



***Lujaa menee  
mutta menköön!***

**OPINTO-OPAS 2007–2008**

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun laitos

**Matkailun koulutusohjelma  
Tapahtuma- ja kokousmatkailu (MICE)  
Elämysmatkailu**

# MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

## **Tutkinto**

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

## **Tutkintonimike**

Restonomi AMK

## **Laajuus**

210 op

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

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

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

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

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

## **MATKAILUN KOULUTUSOHJELMAN SUUNTAUTUMISOPINNOT**

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

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

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

### **2. Elämysmatkailu**

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

## **KOULUTUSOHJELMAN OSAAMISKOKONAISUUDET**

Opiskelijan ammatillisen kasvun vaiheita on määritelty Matkailun laitoksella opintosuunnitelman osaamiskokonaisuuksien eli kompetenssien (competence) kautta. Kompetenssit ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia – opiskelijan tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiä. Kompetenssi kuvaa pätevyyttä, suorituspotentialia 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 osaamisvaatimusten kokonaisuutta kuvaava kompetenssien yhdistelmä on osaamisprofiili (professional profile). Ammatillinen erikoisosaaminen muodostaa asiantuntijuuden sekä koulutusohjelman identiteetin ja olemassaolon perustan.

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

Neljä ensimmäistä kompetenssia ovat yleisiä työelämävalmiuksia (generic competences) ja viisi seuraavaa 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**

		Elämänhallinta	Kommunikointitaito	Ihmisten ja tehtävien johtaminen	Innovatiivisuus ja muutoksenhallinta	Palveluiden tuottaminen	MARATA-toiminta- ympäristön tuntemus	Verkosto- /kumppanuusosaaminen	MARATA- päivittäisjohtaminen	Matkailusektorin erikoisosaaminen
<b>1.OPISKELUVUOSI</b>	Yhteiset perusopinnot		•		•					
	Oppimisvalmiudet	•	•							
	Markkinointi- ja palveluosaaminen		•			•				
	Taloulosaaminen				•					
	Matkailuosaaminen	•				•	•			
	Majoitus- ja ravintolaosaaminen					•	•			
	<b>Yhteensä 58-60 op</b>	Matkailuviestintä 1		•						
<b>2.OPISKELUVUOSI</b>	Matkailutuote		•			•				
	Tapahtuma- ja kokousmatk. tai Elämymatkailu					•	•	•		•
	Matkailuviestintä 2		•							
	Asiakkuuksien hallinta							•		•
	Perusharjoittelu						•	•		•
	Talviharjoittelu			•			•	•		•
	<b>Yhteensä 59-65 op</b>	Vapaasti valittavat opinnot					•	•		•
<b>3.OPISKELUVUOSI</b>	Strateginen ja talousjohtaminen			•	•				•	
	Operatiivinen johtaminen			•				•	•	
	Tutkimusosaaminen	•			•					
	Vapaasti valittavat opinnot					•	•			•
	<b>Yhteensä 60-65 op</b>	Syventävä harjoittelu			•			•	•	•
<b>4.OPISKELUVUOSI</b>	Opinnäytetyö	•	•							•
	<b>Yhteensä 20 op</b>	Vapaasti valittavat opinnot				•	•			•
<b>Opinnot yhteensä 210 op</b>										

Neljä ensimmäistä osaamiskokonaisuutta kuuluvat työelämän yleisiin valmiuksiin. Näissä on sovellettu Ruohotien mallia. Viisi seuraavaa kokonaisuutta ovat restonomin ammatillisen ominaisia osaamiskokonaisuuksia. Näiden sisällä oman erityisosaamisen rakentuminen mahdollistuu.

*Elämänhallinnan* osaamiskokonaisuus sisältää taitoja, jotka ovat kaikille tärkeitä. Nämä taidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin. 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 organisoitaitaito.

*Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan* taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky.

Restonomien 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 restonomien työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen.

*Verkosto-osaamisen* osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä.

*MARATA-alan päivittäisjohtamisen* osaamiseen liittyvät asiakokonaisuudet ovat palvelu yrityksen liiketoiminnan ymmärrys, yrittäjyysperiaatteet työssä. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluvat turvallisuusosaaminen, alan lainsäädäntö, yhteiskuntavastuu, lähiesimiestoiminta. Kehittämistoimenpiteiden toteutus, stressin hallinta ja työyhteisön hyvinvointi ovat mukana tässä kokonaisuudessa.

*Matkailu- / Majoitus- ja ravintolasektorin erikoisosaaminen* koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

<b>Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit</b> Matkailun koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	<b>Osaamisalueen kuvaus</b> * noudattavat Pekka Ruohotien Yleisiä työelämävalmiuskriteereitä.
<b>Elämönhallinta *</b>	- oppimisen taito - kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä - ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys - eettinen vastuu - monikulttuurisuusosaaminen
<b>Kommunikointitaito *</b>	- vuorovaikutustaito - kuuntelutaito - suullinen viestintätaito - kirjallinen viestintätaito - medialukutaito
<b>Ihmisten ja tehtävien johtaminen *</b>	- koordinoitukyky - päätöksentekotaito - johtamistaito - taito hallita konflikteja - suunnittelu- ja organisointitaito
<b>Innovatiivisuus ja muutosten hallinta *</b>	- hahmottamiskyky - luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys - riskinotto- ja visiointikyky
<b>Palvelujen tuottaminen</b>	- palveluosaaminen – myynti- & osto-osaaminen - palvelu- /tuotetuntemus - prosessiosaaminen – tuotantovälineet & - menetelmät, logistiset ja laatuajittelut - 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 ennakoita 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)
<b>MARATA-alan toimintaympäristön tuntemus</b>	- 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

