

"Aikuisopiskelija
on arjen multitalentti,
jota ei tarvitse palkita
kykyjenetsintä-
kilpailuissa.
Hän saa palkintonsa
työelämässä."

Markku, aikuisopiskelija, Lahti

OPINTO-OPAS 2010 – 2011

**Lahden ammattikorkeakoulu
Aikuiskoulutus
Matkailun ala**

Matkailun koulutusohjelma 210 op
Tapahtumamatkailu
Elämysmatkailu
Liikuntamatkailu (animateur)

1. Matkailun koulutusohjelman kuvaus 210 op, aikuiset	3
2. Matkailun koulutusohjelma, opintojen rakenne	8
3. 11PTYÖ TYÖELÄMÄVALMIUDET 15 OP	8
3.1 11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP	9
3.2 11PATK Tietokone työvälineenä 3 OP	9
3.3 11PSUO Asiantuntijaviestintä 3 OP	10
3.4 01RUOK, 01RUOS Ruotsin kieli 3 OP	10
3.5 11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP	11
4. 11PPAL PALVELUOSAAMINEN 15 OP	11
4.1 11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP	12
4.2 11PRUO2 Turismsvenska 3 OP	12
4.3 11PENG Service English 3 OP	12
4.4 Toinen vieras kieli 1, 3 OP	13
4.5 Toinen vieras kieli 2, 3 OP	14
5. 11PKV KANSAINVÄLISTYMISSOSAAMINEN 12 OP	15
5.1 11PKV1 Focus on Finland 3 OP	16
5.2 11PKV2 Multicultural Competence 3 OP	16
5.3 11PENG2 Hospitality English 3 OP	16
5.4 11PJOH1 Ryhmä ja sen johtaminen 3 OP	17
6. 11AMARA MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 9 OP	17
6.1 11AMAJ1 Majoituspalvelut 3 OP	17
6.2 11ARAV1 Ravintolapalvelut 6 OP	18
7. 11AMAT MATKAILUOSAAMINEN 9 OP	19
7.1 11AMAT1 Matkailu elinkeinona 3 OP	19
7.2 11AMAT2 International Tourism 3 OP	20
7.3 11AMAT3 Maat ja kulttuurit 3 OP	20
8. 11AMATU MATKAILUTUOTE JA INNOVOINTI 15 OP	20
8.1 11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP	21
8.2 11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP	21
8.3 11AMAR2 Markkinointi 3 OP	21
8.4 11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP	22
8.5 11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP	22
9. 11ATAP TAPAHTUMAMATKAILU 15 OP	23
9.1 11ATAP1 Special Interest Tourism 5 OP	23
9.2 11ATAP2 Tapahtuman toteutus 5 OP	23
9.3 11ATAP3 Tapahtuma matkailussa 5 OP	24
10. 11AELÄ ELÄMYSMATKAILU 15 OP	24
10.1 11AELÄ1 Elämys matkailussa 5 OP	25
10.2 11AELÄ2 Elämysosaajaksi 5 OP	25
10.3 11AELÄ3 Elämys ammattina 5 OP	26
11. 11ALIIK LIIKUNTAMATKAILU 15 OP	26
11.1 11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkailun yritystoiminta 5 op	27
11.2 11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op	27
11.3 11ALIIK3 Ohjelmapalveluiden monimuotoisuus 5 op	27
12. 11AALA TAPAHTUMAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP	28
12.1 11APROJA Projektityö (tapahtumamatkailu) 3 OP	28
12.2 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP	28
12.3 11ATURV Turvallisuusaosaaminen 3 OP	28
12.4 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP	29
12.5 Tapahtumamatkailun englanti ja ruotsi 3 op	29
13. 11AALA ELÄMYSMATKAILUN JA LIIKUNTAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP	30
13.1 11APROJB Projektityö (elämys- ja liikuntamatkailu) 3 OP	30
13.2 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP	30
13.3 11ATURV Turvallisuusaosaaminen 3 OP	31
13.4 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP	31
13.5 Elämysmatkailun ja liikuntamatkailun englanti ja ruotsi 3 op	31
14. 11AASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP	32
14.1 11AMAR3 Palveluiden myyntijärjestelmät 3 OP	32
14.2 11AMAR4 Suhdemarkkinointi 3 OP	33
14.3 11AKV3 Liike-elämän tapakulttuuri 3 OP	33
15. 11SJOHS LIIKETOIMINTAOSAAMINEN 12 OP	33
15.1 11PJYT Yrittäjyysosaaminen 3 OP	34
15.2 11SJOH4 Yrityksen strategiaprosessi 3 OP	34
15.3 11STAL4 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 OP	35
15.4 11STAL5 Kansantalous 3 OP	35
16. 11SJOHO OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 15 OP	35
16.1 11SJOH2 Palveluyrityksen toiminnan johtaminen 3 OP	36
16.2 11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP	36
16.3 11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP	36
16.4 11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP	37
16.5 11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP	37
17. 11STUTK TUTKIMUSOSAAMINEN 9 OP	38
17.1 11STUTK1 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1, 3 OP	38
17.2 11STUTK2 Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2, 6 OP	38
18. HARJOITTELU 30 OP	39
19. OPINNÄYTETYÖ 15 OP	40

Matkailun koulutusohjelman kuvaus 210 op, aikuiset

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 yritysyhteistyö auttavat opiskelijaa luomaan kontakteja tulevaisuuttaan varten ja luo hänelle valmiuksia edetä urallaan tavoitteellisesti.

