



**Ota suunta Lahden ammattikorkeakouluun!**

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun laitos

**Matkailun koulutusohjelma**  
*Tutkintoon johtava aikuiskoulutus*

Opinto-opas 2006 - 2007

# MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

## **Tutkinto**

Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto

## **Tutkintonimike**

Restonomi AMK

## **Laajuus**

210 op

Matkailun koulutusohjelma luo opiskelijalle kokonaiskäsitteen matkailun toimintakentästä, toimijoista ja toimintaperiaatteista. Tavoitteena on auttaa opiskelijaa hahmottamaan matkailun yhteiskunnallisia ulottuvuuksia sekä integroitumaan osaksi yhä kansainvälistyvää yritystoimintaa. Alalle tunnusomainen yhteistyö ja verkostoituminen tulee osaksi opiskelijan ammattikäsitystä ja toimintatapaa.

Koulutusohjelma tarjoaa opiskelijalle valmiudet toimia monipuolisesti matkailualan erilaisissa suunnittelu-, esimies- ja asiantuntijatehtävissä sekä yrittäjänä. Opiskelu yhdistää mielekkäällä tavalla alan teoreettista tietoa, työssä oppimista ja projektityöskentelyä eri opintokokonaisuuksissa. Opiskelija omaksuu alan kansainvälisen luonteen valintansa mukaisesti joko työskentelemällä Suomeen saapuvien ulkomaisten asiakkaiden parissa tai kansainvälisessä opiskelijavaihdossa tai harjoittelussa.

Matkailun koulutusohjelmasta valmistunut opiskelija ymmärtää matkailun kasvavan taloudellisen merkityksen ja alan kansainvälisyyden suomat mahdollisuudet. Hän osaa rakentaa eri asiakasryhmien tarpeista lähteviä, toimivia ja kannattavia tuotteita, tuotekokonaisuuksia ja tapahtumia. Opiskelija ymmärtää luovuuden, oman aktiivisuuden ja sosiaalisen yhteistyökyvyn merkityksen liiketaloudellista tietoa täydentävänä tekijänä. Opiskelun kansainvälisyys, innovatiivisuus ja tiivis yritys yhteistyö auttaa opiskelijaa luomaan kontakteja tulevaisuuttaan varten ja luo hänelle valmiuksia edetä urallaan tavoitteellisesti.

Koulutusohjelmassa toteutettavat opiskelumenetelmät ja avoimet oppimisympäristöt pyrkivät kehittämään opiskelijan innostunutta, aktiivista ja pitkäjänteistä otetta oppimiseen ja alan kehittämiseen. Opintojen alusta asti painotetaan soveltavaa, kriittistä, tutkivaa ja uusia ajattelutapoja luovaa työtettä.

Opiskelija valitsee omien tavoitteiden mukaisesti joko tapahtuma- ja kokousmatkailun (MICE) tai elämysmatkailun suuntautumisopinnot. Valintaansa hän voi täydentää Matkailun laitoksen muiden suuntautumisten (majoitus- tai ravintolatoiminnan opinnot) sekä vapaasti valittavilla opinnoilla. Opiskelija voi suorittaa osan opinnoista kansainvälisessä ympäristössä opiskelijavaihdossa tai projektiopintoina omassa yrityksessään tai työpaikassaan.

## **AIKUISOPISKELIJA MATKAILUN LAITOKSELLE**

Aikuisopiskelu Matkailun laitoksella tapahtuu päivä- ja monimuoto-opiskeluna. Opiskelijoiden erilaisten taustojen vuoksi opiskeluaika vaihtelee. Se voi olla 2 – 3,5 vuotta riippuen aiemmin hankitun osaamisen hyväksiluvun mahdollisuuksista ja yksilölliseen opiskelutahtiin panostuksesta. Jokainen opiskelija laatii henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS), joka on suunniteltavissa yksilöllisiä ammatillisia sekä ajankäytön tarpeita vastaavaksi. Erilaiset opiskelutavat ja useimpien opintojen vaihtoehtoiset suoritustavat tukevat työn ohella opiskelua.

Aikuisten opinnot toteutetaan käytännössä yhdessä nuorisopuolen opintojen kanssa monimuotoisia opiskelumenetelmiä käyttäen. Opiskelussa yhdistyvät alan teoreettinen opetus, itsenäinen työskentely, työpaikalla tapahtuva oppiminen ja projektityöskentely. Opiskelija voi matkailualalla samanaikaisesti työskennellessään edistää oman työyhteisönsä kehittämistä tekemällä harjoitustöitä, projekteja ja oppinnäytetyönsä käyttäen omasta työyhteisöstään saatavaa materiaalia ja kehittämistarpeita. Alan opintoja aloittava voi hyödyntää Kongressikeskus Fellmannia oppimisympäristönään. Myös opiskelijavaihto ja ulkomailla suoritettava harjoittelu ovat mahdollisia.

Ammattikorkeakouluopiskelijan määrääviä piirteitä ovat ennakkoluulottomuus, itseohjautuvuus, suunnitelmallisuus ja työtä pelkäämättömyys. Tämä tarkoittaa käytännössä aktiivista, avointa ja sinnikästä otetta mm. tekemiseen, asioiden selvittämiseen ja tiedonhankintaan. Opintojen alusta asti painotetaan pitkäjänteistä, soveltavaa, kriittistä, tutkivaa ja uusia ajattelutapoja luovaa työtettä.



## **MATKAILUN KOULUTUSOHJELMAN SUUNTAUTUMISOPINNOT**

Opiskelija valitsee omien tavoitteiden mukaisesti joko tapahtuma- ja kokousmatkailun (MICE) tai elämysmatkailun suuntautumisopinnot.

### **1. Tapahtuma- ja kokousmatkailu (MICE - meeting, incentive, convention, event)**

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat erilaisten tapahtumien suunnitteluun, toteuttamiseen, markkinointiin ja seurantaan liittyvät opintokokonaisuudet sekä kannustematkailun erityispiirteet. Keskeisessä asemassa ovat kansainvälisyys ja yhdessä toimiminen. Koulutuksessa huomioidaan catering- ja elämyspalveluiden liittyminen tapahtuma- ja kokousmatkailusektoriin. Asiakkuuksien hallinta ja kannattavien kanta-asiakkuuksien luominen ja ylläpito ovat mukana suuntaavissa opinnoissa.

### **2. Elämysmatkailu**

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat elämysmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus. Keskeisessä asemassa ovat elämyksen tuottaminen, yhdessä toimiminen, kokonaisorganisointi ja asiakaslähtöinen kannattava toiminta. Asiakkuuksien hallinta ja kannattavien kanta-asiakkuuksien luominen ja ylläpito ovat mukana suuntaavissa opinnoissa. Koulutuksessa huomioidaan tapahtuma- ja ruokapalveluiden liittyminen elämysmatkailusektoriin.

## Matkailun koulutusohjelma

Opinnot	Suoritusvuosi				
	1	2	3	4	Σ
<b>PERUSOPINNOT</b>	<b>36 op</b>				<b>36</b>
<b>Kaikille pakolliset yhteiset perusopinnot</b>					<b>14</b>
01PSUO Suomen kieli ja viestintä	4				
01PRUO Ruotsin kieli	3				
01PENG Englannin kieli ja viestintä	3				
01PJYT Yrittäjyysopinnot		4			
<b>Koulutusohjelman yhteiset opinnot</b>					<b>22</b>
<b>11OPPI Oppimisvalmiudet</b>					<b>8</b>
11AMK Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu	1	1	1		
11TIET Tietokone työvälineenä ja työvälineohjelmat	3				
11EAT Turvallisuus sekä Ensiapu 1 ja 2	2				
<b>11VIE Markkinointi- ja palveluosaaminen</b>					<b>7</b>
11VIE1 Palveluosaaminen	2				
11VIE2 Esiintymistaito	2				
11VIE3 Markkinointi		3			
<b>11TAL Talousosaaminen</b>					<b>7</b>
11TAL1 Talous- ja rahoitusmatematiikka	1				
11TAL2 Talouden ohjaus	3				
11TAL3 Kansantalous			3		
<b>AMMATTIOPINNOT</b>	<b>114 op</b>				<b>114</b>
<b>Yhteiset ammattiopinnot</b>					<b>35</b>
<b>11MATK Matkailuosaaminen</b>					<b>10</b>
11MATK1 Matkailumaa Suomi	3				
11ENG1 Focus on Finland	2				
11MAT2 International Tourism	3				
11MAT3 Sustainable Tourism	2				
<b>11MAJRAV Majoitus- ja ravintolaosaaminen</b>					<b>13</b>
11MARA1 Tapa- ja ruokakulttuuri	3				
11MAJRAV2 Majoituspalvelut	2				
11MAJRAV3 Tilapalvelut	2				
11MAJRAV4 Ravintolapalvelut	5				
11LAKIA1 Anniskelulainsäädäntö	1				
<b>11KIEL Matkailuviestintä 1</b>					<b>12</b>
11SVEN2 Turismsvenska		3			
11ENGL2 Tourism and Hospitality English	3				
11ENGL2 Toinen vieras kieli (ranska/saksa/espanja/venäjä)	6				
<b>SUUNTAUTUMISOPINNOT</b>					<b>44</b>
<b>Yhteiset suuntautumisopinnot</b>					<b>14</b>
<b>11MATKS Matkailutuote</b>					<b>14</b>
11TALSU4 Matkailutuote ja sen hinnoittelu		3			
11VIESU4 Yritysviestintä		3			
11LAKISU2 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö		3			
11LAKISU3 Työlainsäädäntö		2			
11TURS1 Turvallisuusosaaminen		3			

<b>Tapahtuma- ja kokousmatkailun suuntautumisopinnot</b>				<b>30</b>
<b>11TAPSU</b>	<b>Tapahtuma- ja kokousmatkailu</b>			16
11TAPSU1	Kokous- ja kongressijärjestelyt	3		
11TAPSU2	Kokous- ja kongressimatkailu	3		
11TAPSU3	Kannustematkailu	3		
11TAPTAL1A	Tapahtumanjärjestäminen ja talouden ohjaus	4		
11PROJSA	<i>Tapahtuma- ja kokousmatkailun</i> projektityö	3		
<b>11KIELS1</b>	<b>Matkailuviestintä 2</b>			5
11ENGS4	MICE English	3		
11SVES4	Mötes- och kongresssvenska		2	
<b>11ASHAL</b>	<b>Asiakkuuksien hallinta</b>			9
11ASHAL1	Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät	3		
11ASHAL2	Suhdemarkkinointi		4	
11ASHAL3	Tapakulttuuri liike-elämässä		2	
<b>Elämysmatkailun suuntautumisopinnot</b>				<b>30</b>
<b>11ELSU</b>	<b>Elämysmatkailu</b>			16
11ELSU1	Luonto- ja elämysmatkailu	3		
11ELSU2	Luonto- ja elämystuote ja ruoanvalmistus luonnossa	6		
11TAPTAL1B	Tapahtumanjärjestäminen ja talouden ohjaus	4		
11PROJSB	<i>Elämysmatkailun</i> projektityö	3		
<b>11KIELS2</b>	<b>Matkailuviestintä 2</b>			5
11ENGS5	Recreational English	3		
11SVES5	Rekreationssvenska		2	
<b>11ASHAL</b>	<b>Asiakkuuksien hallinta</b>			9
11ASHAL1	Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät	3		
11ASHAL2	Suhdemarkkinointi		4	
11ASHAL3	Tapakulttuuri liike-elämässä		2	
<b>SYVENTÄVÄT YHTEISET OPINNOT</b>				<b>35</b>
<b>11JOHJ</b>	<b>Strateginen ja talousjohtaminen</b>			12
11JOHJ1	Yrityksen strategiaprosessi		3	
11TALJ5	Kannattavuuden hallinta	3		
11TALJ6	Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta		3	
11TALJ7	Investoinnit ja rahoitussuunnittelu		3	
<b>11JOHOP</b>	<b>Operatiivinen johtaminen</b>			13
11JOHH1	Matkailuyrityksen toiminnan johtaminen		3	
11JOHOP2	Sähköinen liiketoiminta		4	
11JOHOP3	Ryhmäviestintä ja ryhmän johtaminen		3	
11JOHOP4	Henkilöstön johtaminen		3	
<b>11TUT</b>	<b>Tutkimusosaaminen</b>			10
11TUTK1	Tutkimusprosessi	2	2	
11TUTK2	Menetelmäosaaminen	2	2	
11TUTK3	Tutkiva ja raportoiva kirjoittaminen		2	
<b>Opetussuunnitelman henkilökohtaiset mahdollisuudet</b>				
<b>Kansainvälisyys</b>				
11KV1	Kansainvälisyys 1			5
11KV2	Kansainvälisyys 2			10
<b>Projektiopinnot</b>				
11PROJ5	Yritysprojektit 5			5
11PROJ10	Yritysprojektit 10			10
<b>VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT</b>		<b>15 op</b>		<b>15</b>
<b>HARJOITTELU</b>		<b>30 op</b>		<b>30</b>
<b>OPINNÄYTETYÖ</b>			<b>15</b>	<b>15</b>
<b>KOKO TUTKINTO</b>		<b>210 op</b>		

