

Matkailun koulutusohjelma

Matkailun koulutusohjelman laajuus on 210 opintopistettä ja sen tavoitteellinen suoritus aika on 3,5 vuotta. Suoritettava tutkinto on matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto ja se antaa oikeuden käyttää restonomi (AMK) -tutkintonimikettä. Ammattikorkeakouluopetus on ammatillisesti suuntautunutta ja käytännönläheistä, mutta se antaa hyvät tiedot myös alan teoreettisista perusteista.

Opiskelusta osa toteutuu lähiopetuksessa ja osa itsenäisenä opiskeluna tai työskentelynä pienryhmässä. Opiskelussa korostuvat tutkiva ja kehittävä oppiminen, yhteistyö matkailualan yritysten kanssa sekä alueellinen matkailun kehittäminen. Oppimisenäkemys perustuu tutkivaan yhteisölliseen oppimistoimintaan, jossa painottuvat ongelma- ja projektiperustainen oppiminen (Problem-Based Learning) ja käytäntöperustainen oppiminen (Practice-Based Learning). Vaihtoehtoisena uutena oppimisympäristönä on yritysten kehittämistarpeista lähtevä SYMBIO, jossa alueen yrittäjät, opiskelijat, opettajat ja tutkijat toimivat yhdessä.

Koulutusohjelman tavoitteet

Matkailun koulutusohjelman tavoitteena on tarjota opiskelijalle laaja ja monipuolinen osaaminen, jota tarvitaan alan nopeasti muuttuvassa kotimaisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Opintojensa aikana opiskelijat omaksuvat asiakaslähtöisen ja tuloksellisen toimintatavan ja hankkivat valmiudet toimia matkailualan asiantuntijatehtävissä ja yrittäjinä.

Matkailun koulutusohjelmasta valmistuneella restonomilla on laaja palvelutoiminnan ja liiketoiminnan osaaminen ja hän osaa hyödyntää työssään monipuolisesti tiedonhankintataitoja ja tietotekniikkaa. Hän osaa toimia matkailualan vuorovaikutustilanteissa kahdella kotimaisella ja kahdella vieraalla kielellä. Hän osaa tarkastella toimintaympäristöään kokonaisvaltaisesti, tehdä itsenäisiä päätöksiä ja toimia työryhmän jäsenenä rakentavasti. Hän pystyy kuuntelemaan ja tulkitsemaan asiakasta. Hän osaa käyttää oman toimialansa varausjärjestelmiä ja muita alan sovelluksia. Hän tuntee oman alansa keskeisimmät prosessit, osaa arvioida niitä ja osallistua niiden kehittämistyöhön.

Ammatillisten opintojen painopistealueina ovat matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen sekä matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen. Näiden opintojen aikana opiskelija hankkii valmiudet toimia

- matkailupalvelujen myyntitehtävissä esim. liikenneyhtiöissä, lentokentällä, matkatoimistossa tai matkailun markkinointi- ja kehittämisorganisaatioissa tai
- matkailun hyvinvointipalvelujen tuotanto- ja kehittämistehtävissä esim. matkailukeskuksessa tai ravintola- ja ohjelmapalvelualalla.

Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus

Tutkinnon laajuus on yhteensä 210 opintopistettä ja sen tavoitteellinen suoritus aika on 3,5 vuotta.

Matkailun koulutusohjelma	Opintopisteet
Perusopinnot	60

	Pakolliset perusopinnot	60
	Matkailu ja matkailuala	30
	Matkailuyritys	30
Ammattiopinnot		105
	Pakolliset ammattiopinnot	39
	Matkailun liikeviestintä	3
	Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	42
	Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen	27
	Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen	48
Vapaasti valittavat opinnot		15
Työharjoittelu		30
Opinnäytetyö		15
Yhteensä		210