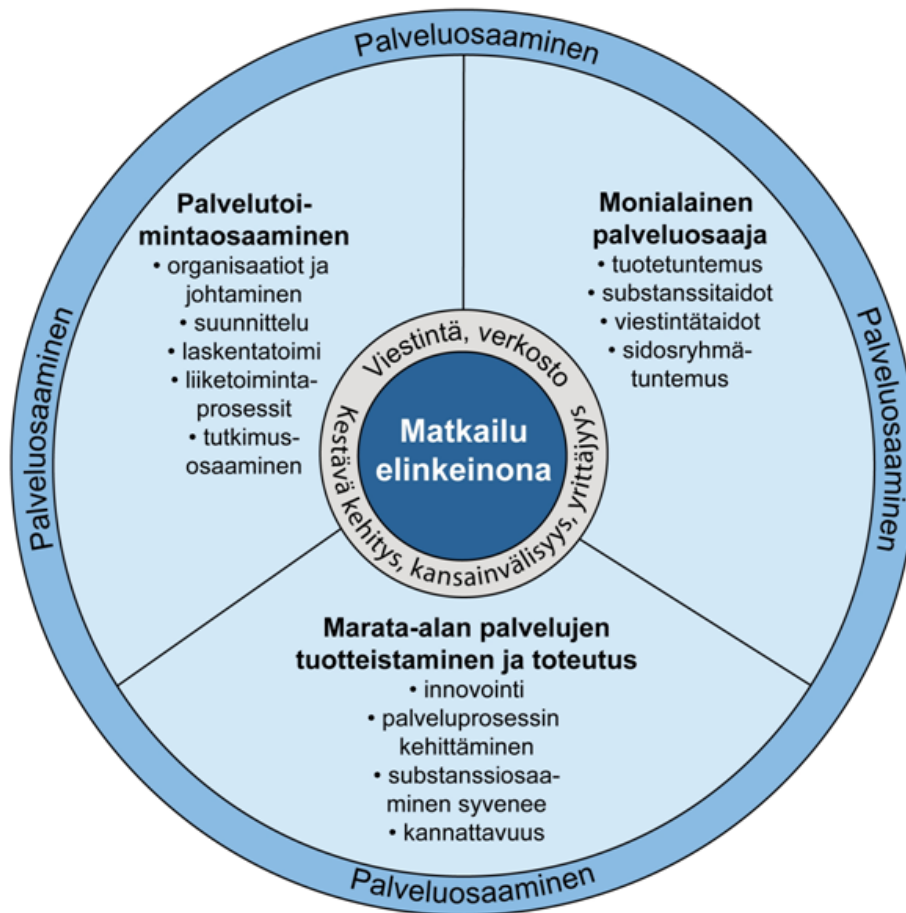
Koulutusohjelmassa toteutettavat opiskelumenetelmät ja avoimet oppimisympäristöt pyrkivät kehittämään opiskelijan innostunutta, aktiivista ja pitkäjänteistä otetta oppimiseen ja alan kehittämiseen. Opintojen alusta asti painotetaan soveltavaa, kriittistä, tutkivaa ja uusia ajattelutapoja luovaa työtettä.

Opiskelija valitsee omien tavoitteidensa mukaisesti joko tapahtumamatkailun, 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 projektiopinnoina omassa yrityksessään tai työpaikassaan.

KOULUTUSOHJELMAN TAVOITTEET

Restonomin koulutusohjelman tavoitteena on tukea opiskelijan ammatillista kasvua alan tulevaisuuteksi. 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 matkailuelinkeinoon ja tapaa sen edustajia
 - hankkii yleisiä työelämätaitoja, mm. tietotekniikka, monikulttuurisuustaidot, tiedonhankinta, kestävä kehitys, verkostoitumisaosaaminen
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 palveluyrityksen toimintaan
 - hankkii soveltavan tutkimuksen osaamisen perustaidot



MATKAILUN KOULUTUSOHJELMAN SUUNTAUTUMISOPINNOT

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

1. Tapahtumamatkailu

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat erilaiset tapahtumat sekä niiden matkailullinen vetovoima. Tapahtuman suunnittelu, toteuttaminen, markkinointi ja seuranta liittyvät kokonaisuuteen. Opetuksessa huomioidaan ruokailu- ja elämyspalveluiden liittyminen tapahtumamatkailuun. Tapahtumamatkailun edellyttää toisaalta yksityiskohdista huolehtimista, laajojen kokonaisuuksien hallinnoimista erilaisissa toimintaympäristöissä ja yhteistyöverkostoissa.

Tapahtumasuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat:

- tapahtumamatkailun tuntemus
- tapahtuman tuottaminen; suunnittelu, toteutus, talouden hallinta
- asiakaspalvelu
- tapahtumateknologia
- projektityöskentely.

2. Elämysmatkailu

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat elämysmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus. Keskeisessä asemassa ovat elämyksen tuottaminen, yhdessä toimiminen, kokonaisorganisointi ja asiakaslähtöinen kannattava toiminta. Koulutuksessa huomioidaan tapahtuma- ja ruokailupalveluiden liittyminen elämysmatkailuun. Opiskelijan on osattava tuottaa elämyksellisiä palveluita vaihtelevissa toimintaympäristöissä.

Elämyssuuntautuneen opiskelijan ydinosaamiseen kuuluvat:

- elämysteoria ja sen käytäntöön soveltaminen
- elämysmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus
- ryhmäohjaustaidot
- verkostomainen toimintatapa.

3. Liikuntamatkailu (animateur)

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.

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. Elämäkokemus 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 ammattiteille yhteisiä osaamisalueita, mutta niiden erityispiirteet ja tärkeys voivat vaihdella eri ammattiteissa ja työtehtävissä. Yleiset työelämävalmiudet luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle.

Kompetensseista neljä on yleisiä työelämävalmiuksia (generic competences) ja viisi restonomian 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	Vapaaasti valittavat opinnot					•	•			•	
3. Liiketoimintaosaamisen kehittymisen vuosi	Liiketoimintaosaaminen			•			•	•	•		
	Operatiivinen johtaminen	•		•				•	•		
	Tutkimusosaaminen	•			•						
	Vapaaasti valittavat opinnot					•	•			•	
	Yhteensä n. 60-66 op	Syventävä harjoittelu			•			•	•	•	•
Opinnot yhteensä 210 op	Opinnäytetyö	•	•							•	
	Vapaaasti 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.

Elämänhallinnan osaamiskokonaisuus sisältää kaikille tärkeitä, yleisiä työelämän vaatimia taitoja. Elämänhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämänhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen. **Kommunikointitaidot** kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikaatiotaitoihin 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** suuntautumsvaihtoehdossa korostuvat erilaisten tapahtumien vetovoiman ja merkityksen ymmärtäminen, suunnittelu, toteuttaminen ja markkinointi Tapahtumamatkailu edellyttää toisaalta vastuullista yksityiskohdista huolehtimista, toisaalta laajojen kokonaisuuksien hallinnoimista erilaisissa toimintaympäristöissä ja yhteistyöverkostoissa. **Elämysmatkailun** suuntautumsvaihtoehdossa korostuvat elämysmatkailutuotteiden ideointi, tuotteistaminen ja toteutus. Keskeisessä asemassa ovat elämyksen tuottaminen, yhdessä toimiminen, kokonaisorganisointi ja

asiakaslähtöinen kannattava toiminta. **Liikuntamatkailun** 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.

Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit Matkailun koulutusohjelma	Kompetenssin eli osaamisalueen kuvaus * noudattavat Pekka Ruohotien Yleisiä työelämävalmiuskriteereitä.
Elämänhallinta	<ul style="list-style-type: none"> - oppimisen taito - kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä - ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys - eettinen vastuu - monikulttuurisuusosaaminen
Kommunikointitaito	<ul style="list-style-type: none"> - vuorovaikutustaito - kuuntelutaito - suullinen viestintätaito - kirjallinen viestintätaito - medialukutaito
Ihmisten ja tehtävien johtaminen	<ul style="list-style-type: none"> - koordinoitukyky - päätöksentekotaito - johtamistaito - taito hallita konflikteja - suunnittelu- ja organisoitaito
Innovatiivisuus ja muutosten hallinta	<ul style="list-style-type: none"> - hahmottamiskyky - luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys - riskinotto - visioitukyky
Palvelujen tuottaminen	<ul style="list-style-type: none"> - palveluosaaminen - myynti- & osto-osaaminen - palvelu- /tuotetuntemus - prosessiosaaminen - tuotantovälineet & - menetelmät, logistiset ja laatuohjelmat - 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 - alan lainsäädäntö - kannattavuuden hallinta - osaa ennakoida vaihtoehtoisten toimintatapojen vaikutuksia taloudelliseen tulokseen ja kilpailukykyyn - osaa tuottaa terveellisiä, turvallisia ja taloudellisesti kannattavia palveluja edistämään asiakkaiden hyvinvointia - osaa huomioida esteettiset ja eettiset näkökulmat palvelutoiminnassa (tilat ja palvelutuotteet, viestintä)
MARATA-alan toimintaympäristöjen tuntemus	<ul style="list-style-type: none"> - toimijoiden tuntemus - aluevaikuttavuus - osaa kehittää alueellisia vahvuuksia ja parantaa alueellista vaikuttavuutta matkailun toimialalla - valmiudet alan kansainväliseen toimintaan - ymmärtää kansainvälisyyden, globalisaation ja erilaisten kulttuurien merkityksen palvelukulttuurille ja alan kehitykselle, osaa toimia erilaisissa kansainvälisissä toimintaympäristöissä - sähköinen liiketoiminta - ennakoivan tiedon käyttö
Verkosto/kumppanuusosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - sidosryhmäsuhteet - suhdemarkkinointi, many-to-many - monipuolisten verkostojen ylläpito - osaa toimia erilaisissa verkostoissa sekä hyödyntää ja kehittää niitä - asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen - segmentit, nichet - osaa analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta, tuntee kuluttajakäyttäytymisen periaatteet ja osaa hyödyntää niitä palvelukehityksessä - CRM

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

YHTEYSTIEDOT

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun ala

Kirkkokatu 27
15140 Lahti
Puh. (03) 828 19 (vaihe)
Faksi (03) 828 3849
Internet www.lamk.fi/matkailu
Sähköposti: etunimi.sukunimi@lamk.fi

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

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

Opintotoimisto
Aukioloajat: ma - to klo 9.00 - 15.00, pe klo 9.00 - 14.00
Opintosihteeri Anne-Mari Niemelä
Puh. (03) 828 3805
Sähköposti: matkailu@lamk.fi

Matkailun koulutusohjelma, opintojen rakenne

Matkailun koulutusohjelma		Suoritusvuosi			
Opinnot		1.	2.	3.	Σ
Perusopinnot					42
11PTYÖ	Työelämävalmiudet				15
11PAMKA	Ammatillinen kasvu	1	1	1	
11PATK	Tietokone työvälineenä	3			
11PSUO	Asiantuntijaviestintä	3			
01RUOK, 01RUOS	Ruotsin kieli	3			
11PKEKE	Kestävä kehitys	3			
11PPAL	Palveluosaaminen				12
11PMAR1	Palveluosaaminen	3			
11PRUO2	Turismsvenska		3		
11PENG	Service English	3			
	Toinen vieras kieli 1 (ranska/saksa/espanja/venäjä)	3			
11PKV	Kansainvälistymisosaaminen				15
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		
Ammattiopinnot					72
11AMARA	Majoitus- ja ravintolaosaaminen				9
11AMAJ1	Majoituspalvelut	3			
11ARAV1	Ravintolapalvelut	6			
11AMAT	Matkailuosaaminen				9
11AMAT1	Matkailu elinkeinona	3			
11AMAT2	International Tourism	3			
11AMAT3	Maat ja kulttuurit	3			
11AMATU	Matkailutuote ja innovointi				15
11AMAT4	Matkailutuote ja innovointi		3		
11ATAL1	Talouden ohjaus		3		
11AMAR2	Markkinointi		3		
11ASUO2	Yritysviestintä		3		
11ALAKI3	Sopimus- ja matkailulainsäädäntö		3		
11ATAP	Tapahtumamatkailu				15
11ATAP1	Tapahtuman toteutus		5		
11ATAP2	Tapahtuma matkailussa		5		
11ATAP3	Special Interest Tourism		5		
11AELÄ	Elämymatkailu				15
11AELÄ1	Elämys matkailussa		5		
11AELÄ2	Elämymatkaajaksi		5		
11AELÄ3	Elämys ammattina		5		
11ALIIK	Liikuntamatkailu				15
11ALIIK1	Liikunta- ja luontomatkaajien yritystoiminta		5		
11ALIIK2	Luontoliikunta		5		
11ALIIK3	Ohjelmajärjestelyjen monimuotoisuus		5		
11AALA	Alan toimintaympäristö				15
	Projektityö		3		
11ATAL2	Kannattavuuden hallinta		3		
11ATURV	Turvallisuusosaaminen		3		
11AEA	Ensiapu 1 ja 2	3			
	Toimintaympäristön ruotsi ja englanti		3		
11AASHAL	Asiakkuuksien hallinta				9
11AMAR3	Palveluiden myyntijärjestelmät		3		
11AMAR4	Suhdemarkkinointi			3	
11AKV3	Liike-elämän tapakulttuuri			3	
Syventävät yhteiset opinnot					36
11SJOHS	Liiketoimintaosaaminen				12
11PJYT	Yrittäjyysosaaminen			3	
11SJOH4	Yrityksen strategiaprosessi			3	
11STAL4	Investoinnit ja rahoitussuunnittelu			3	
11STAL5	Kansantalous			3	
11SJOHO	Operatiivinen johtaminen				15
11SJOH2	Palveluyrityksen toiminnan johtaminen			3	
11STAL3	Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta			3	
11SJOH3	Henkilöstön johtaminen			3	
11SLAKI4	Työlainsäädäntö			3	
11SMAR5	Verkko palveluympäristönä			3	
11STUTK	Tutkimusosaaminen				9
11STUTK1	Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 1		3		
11STUTK2	Tutkimus- ja menetelmäosaaminen 2			6	
Vapaasti valittavat opinnot					15
Harjoittelu					30
Opinnäytetyö					15
Koko tutkinto					210 op

11PTYÖ TYÖELÄMÄVALMIUDET 15 OP

Työelämävalmiudet -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- harjaannuttaa kommunikointitaitojaan
- kehittyä opintojensa ja uransa suunnittelussa ja motivoituu elinikäiseen oppimiseen
- osaa tietotekniikan perustaidot sekä informaatiolukutaidon perusteet
- hallitsee suomen ja ruotsin suullisen ja kirjallisen viestinnän
- ymmärtää kestävästi 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. Elämänhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä

- 11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP
- 11PATK Tietokone työvälineenä 3 OP
- 11PSUO Asiantuntijaviestintä 3 OP
- 01RUOK, 01RUOS Ruotsin kieli 3 OP
- 11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP

11PAMKA Ammatillinen kasvu 3 OP

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 informaatiotilaisuuudet, 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 hyväksytyt/hylätyt.

