



**Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun laitos**

Matkailun koulutusohjelma

OPINTO-OPAS 2005–2006

[päivitetty 15.6.2006]

YHTEYSTIEDOT

Lahden ammattikorkeakoulu Matkailun laitos

Kirkkokatu 27
15140 Lahti
Puh. (03) 828 19
Faksi (03) 828 3849
Sähköpostit etunimi.sukunimi@lamk.fi

Koulutusjohtaja Jukka Oresto

Opintotoimisto

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

Kansainväliset asiat

Lehtori Annamajja Tolonen
Puh. (03) 828 3867
Sähköposti: annamajja.tolonen@lamk.fi
Koulutussuunnittelija Annamaria Ahonen
Puh. (03) 828 3865
Sähköposti: annamaria.ahonen@lamk.fi

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 tunnusomaisen yhteistyön ja verkostoitumisen merkitys tulee osaksi opiskelijan ammattikäsitystä ja toimintatapaa.

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

Matkailun koulutusohjelmasta valmistunut opiskelija ymmärtää matkailun kasvavan taloudellisen merkityksen ja alan kansainvälisyyden suomat mahdollisuudet. Hän osaa rakentaa eri asiakasryhmien tarpeista lähteviä, toimivia ja kannattavia tuotteita, tuotekokonaisuuksia ja tapahtumia. Opiskelija ymmärtää luovuuden, oman aktiivisuuden ja sosiaalisen yhteistyökyvyn merkityksen liiketaloudellista tietoa täydentävänä tekijänä. Opiskelun kansainvälisyys, innovatiivisuus ja tiivis yritys yhteistyö auttaa opiskelijaa luomaan kontakteja tulevaisuuttaan varten ja luo 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 MICE-matkailun tai Elämymatkailun suuntautumisopinnot. Valintaansa hän voi täydentää Matkailun laitoksen tarjoamalla moduuliopinnoilla sekä muilla vapaasti valittavilla korkeakouluopinnoilla.

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. Elämymatkailu

Suuntautumisvaihtoehdossa korostuvat elämymatkailutuotteiden 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 elämymatkailusektoriin.

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

[päivitetty 15.6.2006]

Opinnot	Suoritusvuosi				
	1	2	3	4	Σ
PERUSOPINNOT	34 op				34
Kaikille pakolliset yhteiset perusopinnot					14
01PSUO Suomen kieli ja viestintä	4				
01PRUO Ruotsin kieli	3				
01ENGR1 Englannin kieli	3				
01PJYT Yrittäjyysopinnot		4			
Koulutusohjelman yhteiset opinnot					20
11OPP Oppimisvalmiudet					6
11AMK Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu	1	1	1		
11TIE Tietotekniikan näyttökoe	1				
11EA Ensiapu 1 ja 2	2				
11VIE Markkinointi- ja palveluosaaminen					7
11VIE1 Palveluosaaminen	2				
11VIE2 Esiintymistaito	2				
11VIE3 Markkinointi		3			
11TAL Talousosaaminen					7
11TAL1 Talous- ja rahoitusmatematiikka	1				
11TAL2 Talouden ohjaus	3				
11TAL3 Kansantalous			3		
AMMATTIOPINNOT	116 op				116
YHTEISET AMMATTIOPINNOT					37
11MAT Matkailuosaaminen					12
11MAT1 Suomi matkailumaana	5				
11ENG1 Focus on Finland	2				
11MAT2 International Tourism	3				
11MAT3 Sustainable Tourism	2				
11MARA Majoitus- ja ravintolaosaaminen					13
11MARA1 Tapa- ja ruokakulttuuri	3				
11MARA2 Majoitus-, tila- ja ravintolapalvelut	8				
11LAKI1 Anniskelulainsäädäntö	1				
11LAKI2 Elintarvikelainsäädäntö	1				
11KIEL Matkailuviestintä 1					12
11SVEN2 Turismsvenska		3			
11ENG2 Tourism and Hospitality English	3				
Toinen vieras kieli (ranska/saksa/espanja/venäjä)	6				
SUUNTAUTUMISOPINNOT					44
Yhteiset suuntautumisopinnot					14
11MATKS Matkailutuote					14
11TALSU4 Matkailutuote ja sen hinnoittelu		3			
11VIESU4 Yritysviestintä		3			
11LAKISU2 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö		3			
11LAKISU3 Työlainsäädäntö		2			
11TURVS1 Turvallisuusosaaminen		3			