Opetussuunnitelma

Perusopinnot 60 op

1. Matkailu ja matkailuala

Matkailu ja matkailuala -opintokokonaisuuden tavoitteena on saada yleisnäkemyksistä matkailuelinkeinon eri toimialoista sekä kulttuuristen ja alueellisten tekijöiden vaikutuksista matkailuun. Opiskelija oppii ryhmän jäsenenä suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan asiakaslähtöisen tapahtuman. Hän oppii viestimään ammatillisesti tarkoituksenmukaisella tavalla suullisesti ja kirjallisesti suomen ja englannin kielellä. Opiskelija harjaantuu hakemaan ja soveltamaan tietoa itsenäisesti ja kriittisesti eri lähteistä tietotekniikkaa hyväksikäyttäen.

Opiskelija perehtyy koulutusohjelmassa sovellettaviin yhteistoiminnallisiin opiskelumenetelmiin, jotka ovat ongelmaoperustainen oppiminen (Problem-Based Learning) ja käytäntöoperustainen oppiminen (Practice-Based Learning). Opiskelusta osa toteutuu lähiopetuksessa ja osa itsenäisenä opiskeluna yksin tai pienryhmissä. Opintokokonaisuus antaa valmiudet asiakaslähtöiseen toimintaan.

2. Matkailuyritys

Opiskelija perehtyy matkailun elinkeinotoimintaan henkilökohtaisen yrittäjyyden näkökulman avulla. Hän omaksuu kokonaisnäkemyksen matkailuelinkeinosta ja siihen liittyvistä toimialoista sekä näiden yhteiskunnallisesta merkityksestä. Opiskelija oppii tarkastelemaan ympäristöönsä liiketalouden ja yrittäjyyden pohjalta. Keskeisenä näkökulmana on vastuullinen liiketoiminta. Hän osaa viestiä liiketalouden käsitteillä ja pystyy kommunikoimaan ruotsiksi matkailualan tyypillisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Ammattiopinnot 90 op

Ammattiopinnoissa opiskelija voi valita opintojensa painopistealueeksi joko Matkailupalvelujen myynnin ja asiakasosaamisen tai Matkailupalvelujen tuottamisen ja kehittämisen.

1. Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen

Opiskelija perehtyy syvällisesti myyntiin ja asiakaspalveluun vapaa-ajan matkustuksessa ja liikematkustuksessa. Opiskelija tuntee merkittävät matkailualueet, matkustukseen liittyvän keskeisen lainsäädännön sekä vastuullisen matkailun periaatteet. Hän osaa ammatillisen viestinnän suulliset ja kirjalliset käytänteet suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Opiskelija osaa ohjata matkustamiseen liittyvää palveluprosessia erilaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen sekä osaa analysoida ja kehittää omaa toimintaansa.

Opiskelija syventää valmiuksiaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Hän omaksuu itsenäisen ja kriittisen ajattelun taitoja sekä reflektiivisen suhteen työhön ja oppimiseen. Hän oppii ymmärtämään kehittämistoiminnan luonnetta ja pystyy osallistumaan kehittämistyöhön organisaatiossaan. Hänellä on oman alansa tutkimus- ja kehittämistyön edellyttämät metodologiset taidot.

2. Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

Opiskelija perehtyy syvällisesti asiakaslähtöiseen ja liiketoiminnan kannattavuusvaatimukset huomioonottavaan toimintatapaan. Hän hallitsee matkailun ravintola-alan ja ohjelmapalvelualan yrityksissä tapahtuvan hyvinvointipalvelujen tuottamisen ja alan yrittäjyyden perustaidot. Hän osaa ammatillisen viestinnän suulliset ja kirjalliset käytänteet suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Opiskelija osaa ohjata toimialansa palveluprosessia erilaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen sekä osaa analysoida ja kehittää omaa toimintaansa.

Opiskelija syventää valmiuksiaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Hän oppii ymmärtämään kehittämistoiminnan luonnetta ja hankkii valmiuksia työskennellä kehittämishankkeissa. Hän oppii ymmärtämään kehittämistoiminnan luonnetta ja pystyy osallistumaan kehittämistyöhön. Hänellä on oman alansa tutkimus- ja kehittämistyön edellyttämät metodologiset taidot.

