

## Matkailun koulutusohjelma

- Matkailun koulutusohjelman kuvaus 210 op, aikuiset
- 11PTYÖ TYÖELÄMÄVALMIUDET 15 OP
  - 01RUO Ruotsin kieli
  - 11SUO Asiantuntijaviestintä 3 OP
  - 11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP
  - 11PATK Tietokone työvälineenä 3 OP
  - 11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP
- 11PPAL PALVELUOSAAMINEN 12 OP
  - 11PENG Service English 3 OP
  - 11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP
  - 11PRUO2 Turismsvenska 3 OP
  - Toinen vieras kieli 1, 3 OP
- 11PKV KANSAINVÄLISTYMISSOSAAMINEN 15 OP
  - 11PENG2 Hospitality English 3 OP
  - 11PJOH1 Ryhmä ja sen johtaminen 3 OP
  - 11PKV1 Focus on Finland 3 OP
  - 11PKV2 Multicultural Competence 3 OP
  - Toinen vieras kieli 2, 3 OP
- 11AMARA MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 9 OP
  - 11AMAJ1 Majoituspalvelut 3 OP
  - 11ARAV1 Ravintolapalvelut 6 OP
- 11AMAT MATKAILUOSAAMINEN 9 OP
  - 11AMAT1 Matkailu elinkeinona 3 OP
  - 11AMAT2 International Tourism 3 OP
  - 11AMAT3 Maat ja kulttuurit 3 OP
- 11AMATU MATKAILUTUOTE JA INNOVOINTI 15 OP
  - 11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP
  - 11AMAR2 Markkinointi 3 OP
  - 11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP
  - 11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP
  - 11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP
- 11ATAP TAPAHTUMAMATKAILU 15 OP
  - 11ATAP1 Tapahtuman suunnittelu ja talous 5 OP
  - 11ATAP2 Tapahtuman tuottaminen 5 OP

- 11ATAP3 Business related travel 5 OP
- 11AELÄ ELÄMYSMATKAILU 15 OP
  - 11AELÄ1 Elämys matkailussa 5 OP
  - 11AELÄ2 Elämysosaajaksi 5 OP
  - 11AELÄ3 Elämys ammattina 5 OP
- 11ALIIK LIIKUNTAMATKAILU 15 OP
  - 11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkailun yritystoiminta 5 op
  - 11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op
  - 11ALIIK3 Ohjelmapalveluiden monimuotoisuus 5 op
- 11AALA TAPAHTUMAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP
  - 11APROT Projektityö (tapahtumamatkailu) 3 OP
  - 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP
  - 11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP
  - 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP
  - Tapahtumamatkailun englanti ja ruotsi 3 op
- 11AALA ELÄMYSMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP
  - 11APROE Projektityö (elämysmatkailu) 3 OP
  - 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP
  - 11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP
  - 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP
  - Elämysmatkailun englanti ja ruotsi 3 op
- 11AASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP
  - 11AMAR4 Suhdemarkkinointi 3 OP
  - 11AKV3 Liike-elämän tapakulttuuri 3 OP
  - 11AMAR3 Palveluiden myyntijärjestelmät 3 OP
- 11SJOHS LIIKETOIMINTAOSAAMINEN 12 OP
  - 11PJYT Yrittäjyysosaaminen 3 OP
  - 11SJOH4 Yrityksen strategiaprosessi 3 OP
  - 11STAL4 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 OP
  - 11STAL5 Kansantalous 3 OP
- 11SJOHO OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 15 OP
  - 11SJOH2 Palveluyrityksen toiminnan johtaminen 3 OP
  - 11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP
  - 11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP
  - 11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP
  - 11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP
- 11STUTK TUTKIMUSOSAAMINEN 9 OP
  - 11STUTK1 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1, 3 OP
  - 11STUTK2 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2, 6 OP
- HARJOITTELU 30 OP
- OPINNÄYTETYÖ 15 OP



### **MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

Tutkinto: Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Tutkintonimike: Restonomi AMK

Laajuus: 210 opintopistettä

Kesto: 3,5 vuotta

Matkailun koulutusohjelma luo opiskelijalle kokonaiskäsityksen matkailun toimintakentästä, toimijoista ja toimintaperiaatteista. Tavoitteena on auttaa opiskelijaa hahmottamaan matkailun yhteiskunnallisia ulottuvuuksia sekä integroitumaan osaksi yhä kansainvälistyvää yritystoimintaa. Alalle tunnusomainen yhteistyö ja verkostoituminen tulevat 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 auttavat opiskelijaa luomaan kontakteja tulevaisuuttaan varten ja luo hänelle valmiuksia edetä urallaan tavoitteellisesti.

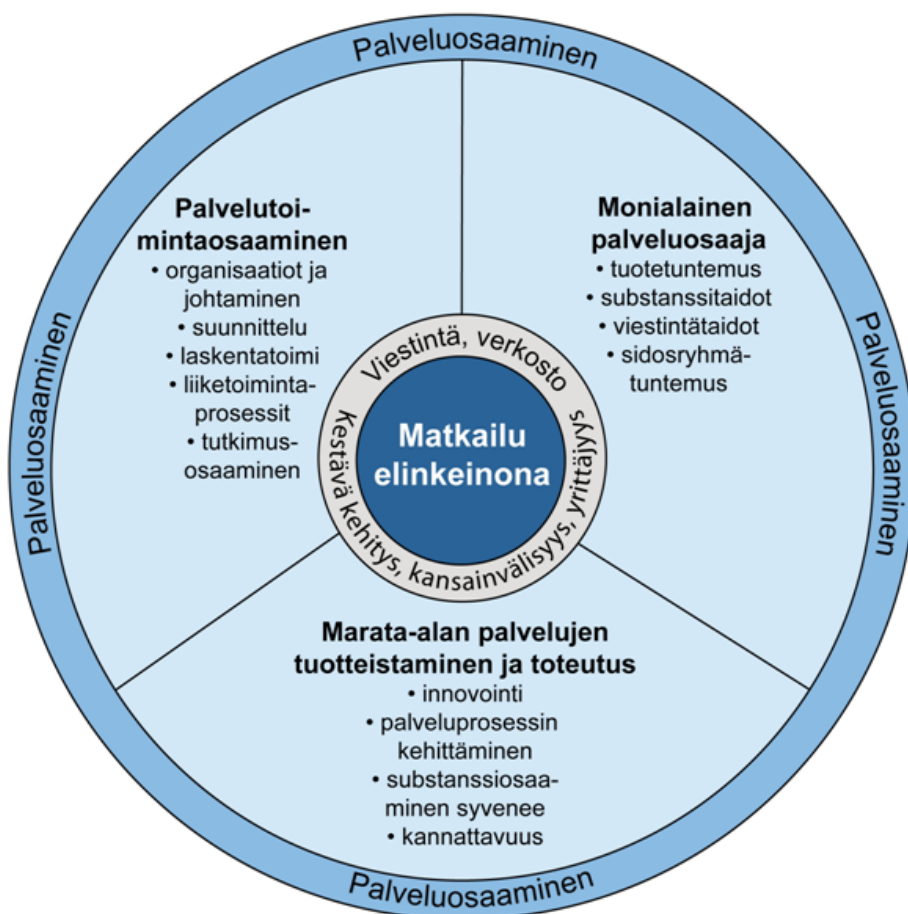
Koulutusohjelmassa toteutettavat opiskelumenetelmät ja avoimet oppimisympäristöt pyrkivät kehittämään opiskelijan innostunutta, aktiivista ja pitkäjänteistä otetta oppimiseen ja alan kehittämiseen. Opintojen alusta asti painotetaan soveltavaa, kriittistä, tutkivaa ja uusia ajattelutapoja luovaa työtettä.

Opiskelija valitsee omien tavoitteidensa mukaisesti joko tapahtumamatkailun (meeting industry), elämysmatkailun tai liikuntamatkailun (animateur) suuntautumisopinnot. Valintaansa hän voi täydentää Matkailun alan muiden suuntautumisten (majoitus- tai ravintolatoiminnan opinnot) sekä vapaasti valittavilla opinnoilla. Opiskelija voi suorittaa osan opinnoista kansainvälisessä ympäristössä opiskelijavaihdossa tai projektiopintoina omassa yrityksessään tai työpaikassaan.

## KOULUTUSOHJELMAN TAVOITTEET

Restonomin koulutusohjelman tavoitteena on tukea opiskelijan ammatillista kasvua alan tulevaisuuteksi ammattilaiseksi. Koulutusohjelman sisältö perustuu yleisiin työelämätaitoihin sekä matkailu-, majoitus- ja ravintola-alan valtakunnallisesti määriteltyihin ammatillisiin vaatimuksiin.

1. Palveluosaamisen kehittymisen vuoden aikana opiskelija
  - hahmottaa palveluun liittyvät erityispiirteet
  - tutustuu matkailuelinkeinon ja tapaa sen edustajia
  - hankkii yleisiä työelämätaitoja, mm. tietotekniikka, monikulttuurisuustaidot, tiedonhankinta, kestävä kehitys, verkostoitumisosaaminen
2. Ammattiosaaminen syvenee vuoden aikana, opiskelija
  - hallitsee kannattavan ja vastuullisen palvelujen tuottamisen ja toteuttamisen
  - syventää valitsemansa sektorin taitoja ja tietoja
3. Liiketoimintaosaamisen kehityksen vuoden aikana opiskelija
  - perehtyy palvelu yrityksen toimintaan



## MATKAILUN KOULUTUSOHJELMAN SUUNTAUTUMISOPINNOT

Opiskelija valitsee omien tavoitteidensa mukaisesti joko tapahtumamatkailun, elämysmatkailun tai liikuntamatkailun (animateur) suuntautumisopinnot.

### 1. Tapahtumamatkailu

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat erilaisten tapahtumien suunnitteluun, toteuttamiseen, markkinointiin ja seurantaan liittyvät opintokokonaisuudet sekä kannustematkailun erityispiirteet. Keskeisessä asemassa ovat kansainvälisyys ja yhdessä toimiminen. Koulutuksessa huomioidaan ruokailu- ja elämyspalveluiden liittyminen tapahtuma- ja kokousmatkailuun. Matkailun vaativimpaan osa-alueeseen kuuluu kokous- kongressi-, kannuste- ja tapahtumamatkailu. Se edellyttää toisaalta

vastuullista yksityiskohdista huolehtimista, toisaalta laajojen kokonaisuuksien hallinnoimista erilaisissa toimintaympäristöissä ja yhteistyöverkostoissa.

Tapahtuma- ja kokoussuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat:

- tapahtuman ja kokouksen tuotantoprosessi
- suunnittelu, toteutus, arviointi ja talouden hallinta
- asiakaspalvelu
- tapahtumateknologia
- projektityöskentely.

## **2. Elämymatkatilu**

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat elämymatkatilutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus. Keskeisessä asemassa ovat elämymksen tuottaminen, yhdessä toimiminen, kokonaisorganisointi ja asiakaslähtöinen kannattava toiminta. Koulutuksessa huomioidaan tapahtuma- ja ruokailupalveluiden liittymisen elämymmatkailuun. Opiskelijan on osattava tuottaa kokonaisvaltaisia ja elämymksellisiä ohjelmapalveluita erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin vaihtelevissa toimintaympäristöissä.

Elämymssuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat:

- elämymsteoria ja sen käytäntöön soveltaminen
- elämymmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus
- ryhmäohjaustaidot
- verkostomainen toimintatapa.

## **3. Liikuntamatkatilu (animateur)**

Suuntautumisopinnot toteutetaan yhteistyössä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kanssa, Vierumäen yksikössä. Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat liikuntamatkailun ohjelmapalveluiden tuotteistaminen ja ideointi. Keskeisessä asemassa ovat tiedot ja taidot toimia erilaisissa tehtävissä liikuntamatkailupalveluja tuottavissa yrityksissä tai itsenäisenä yrittäjänä.

## **AIKUISOPISKELIJANA MATKAILUALAN KOULUTUSOHJELMASSA**

Opiskelu matkailualan koulutusohjelmissa on joustavaa. Opiskelija voi valita itselleen sopivan opiskelumuodon kahdesta erilaisesta vaihtoehdosta. Monimuotoryhmässä aikuisopiskelija opiskelee nuorten kanssa päiväopintoina ja/tai tekee vaihtoehtoisia tehtäviä itsenäisesti. Avoimessa verkko-oppimisympäristössä eli virtuaaliopinnoissa opiskelija voi opiskella ajasta ja paikasta riippumatta. Avoimessa verkko-oppimisympäristössä painottuu oppiminen työpaikalla sekä yhdessä työskenteleminen verkossa. Molemmissa opiskelumuodoissa opiskelijaa tuetaan ja ohjataan opinnoista selviytymiseen, lisäämään valmiuksiaan oppijana ja ammattitaidon kehittämiseen. Opinnot alkavat AHOT-menettelyllä, jossa tunnustetaan ja tunnustetaan aikaisemmin hankittua osaamista. Aiemmin hankittu osaaminen on voinut syntyä opiskelijalle aikaisempien opintojen, työkokemuksen tai harrastusten kautta. Opintojen alussa jokainen opiskelija laatii itselleen HOPSin (henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman), jossa opiskelija voi suunnitella oppimispolkunsa omien ammatillisten tarpeidensa ja ajankäyttönsä mukaan. Keskimääräinen restonomiopintojen kesto aikuisilla on 2 - 3,5 vuotta.

Restonomitutkintoon johtava koulutus aikuisilla on paljon yhdessä oppimista, jossa jokainen on sekä saavana että antavana osapuolena. Oppiminen ja opiskelu rakentuvat tilanteiden ja mahdollisuuksien mukaan luovista ja vuorovaikutuksellisista työskentelytavoista. Tällä tavoin toteutettuna restonomikoulutus on haastava ja oppimisen kannalta rikastuttava ja antaa kokemuksellisen oppimisen kautta välineitä alalla toimimiseen. Opiskelu restonomiksi on myös vaativaa. Aikuisopiskelijalta odotetaan itsenäisyyttä, itseohjautuvuutta, motivaatiota, tahtoa sekä halua kasvaa alan kehittäjäksi. Elämymkokemus on opiskelussa oppimisen resurssi. Aikuisopiskelija voi matkailualalla samanaikaisesti työskennellessään kehittää työpaikkaansa tekemällä sinne harjoitustöitä, projekteja, soveltavia tehtäviä tai opinnäytetyön. Opinnoissa käytännön kokemus saa tukea alan keskeisistä teorioista. Aikuisopiskelijan on myös mahdollisuus lähteä opintojen aikana opiskelijavaihtoon tai harjoitteluun ulkomaille.

## **KOULUTUSOHJELMAN OSAAMISKOKONAISUUDET**

Opiskelijan ammatillisen kasvun vaiheita on määritelty matkailun alalla opintosuunnitelman osaamiskokonaisuuksien eli kompetenssien (competence) kautta. Kompetenssit ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia - opiskelijan tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiä. Kompetenssi kuvaa pätevyyttä, suorituspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä.

Oppimisen mielekkyys ja opetussuunnitelman ymmärrettävyys paranevat laajempien työelämälähtöisten kokonaisuuksien myötä. Samalla koko koulutusohjelma rakentuu loogisesti eteneväksi jatkumoksi, joka antaa valmiudet työelämään ja perustan asiantuntijuuden kehittymiselle. Tutkinnon osaamisvaatimuksien kokonaisuutta kuvaava kompetenssien yhdistelmä on osaamisprofiili (professional profile). Ammatillinen

erikoisosaaminen muodostaa asiantuntijuuden sekä koulutusohjelman identiteetin ja olemassaolon perustan.

Yleiset työelämävalmiudet ovat eri ammateille yhteisiä osaamisalueita, mutta niiden erityispiirteet ja tärkeys voivat vaihdella eri ammateissa ja työtehtävissä. Yleiset työelämävalmiudet luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle.

Kompetensseista neljä on yleisiä työelämävalmiuksia (generic competences) ja viisi restonomin koulutusohjelmakohtaista erikoisosaamista (subject specific competences). Jokainen koulutusohjelman suuntautumisvaihtoehto luo restonomeille erikoisosaamista. Näin kukin opiskelija voi luoda oman henkilökohtaisen osaamiskokonaisuutensa.