# PERUSOPINNOT 36 OP

## Kaikille pakolliset yhteiset perusopinnot 14 op

Toteutetaan Lahden ammattikorkeakoulun yleisen suunnitelman mukaisesti.

## Koulutusohjelman yhteiset opinnot 22 op

### 11OPPI OPPIMISVALMIUDET 8 OP

Opiskelija tunnistaa oman oppimistapansa ja kehittyy itseohjautuvaan ja tavoitteelliseen oppimiseen. Hän kehittää itseään, osaa suunnitella, organisoida ja arvioida omaa toimintaansa. Opiskelija kykenee oppimaan toisilta ja jakamaan opittua. Hän kehittyy yksilönä: oppijana, ryhmän jäsenenä ja palvelualan oppimiskykyisenä ja -haluisena osajana. Opiskelija osaa arvioida omaa osaamistaan ja määrittellä kehittämistarpeitaan. Hänen elämänhallinnan taitonsa kehittyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11AMK Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu 3 op
- 11TIET Tietokone työvälineenä ja työvälineohjelmat 3 op
- 11EAT Turvallisuus sekä Ensiapu 1 ja 2, 2 op

### 11AMK OPISKELIJAN OHJAUS JA AMMATILLINEN KASVU 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija kehittyy yksilönä: oppijana, ryhmän jäsenenä ja palvelualan oppimiskykyisenä ja -haluisena osajana. Hän saa valmiuksia ammattikorkeakouluopiskeluun, sitoutuu laitoksen toimintatapoihin ja ryhmäytyy vertaisopiskelijoiden kanssa. Opiskelija osallistuu orientaatiojaksoihin, tutorryhmätyöskentelyyn ja infotilaisuuksiin. Hän laatii henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa (HOPS). Opiskelijan elämänhallintataidot kehittyvät. Opintojen loppuvaiheessa opiskelija kirjoittaa ammatillista kasvua ja opiskeluaan arvioivan esseen.

#### Suoritustapa ja arviointi

Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu -osio kestää koko opiskelun ajan. Arviointi hyväksytty/täydennettävä.

#### Opiskelumateriaali

Aulanko, M. 1998. Minä osaan. WSOY, Juva.  
Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY, Porvoo.  
Vakkuri, K. 1998. Opi tehokkaammin – opi oppimaan. BSV kirja, Helsinki.  
Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### 11TIET TIETOKONE TYÖVÄLINEENÄ JA TYÖVÄLINEOHJELMAT 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija suorittaa tietotekniikan näyttökokeen (Windowsin perusteet, Internet tiedonhaun ja viestinnän välineenä, tekstinkäsittelyn perusteet, pitkän asiakirjan käsittely, taulukkolaskennan perusteet, esityksen laatiminen esitysgrafiikka ohjelmalla). Opiskelija hallitsee atk-välineiden ja työvälineohjelmien käytön perustaidot ja pystyy soveltamaan tietotekniikkaa omassa opiskelussaan ja päivittäisenä työvälineenään yrityselämässä.

#### Suoritustapa ja arviointi

Tietotekniikan näyttökoe suositellaan suoritettavaksi ensimmäisen lukuvuoden aikana. Tietotekniikan näyttökoe on suoritettava hyväksytysti.

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, itsenäinen opiskelu, harjoitukset ja näyttökokeet.

#### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja luentomateriaali.

### 11EAT TURVALLISUUS SEKÄ ENSIAPU 1 JA 2, 2 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tutustuu oman laitoksensa turvallisuusohjeisiin ja -suunnitelmaan pystyäkseen toimimaan erilaisissa kriisitilanteissa. Hän hankkii matkailualan perusammattitaitoon kuuluvat ensiapuvalmiudet ja motivoituu ylläpitämään turvallisuusosaamistaan.

#### Suoritustapa ja arviointi

Ensiapukurssit 1 ja 2 sisältävät kontaktiopetusta ja harjoituksia. Arviointi hyväksytty/hylätty.

Turvallisuusohjeet käsitellään orientaatiojaksoilla.

#### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali; Lahden ammattikorkeakoulun toimintaohje kriisitilanteita varten, Fellmannin kiinteistön pelastussuunnitelma.  
EA1 ja EA2 opetusmateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11VIE MARKKINOINTI- JA PALVELUOSAAMINEN 7 OP

Opiskelija perehtyy palvelu- ja markkinointiosaamisen keskeisimpään sisältöön. Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät samoin vuorovaikutus- ja viestintäosaaminen. Kyky laadukkaan palvelun tuottamiseen lisääntyy.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11VIE1 Palveluosaaminen 2 op
- 11VIE2 Esiintymistaito 2 op
- 11VIE3 Markkinointi 3 op

### 11VIE1 PALVELUOSAAMINEN 2 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija kehittyä henkilökohtaisessa palveluosaamisessaan. Hän ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä, ajattelutapaa ja odotusten muodostumista, sekä tiedostaa asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat tekijät. Opiskelija tunnistaa palvelujärjestelmän osatekijät osana palvelukokemuksen syntymistä.

#### Suoritustapa ja arviointi

Suoritustavasta riippuen oppimispäiväkirja, raportti ja/tai tentti.

#### Opiskelumateriaali

Hopson, B., Loughary, J., Murgatoyd, S., Ripley, T., Scally, M. & Simpson, D. 1999. Building a service culture. Gower, Aldershot.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos, Tampere, 42-60.

Shaw, C. & Ivens, J. 2005. Building Great Customer Experiences. Palgrave MacMillian, New York, 1-62.

Zeithaml, V. & Bitner, M. 2003. Services Marketing. Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill, New York, 59-83.

### 11VIE2 ESIINTYMISTAITO 2 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija kehittää henkilökohtaista esiintymis- ja esittämistaitoaan erilaisiin työelämän puhetilanteisiin ja asiakaskohtaamisiin, erityisesti osana markkinointi- ja palveluosaamista. Harjoituspainotteisella opintojakson osalla harjaannutetaan sanomisen taitoa ja esiintymisen uskallusta: tavoitteellista ja ymmärrettävää, kuulijat ja tilanteen huomioon ottavaa sanoman muotoilua sekä omasta persoonasta ja työroolista lähtevää, vakuuttavaa kokonaisilmaisua.

Opiskelija oppii valmistautumaan puhetilanteisiin, ylläpitämään esitystilanteen vaatimaa vireystilaa, käyttämään oikein ääntään, kohdentamaan esitystään erilaisille vastaanottajille sekä rajaamaan, tiivistämään ja havainnollistamaan sanomaansa. Opiskelija oppii myös arvioimaan sanattoman viestinnän merkitystä sanoman perillemenossa. Lisäksi hankitaan perusvalmiuksia esiintymiseen kameran edessä ja mikrofonipuhuntaan.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa. Yksilölliset ja pienryhmäharjoitukset ja niiden analysointi, videoharjoittelu, oppimispäiväkirja, essee tai tentti. Arviointi hyväksytyt/täydennettävä.

#### Opiskelumateriaali

Jokin seuraavista:

Koskimies, R. 2002. Asiantuntijan esiintymistaito. Finn Lectura, Helsinki

Andersson, S. & Kylänpää, E. 2002. Käytännön puheviestintä. MacLaser, Tampere; Kallio, H. 2006. Point.

Tietoa ja taitoa työelämän esiintymistilanteisiin. Inforviestintä, Helsinki.

Luentomateriaali.

### 11VIE3 MARKKINOINTI 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tuntee markkinoinnin peruskäsitteet ja ymmärtää kokonaisvaltaisen markkinointiajattelun merkityksen matkailualan liiketoiminnassa ja matkailun kansainvälisessä toimijakentässä. Hän käsittää asiakaslähtöisyyden tärkeyden palveluiden markkinoinnissa ja palvelutilanteissa. Opiskelija omaksuu markkinointi- ja palveluosaamisen edellyttämiä ajattelu- ja toimintatapoja.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, etätehtävät ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Oy Edita Ab, Helsinki.

Boedeker, M. & Albanese, P. 2002. Markkinointi. Oy Edita Ab, Helsinki.

## 11TAL TALOUSOSAAMINEN 7 OP

Opiskelija perehtyy yritysten taloushallinnon perusteisiin. Hän perehtyy alan toimintaympäristöön vaikuttaviin kansantalouden perusteisiin. Hänen suunnittelu- ja organisointitaitonsa kehittyvät. Hän saa työvälineitä kannattavien palveluiden tuottamisen seuraamiseen. Opiskelijan muutoksenhallinnan työvälineet lisääntyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11TAL1 Talous- ja rahoitusmatematiikka 1 op
- 11TAL2 Talouden ohjaus 3 op
- 11TAL3 Kansantalous 3 op

### 11TAL1 TALOUS- RAHOITUSMATEMATIIKKA 1 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija osaa talous- ja rahoitusmatematiikan keskeiset käsitteet ja laskutoimitukset. Hän tuntee niiden käyttöarvon ja osaa hyödyntää taulukkolaskentaohjelmaa ongelmanratkaisussa.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Pulkkinen, P., Holopainen, M. & Keinänen, K. 2006. Talous- ja rahoitusmatematiikka. WSOY, Helsinki, soveltuvin osin. Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### 11TAL2 TALOUDEN OHJAUS 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen sekä ymmärtää niiden merkityksen yrityksen talouden ohjauksessa. Hän tuntee kannattavuus- ja taloudellisuuslaskelmien kokonaisprosessin, kirjanpito- ja arvonnäisäverolainsäädäntöä sekä kirjanpidon ja tilinpäätöksen sisällön.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY, Porvoo.  
Tomperi, S. 2005. Käytännön kirjanpito. Edita, Helsinki.  
Kirjanpitolaki (KPL) ja –asetus (KPA) sekä Arvonlisäverolaki (AVL) ja –asetus (AVA).  
Luentomateriaali.

