matkailun globaalina teollisuutena
- tuntee matkailun toimijat ja työpaikat matkailuklusterissa
- tietää matkailun vaikutukset
- omaksuu matkailuliiketoiminnassa vaadittavan markkinoinnillisen ajattelutavan
- tuntee matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja

## Sisältö

- Matkailun toimialan ja matkailumarkkinoinnin peruskäsitteet
- Kansainvälisen matkailun viitekehys ja matkailijavirrat
- Matkailun klusteri
- Matkailun toimijat ja työpaikat
- Matkailu sosiaalisena, kulttuurisena ja taloudellisena ilmiönä

## 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 nimeää joitakin matkailuteollisuuteen vaikuttavia tekijöitä

Opiskelija tuntee joitakin osin matkailun vaikuttavuutta.

Opiskelija määrittelee matkailun klusterin ja antaa esimerkkejä klusterin toimijoista ja työpaikoista

Opiskelija nimeää erilaisia matkailun asiakasryhmiä ja matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja

### Arvosana 3

Opiskelija selittää matkailuteollisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja antaa esimerkkejä ilmiöiden välisistä riippuvuussuhteista.

Opiskelija vertailee matkailun vaikuttavuutta matkailualueittain.

Opiskelija esittelee matkailun klusterin eri toimijoiden yhteistyötä.

Opiskelija kuvailee esimerkkien avulla, miten asiakaskohderyhmä huomioidaan tuotteen markkinoinnissa ja myynnissä.

### Arvosana 5

Opiskelija arvioi matkailuteollisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja ilmiöiden välisiä riippuvuussuhteita eri näkökulmista. Opiskelijalla on perusteltuja näkemyksiä globaalista matkailutaloudesta.

Opiskelija ehdottaa ideoita uusiksi yhteistyömuodoiksi ja työpaikoiksi, sekä matkailun klusterin eri toimijoiden välillä että yli toimialarajojen

Opiskelija ideoi, miten matkailumarkkinoinnin kilpailukeinoja voisi käyttää uudella tavalla eri kohderyhmille

## Työelämäyhteydet

Haagan Minimessut, vierailuluento

## Kansainvälisyys

Matkailua tarkastellaan kansainvälisenä liiketoimintana.

## Oppimistavat

Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja tentit. Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Leena Grönroos, Haaga

Salla Juustila, Haaga

# Asiakkaan polku matkailussa

Tunnus: TOU2RL001

Laajuus: 10 op + 3 op projekti

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa asiakkaan polun ja osaa kuvata digitaalisuuden mahdollisuudet siinä
- osaa analysoida asiakkaiden ostokäyttäytymistä ja tunnistaa asiakassegmentoinnin merkityksen
- osaa myynnin perusteet ja tunnistaa digitaaliset markkinointi- ja myyntiverkostot
- osaa arvioida elämystuotteen rakennetta, vetovoimaa ja markkinointia
- osaa tuottaa asiakaslähtöisiä digitaalisia elämyksiä, myös tarinallisuutta hyödyntäen

## Sisältö

- Asiakasryhmittely ja ostokäyttäytyminen
- Elämyksellisten matkailutuotteiden kehittäminen
- Myyntitilanteet
- Markkinointi- ja myyntiverkostot sekä -kanavat kokonaisuutena
- Sisällöntuotanto: teksti ja videot
- Tarinallisuus menestyvässä matkailutuotteissa

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suosittelaa suoritettavaksi moduulin Matkailu globaalina teollisuutena jälkeen. Suoritetaan yhdessä Matkailualan projekti 1:n TOU1RL003 kanssa.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija kertoo asiakkaan polun pääkohdat. Opiskelija kertoo esimerkkejä erilaisten asiakasryhmien ostokäyttäytymisestä. Hän kuvailee elämyksellisyyden elementtejä matkailutuotteessa.

### Arvosana 3

Opiskelija kuvaa asiakkaan polun matkailussa. Opiskelija vertailee asiakkaan polkuun soveltuvia digitaalisia ratkaisuja. Hän esittelee erilaisia markkinointi- ja myyntikanavia. Opiskelija kuvailee pääpiirteittäin sisällöntuotannon ja tarinallisuuden.

### Arvosana 5

Opiskelija ryhmittelee asiakkaita ja perustellen valitsee digitaalisen markkinointi- ja myyntikanavan. Opiskelija osaa tuottaa asiakaslähtöisen digitaalisen elämyksen. Opiskelija osaa hyödyntää ja kehittää uusia digitaalisia asiakasratkaisuja asiakkaan polussa matkailussa. Opiskelija osaa hyödyntää myyntitaitoja luovasti ja innovatiivisesti erilaisissa asiakaskohtaamisissa.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään työelämälähtöinen projekti.

## Kansainvälisyys

Moduulissa käytetään kansainvälisesti tunnettuja markkinoinnin ja myynnin menetelmiä.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a) Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja projekti monimuotototeutuksena
- b) Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Leena Grönroos, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

Jussi Mertanen, Haaga

# Matkailualan projekti 1

Tunnus: TOU1RL003

Laajuus: 3 op (+ 10 op moduuli Asiakkaan polku matkailussa)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija osaa

- soveltaa matkailualan osaamistaan matkailualan projektissa
- työskennellä projektin sidosryhmien kanssa
- tunnistaa erilaiset projektityöskentelyn menetelmät
- käyttää projektityötaitoja kehittämistyössä
- arvioida projektin tuloksia

## Sisältö

- Matkailun liiketoiminnan kehittäminen projektityöskentelyn avulla
- Yhteistyö matkailun klusterissa ja verkostoissa
- Tavoitteellinen projektin toteutus
- Viestintä ja tiimityö projektissa
- Projektin tulosten arviointi

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan suoritettavaksi moduulin Matkailu globaalina teollisuutena jälkeen. Suoritetaan yhdessä Asiakkaan polku matkailussa TOU1RL001 kanssa.

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija osaa nimetä eri projektityön menetelmiä. Opiskelija osallistuu projektityöskentelyyn.

Arvosana 3

Opiskelija työskentelee projektin jäsenenä vastuullisesti. Opiskelija soveltaa matkailualan osaamistaan kehittämistyössä ja projektin täytäntöönpanossa. Opiskelija osaa analysoida projektin tuloksia.

Arvosana 5

Opiskelija osoittaa projektin ja tiimityön johtamistaitoja. Opiskelija osaa hyödyntää matkailualan osaamistaan kehittämisprojektin eri vaiheissa ja toimii itseohjautuvasti. Opiskelija laatii projektin toteutuksen ja tulosten arviointikriteerit.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään työelämälähtöinen projekti.

## Kansainvälisyys

Moduulissa käytetään kansainvälisesti tunnettuja projektityömenetelmiä sekä projekti toteutetaan matkailun kansainvälisessä kontekstissa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavalla tavalla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja projekti monimuotototeutuksena

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Leena Grönroos, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

Jussi Mertanen, Haaga

# Matkailun tehokas verkkomyyjä

Tunnus: TOU2RL002

Laajuus: 15 op (+ 3 op Matkailualan projekti 2)

Ajoitus: 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa rakentaa asiakkuuksia verkossa
- osaa valita tarkoituksenmukaiset markkinointi- ja myyntikanavat
- osaa hinnoitella elämystuotteen
- osaa arvioida erilaisten myynti- ja markkinointikanavien kannattavuutta
- osaa arvioida matkailun verkkokaupan soveltuvuutta yritykselle

## Sisältö

- Asiakkuuksien rakentaminen
- Digitaaliset markkinointi- ja myyntikanavat
- Digitaalinen kaupankäynti
- Elämystuotteen hinnoittelu
- Erilaiset verkkokaupparatkaisut ja toimintalogiikat
- Digitaalisen myynnin ja markkinoinnin verkostot ja ajankohtaistapahtumat
- Matkailun myynnin ja markkinoinnin trendit

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan suoritettavaksi moduulien DES2RL002 (Matkailu globaalina teollisuutena) ja TOU2RL001 (Asiakkaan polku matkailussa) jälkeen. Suoritetaan yhdessä moduulin TOU1RL004 (Matkailualan projekti 2) kanssa.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija tuntee digitaalisen kaupankäynnin keinoja sekä osaa määritellä elämystuotteen ja tunnistaa sen peruselementit. Opiskelija osaa hinnoitella elämystuotteen avustettuna.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa analysoida asiakkuuksia verkossa. Hän osaa vertailla digitaalisia markkinointi- ja myyntikanavia sekä erilaisia verkkokaupparatkaisuja. Opiskelija tunnistaa elämystuotteen hinnoittelun periaatteet ja osaa soveltaa niitä. Opiskelija osaa kuvailla matkailuun vaikuttavia myynnin ja markkinoinnin trendejä.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa kehittää asiakkuuksia digitaalisessa ympäristössä tunnistamalla monipuolisesti eri markkinointi- ja myyntikanavat sekä verkkokaupan ratkaisut. Hän osaa hinnoitella elämystuotteen ja osaa arvioida sen kannattavuutta suhteessa jakelukanaviin. Hän analysoi trendejä ja niiden vaikutusta asiakkuuksiin sekä innovoi uusia digitaalisia asiakaskohtaamisia.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään projektityö yrityksen toimeksiannosta.

## Kansainvälisyys

Aiheita tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a) Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja projekti monimuotototeutuksena
- b) Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Leena Grönroos, Haaga

Aija Juvonen, Haaga



# Matkailualan projekti 2

Tunnus: TOU1RL004

Laajuus: 3 op (+ 15 op moduuli Matkailun tehokas verkkomyyjä)

Ajoitus: 2. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija osaa

- soveltaa matkailualan osaamistaan matkailualan projektissa
- työskennellä projektin sidosryhmien kanssa
- tunnistaa erilaiset projektiin soveltuvat projektityömenetelmät
- käyttää projektityötapoja kehittämistyössä
- arvioida projektin tuloksia

## Sisältö

- Matkailun digitaalisen liiketoiminnan kehittäminen projektityöskentelyn avulla
- Yhteistyö matkailun klusterissa ja verkostoissa
- Tavoitteellinen projektin toteutus
- Viestintä ja tiimityö projektissa
- Projektin tulosten arviointi

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suositteluaan suoritettavaksi moduulin Matkailu globaalina teollisuutena jälkeen. Suoritetaan yhdessä Matkailun tehokas verkkomyyjä moduulin TOU2RL002 kanssa.

## Arviointi

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

Arvosana 1

Opiskelija osaa nimetä kyseiseen projektiin soveltuvia eri projektityön menetelmiä. Opiskelija osallistuu projektityöskentelyyn.

Arvosana 3

Opiskelija työskentelee projektin jäsenenä vastuullisesti. Opiskelija soveltaa matkailualan osaamistaan matkailun digitaalisen liiketoiminnan kehittämistyössä ja projektin täytäntöönpanossa. Opiskelija analysoi projektin tuloksia.

Arvosana 5

Opiskelija osoittaa projektin ja tiimityön johtamistaitoja. Opiskelija osaa hyödyntää matkailualan osaamistaan matkailun digitaalisen kehittämissuunnan eri vaiheissa itseohjautuvasti ja innovatiivisesti. Opiskelija laatii projektin toteutuksen ja tulosten arviointikriteerit.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään työelämälähtöinen projekti.