<b>Verkosto/kumppanuusosaaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sidosryhmäsuhteet</li> <li>- suhdemarkkinointi, many-to-many</li> <li>- monipuolisten verkostojen ylläpito - osaa toimia erilaisissa verkostoissa sekä hyödyntää ja kehittää niitä</li> <li>- asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen – segmentit, nichet - osaa analysoida asiakkuuksia palveluliiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta, tuntee kuluttajakäyttäytymisen periaatteet ja osaa hyödyntää niitä palvelukehityksessä</li> <li>- CRM</li> </ul>
<b>MARATA-alan päivittäisjohtaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palveluyrityksen liiketoiminnan ymmärrys - ymmärtää liiketoiminnan keskeiset käsitteet ja omaa liikeloudellisen ajattelun perusteet, tuntee ja ymmärtää yrityksen strategiat ja osaa hyödyntää niitä palvelutoiminnan ohjauksen työvälineenä</li> <li>- yrittäjyysperiaatteet omaan työhön - osaa soveltaa yrittäjyysperiaatteita yrittäjänä ja työntekijänä</li> <li>- turvallisuusosaaminen – tuntee omaan toimialaansa liittyvät turvallisuusvaatimukset ja osaa soveltaa niitä työssään</li> <li>- alan lainsäädäntö</li> <li>- yhteiskuntavastuu</li> <li>- lähiesimiestoiminta - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida oman ja yksikön päivittäistä lähijohtamista, osaa organisoida työyhteisön toimintaa ja hyödyntää yksilöiden, tiimien ja yhteisöjen osaamista</li> <li>- kehittämistoimenpiteiden toteutus/ideointi</li> <li>- stressin hallinta</li> <li>- työyhteisön hyvinvointi</li> </ul>
<b>Matkailu- / Majoitus- ja ravintolasektorin erikoisosaaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ymmärtää vieraanvaraisuuden (hospitality) alan keskeisenä arvona ja menestystekijänä</li> <li>- osaa huomioida esteettiset ja eettiset näkökulmat palvelutoiminnassa (tilat ja palvelutuotteet, viestintä)</li> <li>- osaa hyödyntää kansallisen kulttuurin ominaispiirteitä matkailun kehittämisessä</li> </ul>

## Matkailun koulutusohjelma

Opinnot	Suoritusvuosi				
	1	2	3	4	Σ
<b>PERUSOPINNOT</b>	<b>36 op</b>				<b>36</b>
<b>Kaikille pakolliset yhteiset perusopinnot</b>					<b>14</b>
01PSUO Suomen kieli ja viestintä 3 op, informaatiolukutaito 1 op	4				
01PRUO Ruotsin kieli	3				
01PVIE Vieras kieli ja viestintä (01PENG Englanti)	3				
01PJYT Yrittäjyysopinnot		4			
<b>Koulutusohjelman yhteiset opinnot</b>					<b>22</b>
<b>11OPPI Oppimisvalmiudet</b>					<b>8</b>
11AMK Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu	1	1	1		
11TIET Tietokone työvälineenä ja työvälineohjelmat	3				
11EAT Turvallisuus sekä Ensiapu 1 ja 2	2				
<b>11VIE Markkinointi- ja palveluosaaminen</b>					<b>7</b>
11VIE1 Palveluosaaminen	2				
11VIE2 Esiintymistaito	2				
11VIE3 Markkinointi		3			
<b>11TAL Talousosaaminen</b>					<b>7</b>
11TAL1 Talous- ja rahoitusmatematiikka	1				
11TAL2 Talouden ohjaus	3				
11TAL3 Kansantalous			3		
<b>AMMATTIOPINNOT</b>	<b>114 op</b>				<b>114</b>
<b>Yhteiset ammattiopinnot</b>					<b>35</b>
<b>11MATK Matkailuosaaminen</b>					<b>10</b>
11MATK1 Matkailumaa Suomi	3				
11ENG1 Focus on Finland	2				
11MAT2 International Tourism	3				
11MAT3 Sustainable Tourism	2				
<b>11MAJRAV Majoitus- ja ravintolaosaaminen</b>					<b>13</b>
11MARA1 Tapa- ja ruokakulttuuri	3				
11MAJRAV2 Majoituspalvelut	2				
11MAJRAV3 Tilapalvelut	2				
11MAJRAV4 Ravintolapalvelut	5				
11LAKIA1 Anniskelulainsäädäntö	1				
<b>11KIEL Matkailuviestintä 1</b>					<b>12</b>
11SVEN2 Turismsvenska		3			
11ENGL2 Tourism and Hospitality English	3				
Toinen vieras kieli (ranska/saksa/espanja/venäjä)	6				
<b>SUUNTAUTUMISOPINNOT</b>					<b>44</b>
<b>Yhteiset suuntautumisopinnot</b>					<b>14</b>
<b>11MATKS Matkailutuote</b>					<b>14</b>
11TALSU4 Matkailutuote ja sen hinnoittelu		3			
11VIESU4 Yritysviestintä		3			
11LAKISU2 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö		3			
11LAKISU3 Työlainsäädäntö		2			
11TURVS1 Turvallisuusosaaminen		3			

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

## PERUSOPINNOT 36 OP

### Kaikille pakolliset yhteiset perusopinnot 14 op

Toteutetaan Lahden ammattikorkeakoulun yleisen suunnitelman mukaisesti.

### Koulutusohjelman yhteiset opinnot 22 op

#### 11OPPI OPPIMISVALMIUDET 8 OP

Opiskelijan kommunikointitaidot ja elämänhallinnan taidot harjaantuvat oppimisvalmiuksien opintojaksoissa. 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.

Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämänhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen.

Tavoitteena on että opiskelija tunnistaa oman oppimistapansa ja kehitty itseohjautuvaan ja tavoitteelliseen oppimiseen. Hän kehittää itseään, osaa suunnitella, organisoida ja arvioida omaa toimintaansa. Opiskelija kykenee oppimaan toisilta ja jakamaan opittua. Hän kehitty yksilönä: oppijana, ryhmän jäsenenä ja palvelualan oppimiskykyisenä ja -haluisena osaajana. Opiskelija kykenee tunnistamaan ja arvioimaan omaa osaamistaan. Hänen elämänhallinnan taitonsa kehittyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

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

##### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija kehitty yksilönä: oppijana, ryhmän jäsenenä ja palvelualan oppimiskykyisenä ja -haluisena osaajana. Hän saa valmiuksia ammattikorkeakouluopiskeluun, sitoutuu laitoksen toimintatapoihin ja ryhmäytyy vertaisopiskelijoiden kanssa. Opiskelija osallistuu orientaatiojaksoihin, tuutorryhmätyöskentelyyn ja infotilaisuuksiin. Hän laatii henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa (HOPS). Opiskelijan elämänhallinnan taidot kehittyvät. Opintojen loppuvaiheessa opiskelija kirjoittaa ammatillista kasvuaan, osaamistaan ja opiskeluaan arvioivan esseen.