## MATKAILUN KOULUTUSOHJELMAN OSAAMISKOKONAISUUDET ELI KOMPETENSSIT

		Kompetenssit	Elämänhallinta	Kommunikointitaito	Ihmisten ja tehtävien johtaminen	Innovatiivisuus ja muutoksenhallinta	Palveluiden tuottaminen	MARATA-toimintaympäristön tuntemus	Verkosto/kumppanuusosaaminen	MARATA-päivittäisjohtaminen	Majoitus-/Ravintola-sektorin erikoisosaaminen
1. Palveluosaamisen kehittymisen vuosi	Työelämävalmiudet		•	•							
	Palveluosaaminen			•				•			
	Kansainvälistymisosaaminen		•	•	•				•		
	Majoitus- ja ravintolaosaaminen						•	•			
	Majoitusosaaminen						•	•			
Yhteensä n. 60-66 op	Perusharjoittelu		•				•	•		•	
2. Ammatillisen osaamisen kehittymisen vuosi	Matkailutuote ja innovointi					•	•				
	Tapahtuma- tai elämys- tai liikuntamatkailu					•		•		•	•
	Alan toimintaympäristö			•					•		
	Asiakkuuksien hallinta							•	•		
	Talviharjoittelu				•			•	•		•
Yhteensä n. 60-66 op	Vapaasti valittavat opinnot						•	•		•	
3. Liiketoimintaosaamisen kehittymisen vuosi	Liiketoimintaosaaminen				•			•	•	•	
	Operatiivinen johtaminen		•		•				•	•	
	Tutkimusosaaminen		•			•					
	Vapaasti valittavat opinnot						•	•			•
Yhteensä n. 60-66 op	Syventävä harjoittelu			•			•	•	•	•	
Opinnot yhteensä 210 op	Opinnäytetyö		•	•							•
	Vapaasti valittavat opinnot						•	•			•

Neljä ensimmäistä osaamiskokonaisuutta kuuluvat työelämän yleisiin valmiuksiin. Näissä on sovellettu Ruohotien mallia (Pekka Ruohotie, Yleiset työelämävalmiudet). Viisi seuraavaa kokonaisuutta ovat restonomin ammatillisen ominaisia osaamiskokonaisuuksia. Näiden sisällä oman erityisosaamisen rakentuminen mahdollistuu.

**Elämönhallinnan** osaamiskokonaisuus sisältää kaikille tärkeitä, yleisiä työelämän vaatimia taitoja. Elämönhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämönhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen. **Kommunikointitaidot** kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikointitaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito. **Ihmisten ja tehtävien johtaminen** ovat yleisiä työelämän valmiuksia, jotka auttavat selviytymään työtehtävissä. Ihmisten ja tehtävien johtaminen vaatii koordinoitukykyä, päätöksentekotaitoja sekä johtamistaitoa. Lisäksi tähän osaamiskokonaisuuteen kuuluvat taito hallita konflikteja sekä suunnittelu- ja organisointitaito.

**Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan** taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visioitukyky. Restonomin työtehtävissä korostuu **kyky palvelujen tuottamiseen**. Tämä on yksi osaamiskokonaisuus ja se sisältää palveluosaamisen ja tuotetuntemuksen. Lisäksi prosessi- ja tuotteistamisosaaminen sekä alan lainsäädäntö ja kannattavuuden hallinta ovat keskeisiä osaamisen alueita.

**Alan toimintaympäristön ja toimijoiden tuntemus** kuuluvat osaamiskokonaisuuteen, johon kuuluvat myös kyky kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta toimialalla. Lisäksi kyky kansainväliseen toimintaan ja ennakoivan tiedon käyttö parantavat osaamista restonomin työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen. **Verkosto-osaamisen** osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä.

**MARATA-alan päivittäisjohtamisen** osaamiseen liittyvät asiakokonaisuudet ovat palveluyrityksen liiketoiminnan ymmärrys, yrittäjyysperiaatteet työssä. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluvat turvallisuusosaaminen, alan lainsäädäntö, yhteiskuntavastuu, lähiesimiestoiminta. Kehittämistoimenpiteiden toteutus, stressin hallinta ja työyhteisön hyvinvointi ovat mukana tässä kokonaisuudessa. **Matkailusektorin** erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta. **Tapahtumamatkailun** suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat erilaisten tapahtumien suunnitteluun, toteuttamiseen, markkinointiin ja seurantaan liittyvät opintokokonaisuudet sekä kannustematkailun erityispiirteet. Matkailun vaatimpaan osa-alueeseen kuuluu kokous- kongressi-, kannuste- ja tapahtumamatkailu. Se edellyttää toisaalta vastuullista yksityiskohdista huolehtimista, toisaalta laajojen kokonaisuuksien hallinnoimista erilaisissa toimintaympäristöissä ja yhteistyöverkostoissa. **Elämymatkailun** suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat elämymatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus. Keskeisessä asemassa ovat elämymatkan tuottaminen, yhdessä toimiminen, kokonaisorganisointi ja asiakaslähtöinen kannattava toiminta. **Liikuntamatkailun** suuntautumisopinnot toteutetaan yhteistyössä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kanssa, Vierumäen yksikössä. Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat liikuntamatkailun ohjelmanpalveluiden tuotteistaminen ja ideointi. Keskeisessä asemassa ovat tiedot ja taidot toimia erilaisissa tehtävissä liikuntamatkailupalveluja tuottavissa yrityksissä tai itsenäisenä yrittäjänä.

<b>Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit</b> Matkailun koulutusohjelma	<b>Kompetenssin eli osaamisalueen kuvaus</b> * noudattavat Pekka Ruohotien Yleisiä työelämävalmiuskriteereitä.
<b>Elämönhallinta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oppimisen taito</li> <li>- kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä</li> <li>- ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys</li> <li>- eettinen vastuu</li> <li>- monikulttuurisuusosaaminen</li> </ul>
<b>Kommunikointitaito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vuorovaikutustaito</li> <li>- kuuntelutaito</li> <li>- suullinen viestintätaito</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjallinen viestintätaito</li> <li>- medialukutaito</li> </ul>
<b>Ihmisten ja tehtävien johtaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- koordinoitukyky</li> <li>- päätöksentekotaito</li> <li>- johtamistaito</li> <li>- taito hallita konflikteja</li> <li>- suunnittelu- ja organisointitaito</li> </ul>
<b>Innovatiivisuus ja muutosten hallinta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hahmottamiskyky</li> <li>- luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys</li> <li>- riskinotto kyky</li> <li>- visioitukyky</li> </ul>
<b>Palvelujen tuottaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palveluosaaminen - myynti- &amp; osto-osaaminen</li> <li>- palvelu- /tuotetuntemus</li> <li>- prosessiosaaminen - tuotantovälineet &amp; -menetelmät, logistiset ja laatu järjestelmät</li> <li>- tuotteistamisosaaminen - tuotekehitys, katteet - osaa suunnitella, tuottaa ja kehittää palveluja toimintaympäristön vaatimusten mukaan, osaa kuvata, ohjata ja arvioida palveluprosesseja (tuotesuunnittelu, toiminnan kannattavuus, työn organisointi, ohjaus ja kehittäminen), osaa kehittää palveluja tuotekehityksen ja tuotteistamisen keinoin</li> <li>- alan lainsäädäntö</li> <li>- kannattavuuden hallinta - osaa ennakoida vaihtoehtoisten toimintatapojen vaikutuksia taloudelliseen tulokseen ja kilpailukykyyn</li> <li>- osaa tuottaa terveellisiä, turvallisia ja taloudellisesti kannattavia palveluja edistämään asiakkaiden hyvinvointia</li> <li>- osaa huomioida esteettiset ja eettiset näkökulmat palvelutoiminnassa (tilat ja palvelutuotteet, viestintä)</li> </ul>
<b>MARATA-alan toimintaympäristöjen tuntemus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toimijoiden tuntemus</li> <li>- aluevaikuttavuus - osaa kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta matkailun toimialalla</li> <li>- valmiudet alan kansainväliseen toimintaan - ymmärtää kansainvälisyyden, globalisaation ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja alan kehitykselle, osaa toimia erilaisissa kansainvälisissä toimintaympäristöissä</li> <li>- sähköinen liiketoiminta</li> <li>- ennakoivan tiedon käyttö</li> </ul>
<b>Verkosto/kumppanuusosaaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sidosryhmäsuhteet</li> <li>- suhdemarkkinointi, many-to-many</li> <li>- monipuolisten verkostojen ylläpito - osaa toimia erilaisissa verkostoissa sekä hyödyntää ja kehittää niitä</li> <li>- asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen - segmentit, nichet - osaa analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta, tuntee kuluttajakäyttäytymisen periaatteet ja osaa hyödyntää niitä palvelukehityksessä</li> <li>- CRM</li> </ul>

<p><b>MARATA-alan päivittäisjohtaminen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palveluyrityksen liiketoiminnan ymmärrys - ymmärtää liiketoiminnan keskeiset käsitteet ja omaa liiketaloudellisen ajattelun perusteet, tuntee ja ymmärtää yrityksen strategiat ja osaa hyödyntää niitä</li> <li>palvelutoiminnan ohjauksen työvälineenä</li> <li>- yrittäjyysperiaatteet omaan työhön - osaa soveltaa yrittäjyysperiaatteita yrittäjänä ja työntekijänä</li> <li>- turvallisuusosaaminen - tuntee omaan toimialaansa liittyvät turvallisuusvaatimukset ja osaa soveltaa niitä työssään</li> <li>- alan lainsäädäntö</li> <li>- yhteiskuntavastuu</li> <li>- lähiesimiestoiminta - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida oman ja yksikön päivittäistä lähijohtamista, osaa organisoida työyhteisön toimintaa ja hyödyntää yksilöiden, tiimien ja yhteisöjen osaamista</li> <li>- kehittämistoimenpiteiden toteutus/ideointi</li> <li>- stressin hallinta</li> <li>- työyhteisön hyvinvointi</li> </ul>
<p><b>Matkailusektorin erikoisosaaminen</b></p>	<p>Tapahtuma- ja kokoussuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tapahtuman ja kokouksen tuotantoprosessi</li> <li>• suunnittelu, toteutus, arviointi ja talouden hallinta</li> <li>• asiakaspalvelu</li> <li>• tapahtumateknologia</li> <li>• projektityöskentely</li> </ul> <p>Elämyssuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elämysteoria ja sen käytäntöön soveltaminen</li> <li>suunnittelu, toteutus, arviointi ja talouden hallinta</li> <li>• elämysmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus</li> <li>• ryhmäohjaustaidot</li> <li>• verkostomainen toimintatapa</li> <li>• ruoanvalmistus luonnossa</li> </ul> <p>Liikuntamatkailusuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liikuntamatkailun ohjelmapalveluiden tuotteistaminen ja ideointi</li> <li>• valmiudet toimia erilaisissa tehtävissä liikuntamatkailupalveluja tuottavissa yrityksissä</li> <li>• valmiudet toimia itsenäisenä yrittäjänä alalla</li> </ul>

Matkailun koulutusohjelma		Suoritusvuosi			Σ
		1.	2.	3.	
Opinnot		1.	2.	3.	Σ
<b>Perusopinnot</b>					<b>42</b>
<b>11PTYÖ</b>	<b>Työelämävalmiudet</b>				<b>15</b>
11PAMKA	Ammatillinen kasvu	1	1	1	
11PATK	Tietokone työvälineenä	3			
01RUO	Ruotsin kieli	3			
11SUO	Asiantuntijaviestintä	3			
11PKEKE	Kestävä kehitys	3			
<b>11PPAL</b>	<b>Palveluosaaminen</b>				<b>12</b>
11PMAR1	Palveluosaaminen	3			
11PRUO2	Turismsvenska		3		
11PENG	Service English	3			
	Toinen vieras kieli 1 (ranska/saksa/espanja/venäjä)	3			
<b>11PKV</b>	<b>Kansainvälistymisosaaminen</b>				<b>15</b>
11PKV1	Focus on Finland	3			
11PKV2	Multicultural Competence		3		
11PENG2	Hospitality English	3			
	Toinen vieras kieli 2 (ranska/saksa/espanja/venäjä)		3		
11PJOH1	Ryhmä ja sen johtaminen		3		
<b>Ammattiopinnot</b>					<b>72</b>
<b>11AMARA</b>	<b>Majoitus- ja ravintolaosaaminen</b>				<b>9</b>
11AMAJ1	Majoituspalvelut	3			
11ARAV1	Ravintolapalvelut	6			
<b>11AMAT</b>	<b>Matkailuosaaminen</b>				<b>9</b>
11AMAT1	Matkailu elinkeinona	3			
11AMAT2	International Tourism	3			
11AMAT3	Maat ja kulttuurit	3			
<b>11AMATU</b>	<b>Matkailutuote ja innovointi</b>				<b>15</b>
11AMAT4	Matkailutuote ja innovointi		3		
11ATAL1	Talouden ohjaus		3		
11AMAR2	Markkinointi		3		
11ASUO2	Yritysviestintä		3		
11ALAKI3	Sopimus- ja matkailulainsäädäntö		3		
<b>11ATAP</b>	<b>Tapahtumamatkailu</b>				<b>15</b>
11ATAP1	Tapahtuman suunnittelu ja talous		5		
11ATAP2	Tapahtuman tuottaminen		5		
11ATAP3	Business related travel		5		
<b>11AELÄ</b>	<b>Elämymatkailu</b>				<b>15</b>
11AELÄ1	Elämymatkailussa		5		
11AELÄ2	Elämymatkaajaksi		5		
11AELÄ3	Elämymatka ammattina		5		
<b>11ALIIK</b>	<b>Liikuntamatkailu</b>				<b>15</b>
11ALIIK1	Liikunta- ja luontomatkaajien yritystoiminta		5		
11ALIIK2	Luontoliikunta		5		
11ALIIK3	Ohjelmajärjestelyjen monimuotoisuus		5		
<b>11AALA</b>	<b>Alan toimintaympäristö</b>				<b>15</b>
	Projektityö		3		
11ATAL2	Kannattavuuden hallinta		3		
11ATURV	Turvallisuusosaaminen		3		
11AEA	Ensiapu 1 ja 2	3			
	Toimintaympäristön ruotsi ja englanti		3		
<b>11AASHAL</b>	<b>Asiakkuuksien hallinta</b>				<b>9</b>
11AMAR3	Palveluiden myyntijärjestelmät		3		
11AMAR4	Suhdemarkkinointi			3	
11AKV3	Liike-elämän tapakulttuuri			3	

<b>Syventävät yhteiset opinnot</b>					<b>36</b>
11SJOHS	<b>Liiketoimintaosaaminen</b>				<b>12</b>
11SJOH4	Yrityksen strategiaprosessi			3	
11PJYT	Yrittäjyysosaaminen			3	
11STAL4	Investoinnit ja rahoitussuunnittelu			3	
11STAL5	Kansantalous			3	
11SJOHO	<b>Operatiivinen johtaminen</b>				<b>15</b>
11SJOH2	Palveluyrityksen toiminnan johtaminen			3	
11STAL3	Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta			3	
11SJOH3	Henkilöstön johtaminen			3	
11SLAKI4	Työlainsäädäntö			3	
11SMAR5	Verkko palveluympäristönä			3	<b>9</b>
11STUTK	<b>Tutkimusosaaminen</b>				
11STUTK1	Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1		3		
11STUTK2	Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2			6	
Vapaasti valittavat opinnot					<b>15</b>
Harjoittelu					<b>30</b>
Opinnäytetyö					<b>15</b>
<b>Koko tutkinto</b>					<b>210 op</b>

## YHTEYSTIEDOT

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun ala

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

## 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 9.00 - 15.00, pe klo 9.00 - 14.00  
Opintosihtööri Anne-Mari Niemelä  
Puh. (03) 828 3805  
Sähköposti: [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi)

## 11PTYÖ TYÖELÄMÄVALMIUDET 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Työelämävalmiudet -moduulin (15 op) osaamistavoitteet**

Opiskelija

- harjaannuttaa kommunikointitaitojaan
- kehittyy opintojensa ja uransa suunnittelussa ja motivoituu elinikäiseen oppimiseen
- osaa tietotekniikan perustaidot sekä informaatiolukutaidon perusteet
- hallitsee suomen ja ruotsin suullisen ja kirjallisen viestinnän
- ymmärtää kestävän kehityksen periaatteet sekä niiden soveltamisen omassa toiminnassaan.