## Kansainvälisyys

Moduulissa käytetään kansainvälisesti tunnettuja projektityön menetelmiä ja projekti toteutetaan matkailun kansainvälisessä kontekstissa.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavalla tavalla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät ja projekti monimuotototeutuksena

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Leena Grönroos, Haaga

Aija Juvonen, Haaga

Jussi Mertanen, Haaga

# Strategiatyö ja henkilöstöjohtaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: LEA2HA003

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- tuntee strategiaprosessin ja osaa analysoida toimintaympäristön muutoksia ja kilpailijoita
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan erityispiirteiden vaikutuksen johtamiseen
- tuntee henkilöstöjohtamisen prosessit ja niiden merkityksen suorituskyvyn johtamisessa ja palvelukulttuurin osana
- hahmottaa strategiатыön ja henkilöstöjohtamisen osaksi esimiestyötä
- ymmärtää henkilöstön osallistamisen merkityksen yrityksen johtamisessa

## Sisältö

- Osallistava strategiaprosessi
- Hotelli-, ravintola- ja matkailualan toimintaympäristön analyysit
- Hyvän henkilöstöjohtamisen vaikutukset yrityksen menestykseen
- Rekrytointi ja perehdyttäminen
- Suorituksen johtaminen
- Osaamisen johtaminen ja kehittäminen
- Työhyvinvoinnin johtaminen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suosittelaa suoritettavaksi moduulin Hotelli- ja ravintolaliiketoiminnan palvelukulttuurin johtaminen jälkeen.

### Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija tietää keskeiset strategiakäsitteet ja strategiaprosessin vaiheet sekä hotelli-, ravintola- ja matkailualan toimintaympäristön erityispiirteet. Tunnistaa henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit. Tietää, mitkä ovat lähiesimiehen roolit ja tavoitteet strategiатыössä ja henkilöstöjohtamisessa. Osaa nimetä henkilöstön osallistamisen tapoja ja tilanteita.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa selittää sekä rationaalisen että osallistavan strategiaprosessin vaiheet ja periaatteet. Osaa soveltaa keskeisiä strategiakäsitteitä ja joitakin analyysimenetelmiä sekä tunnistaa toimintaympäristön trendejä ja muutoksia. Ymmärtää henkilöstön osallistamisen merkityksen strategiатыössä. Osaa selittää henkilöstöjohtamisen yhteyksiä liiketoimintastrategian toteutumiseen. Opiskelija pystyy antamaan kuvaavia esimerkkejä hyvästä henkilöstöjohtamisesta eri HR-prosesseissa.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida yrityksen toimintaympäristöä, arvioida erilaisia strategisia valintoja ja tehdä kehitysehdotuksia yrityksen strategioihin ja niiden toteuttamiseen. Osaa arvioida henkilöstöjohtamisen prosesseja ja käytäntöjä sekä niiden yhteensopivuutta ja tehdä perusteltuja kehitysehdotuksia. Osaa selittää eri näkökulmista käsin, millä edellytyksillä henkilöstöjohtaminen on strategista.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään analyysi- ja kehittämistehtävä yrityksen toimeksiannosta tai itse valitusta yrityksestä.

## Kansainvälisyys

Strategiatyötä ja henkilöstöjohtamista tarkastellaan myös kansainvälisten esimerkkien ja hyvien käytäntöjen avulla.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a. Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät päivä-, monimuoto- tai intensiivitoteutuksena
- b. Tentti ja oppimistehtävä

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

# Matkailun sähköisen liiketoiminnan johtaminen

Tunnus: TOUNRL003

Laajuus: 15 op

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Osaamistavoitteet

Moduulin suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää ja johtaa matkailualan liiketoimintaa erilaisia järjestelmiä hyödyntäen
- osaa tehdä strategisia ja operatiivisia valintoja ja päätöksiä yrityksen kokonaisliiketoimintaa analysoiden
- osaa hyödyntää monipuolisesti BI- järjestelmiä ja analytiikkaa päätöksenteon tukena.
- osaa toimia aktiivisesti ja tavoitteellisesti strategisten kumppanien kanssa ja verkostojen jäsenenä
- osaa omassa liiketoiminnassaan hyödyntää eri tietokanavia ja toimintamalleja yli toimialarajojen

## Sisältö

- Matkailuyrityksen eStrategia
- Matkailuyrityksen järjestelmäarkkitehtuuri
- Business Intelligence & Knowledge management
- Revenue management
- Strategiset kumppanuudet ja verkostot
- Liiketoiminnan vastuullisuus ja laatu

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin moduuleihin

Suosittelaa suoritettavaksi moduulien DES2RL002 (Matkailu globaalina teollisuutena), TOUNRL001 (Asiakkaan polku matkailussa) ja TOUNRL002 (Matkailun tehokas verkkomyyjä) jälkeen.

## Arviointi

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

### Arvosana 1

Opiskelija osaa määrittellä sähköisen liiketoiminnan johtamisen käsitteet ja osaa luetella niiden sisältöjä ja ominaispiirteitä.

### Arvosana 3

Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa liiketoiminnan kehittämisessä. Hän tunnistaa alan liiketoiminnan kannalta oleellisia kumppanuuksia ja verkostoja. Opiskelija osaa kuvata matkailun sähköisen liiketoiminnan järjestelmäarkkitehtuurin ja tunnistaa e-strategia oleelliset elementit.

### Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida matkailuyrityksen e-strategiaa kriittisesti sekä esittää kehittämisehdotuksia. Hän osaa arvioida liiketoiminnan toimintaympäristöä, kumppanuuksia ja verkostoja sekä kehittää uusia liiketoimintamahdollisuuksia niiden kannattavuutta arvioiden.

## Työelämäyhteydet

Moduulissa tehdään projektityö yrityksen toimeksiannosta.

## Kansainvälisyys

Matkailun sähköistä liiketoimintaa tarkastellaan myös kansainvälisesti toimivan yrityksen näkökulmasta.

## Oppimistavat

Tämän moduulin osaamistavoitteet voi saavuttaa seuraavilla tavoilla:

- a) Lähiopetus ja siihen liittyvät tehtävät monimuotototeutuksena
- b) Omassa työssä oppiminen (opinnollistaminen)

Moduuliin sisältyy myös pakollisena oman oppimisen arviointi.

## Vastuopettajat

Aija Juvonen, Haaga

Leena Grönroos, Haaga

# Opetussuunnitelma 2010-2014

## Markkinoinnin ja myynnin perusteet

Tunnus: PTA1RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

### Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää kokonaisvaltaisesti markkinoinnin vaikuttavuuden ja markkinointi-investoinnille odotetun tuoton mittaamisen peruseräatteen
- Ymmärtää matkailuyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtävät sekä toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön Ymmärtää kuluttajakäyttäytymistä, sen muutoksia ja seurauksia
- Osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan
- Osaa luoda ja innovoida

### Sisältö

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

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

### Työelämäyhteydet

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

### Kansainvälisyys

Kurssin case-harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai virtuaaliopetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuoto-opetus

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

### Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

**Vastuopettajat(t)**

Markus Häyhtiö

**Oppimateriaalit**

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

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 E-lomakkeella.

**Arvioinnin kohteet**

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

**Arviointikriteerit****Arvosana 1**

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

**Arvosana 3**

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

**Arvosana 5**

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

# Basics of Travel and Tourism Industry

Code: PTA1RL002

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: Semester 1 or 2

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

None

## Learning outcomes

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

Student will

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organisations

Classes and assignments include industry-based examples and cases.

Course program will include either a company visit, a study tour or a guest lecture.

## International dimension

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

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Leena Grönroos

## Course materials

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

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

## Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

A student is able to

- list most of basic definitions and has an idea of the most important tourism flows
- locate most sectors in the cluster

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

#### Grade 3

A student is able to

- list basic definitions and global tourism flows, and has some ideas of how they are used
- explain most parts of the travel and tourism cluster and its content
- locate impacts in official categories and give versatile examples
- describe some learning experiences on the basis of course assignment
- can give some examples of how she will conduct her/his behavior in a sustainable way

#### Grade 5

A student is able to

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

# Henkilökohtaiset viestintätaidot

Tunnus: PTA1RL003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

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

- tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- osaa kirjoittaa asiatyylisiä tekstiä
- osaa esiintyä vakuuttavasti
- osaa suhtautua lukemaansa ja kuulemaansa kriittisesti
- osaa arvioida rakentavasti omaa ja toisten toimintaa.

## Sisältö

Opintojakso jakautuu kahteen kurssiin: puheviestinnän kurssiin ja kirjallisen viestinnän kurssiin. Puheviestinnän kurssin laajuus on 2 op ja kirjallisen viestinnän kurssin 1 op. Kurssien yhteinen sisältö koostuu seuraavista teemoista:

- ideoinnista viimeistelyyn
- tavoitteen asettaminen
- viestin kohdentaminen
- suullisen ja kirjallisen esityksen rakenne esityksen tukena
- esityksen havainnollistaminen sanallisesti, sanattomasti ja välinein
- palautteen antaminen, hakeminen ja käyttäminen
- PowerPoint- ja Word-ohjelmat suullisten ja kirjallisten esitysten tukena.

Kurssien muu sisältö on seuraava:

Puheviestintä

Vakuuttavan esiintymisen perusteet

Ryhmäviestinnän perusteet

Kirjallinen viestintä

Opintoihin liittyvät tekstit

Asiatyylit

## Työelämäyhteydet

Opintojakso liittyy työelämään välillisesti.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla sivutaan kulttuurienvälistä viestintää.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus 24 t

Kirjallisen viestinnän lähiopetus 16 t

Itsenäinen opiskelu 41 t

Oman oppimisen arviointi 1 t

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, puheviestintä, 040 488 7193



Muut opettajat

Eeva Puhakainen, kirjallinen viestintä, 040 488 7166

### **Oppimateriaalit**

Kaikille yhteinen oppimateriaali on seuraava:

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

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

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

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

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

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

### **Arviointiperusteet**

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

Arvosana painottuu seuraavasti:

Puheviestintä (harjoitukset, aktiivisuus, raportti) 60 %

Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus) 40 %

### **Arviointikriteerit**

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta

Tunnus: PTA1RL004

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 1. lukuvuoden aikana

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija pystyy suoriutumaan opinnoissaan tarvittavista talousmatematiikan peruslaskutoimituksista ja taulukkolaskennasta. Opintojakson suoritettuaan opiskelija hallitsee laskentatoimen vaatimat talousmatematiikan ja taulukkolaskennan perustaidot.

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla käytetään harjoituksissa alan esimerkkejä.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla noudatetaan laskentaperusteissa alan kansainvälisiä laskentakäytäntöjä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 74 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 86 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Talousmatematiikan verkkokurssi

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Mariitta Rauhala

## Oppimateriaalit

Opintomoniste: ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta

Saaranen, P.-Koltola, E.-Pösö, J., 2003. Liike-elämän matematiikkaa, Edita

Moodle-tukimateriaali ja kirjastossa sähköisenä oleva taulukkolaskennan opas

## Arviointiperusteet

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# e-Commerce in Hospitality and Tourism

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

## **Prerequisites**

No prerequisites.

## **Learning outcomes**

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

## **Course contents**

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

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

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

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

## **International**

Case examples during the course are about multinational companies.