Opiskelumateriaali

Lahden ammattikorkeakoulun opinto-opas 2010-2011. Saatavissa: <http://www.lamk.fi> eAineisto

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

Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- 11PATK1 Tietokone työvälineenä 2 op
- 01PINFO Informaatiolukutaito 1 op

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 esitysgraafiikka ohjelmalla).
- hallitsee atk-välineiden ja työvälineohjelmien käytön perustaidot
- pystyy soveltamaan tietotekniikkaa omassa opiskelussaan ja päivittäisenä työvälineenään yritys-elämässä.

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/> eAineisto
- b) verkkokurssina suorittaville: verkkomateriaalit.

11PSUO Asiantuntijaviestintä 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

Sisältö

Opintojakson sisältöaineiksen 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;
- Mattiila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2006. Viestinnän työkaluja AMK-opiskelijalle. Helsinki: WSOY;
- Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki: Edita.

01RUOK, 01RUOS Ruotsin kieli 3 OP

Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- 01RUOS Ruotsin kieli, suullinen 1,5 op
- 01RUOK Ruotsin kieli, kirjallinen 1,5 op

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, paikanhakupöytäkirja 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.

11PKEKE Kestävä kehitys 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- Tuntee kestävän kehityksen käsitteen lähtökohdat, pääperiaatteet ja ulottuvuudet
- Tuntee kestävän kehityksen taustalla vaikuttavan lainsäädännön ja paikalliset, kansalliset sekä kansainväliset toimijat
- Tuntee matkailun ja matkailijan keskeiset ympäristövaikutukset
- Tuntee keskeiset kestävän matkailun ohjausjärjestelmät
- Osaa soveltaa kestävän kehityksen pääperiaatteita myös käytännössä ja omalla alallaan
- Osaa soveltaa kestävän matkailun ohjausjärjestelmiä omalla alallaan
- Tiedostaa ilmastonmuutoksen aiheuttaman uhkan tulevaisuudessa ja tietää miten tätä uhkaa voidaan torjua
- Tietää, miten kestävää kehitystä voidaan edistää yleisesti yhteiskunnassa ja erityisesti matkailuelinkeinossa
- Tietää, mitä yhteiskuntavastuu tarkoittaa yleisesti yritystoiminnassa ja erityisesti matkailuelinkeinossa

Sisältö

Opintojaksolla käydään läpi kestävän kehityksen pääperiaatteet, matkailun & matkailijan keskeiset ympäristövaikutukset, 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. Matkailuelinkeinon kestävämmän tulevaisuuden edellytyksiä käydään myös pääpiirteissään läpi.

Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivinen osallistuminen ja portfolio.
2. Laajennettu portfolio.

Opiskelumateriaali

Gore, A. I. (2007). Inconvenient Truth. DVD by Paramount Home Entertainment.

Pesonen, H.-L., Hämäläinen K., Teittinen O. (2005). Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Talentum.

Salo, M., Lähteenoja, S. & Lettenmeier, M. (2008). Matkailu MIPS – matkailuluonnonvarojen kulutus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 8/2008

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

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

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

Verkkomateriaaleja sivustoilta:

www.un.org/esa/dsd, www.ymparisto.fi, www.ymparistomerkki.fi, www.wwf.fi. Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

11PPAL PALVELUOSAAMINEN 15 OP

Palveluosaaminen -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kuluttajakäyttäytymisen perusteet
- hallitsee ja harjaannuttaa asiakaspalvelutaitojaan usealla kielellä ja eri viestintien välityksellä
- osaa ennakoita 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.

- 11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP
- 11PRUO2 Turismsvenska 3 OP
- 11PENG Service English 3 OP
- Toinen vieras kieli 1, 3 OP
- Toinen vieras kieli 2, 3 OP

11PMAR1 Palveluosaaminen 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- kehitty 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, palvelumuotoilu, palvelujen laatu ja kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja oppimispäiväkirja. Itsenäisessä vaihtoehtoisessa suoritustavassa opiskelija tekee ohjatun raportin.

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, taikua vai talonpoikaisjärkeä. AMK-kustannus. Gummerus.
 Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Books on Demand GmbH.

Suosittelavaa oheismateriaalia

Shaw, C. & Ivens, J. 2005. Building Great Customer Experiences. New York; Palgrave MacMillan, 1-62. **eAineisto** (2002 p.)
 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

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 tenttii opiskelumateriaalin kirjallisesti.

Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11PENG Service English 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää pääajatuksen 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 kulttuurikonkstin 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 koulutusohjelmaraajat 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. Hyväksytty suoritus (vähintään 80 % oikein) vastaa vieraan kielen 3 opintopisteen suorittamista.

Opiskelumateriaali

Koulutusohjelmakohtainen materiaali.

Toinen vieras kieli 1, 3 OP

Opiskelija valitsee yhden kielivaihtoehdoista:

- 11RAN01 Ranskan alkeet 1, 3 op
- 11SAKAL02 Saksan alkeet 2, 3 op
- 11ESP101 Espanjan alkeet 1, 3 op
- 11VEN01 Venäjän kielen perusteet 3 op

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. Ajaniilmaukset, 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 palvellessaan 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, datiivi, modaaliapuverbit sekä sanajärjestys

Edeltävät opinnot

Kurssi soveltuu aktiivinturssiksi 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 uudempi 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 ¡Fantástico! 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.

Toinen vieras kieli 2, 3 OP

Opiskelija jatkaa aiemmin valitsemansa vieraan kielen opintoja:

- 11RAN02 Ranskan alkeet 2, 3 op
- 11SAKAL03 Saksan alkeet 3, 3 op
- 11ESP102 Espanjan alkeet 2, 3 op
- 11VEN02 Venäjää asiakaspalvelijoille 3 op

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 teksti ja sanastot. Vammala: Tammi.

Kauppi, E. & Simon, H. 2002.(tai uudempi painos) Fahrplan teksti 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, säälmaukset 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 ¡Fantástico! 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.