### 11TAL3 KANSANTALOUS 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy makro- ja mikrotalouden peruskäsitteisiin. Hän ymmärtää kuluttajakäyttäytymisen taustatekijät ja toimintaympäristön muutosten vaikutukset yrityksen toimintaan.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Pekkarinen, J. & Sutela, P. 2002. Kansantaloustiede. WSOY, Helsinki.  
Suomen tilastollinen vuosikirja 2003. 2003. Tilastokeskus, Helsinki.  
Ahlqvist, K. & Raijas, A. (toim.) 2004. Erilaisia kulutusuria Suomessa. Tilastokeskus, Helsinki.  
Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## AMMATTIOPINNOT 114 OP

### Yhteiset ammattiopinnot 35 op

#### 11MATK MATKAILUOSAAMINEN 10 OP

Opiskelija tutustuu matkailun toimintakenttään ja elinkeinoon paikallisesta, kansallisesta ja kansainvälisestä näkökulmasta. Hän ymmärtää kestävä kehityksen periaatteet sekä niiden soveltamisen omassa toiminnassaan. Opiskelija tuntee matkailualan toimintaympäristön ja toimijat. Monikulttuurisuusosaaminen ja eettinen vastuu harjaantuvat. Opiskelijan alan tuotetuntemus lisääntyy.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11MATK1 Matkailumaa Suomi 3 op
- 11ENG1 Focus on Finland 2 op
- 11MAT2 International Tourism 3 op
- 11MAT3 Sustainable Tourism 2 op

## 11MATK1 MATKAILUMAA SUOMI 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää matkailun vaikutukset ja taloudellisen merkityksen paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla. Hän tutustuu kotimaisen matkailuhallinnon ja elinkeinon yhteistoimintaan sekä matkailullisiin vahvuuksiin ja vetovoimatekijöihin sekä niiden suunnitelmallisen kehittämiseen. Opiskelija muodostaa itselleen kokonaiskuvan matkailualasta Suomessa sekä sen organisoitumisesta.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja tentti.
2. Etätehtävät ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Lindgren, M. (toim.) 2003. Matkailualan vuosikirja 2004. Edita Prima Oy, Helsinki, soveltuvin osin.  
Vuoristo, K. & Vesterinen, N. 2001. Lumen ja suven maa. WSOY, Helsinki.  
Luentomateriaali.

## 11ENG1 FOCUS ON FINLAND 2 OP

### Objectives and contents

The students will get the basic knowledge of Finland in English. They will learn to speak about Finns and Finland. The course will cover e.g. the following topics; short history of Finland, Finnish economy and politics, welfare state, the Nordic Model, Finnish way of life, Finnish cuisine in a nutshell, cultural heritage and geographical features, Finnish design, art and entertainment, famous Finns and tourism values.

### Assessment

Course work, presentation and exam.

### Materials

Package provided by the lecturer.

## 11MAT2 INTERNATIONAL TOURISM 3 OP

### Objectives and contents

Student will get theoretical background about international global tourism. Student will know basics about tourism and leisure. Student will know tourism cluster and in this course focus is in transport and distribution systems. Student will study the geography of tourism.

Contents; tourism cluster, global tourism industry, supply and demand, intro to leisure, facts and figures, organizations, geography of tourism, why people travel, history, sociology general lines, Transport companies; air, sea, rail, road, Distribution systems; tour operators, travel agents, GDS, GRS, eTourism, Impacts of tourism.

### Assessment

1. Class participation, group assignment-workshop paper and presentation, exam.
2. Independent version; exam, abstract, internet-study.

### Materials

Cooper, C. & al. 2005. Tourism: principles and practice. Pearson Education, Harlow, chapters; intro, (1-14,) 12, 13, 20, 21.

Page, S. 2005. Transport and tourism. Pearson Prentice Hall, Harlow, chapters; 1, 2, 6, (7, 8,) 9.

Theobald, W. (ed.) 2005. Global Tourism. Elsevier cop, Amsterdam; chapters 1, (5,) 6.

Other material informed during lessons.

## 11MAT3 SUSTAINABLE TOURISM 2 OP

### Objectives and contents

Students learn to understand the basics of the concept of sustainable development and the three interconnected aspects: environmental, socio-cultural and economic sustainability and their role in tourism. Students familiarize themselves with the basic principles and examples of sustainable tourism.

### Assessment

Active participation, exercises and exam.

### Materials

Fennell, D. 1999. Ecotourism, an introduction. Routledge, London, pages; 1-64, 99-130, 245-281.

Global Reporting Initiative. Sustainability reporting guidelines. (<http://www.globalreporting.org>)

Quebec Declaration on Ecotourism (<http://www.world-tourism.org/sustainable/TYE/quebec/anglais/declaration.html>)

Harris, R., Griffin, T. & Williams, P. (edit.) 2002. Sustainable tourism. A Global Perspective. Butterworth-Heinemann, Oxford, pages; 3-34.

Material provided by the lecturer

## **11MAJRAV MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 13 OP**

Opiskelijan majoitus- ja ravintolaelinkeinon tuntemus lisääntyy. Alan palveluprosessit tulevat tutuiksi ja tuotetuntemus lisääntyy. Opiskelija perehtyy suomalaisen palvelukulttuuriin ja sen mukautumiseen kansainvälistyvässä matkailuympäristössä.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11MARA1 Tapa- ja ruokakulttuuri 3 op
- 11MAJRAV2 Majoituspalvelut 2 op
- 11MAJRAV3 Tilapalvelut 2 op
- 11MAJRAV4 Ravintolapalvelut 5 op
- 11LAKIA1 Anniskelulainsäädäntö 1 op

### **11MARA1 TAPA- JA RUOKAKULTTUURI 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija oppii huomaamaan ja arvostamaan perinteiden merkityksen suomalaisessa vuorovaikutuksessa. Hän ymmärtää tapakulttuurin osana asiakaspalvelua. Hän tietää luontevan, hyvän käyttäytymisen peruspiirteet. Hän tutustuu perinteiseen suomalaiseen ruokakulttuuriin sekä sen mukautumiseen ja uudistumiseen kansainvälistymisen myötä. Opiskelija ymmärtää ruokailun merkityksen kulttuurin ytimessä ja aterian luonteen sosiaalisena tapahtumana.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimistehtävät.
2. Itsenäinen suoritustapa; kirjallisuustehtävä, josta sovitaan vastuuolettajan kanssa.

#### **Opiskelumateriaali**

Aittoniemi, A. 2000. Bisnes-etiketti, liike-elämän tapa- ja ruokakulttuuri. Oy Edita Ab, Helsinki.  
Fieldhouse, P. 2002. Food and Nutrition. Customs and Culture. Stanley Thornes, Lontoo.  
Lehtinen, M., Peltonen, H. & Talvinen, P. 2003. Mestarikokin käsikirja. WSOY, Porvoo, soveltuvin osin.  
Mäkelä, J. Palojoki, P. & Sillanpää, M. 2003. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. WSOY, Porvoo.

### **11MAJRAV2 MAJOITUSPALVELUT 2 OP**

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

Opiskelijalle muodostuu kokonaiskuva majoitusalan toimintaympäristöstä, yritysmuodoista, tuotteista ja palveluista. Hän saa perustiedot majoitusliikkeiden ketjuuntumisesta, luokittelusta, hintatasosta ja asiakaskunnasta. Opiskelija tuntee majoitustuotteen lisätuotteineen ja -palveluineen sekä ymmärtää asiakaspalvelun ja palveluketjun merkityksen sisäisessä toimintaympäristössä. Hän tuntee manuaalisten varausten käsittelyn ja tutustuu hotellivaraustjärjestelmään.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja tentti.
2. Etätehtävät ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. uudistettu painos. WSOY, Porvoo.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### **11MAJRAV3 TILAPALVELUT 2 OP**

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

Opiskelija tutustuu tilapalveluiden kokonaisuuteen. Hän perehtyy puhtaanapitoon ja jätehuoltoon kiinteistöpalveluiden osana ja osaa soveltaa tietouttaan toimintaympäristössään. Hän tuntee eri tilojen puhtaustasovaatimukset ja osaa suunnitella ja kehittää puhdistuspalveluja. Opiskelija perehtyy hygieniosaamisen perusteisiin ja suorittaa elintarvikeviraston hygieniosaamistestin.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Luennot, harjoitukset ja tentti. Hygieniosaamistesti.

#### **Opiskelumateriaali**

Alexander, K. (toim.) 2000. Facilities management. Theory and Practice. Spon, London.  
Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun. Toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.  
Hannula, K., Pakkala, P. & Pitkänen, J. 2000. Yrittäjän elintarvikelainsäädäntö. Oy Edita Ab, Helsinki.  
Laukkanen, M. 2003. Elintarvikehygienian perusteet. Multiprint, Helsinki.  
Elintarvikeviraston internetsivut <http://www.elintarvikevirasto.fi/>

## 11MAJRAV4 RAVINTOLAPALVELUT 5 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa valmiudet kokonaisvaltaiseen matkailupalvelun tuottamiseen ruoka- ja juomatuotteiden ja palveluiden osalta. Hän ymmärtää eri ravintoloiden liikeideoita ja niiden merkityksen ravintolan toiminnalle. Hän saa kuvan toimimisesta käytännön asiakaspalvelutilanteissa ja –tehtävissä ravintolassa. Opiskelija oppii tunnistamaan tarjoilun välineistöä ja hallitsee tarjoilutekniikan perusteet. Hän ymmärtää tilaustarjoilun ja paikalla tilatun tarjoilun toteutusten erot. Opiskelija perehtyy myös yleisimpiin anniskeluravintolan juomatuotteisiin ja niiden tarjoiluun. Opiskelija tutustuu ravintolan päivittäiseen rahaliikenteeseen ja yleisimpiin maksutapoihin. Opiskelija ymmärtää myynnin seurannan merkityksen ravintolan liiketoiminnan kehittämiseksi.

Opiskelija tutustuu ravintolan keittiötoimintoihin ja keskeisimpään kone-, laite- ja välinevalikoimaan. Hän perehtyy ravintolan ruokatuotteen valmistusprosessiin, keskeisiin raaka-aineisiin ja niiden käsittelytapoihin. Opiskelija muodostaa käsityksen kannattavasta keittiötoiminnasta teoriaopintojen ja käytännön harjoitusten pohjalta.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja käytännön työjakso (Kongressikeskus Fellmannin ravintoloissa, 28 tuntia = n. 4 työvuoroa ravintolan salityössä ja 21 tuntia = 3 työvuoroa keittiötyössä).

Jos opiskelijalla on aiempia opintoja tai työkokemusta, hän voi hakea opintojakson tästä osasta hyväksilukua.

2. Opiskelija voi suorittaa opintojakson myös vaihtoehtoisesti työvuorojen (sali- ja keittiötehtävissä) ja itseopiskelutehtävän avulla, tästä suoritustavasta on sovittava vastuuopettajan kanssa erikseen.

### Opiskelumateriaali

Brown, G., Hepner, K. & Deegan, A. 1999. Introduction to Food and Beverage Service. Longman, Harlow.

Immonen, I., Laaksonen, S., Lattu, L., Reunasalo, T., Sinisalo-Ojala, L. & Välimäki, P. 2006. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. WSOY, Porvoo.

Koppinen, S. & al. 2002. Peti & Safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tammi, Helsinki.

Lehtinen, M., Peltonen, H. & Talvinen, P. 2003. Mestarikokkin käsikirja. WSOY, Porvoo, soveltuvin osin.

Mauno, S. & Libre, E. 2005. Älykäs kokki ammattikeittiössä. WSOY, Porvoo.