Nämä taidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito. Elämönhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä

- [01RUO Ruotsin kieli](#)
- [01SUOA Asiantuntijaviestintä 3 OP](#)
- [11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP](#)
- [11PATK Tietokone työvälineenä 3 OP](#)
- [11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP](#)

## 01RUO Ruotsin kieli

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:**

- 01RUOS Ruotsin kieli, suullinen
- 01RUOK Ruotsin kieli, kirjallinen

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- pystyy ymmärtämään keskeiset ajatukset selkeästä puheesta, joka koskee tuttuja esim. työssä, koulussa ja vapaa-aikana esiintyviä asioita
  - pystyy seuraamaan TV- tai radio-ohjelmia, jotka koskevat ajankohtaisia asioita, kun puhe on selkeää ja suhteellisen hidasta
  - pystyy osallistumaan valmistautumatta keskusteluun henkilökohtaisesti kiinnostavista tai arkipäiväisistä aiheista (esim. perhe, harrastukset, työ, matkustaminen)
  - osaa antaa lyhyitä perusteluja ja selityksiä mielipiteille
  - pystyy kirjoittamaan yksikertaista, yhtenäistä tekstiä
- Opiskelijan osaamisen taso on eurooppalaisen viitekehyksen tasolla B1. On erittäin suositeltavaa suorittaa opintojakso ensimmäisenä lukuvuotena.

### **Sisältö**

Asiatyylinen suullinen ja kirjallinen viestintä, puhelintilanteet, sähköposti, paikanhakukirje ja CV.

### **Edeltävät opinnot**

Lukuvuoden 2009-2010 alusta alkaen osallistuvat kaikki uudet opiskelijat kirjalliseen tasokokeeseen ennen ruotsin kielen opintojen alkua. Kokeessa hylätyt ohjataan täydentämään kielitaitoaan valmentaviin opintoihin 01VVRUOVA. Valmentavien opintojen aikataulu on sähköisessä verkkoympäristössä Repussa.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, suullinen ja kirjallinen tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Jokisalo, T& Minni, R. 2004. Reflex. Uppdatera din svenska. 1. tai uudempi painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

## 11SUO Asiantuntijaviestintä 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- pystyy toimimaan tarkoituksenmukaisesti ja taitavasti työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa
- osaa ottaa huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alan vaatimukset
- viestii jäsenyteen, ymmärrettävästi ja vakuuttavasti
- osaa ja haluaa kehittää suomen kielen ja viestinnän taitojaan osana ammattitaitoaan.

### Sisältö

Opintojakson sisältöaineksen opiskelussa korostuvat oman viestintäkompetenssin kehittäminen ja viestintäkulttuurin merkitys, asiantuntijaviestintä, työelämän tekstilajit (asiakirjan laatiminen, asiatyylinen raportointi), opiskelutekstit (artikkeli tai essee, kriittinen ja eettinen tiedonhankinta) tekstin prosessointi ja asiatyylit (tekstin- ja kielenhuolto), työelämän ryhmäviestintä, ryhmäviestinnän menettelytapojen tuntemus (normien hallinta ja joustaminen työelämän ryhmätilanteissa, dokumentointi, tiedottaminen), suullinen raportointi ja dialogin rakentaminen (keskustelu-, argumentointi-, palaute- ja kuuntelutaidot).

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen tai verkko-opiskelu; suulliset ryhmäviestintäharjoitukset ja kirjalliset tehtävät (työelämän teksti ja artikkeli tai essee) sekä kielenhuoltokoe. Arviointi asteikolla 1-5.

### Opiskelumateriaali

Luento- tai verkkomateriaali sekä jokin seuraavista:

Repo, I. & Nuutinen, T. 2003. Viestintätaito: opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilanteisiin. Helsinki: Otava;

Kauppinen, A., Nummi, J. & Savola, T. 2004. Tekniikan viestintä. Helsinki: Edita;

Mattila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2006. Viestinnän työkaluja AMK-opiskelijalle. Helsinki: WSOY;

Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki: Edita.

## 11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee ammattikorkeakoulun opiskelu- ja urasuunnitteluprosessin
- osaa toimia ammattikorkeakoulun oppimisympäristössä
- osaa opiskella itsenäisesti ja yhdessä muiden kanssa
- tuntee alaa ja osaa verkostoitua työelämän kanssa
- tunnistaa omat oppimistapansa ja osaa kehittää niitä
- osaa arvioida omaa osaamistaan ja kehittää sitä edelleen

### Sisältö

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT-menettely ja moduulitestit), oppimisvalmiudet, henkilökohtaisen opintosuunnitelman (HOPS) laatiminen, Lahden ammattikorkeakoulu ja Hyvinvointitoimiala oppimis- ja toimintaympäristönä, ammatillinen kasvu ja kehittyminen alalla, alan yhteiset informaatiotilaisuudet, tuutorryhmätyöskentely ja henkilökohtaiset ohjauskeskustelut

### Suoritustapa ja arviointi

Ammatillinen kasvu opintojakso kestää koko opiskelun ajan.

Henkilökohtainen opintosuunnitelma (HOPS), jota opiskelija päivittää vuosittain.

Osallistuminen yleisiin infotilaisuuksiin, tuutorryhmätyöskentelyyn, ohjauskeskusteluihin ja verkkotyöskentelyyn.

Essee ammatillisesta kasvusta. Opintojakson arviointi hyväksytty/hylätty.

### Opiskelumateriaali

Lahden ammattikorkeakoulun opinto-opas 2009-2010. Saatavissa: <http://www.lamk.fi>

Aulanko, M. 2004. Minä osaan: anna aivojesi toimia. Helsinki.WSOY.

Hemminki, M. & Männikkö, L.. 2006. Purjehdi opin satamaan:opitaan oppimisen taitoja. Helsinki.

Opintotoiminnan Keskusliitto.

Paane-Tiainen, T. 2000. Oppijaksi aikuisena. Helsinki:Edita.

Muu erikseen ilmoitettava materiaali.

## 11PATK Tietokone työvälineenä 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

#### 11PATK1 Tietokone työvälineenä 2 op

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

##### Sisältö

Windows, Internet, Power Point, Exel, tietoturva, nettietiketti

##### Suoritustapa ja arviointi

Tietotekniikan näyttökoe suositellaan suoritettavaksi ensimmäisen lukuvuoden aikana. Tietotekniikan näyttökoe on suoritettava hyväksytysti. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, itsenäinen opiskelu ja näyttökokeet.

##### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja luentomateriaali.

#### 01PINFO Informaatiolukutaito 1 op

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee tiedonhankinnan perusteet: yleiskuva tiedonlähteistä ja tiedon järjestämisestä
- oppii opiskelussa tarvittavien julkaisujen ja palvelujen käytön
- saa valmiudet aineistojen luotettavuuden arviointiin ja tiedon käytön eettisiin perusteisiin.

##### Sisältö

Tiedonhankinnan perusteet, julkaisujen käyttö, aineistojen luotettavuus, tiedon käytön eettiset perusteet.

##### Suoritustapa ja arviointi

- a) tiedonhankinnan osaamiskoe tai
- b) muuhun opintojaksoon integroitu tiedonhankinnan verkkokurssi.

##### Opiskelumateriaali

- a) osaamiskokeena suorittaville: <http://www.phkk.fi/tietokeskus/osaamiskoe/>
- b) verkkokurssina suorittaville: verkkomateriaalit.

## 11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee kestävän kehityksen käsitteen lähtökohdat, pääperiaatteet ja ulottuvuudet
- tuntee kestävän kehityksen taustalla vaikuttavan lainsäädännön ja kansalliset sekä kansainväliset toimijat
- osaa soveltaa kestävän kehityksen pääperiaatteita myös käytännössä ja omalla alallaan
- tiedostaa ilmastonmuutoksen aiheuttaman uhkan tulevaisuudessa ja tietää miten tätä uhkaa voidaan torjua
- tietää, miten kestävä kehitys voidaan edistää yleisesti yhteiskunnassa ja erityisesti matkailuelinkeinossa.

### Sisältö

Opintojaksolla käydään läpi kestävän kehityksen pääperiaatteet, toimijat eri aluetasoilla, ympäristömerkit, yritysten ympäristövastuun ulottuvuudet, ympäristöjärjestelmät pääpiirteissään sekä kestävän kehityksen mittaustavat ja mittarit. Opintojaksolla tutustutaan myös tapausesimerkkien valossa kestävän kehityksen ohjauskeinoihin ja käytänteisiin yleisesti yrityksissä ja organisaatioissa sekä erityisesti matkailuelinkeinossa.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivinen osallistuminen ja portfolio.
2. Harjoitustehtävä ja portfolio.

### Opiskelumateriaali

Gore, A (2007). Inconvenient Truth. DVD by Paramount Home Entertainment. Verkkomateriaaleja sivustoilta:

[www.un.org/esa/dsd](http://www.un.org/esa/dsd), [www.ymparisto.fi](http://www.ymparisto.fi), [www.ymparistomerkki.fi](http://www.ymparistomerkki.fi), [www.wwf.fi](http://www.wwf.fi). Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

## 11PPAL PALVELUOSAAMINEN 12 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Palveluosaaminen -moduulin (12 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kuluttajakäyttäytymisen perusteet
- hallitsee ja harjaannuttaa asiakaspalvelutaitojaan usealla kielellä ja eri viestinten välityksellä
- osaa ennakoida asiakkaan tarpeet
- hallitsee erilaiset palvelutilanteet
- kehittää kommunikointitaitojaan ja palvelujen tuottamisen osaamistaan.

Palveluja tuotetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, joten kommunikaatiotaitojen merkitys korostuu. Opiskelija hankkii alalla tarvittavat viestintä- ja vuorovaikutustaidot toisen kotimaisen kielen, englannin sekä toisen vieraan kielen osalta. Kieltenopinnot antavat opiskelijalle valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa. Viestinnän opiskelussa huomioidaan niin sähköisten välineiden kautta välitettävä kuin lähikontaktissa tapahtuva kohtaaminen. Henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa (HOPS) laatiessaan opiskelija voi perustelluista syistä esittää toisen vieraan kielen opintojen korvaamista muilla opinnoilla.

- [11PENG Service English 3 OP](#)
- [11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP](#)
- [11PRUO2 Turismsvenska 3 OP](#)
- [Toinen vieras kieli 1, 3 OP](#)

## 11PENG Service English 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää pääajatukset konkreetteja ja abstrakteja aiheita käsittelevistä monitahoisista teksteistä, myös oman erityisalansa käsittelystä
- viestii sujuvasti ja spontaanisti niin, että hän pystyy säännölliseen vuorovaikutukseen syntyperäisen kanssa ilman, että se vaatii kummaltakaan osapuolelta ponnisteluja
- pystyy tuottamaan selkeää, yksityiskohtaista tekstiä hyvinkin erilaisista aiheista, esittämään mielipiteensä jostakin ajankohtaisesta ja selittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.

### **Sisältö**

Asiatyylinen viestintä (suullinen ja kirjallinen), keskustelutaidot, hakemus ja CV, oman alan perussanasto ja oman koulutuksen perussanasto ja kulttuurikontekstin huomioon ottaminen.

### **Edeltävät opinnot**

Lukuvuoden 2009-2010 alusta alkaen osallistuvat kaikki uudet opiskelijat kirjalliseen tasokokeeseen ennen englannin kielen opintojen alkua. Kokeessa hylätyt ohjataan täydentämään kielitaitoaan valmentaviin opintoihin 01VVENGVA. Valmentavien opintojen aikataulu on sähköisessä verkkoympäristössä Repussa.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Osa opintojaksoista toteutetaan koulutusohjelmakohtaisesti, mutta koulutusohjelmarajat ylittävät ryhmät sallitaan. Osa opintojaksoista järjestetään monialaisille ryhmille. Opintojakso suoritetaan osallistumalla aktiivisesti lähiopetukseen ja läpäisemällä hyväksytysti suullinen ja kirjallinen tentti. Lähiopetusta on 40 h. Opiskelijalla on myös mahdollisuus suorittaa korvaava koe (näyttökoe), mikäli hän katsoo omaavansa siihen valmiudet. Näyttökoe käsittää suullisen ja kirjallisen osion ja edellyttää opiskelijan koulutusohjelman ammatillisen perussanaston hallintaa. Hyväksytyt suoritus (vähintään 80 % oikein) vastaa vieraan kielen 3 opintopisteen suorittamista.

### **Opiskelumateriaali**

Koulutusohjelmakohtainen materiaali.

## 11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- kehittyy henkilökohtaisessa palveluosaamisessaan
- ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä
- osaa arvioida palveluprosessia eri näkökulmista
- tunnistaa palvelujärjestelmän osatekijät osana palvelukokemusta
- viestii palvelutilanteessa asiakaslähtöisesti ja tilanteen mukaisesti.

### Sisältö

Asiakaspalvelu, palvelujärjestelmä ja palvelujen tuottaminen, palvelujen laatu ja kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja.

Itsenäisessä vaihtoehdoisessa suoritustavassa opiskelija tekee ohjatun raportin ja oppimispäiväkirjan.

### Opiskelumateriaali

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.

Eskelinen, E. (toim.) 2007. Servicedesign.tv. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu Sarja B

Oppimateriaalia, osa 9. Helsinki: Lönnberg Painot Oy.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä. AMK-kustannus. Gummerus.

Suosittelavaa oheismateriaalia:

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

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

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

Koskimies, R. 2002. Asiantuntijan esiintymistaito. Helsinki: Finn Lectura tai Jyväskylän yliopiston Kielikeskuksen verkko-opintoaineisto puheviestinnästä. Verkkomateriaalia: <http://kielikompassi.jyu.fi> - sivustolta.

## 11PRUO2 Turismsvenska 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- oppii tuntemaan eri maakuntien tärkeimmät matkailukohteet ja osaa esitellä niitä ruotsiksi
- osaa esitellä eri vuodenaikoihin soveltuvia vapaa-ajanviettomahdollisuuksia
- hallitsee vastaanottotehtävät erilaisissa majoituspaikoissa
- pystyy toimimaan kahvilan ja ravintolan erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä

### **Sisältö**

Suomen luonto ja vuoden aikojen vaihtelun merkitys matkailulle, tärkeimmät matkailukohteet, majoitus- ja ravintolapalvelut, vapaa-ajanviettomahdollisuudet.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, tehtävät sekä suullinen ja kirjallinen tentti.
2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto; opiskelija suorittaa suullisen tentin oman ryhmänsä mukana ja tentti opiskelumateriaalin kirjallisesti.

### **Opiskelumateriaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## Toinen vieras kieli 1, 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Opiskelija valitsee yhden kielivaihtoehdoista:

#### 11RAN01 RANSKAN ALKEET 1, 3 OP

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee ranskan kielen perusrakenteita ja tavallisimpia ilmauksia
- osaa asioida ranskaksi kahvilassa, matkatoimistossa ja hotellissa.

##### Sisältö

Ranskan kielen ääntäminen, tervehtiminen, peruskielioppa ja yksinkertaisia pari- ja ryhmäkeskusteluja Perheestä ja vapaa-ajan vietosta kertominen. Ajanilmaukset, matkustaminen sekä kahvilassa ja hotellissa asiointi.

##### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.  
Arviointi asteikolla 1 - 5.

##### Opiskelumateriaali

Nivanka, E.& Sutinen S. 2004. Chez Marianne 1. Helsinki: Finn Lectura.

#### 11SAKAL02 SAKSAN ALKEET 2, 3 OP

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee kielen keskeiset rakenteet
- osaa käyttää saksan kieltä käytännön puhetilanteissa ollessaan matkalla saksankielisessä maassa tai palveluksessa Suomessa saksaa puhuvia matkailijoita
- osaa keskustella työajoista, työtehtävistä
- pystyy esittelemään toimitiloja
- osaa toimia isäntänä/emäntänä liikelounaalla

##### Sisältö

Esittäytyminen, small talk, työajoista, työtehtävistä ja yrityksen toimitiloista kertominen, ateriatilaukset, rakenteista käsitellään akkusatiivi, datiiivi, modaaliapuverbit sekä sanajärjestys

##### Edeltävät opinnot

Kurssi soveltuu aktiivointikurssiksi 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.(tai uudempi painos) Fahrplan tekstit ja sanastot. Vammala: Tammi.