11PKV KANSAINVÄLISTYMISSOSAAMINEN 12 OP

Kansainvälistymisosaaminen-moduulin (12 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.

- 11PKV1 Focus on Finland 3 OP
- 11PKV2 Multicultural Competence 3 OP
- 11PENG2 Hospitality English 3 OP
- 11PJOH1 Ryhmä ja sen johtaminen 3 OP

11PKV1 Focus on Finland 3 OP

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 Finnish tourism.
- gets acquainted with the important regional and local tourism attractions and destinations in Finland.
- knows specific databases and sources of information about Finland and Finns

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 work 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

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

Articles

Recommend reading material:

Vuoristo, K-V. 2009. Lumen ja suven maa. WSOY, Helsinki

Vuoristo, K-V. & Vesterinen, N. 2001. Lumen ja suven maa. WSOY, Helsinki

11PKV2 Multicultural Competence 3 OP

Objectives

Student

- learns how to be part of and lead multicultural groups
- will gain knowledge of the significance of culture, layers of culture and cultural stereotypes and about Finnish cultural values and characteristics
- will study 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 in lessons, practical cases, workshops, personal learning plan for multicultural issues

Materials

Hogan, C.2007. Facilitating multicultural groups: a practical guide. London. Kogan Page (soveltuilta osin)

Lewis, Richard D.2005 When Cultures Collide: Leading Across Cultures

11PENG2 Hospitality English 3 OP

Objectives

Student

- learns to provide customer service in English, to foreign travellers and tourists in the hospitality sector
- deepens his/her knowledge of foreign customers' consumer behaviour
- learns how to choose and adapt your customer service for various customer segments.

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

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.

11AMARA MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 9 OP

Majoitus- ja ravintolaosaaminen -moduulin (9 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee ravitsemisalan 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

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

Sisältö

Majoitusyritysmuodot 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 hotellivarausrjestelmä.

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

Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- 11ALAKI1 Anniskelulainsäädäntö 0,5 op
- 11ALAKI2 Hygieniaosaaminen 0,5 op
- 11ALAKI4 Ravintolapalveluosaaminen 5 op

11ALAKI1 ANNISKEKULAINSAÄDÄNTÖ 0,5 OP

Osaamistavoitteet:

Opiskelija

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

Sisältö:

Anniskelulainsäädäntö, anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyteen 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)
Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

11ALAKI2 HYGIENIAOSAAMINEN 0,5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

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

Sisältö

Puhtaanapito ja jätehuolto, tietous majoitus- ja ravitsemisalan toimintaympäristöstä, hygieniaosaamisen perusteet, elintarvikeviraston hygieniaosaamistestin suorittaminen.

Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät. Hygieniaosaamistesti.
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. 2009. Elintarvikehygienian perusteet. Helsinki: Multiprint.

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

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit ja/kirjallisuus, verkkolähteet.

11ALAKI4 RAVINTOLAPALVELUOSAAMINEN 5 OP

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. 2009. 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.

11AMAT MATKAILUOSAAMINEN 9 OP

Matkailuosaaminen -moduulin (9 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää matkailun vetotoimiteijät
- ymmärtää matkailua elinkeinona
- tutustuu matkailuyrittäjiin, toimijoihin ja toimintakenttään
- ymmärtää saavutettavuuden merkityksen matkailussa
- kasvatkaa 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

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 vetovoimateijät 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

Vesterinen N. & Vuoristo, V, 2009, Suven ja Lumen Maa: soveltuvin osin

Verkkomateriaalia seuraavilta sivustoilta: www.tem.fi soveltuvin osin, www.toimialaraportit.fi, www.tilastokeskus.fi. Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit/kirjallisuus ja muut verkkolähteet.

11AMAT2 International Tourism 3 OP

Objectives

Student

- will get theoretical background about global tourism industry
- will know basics of tourism information and leisure
- will know importance of transport for tourism industry
- will develop his/her knowledge of transport, international organisations and tour operators.

Contents

Tourism cluster, global tourism industry.
Transport companies (air, sea, rail, road) importance of alliances,
Role of tour operators and new roles for travel agents. International organisations.

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. [eAineisto](#)
Page, S. 2005. Transport and tourism. Harlow: Pearson Prentice Hall. [eAineisto](#)
Theobald, W. (ed.) 2005. Global Tourism. Amsterdam: Elsevier cop. [eAineisto](#)
Duval, D.,T. 2007. Tourism and transport. Models, Networks and Flows. Channel View publications.

Other material informed during lessons.

11AMAT3 Maat ja kulttuurit 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- muodostaa kokonaiskäsitteen 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

Matkailutuote ja innovointi -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- vahvistaa osaamistaan palveluosaamisessa ja tuotetuntemuksessa
- lisää prosessi- ja tuotteistamisosaamistaan
- hallitsee alan lainsäädännön keskeisiä teemoja
- osaa talouden hallinnan perusteet
- ymmärtää palvelutuotteen rakenteen ja tuotantomenetelmät

- osaa tuotekehityksen vaiheet, tuotteen rakentamisen ja perusteet kannattavaan hinnoitteluun
- noudattaa kestävä kehityksen toimintaperiaatteita
- ymmärtää sidosryhmätyöskentelyn merkityksen palvelupakettien luomisessa

Restonomin 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 restonomin 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.

- 11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP
- 11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP
- 11AMAR2 Markkinointi 3 OP
- 11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP
- 11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP

11AMAT4 Matkailutuote ja innovointi 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää matkailupalvelutuotteen rakentamisen 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.
Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11ATAL1 Talouden ohjaus 3 OP

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 arvonlisäverovelvollisuuden 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.

11AMAR2 Markkinointi 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee markkinoinnin peruskäsitteet

- ymmärtää kokonaisvaltaisen markkinointijattelun 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. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko 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. **eAineisto**

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

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

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

11ASUO2 Yritysviestintä 3 OP

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

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

11ALAKI3 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 OP

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. Tuoteturvallisuuteen liittyvää verkkomateriaalia kuluttajaviraston internetsivuilta. Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11ATAP TAPAHTUMAMATKAILU 15 OP

Tapahtumamatkailu -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- hallitsee tapahtuman toteutusprosessin; suunnittelu, toteutus, arviointi, budjetointi seuranta, raportointi
- hallitsee asiakaspalvelutilanteet
- osaa käyttää tapahtumateknologiaa
- osaa toteuttaa tapahtuman suunnitelmallisesti ja kannattavasti
- tuntee tapahtumamatkailun toimijoita ja verkostoja
- osaa toimia kestävän kehityksen periaatteita noudattaen
- osaa arvioida tapahtumamatkailun merkityksen (taloudellinen, ympäristö, sosiaalinen) tapahtumapaikkakunnalle

Opiskelija saa kokonaiskuvan tapahtumamatkailusta ja -toimijoista kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Opiskelija hallitsee tapahtumaan liittyvien osatekijöiden vaikutuksen tapahtumakokonaisuuteen. Hän tutustuu keskeisiin tapahtumatoimintojen erityispiirteisiin, palveluprosesseihin ja oheispalveluihin. Hän perehtyy yleisö- ja yritystapahtuman järjestämiseen. Opiskelijan matkailualan toimintaympäristön ja alan toimijoiden tuntemus laajenee ja vahvistuu.