Vapaasti valittavat opinnot 15 op

Vapaasti valittavia ammattiopintoja ovat koti- tai ulkomailla suoritetut korkeakoulutasoiset opinnot. Opinnot antavat opiskelijalle mahdollisuuden täydentää tutkintoaan opinnoilla, jotka tukevat hänen ammatillista kasvuun.

Työharjoittelu 30 op

Työharjoittelun tavoitteena on kehittää opiskelijan taitoja soveltaa oppimaansa käytännön työelämään. Työharjoittelu kehittää opiskelijan taitoja ja kykyä havaita ammattialalle ominaisia piirteitä ja ongelmia. Työharjoittelun suoritettuaan opiskelija osaa tarkastella työharjoitteluorganisaatiota sekä arvioida sen toimintaa ja omaa työskentelyään työyhteisön jäsenenä.

Opinnäytetyö 15 op

Opinnäytetyö valmentaa opiskelijaa ammatilliseen asiantuntijuuteen, kriittiseen ajatteluun sekä ammatilliseen viestintään. Opinnäytetyön voi tehdä yksilötyönä, parityönä tai projektin osana. Opinnäytetyössä opiskelija osoittaa valmiutensa jonkin ammatillisen ongelman ratkaisemiseen ja ammattialansa kehittämiseen. Ammattikorkeakoulututkintoa varten opiskelijan on kirjoitettava opinnäytetyönsä alalta kypsyysnäyte, joka osoittaa perehtyneisyyttä alaan ja suomen tai ruotsin kielen taitoa.

Opintojaksoluettelo

Matkailun koulutusohjelma			
Perusopinnot		Tunnus	Opintopisteet
	Pakolliset perusopinnot		
	Matkalla matkailun asiantuntijaksi	INS1RM101	3
	Monikasvoinen matkailu	DES1RM101	12
	Tapahtumapalvelut	PRO1RM101	6
	Viestintätekniikka	TOO1RM101	3
	English for International Tourism	ENG1RM101	3

	Matkailuyrittäjänä suomalaisessa yhteiskunnassa	BUS1RM101	12
	Matkailuoikeutta	LAW1RM101	3
	Matkailuyrityksen taloudelliset laskelmat	ACC1RM101	6
	Työelämän puheviestintä ja dokumentointi	COM1RM101	3
	Servicesvenska för turistbranschen	SWE1RM101	3
	Vaihtoehtoiset perusopinnot		
	Ranskan alkeet 1	FRE4RM101	3
	Ranskan alkeet 2	FRE4RM102	3
	Ranskan jatko 1	FRE4RM111	3
	Ranskan jatko 2	FRE4RM112	3
	Saksan alkeet 1	GER4RM101	3
	Saksan alkeet 2	GER4RM102	3
	Saksan jatko 1	GER4RM111	3
	Saksan jatko 2	GER4RM112	3
	Venäjän alkeet 1	RUS4RM101	3
	Venäjän alkeet 2	RUS4RM102	3
	Venäjän jatko 1	RUS4RM111	3
	Venäjän jatko 2	RUS4RM112	3
	Ammattiopinnot		
	Pakolliset ammattiopinnot		
	Matkailun liikeviestintä	COM2RM111	3
	Vaihtoehtoiset ammattiopinnot		
	Kotimaanmatkailu- incoming- ja ohjelmapalvelut	ENG4RM004	3
	English for Travel Business	ENG4RM102	3
	English for Travel Specialists	ENG4RM103	3
	English for Tourism Product Development	ENG4RM105	3
	Business English	ENG4RM106	3
	Ranskan alkeet 3	FRE4RM103	3
	Ranskan alkeet 4	FRE4RM104	3
	Ranskan jatko 3	FRE4RM113	3
	Ranskan jatko 4	FRE4RM114	3
	La France touristique	FRE4RM115	3
	Saksan alkeet 3	GER4RM103	3
	Saksan alkeet 4	GER4RM104	3
	Saksan jatko 3	GER4RM113	3
	Saksan jatko 4	GER4RM114	3
	Hotellin palvelut ja toiminnot	HOT4RM111	6
	SYMBIO - Pienyrityksen tutkiminen ja kehittäminen	INS4RM066	30
	Matkailupalvelun laadun kehittäminen ja johtaminen	LEA4RM011	6
	Matkailuyrityksen esimiestyö	LEA4RM012	6
	Matkailuyrityksen ja -organisaation strateginen johtaminen	LEA4RM013	6
	Asiakkuudenhallinta ja johtaminen, CRM	MAR4RM057	9
	Myynti- ja asiakaspalvelu	MAR4RM111	18
	Liikematkailun markkinointi	MAR4RM112	3
	Projektin markkinointi	MAR4RM113	6
	Hyvinvointipalvelujen tuottaminen	PRO4RM111	18