## 11LAKIA1 ANNISKELULAINSÄÄDÄNTÖ 1 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tuntee alkoholilain tavoitteet. Hän oppii yleisimmät alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset ja omaksuu vastuullisen anniskelun edellyttämän asenteen. Opiskelija suorittaa anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyYTEEN vaadittavan teoriaosan.

### Suoritustapa ja arviointi

Materiaaliin perehtyminen ja tentin suorittaminen hyväksytysti. Arviointi hyväksytty/hylätty.

### Opiskelumateriaali

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen internetsivut <http://www.sttv.fi/> Anniskelu -linkki sekä Anniskelupaikan vastaavan hoitaja ammatilliset edellytykset –linkki.

## 11KIEL MATKAILUVIESTINTÄ 1, 12 OP

Opiskelija hankkii alalla tarvittavat viestintä- ja vuorovaikutustaidot toisen kotimaisen kielen, englannin sekä toisen vieraan kielen osalta. Opiskelija osaa toimia alan kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa. Henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa laatiessaan opiskelija voi perustelluista syistä esittää toisen vieraan kielen opintojen korvaamista joko ruotsin tai englannin kielen opinnoilla. Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät edelleen.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11SVEN2 Turismsvenska 3 op

- 11ENGL2 Tourism and Hospitality English 3 op

- Toisen vieraan kielen opinnot 6 op (ranska/saksa/espanja/venäjä)

## 11SVEN2 TURISMSVENSKA 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tuntee Suomen ja erityisesti Päijät-Hämeen maakunnan tärkeimmät matkailukohteet sekä osaa esitellä niitä ruotsiksi. Opintojakson hyväksytty suoritus antaa valmiudet toimia matkailualan erilaisissa palvelutehtävissä kohteliaasti ja asiantuntevasti toisella kotimaisella kielellä. Aihealueita ovat Suomen luonto ja sen erityispiirteet, matkailukohteiden esittely sekä majoitus- ja ravintolapalvelut.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, tehtävät sekä suullinen ja kirjallinen tentti.

2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto; opiskelija suorittaa suullisen tentin oman ryhmänsä mukana ja tenttiä opiskelumateriaalin kirjallisesti.

### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ENGL2 TOURISM AND HOSPITALITY ENGLISH 3 OP

### Objectives and contents

This course is designed to teach students how to deal with tourists and hotel guests in English. Students will acquire English skills to work effectively and successfully in various jobs in tourism and hospitality industries. The course comprises reading, writing, and oral skills specifically relating to the language used in the workplace. Tourism and hospitality – definitions and useful terminology; modern trends and patterns of change, a career in the travel, tourism and hospitality industries, promoting a destination, types of accommodation and equipment; hotel facilities, taking a reservation and booking, room and other hotel services, customer relations – dealing with complaints, the future of the hospitality and tourism industries.

### Assessment

Course work, active participation, written assignments and exam.

### Materials

Package provided by the lecturer.

## 11RAN02 RANSKAN ALKEET 2, 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee ranskan kielen perusteet, erityisesti menneen ajan aikamuodot.

### Edeltävät opinnot

11RAN01 Ranskan alkeet 1, 3 op tai vastaavat tiedot.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Nivanka, E. & Sutinen, S. 1998. Chère Marianne I. Finn Lectura, Helsinki.

## 11RAN04 RANSKAA ASIAKASPALVELIJOILLE 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa hyvät valmiudet palvella ranskalaisia asiakkaita erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Opinnoissa paneudutaan myös suomalaisen ja ranskalaisen kulttuurin eroihin, ranskalaisten käsitykseen Suomesta ja ranskalaiseen keittiöön. Opintoihin sisältyy myös hotelli- ja ravintolapalvelun sekä gastronomian sanasto, vieraiden vastaanotto, ranskalainen asiakas ja matkailullinen Suomikuva Ranskassa.

### Edeltävät opinnot

11RAN02 Ranskan alkeet 2, 3op tai vastaavat tiedot.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11SAKAL02 SAKSAN ALKEET 2, 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee kielen keskeiset rakenteet ja omaa valmiudet käyttää saksan kieltä käytännön puhetilanteissa ollessaan matkalla saksankielisessä maassa tai tavatessaan Suomessa saksaa puhuvia matkailijoita. Opintoihin sisältyvät esittäytyminen, small talk, työajoista, työtehtävistä, yrityksen toimitiloista kertominen, ateriatilaukset, rakennekertausena akkusatiivi, datiivi, modaaliapuverbit ja sanajärjestys.

### Edeltävät opinnot

Kurssi soveltuu aktivointikurssiksi opiskelijoille, jotka ovat esim. yläasteella tai lukiossa opiskelleet 2-4 kurssia saksaa.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Kauppi, E. & Simon, H. 2002. Fahrplan tekstit ja sanastot. Tammi, Vammala.

Kauppi, E. & Simon, H. 2002. Fahrplan tekstit kielioppi ja harjoitukset. Tammi, Vammala.

### **11SAKAL03 SAKSAN ALKEET 3, 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelijan puhevalmius erilaisissa työhön ja vapaa-aikaan liittyvissä tilanteissa kehittyy. Hän perehtyy saksalaiseen elämäntapaan ja kulttuuriin. Opintoihin sisältyvät kotikaupungin esittely, nähtävyyksistä kertominen, huonevaraukset, matkustamiseen liittyvä sanasto, puhelimitse asioiminen, rakennekertausena pronominit, prepositiot, perfekti ja sivulauseet.

#### **Edeltävät opinnot**

11SAKAL02 Saksan alkeet 2, 3 op tai vastaavat tiedot

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Kauppi, E. & Simon, H. 2002. Fahrplan tekstit ja sanastot. Tammi, Vammala.

Kauppi, E. & Simon, H. 2002. Fahrplan tekstit kielioppi ja harjoitukset. Tammi, Vammala.

### **11ESP101 ESPANJAN ALKEET 1, 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija oppii kielen perusrakenteita ja tavallisimpia ilmauksia. Opintoihin sisältyvät tervehtiminen, puhelin, ravintola, kauppa, aika, vuodenaajat ja matkustaminen.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Mäkinen, M. & Riiho, U. 1998. Qué tal. Kirjayhtymä Oy, Helsinki, luvut; 1-8.

### **11ESP102 ESPANJAN ALKEET 2, 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija syventää tietämystään kielen perusrakenteista ja tavallisimmista ilmauksista. Opinnoissa käsitellään myös tien neuvominen, hotelli, matkustaminen, asunto, televisio, radio, elokuvat, päivittäiset rutiinit ja menneet tapahtumat.

#### **Edeltävät opinnot**

11ESP101 Espanjan alkeet 1, 3 op tai Este país 1 (1-14)

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Mäkinen, M. & Riiho, U.1998. Qué tal. Kirjayhtymä, Helsinki, luvut; 9-15.

### **11VEN01 VENÄJÄN KIELEN PERUSTEET 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija hallitsee kyrilliset aakkoset ja tuntee venäjän kielen perusrakenteita sekä osaa ilmaista itseään venäjäksi yksinkertaisissa keskustelutilanteissa. Opintoihin sisältyvät kyrilliset aakkoset, kohteliaisuusfraaseja ja peruskielioppia.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### **11VEN02 VENÄJÄÄ ASIAKASPALVELIJOILLE 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija osaa hoitaa erilaisten matkailupalveluiden asiakaspalvelutilanteet sujuvasti ja kohteliaasti. Opintoihin sisältyvät hotelli- ja ravintola-alan perussanasto, osto- ja myyntitilanteet, opastus ja neuvonta.

#### **Edeltävät opinnot**

11VEN01 Venäjän kielen perusteet, 3 op tai vastaavat tiedot

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

# Suuntautumisopinnot 44 op

## Yhteiset suuntautumisopinnot

### 11MATKS MATKAILUTUOTE 14 OP

Opiskelija ymmärtää palvelutuotteen rakenteen ja tuotantomenetelmät. Hän käsittää tuotekehityksen vaiheet, tuotteen rakentamisen ja perusteet kannattavaan hinnoitteluun. Hän ymmärtää myös lainsäädännön ja turvallisuusvaatimusten mukaiset edellytykset yritykselle ja alan toimijalle. Opiskelija oppii yritysviestinnän merkityksen tuotteiden markkinoinnissa.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11TALSU4 Matkailutuote ja sen hinnoittelu 3 op
- 11VIESU4 Yritysviestintä 3 op
- 11LAKISU2 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 op
- 11LAKISU3 Työlainsäädäntö 2 op
- 11TURVS1 Turvallisuusosaaminen 3 op

### 11TALSU4 MATKAILUTUOTE JA SEN HINNOITTELU 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää matkailupalvelutuotteen rakentamisen yksittäisten yritysten ja palvelutuottajien tarjoamista palveluista. Hän oppii hahmottamaan asiakasnäkökulman vaihtumisesta aiheutuvan muutoksen tuotesisältöön. Opiskelija oppii erityyppisten matkailupalvelutuotteiden hinnoittelun periaatteet ja sekä hinnoittelua ohjaavat että siihen vaikuttavat tekijät. Opiskelija perehtyy ravintola- ja majoitussektorin tuotteisiin ja hinnoitteluun.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, verkkotyöskentely, harjoitukset ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

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

Douglas, N., Douglas, N. & Derrett, R. (edit.) 2002. Special interest tourism. John Wiley & Sons, Milton, Australia. Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### 11VIESU4 YRITYSVIESTINTÄ 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää viestinnän merkityksen yritysten tuloksenteon, yhteistyön ja työtyytyväisyyden kannalta sekä viestinnän ja organisaatorakenteen yhteyden. Opiskelija osaa toteuttaa suunnitelmallisesti yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää ja valita viestintään tarkoituksenmukaiset keinot ja kanavat. Hän pystyy kirjoittamaan vastaanottajalähtöisesti yrityksen kaupalliset viestit ja tiedotteet ja rakentamaan teksteillään myönteistä yrityskuvaa.

- Yritysviestinnän periaatteet ja tehtävät
- Yritysviestintä maineenhallinnan osana
- Yritysviestinnän organisointi, tiedottamisen ja yhteystoiminnan muodot
- Kaupankäynnin tekstit
- Tiedotteet ja suhdetoimintatekstit
- Yrityksen rekrytointiin liittyvä viestintä

#### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja portfolio, johon sisältyy raportti yrityksen viestinnästä ja työelämän tekstejä.

2. Verkkoo-piskelu, tentti ja portfolio.

#### Opiskelumateriaali

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M.-L. & Ollikainen, M. 2002. Yrityksen viestintä. 3. uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11LAKISU2 SOPIMUS- JA MATKAILULAINSÄÄDÄNTÖ 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa kuvan matkailutoimialalla keskeisesti vaikuttavan lainsäädännön osa-alueista. Hän perehtyy keskeisiltä osin yleisiin sopimusoikeudellisiin periaatteisiin ja säädöksiin sekä kauppaoikeuden periaatteisiin. Opiskelija tutustuu matkailualan vakiosopimuksiin. Opiskelija oppii toiminnassaan ottamaan huomioon matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalaa koskevat lainsäädännölliset näkökohdat, sekä oppii soveltamaan niitä asiakassuhteissaan. Hän tuntee Kuluttajasuojalain ja Valmismatkanlain pääsisällön ja soveltamisen käytäntöön.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti. Lainsäädännön opetus toteutetaan osittain muuhun opetukseen integroituna.

### Opiskelumateriaali

Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. 2 uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Hämäläinen, H. 2004. Matkatoimistoalan alv-opas. Smalser, Helsinki.