Kauppi, E. & Simon, H. 2002.(tai uusempi painos) Fahrplan tekstit kielioppi ja harjoitukset. Vammala: Tammi.

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

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee espanjan kielen perusrakenteita ja tavallisimpia ilmauksia
- osaa asioida espanjaksi kahvilassa, matkatoimistossa ja hotellissa.

##### Sisältö

Espanjan kielen ääntäminen, tervehtiminen, peruskielioppia ja yksinkertaisia pari- ja ryhmäkeskusteluja Perheestä ja vapaa-ajan vietosta kertominen. Ajanilmaukset, matkustaminen sekä kahvilassa ja hotellissa asiointi.

##### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Alvarez Reyes, Kaasinen & al.2005 iFantástico! 1. Helsinki: Tammi.

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

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee kyrilliset aakkoset
- osaa venäjän ääntämissäännöt sekä kysymysintonaation
- osaa esittäytyä, kertoa opiskelu- ja asuinpaikastaan
- osaa neuvoa tietä
- pystyy keskustelemaan kielitaidostaan,mieltymyksistään

### **Sisältö**

Kyrillisten kirjainten ja ääntämisen harjoittelu, substantiivien suvut, lukusanoja, possessiivipronominit, kysymyssanoja, verbien preesenstaivutus, preteriti, adjektiivien taivutusta, kohteliaisuusfraaseja

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

Arviointi asteikolla 1-5

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11PKV KANSAINVÄLISTYMISSOSAAMINEN 15 OP

---

This page last changed on Apr 29, 2009 by [matti.halmevuo@lamk.fi](mailto:matti.halmevuo@lamk.fi).

### **Kansainvälistymisosaaminen-moduulin (15 op) osaamistavoitteet**

Opiskelija

- osaa toimia monikulttuurisissa- ja -kansallisissa ympäristöissä joustavasti
- opiskelija osaa markkinoida Suomea kansainvälisesti

Monikulttuuriset ympäristöt ovat arkipäivää alan työyhteisössä. Opiskelijan tiedot ja taidot monikulttuurisuusosaamisen osalta harjaantuvat. Restonomin työtehtävissä korostuu kyky kansainväliseen toimintaan ja ennakoivan tiedon käyttö parantaa restonomin valmiuksia toimia työtehtävissä.

- [11PENG2 Hospitality English 3 OP](#)
- [11PJOH1 Ryhmä ja sen johtaminen 3 OP](#)
- [11PKV1 Focus on Finland 3 OP](#)
- [11PKV2 Multicultural Competence 3 OP](#)
- [Toinen vieras kieli 2, 3 OP](#)

## 11PENG2 Hospitality English 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Objectives**

Student

- learns to provide customer service in English, to foreign travellers and tourists in hospitality sector
- deepens his/her knowledge about foreign customers consumer behavior
- learns how to choose right services to right customers.
- learns how to adapt to the sufficient level of services to certain customers.

### **Contents**

Learning about different types of customers, providing customer service in typical situations, handling complaints and solving problems for visitors.

### **Assessment**

Course work, active class participation, written and oral assignments and exam.

### **Materials**

Package provided by the lecturer.

## 11PJOH1 Ryhmä ja sen johtaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa suunnitella ja organisoida ryhmän toimintaa
- toimii tarkoituksenmukaisesti ryhmätyö- ja neuvottelutilanteissa
- osaa vahvistaa ryhmän avointa ilmapiiriä
- parantaa valmiuksiaan toimia päätöksentekijänä ryhmässä
- toimii rakentavasti ryhmän ongelmanratkaisu- ja konfliktitilanteissa
- lisää valmiuksiaan toimia monikulttuurisissa ryhmissä

### Sisältö

Ryhmän toiminnan organisointi ja johtaminen, ryhmäilmämiöiden vaikutus ryhmän toimintaan ja johtamiseen, rakenteellisesti erilaiset ryhmät työyhteisössä, toiminta monikulttuurisissa ryhmissä, ongelman ja konfliktinratkaisu ryhmässä, yksilö ryhmän jäsenenä ja päätöksentekijänä, ryhmän suorituskyvyn kehittäminen, ryhmäviestinnän kehittäminen,

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen kontaktitunneilla, yksilö- ja ryhmätehtävät.

### Opiskelumateriaali

Joutsenkunnas T, Heikurainen P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Helsinki. WSOY.

Spiik K-M. 2004. Tulokseen tiimityöllä. Helsinki. WSOY.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa.

## 11PKV1 Focus on Finland 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Objectives

Student

- gets an insight into the main features of Finnish cultural heritage, society, economy, politics, arts, nature, climate etc.
- comprehends the resources and assets these features offer for the Finnish tourism.
- gets acquainted with the important regional and local tourism attractions and destinations in Finland.
- learns how to find and use specific databases and sources of information about Finland and Finns
- practices his/her English language skills in discussions and presentations.

### Contents

- Finns and their origin, Finnish language, Finnish way of life
- Finnish cultural heritage
- Finnish economy and politics
- Nature, geography, environment and climate in Finland
- Main features of Finnish art, entertainment, architecture, design and sport
- Tourism values and attractions

### Assessment

1. Active participation in lectures and discussions, group works and tasks, fact sheet, presentation and exam.

OR

2. Virtual material provided by the lecturers, fact sheet and video presentation made by the student, exam.

### Materials

Living in Finland from the web page of CIMO [www.cimo.fi](http://www.cimo.fi)

Material from the web page <http://virtual.finland.fi> provided by Ministry of Foreign Affairs

Fact sheets made by the students.

Articles handed out by the lecturer.

Recommend reading material: Vuoristo Kai-Veikko & Vesterinen Nina 2001. Lumen ja suven maa. WSOY, Helsinki or Vuoristo Kai-Veikko.2009. Lumen ja suven maa. WSOY, Helsinki

## 11PKV2 Multicultural Competence 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Objectives**

Student

- learns how to be part and lead multicultural groups
- will get knowledge about the significance of culture, layers of culture and cultural stereotypes and about Finnish cultural values and characteristics
- will study about key cross-cultural issues in Tourism and Hospitality Industry
- will also practice cross-cultural communication.
- learns how to work in and how to manage multicultural teams

### **Contents**

Cultural stereotypes, cultural characteristics, cross-cultural issues, managing multi-cultural teams, cross-cultural communication

### **Assessment**

Participating lessons, practical cases, workshops, personal learning plan for multicultural issues

### **Materials**

Hogan, C.2007. Facilitating multicultural groups: a practical guide. London. Kogan Page (soveltuvilta osin)  
Lewis, Richard D.2005 When Cultures Collide: Leading Across Cultures

## Toinen vieras kieli 2, 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Opiskelija valitsee yhden kielivaihtoehdoista:

#### 11RAN02 RANSKAN ALKEET 2, 3 OP

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee ranskan kielen perusteet, erityisesti menneen ajan aikamuodot
- osaa kertoa ranskaksi työstään ja vapaa-ajanvietostaan menneessä ja tulevassa ajassa
- tuntee ranskankielistä maailmaa ja Ranskan eri alueita ja kulttuuria.

##### Sisältö

Ranskan kielen eri aikamuodot, ostosten tekeminen, työhön ja matkustamiseen liittyvää sanastoa ja käytännön tilanteita

Ranskan eri alueisiin, kulttuuriin ja ranskankieliseen maailman tutustuminen.

##### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

Arviointi asteikolla 1 - 5.

##### Opiskelumateriaali

Nivanka, E. & Sutinen, S. 2004. Chez Marianne I. Helsinki: Finn Lectura.

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

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa keskustella koti-/opiskelukaupungistaan ja sen nähtävyyksistä
- osaa kertoa asumisesta ja pystyy hoitamaan majoitusvarauksen
- tuntee matkustamiseen ja liikennevälineisiin liittyvää sanastoa
- pystyy asioimaan puhelimitse
- tuntee saksalaista elämäntapaa ja kulttuuria

##### Sisältö

Nähtävyyksistä kertominen, hotellivaraukset, puhelinfraseologia, pronominit, prepositiot, perfekti sekä sivulauseet

##### Edeltävät opinnot

Saksan alkeet 2, 3 op tai vastaavat tiedot

##### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

##### Opiskelumateriaali

Kauppi, E. & Simon, H. 2002.(tai uudempi painos) Fahrplan tekstit ja sanastot. Vammala: Tammi.

Kauppi, E. & Simon, H. 2002.(tai uudempi painos) Fahrplan tekstit kielioppi ja harjoitukset. Vammala: Tammi.

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

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee espanjan kielen perusrakenteet
- osaa kertoa espanjaksi työstään ja vapaa-ajanvietostaan
- tuntee espanjankielistä maailmaa ja Espanjan eri alueita ja kulttuuria.

##### Sisältö

Ostoksilla ja ravintolassa asioiminen, työhön ja matkustamiseen liittyvää sanastoa ja käytännön tilanteita. Päivittäiset rutiinit, säilmaukset ja menneet tapahtumat. Espanjan eri alueisiin, kulttuuriin ja espanjankieliseen maailman tutustuminen.

##### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.  
Arviointi asteikolla 1 - 5.

**Opiskelumateriaali**

Alvarez Reyes, Kaasinen et al. 2005 iFantástico! 1. Helsinki: Tammi.

**11VEN02 VENÄJÄÄ ASIAKASPALVELIJOILLE 3 OP**

**Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee venäjän kielen perusrakenteet
- osaa hoitaa matkailupalvelujen asiakaspalvelutilanteet sujuvasti ja kohteliaasti
- osaa etsiä tietoa hotelli- ja ravintolapalveluista venäjänkielisiltä internet-sivustoilta
- tuntee ruokasanastoa

**Sisältö**

Kohteliaisuusfraaseja, hotelli- ja ravintola-alan perussanasto, asiakaspalvelutilanteet, opastus ja neuvonta

**Edeltävät opinnot**

Venäjän kielen perusteet 3 op tai vastaavat tiedot

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

**Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11AMARA MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 9 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Majoitus- ja ravintolaosaaminen -moduulin (9 op) osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee ravitsemisalalan lainsäädännön
- perehtyy alan toimintatapoihin
- hallitsee ammattialan perustaidot
- hallitsee anniskelupassin ja hygieniapassin edellyttämät taidot ja tiedot
- osaa toimia ravintolan työtehtävissä ohjauksen mukaan

Majoitus- ja ravintolasektori muodostavat merkittävän osan matkailualan palvelujen tuottajista. Alan tuntemus ja taidot mahdollistavat joustavan siirtymisen yrityksen eri tehtäviin. Ruoka, juoma ja majoitus ovat usein osia matkailupalvelupaketeissa, joten näiden hallinta on olennaista tuotekehittelyosaamisessa.

- [11AMAJ1 Majoituspalvelut 3 OP](#)
- [11ARAV1 Ravintolapalvelut 6 OP](#)

## 11AMAJ1 Majoituspalvelut 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- muodostaa kokonaiskuvan majoitusalan toimintaympäristöstä, erilaisista majoitusyrittäjämuodoista, tuotteista ja palveluista
- saa perustiedot majoitusliikkeiden ketjuuntumisesta, luokittelusta, hintatasosta ja asiakaskunnasta
- tuntee majoitustuotteen lisätuotteineen ja -palveluineen
- ymmärtää asiakaspalvelun ja palveluketjun merkityksen sisäisessä toimintaympäristössä

### Sisältö

Majoitusyrittäjämuodot ja niiden tarjoamat tuotteet ja palvelut, kotimaassa toimivat ja suurimmat kansainväliset hotelliketjut, majoitusliikkeiden ketjuuntumismahdollisuudet, luokittelu, hintataso ja asiakaskunta, palveluketjun merkitys sisäisessä toimintaympäristössä, manuaalisten varausten käsittely ja hotellivaraustjärjestelmä.

### 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. Porvoo: WSOY.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11ARAV1 Ravintolapalvelut 6 OP

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- ravintolatyön perusvalmiudet
- anniskelulainsäädäntö
- hygieniaosaaminen

### Ravintolatyön perusvalmiudet

#### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- saa valmiudet kokonaisvaltaiseen matkailupalvelun tuottamiseen ruoka- ja juomatuotteiden ja palveluiden osalta
- ymmärtää eri ravintoloiden liikeideoita ja niiden merkityksen ravintolan toiminnalle
- saa kuvan toimimisesta käytännön asiakaspalvelutilanteissa ja -tehtävissä majoitus- ja ravitsemisalalan toimintaympäristössä
- oppii tunnistamaan tarjoilun välineistöä ja hallitsee tarjoilutekniikan perusteet
- ymmärtää tilaustarjoilun ja paikalla tilatun tarjoilun toteutusten erot
- ymmärtää myynnin seurannan merkityksen ravintolan liiketoiminnan kehittämiseksi
- ymmärtää ravintolaliiketoiminnan periaatteet ja osaa toimia niiden mukaisesti.

#### Sisältö

Yleisimmät anniskeluravintolan juomatuotteet ja niiden tarjoilu, ravintolan päivittäinen rahaliikenne ja yleisimmät maksutavat, ravintolan keittiötoiminnot ja keskeisimmät kone-, laite- ja välinevalikoimat, ravintolan ruokatuotteen valmistusprosessi, keskeiset raaka-aineet ja niiden käsittelytavat, kannattava ravintolatoiminta.

#### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja käytännön työskentely ravintolassa. Jos opiskelijalla on aiempia opintoja tai työkokemusta, hän voi hakea opintojakson tästä osasta hyväksilukua.
2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto: kirjallisuustehtävät, työskentely ravintolassa ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Aro, J. 2005. Puhtaus on puoli ruokaa. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto.  
Laukkanen, M. 2003. Elintarvikehygienian perusteet. Helsinki: Multiprint.  
Mill R. C. 2007. Restaurant management: customers, operations, and employees (soveltuvin osin)  
Mykkänen, J. & Ursin, H. 2007. Tarjoilukirja. Vantaa: Dark Oy.  
Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

### 11ALAKI1 Anniskelulainsäädäntö

#### Osaamistavoitteet:

Opiskelija

- tuntee alkoholilainsäädännön tavoitteet
- oppii yleisimmät alkoholijuomien anniskelua koskevat säännökset
- omaksuu vastuullisen anniskelun edellyttämän asenteen.

#### Sisältö:

Anniskelulainsäädäntö, anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyyteen vaadittava teoriaosa.

#### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja tentti.
2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto: itseopiskelu ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

STTV 2008. Alkoholiasiat ravintolassa. (<http://www.valvira.fi/files/alkoholiasiatravintolassa.pdf>)  
STTV 2008. Anniskelupaikan vastaavan hoitajan ammatilliset edellytykset. ([http://www.valvira.fi/files/anniskelupaikan\\_vastaava%20hoitaja.pdf](http://www.valvira.fi/files/anniskelupaikan_vastaava%20hoitaja.pdf))  
Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

### 11ALAKI2 Hygieniaosaaminen

## **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää hygieniasaamisvaatimusten merkityksen ravintolan toiminnassa
- tuntee ravintolan eri tilojen puhtaustasovaatimuksia
- osaa tuottaa, arvioida sekä suunnitella puhdistuspalveluja.

## **Sisältö**

Puhtaanapito ja jätehuolto, tietous majoitus- ja ravitsemisalan toimintaympäristöstä, hygieniasaamisen perusteet, elintarvikeviraston hygieniasaamistestin suorittaminen.

## **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät. Hygieniasaamistesti.

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

2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto: kirjallisuustehtävät ja tentti.

## **Opiskelumateriaali**

Aro, J. 2005. Puhtaus on puoli ruokaa. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto.

Laukkanen, M. 2003. Elintarvikehygienian perusteet. Helsinki: Multiprint.

Elintarvikeviraston internetsivut. (<http://www.evira.fi>)

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

## 11AMAT MATKAILUOSAAMINEN 9 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Matkailuosaaminen -moduulin (9 op) osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää matkailun vetotoimitekiäjät
- ymmärtää matkailua elinkeinona
- tutustuu matkailuyrittäjiin, toimijoihin ja toimintakenttään
- ymmärtää saavutettavuuden merkityksen matkailussa
- kasvattaa tuntemustaa eri maista ja kulttuureista
- tuntee laajemmin alan tuotteita

Matkailuelinkeino on laaja sektori. Moninaiset sidosryhmät vaikuttavat voimakkaasti alan toimijoiden mahdollisuuksiin kehittää alaa. Matkailupalvelutuotteiden ja yrittäjien tuntemus on olennaista matkailun kehittämistyössä.