Tapahtuma- ja kokousmatkailun suuntautumisopinnot				30
11TAPSU	Tapahtuma- ja kokousmatkailu			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		
11KIELS1	Matkailuviestintä 2			5
11ENGS4	MICE English	3		
11SVES4	Mötes- och kongresssvenska		2	
11ASHAL	Asiakkuuksien hallinta			9
11ASHAL1	Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät	3		
11ASHAL2	Suhdemarkkinointi		4	
11ASHAL3	Tapakulttuuri liike-elämässä		2	
Elämysmatkailun suuntautumisopinnot				30
11ELSU	Elämysmatkailu			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		
11KIELS2	Matkailuviestintä 2			5
11ENGS5	Recreational English	3		
11SVES5	Rekreationssvenska		2	
11ASHAL	Asiakkuuksien hallinta			9
11ASHAL1	Matkailupalveluiden myyntijärjestelmät	3		
11ASHAL2	Suhdemarkkinointi		4	
11ASHAL3	Tapakulttuuri liike-elämässä		2	
SYVENTÄVÄT YHTEISET OPINNOT				35
11JOHJ	Strateginen ja talousjohtaminen			12
11JOHJ1	Yrityksen strategiaprosessi		3	
11TALJ5	Kannattavuuden hallinta	3		
11TALJ6	Suunnittelu-, tavoite- ja tarkkailulaskenta		3	
11TALJ7	Investoinnit ja rahoitussuunnittelu		3	
11JOHOP	Operatiivinen johtaminen			13
11JOHH1	Matkailuyrityksen toiminnan johtaminen		3	
11JOHOP2	Sähköinen liiketoiminta		4	
11JOHOP3	Ryhmäviestintä ja ryhmän johtaminen		3	
11JOHOP4	Henkilöstön johtaminen		3	
11TUT	Tutkimusosaaminen			10
11TUTK1	Tutkimusprosessi	2	2	
11TUTK2	Menetelmäosaaminen	2	2	
11TUTK3	Tutkiva ja raportoiva kirjoittaminen		2	
Opetussuunnitelman henkilökohtaiset mahdollisuudet				
Kansainvälisyys				
11KV1	Kansainvälisyys 1			5
11KV2	Kansainvälisyys 2			10
Projektiopinnot				
11PROJ5	Yritysprojektit 5			5
11PROJ10	Yritysprojektit 10			10
VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT		15 op		15
HARJOITTELU		30 op		30
OPINNÄYTETYÖ			15	15
KOKO TUTKINTO		210 op		

PERUSOPINNOT

KAIKILLE PAKOLLISET YHTEISET PERUSOPINNOT 14 OP

Toteutetaan Lahden ammattikorkeakoulun yleisen suunnitelman mukaisesti.

KOULUTUSOHJELMAN YHTEISET OPINNOT 20 OP

11OPP OPPIMISVALMIUDET 6 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija saa valmiudet ammattikorkeakouluopiskeluun, sitoutuu laitoksen toimintatapoihin ja ryhmäytyy vertaisopiskelijoiden kanssa. Hän oppii suunnittelemaan opintojaan ja perustelevaan valintojaan sekä vastaamaan niistä. Opiskelija kehittyy yksilönä: oppijana, ryhmän jäsenenä ja palvelualan oppimiskykyisenä ja –haluisena osaajana. Opiskelija osoittaa hallitsevansa riittävällä tasolla tavallisimmat työvälineohjelmat. Lisäksi opiskelija hankkii matkailualan perusammattitaitoon kuuluvat ensiapuvalmiudet ja motivoituu päivittämään taitojaan .