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11LAKISU3 TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy esimiehenä ja yrittäjänä tarvitsemiinsa työlainsäädännön osa-alueisiin. Hän harjoittelee työvuorolistan tekemistä käytännössä joko ryhmissä tai yksilötyönä, oman valintansa mukaan, tuoden lainsäädännöstä oppimansa asiat käytännön tasolle.

### Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso suoritetaan kokonaisuudessaan verkkotyöskentelynä.

### Opiskelumateriaali

Saarinen, M. 2005. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhteasiat. Mauri Saarinen, Rymättylä. Soveltuvin osin.

Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden voimassa oleva työehtosopimus <http://www.finlex.fi/fi/>

Luennoilla ilmoitettavat oikeustapaukset <http://www.finlex.fi/fi/>

## 11TURVS1 TURVALLISUUSOSAAMINEN 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija omaksuu yritysturvallisuuden ja turvallisuustason kehittämisen edellyttämän asenteen. Hän saa valmiudet pelastussuunnitelman laatimiseksi. Hän ymmärtää omatoinen varautumisen merkityksen ja perehtyy yritysturvallisuuden eri osa-alueisiin; henkilöturvallisuuteen, palo- ja pelastusturvallisuuteen, työturvallisuuteen, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja rikosturvallisuuteen. Hän osaa soveltaa tietojaan suuntautumisopintojensa mukaiseen toimialaan tai kohdeyritykseen.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja soveltava etätehtävä.

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## SUUNTAUTUMISOPINNOT

### Tapahtuma- ja kokousmatkailun suuntautumisopinnot 30 op

#### 11TAPSU TAPAHTUMA- JA KOKOUSHMATKAILU 16 OP

Opiskelija perehtyy tapahtuma- ja kokousmatkailupalveluiden tuottamiseen yksikön kokonaistoiminnan osana. Hän saa myös valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteisöissä. Opiskelija saa kokonaiskuvan kokous- ja tapahtumamatkailusta ja -toimijoista kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Hän tutustuu keskeisiin kokous- ja kongressitoimintojen erityispiirteisiin, palveluprosesseihin ja oheistuotteisiin. Hän saa kokonaiskuvan yleisö- ja yritystapahtuman järjestämisestä ja kannustematkailusta. Opiskelijan matkailualan toimintaympäristön tuntemus laajenee sekä tapahtuma- ja kokousmatkustuspalveluiden tuottaminen ja prosessiosaaminen vahvistuvat.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11TAPSU1 Kokous- ja kongressijärjestelyt 3 op
- 11TAPSU2 Kokous- ja kongressimatkailu 3 op
- 11TAPSU3 Kannustematkailu 3 op
- 11TAPTALIA Tapahtumanjärjestäminen ja talouden ohjaus 4 op
- 11PROJSA Tapahtuma- ja kokousmatkailun projektityö 3 op

## 11TAPSUI KOKOUS- JA KONGRESSIJÄRJESTELYT 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää erilaisten kokouksiin liittyvien palveluiden sekä kokousten tila- ja tekniikkavarustelujen merkityksen kokousten onnistumiseksi. Hän tuntee kongressialalle suunniteltujen tiedonhallintaohjelmien toiminnan pääperiaatteet ja perehtyy yhden alalla käytössä olevan järjestelmän toimintaan.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja käytännön työjakso Kongressikeskus Fellmannissa sekä kansainvälisen kongressin kongressiavustajatehtävissä (20 h).

### Opiskelumateriaali

Määttä S., Nuutila J. & Saranpää T., 2004. Juhlapalvelu. WSOY, Helsinki.

Blinnikka P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi - asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Suosittelava oheismateriaali:

Saarelma, K. 2002. Kongressiopas, Kuinka tieteellinen kongressi järjestetään. Primacarrera, Helsinki.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja/tai artikkelit sekä jaettava materiaali.

## 11TAPSU2 KOKOUS- JA KONGRESSIMATKAILU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa kokonaiskuvan kokous- ja kongressimatkailusta ja sen toimijoista kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Hän tutustuu keskeisiin kokous- ja kongressitoimintojen erityispiirteisiin, palveluprosesseihin ja oheistuotteisiin.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Blinnikka P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi - asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja/tai artikkelit sekä jaettava materiaali.

Suosittelava oheismateriaali:

Rogers, T. 2004. Conferences and Conventions, a global industry. Butterworth-Heinemann, Oxford.

## 11TAPSU3 KANNUSTEMATKAILU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tutustuu incentive-kampanjan periaatteisiin, yritysälähtöisiin tavoitteisiin ja toimintamalleihin. Hän ymmärtää asiakaslähtöisyyden ja kannustematkan merkityksen osana kampanjasuunnittelua ja toteutusta. Opiskelija saa kokonaiskuvan työsidonnaisen matkailun kansainvälisestä ja kotimaisesta toimijaverkosta ja osaa asemoida eri toimijoiden tehtävät ja osaamisalueet kannustematkailullisen kokonaistuotteen synnyssä. Opiskelija oppii Suomen kannustematkailun alueiden vetovoimatekijät ja kannustematkamahdollisuudet. Opiskelija oppii alan kansainvälisen terminologian sekä suunnittelemaan asiakaslähtöisesti Suomessa toteutettavan kannustematkatuotteen ja tuntee sen toteutuksen ja hinnoittelun pääperiaatteet.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, case-ohjelmat, oppimistehtävät, tentti ja harjoitustehtävä.

### Opiskelumateriaali

Schaumann, P. 2004. The guide to Successful Destination Management. Wiley, Hoboken.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet, artikkelit ja/tai kirjallisuus, SITEn julkaisut, Incentive Travel Journal.

## 11TAPTALIA TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN JA TALOUDEN OHJAUS 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy asiakaslähtöisesti erilaisten yritys- ja yleisötapahtumien suunnittelun, toteutuksen ja johtamisen pääperiaatteisiin eri toimintaympäristöissä. Hän osaa organisoida menestyksekkään tapahtuman kokonaiskannattavuuden ja hinnoittelun huomioiden.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, valitun tapahtuman suunnittelu ja toteutus ryhmätyönä, portfolio ja oppimispäiväkirja.
2. Opiskelumateriaaliin perustuvat, itsenäisesti suoritettavat tehtävät.

Osa luennoista ja opinnoista suoritetaan englannin kielellä.

### Opiskelumateriaali

Suosittelava oheismateriaali ryhmätoteutuksiin ja itsenäiseen suoritustapahtumaan:

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. WSOY, Vantaa.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus. Opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Hakapaino, Helsinki.

Muhonen, R. & Heikkinen, L. 2003. Kohtaamisia kasvokkain. Tapahtumamarkkinoinnin voima. Talentum, Helsinki.

Shone, A. & Parry, B. 2001. Successful Event Management, a practical Handbook, Continuum, London.

Tum, J., Norton, P. & Nevan Wright, J. 2006. Management of Event Operations. Elsevier Ltd., Great Britain.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja/tai artikkelit sekä jaettava materiaali.

## 11PROJSA TAPAHTUMA- JA KOKOUMATKAILUN PROJEKTITYÖ 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet alan työtehtävissä. Opiskelijat toteuttavat itsenäisesti projektityön, jonka aikana he voivat käytännössä harjaannuttaa opinnoissa oppimiaan taitoja. Opiskelijat toimivat ryhmässä yhteisen tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Alalle tyypilliset yhteistyö- ja verkottumistaidot korostuvat.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### Opiskelumateriaali

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. WSOY, Helsinki.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Pohjantähti, Jyväskylä.

## 11KIELS1 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP

Opiskelijan suuntautumisvaihtoehdon mukaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot toisen kotimaisen ja englannin osalta syvenevät. Hän osaa toimia oman alansa kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa. Englannin ja ruotsin opintojaksot vahvistavat opiskelijan ammatillista kielenosaamista ja parantavat hänen ammattitaitoaan kansainvälisen kokous- ja tapahtumajärjestämisen tehtävissä. Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS4 MICE English 3 op

- 11SVES4 Mötes- och kongressvenska 2 op

## 11ENGS4 MICE ENGLISH 3 OP

### Objectives and contents

The students acquire skills for working in international congress organizations, selling and marketing them. They will also learn to offer external programme and compile itineraries for various incentive programmes. The studies will include types of venues and events, facilities and services provided, arranging meetings and pre & post conference tours and incentive programme, planning, management and implementation of events, necessary business interaction both in writing and orally, meeting procedure and documentation.

### Assessment

Course work and exam.

### Materials

Package provided by the lecturer.

## 11SVES4 MÖTES- OCH KONGRESSVENSKA 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tunnistaa eri kokousmuotojen käsitteet sekä hallitsee kokous-, kongressi- ja kannustematkailun keskeiset viestintätilanteet ruotsiksi. Opinnot sisältävät seuralais- ja oheisohjelmien sekä kannustematkan ideointia ja laadintaa sekä suullisia ja kirjallisia viestintätilanteita.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset sekä suullinen ja kirjallinen tentti.

### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## **11ASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP**

Opiskelijalle olennainen verkosto-osaaminen vahvistuu. Opiskelija syventää kokonaisvaltaista markkinointiajatteluaan ja osaamistaan ymmärtäen matkailun asiakaskäsitteen monitahoisuuden. Hän perehtyy kansainvälisen toimintaympäristön ja toimijaverkon merkitykseen matkailutuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa. Opiskelija kykenee valitsemaan kohderyhmäkohtaisen, tuloksellisen viestintämuodon ja -tavan. Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ASHAL1 Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät 3 op
- 11ASHAL2 Suhdemarkkinointi 4 op
- 11ASHAL3 Tapakulttuuri liike-elämässä 2 op

### **11ASHAL1 MATKAILUPALVELUIDEN MYYNTIJÄRJESTELMÄT 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

Opiskelijalle muodostuu kuva myyntipalvelun toiminnasta ja myyntiprosessista. Hän ymmärtää aktiivisen myynnin merkityksen osana kannattavaa yritystoimintaa. Hän osaa alan myyntitavat ja keskeiset jakelukanavat. Opiskelija osaa järjestää ja suunnitella asiakaslähtöisesti matkailupalvelupaketteja. Hän tuntee asiakastietojen keräämisen ja seurannan periaatteet (CRM) asiakastietokannassa. Hän ymmärtää kanta-asiakkuuksien merkityksen. Matkailualan palveluiden erityispiirteet korostuvat.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, ryhmätyöt ja oppimistehtävät.

#### **Opiskelumateriaali**

Shaw, M. & Morris S. 2000: Hospitality sales – a marketing approach. John Wiley & Sons, New York.  
Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Restamark, Helsinki.  
Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### **11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy matkailun monimuotoiseen toimijaverkostoon ja siinä tapahtuvaan kokonaisvaltaiseen suhdetoimintaan. Hän analysoi kansainvälisen markkinointiympäristön, kulttuurien ja kuluttajakäyttäytymisen merkityksen globaaleilla matkailumarkkinoilla. Opiskelija analysoi palvelu- ja informaatioyhteiskunnan trendejä, haasteita ja niiden vaikutuksia yrityksiin. Hän perehtyy matkailuyrityksen suhde- ja asiakkuuspääomien luomiseen ja hyödyntämiseen yrityksen toiminnan kehittämisessä. Opiskelija pystyy suunnittelemaan yhteisön kokonaisvaltaisen ja kustannustehokkaan suhdemarkkinointisuunnitelman, jossa eri viestintäkeinot on huomioitu.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimistehtävä.

#### **Opiskelumateriaali**

Gummesson, E. 1998 (tai uudempi). Suhdemarkkinointi 4 P:stä 30 R:ään. Kauppakaari, Helsinki.  
Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja –strategiat. WSOY, Helsinki.  
Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Talentum, Helsinki.  
Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen: oivaltamisen kautta tuloksiin. Edita, Helsinki.  
Suositeltava oheismateriaali  
Storbacka, K. 2006. Customer asset management. WSOY, Helsinki.