##### Suoritustapa ja arviointi

Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu -osio kestää koko opiskelun ajan. Arviointi hyväksyty/hylätty.

##### Opiskelumateriaali

Aulanko, M. 1998. Minä osaan. WSOY, Juva.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY, Porvoo.

Vakkuri, K. 1998. Opi tehokkaammin – opi oppimaan. BSV kirja, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

#### 11TIET TIETOKONE TYÖVÄLINEENÄ JA TYÖVÄLINEOHJELMAT 3 OP

##### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija suorittaa tietotekniikan näyttökokeen (Windowsin perusteet, Internet tiedonhaun ja viestinnän välineenä, tekstinkäsittelyn perusteet, pitkän asiakirjan käsittely, taulukkolaskennan perusteet, esityksen laatiminen esitysgraafikka ohjelmalla). Opiskelija hallitsee atk-välineiden ja työvälinohjelmien käytön perustaidot ja pystyy soveltamaan tietotekniikkaa omassa opiskelussaan ja päivittäisenä työvälinoheenään yritys-elämässä.

##### 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.

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

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

Turvallisuusohjeet käsitellään orientaatiojaksoilla.

### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali; Lahden ammattikorkeakoulun toimintaohje kriisitilanteita varten, Fellmannin kiinteistön pelastussuunnitelma.

EA1 ja EA2 opetusmateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11VIE MARKKINOINTI- JA PALVELUOSAAMINEN 7 OP

Näissä opintojaksoissa harjaantuvat kommunikointitaidot ja palvelujen tuottaminen. Restonomian 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. Kommunikaatiotaidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

### 11VIE1 PALVELUOSAAMINEN 2 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

#### Suoritustapa ja arviointi

Suoritustavasta riippuen oppimispäiväkirja, raportti ja/tai tentti.

#### Opiskelumateriaali

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

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

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

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

### 11VIE2 ESIINTYMISTAITO 2 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

Opiskelija oppii valmistautumaan puhetilanteisiin, ylläpitämään esitystilanteen vaatimaa vireystilaa, käyttämään oikein ääntään, kohdentamaan esitystään erilaisille vastaanottajille sekä rajaamaan, tiivistämään ja havainnollistamaan sanomaansa. Opiskelija oppii myös arvioimaan sanattoman viestinnän merkitystä sanoman perillemenossa. Harjoitusten avulla hän kehittää vuorovaikutustaitojaan myös palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa. Yksilölliset ja pienryhmäharjoitukset ja niiden analysointi, videoharjoittelu, oppimispäiväkirja sekä ongelmaessee tai tentti. Arviointi hyväksytty/hylätty.

## **Opiskelumateriaali**

Tenttikirjavaihtoehdot:

- 1) Koskimies, R. 2002. Asiantuntijan esiintymistaito. Finn Lectura, Helsinki
- 2) Andersson, S. & Kylänpää, E. 2002. Käytännön puheviestintä. MacLaser, Tampere
- 3) Kallio, H. 2006. Point. Tietoa ja taitoa työelämän esiintymistilanteisiin. Inforviestintä, Helsinki

## **11VIE3 MARKKINOINTI 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

Tenttikirjavaihtoehdot:

- 1) Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Oy Edita Ab, Helsinki.
- 2) Boedeker, M. & Albanese, P. 2002. Markkinointi. Oy Edita Ab, Helsinki.

## **11TAL TALOUSOSAAMINEN 7 OP**

Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

## **11TAL1 TALOUS- RAHOITUSMATEMATIIKKA 1 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija osaa talous- ja rahoitusmatematiikan keskeiset käsitteet ja laskutoimitukset. Opiskelija tuntee prosentti- ja korkolaskennan perusteet sekä osaa soveltaa niitä käytäntöön.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

## **11TAL2 TALOUDEN OHJAUS 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

## 11TAL3 KANSANTALOUS 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee makro- ja mikrotalouden peruskäsitteet, ymmärtää markkinamekanismin toimintaperiaatteen sekä ymmärtää suhdannevaihtelun kansantaloudelle mukanaan tuomat ongelmat. Teemoina opintojaksolla ovat mm. työttömyys, inflaatio sekä talouspoliittisen vaikuttamisen perusajatukset

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus, oppimispäiväkirja tehtävineen ja lopputentti.

### Opiskelumateriaali

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

## AMMATTIOPINNOT 114 OP

### Yhteiset ammattiopinnot 35 op

#### 11MATK MATKAILUOSAAMINEN 10 OP

Restonomien työtehtävissä korostuu kyky palvelujen tuottamiseen. Tämä on yksi osaamiskokonaisuus ja se sisältää palveluosaamisen ja tuotetuntemuksen. Lisäksi kuvattu 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 restonomien työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen. Elämönhallinnan osaamiskokonaisuus sisältää taitoja, jotka ovat tärkeitä kaikille. Nämä taidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin. Elämönhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämönhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

#### 11MATK1 MATKAILUMAA SUOMI 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

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

Luentomateriaali.

Suosittelava oheismateriaali erityisesti itsenäistä suoritusvaihtoehtoa opiskeleville

Lindgren, M. (toim.) 2003. Matkailualan vuosikirja 2004. Helsinki: Edita Prima Oy, soveltuvin osin.

Lindgren M. (toim.) 2005. Matkailualan vuosikirja 2005. Helsinki; Edita Prima Oy, soveltuvin osin.

## **11ENG1 FOCUS ON FINLAND 2 OP**

### **Objectives and contents**

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

### **Assessment**

Course work, presentation and exam.

### **Materials**

Package provided by the lecturer.

## **11MAT2 INTERNATIONAL TOURISM 3 OP**

### **Objectives and contents**

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

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

### **Assessment**

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

### **Materials**

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

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

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

Other material informed during lessons.