Osa-alueet:

1) 11AMK OPISKELIJAN OHJAUS JA AMMATILLINEN KASVU 3 OP

- opintojen alussa orientaatiopäiville osallistuminen
- henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatiminen (HOPS)
- pienryhmätyöskentely ja infotilaisuuksiin osallistuminen
- opintojen loppuvaiheessa ammatillista kasvua ja opiskelua arvioivan esseen kirjoittaminen erillisen ohjeen mukaan

2) 11TIE TIETOTEKNIIKAN NÄYTTÖKOE 1 OP

- Windowsin perusteet
- Internet tiedonhaun ja viestinnän välineenä
- tekstinkäsittelyn perusteet, pitkän asiakirjan käsittely
- taulukkolaskennan perusteet
- esityksen laatiminen esitysgraafiikka ohjelmalla

3) 11EA Ensiapu 1 ja 2 1 OP

Suoritustapa ja arviointi

Opiskelijan ohjaus ja ammatillinen kasvu –osio kestää koko opiskelun ajan. Arviointi hyväksytty/täydennettävä. Tietotekniikan näyttökoe ja ensiapukurssit suositellaan suoritettavaksi ensimmäisen lukuvuoden aikana. Näyttökokeeseen voi valmentautua valinnaisella kurssilla 11VVTIE Tietokone työvälineenä ja työvälineohjelmat. Ensiapukoulutus sisältää kontaktiopetusta ja harjoituksia. ATK-näyttökoe ja ensiapukurssit on suoritettava hyväksytysti.

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.

EA1 ja EA2 kurssimateriaali

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

11VIE MARKKINOINTI- JA PALVELUOSAAMINEN 7 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tuntee markkinoinnin peruskäsitteet ja ymmärtää kokonaisvaltaisen markkinointiajattelun merkityksen matkailualan liiketoiminnassa ja matkailun kansainvälisessä toimijakentässä. Opiskelija käsittää asiakaslähtöisyyden tärkeyden palvelujen markkinoinnissa ja palvelutilanteissa. Opiskelija omaksuu markkinointi- ja palveluosaamisen edellyttämiä ajattelu- ja toimintatapoja. Hän harjoittaa palveluosaamistaan ja esiintymistaitoaan erilaisin työelämän tilanteisiin ja asiakaskohtaamisiin. Opiskelija tiedostaa asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat tekijät.

Osa-alueet:

- 1) 11VIE1 PALVELUOSAAMINEN 2 OP
- 2) 11VIE2 ESIINTYMISTAITO 2 OP
- 3) 11VIE 3 MARKKINOINTI 3 OP

Suoritustapa ja arviointi

Luennot, etätehtävät ja niiden esitykset, tentti. Opintojakson osakohtaiset arvioinnit ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Opiskelumateriaali

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

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

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

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Oy Edita Ab, Helsinki. TAI

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

11TAL TALOUSOSAAMINEN 7 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. Opiskelija osaa talous- ja rahoitusmatematiikan keskeiset käsitteet ja laskutoimitukset. Hän tuntee niiden käyttöarvon ja osaa hyödyntää taulukkolaskentaohjelmaa ongelmanratkaisussa. Opiskelija perehtyy makro- ja mikrotalouden peruskäsitteisiin. Hän ymmärtää kuluttajakäyttäytymisen taustatekijät ja toimintaympäristönmuutosten vaikutukset yrityksen toimintaan.

Osa-alueet:

- 1) 11TAL1 TALOUS- RAHOITUSMATEMATIIKKA 1 OP
- 2) 11TAL2 TALouden OHJAUS 3 OP
- 3) 11TAL3 KANSANTALOUS 3 OP

Suoritustapa ja arviointi

Tehtäviä/harjoituksia, tenttejä, aktiivinen osallistuminen luennoille, tarkennetaan kunkin osa-alueen kohdalta opintojen alkaessa. Opintojakson osakohtaiset arvioinnit ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Opiskelumateriaali

Pulkkinen, P., Holopainen, M. & Keinänen, K. 2001. Talous- ja rahoitusmatematiikka. WSOY, Helsinki.

Pekkarinen, J. & Sutela, P. 2002. Kansantaloustiede. WSOY, Helsinki.

Suomen tilastollinen vuosikirja 2003. 2004. Tilastokeskus.

Erilaisia kulutusuria Suomessa. 2004. Tilastokeskus.

Alhola, K & Lauslahti, S (uusin painos). Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY, Helsinki.

Tomperi, S. (uusin painos). Käytännön kirjanpito. Edita Prima Oy, Helsinki.

Kirjanpitolaki- ja -asetus.