### **11ASHAL3 TAPAKULTTUURI LIIKE-ELÄMÄSSÄ 2 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija sisäistää henkilökohtaisten ominaisuuksien merkityksen toimittaessa niin julkishallinnossa kuin yritys-elämässäkin. Työkseen ihmisten kanssa toimivien ammattilaisten on hyvä tietää, kuinka käyttäytyä niin, että heidän kanssaan on helppo asioida ja työskennellä. Hänen tietoutensa tapakulttuurista, sen perinteistä ja käytännöllisestä hallinnasta syvennyy. Opintoihin sisältyvät; etiketti ja yleinen tapakulttuuri, luonteva käyttäytyminen osana ammattitaitoa, yritystilaisuus - isännän ja emännän roolit sekä ruoka- ja juomatavat

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

#### **Opiskelumateriaali**

Harju, L. 2000. Työelämän hyvät tavat. Otava, Helsinki.  
Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

# Elämysmatkailun suuntautumisopinnot 30 op

## 11ELSU ELÄMYSMATKAILU 16 OP

Opiskelija perehtyy elämysmatkailupalveluiden tuottamiseen yksikön kokonaistoiminnan osana. Hän saa myös valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteisöissä. Opiskelija tutustuu erilaisiin elämys-, luonto- ja liikuntamatkailutuotteisiin ja alan yritystoimintaan. Elämyspalveluiden tuottaminen ja prosessiosaaminen sekä kannattavuuden ymmärtäminen ovat alan toimistoympäristön tuntemuksen laajenemisen lisäksi opintojakson merkittävintä sisältöä.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ELSU1 Luonto- ja elämysmatkailu 3 op
- 11ELSU2 Luonto- ja elämystuote ja ruoanvalmistus luonnossa 6 op
- 11TAPTAL1B Tapahtumanjärjestäminen ja talouden ohjaus 4 op
- 11PROJSB *Elämysmatkailun* projektityö 3 op

## 11ELSU1 LUONTO- JA ELÄMYSMATKAILU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tutustuu erilaisiin luonto- liikunta-, maaseutumatkailu- ja elämysmatkailutuotteisiin ja alan yritystoimintaan sekä oppii ideoimaan ja tuottamaan kannattavasti ja asiakaslähtöisesti suunniteltavia luonto- ja elämystuotteita. Hän kykenee analysoimaan ja hyödyntämään Suomen ja suomalaisten luonto- ja elämystuotteiden vahvuuksia matkailun kansainvälisessä kentässä.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, yritysvierailut, tuotetehtävä ja tentti.
2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä, tuotetehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. WSOY, Helsinki.

Koivula, E. & Saastamoinen, O. (toim.) 2005. Näkökulmia luontomatkailuun ja sen tulevaisuuteen. Joensuun yliopisto, Joensuu.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/user/loadFile.asp?id=5274>

Pine II, B.J. & Gilmore, J.H. 1999. The experience economy. Harvard Business School Press, Boston.

Ryymän, J. 2005. Maaseutumatkailu, toimialaraportti, Toimiala Infomedia.

<http://www.toimialaraportit.fi/files/120/Maaseutumatkailu.pdf>

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ELSU2 LUONTO- JA ELÄMYSTUOTE JA RUOANVALMISTUS LUONNOSSA 6 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija oppii näkemään Suomen luonnon neljänä vuodenaikana tarjoamat mahdollisuudet eri kohderyhmille suunnattujen luonto-, liikunta- ja elämysmatkailupalveluiden kehittämiseen sekä oppii soveltamaan kaikessa tuotteistamisessa ja toiminnassaan kestävästä kehityksen periaatteita. Hän oppii eri vuodenaikojen ja olosuhteiden toiminnalle ja varusteille asettamat vaatimukset, erilaisten aktiviteettien vetämiseen liittyvät vaatimukset ja välineet sekä harjaantuu toimimaan ryhmän kanssa erilaisissa ympäristöissä. Opiskelija oppii tarkastelemaan luonto- ja elämysmatkailun vaikutuksia toimintaympäristöönsä sekä erityyppisten luontokohteiden soveltuvuutta matkailukäyttöön. Hän perehtyy ruoanvalmistuksen mahdollisuuksiin ja rajoituksiin luonto-olosuhteissa. Hän osaa suunnitella, valmistaa ja tarjoilla maistuvan, terveellisen ja turvallisen ruokatuotteen luonto-olosuhteissa ottaen huomioon ekologiset ja hygieeniset näkökohdat.

- ruoanvalmistusmenetelmät ja -välineet luonto-olosuhteissa
- raaka-aineiden valinta ja sitä rajoittavat tekijät
- keräilytuotteiden hyväksikäyttö
- ruoanvalmistuksen ja ruokien tarjoilun aiheuttamien jätteiden käsittely
- ruokien esillepano ja tarjoilu luonto-olosuhteissa
- hygieni- ja terveystriskit luonnossa ja niiden ehkäisy

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, yritysvierailut, luonnossa ja rakennetussa ympäristössä toteutettavat harjoitustehtävät, tuotetehtävä ja tentti

2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä, luonnossa ja rakennetussa ympäristössä toteutettavat harjoitustehtävät ja tentti

### Opiskelumateriaali

Bursell, J. 2005. Eräretkeilyopas. Otava, Helsinki.

Hudson, S. 2003. Sport and adventure tourism. The Haworth Hospitality Press, New York.

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2004. Matkailun ohjelmopalvelut, toimialaraportti.

[http://www.toimialaraportit.fi/files/40/matkailun\\_ohjelmopalvelut.pdf](http://www.toimialaraportit.fi/files/40/matkailun_ohjelmopalvelut.pdf)

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. <http://www.kuluttajavirasto.fi/user/loadFile.asp?id=5274>

Kylänen, M. (toim.) Articles on experiences 2. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.

Manning, R. 1999. Studies in Outdoor Recreation. Search and Research for Satisfaction. Second Edition. Oregon State University Press, Corvallis.

Matkailun ohjelmopalvelujen normisto-hanke. 2004. Imatran seudun kehitysyritys Oy.

Saarinen, J. (toim.) 2002. Elämys - Teollisuutta, taloutta vai jotain muuta? Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Saarinen, J. & Järviluoma, J. (toim.) 2002. Luonto matkailukohteena: virkistystä ja elämyksiä luonnosta. Metla, Rovaniemen painatuskeskus.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmopalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. WSOY, Porvoo.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## **11TAPTAL1B TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN JA TALOUDEN OHJAUS 4 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy asiakaslähtöisesti erilaisten yritys- ja yleisötapahtumien suunnittelun, toteutuksen ja johtamisen pääperiaatteisiin eri toimintaympäristöissä. Hän osaa organisoida menestyksekkään tapahtuman kokonaiskannattavuuden ja hinnoittelun huomioiden.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, valitun tapahtuman suunnittelu ja toteutus ryhmätyönä, portfolio ja oppimispäiväkirja.
  2. Opiskelumateriaaliin perustuvat, itsenäisesti suoritettavat tehtävät.
- Osa luennoista ja opinnoista suoritetaan englannin kielellä.

### **Opiskelumateriaali**

Suosittelava oheismateriaali ryhmätoteutuksiin ja itsenäiseen suoritustavoihtoehtoon:

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. WSOY, Vantaa.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus. Opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Hakapaino, Helsinki.

Muhonen, R. & Heikkinen, L. 2003. Kohtaamisia kasvokkain. Tapahtumamarkkinoinnin voima. Talentum, Helsinki.

Shone, A. & Parry, B. 2001. Successful Event Management, a practical Handbook. Continuum, London.

Tum, J., Norton, P. & Nevan Wright, J. 2006. Management of Event Operations. Elsevier Ltd., Great Britain.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja/tai artikkelit sekä jaettava materiaali.

## **11PROJSB ELÄMYSMATKAILUN PROJEKTITYÖ 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet alan työtehtävissä. Opiskelijat toteuttavat itsenäisesti projektityön, jonka aikana he voivat käytännössä harjaannuttaa opinnoissa oppimiaan taitoja. Opiskelijat toimivat ryhmissä yhteisen tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Alalle tyypilliset yhteistyö- ja verkottumistaidot korostuvat.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### **Opiskelumateriaali**

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. WSOY, Helsinki.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Pohjantähti, Jyväskylä.

## **11KIELS2 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP**

Opiskelijan suuntautumisvaihtoehdon mukaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot toisen kotimaisen ja englannin osalta syvenevät. Hän osaa toimia oman alansa kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa. Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS5 Recreational English 3 op
- 11SVES5 Rekreationssvenska 2 op

## **11ENGS5 RECREATIONAL ENGLISH 3 OP**

### **Objectives and contents**

Students learn to tell about the nature, flora and fauna and various recreational services available in Finland.

The course handles: Finnish nature, flora and fauna, national nature symbols, environmental protection, protected areas and nature reserves, Everyman's right, climate and weather in Finland, various regions of Finland, types of sports and equipment, leisure activities and services and international etiquette.

### **Assessment**

Course work, presentation and exam.

### **Materials**

Package provided by the lecturer.

## 11SVES5 REKREATIONSSVENSKA 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija osaa kertoa Suomen luontoon ja eri vuodenaikoihin soveltuvista virkistäytymismahdollisuuksista ruotsiksi. Opintoihin sisältyy myös matkailukohteiden esittelyä, virkistäytymismatkojen ohjelmien suunnittelu ja esittely.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, harjoitukset sekä suullinen että kirjallinen tentti

### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP

Opiskelijalle olennainen verkosto-osaaminen vahvistuu. Opiskelija syventää kokonaisvaltaista markkinointiajatteluaan ja osaamistaan ymmärtäen matkailun asiakaskäsitteen monitahoisuuden. Hän perehtyy kansainvälisen toimintaympäristön ja toimijaverkon merkitykseen matkailutuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa. Opiskelija kykenee valitsemaan kohderyhmäkohtaisen, tuloksellisen viestintämuodon ja -tavan. Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ASHAL1 Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät 3 op
- 11ASHAL2 Suhdemarkkinointi 4 op
- 11ASHAL3 Tapakulttuuri liike-elämässä 2 op

## 11ASHAL1 MATKAILUPALVELUIDEN MYYNTIJÄRJESTELMÄT 3 OP

### Tavoitteet ja sisällöt

Opiskelijalle muodostuu kuva myyntipalvelun toiminnasta ja myyntiprosessista. Hän ymmärtää aktiivisen myynnin merkityksen osana kannattavaa yritystoimintaa. Hän osaa alan myyntitavat ja keskeiset jakelukanavat. Opiskelija osaa järjestää ja suunnitella asiakaslähtöisesti matkailupalvelupaketteja. Hän tuntee asiakastietojen keräämisen ja seurannan periaatteet (CRM) asiakastietokannassa. Hän ymmärtää kanta-asiakkuuksien merkityksen. Matkailualan palveluiden erityispiirteet korostuvat.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, ryhmätyöt ja oppimistehtävät.