- [11AMAT1 Matkailu elinkeinona 3 OP](#)
- [11AMAT2 International Tourism 3 OP](#)
- [11AMAT3 Maat ja kulttuurit 3 OP](#)

## 11AMAT1 Matkailu elinkeinona 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy matkailuun elinkeinona
- tutustuu matkailuyrittäjiin ja alan yrityksiin
- ymmärtää matkailuklusterin kokonaisuuden ja toimijoiden roolit
- ymmärtää matkailun vaikutukset (taloudellinen, sosiaalinen, ympäristö) ja niiden merkityksen
- muodostaa itselleen kokonaiskuvan matkailualasta Suomessa sekä sen toimijoista

### Sisältö

Ohjelmapalvelut, tapahtumat, matkailupalvelujen tuntemus, matkailun vetovoimatekijät ja volyymit, matkailuelinkeinon toimijakenttä, matkailun kansantaloudellinen merkitys, matkailun keskeiset määritelmät ja tilastot

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Verkkomateriaalia seuraavilta sivustoilta: [www.tem.fi](http://www.tem.fi) soveltuvin osin, [www.toimialaraportit.fi](http://www.toimialaraportit.fi), [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi).

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit/kirjallisuus ja muut verkkolähteet.

## 11AMAT2 International Tourism 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Objectives

Student

- will get theoretical background about international global tourism
- will know basics about tourism and leisure
- will know tourism cluster
- will develop his/her knowledge on transport, international organisations and tour operators.

### Contents

Tourism cluster, global tourism industry, intro to leisure, organizations, why people travel, transport companies (air, sea, rail, road, tour operators, travel agents).

### 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. Harlow: Pearson Education.  
Page, S. 2005. Transport and tourism. Harlow: Pearson Prentice Hall.  
Theobald, W. (ed.) 2005. Global Tourism. Amsterdam: Elsevier cop.  
Other material informed during lessons.

## 11AMAT3 Maat ja kulttuurit 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- muodostaa kokonaiskäsityksen matkailullisesti merkittävistä maanosista, maista ja niiden kulttuureista
- tietää, mistä keskeiset matkailun vetovoimatekijät muodostuvat
- hahmottaa, mitkä ovat matkailualueiden muodostumisen edellytykset ja miten tätä tietoa voidaan soveltaa matkailualueiden kehittämisessä.

### **Sisältö**

Matkailun suuralueet ja matkailumaat niin luonnon, kulttuurin, talouden kuin poliittisenkin ympäristön osalta, matkailumaan synnyn edellytykset ja lainalaisuudet, paikallistuntemuksen lisääminen erilaisin harjoittein ja karttatehtävin, kansainvälisen matkailun pääasialliset lähtö- ja kohdealueet, matkailun tulevaisuus matkailun trendien ja kestävä kehityksen näkökulmasta.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Luennot, harjoitustehtävät ja tentti

Itsenäinen suoritus: Harjoitustehtävät ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Vuoristo, Kai-Veikko (2003). Matkailun maailma - kansainvälisen matkailun maantiede. WSOY, Porvoo.

## 11AMATU MATKAILUTUOTE JA INNOVOINTI 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Matkailutuote ja innovointi -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- vahvistaa osaamistaan palveluosaamisessa ja tuotetuntemuksessa
- lisää prosessi- ja tuotteistamisaosaamistaan
- hallitsee alan lainsäädännön keskeisiä teemoja
- osaa talouden hallinnan perusteet
- ymmärtää palvelutuotteen rakenteen ja tuotantomenetelmät
- osaa tuotekehityksen vaiheet, tuotteen rakentamisen ja perusteet kannattavaan hinnoitteluun
- noudattaa kestävän kehityksen toimintaperiaatteita
- ymmärtää sidosryhmätyöskentelyn merkityksen palvelupakettien luomisessa

Restonomien työtehtävissä korostuu kyky palvelujen tuottamiseen. Alan toimintaympäristön ja toimijoiden tuntemus kuuluvat osaamiskokonaisuuteen, johon kuuluvat myös kyky kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta toimialalla. Lisäksi kyky kansainväliseen toimintaan ja ennakoivan tiedon käyttö parantavat osaamista restonomien työtehtävissä. Hän ymmärtää myös lainsäädännön ja turvallisuusvaatimusten mukaiset edellytykset yritykselle ja alan toimijalle. Opiskelija oppii yritysviestinnän merkityksen tuotteiden markkinoinnissa. Kommunikointitaidot sekä luovuus kuuluvat yleisiin työelämän valmiuksiin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky.

- [11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP](#)
- [11AMAR2 Markkinointi 3 OP](#)
- [11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP](#)
- [11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP](#)
- [11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP](#)

## 11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

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

### **Sisältö**

Matkailutoimialan lainsäädäntö, yleiset sopimusoikeudelliset ja kauppaoikeuden periaatteet, kuluttajasuojalaki ja valmismatkalaki.

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. 2 uudistettu painos. Helsinki: Edita.  
Hämäläinen, H. (toim.) 2002. Matkatoimistoalan keskeiset säädökset. Helsinki: Smalser.  
Tuoteturvallisuuden liittyvää verkkomateriaalia kuluttajaviraston internetsivuilta.  
Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11AMAR2 Markkinointi 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee markkinoinnin peruskäsitteet
- ymmärtää kokonaisvaltaisen markkinointiajattelun merkityksen matkailualan liiketoiminnassa ja sen kansainvälisessä toimijakentässä
- käsittää asiakaslähtöisyyden tärkeyden markkinoinnissa ja palvelutilanteissa.

### Sisältö

Kuluttajakäyttäytyminen matkailualalla, palveluiden markkinoinnin kilpailukeinot, palvelutuotteen laatu ja sen mittaaminen.

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Tenttikirjavaihtoehdot:

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

Ylikoski, T. 1999. Unohutuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu.

Lämsä A.-M. & Uusitalo O. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 2. tai 3. muuttamaton painos. Helsinki: Edita.

Reid, R. & Bojanic, D. 2001. Hospitality Marketing Management. Wiley cop. New York.

Middleton, V. & Clarke, J. 2001. Marketing in travel and tourism. Butterworth-Heinemann. Oxford. (parts 1-4 )

Holloway J.C. 2004 Marketing for tourism. 4. painos. Pearson.

Hsu, H.C & Powers, T. 2002. Marketing hospitality. Wiley cop. New York

## 11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

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

### **Sisältö**

Innovointi, palvelutuotteen rakentaminen ja hinnoittelu.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, verkkotyöskentely, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

Douglas, N., Douglas, N. & Derrett, R. (edit.) 2002. Special interest tourism. Milton, Australia: John Wiley & Sons.

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää viestinnän merkityksen yrityksen tuloksenteon ja työtyytyväisyyden kannalta
- ymmärtää organisaatorakenteen ja yhteistyösuhteiden merkityksen viestinnän suunnittelussa
- pystyy toteuttamaan suunnitelmallisesti yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää
- osaa valita viestintään tarkoituksenmukaiset keinot ja kanavat
- pystyy kirjoittamaan vastaanottajalähtöisesti yrityksen kaupallisia viestejä ja tiedotteita
- osaa rakentaa teksteillään myönteistä yrityskuvaa.

### Sisältö

Yritysviestinnän periaatteet ja tehtävät, yritysviestintä maineenhallinnan osana, yritysviestinnän organisointi, tiedottamisen ja yhteystoiminnan muodot, kaupankäynnin tekstit, tiedotteet, markkinointi- ja suhdetoimintatekstit, yrityksen rekrytointiin liittyvä viestintä, omien viestintätaitojen kehittäminen.

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktitoteutuksessa portfolio, aktiivisuus kontaktiopetuksessa tai tentti, verkkototeutuksessa tehtävien avulla rakennettava portfolio ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Luento- tai verkkomateriaali

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M.-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita (luvut 1-5) ja jokin seuraavista:

Juholin, E.(toim.) 2006. Työyhteisöjen viestinnän uutta suuntaa etsimässä. Työyhteisöviestintä TYVI 2010. Raportti I. Helsinki: Helia (Osa 1: Taustaa uuden ajan työyhteisöviestinnälle).

Saatavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tutkimus-ja-kehityspalvelut/julkaisut/liitteet/TYVI%202010,%20raportti%20I,%202006.pdf>

Juholin, E. 2003. Viestintä työyhteisössä Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: [http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta\\_tyoyhteisossa.html](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html)

Salin, V. 2002. PK-yrittäjän opas kokonaisviestintään. Helsinki: WSOY.

## 11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää taloushallinnon merkityksen yrityksen toiminnassa
- tuntee kannattavan yritystoiminnan edellytykset ja perehtyy kannattavuusajatteluun
- osaa hyödyntää katetuottolaskentaa palvelualan yrityksissä ja laskea kannattavuuden tunnuslukuja
- ymmärtää kirjanpidon tarkoituksen ja tilinpäätösraporttien sisällön
- osaa arvonlisäverotuksen perusteet ja ymmärtää arvonlisäverovelvollisuuteen liittyvän raportointivelvollisuuden merkityksen.

### **Sisältö**

Taloushallinto, kannattava yritystoiminta, katetuottolaskenta, kirjanpito, alv-perusteet.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentit.

### **Opiskelumateriaali**

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2003. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WSOY.

Tomperi, S. 2007. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.

Verkkomateriaalia Finlex - Valtion säädöstietopankin ja verohallinnon internetsivuilta.

Muu luentomateriaali.

## 11ATAP TAPAHTUMAMATKAILU 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Tapahtumamatkailu -moduulin (15 op) osaamistavoitteet**

Opiskelija

- perehtyy tapahtuman tuotantoprosessiin
- hallitsee tapahtuman suunnittelun, toteuttamisen, arvioinnin ja talouden seurannan
- hallitsee asiakaspalvelutilanteet
- tuntee ja osaa käyttää tapahtumateknologiaa
- oppii toteuttamaan tapahtuman suunnitelmallisesti ja kannattavasti
- tuntee kokous- ja tapahtumamatkailun toimijat
- osaa toimia kestävän kehityksen periaatteita noudattaen

Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä. Matkailusektorin erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

- [11ATAP1 Tapahtuman suunnittelu ja talous 5 OP](#)
- [11ATAP2 Tapahtuman tuottaminen 5 OP](#)
- [11ATAP3 Business related travel 5 OP](#)

## 11ATAP1 Tapahtuman suunnittelu ja talous 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa suunnitella tavoitteellisen ja budjetoida taloudellisesti kannattavan tapahtuman
- ymmärtää erilaisten kokouksiin ja tapahtumiin liittyvien palveluiden, tila- ja tekniikkavarustelujen ennakkosuunnittelun merkityksen
- tuntee tiedonhallintaohjelmien käyttömahdollisuudet
- osaa suunnitella ja tilata tapahtuman alihankinnat (catering, ohjelmapalvelut, tekniikka ja logistiikka)
- oppii toimimaan kokous- ja tapahtumajärjestelyissä molemmilla kotimaisilla kielellä
- perehtyy tapahtuman viestintäsuunnitteluun, mediasuhteisiin ja markkinointiin.

### Sisältö

Asiakaslähtöisen tapahtuman tavoitteiden asettaminen, talouden ohjaus, budjetointi, rahoitus, toimintaympäristön kartoitus, suunnitteluprosessi.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja tentti sekä käytännön työjakso Kongressikeskus Fellmannissa. (20 h).
2. Opiskelumateriaaliin perustuvat, itsenäisesti suoritettavat tehtävät, tentti sekä käytännön työjakso Kongressikeskus Fellmannissa(20h).

### Opiskelumateriaali

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

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

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

Suosittelava oheismateriaali:

Määttä S., Nuuttila J. & Saranpää T., 2004. Juhlal palvelu. Helsinki: WSOY.

Saarelma, K. 2002. Kongressi opas, Kuinka tieteellinen kongressi järjestetään. Helsinki: Primacarrera.

## 11ATAP2 Tapahtuman tuottaminen 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää suunnittelun merkityksen tapahtuman toteutuksen onnistumisessa
- toteuttaa markkinointi- ja viestintäsuunnitelman
- tuntee projektityöskentelyn menetelmät ja osaa toimia projektivastaavana
- osaa huomoida elämyksellisyyden, vieraanvaraisuuden, turvallisuuden, esteettisyyden, esteettömyyden sekä kestävän kehityksen periaatteet tapahtumien tuottamisessa
- osaa hoitaa tapahtuman sisäisen ja ulkoisen viestinnän

### Sisältö

Tapahtuman tuottamisen vaiheet, henkilöstön resursoinnin suunnittelu ja tehtäväkuvaukset, vapaaehtoisten työntekijöiden käyttö, tapahtuman riskien kartoitus, kestävä kehitys ja turvallisuus, tapahtuman arviointi, palaute ja tuotekehitys.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivinen osallistuminen tapahtuman tuottamiseen, portfolio, oppimispäiväkirja tai
2. Omatoimisen tuotantosuunnitelman valmistelu, toteutus, arviointi ja raportointi

### Opiskelumateriaali

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

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

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

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

## 11ATAP3 Business related travel 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Objectives

Student

- understands the principal definitions of business related travel
- identifies the typology and importance of international companies' and associations' meetings
- gets acquainted with international organisations and associations of the meetings Industry
- recognizes the role of business travel planners, intermediaries and suppliers
- encourages to apply interpersonal skills

### Contents

Special features of meetings, exhibitions, incentive trips and corporate hospitality, sustainability and corporate social responsibility in business related travel, meeting and event industry associations, concepts of industry standards, practices and ethics.

### Assessment and evaluation

1. Active participation in lectures, group work, case studies, exam.
2. Individual essay, case studies, exam.

### Materials

Davidson R, Cope B. 2003. Business travel, Conferences, Incentive Travel, Exhibitions, Corporate Hospitality and Corporate Travel. Prentice Hall, Harlow.

Davidson R. & Rogers T. 2006. Marketing Destinations and Venues for Conferences, Conventions and Business Events. Butterworth-Heinemann, Oxford.

## 11AELÄ ELÄMYSMATKAILU 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Elämysmatkailu -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää elämysteorian ja osaa soveltaa sitä käytännössä
- hallitsee elämysmatkailutuotteiden ideoinnin, tuotteistamisen ja toteutuksen
- perehtyy ryhmäohjaustaitoihin
- oppii elämyspalveluiden tuottamiseen ja prosessiosaamiseen sekä kannattavuuden ymmärtämiseen liittyvät merkittävimmät periaatteet
- osaa toimia kestävän kehityksen periaatteita noudattaen

Elämyspalveluilla on merkittävä rooli myös erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä. Matkailusektorin erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

- [11AELÄ1 Elämys matkailussa 5 OP](#)
- [11AELÄ2 Elämysosaajaksi 5 OP](#)
- [11AELÄ3 Elämys ammattina 5 OP](#)

## 11AELÄ1 Elämys matkailussa 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- tuntee elämysajattelun ja -talouden periaatteet, käsitteistön ja teorian
- tutustuu ohjelmopalvelujen tuottamisen osa-alueisiin niin teoriassa kuin käytännössä ja osaa toimia erilaisten asiakasryhmien kanssa erilaisissa toimintaympäristöissä
- tuntee alan yritystoiminnan muodot ja toimijat alueella.

### **Sisältö**

Elämysajattelu ja -teoriaan, elämyksen elementit matkailussa, matkailutuotteet ja alan yritystoiminta, erilaisten toimintaympäristöjen mahdollisuudet elämysten tuottamisessa, eri aktiviteetteihin tutustuminen, asiakasryhmien kanssa toimimiseen liittyvät tiedot ja taidot.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, yritysvierailut, tuntitehtävät ja kirjallisuustehtävä.
2. Itsenäinen harjoitustyö ja kirjallisuustehtävä.

Osa opintojakson kirjallisista ja/tai suullisista osista toteutetaan vieraalla kielellä.

### **Opiskelumateriaali**

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2007. Matkailun ohjelmopalvelut, toimialaraportti.