Arvonlisäverolaki ja -asetus.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

AMMATTIOPINNOT

YHTEISET AMMATTIOPINNOT 37 OP

11MAT MATKAILUOSAAMINEN 12 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opintojakson aikana opiskelija tutustuu matkailun toimintakenttään, toimijoihin ja elinkeinoon paikallisesta, kansallisesta ja kansainvälisestä näkökulmasta. Opiskelija muodostaa itselleen kokonaiskuvan matkailualasta ja sen organisoitumisesta, verkottumisesta sekä matkailusidonnaisesta yritystoiminnasta. Opiskelija ymmärtää matkailun vaikutukset ja taloudellisen merkityksen Suomessa ja kansainvälisesti. Hän tutustuu kotimaisen matkailuhallinnon ja elinkeinon yhteistoimintaan sekä matkailullisten vahvuuksien ja vetovoimatekijöiden suunnitelmallisen

kehittämiseen. Opiskelija oppii kestävän kehityksen periaatteet, keskeiset käsitteet ja tärkeimmät käytänteet. Hän oppii käsittelemään matkailun eri osa-alueita sekä suomeksi että englanniksi.

Osa-alueet:

- 1) 11MAT1 SUOMI MATKAILUMAANA 5 OP
- 2) 11ENG1 FOCUS ON FINLAND 2 OP
- 2) 11MAT2 INTERNATIONAL TOURISM 3 OP
- 3) 11MAT3 SUSTAINABLE TOURISM 2 OP

Suoritustapa ja arviointi

Harjoitustyö, esitykset, vierailut, opintopäiväkirja, tentit. Opintojakson osakohtaiset arvioinnit ilmoitetaan opintojen alkaessa. Osa opinnoista suoritetaan englannin kielellä.

Opiskelumateriaali

Gee, C. 1999. International Tourism: A Global Perspective WTO. 2nd edition, Madrid (soveltuvin osin).

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

Vuoristo, K. 2002. Matkailun muodot (soveltuvin osin) WSOY, Helsinki.

Luentomateriaali

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

11MARA MAJOITUS- JA RAVINTOLAOSAAMINEN 13 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy suomalaiseen palvelukulttuuriin ja sen mukautumiseen kansainvälistyvässä matkailuympäristössä. Opiskelija tutustuu matkailun historiaan ja majoitusalaan elinkeinona. Opiskelija muodostaa kokonaiskuvan majoitusalan yritysmuodoista, tuotteista ja palveluista. Opiskelija tuntee eri tilojen puhtaustaso-vaatimukset ja osaa suunnitella ja kehittää puhdistuspalveluja. Hän osaa valita tarkoituksenmukaisen puhdistuspalvelun toteuttamismuodon. Opiskelija suorittaa ravintolan vastaavan hoitajan pätevyyyteen vaadittavan teoriaosan ja Elintarvikeviraston hygieniaosaamistestin. Hän perehtyy aterioiden ja niiden yhteydessä tarjoiltavien juomien merkitykseen osana matkailua.

Osa-alueet:

- 1) 11MARA1 TAPA- JA RUOKAKULTTUURI 3 OP
- 2) 11MARA2 MAJOITUS-, TILA- JA RAVINTOLAPALVELUT 8 OP
- 3) 11LAKI1 ANNISKELULAINSAÄDÄNTÖ 1 OP
- 4) 11LAKI2 ELINTARVIKELAINSAÄDÄNTÖ 1 OP

Suoritustapa ja arviointi

Luennoille osallistuminen (80 % läsnäolo) ja harjoitusten sekä tenttien hyväksytysti suorittaminen. Case-harjoituksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen. Opintojakson osakohtaiset arvioinnit ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Opiskelumateriaali

Aittoniemi, A. 2000. Bisnes-etiketti, liike-elämän tapa- ja ruokakulttuuri. Oy Edita Ab, Helsinki.

Brennan, L. 2003. Business Etiquette for the 21st Century. Judy Piatkus Publishers Ltd, London.

Mäkelä, J. & Palojoki, P. & Sillanpää, M. 2003. Ruisleivästä pestoon: näkökulmia muuttuvaan ruokakulttuuriin. WSOY, Helsinki.

Brown, G. & al. 1999. Introduction to Food and Beverage Service. 3rd/4th impression. Harlow Longman.