## **Teaching and learning methods**

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

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 48 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Tommi Immonen

## **Course materials**

Lecture material

## Assessment

Assignment 100%

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

Assessment criteria

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

# Hotell-, restaurang- och turismsvenska

Tunnus: PTA1RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1.

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 17 h

Itsenäinen opiskelu 62 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Anna Sarajas-Zino

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 80%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20%

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry

Tunnus: PTA1RL007

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Kurssin sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) monimuotototeutus

Lähiopetus 15

Itsenäinen opiskelu ja tentti 65h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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



**Vastuopettajat**

Kristiina Huff

**Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 60%

Harjoitustyöt 40%

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

**Arviointikriteerit**

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Yksilö työyhteisössä

Tunnus: PTA1RL008

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson teemat sovelletaan työyhteisöihin ja työelämään käytännön esimerkein

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 13 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Keskusteleva luento, ryhmäharjoitukset, harjoitustyö ja tentti

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Ulla Ijäs

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

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

Arviointikriteerit

ks. oppimistavoitteet (= arvioinnin kohteet):

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Kauppaoikeus

Tunnus: PTA1RL009

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

vko 1 Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus

vko 2 Sopimusoikeus

vko 3 Kuluttajansuoja ja tuotevastuu

vko 4 Matkailuun liittyvä lainsäädäntö ja yleiset sopimusehdot

vko 5 Markkinoinnin sääntely

vko 6 Matkailun juridiikka jatkuu

vko 7 Ryhmäharjoitukset/tentti

vko 8 Tentti

## Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään alan kuluttajakauppaa.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kaija Varjola

## Oppimateriaalit

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

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

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

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut

- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

Osa soveltaa säännöksiä käytännön tilanteisiin, esimerkiksi matkatuotteen myyntiin. Osa kuluttajakaupan ja markkinoinnin peruseriaatteet.

Arvosana 5

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

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

\*Monimuoto-ryhmien opintojaksokuvaus löytyy alta\*

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

## **PÄIVÄOPETUS**

Tunnus: PTA1RL010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- tunnistaa omat oppimistapansa, osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapojaan
- osaa toimia HAAGA-HELIAN ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- aloittaa urapolkunsu rakentamisen
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta siinä.

## **Sisältö**

Opintojakso koostuu kolmesta seuraavasta osasta:

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

Opiskelija osallistuu orientointitunteihin sekä virkistys- ja kielipäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija osallistuu myös intensiiviviikon 3 ohjelmaan. Opiskelija laatii henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops).

## **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla vierailee hotelli-, ravintola- ja matkailualan yritysten asiantuntijoita.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla huomioidaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan kansainväliset erityispiirteet.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opetus- ja oppimismenetelmät ja niihin käytettävä aika ovat seuraavat:

Lähiopetus 55 h

Itsenäinen opiskelu 25 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Yhteensä 81 h

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

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

## **Vastuopettajat**

Opettajatutor ja koulutusohjelmajohtaja

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali on seuraava:

- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- Oma polku -materiaali

## **Arviointiperusteet**

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on suorittanut sen jokaisen osan ja kun hän on käynyt 1. lukuvuoden henkilökohtaisen opintosuunnitelma -keskustelun eli hops-keskustelun.

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

## **Aikataulu**

Virkistyspäivä: 2.9.2014

Kielipäivä: 15.10.2014

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

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

Hopsin laatiminen: 5. periodin aikana

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

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

### **MONIMUOTO-OPETUS**

Tunnus: PTA1RL010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

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

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### **Oppimistavoitteet**

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapaan aikuisopiskelun edellyttämällä tavalla
- osaa toimia HAAGA-HELIA:n ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- jatkaa urapolkunsa rakentamista
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta sekä niiden kehittämisestä.

### **Sisältö**

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

Orientointipäivät

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

Syyslukukauden alussa

- Hops-keskustelut ja henkilökohtainen opinto- ja ajankäyttösuunnitelma
- pohdinta: opintoihin orientoituminen
- harjoitteleinfo

Syyslukukauden lopulla

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

### **Työelämäyhteydet**

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

### **Kansainvälisyys**

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

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

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

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

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

### **Vastuopettaja**

Marjaana Mäkelä

### **Oppimateriaalit**

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

### **Arviointi**

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

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



# Matkailumaantiede

Tunnus: PTA2RL011

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee matkailun globaalin viitekehyksen ja tietää matkailuun vaikuttavien olosuhteiden merkityksen liiketoiminnan näkökulmasta. Hän pystyy nimeämään matkailun tärkeimmät lähtö- ja kohdealueet sekä tuntee maailman matkailualueet ja niiden vetovoimatekijät. Opintojakson aikana opiskelija soveltaa matkailun maantieteellisiä malleja matkailusuunnittelussa teoriaa ja käytäntöä innovatiivisesti yhdistellen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opintojakson näkökulma on globaali, jota konkretisoi esimerkiksi vierailuluennot ja yritysvierailut.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 48h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Mia Tarhanen

## Oppimateriaalit

Materiaali ilmoitetaan kurssin alkaessa.

## Arviointiperusteet

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osa nimitä joitakin matkailuun vaikuttavia olosuhteita, mutta ei hahmota ilmiöiden välisiä riippuvuussuhteita. Tuntee joitakin osin matkailuliiketoiminnan merkityksen ja volyymin eri osissa maailmaa. Matkailun alueellisen rakenteen hahmottaminen on välttävää. Hän

tietää ja osaa paikantaa osan matkailualueista, mutta niiden vetovoimatekijöiden merkitys osana liiketoimintaa jää tyydyttävälle tasolle. Opiskelija osaa nimetä joitain matkailusuunnittelun työkaluja ja malleja.

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Talouden raportointi ja seuranta

Tunnus: PTA2RL012

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

## Oppimistavoitteet

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

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

- yrityksen laskentatoimen sisältö ja tehtävät
- kirjanpidon tilipuitteet
- liiketapahtumien kirjaaminen
- arvonlisäverotuksen huomioiminen hotelli-, ravintola- ja matkailualan kirjanpidossa
- tilinpäätöksen tekeminen
- tilinpäätösanalyysin ja hotelli-, ravintola- ja matkailualan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla analysoidaan alan toimijoiden tilinpäätöstietoja.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaiseen kirjanpitokäytäntöön.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Lähiopetustoteutus ja monimuotototeutus

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

## Vastuopettaja(t)

Hanna Moisio

## Oppimateriaalit

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 25. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 80%, harjoitustyö 20%

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

## Arvioinnin kohteet

- kirjanpidon perusteiden hallinta
- arvonlisäverotuksen perusteiden hallinta
- myyntikatteen laskenta
- tilinpäätösanalyysi ja taloudelliset tunnusluvut (etätehtävä)

#### **Arviointikriteerit**

##### Arvosana 1

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

##### Arvosana 3

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

##### Arvosana 5

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

# Majoitusliiketoiminta

Tunnus: PTA2RL013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitusalan monimuotoisuuden
- tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat
- tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet
- osaa seurata majoitusalan kehitystä
- ymmärtää hotellialan palveluprosesseja ja osaa analysoida toimintaa
- osaa laskea hotellialan toiminnallisia tunnuslukuja
- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet
- tuntee hotellialan yrityskenttää Suomessa, EU:n alueella ja sen ulkopuolella
- ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintoihin kuuluu opintokäyntejä opiskelijoiden itsensä valitseisiin majoitusliikkeisiin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

b) Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opiskelu muodostuu luennoista sekä itsenäisistä että ryhmätehtävistä ja kirjallisista harjoituksista.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Taina Pallonen (monimuoto-opetus)

Pekka Soive (kokopäiväopetus)

## Oppimateriaalit

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

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

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

Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 28.4.2006/308.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 50%

Harjoitustyö 50%

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

Tunnistaa majoitusalan monimuotoisuuden

Tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat

#### Arvosana 3

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet

Osaa seurata majoitusalan kehitystä

Tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet

#### Arvosana 5

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan yrityskenttää Suomessa ja kansainvälisesti

Osaa selittää majoitusalan toimintaympäristön muutosten vaikutuksia majoitusliikkeiden toimintaan

# Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto

Tunnus: PTA2RL013B

Laajuus: 4 op

Ajoitus: 1-2 lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena -opintojaksoon.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää ruokatuotteen perusmerkityksen ja sen tuoman lisäarvon matkailuelinkeinossa. Opintojakson osalla käydään läpi myytäviin ateriapalveluihin vaikuttavia ruokatuotannon tekijöitä. Opintojakson osan aikana käydään läpi keskeisimpiä ruokalajeja, jotka annossuunnittelun kautta tuodaan osaksi matkailun palveludesignia.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

- Ruoka osana matkailun liiketoimintaa
- Erilaiset ateriat matkailuelinkeinossa
- Ateriasuunnittelu
- Hinnoittelu

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 52 h

Itsenäinen opiskelu 55 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 95 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Halmeenmäki Markku

Karjalainen Jari

Nelimarkka Birgitta

Sipponen Taru

Ursin Heikki

## Oppimateriaalit

Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P. 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja.

WSOY. Porvoo

Lehto P., Patala, A 2007. Kokin käsikirja. Otava

Parkkinen K., Rautavirta, K. 2005. Utelias Kokki. Restamarki. Helsinki.

Anniskelulainsäädäntö

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 40%

Harjoitustyö 60%

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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



# Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana

Tunnus: PTA2RL013C

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimuksia.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksoon sisältyy vierailuluento tai/ja yritysvierailu matkatoimistoalan yritykseen.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 75 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 91 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

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

## Vastuopettajat

Salla Juustila

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Kirjallinen tentti

Harjoitustyö

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

Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun perusteet

Tunnus: PTA2RL013D

Laajuus: 1 op (27 h)

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää miten kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkapalvelut liittyvät muihin jaksolla käytyihin opintokokonaisuuksiin.
- ymmärtää yhteistyön merkityksen eri toimijoiden välillä.
- tietää mitä haasteita tämä kaikille osapuolille tuo.
- hallitsee alalla käytettävän terminologian.
- on omaksunut aikataulutuksen tärkeyden kaikkien erilaisiin tapahtumiin liittyen.

## Sisältö

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

## Kansainvälisyys

Liittyy useimpiin tapahtumiin

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 14 h

Itsenäinen opiskelu 11 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Hannele Leppäneva

## Oppimateriaalit

Tapahtuma on tilaisuus, Helena Vallo ja Eija Häyrinen.

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

## Arviointiperusteet

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

Arviointikriteerit

hyväksytty/hylätty 1 op kokonaisuus

Hyväksytty

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

Hylätty

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

# Svenska i arbetslivet

Tunnus: TYE1RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1.

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Opiskelija oppii pohjoismaisessa kulttuurissa toimimisesta.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Anna Sarajas-Zino

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 80%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20%

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Budjetointi ja tulosseuranta

Tunnus: TYE1RL002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksot Talousmatematiikan perusteet sekä Talouden raportointi ja seuranta tulee olla suoritettuna ennen opintojaksoa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit. Lisäksi tavoitteena on oppia arvioimaan liiketoiminnan vaatiman käyttöpääoman määrä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat työelämälähtöisiä, tietyin yksinkertaistuksin.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaiseen budjetointikäytäntöön.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuuopettaja(t)

Hanna Moisio

## Oppimateriaalit

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

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

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## 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 E-lomakkeella.