Kylänen, M. (toim.) 2007. Articles on experiences. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.

Saarinen, J. (toim.) 2002. Elämys - Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta?. Lapin yliopiston menetelmätieteellisiä tutkimuksia 2. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Tarssanen, S. ja Kylänen, M. (2007) Entä jos elämyksiä tuotetaan. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Verkkomateriaalia [www.leofinland.fi](http://www.leofinland.fi) -sivustolta.

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

Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

## 11AELÄ2 Elämysosaajaksi 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa hyödyntää eri kohderyhmille suunnattujen elämysmatkailupalveluiden mahdollisuudet Suomessa
- oppii suunnittelemaan ja toteuttamaan turvallisia ja taloudellisesti kannattavia elämyspalvelutuotteita elämysajattelua ja -teoriaa hyödyntäen
- osaa ottaa huomioon eri vuodenaikojen, olosuhteiden ja toimintaympäristöjen elämyspalvelujen tuottamiselle ja varusteille asettamat vaatimukset
- oppii tarkastelemaan elämyspalvelutuotteiden vaikutuksia toimintaympäristöönsä sekä erityyppisten kohteiden soveltuvuutta elämyspalvelujen tuottamiseen
- osaa suunnitella, valmistaa ja tarjoilla maistuvan, terveellisen ja turvallisen ruokatuotteen ottaen huomioon erilaisten toimintaympäristöjen ympäristölliset, ekologiset ja hygieeniset vaatimukset
- tuntee ulkomyyntiä koskevan omavalvontaohjeiston ja sen asettamat velvoitteet.

### Sisältö

Erilaiset toimintaympäristöt elämyksellisten palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa, kestävän kehityksen periaatteet, ruoanvalmistuksen mahdollisuudet ja rajoitukset erilaisissa toimintaympäristöissä, keräilytuotteiden hyödyntäminen ruuanvalmistuksessa ja somistuksessa, valitulle kohderyhmälle elämyksellisen palvelutuotteen luominen, johon sisältyvät erilaiset ohjelmalliset aktiviteetit ja osallistava ruokailutapahtuma.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, luonnossa ja rakennetussa ympäristössä toteutettavat harjoitustehtävät, ryhmänä suunniteltava ja toteutettava elämystuote sekä henkilökohtainen portfolio.
  2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä, itsenäisesti suunniteltava ja toteutettava elämystuote sekä portfolio.
- Osa opintojakson kirjallisista ja/tai suullisista osista toteutetaan vieraalla kielellä.

### Opiskelumateriaali

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.  
Kylänen, M. (toim.) 2007. Articles on experiences 2. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.  
Kylänen, M.(toim.) 2007. Articles on experiences 3. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.  
Matkailun ohjelmalvelujen normisto-hanke. 2004. Imatran seudun kehitysyritys Oy.  
Välkylä, T. (toim.). 2005. Maastoruokailu ja ohjelmalvelut. Pori: Elintarvike ja terveystieteiden tutkimuskeskus.  
Verkkomateriaalia seuraavilta sivustoilta: [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi), [www.leofinland.fi](http://www.leofinland.fi), [www.keyeast.imatra.fi](http://www.keyeast.imatra.fi)  
Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

## 11AELÄ3 Elämys ammattina 5 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- syventää osaamistaan elämysajattelussa ja -teoriassa ja oppii hyödyntämään oppimaansa jo olemassa olevien ja uusien palvelutuotteiden elämyksellistämässä
- osaa ideoida ja toteuttaa erilaisia elämyspalvelutuotteita erilaisissa toimintaympäristöissä
- omaa valmiudet jo olemassa olevien palvelujen elämykselliseen tuotekehitykseen
- tuntee alalla vallitsevat trendit ja tulevaisuuden mahdollisuudet.

### Sisältö

Elämystalouden teoriat, suuntaukset ja tulevaisuuden trendit ja niiden soveltaminen käytäntöön ja elämykselliseen tuotekehitykseen, elämysympäristön rakentaminen ja siinä tarvittavien raaka-aineiden hyödyntäminen uudella ja innovatiivisella tavalla, muiden kuin matkailuelinkeinon tarjoamien tuotteiden ja palvelujen hyödyntäminen elämyksen rakentamisessa.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa sekä yksilötyönä suunniteltava ja toteutettava elämystuotteen kehittämistehtävä.
2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä sekä yksilötyönä suunniteltava ja toteutettava elämystuotteen kehittämistehtävä.

Osa opintojakson kirjallisista ja/tai suullisista osista toteutetaan vieraalla kielellä.

### Opiskelumateriaali

Oheista opiskelumateriaalia käytetään opintojaksolla soveltuvin osin.

Kylänen, M.(toim.) 2007. Articles on experiences 4. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.

Kylänen, M.(toim.) 2007. Articles on experiences 5. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.

Verkkomateriaalia [www.leofinland.fi](http://www.leofinland.fi) -sivustolta.

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

Sundbo, J. & Darmer, P. 2008. Creating Experiences in the Experience Economy. Services, economy and innovation. Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham.

Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

## 11ALIIK LIIKUNTAMATKAILU 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Liikuntamatkailu -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- saa valmiudet luonnossa tapahtuvien liikuntamuotojen ohjaamiseen ja ryhmän johtamiseen eri tilanteissa sekä erilaisten liikuntamatkailutapahtumien järjestämiseen
- opiskelija perehtyy animateur-taitoihin, tuntee yritystoiminnan periaatteet ja osaa ottaa ne huomioon työssään
- oppii tarkastelemaan liikuntamatkailua tuottajan ja toteuttajan näkökulmista
- hahmottaa kokonaisvaltaisesti ohjelmapalvelutoimialan kentän ja siihen liittyvän lainsäädännön
- tuntee kestävän kehityksen periaatteet
- opiskelija pystyy toimimaan ohjaajana opetettavissa luontoliikuntamuodoissa, ohjelmapalveluita tarjoavissa organisaatioissa noudattaen alaa koskevia lakeja ja viranomaisohjeita.

Opiskelija ymmärtää liikunnan ja matkailun yhteydet laaja-alaisesti sekä omaksuu tiedot ja taidot toimia erilaisissa tehtävissä liikuntamatkailupalveluja tuottavissa yrityksissä tai itsenäisenä yrittäjänä. Animateur-suuntautumispinoista 15 op toteutetaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Vierumäen toimipisteessä.

- [11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkaailun yritystoiminta 5 op](#)
- [11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op](#)
- [11ALIIK3 Ohjelmapalveluiden monimuotoisuus 5 op](#)

## 11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkailun yritystoiminta 5 op

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- saa perusvalmiudet liikunnallisten ohjelmapalveluiden tuottamiseen huomioiden kestävän kehityksen periaatteet
- ymmärtää myös ohjelmapalvelualan perusrakenteet sekä osaa hyödyntää toimialan merkittävimpiä verkostoja tuottaessaan ja markkinoidessaan alan palveluita
- tuntee aihepiiriin liittyvän peruskäsitteistön sekä erityisesti asiakaslähtöisyyden merkityksen.

### **Sisältö**

Tutustuminen ohjelmapalveluiden kenttään, toimiala Suomessa, asiakaslähtöisten ohjelmapalveluiden tuottaminen, luonto- ja liikuntamatkailun verkostot, projekti- ja hankeosaaminen

### **Suoritustapa ja arviointi**

Opetus- ja oppimismenetelminä käytetään sekä luentotyypistä että toiminnallista oppimista. Lisäksi opiskelijat tekevät kehittämistehtäviä pienryhmissä. Opintojaksoon kuuluu lisäksi yritysvierailuja. Opintojakso sisältää arvioitavia tehtäviä ja koko opintojakso arvioidaan arvosanoilla 1-5.

### **Opiskelumateriaali**

Opintojakson alussa erikseen ilmoitettava materiaali

## 11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- tutustuu luonnossa toteutettaviin liikuntamuotoihin saaden niistä peruskäsityksen
- oppii soveltamaan eri liikuntalajeja matkailullisesti ja kohderyhmittäin erilaisissa ympäristöissä noudattaen voimassa olevaa turvallisuuden liittyvää lainsäädäntöä
- saa perusvalmiudet asiakaslähtöisten luontoliikuntatapahtumien suunnitteluun ja toteuttamiseen. Opintojaksoon sisältyy myös luonnontuntemuksen perusteet.

### **Sisältö**

Luontoliikuntalajien perusteet, lähiretkeily, luonto- ja liikuntamatkailutapahtuman suunnittelu ja toteutus, asiakasturvallisuuden liittyvä lainsäädäntö, ympäristövastuu, luonnontuntemuksen perusteet.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Opetus- ja oppimismenetelmien pääpaino on toiminnallisessa oppimisessa. Oppimista tuetaan luennoilla ja aiheeseen liittyvillä oppimistehtävillä. Opintojakson arviointi perustuu tenttiin ja arvioitavaan oppimistehtävään. Opintojakso arvioidaan arvosanoilla 1-5.

### **Opiskelumateriaali**

Aulio, Olli.1990. Suuri retkeilykirja. Gummerus, Jyväskylä  
Suomen Kanoottiliiton ja Suomen Kiipeilyliiton materiaaleja, Kuluttajaviraston julkaisuja.  
Opintojakson alussa erikseen ilmoitettava luentomateriaali.

## 11ALIIK3 Ohjelmapalveluiden monimuotoisuus 5 op

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- oppii hahmottamaan animateurin työn erityispiirteet
- osaa toimia monikulttuuristen asiakkaiden viihdyttäjänä vaihtelevissa tilanteissa
- osaa ilmaista itseään esiintymistilanteissa tilanteen vaatimalla tavalla
- ymmärtää sosiokulttuurisen innostamisen merkityksen ja hahmottaa omat vahvuutensa innostajana
- oppii hyödyntämään erilaisia menetelmiä suunnitelleessaan ohjelmapalveluita, kuten draamaa, musiikkia, luontotaidetta, pelejä ja leikkejä.

### **Sisältö**

Animateur -taidot, eri kulttuurien vaikutus ohjelmapalvelutoimintaan, kansainväliset työmahdollisuudet, esiintymis- ja ilmaisutaito, pelit ja leikit, erilaiset ohjaamismenetelmät.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Opetus- ja oppimismenetelmien pääpaino on toiminnallisessa oppimisessa, jota tuetaan luennoin ja aiheeseen liittyvin tehtävin.

Opintojakson arviointi perustuu arvioitaviin oppimistehtäviin. Opintojakso arvioidaan arvosanoilla 1-5.

### **Opiskelumateriaali**

Hudson, Simon editor. 2003. Sport and adventure tourism. The Haworth Hospitality Press, New York. Opintojakson alussa erikseen ilmoitettava luentomateriaali.

## 11AALA TAPAHTUMAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Alan toimintaympäristö -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee projektimaisen työskentelytavan
- ottaa vastuun projektin kokonaisvaltaisesta suunnittelusta, kannattavuuden hallinnasta ja toteutuksesta
- pystyy toimimaan elinkeinon erilaisissa tilanteissa turvallisuusohjeiden mukaan
- hallitsee ensiapu (EA 2) -taidot
- osaa viestiä oman suuntautumisensa mukaisista asioista kielitaitoa vaativissa tilanteissa.

- [11APROT Projektityö \(tapahtumamatkailu\) 3 OP](#)
- [11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP](#)
- [11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP](#)
- [11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP](#)
- [Tapahtumamatkailun englanti ja ruotsi 3 op](#)

## 11APROT Projektityö (tapahtumamatkailu) 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet tapahtumamatkailun työtehtävissä.

### **Sisältö**

Opiskelijat toteuttavat itsenäisesti projektityön, jonka aikana he voivat käytännössä harjaannuttaa opinnoissa oppimiaan taitoja. Opiskelijat toimivat ryhmissä yhteisen tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Tapahtumamatkailualan tyypilliset yhteistyö- ja verkottumistaidot korostuvat.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Orientaatioluennoilta osallistuminen. Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

## 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- osaa hinnoitella palvelutuotteen kannattavasti
- perehtyy kannattavuusajatteluun ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöihin sekä matkailualan kannattavuuden tunnuslukuihin. - - pystyy laskemaan kootusta numeroaineistosta rahoituksellisia tunnuslukuja
- osaa analysoida matkailualan yrityksen toiminnan kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta ja tehokkuutta laskentaratorttien pohjalta ja hyödyntää tietoa päätöksenteossa.

### **Sisältö**

Palvelutuotteen kannattava hinnoittelu, kannattavuuteen vaikuttavat tekijät, yrityksen toiminnan kannattavuus ja maksuvalmius.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Luennot, harjoitukset, oppimistehtävä ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008 Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark.  
Alhola, K & Lauslahti, S. 2003. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WSOY.  
Verkkomateriaalia Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivuilta ([www.tem.fi](http://www.tem.fi)) ja Tilastokeskuksen internetsivuilta ([www.stat.fi](http://www.stat.fi)).  
Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- omaksuu turvallisuuden liiketoiminnan tukitoimintona
- sisäistää, mitä turvallisuusjohtaminen ja turvallisuusosaaminen työyhteisön esimiehelle merkitsevät
- ymmärtää omatoimisen varautumisen merkityksen ja perehtyy koulutusalan liiketoiminnassa korostuviin yritysturvallisuuden osa-alueisiin
- ymmärtää lisäksi eri osa-alueilla vaadittavien turvallisuuteen liittyvien asiakirjojen merkityksen ja saa valmiudet niiden laadintaan
- ymmärtää turvallisuuden pohjautuvan vahvasti lainsäädäntöön ja saa valmiudet hakea ajankohtaista turvallisuuteen liittyvää tietoa eri tietolähteistä.

### Sisältö

Perehtyminen koulutusalan liiketoiminnassa korostuviin yritysturvallisuuden osa-alueisiin: henkilöturvallisuuteen, palo- ja pelastusturvallisuuteen, työturvallisuuteen, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja rikosturvallisuuteen sekä niihin liittyvään lainsäädäntöön ja turvallisuusasiakirjoihin luento-opetuksen ja tietoa käytäntöön soveltavien oppimistehtävien avulla.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Luennot, oppimistehtävät ja tentti/soveltava lopputehtävä
2. Itsenäinen opiskelu, esseetehtävä ja tentti

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali tarkennetaan opintojakson alkaessa.

## 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

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

### **Sisältö**

EA 1 ja 2 osat, turvallisuusosaaminen

### **Suoritustapa ja arviointi**

Ensiapukurssit 1 ja 2 sisältävät kontaktiopetusta ja harjoituksia. Arviointi hyväksyty/hylätty. Turvallisuusinfo ensimmäisenä syyslukukautena.

### **Opiskelumateriaali**

Fellmannin kiinteistön pelastussuunnitelma.

Lahden ammattikorkeakoulun toimintaohje kriisitilanteita varten.

EA1 ja EA2 luentomateriaali.

## Tapahtumamatkailun englanti ja ruotsi 3 op

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:**

- Specialized English for Events 1,5 op
- Mötes- och kongressvenska 1,5 op

Opiskelija

- syventää elämysalaan liittyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan toisen kotimaisen ja englannin kielen osalta
- kehittää ammatillisia viestintätaitojaan
- parantaa taitojaan tapahtuma-alan kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa toimimisessa.

### **11AENG3 Specialized English for Events 1,5 op**

Student

-practises the specialized vocabulary and written and oral communication skills necessary for working in the field of events

### **Contents**

Concentration on written communication needed in this field, including business letters and promotional material.

### **Assessment**

Class participation and timely completion of assignments and final exam.

### **Materials**

Material provided by the instructor.

### **11ARUO3 Mötes- och kongressvenska 1,5 op**

Opiskelija

- oppii toimimaan erilaisten kokouspaikkojen asiakaspalvelutehtävissä.

### **Sisältö**

Erilaiset kokouspaikat ja niiden varustus, kokoustilojen esittely ja varaus, oheis- ja seuralaisohjelmien suunnittelu ja esittely, tarjouksen laadinta kokouspalveluista.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen opetukseen, tehtävät ja tentti. Arviointi asteikolla 1-5.

### **Opiskelumateriaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11AALA ELÄMYSMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Alan toimintaympäristö -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee projektimaisen työskentelytavan
- ottaa vastuun projektin kokonaisvaltaisesta suunnittelusta, kannattavuuden hallinnasta ja toteutuksesta
- pystyy toimimaan elinkeinon erilaisissa tilanteissa turvallisuusohjeiden mukaan
- hallitsee ensiapu (EA 2) -taidot
- osaa viestiä oman suuntautumisensa mukaisista asioista kielitaitoa vaativissa tilanteissa.