- [11ATAP1 Special Interest Tourism 5 OP](#)
- [11ATAP2 Tapahtuman toteutus 5 OP](#)
- [11ATAP3 Tapahtuma matkailussa 5 OP](#)

11ATAP1 Special Interest Tourism 5 OP

Objectives:

The student

- understands the importance and forms of special interest tourism for tourism
- identifies the different typologies and target groups of special interest tourism
- is able to evaluate the possibilities of special interests for the tourism SMEs
- understands the role of information channels for special interest travel products
- is able to evaluate environmental, social and economic impacts of special interest tourism
- knows the trends of special interest tourism
- understands sport, culture, art, religion, hobbies etc. as a initiator of special interest tourism

Contents

This course begins with an overview of the growing demand for special interest tourism. It builds up an understanding of opportunities in such things as cultural tourism and nature tourism. It focuses on the scope of the tourism products in rural and urban surroundings (like events and festivals) made for leisure and business travellers. Special interest tourism products have been developed to meet the needs, expectations and requirements of non-traditional travellers. The course also describes the supplier network needed to plan, manage and operate special interest tourism. The course emphasizes the variety of organizers – public sector (community administrations), the third sector (associations, clubs, unions etc.) and commercial companies.

Assessment and evaluation

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

Materials

Trauer, B (2006) Conceptualizing special interest tourism - frameworks for analysis. *Tourism Management*, volume 27, Issue 2, Pages 183-200.

[eAineisto](#)

Mallen C. & Adams L.J. 2008 Sport, recreation and tourism event management, theoretical and practical dimension. Oxford, Butterworth-Heinemann. [eAineisto](#)

Douglas, N., Douglas, N. & Derret R. (2001) *Special Interest Tourism: Context and cases*. John Wiley, Brisbane. Selected chapters.

Niche tourism : contemporary issues, trends and cases / edited by Marina Novelli (2005) Elsevier, Oxford. Selected chapters. [eAineisto](#)

11ATAP2 Tapahtuman toteutus 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa suunnitella toimivan ja budjetoida taloudellisesti kannattavan tapahtuman
- hallitsee tapahtuman bujetoinnin sekä siihen vaikuttavat tekijät
- ottaa tapahtuman suunnittelussa huomioon turvallisuuden, esteettömyyden sekä kestävä kehityksen vaatimukset
- ymmärtää erilaisiin tapahtumiin liittyvien palveluiden, tila- ja tekniikkavarustelujen ennakkosuunnittelun merkityksen
- osaa käyttää tiedonhallintaohjelmia
- osaa suunnitella ja tilata tapahtuman alihankinnat (catering, majoitus, liikenne, ohjelmapalvelut, tekniikka ja logistiikka)
- osaa toimia tapahtumajärjestelyissä molemmilla kotimaisilla kielillä
- laatii tapahtuman viestintäsuunnitelman ja ymmärtää mediasuhteiden merkityksen'
- osaa huomioida elämyksellisyyden, vieraanvaraisuuden, esteettisyyden tapahtumissa

Sisältö

Asiakaslähtöisen tapahtuman tavoitteiden asettaminen, tapahtuman toteuttamisen vaiheet, henkilöstön resursoinnin suunnittelun ja tehtäväkuvaukset, tapahtuman riskien kartoitus, kestävä kehitys ja turvallisuus, tapahtuman arviointi, palaute ja tuotekehitys. Talouden ohjaus, budjetointi, rahoitus, toimintaympäristön kartoitus, suunnitteluprosessi.

Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivinen osallistuminen tapahtuman toteuttamiseen, portfolio, oppimispäiväkirja tai
2. Omatoimisen tapahtumasuunnitelman 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. Blinnikka P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi - asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
Shone, A. & Parry, B. 2001. Successful Event Management, a practical Handbook. London: Continuum
Meeting Architecture a Manifesto, 2008, Vanneste Maarten, Meeting Support Institute, Brussels
Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja/tai artikkelit sekä jaettava materiaali.

11ATAP3 Tapahtuma matkailussa 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa arvioida tapahtumien tuoman taloudellisen ja imagollisen hyödyn matkailussa paikallisella, alueellisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla
- tuntee tapahtuman yhteiskunnalliset, taloudelliset ja kulttuuriset vaikutukset tapahtumapaikkakunnalle
- tiedostaa tapahtumien merkityksen matkailun vetovoimatekijänä
- tietää miten tapahtumat vaikuttavat matkailijavirtoihin
- ymmärtää matkailun asettamat vaatimukset tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa
- perehtyy tapahtumien hakuprosessiin ja tapahtumapaikkakunnan valintaan vaikuttaviin tekijöihin

Sisältö

Erilaisten tapahtumien merkitys matkailun vetovoimatekijänä ja paikkakunnan imagon muokkaajana, matkailulliset tapahtumat ja niiden erityispiirteet. Tapahtumamatkailun merkitys ja tapahtumien sijaintipaikkakunnan palveluille ja toiminnoille asettamat vaatimukset, tapahtumien hakuprosessi, tapahtumapaikkakunnan ja -paikan valintaan vaikuttavat tekijät.

Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, case-analyysi, ryhmätyöt, tentti
2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä ja case-analyysi, tentti

Materiaali

Getz, D. 2008. Event Tourism: Definition, evolution and research. Tourism Management, Vol 29, s. 403-428.
Getz, D. 2005. Event Management & Event Tourism. Cognizant, New York (soveltuvin osin)
Davidson R. & Rogers T. 2006. Marketing Destinations and Venues for Conferences, Conventions and Business Events. Butterworth-Heinemann, Oxford (soveltuvin osin)
Mallen C. & Adams L.J. 2008 Sport, recreation and tourism event management, theoretical and practical dimension. Oxford, Butterworth-Heinemann. [eAineisto](#)
Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat artikkelit, verkkolähteet ja kirjallisuus.