## **11MAT3 SUSTAINABLE TOURISM 2 OP**

### **Objectives and contents**

Students learn to understand the basics of the concept of sustainable development and the three interconnected aspects: environmental, socio-cultural and economic sustainability and their role in tourism. Students familiarize themselves with the basic principles and examples of sustainable tourism. Some of the main topics of the course are corporate social responsibility, eco efficiency, environmental management systems and practical guidelines for sustainable tourism development.

### **Assessment**

1. Active participation, exercises and exam.
2. Independent version: exercises and portfolio.

### **Materials**

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

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

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

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

Material provided by the lecturer.

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

Restonomien työtehtävissä korostuu kyky palvelujen tuottamiseen. Tämä on yksi osaamiskokonaisuus ja se sisältää palveluosaamisen ja tuotetuntemuksen. Lisäksi prosessi- ja tuotteistamisaosaaminen 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 restonomien työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

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

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija oppii huomaamaan ja arvostamaan perinteiden merkityksen suomalaisessa vuorovaikutuksessa. Hän ymmärtää tapakulttuurin osana asiakaspalvelua. Hän tietää luontevan, hyvän käyttäytymisen peruspiirteet. Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija suomalaiseen ruokaan ja ruokakulttuurin kehittymiseen. Opiskelija ymmärtää, mitä suomalainen ruoka on ja mitä se kertoo Suomesta ja suomalaisista. Keskeisenä teemana on ateria sosiaalisena tapahtumana ja sen onnistumiseen vaikuttavat tekijät.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

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

#### **Opiskelumateriaali**

Aittoniemi, A. 2000. Bisnes-etiketti, liike-elämän tapa- ja ruokakulttuuri. Oy Edita Ab, Helsinki.  
Mäkelä, J. Palojoki, P. & Sillanpää, M. 2003. Ruisleivästä pestoon. Näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. WSOY, Porvoo.

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

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

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

#### **Suoritustapa ja arviointi**

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

#### **Opiskelumateriaali**

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

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

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

Opiskelija tutustuu tilapalveluiden kokonaisuuteen. Hän perehtyy puhtaanapitoon ja jätehuoltoon tilapalveluiden osana ja osaa soveltaa tietouttaan MARATA-toimintaympäristössä. Hän tuntee eri tilojen puhtaustasovaatimuksia ja osaa tuottaa, arvioida sekä suunnitella puhdistuspalveluja. Opiskelija perehtyy hygieniasaamisen perusteisiin ja suorittaa elintarvikeviraston hygieniasaamistestin.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

- 1) Luennot (30%) , harjoitukset (30%) ja tentti (30%). Hygieniasaamistesti (10%).
- 2) Etätehtävät (30%), harjoitukset (30%) ja tentti (30%). Hygieniasaamistesti (10%).

## **Opiskelumateriaali**

Aro, J. 2005. Puhtaus on puoli ruokaa. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto.  
Hygieniasaaminen: hygieniatestin suorittamiseen tähtäävä materiaali itseopiskeluun. 2003. INCO.  
Mill, R. 2007. Restaurant management customers, operations and employees. Upper Saddle River Pearson Prentice Hall. (soveltuvin osin)  
Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun. Toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.  
Laukkanen, M. 2003. Elintarvikehygienian perusteet. Multiprint, Helsinki.  
Elintarvikeviraston internetsivut <http://www.evira.fi>

## **11MAJRAV4 RAVINTOLAPALVELUT 5 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija saa valmiudet kokonaisvaltaiseen matkailupalvelun tuottamiseen ruoka- ja juomatuotteiden ja palveluiden osalta. Hän ymmärtää eri ravintoloiden liikeideoita ja niiden merkityksen ravintolan toiminnalle. Hän saa kuvan toimimisesta käytännön asiakaspalvelutilanteissa ja –tehtävissä MARATA –toimintaympäristössä. Opiskelija oppii tunnistamaan tarjoilun välineistöä ja hallitsee tarjoilutekniikan perusteet. Hän ymmärtää tilaustarjoilun ja paikalla tilatun tarjoilun toteutusten erot. Opiskelija perehtyy myös yleisimpiin anniskeluravintolan juomatuotteisiin ja niiden tarjoiluun. Opiskelija tutustuu ravintolan päivittäiseen rahaliikenteeseen ja yleisimpiin maksutapoihin. Opiskelija ymmärtää myynnin seurannan merkityksen ravintolan liiketoiminnan kehittämiseksi. Opiskelija tutustuu ravintolan keittiötoimintoihin ja keskeisimpään kone-, laite- ja välinevalikoimaan. Hän perehtyy ravintolan ruokatuotteen valmistusprosessiin, keskeisiin raaka-aineisiin ja niiden käsittelytapoihin. Opiskelija muodostaa käsityksen kannattavasta keittiötoiminnasta teoriaopintojen ja käytännön harjoitusten pohjalta.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja käytännön 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**

Cichy, R.2005. Managing service in food and beverage operations. Educational institute of American hotel & lodgin assosiation.  
Immonen, I., Laaksonen, S., Lattu, L., Reunasalo, T., Sinisalo-Ojala, L. & Välimäki, P. 2006. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. WSOY, Porvoo.  
Koppinen, S. & al. 2002. Peti & Safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Tammi, Helsinki.  
Lehtinen, M., Peltonen, H. & Talvinen, P. 2003. Mestarikokin käsikirja. WSOY, Porvoo, soveltuvin osin.  
Mauno, S. & Libre, E. 2005. Älykäs kokki ammattikeittiössä. WSOY, Porvoo.  
Mykkänen, J. & Ursin, H. 2007. Tarjoilukirja. Vantaa: Dark Oy.

## **11LAKIA1 ANNISKELULAINSÄÄDÄNTÖ 1 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

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

## **11KIEL MATKAILUVIESTINTÄ 1, 12 OP**

Opiskelijan kommunikaatiotaidot harjaantuvat näissä opintojaksoissa. Kommunikointitaidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito.

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. Henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa laatiessaan opiskelija voi perustelluista syistä esittää toisen vieraan kielen opintojen korvaamista joko ruotsin tai englannin kielen opinnoilla.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11SVEN2 Turismsvenska 3 op
- 11ENGL2 Tourism and Hospitality English 3 op
- Toisen vieraan kielen opinnot 6 op (ranska/saksa/espanja/venäjä)

## 11SVEN2 TURISMSVENSKA 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ENGL2 TOURISM AND HOSPITALITY ENGLISH 3 OP

### Objectives and contents

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

### Assessment

Course work, active class participation, written assignment, leading a discussion group and exam.