	matkailijalle		
	Hyvinvointipalvelujen tuotteistaminen	PRO4RM112	9
	Kokin taidot	RES4RM111	6
	Venäjän alkeet 3	RUS4RM103	3
	Venäjän alkeet 4	RUS4RM104	3
	Kotimaanmatkailu- incoming- ja ohjelmapalvelut	SWE4RM004	3
	Myynnin ja asiakaspalvelun ruotsi	SWE4RM102	3
	Liikematkailun ruotsi	SWE4RM103	3
	Projektiruotsi	SWE4RM105	3
	Liike-elämän ruotsi	SWE4RM106	3
	Matkailu ja kestävä kehitys	TOU4RM041	6
	Matkailukohteen kehittämisen	TOU4RM111	9
	Matkanjärjestäjätoiminta kotimaassa ja ulkomaille	TRA4RM025	6
	Amadeus GDS ja lentoliikenne	TRA4RM053	5
	Lähtö liikematkalle	TRA4RM111	12
Vapaasti valittavat opinnot			
	Tutkielmatyyppisen päättötyön kirjoittamiseen ohjaava kurssi	COM8RM016	1,5
	Kotimaan opintomatka	DES8RM033	3
	Laatu matkailuyrityksen menestystekijänä	DES8RM035	3
	Ulkomaan opintomatka	DES8RM036	2
	Aasian Afrikan ja Australian matkailumaantieto	DES8RM037	3
	The USA and Canada	ENG8RM007	3
	Great Britain and Ireland	ENG8RM008	3
	Cultural Contacts	ENG8RM022	3
	Over the Mountains and Over the Waves: The Travel Book	ENG8RM025	3
	Hotellipalvelu	HOT8RM016	3
	Improve your Social and Global Competence	INT8RM111	3
	Mainonta matkailussa - mielikuvilla markkinoille	MAR8RM014	6
	Sähköinen kaupankäynti matkailualalla	MAR8RM047	3
	Markkinointitutkimus ja tiedon soveltaminen	MAR8RM062	6
	Matkailumessut - projektikurssi	MAR8RM064	6
	Matka alkaa verkosta	MAR8RM120	3
	Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät	MET8RM032	3
	Ensiapu	PHY8RM002	3
	Matkailuun liittyvät sairaudet sekä erityismatkailijat ja heille tarjottavat palvelut	PRO8RM004	3
	Activity Holidays in Finland	PRO8RM009	3
	Miedot alkoholijuomat	RES8RM022	3
	Ruoan ja juoman liitto	RES8RM033	3
	Väkevät alkoholijuomat ja juomasekoitukset	RES8RM034	3
	Venäjän jatko 3	RUS4RM113	3
	Espanjan alkeet 1	SPA8RM101	3
	Espanjan alkeet 2	SPA8RM102	3
	Espanjan alkeet 3	SPA8RM103	3
	Espanjan alkeet 4	SPA8RM104	3
	Espanjan jatko 1	SPA8RM011	3