#### Arvioinnin kohteet

- Tulosbudjetin, rahoitusbudjetin ja ennakoidun taseen laadinta
- Käyttöpääoman laskeminen

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

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

##### Arvosana 3

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

##### Arvosana 5

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



# Markkinointiviestintä

Tunnus: TYE1RL003

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RL001

Henkilökohtaiset viestintätaidot OJ PTA1RL003

e-Commerce in Hospitality and Tourism OJ PTA1RL005

## Oppimistavoitteet

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

Painopisteinä ovat henkilökohtainen viestintä ja myyntityö.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

Opintojakson sisältö on seuraava:

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

## Työelämäyhteydet

Opiskelijat tekevät opintojaksolla työelämälähtöisen projektin.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla käsitellään kansainvälisiä esimerkkejä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 t

Itsenäinen opiskelu 59 t

Oman oppimisen arviointi 1 h

Yhteensä 108 t

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 21 t

Itsenäinen opiskelu 86 t

Oman oppimisen arviointi 1 h

Yhteensä 108 t

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## **Vastuopettajat**

Eeva Puhakainen  
Päivi Mattsoff  
Timo Moilanen

## **Oppimateriaalit**

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

## **Arviointiperusteet**

Projektityö 70% ja sen esittäminen 25%  
Itsearviointi 5%

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

### Arvioinnin kohteet

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Tunnus: TYE1RL004

Laajuus: 6 op (162 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 72 h

Itsenäinen opiskelu 89 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 131 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja(t)

Saija Laitinen

## Oppimateriaalit

Tutkimus- ja kehittämismenetelmät:

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. 2015. Raportointi ja oppinäytetyö Haagassa. Luettavissa: <https://mynet.haaga-helia.fi/fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/raportointiohj...>

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki. (vanhempi painos käy.).

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama oppimateriaali.

#### Työhyvinvointi:

Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä. Opetuksessa erikseen mainitut osat.

Muu opetuksessa mainittu ajankohtainen työhyvinvointimateriaali.

#### **Arviointiperusteet**

Opintojaksotehtävän tutkimusraportin osuus 70 % ja loppupentin osuus 30 % arvosanasta. Harjoitustehtävät on suoritettava hyväksytysti.

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

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

#### Arvioinnin kohteet

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

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

##### Muistamisen taso

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

##### Arvosana 3

##### Ymmärtämisen taso ja soveltamisen taso

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

##### Arvosana 5

##### Analysoinnin, arvioimisen ja luomisen taso

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

# Päivittäisjohtaminen

Tunnus: TYE1RL005

Laajuus: 4 op (106 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot, Yksilö työyhteisössä sekä Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät -opintojaksot suoritettuna

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on päivittäisjohtamisen perusteiden hallinta ja esimiesviestinnän perusteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 24 h

Harjoituskurssi (viestintä) 24 h

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

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 12 h

Harjoituskurssi (viestintä) 12 h

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

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kari Nurminen

Päivi Mattsoff

## Oppimateriaalit

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

Pentikäinen, M. 2009. Ensiasteleet esimiehenä. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

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

Harjoituskurssin tehtävät ja läsnäolo 40 %

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

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

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

##### Arvosana 3

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

##### Arvosana 5

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

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

# International Communication Skills

Tunnus: TYE1RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee suullista ja kirjallista asiakasviestintää, osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan englannin kielen kirjallisen ja suullisen taidon
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Huff

## **Oppimateriaalit**

Opintomonisteen ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %

Harjoitustyöt 70 %

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

## **Arviointikriteerit**

### **Arvosana 1**

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

### **Arvosana 3**

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

### **Arvosana 5**

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



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

Tunnus: TYE2RL007

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yrittäjätapaamisia.

## Kansainvälisyys

Kurssin aikana tutkitaan kansainvälisiä suosittuja liikeideoita omaan liikeideaan peilaten.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 77 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 10 h

Itsenäinen opiskelu 97 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

**Vastuopettajat**

Juuso Kokko

**Oppimateriaalit**

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

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

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Projektitehtävä: Hyväksytty / hylätty

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

# English for Business Situations

Tunnus: TYE2RL008A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

- matkailualaan liittyviä tekstejä
- niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia
- neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita
- tiedonhakua eri lähteistä
- liikeviestintää, mm. esitystaitoja

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

**Vastuopettajat**

Kristiina Huff

**Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

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

**Arviointikriteerit****Arvosana 1**

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

**Arvosana 3**

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

**Arvosana 5**

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

# Project Management

Code: TYE2RL008B

Extent: 3 cr (80 h)

Timing: 2nd year

Language: English

Level: Professional studies

Type: compulsory

## Prerequisite

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

## Learning outcomes

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

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organisations

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

## Teaching and learning methods

Contact hours: 24 h (3h / week)

Self study: 23 h/ course

Project work: 32 h/ course

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Markus Häyhtiö

## Course materials

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

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

Lecture handouts and other materials as indicated by lecturer

## Assessment

Examination 60% (60/100 pts)

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

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

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

Assesment criteria

Grade 1

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

Grade 3

Shows skills in applying the learning from the course. Can produce a project plan. Understands the project nature of studies,

training/internship in hospitality industry and that of work assignments. Makes personal schedules (time management) and delivers assignments on time.

#### Gradde 5

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

# Quality Management

Code: TYE2RL008C

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: Semester 3 or 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

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

## Learning outcomes

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

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organisations

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

## International

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

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Leena Grönroos

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

A student is able to

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

Grade 3

A student is able to

- describe different quality definitions

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

#### Grade 5

A student is able to

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



# Travel Transportation Management

Code: TYE2RL008D

Extent: 4 ECTS (108 h)

Timing: Semester 3, 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Starting level and linkage with other courses

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

## Learning outcomes

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

## Course contents

- Travel transportation companies: airlines, ferry- and train companies
- Characters and business models in travel transportation industry
- Changes and future trends

## Cooperation with the business community

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

## International dimension

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

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 75 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 96 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Accreditation of prior learning (APL)

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

## Teacher/s responsible

Salla Juustila

## Course materials

Holloway, J. 2012. The Business of Tourism.

Additional reading

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

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

Assessment criteria

Grade 1

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

Grade 3

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

Grade 5

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

# International Business Case Study

Code: TYE2RL008E

Extent: 2 ECTS (54 h)

Timing: Semester 3, 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

Courses: Basics of Travel and Tourism Industry and Travel Agents and Tour Operators should be done before this course. The course is valid and meant only for students at Tourism Management Degree Programme.

## Learning outcomes

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organizations

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

## International

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

## Teaching and learning methods

Class meetings and group meetings. A study trip. Presentations.

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Salla Juustila

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Additional reading

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

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

## Assessment criteria

### Grade 1

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

### Grade 3

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

### Grade 5

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

# Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä

Tunnus: TYE3RL009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

Kuuluu osana opintojaksoon Asiakaslähtöinen kehittäminen.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta mahdollisuuksien mukaan.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja(t)

Markus Häyhtiö

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Kurssikirja:

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

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100 %

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

Arvioinnin kohteet

- asiakaspalvelun suunnittelu, toteuttaminen ja johtaminen
- kokonaiskuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta
- asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

Arviointikriteerit

Opiskelija osaa

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Elämysten johtaminen ja palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu

Tunnus: TYE3RL009B

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojen aikana kehitetään asiakaslähtöisiä tuotteita Suomen matkailuelinkeinon tarpeisiin.

## Kansainvälisyys

Matkailutuote kehitetään ulkomaalaisille matkailijoille. Tuotesuunnittelussa huomioidaan myös monikulttuurisuus. Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 56 h

Itsenäinen opiskelu 78 h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus ja tentti xx h  
Itsenäinen opiskelu xx h  
Oman oppimisen arviointi 1 h

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

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

#### **Vastuopettajat**

Kristiina Havas  
Mariitta Rauhala

#### **Oppimateriaalit**

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark.  
Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY.  
Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita.  
Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. London.  
Verkkomateriaali ja artikkelit sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

#### **Arviointiperusteet**

Tuotekehitystyö  
Tentit  
Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset  
Soveltavat tunti tehtävät

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

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

#### **Arviointikriteerit**

##### **Arvosana 1**

Opiskelija osaa avustetusti kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa ohjatusti oppimaansa matkailutuotteiden kehittämiseen.  
Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta avustetusti.  
Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

##### **Arvosana 3**

Opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa oppimaansa matkailutuotteiden kehittämiseen.  
Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti.  
Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

##### **Arvosana 5**

Opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita palvelumuotoilun menetelmin. Opiskelija soveltaa oppimaansa monipuolisesti, luovasti ja innovatiivisesti matkailutuotteiden kehittämiseen.  
Opiskelija ymmärtää ja osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

# Matkailukohteen johtaminen

Tunnus: TYE3RL009C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matkailukohteen johtaminen on osa Asiakaslähtöinen kehittäminen opintojaksoa

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opiskelijat tutkivat matkailukohteiden rakenteita ja johtamisen osa-alueita  
Vieraileva luennoitsija

## Kansainvälisyys

Opintojaksossa käsitellään kansainvälisesti tunnustettuja kohteita ja menetelmiä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Kristiina Havas

## Oppimateriaalit

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

Artikkelit ja muu ajankohtainen materiaali.

## Arviointiperusteet

Tiimitehtävät

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

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Arviointikriteerit



#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Työoikeus

Tunnus: TYE3RL009D

Laajuus: 3,00 op

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kauppaoikeus suoritettu aikaisemmin.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään työoikeutta ja liikekauppaa.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kaija Varjola

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

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

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut
- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Syventävä työharjoittelu

Tunnus: RHA6RL009A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuuopettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

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

# Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opintojaksolla keskitytään strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkitykseen muuttuvassa toimintaympäristössä. Opiskelija tunnistaa strategian toteuttamiseen liittyviä haasteita ja ymmärtää rakenteiden ja vuorovaikutuksen merkityksen strategian toteuttamisessa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää strategisen ajattelun merkityksen muuttuvassa toimintaympäristössä
- tuntee strategisen johtamisen sekä strategiaprosessin periaatteet
- tietää, millaisin rakentein ja keinoin strategian toteutumista voi tukea
- ymmärtää maineen merkityksen menestystekijänä
- kykenee ennakoimaan muutoksia, sekä havaitsemaan ja hyödyntämään uusia mahdollisuuksia

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opintojakson materiaali on osin kansainvälistä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuuopettaja(t)

Meri Vehkaperä

## Oppimateriaalit

Kehusmaa, Kirsti, 2010. Strategiatyö – organisaation voimanlähde sekä opettajan ilmoittamat artikkelit sekä lähiopetuksessa käytetty ja tuotettu materiaali

## Arviointiperusteet

Lähiopetus, harjoitustyö ja tentti. 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 osaa määrittellä strategisen johtamisen keskeiset käsitteet ja pystyy nimeämään strategiaprosessin eri vaiheet ja pääpiirteittäin niiden sisällön ja keskeiset menetelmät.