### Materials

Package provided by the lecturer.

## 11RAN01 RANSKAN ALKEET 1, 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija oppii kielen perusrakenteita ja tavallisimpia ilmauksia. Opintoihin sisältyvät ääntäminen, tervehtiminen, vapaa-aika, ajanilmaukset, matkustaminen ja kahvilassa asiointi.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

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

## 11RAN02 RANSKAN ALKEET 2, 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee ranskan kielen perusteet, erityisesti menneen ajan aikamuodot.

### Edeltävät opinnot

Ranskan alkeet 1, 3 op tai vastaavat tiedot.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

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

## 11SAKAL02 SAKSAN ALKEET 2, 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Edeltävät opinnot

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

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

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Edeltävät opinnot**

Saksan alkeet 2, 3 op tai vastaavat tiedot

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

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

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Alvarez Reyes, Kaasinen & al.2005 ;Fantástico! 1. Tammi, Helsinki.

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

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Edeltävät opinnot**

Espanjan alkeet 1, 3 op tai vastaavat tiedot

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Alvarez Reyes, Kaasinen et al.2005 ;Fantástico! 1. Tammi, Helsinki.

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

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11VEN02 VENÄJÄÄ ASIAKASPALVELIJOILLE 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Edeltävät opinnot

Venäjän kielen perusteet, 3 op tai vastaavat tiedot

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## Suuntautumisopinnot 44 op

### Yhteiset suuntautumisopinnot

#### 11MATKS MATKAILUTUOTE 14 OP

Restonomien työtehtävissä korostuu kyky palvelujen tuottaminen, innovatiivisuus ja kommunikointitaito. Palvelujen tuottaminen on osaamiskokonaisuus ja se sisältää palveluosaamisen ja tuotetuntemuksen. Lisäksi prosessi- ja tuotteistamisosaaminen sekä alan lainsäädäntö ja kannattavuuden hallinta ovat keskeisiä osaamisen alueita. Kommunikointitaidot sekä luovuus kuuluvat yleisiin työelämän valmiuksiin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä. Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito. Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

#### 11TALSU4 MATKAILUTUOTE JA SEN HINNOITTELU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, verkkotyöskentely, harjoitukset ja tentti.

### Opiskelumateriaali

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

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

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

#### 11VIESU4 YRITYSVIESTINTÄ 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

- Yritysviestinnän periaatteet ja tehtävät, yritysviestintä maineenhallinnan osana
- Yritysviestinnän organisointi, tiedottamisen ja yhteystoiminnan muodot
- Kaupankäynnin tekstit
- Tiedotteet ja suhdetoimintatekstit

- Yrityksen rekrytointiin liittyvä viestintä
- Oman kirjallisen viestintätaidon kehittäminen.

### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja tekstiportfolio sekä joko raportti yrityksen viestinnästä tai tentti.
2. Verkko-opiskelu tehtävineen, tentti ja tekstiportfolio.

### **Opiskelumateriaali**

Tenttikirjavaihtoehdot:

- 1) Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M.-L. & Ollikainen, M. 2002. Yrityksen viestintä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita (luvut 1 – 5) ja Juholin, E. 2003. Viestintä työyhteisössä [verkkoartikkeli]. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: [http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta\\_tyoyhteisossa.html](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html)
- 2) Kylänpää, E. & Piirainen, E. 2002. Liike-elämän kirjallinen viestintä. 3. painos. Tampere: MacLaser (luvut 1 – 5 ja 9) sekä Salin, V. 2002. PK-yrittäjän opas kokonaisviestintään. Helsinki: WSOY ja Juholin, E. 2003. Viestintä työyhteisössä [verkkoartikkeli]. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: [http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta\\_tyoyhteisossa.html](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html)

## **11LAKISU2 SOPIMUS- JA MATKAILULAINSÄÄDÄNTÖ 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. 2 uudistettu painos. Edita, Helsinki.  
Hämäläinen, H. (toim.) 2002. Matkatoimistoalan keskeiset säädökset. Helsinki: Smalser.  
Tuoteturvallisuus. Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi>  
Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## **11LAKISU3 TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ 2 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Opintojakso suoritetaan kokonaisuudessaan verkkotyöskentelynä.

### **Opiskelumateriaali**

Saarinen, M. 2005. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhteasiat. Mauri Saarinen, Rymättylä, soveltuvin osin. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden voimassa oleva työehtosopimus <http://www.finlex.fi/fi/>  
Luennoilla ilmoitettavat oikeustapaukset <http://www.finlex.fi/fi/>

## **11TURVS1 TURVALLISUUSOSAAMINEN 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Luennot ja soveltava etätehtävä.

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

# SUUNTAUTUMISOPINNOT

## Tapahtuma- ja kokousmatkailun suuntautumisopinnot 30 op

### 11TAPSU TAPAHTUMA- JA KOKOUSHMATKAILU 16 OP

Restonomien 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 toimitaan ja ennakoivan tiedon käyttö parantavat osaamista restonomien työtehtävissä. Sähköinen liiketoiminta kuuluu osaamiskokonaisuuteen. Verkosto-osaamisen osaamiskokonaisuuteen kuuluvat sidosryhmäsuhteet, suhdemarkkinointi sekä kyky monipuolisten verkostojen ylläpitoon. Asiakkuuksien monipuolinen johtaminen ja asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, analysointi ja hyödyntäminen korostuvat palvelukehityksessä. Matkailusektorin erikoisosaaminen koostuu ymmärryksestä vieraanvaraisuuden (hospitality) alalla sekä esteettisten ja eettisten näkökulmien huomioimisesta palvelutoiminnassa. Kansallisen kulttuurin ominaispiirteiden hyödyntäminen on osana osaamiskokonaisuutta.