Hannula, K., Pakkala, P. & Pitkänen, J. 2000. Yrittäjän elintarvikelainsäädäntö. Oy Edita Ab, Helsinki.

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

www.sttv.fi. Anniskeluasiat ravintolassa.

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

Asunta & al. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Wsoy, Porvoo.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2004. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. 4. painos. Restamark, Helsinki (soveltuvin osin).

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Hotellivaraukset. 3. painos. Restamark, Helsinki (soveltuvin osin).

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

11KIEL MATKAILUVIESTINTÄ 1 12 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelijalla on alalla tarvittava sekä suullinen että kirjallinen toisen kotimaisen ja englannin kielen taito, jotta hän osaa toimia ammattitaitoisesti matkailun kansainvälisissä palvelutehtävissä. Lisäksi opiskelija hankkii toisen vieraan kielen perustaidot, joiden avulla hän pystyy auttamaan ja neuvomaan asiakasta kyseisellä kielellä. Hän voi myös jatkaa aiemmin aloittamiaan toisen vieraan kielen opintoja laitoksen tai muiden Lahden ammattikorkeakoulun laitosten kielitarjonnasta. Henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa laatiessaan opiskelija voi perustelluista syistä esittää toisen vieraan kielen opintojen korvaamista joko ruotsin tai englannin kielen opinnoilla.

Osa-alueet:

- 1) 11SVEN2 TURISMSVENSKA 3 OP
- 2) 11ENG2 TOURISM AND HOSPITALITY ENGLISH 3 OP
- 3) TOINEN VIERAS KIELI 6 OP (ranska, saksa, espanja, venäjä)

Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus, harjoitukset, tentit. Opintojakson osakohtaiset arvioinnit ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Opiskelumateriaali

Ilmoitetaan opintojen alussa.

TOISEN VIERAAN KIELEN PAKOLLISET OPINNOT 6 OP

11RAN02 RANSKAN ALKEET 2, 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee ranskan kielen perusteet, erityisesti menneen ajan aikamuodot.

Edeltävät opinnot

Ranskan alkeet 1 tai vastaavat tiedot.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, kirjallinen tentti.

Opiskelumateriaali

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

11RAN04 RANSKAA ASIAKASPALVELIJOILLE 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Tavoitteena on tarjota opiskelijalle hyvät valmiudet palvella ranskalaisia asiakkaita erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Opintojaksolla paneudutaan myös suomalaisen ja ranskalaisen kulttuurin eroihin, ranskalaisten käsitykseen Suomesta ja ranskalaiseen keittiöön.

- hotelli- ja ravintolapalvelun sanasto
- gastronomian sanasto
- vieraiden vastaanotto
- ranskalainen asiakas
- matkailullinen suomikuva Ranskassa

Edeltävät opinnot

Ranskan kielen alkeet 2 tai vastaavat tiedot.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, kirjallinen tentti.

Opiskelumateriaali

Materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

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.

- esittäytyminen, small talk
- työajoista, työtehtävistä, yrityksen toimitiloista kertominen
- ateriatilaukset
- rakennekertauksena akkusatiivi, datiiivi, modaaliapuverbit, sanajärjestys

Edeltävät opinnot

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, oppimistehtävät, kirjallinen 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

Kehitetään opiskelijan puhevalmiutta erilaisissa työhön ja vapaa-aikaan liittyvissä tilanteissa.

Perehdytään saksalaiseen elämäntapaan ja kulttuuriin.

- kotikaupungin esittely, nähtävyyksistä kertominen
- huonevaraukset, matkustamiseen liittyvä sanasto
- puhelimitse asioiminen
- rakennekertauksena pronominit, prepositiot, perfekti, sivulauseet

Edeltävät opinnot

Saksan alkeet 2 tai vastaavat tiedot

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, oppimistehtävät, kirjallinen 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.

11ESP01 ESPANJAN ALKEET 1, 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Kielen perusrakenteiden ja tavallisimpien ilmausten oppiminen.

- tervehtiminen
- puhelin
- ravintola
- kauppa
- aika
- vuodenajat
- matkustaminen.