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Markkinoinnin johtaminen

Tunnus: SJL2RL002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RL001

Markkinointiviestintä OJ TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä OSA TYE3RL009A

Opintojakso linkittyy tiiviisti seuraavien opintojaksojen kanssa:

Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu OSA SJL3RL009D

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten matkailuyritysten ja organisaatioiden markkinointistrategioihin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Timo Moilanen

## **Oppimateriaalit**

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

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

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Henkilökohtainen essee 30 %

Harjoitustyö 60 %

Itsearviointiraportti 10 %

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

### Arvioinnin kohteet

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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



# Henkilöstöjohtaminen

Tunnus SJL2RL004

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. - 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Edeltävät opinnot: PTA1RL008 Yksilö työyhteisössä, TYE1RL005 Päivittäisjohtaminen

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee liiketoiminnan kannalta henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit.
- Ymmärtää hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjaon.
- Ymmärtää suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen peruseriaatteen systeemisenä kokonaisuutena.
- Ymmärtää henkilöstön hyvinvoinnin ja osaamisen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Ymmärtää monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet.
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida näkökulmia kriittisesti.

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Mahdolliset vierailijat ja Haagailu Avartaa -luentosarja

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

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

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Eija Kjelin (kokopäiväopetus)

Aija Juvonen (monimuoto-opetus)

## Oppimateriaalit

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

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

## Arviointiperusteet

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %, tentti 60 %

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

Arvioinnin kohteet

- Henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit
- Hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjako
- Suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen peruseriaatteen systeemisenä kokonaisuutena

- Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet
- Asiakokonaisuuksien yhteyksien hahmottaminen sekä kriittinen arviointi eri näkökulmista.

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

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

##### Arvosana 3

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

##### Arvosana 5

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

# Business Planning and Simulation Game

Code: SJL2RL005

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5-6

Language: English

Level: Basic studies

Type: compulsory/ Professional Specialisation Studies (PSS)

## Prerequisites

- Budgeting, (or Budjetointi ja tulosseuranta)
- Business Start-Up in Hospitality and Tourism (or Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hrm-alalla)
- Minimum credit amount 100 ECTS

## Learning outcomes

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

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

Upon successful completion of the course, the student

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organisations

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

## Teaching and learning methods

Project learning and learning by developing. Students will work in project teams. Business simulation game develops the decision making skills. The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Risto Karmavuo

## Course materials

Lecture material

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

## Assessment

Assignment 100%

Simulation game is graded on pass/fail grade.

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

## Assessment criteria

### GRADE 1

The Aim of the project is defined poorly and/or is unclear. Team has no command on

### GRADE 3

The Aim of the project is defined. Team has a good command on execution of the

### GRADE 5

The Aim and tasks of the project are precisely defined and described. Team has an excellent

execution of the Project. Team does not utilize guidance nor contact lectures

Project. Team has utilized guidance and/or contact lectures.

command on execution and has actively responded to any changes or problem situations.

Project's output introduces only some information to business and/or client

Project's output introduces new information to business and/or client or make good use to client

Project's output introduces new information or insight to business and/or client and makes good use to client.

Conclusions or proposals are mostly irrelevant.

Conclusions and proposals are relevant.

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

# Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Investointilaskenta ja verotus on tarkoitus suorittaa laskentatoimen opinnoista viimeisenä, joten ennen tätä opintojaksoa tulee seuraavat opintojaksot olla suoritettuina: Talousmatematiikan perusteet, Talouden raportointi ja seuranta, Kannattavuuden suunnittelu, Budjetointi ja tuloseuranta. Opintojakso toteutetaan yhdessä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman kanssa.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat investointilaskennan ja verotuksen käytännön asiat
- osaa käyttää yrityksen arvonmäärittäyksen perusmenetelmiä
- osaa perustella, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat käytännön liiketoiminnan harjoittamiseen liittyviä.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pekka Heikkilä

## Oppimateriaalit

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

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

Hämäläinen, H. 2008. Matkatoimistoalan alv-opas. Smalser Oy. Helsinki.

Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. 23. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.  
Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

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

Arvioinnin kohteet:

Opiskelijan taito laatia investointilaskennan teoriaan ja verotuslainsäädäntöön perustuvat investointilaskemat ja yksityshenkilön ja eri yritysmuotojen verotuslaskemat.

Opiskelijan taito hallita verotuslainsäädäntö yritystoiminnan käytännön verotuskysymyksissä.

Arviointikriteerit

1

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

3

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

5

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

# Responsible Business Management

Code: SJL2RL007

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester x

Language: English

Level: Professional studies

Type: compulsory

## Prerequisites

None

## Learning outcomes

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes hospitality industry related assignments.

## International

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

## Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 48 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

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

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

Pasi Tuominen

Mia Tarhanen

## Course materials

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

## Assessment

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

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

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

Assessment criteria

#### Grade 1

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

#### Grade 3

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

#### Grade 5

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



# Kansantaloustiede

Tunnus: SJL2RL008

Laajuus: 3 op (81h)

Ajoitus: 4. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Kalevi Tourunen

## Oppimateriaalit

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

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

## Arviointiperusteet

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

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

Välikokeiden paino opintojakson arvioinnissa on 100 %

Talousindikaattoriraportti on palautettava välikokeiden keskiarvon mukaisen arvosanan saamiseksi.

Välikokeiden arviointiperusteet

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

Talousindikaattoriraportin arviointiperusteet

Hyväksytyt/ Täydennettävät

# Pricing and Revenue Management

Code: SJL3RL008

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5 / 6

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

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

## Learning outcomes

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

After successful accomplishment of the course the student should:

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

## Course contents

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

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

## Cooperation with the business community and other organizations

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

## International

The international partners for the course are educational institutions and coaching and consulting entities.

## Teaching and learning methods

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

Lectures 21 h

Self-study 59 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

Depending the amount of lecture time allocated, experience level of the students and latest development in the field of study more specific

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

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

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

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

Jere Talonen

**Course materials**

- The Price Advantage, Marn-Roegner-Zawada, Wiley-Finance, latest edition
- Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry: Principles and Practices for the Real World, Tranter & Parker, Wiley-Press, 2008

In addition there are materials used at the workshops, as well as, actual articles, research and study papers. These are communicated by the instructor at the beginning of the course.

**Assessment methods**

Course Assignments (individual and/or group)

Final Examination

Active Course Participation

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

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

**Assessment focus**

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

**Assessment criteria**

**Grade 1**

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

**Grade 3**

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

**Grade 5**

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

# Matkailuyrityksen riskienhallinta

Tunnus: SJL3RL009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: ASO

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

Yrityksen turvallisuussuunnitelman laadinta

Turvakoulutus

Kriisiviestintä ja maineenhallinta

## Työelämäyhteydet

Opetuskokonaisuus toteutetaan uusimpia työelämän riskienhallinnan pelisääntöjä soveltaen.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus intensiivitoteutuksena

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## Oppimateriaalit

Ajankohtainen aineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

### Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Matkailukohteen strateginen suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: ASO

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## Oppimateriaalit

Ajankohtainen artikkeliaineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

### Arvosana 3

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

ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä kykenee arvioimaan kohteisiin liittyvää tietoa. Opiskelija osaa käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen.

Arvosana 5

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



# Matkailuyrityksen kehittämisprojekti

Tunnus: SJL3RL009C

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Projektityö on matkailualan toimeksianto.

## Kansainvälisyys

Projektityössä hyödynnetään kansainvälisiä käytäntöjä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 12h

Itsenäinen opiskelu 95 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kristiina Havas

Kristian Sievers

## Oppimateriaalit

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

Muu ilmoitettu materiaali.

## Arviointiperusteet

Arvioinnin perusteet kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

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

Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

Opiskelija tuntee matkailukohteiden yleisiä haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija ymmärtää matkailukohteiden operatiivista toimintaa ja niihin liittyviä asiakokonaisuuksia. Opiskelija osaa ohjatusti käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen. Opiskelija kykenee osallistumaan matkailun kehittämissprojektiin tiimin jäsenenä.

#### Arvosana 3

Opiskelija osaa arvioida erilaisten matkailukohteiden haasteita ja strategisia mahdollisuuksia. Opiskelija tuntee matkailukohteiden strategisia ja operatiivisia asiakokonaisuuksia sekä kykenee arvioimaan kohteisiin liittyvää tietoa. Opiskelija osaa käyttää joitakin kehittämistyökaluja matkailukohteen kilpailukyvyn tehostamiseen. Opiskelija osaa ohjatusti suunnitella ja toteuttaa matkailun kehittämissprojektin.

#### Arvosana 5

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

# Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiosaamista syventävät opinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RL001

Markkinointiviestintä TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä TYE3RL009A

Opintojakso on osa 'Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen' opintokokonaisuutta.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Kari Halonen

## Oppimateriaalit

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

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

Opintojakson hyväksytyt suorittaminen edellyttää molempien hyväksytyä suorittamista.

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Meeting Industry and Business Travel

Code: SJL3RL010A

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

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

## Learning outcomes

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

After completing the course the student:

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

## Course contents

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

## Cooperation with the business community

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

## International dimension

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

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures and Examination 56 h

Self-studies 78 h

The assessment of one's own learning 1 h

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

## Accreditation of prior learning (APL)

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

## Teacher/s responsible

Aija Juvonen

Salla Juustila

## Course materials

Will be announced at the beginning of the course

## Assessment

Learning assignments

Activity

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

Assessment criteria

Grade 1

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

Grade 3

The student is able to distinguish and analyze the local and global networks between different providers. The student can detect revenue supplies between different providers in Meeting Industry and Business Travel. The student investigates and gathers information about the different sources for Meeting Industry and Business Travel.

Grade 5

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

# Event Management – Case Project

Code: SJL3RL010B

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

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

## Learning outcomes

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

After completing the course the student:

- understands and create strategic project planning process
- can apply the theoretical framework in practice through an actual event
- is able to evaluate the success of the event and its role for the principle company

## Course contents

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

## Cooperation with the business community

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

## International dimension

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

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures 32 h

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

The assessment of one's own learning 1 h

## Accreditation of prior learning (APL)

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

## Teacher/s responsible

Aija Juvonen

Salla Juustila

## Course materials

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

Other material will be announced according to the case.

## Assessment

Group assignment or case

Self assessments

Activity

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

Assessment criteria

Grade 1

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

### Grade 3

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

### Grade 5

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



# Future Trends of Meeting Industry and Business Travel

Code: SJL3RL010C

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

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

## Learning outcomes

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

After completing the course the student:

- define and describe the trends in Meeting Industry and Business Travel
- can critically analyze the opportunities and threats of the trends for the industry
- knows and is able to apply the information sources of trends for Meeting Industry and Business Travel

## Course contents

- Future trends and signals

## Cooperation with the business community

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

## International dimension

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

## Teaching and learning methods

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

Classroom learning:

Lectures 16 h

Student group assignment and self-studies 64 h

The assessment of one's own learning 1 h

## Accreditation of prior learning (APL)

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

## Teacher/s responsible

Aija Juvonen

Salla Juustila

## Course materials

Will be given at the beginning of the course.

## Assessment

Learning assignments

Activity

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

Assessment criteria

Grade 1

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

Grade 3

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

Grade 5

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

# Perusharjoittelu

Tunnus: RHA6RL004A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 1. – 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

## **Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin**

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

## **Oppimistavoitteet**

Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä elinkeinon toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin.

Tavoitteena on syventää aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida elinkeinossa noudatettavia standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy.