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

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

### 11TAPSU1 KOKOUS- JA KONGRESSIJÄRJESTELYT 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

#### Suoritustapa ja arviointi

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

#### Opiskelumateriaali

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

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

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Suosittelava oheismateriaali:

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

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

### 11TAPSU2 KOKOUS- JA KONGRESSIMATKAILU 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

Davidson, R., Rogers T. ,Marketing Destinations and Venues for Conferences, Conventions and Business Events, 2006, Elsevier Ltd., Great Britain.

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

## 11TAPSU3 KANNUSTEMATKAILU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Schaumann, P. 2004. The guide to Successful Destination Management. Wiley, Hoboken. 2006, Elsevier Ltd., Great Britain.

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

## 11TAPTAL1A TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN JA TALOUDEN OHJAUS 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

Osa luennoista ja opinnoista suoritetaan englannin kielellä.

### Opiskelumateriaali

Suosittelua oheismateriaali ryhmätoteutuksiin ja itsenäiseen suoritusvaihtoehtoon:

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

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

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

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

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

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

## 11PROJSA TAPAHTUMA- JA KOKOUSMATKAILUN PROJEKTITYÖ 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Orienteerioluennoille osallistuminen.

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### Opiskelumateriaali

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

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

## 11KIELS1 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP

Kommunikointitaidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä.

Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito.

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

Englannin ja ruotsin opintojaksot vahvistavat opiskelijan ammatillista kielenosaamista ja parantavat hänen ammattitaitoaan kansainvälisen kokous- ja tapahtumajärjestämisen tehtävissä. Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS4 MICE English 3 op
- 11SVES4 Mötes- och kongressvenska 2 op

### **11ENGS4 MICE ENGLISH 3 OP**

#### **Objectives and contents**

The students acquire skills for working in international congress organizations, selling and marketing them. The studies include presenting types of venues, facilities and services provided, planning, management and implementation of events, pre & post conference tours and incentive programme. Students learn to compile itineraries for various programmes. Necessary business interaction both in writing and orally is included. The course also covers meeting procedures and documentation.

#### **Assessment**

Course work and exam.

#### **Materials**

Package provided by the lecturer.

### **11SVES4 MÖTES- OCH KONGRESSVENSKA 2 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

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

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset sekä suullinen ja kirjallinen tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

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

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.

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

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

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

#### **Tavoitteet ja sisällöt**

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

#### **Suoritustapa ja arviointi**

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

#### **Opiskelumateriaali**

Shaw, M. & Morris S. 2000: Hospitality sales – a marketing approach. John Wiley & Sons, New York.

Boxberg, M. Komppula, R., Korhonen, S. & Mutka, P. 2002 Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimistehtävä.

### Opiskelumateriaali

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

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja –strategiat. WSOY, Helsinki.

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

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

Suosittelava oheismateriaali

Storbacka, K. 2006. Customer asset management. WSOY, Helsinki.

## 11ASHAL3 TAPAKULTTUURI LIIKE-ELÄMÄSSÄ 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää tapakulttuurin osana omaa ammatillisuuttaan ja taitoaan toimia hyvinkin erilaisien ihmisten kanssa ja kautta verkostoituneessa toimintaympäristössä. Hän saa selkeän kuvan luontevasta käyttäytymisestä ja niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat kuvaan, jonka toinen ihminen ammatillisesta ja hänen käyttäytymisestäään saa. Keskeisiä teemoja ovat sosiaalisuus, asenne ja viestintätaidot.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

### Opiskelumateriaali

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## Elämymatkailun suuntautumisopinnot 30 op

### 11ELSU ELÄMYSMATKAILU 16 OP

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

Opiskelija perehtyy elämymatkailupalveluiden tuottamiseen yksikön kokonaistoiminnan osana. Hän saa myös valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteisöissä. Opiskelija tutustuu erilaisiin elämym-, luonto- ja liikunta-matkailutuotteisiin ja alan yritystoimintaan. Elämympalveluiden tuottaminen ja prosessiosaaminen sekä kannattavuuden ymmärtäminen ovat alan toimistoympäristön tuntemuksen laajenemisen lisäksi opintojakson merkittävintä sisältöä.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ELSU1 Luonto- ja elämymatkailu 3 op
- 11ELSU2 Luonto- ja elämymtuote ja ruoanvalmistus luonnossa 6 op
- 11TAPTAL1B Tapahtumanjärjestäminen ja talouden ohjaus 4 op
- 11PROJSB *Elämymatkailun* projektityö 3 op

## 11ELSU1 LUONTO- JA ELÄMYSMATKAILU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tutustuu erilaisiin luonto- liikunta-, maaseutumatkailu- ja elämysmatkailutuotteisiin ja alan yritystoimintaan sekä oppii ideoimaan ja tuottamaan kannattavasti ja asiakaslähtöisesti suunniteltavia luonto- ja elämys tuotteita. Opintojakson muita keskeisiä teemoja ovat eri aktiviteetteihin tutustuminen, elämys sekä asiakkaiden kanssa erilaisissa ympäristöissä toimimiseen liittyvät tekijät.

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

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

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006. Maaseutumatkailu, toimialaraportti, Toimiala Infomedia.

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

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

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

### Tavoitteet ja sisältö

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

- ruoanvalmistusmenetelmät ja -välineet luonto-olosuhteissa

- raaka-aineiden valinta ja sitä rajoittavat tekijät

- keräilytuotteiden hyväksikäyttö

- ruoanvalmistuksen ja ruokien tarjoilun aiheuttamien jätteiden käsittely

- ruokien esillepano ja tarjoilu luonto-olosuhteissa

- hygieni- ja terveystriskit luonnon ja niiden ehkäisy

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, yritysvierailut, luonnon ja rakennetussa ympäristössä toteutettavat harjoitustehtävät, ryhmänä suunniteltava ja toteutettava tuote ja portfolio.

2. Itsenäinen kirjallisuustehtävä, luonnon ja rakennetussa ympäristössä toteutettavat harjoitustehtävät ja portfolio.

### Opiskelumateriaali

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

Kauppa- ja teollisuusministeriö. 2006. Matkailun ohjelmopalvelut, toimialaraportti.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

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

Kylänen, M. (toim.) 2006. Articles on experiences 2. Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry.

Saatavissa: <http://www.elamystuotanto.org/files/20060822115738.pdf>

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

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

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

WSOY, Porvoo.