### Opiskelumateriaali

Shaw, M. & Morris S. 2000. Hospitality sales – a marketing approach. John Wiley & Sons, New York.  
Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Restamark, Helsinki.  
Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy matkailun monimuotoiseen toimijaverkostoon ja siinä tapahtuvaan kokonaisvaltaiseen suhdetoimintaan. Hän analysoi kansainvälisen markkinointiympäristön, kulttuurien ja kuluttajakäyttäytymisen merkityksen globaaleilla matkailumarkkinoilla. Opiskelija analysoi palvelu- ja informaatioyhteiskunnan trendejä, haasteita ja niiden vaikutuksia yrityksiin. Hän perehtyy matkailuyrityksen suhde- ja asiakkuuspääomien luomiseen ja hyödyntämiseen yrityksen toiminnan kehittämisessä. Opiskelija pystyy suunnittelemaan yhteisön kokonaisvaltaisen ja kustannustehokkaan suhdemarkkinointisuunnitelman, jossa eri viestintäkeinot on huomioitu.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimistehtävä.

### Opiskelumateriaali

Gummesson, E. 1998 (tai uudempi). Suhdemarkkinointi 4 P:stä 30 R:ään. Kauppakaari, Helsinki.  
Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja –strategiat. WSOY, Helsinki.  
Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Talentum, Helsinki.  
Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen: oivaltamisen kautta tuloksiin. Edita, Helsinki.  
Suositeltava oheismateriaali  
Storbacka, K. 2006. Customer asset management. WSOY, Helsinki.

## 11ASHAL3 TAPAKULTTUURI LIIKE-ELÄMÄSSÄ 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija sisäistää henkilökohtaisten ominaisuuksien merkityksen toimittaessa niin julkishallinnossa kuin yritys-elämässäkin. Työkseen ihmisten kanssa toimivien ammattilaisten on hyvä tietää, kuinka käyttäytyä niin, että heidän kanssaan on helppo asioida ja työskennellä. Hänen tietoutensa tapakulttuurista, sen perinteistä ja käytännöllisestä hallinnasta syvennyy. Opintoihin sisältyvät; etiketti ja yleinen tapakulttuuri, luonteva käyttäytyminen osana ammattitaitoa, yritystilaisuus - isännän ja emännän roolit sekä ruoka- ja juomatavat

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

### Opiskelumateriaali

Harju, L. 2000. Työelämän hyvät tavat. Otava, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## Syventävät yhteiset opinnot 35 op

### 11JOHJ STRATEGINEN JA TALOUSJOHTAMINEN 12 OP

Opiskelija perehtyy strategisen johtamisen keskeisiin käsitteisiin ja teoreettiseen viitekehykseen sekä niiden soveltamiseen liiketoiminnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Opiskelija tuntee organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pääperiaatteet. Opiskelijan johtamistaito sekä taito suunnitella ja organisoida asioita korostuvat. Hänen riskinotto- ja visiointikykynsä harjaantuvat. Palveluyrityksen päivittäisjohtamisessa tarvittavat prosessit tulevat tutuiksi, samoin kehittämistoimenpiteissä tarvittava osaaminen.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11JOHJ1 Yrityksen strategiaprosessi 3 op
- 11TALJ5 Kannattavuuden hallinta 3 op
- 11TALJ6 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 op
- 11TALJ7 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 op

### 11JOHJ1 YRITYKSEN STRATEGIAPROSESSI 3 OP

#### Tavoite ja sisältö

Opiskelija tuntee strategisen johtamisen keskeiset käsitteet, viitekehykset, strategiaprosessin sisällön ja strategisessa suunnittelussa käytettävän kieleen. Hän osaa hyödyntää strategisen suunnittelun välineitä yrityksen strategian laadinnassa ja toimeenpanossa.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja yritys -case.

#### Opiskelumateriaali

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. WSOY, Helsinki, 1. luku.

Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. WSOY, Helsinki.

Näsi, J & Aunola, M. 2001. Strategisen johtamisen teoria ja käytäntö. Metalliteollisuuden Kustannus Oy, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

### 11TALJ5 KANNATTAVUUDEN HALLINTA 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija syventää tietämystään kannattavuusajattelusta ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä sekä kannattavuuden tunnusluvuista. Hän oppii laatimaan hinnoittelulaskelmia. Opiskelija osaa analysoida toiminnan kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta ja tehokkuutta laskentaraporttien pohjalta.

#### Suoritustapa ja arviointi

Luennot, harjoitukset, aktiivinen osallistuminen atk-harjoituksiin, oppimistehtävä ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY, Porvoo.

Leppiniemi, J. & Leppiniemi, R. 2000. Tilinpäätöksen tulkinta. WSOY, Porvoo.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11TALJ6 SUUNNITTELU-, TAVOITE- JA TARKKAILULASKENTA 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy yrityksen lyhyen aikavälin suunnitteluun. Hän ymmärtää budjetoinnin ja sen seurannan merkityksen tuloksen ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Opiskelija oppii laatimaan liiketoimintaan liittyviä laskelmia erilaisissa suunnittelu- ja päätöksentekotilanteissa ja osaa hyödyntää yrityksen seuranta- ja raportointijärjestelmiä johtamisessa ja operatiivisessa toiminnassa.

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus, aktiivinen osallistuminen atk-harjoituksiin, oppimistehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Edita Oy, Helsinki.

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY, Porvoo.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11TALJ7 INVESTOINNIT JA RAHOITUSSUUNNITTELU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy investointien suunnitteluun ja niiden kannattavuuteen. Hän oppii laatimaan investointilaskelmia ja osaa hyödyntää niitä päätöksenteossa. Opiskelija hankkii valmiudet tulos- ja rahoitussuunnittelun yhteensovittamiseen. Hän pystyy soveltamaan tunnuslukuista ja laskelmista saamia tietoja yrityksen kehittämisessä. Lisäksi opiskelija perehtyy käyttöpääoman hallintaan ja rahoitussuhteiden hoitoon. Hän tuntee rahoitusriskejä ja riskinhallintavälineitä.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, osallistuminen atk-harjoituksiin, oppimistehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Leppiniemi, J. 2002. Rahoitus. WSOY, Helsinki.

Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2002. Yrityksen rahoitus. WSOY, Helsinki.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Edita Oy, Helsinki.

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY, Porvoo.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11JOHOP OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 13 OP

Opiskelija perehtyy matkailuyrityksen toiminnan johtamisen menetelmiin ja välineisiin. Liiketoiminnan ymmärtäminen ja yrittäjyysperiaatteiden ymmärrys vankistuvat. Lähiesimiestoiminta, työyhteisön hyvinvoinnista huolehtiminen ja stressin hallinta saavat alan toimintaympäristöön liittyvät kehykset. Hän oppii päivittäisen toiminnan johtamisessa ja arvioinnissa sekä henkilöstön perehdyttämisessä ja valmentamisessa tarvittavia taitoja. Opiskelijan koordinoitukyky, johtamistaito sekä muu ihmisten ja tehtävien johtamisen taito kehittyy.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11JOHH1 Matkailuyrityksen toiminnan johtaminen 3 op
- 11JOHOP2 Sähköinen liiketoiminta 4 op
- 11JOHOP3 Ryhmäviestintä ja ryhmän johtaminen 3 op
- 11JOHOP4 Henkilöstön johtaminen 3 op

## 11JOHH1 MATKAILUYRITYKSEN TOIMINNAN JOHTAMINEN 3 OP

### Tavoite ja sisältö

Opiskelija tuntee matkailuyrityksen päivittäisen toiminnan johtamisessa käytettävät menetelmät, osaa hyödyntää niitä tavoitteiden asettamisessa, henkilöstön perehdyttämisessä, toiminnan ja työsuoritusten ohjaamisessa ja arvioinnissa sekä toiminnan kehittämisessä. Opiskelija ymmärtää esimiehen vastuun toiminnan laadusta, tuottavuudesta ja kehittymisestä sekä työyhteisön toimintakyvystä.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja harjoitukset.

2. Yrityksessä tehtävä harjoitustyö. Harjoitustyön arviointiperusteet annetaan osana tehtävänantoa.

### Opiskelumateriaali

Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. WSOY, Helsinki.

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. WSOY, Helsinki.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari, Helsinki.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali, verkkomateriaali.

## 11JOHOP2 SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy asiakkaan verkkoasiakkaaksi ohjaamiseen. Hän lisää tietämystään verkossa palvelusta, tietoverkkomarkkinoinnista ja kuluttajasuojasta sähköisessä kaupassa. Tietosuojan ja tietoturvallisuuden osaaminen syvenyy.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävät.

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11JOHOP3 RYHMÄVIESTINTÄ JA RYHMÄN JOHTAMINEN 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa valmiuksia ryhmän johtamiseen ja ryhmätyö- sekä neuvottelutilanteisiin. Hän oppii arvioimaan ryhmätyöprosesseja ja ryhmän jäsenen rooleja sekä vahvistamaan omaa roolinottokykyään ryhmätilanteissa. Hän oppii sitouttamaan ja motivoimaan ryhmän jäseniä sekä edistämään ryhmän vuorovaikutusta, avoimuutta ja palautteenantoa. Opiskelijan kyky ratkoa ongelmia neuvotellen lisääntyy.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja oppimiskansio.

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11JOHOP4 HENKILÖSTÖN JOHTAMINEN 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa kuvan palvelun johtamisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Hän hahmottaa toimintaa ohjaavina tekijöinä arvot ja ihmiskäsityksen. Opiskelija oppii pohtimaan strategisten tason tavoitteiden muuntamista toiminnaksi ja henkilöstöjohtamisen soveltamista kokonaisuuteen.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimispäiväkirja.

### Opiskelumateriaali

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Edita, Helsinki.

Puro, J.-P. 2002. Esimiehen viestintätaidot. WSOY, Helsinki.

Ruohotie, P. & Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Edita, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11TUT TUTKIMUSOSAAMINEN 10 OP

Opintojen tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää tutkimus- ja kehittämistoiminnan roolin ja merkityksen osana nykypäivän ammatillista asiantuntijuutta. Hän hallitsee tutkimus- ja opinnäytetyöprosessin rakenteen, eri tutkimustyyppien perusteet ja opinnäytetyötyypit (tutkimuksellinen ja toiminnallinen), saa perusvalmiudet aiheanalyysin ja tutkimussuunnitelman tekemiseen sekä opinnäytetyöprosessin läpiviemiseen. Opiskelija hallitsee toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamistavat sekä määrällisten ja laadullisten tutkimusmenetelmien perusteet, tiedonintressit, aineiston keräämisen ja analysoinnin tavat sekä luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnin. Hän hallitsee tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön rakenteen ja kieliasun vaatimukset. Hän osaa kytkeä kirjoittamisen osaksi opinnäytetyöprosessiaan, hahmottaa opinnäytetyön tekstilajina ja liittää lähteiden tietoa omaan tekstiin korrektisti ja keskustelevasti. Opinnot toimivat opinnäytetyön tekemisen tukena toisen ja kolmannen vuoden aikana.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11TUTK1 Tutkimusprosessi 4 op
- 11TUTK2 Menetelmäosaaminen 4 op
- 11TUTK3 Tutkiva ja raportoiva kirjoittaminen 2 op

## 11TUTK1 TUTKIMUSPROSESSI 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää tutkimus- ja opinnäytetyöprosessin rakenteen, tutkimustyyppien perusteet, tutkimustiedon hyödyntämisen päätöksenteon prosessina ja osana nykypäivän ammatillista asiantuntijuutta. Hän saa perusvalmiudet opinnäytetyöprosessin läpiviemiseen. Opinnöt toimivat opinnäytetyön tekemisen tukena toisen ja kolmannen vuoden aikana.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitustyöt, aiheanalyysi ja tutkimussuunnitelma.
2. Itsenäiset tehtävät, aiheanalyysi ja tutkimussuunnitelma.

Arviointi hyväksytty/hylätty

### Opiskelumateriaali

Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Gaudeamus, Helsinki.