- [11APROE Projektityö \(elämysmatkailu\) 3 OP](#)
- [11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP](#)
- [11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP](#)
- [11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP](#)
- [Elämysmatkailun englanti ja ruotsi 3 op](#)

## 11APROE Projektityö (elämysmatkailu) 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet elämysmatkailun työtehtävissä.

### **Sisältö**

Opiskelijat toteuttavat itsenäisesti projektityön, jonka aikana he voivat käytännössä harjaannuttaa opinnoissa oppimiaan taitoja. Opiskelijat toimivat ryhmissä yhteisen tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Elämysmatkailualalle tyypilliset yhteistyö- ja verkottumistaidot korostuvat.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Orienteaatioluennoille osallistuminen. Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

## 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- osaa hinnoitella palvelutuotteen kannattavasti
- perehtyy kannattavuusajatteluun ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöihin sekä matkailualan kannattavuuden tunnuslukuihin. - - pystyy laskemaan kootusta numeroaineistosta rahoituksellisia tunnuslukuja
- osaa analysoida matkailualan yrityksen toiminnan kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta ja tehokkuutta laskentaratorttien pohjalta ja hyödyntää tietoa päätöksenteossa.

### **Sisältö**

Palvelutuotteen kannattava hinnoittelu, kannattavuuteen vaikuttavat tekijät, yrityksen toiminnan kannattavuus ja maksuvalmius.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Luennot, harjoitukset, oppimistehtävä ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

Alhola, K & Lauslahti, S. 2003. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WSOY.

Verkkomateriaalia Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivuilta ([www.tem.fi](http://www.tem.fi)) ja Tilastokeskuksen internetsivuilta ([www.stat.fi](http://www.stat.fi)).

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- omaksuu turvallisuuden liiketoiminnan tukitoimintona
- sisäistää, mitä turvallisuusjohtaminen ja turvallisuusosaaminen työyhteisön esimiehelle merkitsevät
- ymmärtää omatoimisen varautumisen merkityksen ja perehtyy koulutusalanansa liiketoiminnassa korostuviin yritysturvallisuuden osa-alueisiin
- ymmärtää lisäksi eri osa-alueilla vaadittavien turvallisuuden liittyvien asiakirjojen merkityksen ja saa valmiudet niiden laadintaan
- ymmärtää turvallisuuden pohjautuvan vahvasti lainsäädäntöön ja saa valmiudet hakea ajankohtaista turvallisuuteen liittyvää tietoa eri tietolähteistä.

### **Sisältö**

Perehtyminen koulutusalan liiketoiminnassa korostuviin yritysturvallisuuden osa-alueisiin: henkilöturvallisuuteen, palo- ja pelastusturvallisuuteen, työturvallisuuteen, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja rikosturvallisuuteen sekä niihin liittyvään lainsäädäntöön ja turvallisuusasiakirjoihin luento-opetuksen ja tietoa käytäntöön soveltavien oppimistehtävien avulla.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Luennot, oppimistehtävät ja tentti/soveltava lopputehtävä
2. Itsenäinen opiskelu, esseetehtävä ja tentti

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali tarkennetaan opintojakson alkaessa.

## 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

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

### **Sisältö**

EA 1 ja 2 osat, turvallisuusosaaminen

### **Suoritustapa ja arviointi**

Ensiapukurssit 1 ja 2 sisältävät kontaktiopetusta ja harjoituksia. Arviointi hyväksyty/hylätty. Turvallisuusinfo ensimmäisenä syyslukukautena.

### **Opiskelumateriaali**

Fellmannin kiinteistön pelastussuunnitelma.

Lahden ammattikorkeakoulun toimintaohje kriisitilanteita varten.

EA1 ja EA2 luentomateriaali.

## Elämysmatkailun englanti ja ruotsi 3 op

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:**

- Specialized English for Recreation 1,5 op
- Rekreationssvenska 1,5 op

Opiskelija

- syventää tapahtuma-alaan liittyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan toisen kotimaisen ja englannin kielen osalta
- kehittää ammatillisia viestintätaitojaan
- parantaa taitojaan tapahtuma-alan kansainvälisissä yhteyksissä ja palvelutilanteissa toimimisessa.

### **11AENG3 Specialized English for Recreation 1,5 op**

Student

-practises the specialized vocabulary and written and oral communication skills necessary for working in the field of recreation

### **Contents**

Concentration on oral skills needed to discuss and instruct tourists on the recreational activities typically enjoyed by tourists in Finland. Students will also be able to discuss Finnish nature, geographical features, national parks, nature preserves and wilderness areas

### **Assessment**

Class participation and timely completion of assignments and final exam.

### **Materials**

Articles and other material handed out by the lecturer.

### **11ARUO3 Rekreationssvenska 1,5 op**

Opiskelija

- osaa kertoa Suomen luontoon ja eri vuodenaikoihin soveltuvista virkistäytymis- ja elämysmahdollisuuksista

### **Sisältö**

Luonto-, liikunta-, elämys- ja seikkailumatkailun ohjelmopalveluita, ohjelmien laadintaa ja niiden esittelyä eri asiakasryhmille

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen opetukseen, tehtävät ja tentti. Arviointi asteikolla 1-5.

### **Opiskelumateriaali**

Opiskelun yhteydessä jaettava materiaali.

## 11AASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Asiakkuuksien hallinta -moduulin (9 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- syventää kokonaisvaltaista markkinointiajatteluaan ja osaamistaan ymmärtäen matkailun saatavuuskäsitteen monitahoisuuden
- perehtyy kansainvälisen toimintaympäristön ja jakeluverkoston merkitykseen matkailutuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa
- kykenee valitsemaan kohderyhmäkohtaisen, tuloksellisen myynti- ja viestintämuodon ja -tavan
- omaksuu liike-elämän tapakulttuurin toimintatavat
- osaa toimia joustavasti asiakkaan tai isännöivät tahon rooleissa.

Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä. Matkailusektorin erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

- [11AMAR4 Suhdemarkkinointi 3 OP](#)
- [11AKV3 Liike-elämän tapakulttuuri 3 OP](#)
- [11AMAR3 Palveluiden myyntijärjestelmät 3 OP](#)

## 11AMAR4 Suhdemarkkinointi 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

### Sisältö

Luennot ja oppimistehtävät.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät
2. Etätehtävät

### Opiskelumateriaali

Gummesson, E.1998 (tai uudempi). Suhdemarkkinointi 4 P:stä 30 R:ään. Helsinki: Kauppakaari.

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja -strategiat. Helsinki: WSOY.

Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Helsinki: Talentum.

Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen: oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Edita.

## 11AKV3 Liike-elämän tapakulttuuri 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- tuntee tapakulttuurin ja ymmärtää sen merkityksen osana omaa ammatillisuuttaan niin työelämän arkisessa kanssakäymisessä kuin sosiaalisissa verkoissakin
- saa selkeän kuvan yritysten edustustilaisuuksista, niiden suunnittelusta, toteutuksesta ja niihin osallistumisesta.

### **Sisältö**

Keskeisiä teemoja ovat ymmärrettävä käyttäytyminen, luontevuus, asenne ja viestintätaidot. Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen, luennot ja oppimistehtävä.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät
2. Etätehtävät

### **Opiskelumateriaali**

Harju, L. 2004. Työelämän hyvät tavat. Helsinki: Otava.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

## 11AMAR3 Palveluiden myyntijärjestelmät 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- muodostaa kuvan myyntipalvelun toiminnasta ja myyntiprosessista
- ymmärtää aktiivisen myynnin merkityksen osana kannattavaa yritystoimintaa
- osaa järjestää ja suunnitella asiakaslähtöisesti matkailupalvelupaketteja
- asiakastietojen keräämisen ja seurannan periaatteet (CRM) asiakastietokannassa
- tuntee alan myynti- ja markkinointikanavat sekä keskeiset sähköiset jakelukanavat.

### Sisältö

Matkailualan yritysten myyntipalvelujen organisointi, asiakkuudenhallinnan periaatteet ja järjestelmävaihtoehdot, ravintola-, majoitus-, kokous- ja ohjelmapalveluiden myynti- ja markkinointikanavat, matkailualan sähköiset jakelukanavat, esim. erilaiset hakukoneet ja varausjärjestelmät sekä niiden tiedonhallinta.

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Tenttikirjavaihtoehdot:

- Shaw, M. & Morris S. 2000. Hospitality sales - a marketing approach. New York: John Wiley & Sons.
- Boxberg, M. Komppula, R., Korhonen, S. & Mutka, P. 2002. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita.
- Sigala, M. 2009. Information & communication technologies in hospitality and tourism. Butterworth-Heinemann.
- Tesone, D.V. 2005. Hospitality information systems and e-commerce. New York: John Wiley & Sons.
- Valoranta, V. 2008. Hotellivarausten arvoketju. Espoo: Booking Partner.
- Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11SJOHS LIIKETOIMINTAOSAAMINEN 12 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Liiketoimintaosaaminen -moduulin (12 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää strategisen johtamisen roolin ja merkityksen osana liiketoiminnan kehittämistä
- perehtyy laaja-alaisesti yrittäjyyteen
- tutustuu strategisen johtamisen keskeisiin käsitteisiin, strategiaprosessiin sekä niiden soveltamiseen yrityksen toiminnassa
- perehtyy yrityksen investointien ja rahoituksen suunnitteluun ja saa valmiuksia soveltaa yrityksen taloudellista tietoa toiminnan kehittämiseen
- saa valmiudet ymmärtää, miten kansantalouden dynamiikka vaikuttaa yritystoimintaan
- osaa analysoida organisaation toimintaa kokonaisuutena
- ymmärtää organisaation ja ympäristön väliseen vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä.

Liike-elämässä tapahtuvat muutokset vaativat sekä työntekijöiltä että johtajilta muutosten hallinnan taitoja ja innovatiivisuutta. Näihin taitoihin kuuluvat muun muassa hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky. Opintojaksoissa opiskelija perehtyy yrityksen liikeidean kehittämiseen ja liiketoiminnan suunnitteluun erityisesti ketjuyrityksen yksikön sekä pienen ja keskisuuren palveluyrityksen näkökulmasta.

- [11PJYT Yrittäjyysosaaminen 3 OP](#)
- [11SJOH4 Yrityksen strategiaprosessi 3 OP](#)
- [11STAL4 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 OP](#)
- [11STAL5 Kansantalous 3 OP](#)

## 11PJYT Yrittäjyysosaaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Opintojaksoon sisältyy vaihtoehtoisia osioita:

#### 1) Osallistuminen luento- ja harjoituskurssiin

##### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy yrittäjyyteen elämänstrategiana
  - selvittää yrittäjyyden henkilökohtaisia ja yleisiä mahdollisuuksia ja esteitä
  - saa valmiudet liikeidean kehittämiseen ja arviointiin sekä liiketoimintasuunnitelman laadintaan.
- Näin luodaan edellytykset sille, että opiskelija kykenee harkitsemaan yrittäjyyttä vaihtoehtona palkkatyölle.

##### Sisältö

Yrittäjyyden muodot, yritystoiminnan peruskäsitteet, yritystoiminnan kokonaisuus, yrityksen perussuunnitelmat, liikeidea.

##### Suoritustapa ja arviointi

Opintojaksosta selviytyminen edellyttää aktiivista osallistumista lähiopetukseen, Reppu - verkkoympäristössä olevien harjoitusten/oppimistehtävien tekemistä ja hyväksytysti suoritettua materiaalitenttiä sekä liiketoimintasuunnitelmaa.

##### Opiskelumateriaali

Opiskelupaketti

#### 2) Osallistuminen opiskelijoiden työosuuskunnan Ceco:n toimintaan

Yrittäjyysopinnot voi suorittaa myös osallistumalla aktiivisesti opiskelijoiden työosuuskunnan Ceco:n toimintaan.

##### Suoritustapa

Hyväksyttävään suoritukseen vaaditaan

- liiketoimintasuunnitelman laatiminen omasta osuuskuntatoiminnasta
- aktiivinen toiminta osuuskunnan johdossa, erillisissä kehittämishankkeissa tai aktiivinen hyväksytyn liiketoimintasuunnitelman mukainen toiminta.

Osuuskuntaan voi liittyä milloin tahansa ottamalla yhteyttä ohjaajiin: Jukka Ilmonen tai Tapio Kari.

Tarkempia tietoja

osuuskunnasta [www.ceco.fi](http://www.ceco.fi) tai Reppu -verkkoympäristöstä: Campus coop.

#### 3) Osallistuminen verkkokurssille

Yksi tapa suorittaa yrittäjyysopinnot on osallistua verkkokurssille.

##### Suoritustapa

Hyväksyttävään suoritukseen vaaditaan

- osallistuminen aloitustilaisuuteen (suositeltavaa)
- Repussa olevien harjoitusten/oppimistehtävien tekeminen hyväksytysti
- aktiivinen osallistuminen verkossa käytävään kurssin sisäiseen keskusteluun
- liiketoimintasuunnitelman laatiminen
- verkkotentti

## 11SJOH4 Yrityksen strategiaprosessi 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- tuntee strategisen johtamisen keskeiset käsitteet
- tuntee strategiaprosessin sisällön eri vaiheineen ja osa-alueineen
- osaa hyödyntää strategisen suunnittelun välineitä yrityksen strategian laadinnassa ja toimeenpanossa.

### **Sisältö**

Strategisen johtamisen keskeiset käsitteet, strategiaprosessin eri vaiheet, strateginen suunnittelu, analyysit ja kilpailustrategiat.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus lähiopetuksessa tai verkko-opiskelu, kirjalliset tehtävät, tentti ja/tai yritys-case.

### **Opiskelumateriaali**

Mantere, M., Aaltonen, P., Ikävalko, H., Hämäläinen, H., Suominen, K. & Teikari, V. 2006. Organisaation strategian toteuttaminen. Helsinki: Edita.

Kamensky, M. 2008. Strateginen johtaminen - menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.  
Opetuksen yhteydessä ilmoitettu ja/tai jaettu materiaali.

## 11STAL4 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy investointien suunnitteluun ja niiden kannattavuuteen
- osaa laatia investointilaskelmia ja osaa hyödyntää niitä päätöksenteossa
- hankkii valmiudet tulos- ja rahoitussuunnittelun yhteensovittamiseen
- pystyy soveltamaan tunnusluvuista ja laskelmista saamia tietoja yrityksen kehittämisessä
- perehtyy käyttöpääoman hallintaan ja rahoitussuhteiden hoitoon
- tuntee rahoitusriskejä ja riskinhallintavälineitä.

### Sisältö

Investointisuunnittelu, investointilaskelmat, tulos ja rahoitussunnitelmat, rahoitusriskit.

### Suoritustapa ja arviointi

Asiantuntijaluennot, osallistuminen atk-harjoituksiin, oppimistehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Leppiniemi, J. 2005. Rahoitus. Helsinki: WSOY.

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

Verkkomateriaalia Suomen pankkiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.pankkiyhdistys.fi>

Työvoima- ja elinkeinokeskuksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.te-keskus.fi>

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11STAL5 Kansantalous 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- hallitsee makro- ja mikrotalouden peruskäsitteet
- ymmärtää markkinamekanismin toimintaperiaatteen
- ymmärtää suhdannevaihtelun kansantaloudelle mukanaan tuomat ongelmat.

### **Sisältö**

Teemoina opintojaksolla ovat mm. työttömyys, inflaatio sekä talouspoliittisen vaikuttamisen perusajatuksat

### **Suoritustapa ja arviointi**

Kontaktiopetus, oppimispäiväkirja tehtävineen ja lopputentti.

### **Opiskelumateriaali**

Pekkarinen, J. & Sutela, P. 1998. Mikrosta makroon. Porvoo: WSOY, soveltuvin osin.

Santala, H. & Miettinen, P. 2007. Tuloksen tekijät. Yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla

Pekkarinen J & Sutela P. 2005 Kansantaloustiede WSOY.