11AELÄ ELÄMYSMATKAILU 15 OP

Elämysmatkailu -moduulin (15 op) osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee ja ymmärtää elämysteoria
- osaa rakentaa elämysteorioihin pohjautuen laadukkaan matkailupalvelun tai sen osan
- hallitsee elämymatkailutuotteiden ideoinnin, tuotteistamisen, hinnoittelun ja toteutuksen
- hallitsee elämymatkaluonnetuotteiden tyypittelyn ja tutustuu Suomessa toimiviin verkostoihin
- osaa toimia kestävän kehityksen periaatteita noudattaen
- ymmärtää vieraanvaraisuuden (hospitality) merkityksen alalla- osaa huomioida esteettisten ja eettisten näkökulmien palvelutoiminnassa.

Elämymatkaluonnetuotteilla on merkittävä rooli matkailuelinkeinossa. Elämymatkaluonnetuotteet ovat itsenäisiä palveluita tai ne toimivat osana erilaisia tapahtumia. Opiskelija perehtyy erilaisiin elämymatkaluonnetuotteisiin ja alan yritystoimintaan. Elämymatkaluonnetuotteiden kannattava ja kestävä toteuttaminen ja prosessiosaaminen ovat pohja hyvin suunnittelulle. Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Matkailusektorin erikoisosaaminen koostuu Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

- 11AELÄ1 Elämymatkailussa 5 OP
- 11AELÄ2 Elämymatkaajaksi 5 OP
- 11AELÄ3 Elämymatkaajana 5 OP

11AELÄ1 Elämymatkailussa 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tuntee elämymatkaajatteluun ja -talouden periaatteet, käsitteistön ja teorian
- tietää ohjelmamatkaluonnetuotteiden tuottamisen osa-alueet teoriassa
- tuntee alan yritystoiminnan muodot ja toimijat alueella
- osaa suunnitella teemamatkoja sekä niiden osia

Sisältö

Elämymatkaajattelu ja -teoriaan, elämymatkaajatteluun elementit matkailussa, matkailutuotteet ja alan yritystoiminta, erilaisten toimintaympäristöjen mahdollisuudet elämymatkaajatteluun, 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 ohjelmamatkaluonnetuotteet, toimialaraportti.

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

Getz D. 2005. Event Management and Event Tourism. New York, Cognizant Communication

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

Mallen C. & Adams L.J. 2008 Sport, recreation and tourism event management, theoretical and practical dimension. Oxford, Butterworth-Heinemann.

Saarijärvi, J. (toim.) 2002. Elämymatkaajattelu - Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta?. Lapin yliopiston menetelmätiieteellisiä tutkimuksia 2. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Tarssanen, S. ja Kylänen, M. (2007) Entä jos elämymatkaajatteluun tuotetaan. Rovaniemi: Lapin elämymatkaajatteluun osaamiskeskus. Verkkomateriaalia www.leofinland.fi -sivustolta.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmamatkaluonnetuotteet. Matkailuelämymatkaajatteluun tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

11AELÄ2 Elämymatkaajaksi 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa hyödyntää eri kohderyhmille suunnattujen elämymatkaajatteluun mahdollisuudet Suomessa
- oppii suunnittelemaan ja toteuttamaan turvallisia ja taloudellisesti kannattavia elämymatkaluonnetuotteita elämymatkaajatteluun ja -teoriaa hyödyntäen
- osaa ottaa huomioon eri vuodenaikojen, olosuhteiden ja toimintaympäristöjen elämymatkaluonnetuotteiden tuottamiselle ja varusteille asettamat vaatimukset
- oppii tarkastelemaan elämymatkaluonnetuotteiden vaikutuksia toimintaympäristönsä sekä erityyppisten kohteiden soveltuvuutta elämymatkaluonnetuotteiden tuottamiseen
- osaa suunnitella, valmistaa ja tarjoilla maistuvan, terveellisen ja turvallisen ruokatuotteen ottaen huomioon erilaisten toimintaympäristöjen ympäristölliset, ekologiset ja hygieeniset vaatimukset
- tuntee ulkomuuttoa koskevan omavalvontasuunnitelman ja sen asettamat velvoitteet
- käytännössä osaa toimia erilaisten asiakasryhmien kanssa erilaisissa toimintaympäristöissä

Sisältö

Erilaiset toimintaympäristöt elämymatkaajatteluun palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa, kestävän kehityksen periaatteet, ruoanvalmistuksen mahdollisuudet ja rajoitukset erilaisissa toimintaympäristöissä, keräilytuotteiden hyödyntäminen ruoanvalmistuksessa 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. [eAineisto](#)
Kylänen, M. (toim.) 2007. Articles on experiences 3. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry. [eAineisto](#)
Matkailun ohjelmalvelujen normisto-hanke. 2004. Imatran seudun kehitysyritys Oy. [eAineisto](#)

Verkkomateriaalia seuraavilta sivustoilta: www.kuluttajavirasto.fi, www.leofinland.fi, www.keyeast.imatra.fi
Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

11AELÄ3 Elämys ammattina 5 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- syventää osaamistaan elämysajattelussa ja -teoriassa ja oppii hyödyntämään oppimaansa jo olemassa olevien ja uusien palvelutuotteiden elämyksellistämiseksi
- osaa ideoita ja toteuttaa erilaisia elämyspalvelutuotteita erilaisissa toimintaympäristöissä
- omaa valmiudet jo olemassa olevien palvelujen elämykselliseen tuotekehitykseen
- tuntee alalla vallitsevat trendit ja tulevaisuuden mahdollisuudet
- tuntee alan yritystoiminnan muodot

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

Muut opetuksen yhteydessä ilmoitettavat ajankohtaiset artikkelit, kirjallisuus ja verkkolähteet.

11ALIIK LIKUNTAMATKAILU 15 OP

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 ohjelmalvelutoimialan kentän ja siihen liittyvän lainsäädännön
- tuntee kestävän kehityksen periaatteet
- opiskelija pystyy toimimaan ohjaajana opetettavissa luontoliikuntamuodoissa, ohjelmalveluita 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 -suuntautumispainoista 15 op toteutetaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Vierumäen toimipisteessä.

- [11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkaillen yritystoiminta 5 op](#)

- 11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op
- 11ALIIK3 Ohjelmapalveluiden monimuotoisuus 5 op

11ALIIK1 Liikunta ja luontomatkailun yritystoiminta 5 op

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 tutustumiskäyntejä ohjelmapalveluyrityksiin. Opintojakso sisältää arvioitavia tehtäviä ja koko opintojakso arvioidaan arvosanoilla 1-5.