Lahden ammattikorkeakoulu, opinnäytetyöohje <http://reppu.lamk.fi/file.php/1/opinnaytetyo/opinnaytetyoohje.pdf>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi, Helsinki.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi, Helsinki.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11TUTK2 MENETELMÄOSAAMINEN 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelijalle saa vankan perustuntemuksen sekä laadullisista (kvalitatiivisista) että määrällisistä (kvantitatiivisista) menetelmistä. Hän hallitsee eri tiedonkeruumenetelmien perusvaatimukset suunnittelusta analysointiin. Opinnossa käydään läpi eri menetelmiä ja tutustutaan niiden erityispiirteisiin. Opiskelija harjoittelee valintansa mukaan joko määrällisen, laadullisen tai toiminnallisen tutkimuksen tekoa eri vaiheineen.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Edita, Helsinki.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.

Suosittelava oheismateriaali:

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I ja II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus, Jyväskylä.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Vastapaino, Tampere.

Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. WSOY, Porvoo.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-Kustannus, Jyväskylä.

## 11TUTK3 TUTKIVA JA RAPORTOIVA KIRJOITTAMINEN 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opinnöt tukevat opinnäytetyön kirjoittamista. Opiskelija hallitsee tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön rakenteen ja kieliasun vaatimukset. Opinnossa käsitellään kirjoittamista osana tutkimusprosessia ja opinnäytetyötä tekstilajina ja harjoitellaan mm. liittämään lähteiden tietoa omaan tekstiin. Opiskelija kehittää argumentoinnin, selostamisen, selittämisen ja vakuuttamisen taitojaan, keskustelemaa ja kriittistä kirjoittamisotetta ja virheetöntä asiatylyä.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, essee valitun opinnäytetyön pohjalta ja tentti.

2. Itsenäisesti suoritettavat tehtävät, essee valitun opinnäytetyön pohjalta ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita (osa III: Tutkimuksesta julkaisuksi, osista I ja II luvut 4: Kirjoittaminen tutkimusprosessin osana, Alustavasta lukemisesta kirjallisuuskatsaukseen). 10. uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Lahden ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje (osa II: Opinnäytetyön raportointi). 2005. Lahden ammattikorkeakoulu, Lahti. <http://reppu.lamk.fi/file.php/1/ohjeet/opinnaytetyoohje.pdf>

Luentomateriaali.

Suosittelava oheismateriaali:

Kinnunen, M. & Löytty, O. 2002. Tieteellinen kirjoittaminen (osa 2: Kirjoittamisen käytännöt). Vastapaino, Tampere.

Mäkinen, O. 2005. Tieteellisen kirjoittamisen ABC. Tammi, Helsinki.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö (luku 5: Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen). Tammi, Helsinki.

Viskari, S. 2002. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet. Opas kirjoittamiseen ja seminaarityöskentelyyn (luku 3: Kirjoittaminen). 3., tark. p. Tampereen yliopiston kasvatustieteiden laitoksen julkaisusarja B nro 17. Tampere.

# Opetussuunnitelman henkilökohtaiset mahdollisuudet

## KANSAINVÄLISYYSOPINNOT

Opiskelijoiden erilaisten taustojen ja tavoitteiden vuoksi opiskelusuunnitelmat ovat erilaisia (HOPS). Opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa osa opinnoistaan ulkomailla, joko opiskellen tai harjoittelussa.

Kansainvälisyysopintoihin voidaan hyväksyä niitä opiskelijavaihdon aikana suoritettuja matkailualan liittyviä tai vieraiden kielten opintoja, jotka eivät suoraan korvaa koulutusohjelmassa olevia opintoja. Kansainvälisyysopintoihin voidaan hyväksyä myös ulkomailla suoritettu harjoittelu.

Kansainvälisyysopintoihin hyväksytyillä opinnoilla voidaan korvata koulutusohjelmaan kuuluvia opintoja (perus-, ammatti-, suuntautumis- tai syventäviä opintoja). Korvaavuudesta tulee jo opintojen suunnitteluvaiheessa (HOPS) sopia alustavasti opiskelijavaihdon koordinaattorin, harjoittelun ohjaajan tai tutoropettajan kanssa.

Opinnot:

- 11KV1 Kansainvälisyysopinnot 1, 5 op
- 11KV2 Kansainvälisyysopinnot 2, 10 op

### Suoritustapa ja arviointi

1. Ulkomaisessa opiskelijavaihdossa suoritettavista opinnoista tehdään ennen vaihtoa Learning Agreement – sopimus, jonka hyväksyy laitoksen kansainvälisten asioiden koordinaattori. Vaihdon kuluessa tulevat mahdolliset sopimuksen muutokset tulee myös hyväksyttää koordinaattorilla. Opiskelija tekee vaihdosta raportin ja esityksen vaihdon aikana suoritettujen opintojen hyväksiluvusta opintoihinsa.

2. Ulkomailla suoritetun harjoittelun hyväksymisestä kansainvälisyysopintoihin sovitaan opiskelijan ja laitoksen välisellä harjoittelusopimuksella. Sopimuksen hyväksyy harjoittelulle nimetty ohjaaja. Harjoittelu kirjataan suoritukseksi kansainvälisyysopintoihin harjoitteluraportin palauttamisen jälkeen.

## PROJEKTIOPINNOT

Opiskelijalla on mahdollisuus halutessaan suorittaa suuntautumisopintoihin kuuluvan projektityön lisäksi laajemmin erillisiä projekteja.

Projektiopintoihin voidaan hyväksyä 5 tai 10 opintopisteen laajuinen projekti. Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa omista ja/tai kohdeyrityksen lähtökohdista projektin, jonka tavoitteena on kehittää sekä opiskelijan ammatillista ja – projektiosaamista että kohdeyrityksen toimintoja.

Projektiopintoihin hyväksytyillä opinnoilla voidaan korvata koulutusohjelmaan kuuluvia opintoja (perus-, ammatti-, suuntautumis- tai syventäviä opintoja). Korvaavuudesta tulee jo suunnitteluvaiheessa sopia alustavasti projektia ohjaavan laitoksen edustajan tai tutoropettajan kanssa.

Opinnot:

- 11PROJ5 Yritysprojektit 5, 5 op
- 11PROJ10 Yritysprojektit 10, 10 op

### Suoritustapa ja arviointi

Itsenäinen työskentely; projektin hyväksyttäminen, projektisuunnitelma, toteutus ja loppuraportti laitoksen ohjeiden mukaisesti.

Arviointi hyväksytty/hylätty.

### Opiskelumateriaali

Opiskelija hankkii soveltuvan materiaalin itsenäisesti.

Matkailun laitoksen projektiohjeet, <http://reppu.lamk.fi/>

## VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 15 OP

Opiskelija valitsee Restonomi (AMK) -tutkintoonsa kuuluvat vapaasti valittavat opinnot Matkailun laitoksen koulutusohjelmien suuntautuvien opintojen tarjonnasta ja vapaasti valittavista opinnoista. Lisäksi laitos tarjoaa ajankohtaisia tai muutoin ammatillisuutta syventäviä opintoja vuotuisen valikoiman mukaisesti.

Vapaasti valittaviksi opinnoiksi luetaan Matkailun laitoksella yhteisten perusopintojen kieliopintoihin valmentavat ruotsin- ja englanninkielen opinnot.

Kielten valmentavia opintoja edellytetään opiskelijalta, jolla ei ole ylioppilastutkintoa, lukion oppimäärää ao. kielestä, näyttökokeessa tai tasokokeessa osoitettua kielitaitoa.

Opiskelija voi valita opintoja myös muista kotimaisista ja ulkomaisista korkeakouluista. Vapaasti valittavat opinnot tulee hyväksyttää etukäteen osaksi henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa (HOPS) tutor-opettajalla.

## HARJOITTELU 30 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Ammattikorkeakoulun harjoittelussa teoreettinen, käytännöllinen ja kokemuksellinen oppiminen yhdistyvät.

Opiskelija laajentaa ja syventää ammatillista osaamistaan omien tavoitteidensa mukaisesti ja hankkii valmiuksia toimia alan

perus-, esimies-, kehittämis- sekä asiantuntijatehtävissä. Opiskelija saa kokonaiskäsityksen alan monipuolisuudesta sekä työnsä ja alansa kehittämiseen vaadittavasta osaamisesta. Hän luo kontakteja elinkeinon ja markkinoi omaa osaamistaan. Harjoittelu on tärkeä osa opiskelijan ammatillisen identiteetin kehittymistä. Tavoitteena on laajalajaisen ja monipuolisen perusammattitaidon hankkiminen ja tietojen ja taitojen syventäminen asiantuntijuudeksi.

### Suoritustapa ja arviointi

Opiskelija laatii harjoittelusuunnitelman osaksi henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaansa (HOPS). Opiskelija jaksottaa harjoittelun koko opiskelun ajalle ja kehittää lähtötasostaan käsin henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti. Mikäli opiskelija haluaa saada anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyyden hänen tulee suorittaa vähintään kuukausi tutkintoon kuuluvaa harjoittelua anniskelutehtävissä.

Harjoitteluun sisältyvät laitoksen ohjeistuksen mukaisesti

- harjoittelusuunnitelman laatiminen (HOPSissa)
- harjoittelupaikkojen hankkiminen ja esittely vastuupettajalle
- sopimukset, raportointi ja itsearviointi

Arviointi hyväksytty/hylätty.

### Opiskelumateriaali

Matkailun laitoksen harjoitteluohjeet, <http://reppu.lamk.fi/>

## OPINNÄYTETYÖ 15 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opinnäytetyön tavoitteena on harjaannuttaa opiskelija itsenäiseen tietojen ja taitojen hankintaan ja niiden soveltamiseen koulutusalan keskeiseen ongelmakokonaisuuteen. Opiskelija kykenee perusteltujen valintojen tekemiseen ja objektiivisen tiedon tuottamiseen. Opiskelija saa valmiuksia alan tutkimus-, kehitys- ja suunnittelutehtäviin. Opiskelija kehittää ongelmanratkaisukykyään ja taitojaan työskennellä pitkäjänteisesti ja järjestelmällisesti.

Osa-alueet:

- 1) Tutkimussuunnitelma
- 2) Opinnäytetyö
- 3) Seminaari
- 4) Kypsyyskoe

### Suoritustapa ja arviointi

Tutkimussuunnitelma, opinnäytetyö ja kypsyyskoe. Lisätietoa opinnäytetyöstä, <http://reppu.lamk.fi/>

## **YHTEYSTIEDOT**

### **Lahden ammattikorkeakoulu Matkailun laitos**

Kirkkokatu 27  
15140 Lahti  
Puh. (03) 828 19  
Faksi (03) 828 3849  
Internet [www.lamk.fi/mal](http://www.lamk.fi/mal)  
Sähköpostit [etunimi.sukunimi@lamk.fi](mailto:etunimi.sukunimi@lamk.fi)

Koulutusjohtaja Jukka Oresto

### **MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

Yliopettaja Tiina Seikkula  
Puh. (03) 828 3860, 044 708 0077  
Sähköposti: [tiina.seikkula@lamk.fi](mailto:tiina.seikkula@lamk.fi)

#### **Opintotoimisto**

Aukioloajat: ma – to klo 10.00 – 15.00, pe klo 10.00 – 14.00  
Opintosihtööri Mari Hakala  
Puh. (03) 828 3805  
Sähköposti: [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi)

#### **AIKUISKOULUTUS**

##### **Opiskelijan ohjaus**

Lehtori Elina Arasola  
Puh. (03) 828 3857  
Sähköposti: [elina.arasola@lamk.fi](mailto:elina.arasola@lamk.fi)