## 11SJOHO OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Operatiivinen johtaminen -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy matkailuyrityksen toiminnan johtamisen menetelmiin ja välineisiin
- syventää liiketoimintaan ja yrittäjyysperiaatteiden liittyvää ymmärrystään
- hahmottaa selkeämmin lähiesimiestoiminnan, työyhteisön hyvinvoinnista huolehtimisen ja stressin hallinnan merkityksen alan toimintaympäristössä
- saa päivittäisen toiminnan johtamisessa ja arvioinnissa sekä henkilöstön perehdyttämisessä ja valmentamisessa tarvittavia taitoja
- kehittää koordinoitukykyään, johtamistaitojaan sekä muita ihmisten ja tehtävien johtamiseen liittyviä taitojaan.

Ihmisten ja tehtävien johtaminen ovat yleisiä työelämävalmiuksia, jotka auttavat selviytymään työelämän tilanteissa. Näissä opintojaksoissa korostuvat yrityksen liiketoiminnan ja työyhteisön laaja-alainen ymmärtäminen, suunnittelu- ja organisointitaito, sekä kyky hallita konflikteja. Kehittämistoimenpiteiden toteutus, stressin hallinta ja työyhteisön hyvinvointi ovat mukana tässä kokonaisuudessa. Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä.

- [11SJOH2 Palveluyrityksen toiminnan johtaminen 3 OP](#)
- [11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP](#)
- [11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP](#)
- [11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP](#)
- [11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP](#)

## 11SJOH2 Palveluyrityksen toiminnan johtaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- osaa hyödyntää ketjuyrityksen yksikön sekä pienen ja keskisuuren palveluyrityksen päivittäisjohtamisessa käytettäviä välineitä ja menetelmiä
- päivittäisen toiminnan tavoitteiden asettamisessa
- toiminnan ja työsuoritusten ohjaamisessa
- henkilöstön perehdyttämisessä
- toiminnan ja työsuoritusten arvioinnissa ja kehittämisessä
- työyksikön suorituskyvyn kehittämisessä.

### **Sisältö**

Yrityksen strategian toimeenpano päivittäisessä toiminnassa, päivittäisen toiminnan laadun ja tehokkuuden johtaminen, perehdyttäminen ja työssä oppiminen, työyhteisön toimivuuden ylläpitäminen ja parantaminen

### **Suoritustapa ja sisältö**

Aktiivinen osallistuminen lähi- ja verkko-opiskeluun, suuntautumisen mukainen soveltava yritys-case ja oppimistehtävät.

### **Opiskelumateriaali**

Grönroos, C. 2001: Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- tuntee ketjuyksikön sekä pienen ja keskisuuren palveluyrityksen esimiehen keskeiset henkilöstöjohtamisen osa-alueet ja tehtävät
- tuntee rakenteeltaan, tavoitteiltaan ja kestoiltaan erilaisten työryhmien ja työyhteisöjen asettamat vaatimukset esimiestyölle
- sisäistää esimiehen vastuun työryhmän hyvinvoinnista.

### **Sisältö**

Esimiehen päivittäisjohtamisen osa-alueet, henkilöstön rekrytointi ja perehdyttäminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen, henkilöstöjohtamisen konfliktitilanteet, vakinaisen, osa-aikaisen ja vuokrahenkilöstön johtaminen, sesonki- ja projektijohtaminen.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, suuntautumisen mukaiset oppimistehtävät.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

Hokkanen S, Mäkelä T & Taatila V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit,

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- perehtyy esimiehenä ja yrittäjänä tarvitsemiinsa työlainsäädännön osa-alueisiin
- perehtyy työvuorosuunnittelun periaatteisiin ja merkitykseen
- kykenee tarkoituksenmukaiseen henkilöstösuunnitteluun.

### **Sisältö**

Opiskelijat tekevät opintojaksolla yrityksen henkilöstösuunnitelman, työvuorolistan ja ratkovat käytännön ongelman.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Kontaktit ja tehtävät tai itsenäiset tehtävät

### **Opiskelumateriaali**

Saarinen, M. 2005. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhdeasiat. Rymättylä: Mauri Saarinen, soveltuvin osin.

Matkailualan voimassaolevat työehtosopimukset. Luennoilla ilmoitettavat materiaalit ja oikeustapaukset. Verkkomateriaalia Finlex-sivustolta, [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

## 11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa käyttää ja kehittää alan verkkopalveluja
- hallitsee asiakasyhteyksien hoitamisen
- osaa arvioida kriittisesti ja eettisesti verkkosisältöjä
- osaa arvioida yrityksen verkkoviestintää
- ymmärtää kuluttajan suojan sähköisessä kaupassa
- ymmärtää sosiaalisen median mahdollisuudet alalla

### Sisältö

Oppimisaihiot sähköisestä liiketoiminnasta, lainsäädäntö kuluttajan suojasta, tietosuojasta, alan yrityksen sovellusmahdollisuudet verkkopalveluissa, sosiaalinen media

### Suoritustapa ja arviointi

Opintojaksolla ei ole luentoja, vaan oppiminen tapahtuu verkossa oppimistehtävien kautta. Arviointi tapahtuu case-tehtävän, nettitentien ja itsenäisten/ryhmätehtävien perusteella.

### Opiskelumateriaali

Verkkomateriaaleja [www.tieke.fi](http://www.tieke.fi) -sivustolta:

Hintikka, Kari A. 2007. WEB 2.0 -johdatus internetin uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin.

Hintikka, Kari A. 2008. Johdatus osallistumistalouteen - internetin uusia taloudellisia toimintaympäristöjä.

Tinnilä, Vihervaara, Klimscheffskij ja Laurila. 2008. Elektroninen liiketoiminta 2.0 avainkäsitteistä ansaintamalleihin. Teknologiaeteollisuuden julkaisu.

Verkkoympäristön oppimateriaali.

## 11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### **Osaamistavoitteet**

Opiskelija

- perehtyy yrityksen lyhyen aikavälin suunnitteluun
- ymmärtää budjetoinnin ja sen seurannan merkityksen tuloksen ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa
- osaa laatia liiketoimintaan liittyviä laskelmia erilaisissa suunnittelu- ja päätöksentekotilanteissa ja osaa tehdä niiden perusteella toimenpide-ehdotuksia
- osaa hyödyntää yrityksen seuranta- ja raportointijärjestelmiä johtamisessa ja operatiivisessa toiminnassa.

### **Sisältö**

Budjetointi, talouden seuranta, suunnittelulaskenta, seuranta- ja raportointijärjestelmät.

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

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

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

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

Verkkomateriaalia Verohallinnon internetsivuilta ([www.vero.fi](http://www.vero.fi))

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11STUTK TUTKIMUSOSAAMINEN 9 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Tutkimusosaaminen -moduulin (9 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää tutkimus- ja kehittämistoiminnan roolin ja merkityksen osana nykypäivän ammatillista asiantuntijuutta
- hallitsee tutkimus- ja opinnäytetyöprosessin rakenteen, eri tutkimustyyppien perusteet ja opinnäytetyötyypit
- saa perusvalmiudet opinnäytetyösuunnitelman tekemiseen sekä opinnäytetyöprosessin läpiviemiseen
- hallitsee määrällisten, laadullisten ja toiminnallisten tutkimusmenetelmien perusteet
- ymmärtää tutkimusprosessin eri vaiheet aineiston keruusta analysointiin ja arviointiin
- hallitsee tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön rakenteen ja kieliasun vaatimukset
- osaa kytkeä kirjoittamisen osaksi opinnäytetyöprosessiaan, hahmottaa opinnäytetyön tekstilajina ja liittää lähteiden tietoa omaan tekstiin korrektisti ja keskustelevasti

Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky. Myös elämänhallinnan taidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin. Elämänhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito, ongelmanratkaisutaito, analyttisyys sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Opinnot toimivat opinnäytetyön tekemisen tukena toisen ja kolmannen vuoden aikana.

- [11STUTK1 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1, 3 OP](#)
- [11STUTK2 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2, 6 OP](#)

## 11STUTK1 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1, 3 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tutustuu erilaisiin tutkimusmenetelmiin, menetelmien erityispiirteisiin ja niiden soveltamiseen
- ymmärtää tutkimusprosessin eri vaiheet suunnittelusta aineiston analysointiin ja arviointiin
- osaa soveltaa valitsemaansa tutkimusmenetelmää opinnäytetyöhönsä
- tutustuu erilaisiin opinnäytetöihin
- soveltaa oppimaansa omaan opinnäytetyöideaansa.

### Sisältö

Laadullinen, määrällinen ja toiminnallinen tutkimus, aineiston hankinta, käsittely ja analysointi, tutkimuksen arviointi, tutkimusetiikka, erilaiset opinnäytetyöt: rakenne, sisältö ja arviointi, omaan opinnäytetyöhön liittyvä aiheanalyysi.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen tai verkko-opiskelu, kirjalliset tehtävät ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Heikkilä, T. 2001 (tai uudempi painos). Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998 (tai uudempi painos). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Tilastokeskuksen verkko-oppimateriaali ([www.stat.fi](http://www.stat.fi)).

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

### Suosittelava oheismateriaali

Aaltola, J. & Valli, R. 2001 (tai uudempi painos). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I ja II - näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

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

Metsämuuronen, J. 2006 (tai uudempi painos). Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä.

Jyväskylä: International Methelp Ky, Gummeruksen kirjapaino Oy.

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

## 11STUTK2 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2, 6 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- kehittää tutkimusosaamistaan
- oppii kytkemään kirjoittamisen osaksi tutkimusprosessia tai kehittämistyötä
- hallitsee oman alansa tutkimusviestinnän käytänteet
- harjaantuu käyttämään keskustelevaa ja kriittistä tutkimuksellista kirjoittamisotetta ja virheetöntä asiatyyliä
- kehittää asiantuntijuutta osoittavaa kirjallista viestintätaitoaan
- oppii hyödyntämään tieteellisiä julkaisuja.

### Sisältö

1. Tutkivat ja raportoivat tekstit
  - tekstilajina ja kirjoittamisprosessina: hyvän tekstin kriteerit ja kirjoittamisen käytännöt
  - tekstien jatkumossa: lähteiden liittäminen omaan tekstiin
  - vakuuttamisen taitona: argumentointi, asiatyyli ja havainnollistaminen
  - teeman kuljettajana: tekstin sidoksisuus, metateksti, aika- ja persoonamuodot
  - rakenteellisena kokonaisuutena
  - helppolukuisena ja kielellisesti korrektina tekstinä.
2. Opinnäytetyösuunnitelma
3. Tutkimusmenetelmien kertaus sekä praktikum-työ (tutustuminen opiskelijan opinnäytetyön toteutumista tukevaan vieraskieliseen tieteelliseen artikkeliin).

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen tai verkko-opiskelu, kirjallinen tehtävä ja tentti.
2. Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen tai verkko-opiskelu, opinnäytetyösuunnitelman kirjallinen ja suullinen esitys sekä kirjallinen ja suullinen opponointi.
3. Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen tai verkko-opiskelu, harjoitukset sekä artikkelin kirjallinen ja suullinen esitys suomeksi.

### Opiskelumateriaali

1. Kniivilä, S., Lindblom-Yläne, S. & Mäntynen, A. 2007. Tiede ja teksti: Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. Helsinki: WSOY tai Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud. p. Helsinki: Tammi. (Luvut Kirjoittaminen tutkimusprosessin osana ja Alustava lukeminen ja muistiinpanot.); Lahden ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje. 2008. (osat 4 Opinnäytetyön tiedonhaku ja kirjoittaminen sekä 5 Opinnäytetyön rakenne). Luento- ja verkkomateriaalia Reppu-ympäristössä ([reppu.lamk.fi](http://reppu.lamk.fi)).
2. Luento- tai verkkomateriaali sekä opiskelijan opinnäytetyön teemaan liittyvät vapaavalinnaiset lähteet.
3. Luento- tai verkkomateriaali sekä vapaavalintainen vieraskielinen tieteellinen artikkeli (lähteinä erilaiset tieteelliset julkaisut tai artikkelitietokannat).

## HARJOITTELU 30 OP

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- laajentaa ja syventää ammatillista osaamistaan omien tavoitteidensa mukaisesti
- hankkii valmiuksia toimia alan perus-, esimies-, kehittämis- sekä asiantuntijatehtävissä
- saa kokonaiskäsityksen alan monipuolisuudesta sekä työnsä ja alansa kehittämiseen vaadittavasta osaamisesta
- luo kontakteja elinkeinoon ja markkinoi omaa osaamistaan

Ammattikorkeakoulun harjoittelussa teoreettinen, käytännöllinen ja kokemuksellinen oppiminen yhdistyvät. Harjoittelu on tärkeä osa opiskelijan ammatillisen identiteetin kehittymistä. Tavoitteena on laaja-alaisen ja monipuolisen perusammattitaidon hankkiminen ja tietojen ja taitojen syventäminen asiantuntijuudeksi. Ihmisten ja tehtävien johtaminen on yleisiä työelämä valmiuksia, jotka auttavat selviytymään työtehtävissä. Ihmisten ja tehtävien johtaminen vaatii koordinoitukykyä, päätöksentekotaitoja sekä johtamistaitoa. Lisäksi tähän osaamiskokonaisuuteen kuuluvat taito hallita konflikteja sekä suunnittelu- ja organisointitaito. Alan toimintaympäristön ja toimijoiden tuntemus kuuluvat osaamiskokonaisuuteen, johon kuuluvat myös kyky kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta toimialalla. Lisäksi kyky kansainväliseen toimintaan ja ennakoivan tiedon käyttö parantavat osaamista restonomien työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen. Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä. Alan päivittäisjohtamisen osaamiseen liittyvät asiakokonaisuudet ovat palveluyrityksen liiketoiminnan ymmärrys sekä yrittäjyysperiaatteet työssä. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluvat turvallisuusosaaminen, alan lainsäädäntö, yhteiskuntavastuu, lähiesimiestoiminta. Kehittämistoimenpiteiden toteutus, stressin hallinta ja työyhteisön hyvinvointi ovat mukana tässä kokonaisuudessa. Matkailu / Majoitus- & Ravintolasektorin erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettiset ja eettiset näkökulmien huomioimisen palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

### Sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Harjoitteluun sisältyvät laitoksen ohjeistuksen mukaisesti

- harjoittelusuunnitelman laatiminen
- harjoittelupaikkojen hankkiminen ja esittely tuutoropettajalle
- sopimukset, raportointi ja itsearviointi

Arviointi hyväksytty/hylätty.

### Opiskelumateriaali

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

## OPINNÄYTETYÖ 15 OP

---

This page last changed on Apr 30, 2009 by [siru.kilpilampi@lamk.fi](mailto:siru.kilpilampi@lamk.fi).

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- saa valmiuksia alan tutkimus-, kehitys- ja suunnittelutehtäviin
- kehittää opiskelijan ongelmanratkaisukykyään ja taitojaan työskennellä vuorovaikutteisesti, pitkäjänteisesti ja järjestelmällisesti

Opinnäytetyön tekemisessä harjaantuvat kokonaisvaltaisesti kaikki osaamisalueet, mutta erityisesti kommunikointitaidot ja elämänhallinnan taidot korostuvat. Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito. Elämänhallinta osaamiskokonaisuus sisältää taitoja, jotka ovat tärkeitä kaikille. Tällaisia taitoja ovat muun muassa oppimisen taito, ongelmanratkaisutaito, analytyttisyys sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Opinnäytetyön tavoitteena on harjaannuttaa opiskelija itsenäiseen tietojen ja taitojen hankintaan sekä niiden soveltamiseen. Opinnäytetyöt voivat olla luonteeltaan joko tutkimuksellisia tai toiminnallisia töitä, joiden aiheet liittyvät koulutusalan keskeisiin kehittämiskohteisiin. Opinnäytetyön tehnyt opiskelija kykenee perusteltujen valintojen tekemiseen ja objektiivisen tiedon tuottamiseen.

### Sisältö

Aiheanalyysi, kirjallinen opinnäytetyösuunnitelma, opinnäytetyösuunnitelmaseminaari, kirjallinen opinnäytetyö, opinnäytetyöseminaari, seminaareihin liittyvät opponoinnit ja kypsyyskoe.

### Suoritustapa ja arviointi

Aiheanalyysi, opinnäytetyösuunnitelma, opinnäytetyö ja kypsyyskoe. Lisätietoa opinnäytetyöstä Repussa (<http://reppu.lamk.fi>).