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11TAPTAL1B TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN JA TALOUDEN OHJAUS 4 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

Suosittelava oheismateriaali ryhmätoteutuksiin ja itsenäiseen suoritukseen:

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

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

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

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

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

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

## 11PROJSB ELÄMYSMATKAILUN PROJEKTITYÖ 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Orientaatioluennoille osallistuminen.

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

### Opiskelumateriaali

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

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

## 11KIELS2 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP

Kommunikointitaidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin ja ne auttavat kaikissa työtehtävissä.

Kommunikaatiotaitoihin kuuluvat vuorovaikutustaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito sekä medialukutaito.

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

Opiskelijan kommunikointitaidot kehittyvät edelleen.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS5 Recreational English 3 op

- 11SVES5 Rekreationssvenska 2 op

## 11ENGS5 RECREATIONAL ENGLISH 3 OP

### Objectives and contents

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

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

### Assessment

Course work, presentation and exam.

### Materials

Package provided by the lecturer.

## 11SVES5 REKREATIONSSVENSKA 2 OP

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, harjoitukset sekä suullinen että kirjallinen tentti

### **Opiskelumateriaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11ASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP

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.

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

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

## 11ASHAL1 MATKAILUPALVELUIDEN MYYNTIJÄRJESTELMÄT 3 OP

### **Tavoitteet ja sisällöt**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

### **Opiskelumateriaali**

Shaw, M. & Morris S. 2000: Hospitality sales – a marketing approach. John Wiley & Sons, New York.

Boxberg, M. Komppula, R., Korhonen, S. & Mutka, P. 2002 Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimistehtävä.

### **Opiskelumateriaali**

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

Hellman, K. 2003. Asiakastavoitteet ja –strategiat. WSOY, Helsinki.

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

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

Suosittelava oheismateriaali

Storbacka, K. 2006. Customer asset management. WSOY, Helsinki.

## 11ASHAL3 TAPAKULTTUURI LIIKE-ELÄMÄSSÄ 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija ymmärtää tapakulttuurin osana omaa ammatillisuuttaan ja taitoaan toimia hyvinkin erilaisten ihmisten kanssa ja kautta verkostoituneessa toimintaympäristössä. Hän saa selkeän kuvan luontevasta käyttäytymisestä ja niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat kuvaan, jonka toinen ihminen ammattilaisesta ja hänen käyttäytymisestäään saa. Keskeisiä teemoja ovat sosiaalisuus, asenne ja viestintätaidot.

### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

### Opiskelumateriaali

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## Syventävät yhteiset opinnot 35 op

### 11JOHJ STRATEGINEN JA TALOUSJOHTAMINEN 12 OP

Näissä opintojaksoissa korostuvat johtaminen yleensä sekä alalla erityisesti. 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. Matkailu-, ravitsemus ja talousalan päivittäisjohtaminen osaamisen 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.

Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky. Opiskelija perehtyy strategisen johtamisen keskeisiin käsitteisiin ja teoreettiseen viitekehykseen sekä niiden soveltamiseen liiketoiminnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Opiskelija tuntee organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pääperiaatteet. Opiskelijan johtamistaito sekä taito suunnitella ja organisoida asioita korostuvat. Hänen riskinotto- ja visiointikyönsä harjaantuvat. Palveluyrityksen päivittäisjohtamisessa tarvittavat prosessit tulevat tutuiksi, samoin kehittämistoimenpiteissä tarvittava osaaminen.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

### 11JOHJ1 YRITYKSEN STRATEGIAPROSESSI 3 OP

#### Tavoite ja sisältö

Opiskelija tuntee strategisen johtamisen keskeiset käsitteet, viitekehykset, strategiaproessin sisällön. Hän osaa hyödyntää strategisen suunnittelun välineitä yrityksen strategian laadinnassa ja toimeenpanossa.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja yritys -case.

#### Opiskelumateriaali

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

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11TALJ5 KANNATTAVUUDEN HALLINTA 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija syventää tietämystään kannattavuusajattelusta ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä sekä kannattavuuden tunnusluvuista. Hän osaa analysoida toiminnan kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta ja tehokkuutta laskentaporottien pohjalta ja hyödyntää tietoa päätöksenteossa.

### Suoritustapa ja arviointi

Luennot, harjoitukset, oppimistehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

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

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

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

### Opiskelumateriaali

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11TALJ7 INVESTOINNIT JA RAHOITUSSUUNNITTELU 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

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

### Suoritustapa ja arviointi

Luennot, osallistuminen atk-harjoituksiin, oppimistehtävä ja tentti.

### Opiskelumateriaali

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

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## 11JOHOP OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 13 OP

Ihmisten ja tehtävien johtaminen ovat 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 organisoitaito. Alan päivittäisjohtamisen osaamiseen liittyvät asiakokonaisuudet ovat palveluyrityksen liiketoiminnan ymmärrys ja yrittäjyysperiaatteet työssä. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluvat turvallisuusosaaminen, alan lainsäädäntö, yhteiskuntavastuu, lähiesimiestoiminta. 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.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

## **11JOHH1 MATKAILUYRITYKSEN TOIMINNAN JOHTAMINEN 3 OP**

### **Tavoite ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimiskansio ja harjoitukset.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali, verkkomateriaali.

## **11JOHOP2 SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA 4 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävät.

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## **11JOHOP3 RYHMÄVIESTINTÄ JA RYHMÄN JOHTAMINEN 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija saa valmiuksia ryhmän johtamiseen ja ryhmätyö- sekä neuvottelutilanteisiin. Hän oppii suunnittelemaan ja organisoimaan ryhmän toimintaa. Hän saa valmiuksia toimia päätöksentekijänä ryhmässä ja kohdistaa ryhmän jäsenten huomio ryhmän tehtävän kannalta olennaiseen toimintaan. Opiskelija saa valmiuksia vahvistaa ryhmän avointa vuorovaikutusta. Opiskelijan taito hallita konflikteja paranee.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja oppimiskansio.

### **Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## **11JOHOP4 HENKILÖSTÖN JOHTAMINEN 3 OP**

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimispäiväkirja.