## **Sisältö**

Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua vähintään 280 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen harjoitteluperiodi. Harjoittelun opiskelija voi suorittaa eri tehtävissä siten, että matkailualan työtehtävien lisäksi osa harjoittelusta voidaan suorittaa hotelli- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä opiskelijan omat ammatilliset tavoitteet. Opiskelija pitää harjoittelustaan työ- ja harjoittelupäiväkirjaa ja osallistuu harjoittelun aikana harjoittelun verkkokeskusteluun tai vaihtoehtoisesti kirjoittaa harjoittelukertomuksen päiväkirjamerkintöjensä pohjalta.

## **Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys**

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

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

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

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

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

## **Vastuopettajat**

Pekka Soive

## **Oppimateriaalit**

Harjoittelun orientoinnin ajankohtainen materiaali julkaistaan Moodle-oppimisympäristössä.

## **Arviointiperusteet**

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

# Ammattiharjoittelu

Tunnus: RHA6RL004B

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 2. – 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan matkailualalla. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa voivat mahdollistaa alalle työllistymisen.

## Sisältö

Ennen ammattiharjoittelun suorittamista opiskelijan tulee osallistua harjoittelutavoitteiden laatimistilaisuuteen, jonka aikana opiskelija ohjatusti asettaa henkilökohtaiset oppimistavoitteensa harjoittelulle. Henkilökohtaiset tavoitteet helpottavat oman osaamisen kehityksen seurantaan sekä siitä raportoimista. Harjoittelu suoritetaan suoritustason tehtävässä työskennellen, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon tai vähintään 280 tunnin ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelun päätyttyä harjoitteluraportin. Raportti koostuu lyhyestä yrityksen esittelystä sekä opiskelijan oman harjoittelunsa kuvauksesta ja arvioinnista.

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyyn harjoitteluun ja sen raportoinnin perusteella.

# Ranskan alkeet 1

Tunnus: FRE4RH201

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

HAAGA-HELIAN muiden koulutusohjelmien ranskan alkeisopinnot 3 op laajuisina.

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely ja tehtävät) 50%

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

## Arvioinnin kohteet

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

## Arvioinnin kriteerit

### Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Ranskan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: FRE4RH202

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksoon kuuluu lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä.

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely, projektityö ja tehtävät) 50%

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

## Arvioinnin kohteet

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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



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

Tunnus: FRE4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehysten mukaisen taitotason B1.

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyy osittain Moodlesta.

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

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

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlessa.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

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

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

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

## Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen 50 %. Lähiopetuksessa 80 %

aktiivisuusveloite, jotta voi osallistua tenttiin.  
Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

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

Arvioinnin kohteet

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

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

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

Tunnus : FRE4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. - 3. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehysten mukaisen taitotason B1.

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

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

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyyosittain Moodlesta.

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

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Gault&Millau, NéoRestauration

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlella.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

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

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

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

### **Arviointiperusteet**

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

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

### Arvioinnin kohteet

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

### Arviointikriteerit

#### Arvosana 1

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

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Saksan alkeet 1

Tunnus: GER4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

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

Arvioinnin kohteet

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Saksan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: GER4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

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

Arvioinnin kohteet

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

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

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

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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



# Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1

Tunnus: GER4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuvat näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa

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

Arvioinnin kohteet

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

### Arvosana 3

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

### Arvosana 5

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

# Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 2

Tunnus: GER4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1 / GER4RH401:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

## Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

## Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

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

Arvioinnin kohteet

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja

kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston ja viiniterminologian perusteet. Hän osaa kertoa Helsingistä. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

Arvosana 3

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

Arvosana 5

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

# Espanjan alkeet 1

Tunnus: SPA4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 1. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehysten mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Käytetään autenttista ja tulevia työelämän viestintätilanteita tukevaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Kurssilla tehdään kirjallisten harjoitusten lisäksi paljon keskustelu- ja kuunteluharjoituksia.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

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

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

## Arvioinnin kohteet

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat välttävät, mitä tulee tietoihin ja taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija

kykenee välillä ymmärtämään suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa tutuissa ja yksinkertaisissa kielenkäyttötilanteissa.

#### Arvosana 3

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

#### Arvosana 5

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

# Espanjan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: SPA4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 2. lukuvuosi

Kieli: suomi/espanja

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius:

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

## Sisältö

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

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

## Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja tulevia työelämän kommunikaatiotilanteita tukevaa materiaalia.

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettajat

Pia Mattila

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

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

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

#### Arvioinnin kohteet

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

#### Arviointikriteerit

##### Arvosana 1

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

##### Arvosana 3

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

##### Arvosana 5

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



# Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía

Tunnus: SPA4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Taitotaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on saavuttanut vähintään taitotason A2.

## Oppimistavoitteet

Opiskelijalla on valmius:

- suoritua ammattiin liittyvistä kielenkäyttötilanteista: hotellin vastaanotossa ja muissa hotellin palvelutehtävissä sekä ravintola –ja matkailualalla.

- ymmärtää ja tuottaa puhetta, joka liittyy matkailu-, hotelli- ja ravintola-alaan.

## Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

- osata palvella ravintolassa asiakkaita

- tuntea Espanjan ja Latinalaisen Amerikan gastronomian erikoisuudet

- hotellin vastaanotossa työskenteleminen

- puhelintilanteet

- matkasuunnitelmien tekeminen tilaus- ja yksityismatkoihin

- matkailu-, ravintola –ja hotellialan erilaiset palvelutilanteet

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

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

## Aikaisemman hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Pekka Savinainen

## Oppimateriaali

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

## Arviointiperusteet

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

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

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

### Arvosana 3

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä.

Opiskelija hallitsee ammattialan espanjan keskeistä sanastoa ja fraaseja. Opiskelija osaa keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

### Arvosana 5

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

# Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía 2

Tunnus: SPA4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Tavoitetaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opiskelijalla on valmius:

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

## Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

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

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Aikaisemman hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Pedro Beltrán Herrera

## Oppimateriaali

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

## Arvioinnin perusteet

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

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

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

## Arviointikriteerit

### Arvosana 1

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

### Arvosana 3

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

### Arvosana 5

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

# Venäjän alkeet 1

Tunnus: RUS4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

Taitotaso A1 (Eurooppalainen kielten viitekehys)

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

## Vastuopettaja

Haagan osoittama opettaja

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

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

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

## Arvioinnin kohteet

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

## Arviointikriteerit

Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

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

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

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

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

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

# Venäjän alkeet 2: palvelutilanteet

Tunnus: RUS4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

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

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

## Vastuopettajat

Haagan osoittama opettaja

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

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

Arvioinnin kohteet

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

Arviointikriteerit

Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

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

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

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

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

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

# Opinnäytetyö

Tunnus: RON7RL001B

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: 6.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö kuuluu osana opintojaksoon RON7RH001 Opinnäytetyö 15 op.

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Itsenäinen opiskelu 323 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opinnäytetyön voi tehdä yksilö-, pari- tai ryhmätyönä.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ota yhteyttä opettajaan.

## Vastuopettaja

Saija Laitinen

Marjaana Mäkelä

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

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

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

# Opinnäytetyöseminaari

Tunnus: RON7RL001A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

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

## Vastuopettaja(t)

Saija Laitinen

Marjaana Mäkelä

## Oppimateriaalit

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

## Arviointiperusteet

Harjoitustyöt

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

# Opetussuunnitelma 2005-2009

## 1 Palveluosaaminen

tunnus: RPO1RL001

laajuus: 15 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

### Oppimistavoitteet

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

### Sisältö

Opintojakso koostuu viidestä kurssista, joiden sisältö on seuraava:

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

### Työelämäyhteydet

Opiskelija perehtyy yhteen suomalaiseen palvelualan yhteisöön.

### Kansainvälisyys

Opiskelija vertaa suomalaista palvelualan yhteisöä ulkomaisiin.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksotehtävä, luennot, harjoitukset, tentit, etätehtävät.

### Vastuopettaja

Sirke Lohtaja

### Oppimateriaalit

Jokaisella opintojakson osalla on oma oppimateriaalinsa.

### Arviointiperusteet

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

### Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksotehtävää ja opintojakson kurseja on kehitetty muun muassa seuraavasti:

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



# 2 Toimintaympäristö

tunnus: RTO1RL002

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

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

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla käsitellään Suomen vahvuuksia ohjelmanpalvelutoiminnassa kansainvälisestä näkökulmasta

## Opetus- ja oppimismenetelmät

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

## Vastuopettaja

Salla Juustila

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

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

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

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

# 3 Asiakkuus

tunnus: RAS1RL003

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Ei lähtötasovaatimuksia, ei sidonnaisuuksia

## Oppimistavoitteet

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

## Sisältö

- Asiakkuuden hallinta (RAS1RL003A): asiakkuusstrategiat, palvelun erilaistaminen, lisäarvon tuottaminen
- Hotell-, restaurang- och turismsvenska (RAS1RL003B): asiakas- ja myyntipalvelutilanteet, matkailutuotteista kertominen, Suomi-tietous
- Yksilö työyhteisössä (RAS1RL003C): tunnetaidot, motivoituminen ja arvot, havainnointivirheiden tunnistaminen, ryhmädynamiikka
- Kauppaoikeus (RAS1RL003D): sopimukset, kuluttajasuoja, markkinointi, velat ja vakuudet
- Amadeus GDS ja lentoliikenteen perusteet (RAS1RL003F): Amadeus-varausjärjestelmä: lentoaikataulut, lentohinnat, lennon varaaminen, matka-asiakirjat ja matkustussäännöt

## Työelämäyhteydet

Elinkeino- ja asiakaslähtöinen oppimistehtävä

## Kansainvälisyys

Amadeus on globaalisti käytetty varausjärjestelmä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset.

## Vastuopettaja

Ulla Ijäs

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

# 4 Työharjoittelu

tunnus: RHA6RL004

laajuus: 20 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

RHA6RL004A Perusharjoittelu: Ensimmäisen vuoden muut opintojaksot tai vastaava osaaminen ammattiaineiden osalta.

RHA6RL004B Ammattiharjoittelu: Suoritetaan ensimmäisen opiskeluvuoden jälkeen.

## Oppimistavoitteet

**Perusharjoittelu (RHA6RL004A):** Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä elinkeinon toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin. Tavoitteena on syventää aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida elinkeinossa noudatettavia standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy.

**Ammattiharjoittelu (RHA6RL004B):** Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohdaista työelämän tuntemustaan matkailualalla. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa voivat mahdollistaa alalle työllistymisen.

## Sisältö

- **Perusharjoittelu (RHA6RL004A):** Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua kahdeksan viikkoa, 280–300 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen periodi. Harjoittelun opiskelija voi suorittaa eri tehtävissä siten, että matkailualan työtehtävien lisäksi osa harjoittelusta voidaan suorittaa hotelli- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä opiskelijan omat ammatilliset tavoitteet.
- **Ammattiharjoittelu (RHA6RL004B):** Suoritetaan ensimmäisen opiskeluvuoden ja perusharjoittelun jälkeen. Suoritusasteen tehtävässä työskentelyä, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelun päätyttyä harjoitteluraportin. Raportti koostuu lyhyestä yrityksen esittelystä sekä opiskelijan oman harjoittelunsa kuvauksesta ja arvioinnista.

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Harjoittelun orientointi –opetusta harjoittelua edeltävillä periodeilla. Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Harjoittelutavoitteiden ohjattu laatiminen ennen kesän ammattiharjoittelua. Harjoitteluajana harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä harjoittelun raportointi.

## Vastuuopettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

Ammattiharjoittelussa tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## Arviointiperusteet

- RHA6RL004A Perusharjoittelu arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5 harjoittelupaikan antaman arvioinnin mukaan.
- RHA6RL004B Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyin harjoittelun ja sen raportoinnin perusteella.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Perusharjoittelussa: Harjoittelun jälkeen pidettyjen palautekeskustelujen perusteella on otettu käyttöön lomake, jolla opiskelija antaa palautetta harjoittelustaan harjoittelupaikalle. Palaute toimitetaan myös ammattikorkeakoululle. Harjoittelupaikkojen ohjaajille on laadittu ohje palautteen merkityksestä ja palautteen antamisesta.

Ammattiharjoittelussa: Harjoittelun tavoitteiden laadinnan yhteydessä on havainnollistettu esimerkein harjoittelukokemusten kytkentää ensimmäisen vuoden opintoihin.

# 5 Palveluprosessit

tunnus: RPA1RL005

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelijalle muodostuu käsitys alansa palveluyrityksen myynti- markkinointi- ja tuotantoprosessin päivittäisjohtamisesta. Hän osaa arvioida palveluprosessia eri näkökulmista, kykenee organisoimaan ja ohjaamaan yhteistoimintaa sekä ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun merkityksen yrityksen menestystekijänä.

## Sisältö

- English for business situations (RPA1RL005A): matkailualaan liittyviä tekstejä sekä niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia, neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita, muodollisen kokouksen kulku, monikulttuurisen viestinnän haasteita.
- Yhteistyö palvelussa (RPA1RL005B): organisointi ja käytännön prosessit, projektit, muutostilanteet ja yrityskulttuuri, yhteistyön johtaminen
- Kokonaisvaltainen laatuajattelu (RPA1RL005C): laatujohtaminen, laatujohtamismallit, asiakastytyväisyys laatujohtamismallin osana
- Matkailumaantiede (RPA1RL005E): Matkailu globaalina ilmiönä, matkailun kohdealueen analyysi, matkailun maantieteelliset mallit
- Matkailun jakelutiet (RPA1RL005D): jakeluteiden toimijat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät

## Työelämäyhteydet

Elinkino- ja asiakaslähtöinen oppimistehtävä on opintoretki, joka tehdään yhteistyössä alan yritysten kanssa.

## Kansainvälisyys

Opintojaksossa opiskellaan kansainvälisesti tunnettuja työkaluja, kuten laatujohtamismallit, matkailun maantieteelliset mallit ja Gantt-kaavion käyttöä projektin hallinnassa. Englannin kielen kurssilla opiskellaan kansainvälistymisen ja kulttuurien välisen viestinnän haasteita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä, joka on opintoretki, sekä luennot, tentit, harjoitukset.

## Vastuopettaja

Leena Grönroos

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

- Opintojaksotehtävä, opintoretki, soveltuu erinomaisesti kokonaisuuteen.
- Eri kurssien kirjallisia tehtäviä on integroitu.
- Opintojaksotehtävän raportoinnin painopiste on suullisessa esityksessä.

# 6 Asiakslähtöinen kehittäminen

tunnus: RAK2RL006

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on perehdyttää opiskelija asiakslähtöisen matkailutuotteen kehittämiseen prosesseina ja prosessien osina. Prosesseja tarkastellaan tuottajan, asiakkaan, yrittäjyyden ja toimintaympäristön näkökulmasta.

## Sisältö

- Palvelut ja markkinointi (RAK2RL006A): palvelutarjooma, sisäinen markkinointi, asiakslähtöinen markkinointiviestintä ja henkilökohtainen myyntityö
- Kannattavuuden suunnittelu (RAK2RL006B): yrityksen kannattavuuden suunnittelu ja seuranta
- Yrittäjyys ja yritystoiminta (RAK2RL006C): yritystoiminnan perusteet
- Svenska i arbetslivet (RAK2RL006D): kirjallisen viestinnän perusteet sekä työelämän viestintätilanteet
- Matkailun asiakslähtöinen tuotekehitys (RAK2RL006E): asiakslähtöisen matkailutuotteen innovointi ja suunnittelu

## Työelämäyhteydet

Oppimistehtävässä kehitetään matkailuyrityksen tarpeisiin asiakslähtöisiä tuotteita.

## Kansainvälisyys

Tuote kehitetään ulkomaalaisille matkailijoille. Tuotesuunnittelussa huomioidaan myös monikulttuurisuus.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä liittyy matkailutuotekilpailuun, jossa kehitetään tuotteita kansainvälisille asiakkaille. Luennot, tentit, tehtävät, harjoitukset ja esitykset.

## Vastuopettaja

Kristiina Havas

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin kurssille.

## Arviointiperusteet

Jokainen kurssi arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Palaute on analysoitu ja se on pääosin positiivista. Ryhmätyöskentely ja itsenäinen luova prosessointi koettiin positiiviseksi ja oppimista edistäväksi. Todettiin päällekkäisyyksiä ryhmätyöesityksissä. Asia huomioidaan tulevissa jaksoissa. Jatkossa opintojaksossa korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta.

# 7 Kannattava yksikkö

tunnus: RKY2RL007

laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaaso vaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija perehtyy aloittavan yrityksen perustamistoimiin ja kannattavuuslaskelmien tekemiseen matkailuyrityksen näkökulmasta. Hän ymmärtää työhyvinvoinnin sekä esimies- ja asiakasviestinnän merkityksen menestyvälle yritystoiminnalle. Opiskelija hallitsee yrityksen perustamisprosessin ja henkilöstön hyvinvoinnin merkityksen. Opiskelija oppii suunnittelemaan teemallisen ryhmämatkan ja kykenee vakuuttavasti esittämään asiansa.

## Sisältö

- Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen (RKY2RH007A): yrityksen perustamisasiakirjat, liiketoiminta-suunnitelma
- Budjetointi ja tuloseuranta (RKY2RH007B): yrityksen budjettijärjestelmä ja käyttöpääoman laskenta
- Puheviestintä (RKY2RH007C): esimies- ja asiakasviestinnän perusteet
- Työhyvinvointi (RKY2RH007D): työssä jaksaminen, työturvallisuus, työkykyä ylläpitävä toiminta yrityksessä, tasa-arvokysymykset, monikulttuuriset työyhteisöt
- Special Interest Tourism (RKY2RL007E): teemamatkustus ja sen eri osa-alueet

## Työelämäyhteydet

Liiketoimintasuunnitelma pohjautuu todelliseen yritys-esimerkkiin. Opiskelijan työharjoittelukokemuksia hyödynnetään puheviestinnän ja työhyvinvoinnin opinnoissa. Matkanjärjestäjän edustaja luennoi teemamatkan suunnitteluprosessista. Opintojaksolla suunnitellaan teemallinen ryhmämatka.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä, luennot, tentit, tehtävät ja harjoitukset.

## Vastuopettaja

Mariitta Rauhala

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan opintojaksotehtävän perusteella. Kurssien opettajat arvioivat opintojaksotehtävän tehtävässä mainittujen arviointiperusteiden mukaisesti. Opintojaksotehtävä vaikuttaa kurssien arvosanaan eri tavoin.

# 8 Työyhteisön johtaminen

tunnus: RTJ2RL008

laajuus: 15

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 4 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija omaksuu aloitteellisen, kriittisen ja kehittävän työtavan ja osaa toimia tiimin jäsenenä erilaisissa ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotilanteissa. Hän ymmärtää, osaa analysoida ja tutkia oman toimialansa sisäistä ja ulkoista yhteistoimintaa sekä johtamistyötä. Opiskelija kehittää valmiuksiaan toimia vastuullisissa tehtävissä ja osaa soveltaa matkailutoiminnan oikeudellisia normeja esimiestyössä. Hän ymmärtää esimiesaseman merkityksen ja sen tuoman vastuun ja omaksuu myönteisen asenteen työyhteisön kehittämiseen.

## Sisältö

- Päivittäisjohtaminen (RTJ2RL008A): tiimityö, johtajuus, esimiestyön vastuu
- Työoikeus (RTJ2RL008B): työoikeuden ja kaupankäynnin normit
- International Communication Skills (RTJ2RL008C): kirjallista ja suullista viestintää englanniksi
- Tutkimusmenetelmät (RTJ2RL008D): tutkimus- ja kehittämismenetelmät, tiedon hankinta, analysointi ja tutkimuksen raportointi
- Toinen seuraavista:
  - o Matkatoimiston palveluosaaminen (RTJ2RL008J): matkatoimistojen varausjärjestelmät, lento-, hotelli- ja autovaraukset, yritys- ja matkustajaprofiili TAI
  - o Destination Management (RTJ2RL008L): matkailukohteen toiminnan analysointi ja kehittäminen

## Työelämäyhteydet

Kohdeyritykset, Työsuojelupiiri

## Kansainvälisyys

Hyödynnetään kansainvälisiä tiedonlähteitä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Pienimuotoisen tutkimus- tai kehittämisprojektin toteuttaminen pienryhmissä, lähiopetus, vierailuluennot, harjoitustehtävät ja tentit.

## Vastuopettaja

Kari Nurminen

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa. Lisäksi opiskelija tekee vertaisarviointia tiimityöskentelystä.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Tehtävänantoa ja aikataulutusta on täsmennetty opiskelijapalautteen perusteella.

# 9 Syventävä harjoittelu

tunnus: RHA6RL009

laajuus: 10 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojaksojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

Matkailualanyrityksessä suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävissä asiantuntija tai esimiestehtävissä. Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia matkailuyrityksen menestyksen edellytykset. Elinkeinossa työskentely antaa opiskelijalle mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

## Sisältö

Syventävä harjoittelu (RHA6RL009A): Suoritetaan toisen opiskeluvuoden jälkeen. Harjoittelun suorittamiselle on varattu muusta opiskelusta vapaata aikaa toukokuun lopusta lokakuun loppupuolelle. Harjoittelun vaatimukset täyttävästä työskentelystä vähintään kahdeksan viikkoa tulee suorittaa vastuullisessa ja monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä. Opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelustaan harjoitteluraportin. Haaga Instituutin nimeämä yhteyshenkilö käy harjoittelun aikana harjoittelupaikassa keskustelemassa harjoittelun ohjaajan ja opiskelijan kanssa (tavoite 80 % harjoittelupaikoista).

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Mahdollisuus harjoittelutavoitteiden ohjattuun laatumiseen ennen harjoittelua. Harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä sen raportointi.

## Vastuopettaja

Pekka Soive

## Oppimateriaalit

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (MyNetissä). Opiskelijan osallistuessa Syventävän harjoittelun tavoitteiden laadinnan opetukseen, tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## Arviointiperusteet

Syventävä harjoittelu arvioidaan asteikolla 1 - 5 harjoittelusta kirjoitettavan raportin perusteella.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Syventävän harjoittelun opasta on selkeytetty. Harjoitteluoppaan ohjeita opintojen ja harjoittelun kytkemisestä toisiinsa on täsmennetty. Harjoittelusta pidetään kevätlukukaudella koulutusohjelmakohtaisia tiedotustilaisuuksia.