Suoritustapa ja arviointi

Osallistuminen lähiopetukseen, etätehtävät, kirjallinen tentti

Opiskelumateriaali

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

11ESP02 ESPANJAN ALKEET 2, 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Kielen perusrakenteiden ja tavallisimpien ilmausten oppiminen. Tien neuvominen, hotelli, matkustaminen, asunto, televisio, radio, elokuvat, päivittäiset rutiinit, menneet tapahtumat.

Edeltävät opinnot

Espanjan alkeet 1 tai Este país 1 (1-14)

Suoritustapa ja arviointi

Osallistuminen lähiopetukseen, etätehtävät, kirjallinen tentti

Opiskelumateriaali

Mäkinen, M. & Riiho, U. 1998. Qué tal. Kirjayhtymä, Helsinki. (9-15)

11VEN01 VENÄJÄN KIELEN PERUSTEET 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija hallitsee kyrilliset aakkoset ja tuntee venäjän kielen perusrakenteita sekä osaa ilmaista itseään venäjäksi yksinkertaisissa keskustelutilanteissa.

- kyrilliset aakkoset
- kohteliaisuusfraaseja
- peruskielioppia

Edeltävät opinnot

Ei edeltäviä opintoja

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, kirjallinen tentti

Opiskelumateriaali

Materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

11VEN02 VENÄJÄÄ ASIAKASPALVELIJOILLE 1, 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija osaa hoitaa erilaisten matkailupalvelujen asiakaspalvelutilanteet sujuvasti ja kohteliaasti.

- hotelli- ja ravintola-alan perussanasto
- osto- ja myyntitilanteet
- opastus ja neuvonta

Edeltävät opinnot

Venäjän kielen perusteet tai vastaavat tiedot

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, kirjallinen tentti

Opiskelumateriaali

Materiaali ilmoitetaan opintojen alussa.

SUUNTAUTUMISOPINNOT 44 OP

Yhteiset suuntautumisopinnot

11MATKS MATKAILUTUOTE 14 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11TALSU4 Matkailutuote ja sen hinnoittelu 3 op
- 11VIESU4 Yritysviestintä 3 op
- 11LAKISU2 Sopimus- ja matkailulainsäädäntö 3 op
- 11LAKISU3 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 kaupalliset viestit ja tiedotteet ja rakentamaan teksteillään myönteistä yrityskuvaa.

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

Suoritustapa ja arviointi

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

2. Verkko-opiskelu, tentti ja portfolio

Opiskelumateriaali

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11LAKISU2 SOPIMUS- JA MATKAILULAINSÄÄDÄNTÖ 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

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

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

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11LAKISU3 TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ 2 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso suoritetaan kokonaisuudessaan verkkotyöskentelynä.

Opiskelumateriaali

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

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

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

11TURVSI 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 tietojään suuntautumisopintojensa mukaiseen toimialaan tai kohdeyritykseen.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja soveltava etätehtävä.

Opiskelumateriaali

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Majoitustoiminnan suuntautumisopinnot 30 op

Tapahtuma- ja kokousmatkailun suuntautumisopinnot 30 op

11TAPSU TAPAHTUMA- JA KOKOUSHMATKAILU 16 OP

Opiskelija perehtyy tapahtuma- ja kokousmatkailupalveluiden tuottamiseen yksikön kokonaistoiminnan osana. Hän saa myös valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteisöissä. Opiskelija saa kokonaiskuvan kokous- ja tapahtumamatkailusta ja -toimijoista kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Hän tutustuu keskeisiin kokous- ja kongressitoimintojen erityispiirteisiin, palveluprosesseihin ja oheistuotteisiin. Hän saa kokonaiskuvan yleisö- ja yritystapahtuman järjestämisestä ja kannustematkailusta. Opiskelijan matkailualan toimintaympäristön tuntemus laajenee ja 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 KOKOUSH- 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 KOKOUSH- JA KONGRESSIMATKAILU 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset, tehtävät ja tentti.

Opiskelumateriaali

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

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

Suosittelava oheismateriaali:

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

11TAPSU3 KANNUSTEMATKAILU 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija tutustuu incentive-kampanjan periaatteisiin, 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.