Opiskelumateriaali

Opintojakson alussa erikseen ilmoitettava materiaali

11ALIIK2 Luontoliikunta 5 op

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- tutustuu luonnossa toteutettaviin liikuntamuotoihin saaden niistä peruskäsityksen
- oppii soveltamaan eri liikuntalajeja matkailullisesti ja kohderyhmittäin erilaisissa ympäristöissä noudattaen voimassa olevaa turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä
- saa perusvalmiudet asiakaslähtöisten luontoliikuntatahtumien 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 oppimisessä. Oppimista tuetaan luennoilla ja aiheeseen liittyvillä oppimistehtävillä. Opintojaksolla toteutetaan aiheeseen liittyvä asiakastilaisuus. 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

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 suunnitteleessaan 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 oppimisessä, 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 materiaali ja luentomateriaali.

11AALA TAPAHTUMAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP

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.

- 11APROJA 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

11APROJA Projektityö (tapahtumamatkailu) 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet tapahtumamatkailun työtehtävissä.

Sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Orientaatioluennolle 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

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 laskentaraporttien 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) ja Tilastokeskuksen internetsivuilta (www.stat.fi).

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- omaksuu turvallisuuden liiketoiminnan tukitoimintona
- sisäistää, mitä turvallisuusjohtaminen ja turvallisuusosaaminen työyhteisön esimiehelle merkitsevät
- ymmärtää omatoimisen varautumisen merkityksen ja perehtyy koulutusalsansa 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

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.

Tapahumamatkailun englanti ja ruotsi 3 op

Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- 11AENG3D Specialized English for Events 1,5 op
- 11ARUO3D 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.

11AENG3D SPECIALIZED ENGLISH FOR EVENTS 1,5 OP

Student

-practices 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.

11ARUO3D 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 ja LIIKUNTAMATKAILUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ 15 OP

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.

- 11APROJB Projektityö (elämys- ja liikuntamatkailu) 3 OP
- 11ATAL2 Kannattavuuden hallinta 3 OP
- 11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP
- 11AEA Ensiapu 1 ja 2, 3 OP
- Elämysmatkailun ja liikuntamatkailun englanti ja ruotsi 3 op

11APROJB Projektityö (elämys- ja liikuntamatkailu) 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää projektityöskentelyn periaatteet elämysmatkailun/liikuntamatkailun työtehtävissä.

Sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Orientaatioluennolle 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

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 laskentareporttien 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) ja Tilastokeskuksen internetsivuilta (www.stat.fi).

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11ATURV Turvallisuusosaaminen 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- omaksuu turvallisuuden liiketoiminnan tukitoimintona

- sisäistää, mitä turvallisuusjohtaminen ja turvallisuusosaaminen työyhteisön esimiehelle merkitsevät

- ymmärtää omatoimisen varautumisen merkityksen ja perehtyy koulutusosalansa 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

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.

Elämymatkailun ja liikuntamatkailun englantia ja ruotsi 3 op

Opintojaksoon sisältyy seuraavat osiot:

- 11AENG3C Specialized English for Recreation 1,5 op

- 11ARU03C 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.

11AENG3C SPECIALIZED ENGLISH FOR RECREATION 1, 5 OP

Student

-practices 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 provided by the lecturer.

11ARU03C REKREATIONSSVENSKA 1,5 OP

Opiskelija

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

Sisältö

Luonto-, liikunta-, elämys- ja seikkailumatkailun ohjelmalveluita, 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

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.

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

11AMAR3 Palveluiden myyntijärjestelmät 3 OP

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

ohjelmopalveluiden 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.

11AMAR4 Suhdemarkkinointi 3 OP

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy matkailun monimuotoiseen toimijaverkostoon 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

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 oppimistehtävät.

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.

11SJOHS LIIKETOIMINTAOSAAMINEN 12 OP

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 keski-suuren 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

Opintojaksoon sisältyy vaihtoehtoisia osioita:

1) Osallistuminen luento- ja harjoituskurssiin

Osaamistavoitteet

Opiskelija

- perehtyy yrittäjyyden 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 tai Reppu -verkkoympäristöstä: Campus coop.

3) Osallistuminen verkkokurssille

Yksi tapa suorittaa yrittäjyysopinnot on osallistua verkkokurssille.

Suoritustapa

Hyväksyttävään suoritukseen vaaditaan

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

11SJOH4 Yrityksen strategiaprosessi 3 OP

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.
 Suominen K, Karkulehto K, Sipponen J ja Hämäläinen V.2009. Esimies strategiavaikuttajaksi. WSOYpro. Helsinki
 Opetuksen yhteydessä ilmoitettu ja/tai jaettu materiaali.

11STAL4 Investoinnit ja rahoitussuunnittelu 3 OP

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 rahoitussuunnitelmat, 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

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 perusajatukset

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus, oppimispäiväkirja tehtävineen ja loppuentti.

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

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
- 11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP
- 11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP
- 11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP
- 11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP

11SJOH2 Palveluyrityksen toiminnan johtaminen 3 OP

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. 2009: Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
 Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
 Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kauppakaari.
 Erämetsä T. 2009. Teoriasta todeksi : esimiestyö käytännössä. Talentum.Helsinki
 Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11STAL3 Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta 3 OP

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)
 Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11SJOH3 Henkilöstön johtaminen 3 OP

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. [eAineisto](#)

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11SLAKI4 Työlainsäädäntö 3 OP

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 ravitsemisalun työsuhdeasiat. Rymättylä: Mauri Saarinen, soveltuvin osin.

Matkailualan voimassaolevat työehtosopimukset. Luennoilla ilmoitettavat materiaalit ja oikeustapaukset. Verkkomateriaalia Finlex-sivustolta, www.finlex.fi.

11SMAR5 Verkko palveluympäristönä 3 OP

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, tietosuoja, alan yrityksen sovellusmahdollisuudet verkkopalveluissa, sosiaalinen media

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

Verkkomateriaaleja 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. Teknologiateollisuuden julkaisu.

Verkkoympäristön oppimateriaali.

11STUTK TUTKIMUSOSAAMINEN 9 OP

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

Innovaatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovaatiivisuus, 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

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 opinnäytetyöideansa.

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.
Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
Tilastokeskuksen verkko-oppimateriaali (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

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 asiatyylä
- 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, asiatyylä 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-Ylänne, 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 Tutkimuksesta julkaisuksi, 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).
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

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 kehittämistä. 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 restonomin työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen. Verkosto-osaamisenosaamiskokonaisuuteen 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 kehittää lähtötasostaan käsin henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti. Opiskelija suorittaa ainakin osan harjoittelustaan suuntaavien opintojensa mukaisissa tehtävissä. Mikäli opiskelija haluaa saada anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyuden hänen tulee suorittaa vähintään kuukausi tutkintoon kuuluvaa harjoittelua anniskelutehtävissä.

Suoritustapa ja arviointi

Harjoitteluun sisältyvät alan 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

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, analyyttisyys 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>).