# 10 Strateginen johtaminen / 10 Strategic Management

Tunnus: RSJ3RL010 (in English below)

Laajuus: 15 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaso: Opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkityksen muuttuvassa toimintaympäristössä sekä tunnistaa erilaisia strategioita.

## Sisältö

- Strategiat käytäntöön (RSJ3RL010A): strateginen johtaminen, yrityksen kulttuuri ja arvot, analyysit ja luotaus strategisen johtamisen perustana, perusstrategiat, strategian toteuttaminen.
- Strateginen markkinointi (RSJ3RL010B): markkinoinnin johtaminen ja suunnittelu, strateginen asemointi, brandit markkinoinnissa, arvot, visio ja missio markkinoinnissa, markkinoinnin eri strategiat, markkinointitutkimuksen hyödyntäminen.
- Kansantaloustiede (RSJ3RL010C): kotitaloudet ja yritykset kansantaloudessa, hyödykemarkkinat, työmarkkinat, rahoitusmarkkinat, Suomi ja maailmantalous, julkinen talous, kansantalouden kiertokulku, tuotannon kasvu ja elintaso, talouden tasapaino; suhdannevaihtelut, työttömyys ja inflaatio, talouspolitiikka.
- Sähköinen liiketoiminta (RSJ3RL010D): sähköisen liiketoiminnan strategiat, sähköisen liiketoiminnan kehitys, verkkokaupan luominen ja hallinta, tuottavuus, internet- ja mobiilipalvelut.
- Toinen seuraavista
  - o Liikematkustus (RSJ3RL010K): liikematkustus, liikematkatoimistot, liikematkustustuotteet, matkahallinto TAI
  - o Meeting Industry (RSJ3RL010L): tapahtumien, kokousten ja kongressien organisointi, toimintaedellytykset matkailualan yrityksissä.

## Työelämäyhteydet

Työelämälähtöisiä case-harjoituksia

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentti, etätehtävät, harjoitukset.

## Kansainvälisyys

Koulutuksen sisällössä otetaan huomioon suomalaisen hotelli- ja ravintola-alan rooli muuttuvassa kansainvälisessä toimintaympäristössä.

## Vastuopettaja

Tommi Immonen

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

## Opintojaksopalauteet ja niiden hyödyntäminen

Palaute on analysoitu ja se on pääosin positiivista. Opintojaksotehtävän kokoava luonne koettiin haastavaksi, mutta samanaikaisesti erittäin hyödylliseksi. Jatkossa opintojaksossa korostetaan luovuutta ja innovatiivisuutta.

## 10 Strategic Management

Code: RSJ3RL010

Extent: 15 cr

## Prerequisites

Modules 1 - 8 must be completed

## Learning objectives

The aim is to enable an understanding of the meaning of strategic management and leadership in a changing business environment, and to recognize strategic decisions made by corporations and companies.

## Course content

The module consists of five courses. They are the following:

- Strategic management (RSM3RB010A): Strategic Management, Analyses as Bases for Strategic Management, Generic Strategies, Resource Based Strategies, Strategy Implementation

- Strategic Marketing (RSM3RB010B): Marketing Management, Competitive Advantage and Differentiation, Strategic Branding, Marketing Communications Strategy, Strategic Alliances and Partnership, Socially Responsible Marketing
- Principles of Economics (RSM3RB010C): Enterprises and Consumers as Part of Economics, Utilities Market, Employment, Finance, Finland and Global Economy, Public Spending, Circulation of Economics, Growth of Production and Standard of Living, Equilibrium of Economics, Fluctuations, Unemployment and Inflation, Economic Policies
- E-business (RSM3RB010D): Strategies of E-commerce, E-commerce Development, The Establishment and Management of E-commerce, Productivity, Internet and Mobile Services
- Managing Hotel Business Operations (RSM3RB010K): Hotel Management Functions and Responsibilities; e.g. Capacity Management, Pricing Strategies, Revenue Management

#### **Co-operation with the business community and other organizations**

Learning tasks and assignments are based on working life.

#### **International aspects**

International company examples as well as theories are used.

#### **Teaching and learning methods**

Independent study, course assignments / module assignment, lectures, examinations, exercises. If a module assignment is in use, all courses are linked to it.

#### **Teacher with the main responsibility for the module**

Minna Halmetoja

#### **Course materials**

Announced separately for each course.

#### **Assessment criteria**

Individual evaluation of each course, grades awarded 1 - 5. The impact of the module assignment (if used) varies according to teachers' instructions.

#### **Development of the theme according to student feedback**

The module assignment (or separate course assignments) gives a deep insight into the strategies of a particular company. Guidelines for the assignment(s) have been improved.

# 11 Suuntautumisvaihtoehto

## Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen (11)

tunnus: RVA4RL011

laajuus: 9 op

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla ja syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä niin että he pystyvät toimimaan työelämässä vastaavissa tehtävissä.

### Sisältö

- **Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen**

- o Matkailun strateginen suunnittelu (RVA4RL011A): kurssin sisältö keskittyy tukemaan projektityötä, teemoja voivat olla esim. verkostoituminen ja public-private yhteistyö

- o Matkailukohteen markkinoinnin johtaminen (RVA4RL011B): keskittyy useista itsenäisistä yrityksistä koostuvan kokonaisuuden markkinoinnin suunnitteluprosessin, organisoitumisen ja organisaatiomallien sekä johtamisen tehtäväkenttiin

- o Hinnoittelun johtaminen matkailualalla (RVA4RL011C): keskittyy hinnoittelun metodiikan ja systematiikan hahmottamiseen käytännön sovellutusten kautta

- **Muut vaihtoehtoiset moduulit**

- o Liikuntamatkailun animateur (Vastuopettaja Tero Kyrkkö) TAI

- o Aviation Management (Vastuopettaja Katri Salmi) TAI

- o Hotel Management (Vastuopettaja Ari Björkqvist) TAI

- o Vastuullinen liiketoiminta (Vastuopettaja Mia Tarhanen) TAI

- o Liiketalouden erikoistumisopinnot (Vastuopettaja Pekka Soive) TAI

- o Yrittäjyys (Vastuopettaja Risto Karmavuo) TAI

- o Kansainvälisyysopinnot (Vastuopettaja Katri Salmi) TAI

- o Kaksoistutkinto kansainvälisen partnerikoulun kanssa (Vastuopettaja Katri Salmi)

### Kansainvälisyys

Projektityössä käytetään kansainvälisesti tunnustettuja menetelmiä. Verkosto- ja public-private -yhteistyö ovat kehittämistyön kulmakiviä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelijat pystyvät toimimaan vastaavanlaisissa kansainvälisissä projekteissa.

### Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson yhteinen oppimistehtävä sekä luennot, tentit, etätehtävät, harjoitukset ja ryhmätyöt. Vaihtoehtoiseen moduuliin liittyy projektityö.

### Vastuopettaja

Kristiina Havas

### Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

### Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson yhteisen oppimistehtävän vaikutus arviointiin vaihtelee opintojakson osissa.

### Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksopalautteen mukaisesti projektityö on myös jatkossa elinkeinolähtöinen.

# 12 Tuloksellinen yritys

tunnus: RTY3RL012

laajuus: 12 op

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötasovaatimus: Opintojaksot 1 - 8 suoritettuna. Ei sidonnaisuuksia.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija osaa tarkastella yrityksen toimintaa kokonaisvaltaisesti liiketoimintaympäristössä. Hän perehtyy käytännönläheisesti yrityksen liiketoiminnan johtamis- ja suunnitteluprosesseihin. Opiskelija omaa valmiuksia tuloksellisen ja kestävä liiketoiminnan suunnitteluun ja johtamiseen.

## Sisältö

- Henkilöstöjohtaminen (RTY3RL012A): henkilöstöstrategia, rekrytointi, suorituksen johtaminen, osaamisen johtaminen, erilaisuuden johtaminen, saneeraus.
- Liiketoiminnan kehittämisprojekti (RTY3RL012E)
- Rahoitussuunnittelu ja verotus (RTY3RL012C): investointilaskenta ja henkilö- ja yritysverotuksen perusteet.
- Vastuullinen liiketoiminta (RTY3RL012D): yrityksen yhteiskuntavastuu, ympäristöjohtaminen toimialalla.

## Työelämäyhteydet

Opintojaksoon sisältyy yhteistyötä alan yrityksen kanssa.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla saattaa olla myös kansainvälisiä yhteistyöyrityksiä

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Yrityspeli ryhmätehtävänä sekä lähiopetus, tentit, etätehtävät ja harjoitukset

## Vastuopettaja(t)

Risto Karmavuo

## Oppimateriaalit

Oppimateriaali ilmoitetaan erikseen kullekin opintojakson osalle.

## Arviointiperusteet

Jokainen opintojakson osa arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5. Opintojakson läpäisy edellyttää yhteisen oppimistehtävän (yrityspeli) suorittamista.

## Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen

Opintojaksoa on kehitetty saadun palautteen perusteella.

# Haagan toimipisteen vapaastivalittavat opintojaksot, lukuvuoden 2015-2016 tarjonta

## Aistinvarainen arviointi

Tunnus: RES8RH020

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi

Ajoitus:

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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 analyttisessä 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 Vuosaassa. 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 kahvijuomat.

## 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](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 -opintojakso

## 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

Opintojaksolla 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 opintojaksosta/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 opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-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

- Ruokalistoiissa 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 lopputentin)

\*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 opintomatkohteet:

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 opintoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulujen opintoihin. 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](http://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 tunnistessaan, 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](mailto: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](http://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](http://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 suoritusmahdollisuuden 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 harjoitustyyppistä, 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...](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 varaustilanteen 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

Suosittelaaan 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: T0U8RL006

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-Heliana 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 valitsemiensa teosten sisällön ja soveltaa vastauksissaan luovasti teosten tietoja. Vastaukset sisältävät pohdintaa, eri vaihtoehtojen vertailuja sekä tehtyjen ratkaisujen toimivuuden arviointia. Vastaukset ovat jämmäköitä 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 (liitteenä 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 kursseille 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 hyväksyty/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 lähtösovaatimuksena 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 hyväksytyt / 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 opintoihin

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 luettelomaisesti 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 aluejaosta 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 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.

# 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**

<b>Components</b>	<b>1 (50%)</b>	<b>3 (70%)</b>	<b>5 (90%)</b>
<b>Knowledge</b>	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.
<b>Skills</b>	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.
<b>Competences</b>	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 ruoan 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 asiakkokonaisuudet ovat:

- Viinin makuun vaikuttavat tekijät
- Maistamisen käytäntö
- Viinin ja ruoan ominaisuudet
- Viinin jaottelu ja ruokien yhdistäminen
- Ruoka- ja viinilistan yhteensopivuus
- Gastronomia
- 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 Ürsin

## 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 harjoitustöiden 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, gin, 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
<b>Tiedot</b>	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.
<b>Taidot</b>	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.

<b>Pätevyys</b>	Edistää toimintaansa ohjattuna.  Osaa jonkun verran hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita).  Tunnistaa joiltakin osin omaa prosessin aikaista kehittymistään.	Edistää toimintaansa kohtuullisen oma-aloitteisesti.  Osaa kohtalaisesti hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita).  Osaa kertoa omasta prosessin aikaisesta kehittymisestään.	Edistää toimintaansa erittäin oma-aloitteisesti.  Osaa aktiivisesti hyödyntää saamaansa ohjausta (ja ohjata muita).  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