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

Suosittelava 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 KOKOUSHMATKAILUN PROJEKTITYÖ 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

Opiskelumateriaali

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

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

11KIELS1 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS4 MICE English 3 op

- 11SVES4 Mötes- och kongresssvenska 2 op

11ENGS4 MICE ENGLISH 3 ECTS

Objectives and contents

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

Assessment

Course work and exam.

Materials

Package provided by the lecturer.

11SVES4 MÖTES- OCH KONGRESSVENSKA 2 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset sekä suullinen ja kirjallinen tentti.

Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11ASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP

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

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

11ASHAL1 MATKAILUPALVELUIDEN MYYNTIJÄRJESTELMÄT 3 OP

Tavoitteet ja sisällöt

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, ryhmätyöt ja oppimistehtävät.

Opiskelumateriaali

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

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Restamark, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

Opiskelumateriaali

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Elämymatkailun suuntautumisopinnot 30 op

11ELSU ELÄMYSMATKAILU 16 OP

Opiskelija perehtyy elämymatkailupalveluiden tuottamiseen yksikön kokonaistoiminnan osana. Hän saa myös valmiudet toimia alan kansainvälisissä yhteisöissä. Opiskelija tutustuu erilaisiin elämym-, luonto- ja liikuntamatkailutuotteisiin ja alan yritystoimintaan. Elämympalveluiden tuottaminen ja prosessiosaaminen ovat sekä alan 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 elämystuotteita. Hän kykenee analysoimaan ja hyödyntämään Suomen ja suomalaisten luonto- ja elämystuotteiden vahvuuksia matkailun kansainvälisessä kentässä.

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. WSOY, Helsinki. Koivula, E. & Saastamoinen, O. (toim.) 2005. Näkökulmia luontomatkailuun ja sen tulevaisuuteen. Joensuun yliopisto, Joensuu.

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

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

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11ELSU2 LUONTO- JA ELÄMYSTUOTE JA RUOANVALMISTUS LUONNOSSA 6 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija oppii näkemään Suomen luonnon neljänä vuodenaikana tarjoamat mahdollisuudet eri kohderyhmille suunnattujen luonto-, liikunta- ja elämysmatkailupalveluiden kehittämiseen sekä oppii soveltamaan kaikessa tuotteistamisessa ja toiminnassaan 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 ruokatuohteen 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 luonnoissa ja niiden ehkäisy

Suoritustapa ja arviointi

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

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

Opiskelumateriaali

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

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

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

http://www.toimialaraportit.fi/files/40/matkailun_ohjelmopalvelut.pdf

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmopalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

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

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

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

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

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11TAPTAL1B TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN JA TALOUDEN OHJAUS 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

Suosittelava oheismateriaali ryhmätoteutuksiin ja itsenäiseen suoritusvaihtoehtoon:

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 ryhmissä yhteisen tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Alalle tyypilliset yhteistyö- ja verkottumistaidot korostuvat.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen projektityöskentely, vastuullinen toiminta ryhmässä.

Opiskelumateriaali

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

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

11KIELS2 MATKAILUVIESTINTÄ 2, 5 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

- 11ENGS5 Recreational English 3 op

- 11SVES5 Rekreationssvenska 2 op

11ENGS5 RECREATIONAL ENGLISH 3 ECTS

Objectives and contents

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

The course handles: Finnish nature, flora and fauna, national nature symbols, environmental protection, protected areas and nature reserves, Everyman's right, climate and weather in Finland, various regions of Finland, types of sports and equipment, leisure activities and services, 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 virkistätymismahdollisuuksista ruotsiksi. Opintoihin sisältyy myös matkailukohteiden esittelyä, virkistätymismatkojen ohjelmien suunnittelu ja esittely.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, harjoitukset sekä suullinen että kirjallinen tentti

Opiskelumateriaali

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11ASHAL ASIAKKUUKSIEN HALLINTA 9 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

11ASHAL1 MATKAILUPALVELUIDEN MYYNTIJÄRJESTELMÄT 3 OP

Tavoitteet ja sisällöt

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, ryhmätyöt ja oppimistehtävät.

Opiskelumateriaali

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

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Restamark, Helsinki.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11ASHAL2 SUHDEMARKKINOINTI 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja etätehtävä, josta esitys.