### **Opiskelumateriaali**

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

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

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

## 11TUT TUTKIMUSOSAAMINEN 10 OP

Innovatiivisuus ja muutosten hallinnan taidot ovat korostuneet työelämävalmiuksissa viime vuosina. Näihin kuuluvat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus, muutosherkkyys sekä riskinotto- ja visiointikyky. Elämänhallinnan taidot kuuluvat yleisiin työelämän vaatimiin taitoihin. Elämänhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämänhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen. Erityisesti nämä taidot korostuvat seuraavissa opintojaksoissa.

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

### 11TUTK1 TUTKIMUSPROSESSI 4 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

#### Suoritustapa ja arviointi

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

Arviointi hyväksyty/hylätty

#### Opiskelumateriaali

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

Lahden ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje. 2006 [verkkojulkaisu]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://reppu.lamk.fi/file.php/1/ohjeet/opinnaytetyoohje.pdf>

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

### 11TUTK2 MENETELMÄOSAAMINEN 4 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

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

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

#### Opiskelumateriaali

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

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

Suosittelava oheismateriaali:

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

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

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

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

## 11TUTK3 TUTKIVA JA RAPORTOIVA KIRJOITTAMINEN 2 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija oppii kytkemään kirjoittamisen osaksi tutkimusprosessia tai kehittämistyötä ja edistää oman opinnäytetyönsä kirjoittamista. Hän hallitsee oman opiskelualansa tutkimusviestinnän käytänteet: tutkimustyyppisen ja toiminnallisen opinnäytetyön rakenteen, tekstilajin, kieli- ja ulkoasun vaatimukset. Hän osaa liittää korrektisti lähteiden tietoa omaan tekstiinsä. Opiskelija kehittää asiantuntijuutta osoittavaa kirjallista viestintätaitoaan: selostamisen, selittämisen, argumentoinnin ja päättelyn taitoja, keskustelevaa ja kriittistä tutkimuksellista kirjoittamisotetta ja virheetöntä asiatyylää.

### Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, tentti ja omaa opinnäytetyötekstiä tai essee valitun opinnäytetyön pohjalta.
2. Itsenäisesti ja verkossa suoritettavat tehtävät, tentti ja omaa opinnäytetyötekstiä tai essee valitun opinnäytetyön pohjalta.

### Opiskelumateriaali

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

Lahden ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje (osa II: Opinnäytetyön raportointi). 2006 [verkkojulkaisu]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://reppu.lamk.fi/file.php/1/ohjeet/opinnaytetyoohje.pdf>

Luentomateriaali.

Suosittelavaa oheismateriaalia:

Kielijelppi. 2006 [verkkoaineisto]. Helsingin yliopiston kielikeskus. Saatavissa:

<http://www.kielijelppi.fi/kirjoitusviestinta/>

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

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

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

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

## Opetussuunnitelman henkilökohtaiset mahdollisuudet

### KANSAINVÄLISYYSOPINNOT

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

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

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

Opinnot:

- 11KV1 Kansainvälisyysopinnot 1, 5 op

- 11KV2 Kansainvälisyysopinnot 2, 10 op

### Suoritustapa ja arviointi

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

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

## PROJEKTIOPINNOT

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

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

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

Opinnot:

- 11PROJ5 Yritysprojektit 5, 5 op

- 11PROJ10 Yritysprojektit 10, 10 op

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

Arviointi hyväksytty/hylätty.

### **Opiskelumateriaali**

Opiskelija hankkii soveltuvan materiaalin itsenäisesti.

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

## VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 15 OP

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

Vapaasti valittaviksi opinnoiksi luetaan Matkailun laitoksella yhteisten perusopintojen kielio-pintoihin valmentavat ruotsin- ja englanninkielen opinnot. Kielten valmentavia opintoja edellytetään opiskelijalta, jolla ei ole ylioppilastutkintoa, lukion oppimäärää ao. kielestä, näyttökokeessa tai tasokokeessa osoitettua kielitaitoa.

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

Restonomien työtehtävissä korostuu kyky palvelujen tuottamiseen sekä toimijoiden tuntemukseen. Kukin restonomi kokoaa oman erikoisosaamisensa joilla hän osoittaa taitojaan ja suuntautumistaan alalla. Vapaasti valittavat opinnot antavat tähän mahdollisuuden

## HARJOITTELU 30 OP

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 organisoititaito.

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

MARATA-alan päivittäisjohtaminen osaamisen 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 osaamiskokonaissuutta.

### **Tavoitteet ja sisältö**

Ammattikorkeakoulun harjoittelussa teoreettinen, käytännöllinen ja kokemuksellinen oppiminen yhdistyvät. Opiskelija laajentaa ja syventää ammatillista osaamistaan omien tavoitteidensa mukaisesti ja hankkii valmiuksia toimia alan perus-, esimies-, kehittämis- sekä asiantuntijatehtävissä. Opiskelija saa kokonaiskäsityksen alan monipuolisuudesta sekä työnsä ja alansa kehittämiseen vaadittavasta osaamisesta. Hän luo kontakteja elinkeinoon ja markkinoi omaa osaamistaan. Harjoittelu on tärkeä osa opiskelijan ammatillisen identiteetin kehittymistä. Tavoitteena on laaja-alaisen ja monipuolisen perusammattitaidon hankkiminen ja tietojen ja taitojen syventäminen asiantuntijuudeksi.

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

Harjoitteluun sisältyvät laitoksen ohjeistuksen mukaisesti

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

Arviointi hyväksyty/hylätty.

### **Opiskelumateriaali**

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

## **OPINNÄYTETYÖ 15 OP**

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. Elämänhallinnan taitoihin kuuluvat oppimisen taito sekä kyky organisoida ja hallita ajankäyttöä. Ongelmanratkaisutaito ja analyttisyys kuuluvat myös elämänhallintaan samoin eettinen vastuu ja monikulttuurisuusosaaminen.

### **Tavoitteet ja sisältö**

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

Osa-alueet:

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

### **Suoritustapa ja arviointi**

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

## **YHTEYSTIEDOT**

### **Lahden ammattikorkeakoulu Matkailun laitos**

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

Koulutusjohtaja Jukka Oresto

### **MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

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

#### **Opintotoimisto**

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