Opintojaksoon sisältyy tapakasvatuspäivällinen

Opiskelumateriaali

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

Syventävät yhteiset opinnot 35 op

11JOHJ STRATEGINEN JA TALOUSJOHTAMINEN 12 OP

Opiskelija perehtyy strategisen johtamisen keskeisiin käsitteisiin ja teoreettiseen viitekehykseen sekä niiden soveltamiseen liiketoiminnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Opiskelija tuntee organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pääperiaatteet. Opiskelijan johtamistaito sekä taito suunnitella ja organisoida asioita korostuvat.

Hänen riskinotto- ja visiointikykynsä harjaantuvat. Palveluyrityksen päivittäisjohtamisessa tarvittavat prosessit tulevat tutuiksi, samoin kehittämistoimenpiteissä tarvittava osaaminen.

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

11JOHJ1 YRITYKSEN STRATEGIAPROSESSI 3 OP

Tavoite ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja yritys -case.

Opiskelumateriaali

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

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

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11TALJ5 KANNATTAVUUDEN HALLINTA 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11TALJ6 SUUNNITTELU-, TAVOITE- JA TARKKAILULASKENTA 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11TALJ7 INVESTOINNIT JA RAHOITUSSUUNNITTELU 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

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

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11JOHOP OPERATIIVINEN JOHTAMINEN 13 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

11JOHH1 MATKAILUYRITYKSEN TOIMINNAN JOHTAMINEN 3 OP

Tavoite ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja harjoitukset.

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

Opiskelumateriaali

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali, verkkomateriaali.

11JOHOP2 SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy asiakkaan verkkoasiakkaaksi ohjaamiseen. Hän lisää tietämystään verkossa palvelusta, tietoverkkomarkkinoinnista ja kuluttajasuojasta sähköisessä kaupassa. Tietosuojan ja tietoturvallisuuden osaaminen 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 arvioimaan ryhmätyöprosesseja ja ryhmän jäsenen rooleja sekä vahvistamaan omaa roolinottokykyään ryhmätilanteissa. Hän oppii sitouttamaan ja motivoimaan ryhmän jäseniä sekä edistämään ryhmän vuorovaikutusta, avoimuutta ja palautteenantoa. Opiskelijan kyky ratkoa ongelmia neuvotellen lisääntyy.

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja oppimiskansio.

Opiskelumateriaali

Luentomateriaali.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11JOHOP4 HENKILÖSTÖN JOHTAMINEN 3 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa ja oppimispäiväkirja.

Opiskelumateriaali

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

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

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

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

11TUT TUTKIMUSOSAAMINEN 10 OP

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

Opintojaksoon sisältyvät seuraavat osiot:

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

11TUTK1 TUTKIMUSPROSESSI 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Arviointi hyväksytty/hylätty

Opiskelumateriaali

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

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

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

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

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

11TUTK2 MENETELMÄOSAAMINEN 4 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitukset ja tentti.

Opiskelumateriaali

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

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

Suosittelava oheismateriaali:

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

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

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

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

11TUTK3 TUTKIVA JA RAPORTOIVA KIRJOITTAMINEN 2 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Opiskelumateriaali

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

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

Luentomateriaali.

Suosittelava oheismateriaali:

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

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

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

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

Opetussuunnitelman henkilökohtaiset mahdollisuudet

KANSAINVÄLISYYSOPINNOT

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

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

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

Opinnot:

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

Suoritustapa ja arviointi

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

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

PROJEKTIOPINNOT

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

Projektioopintoihin 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.

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

Opinnot:

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Arviointi hyväksytty/hylätty.

Opiskelumateriaali

Opiskelija hankkii soveltuvan materiaalin itsenäisesti.

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

VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT 15 OP

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

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

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

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

HARJOITTELU 30 OP

Tavoitteet ja sisältö

Ammattikorkeakoulun harjoittelussa teoreettinen, käytännöllinen ja kokemuksellinen oppiminen yhdistyvät.

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

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

Suoritustapa ja arviointi

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

Harjoitteluun sisältyvät laitoksen ohjeistuksen mukaisesti

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

Arviointi hyväksytty/hylätty.

Opiskelumateriaali

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

OPINNÄYTETYÖ 15 OP

Tavoitteet ja sisältö

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

Osa-alueet:

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

Suoritustapa ja arviointi

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