	Espanjan jatko 2	SPA8RM012	3
	Espanjan jatko 3	SPA8RM013	3
	Ulkomaisten tuntemus	SWE8RM007	3
	Ruotsinkielen intensiivi	SWE8RM109	3
	Vieraskielinen opinnäytetyön tiivistelmä	THE8RM005	1,5
	ATK:n jatkokurssi	TOO8RM011	3
	Kuvankäsittely	TOO8RM012	3
	Advanced Course in Personal Computing	TOO8RM013	3
	Combined Course of Multimedia and WWW-page Authoring	TOO8RM016	3
	Tourism and the Environment	TOU8RM017	3
	Impacts of Tourism	TOU8RM020	3
	Travel Manager ja matkasihteeri	TRA8RM034	3
Työharjoittelu			
	Harjoittelu	PLA6RM026	30
Opinnäytetyö			
	Opinnäytetyön orientointikurssi	THE7RM001	
	Opinnäytetyö	THE	15

Opintopolut

1. Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen

Opiskelija perehtyy syvästi myyntiin ja asiakaspalveluun vapaa-ajan matkustuksessa ja liikematkustuksessa. Opiskelija tuntee merkittävät matkailualueet, matkustukseen liittyvän keskeisen lainsäädännön sekä yhteiskuntavastuun matkailussa. Hän osaa ammatillisen viestinnän suulliset ja kirjalliset käytänteet suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Opiskelija osaa ohjata matkustamiseen liittyvää palveluprosessia erilaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen sekä osaa analysoida ja kehittää omaa toimintaansa.

Opiskelija syventää valmiuksiaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Hän omaksuu itsenäisen ja kriittisen ajattelun taitoja sekä reflektiivisen suhteen työhön ja oppimiseen. Hän oppii ymmärtämään kehittämistoiminnan luonnetta ja pystyy osallistumaan kehittämistyöhön. Hänellä on oman alansa tutkimus- ja kehittämistyön edellyttämät metodologiset taidot.

2. Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

Opiskelija perehtyy syvästi asiakaslähtöiseen ja liiketoiminnan kannattavuusvaatimukset huomioonottavaan toimintatapaan. Hän hallitsee matkailun ravintola-alan ja ohjelmapalvelualan yrityksissä tapahtuvan hyvinvointipalvelujen tuottamisen ja alan yrittäjyyden perustaidot. Hän osaa ammatillisen viestinnän suulliset ja kirjalliset käytänteet suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Opiskelija osaa ohjata toimialansa palveluprosessia erilaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen sekä osaa analysoida ja kehittää omaa toimintaansa.

Henkilökohtainen opinto-ohjelma

Matkailun koulutusohjelman opiskelijat laativat itselleen henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman. Jos opiskelijalla on aikaisempia opintoja, jotka voidaan lukea hyväksi, tulee niistä laatia korvaavien suoritusten hakemus. Korvaavina opintoina voidaan hyväksyä muissa ammattikorkeakouluissa tai yliopistoissa suoritettut opinnot. Korvaavia opintoja koskevaa neuvontaa saa perehdyttämistilaisuuksissa sekä opinto-ohjaajalta. Aikaisempien opintojen korvaavuudet tulee hakea puolen vuoden kuluessa opintojen aloittamisesta.

Opintojen suositeltava suoritusjärjestys, Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen

Matkailun koulutusohjelma, Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen

1. lukukausi	koodi	Opinto- pisteet
Matkailu ja matkailuala		
Matkalla matkailun asiantuntijaksi	INS1RM101	3
Monikasvoinen matkailu	DES1RM101	12
Tapahtumapalvelut	PRO1RM101	6
Viestintäteknikka	TOO1RM101	3
English for International Tourism	ENG1RM101	3
Vaihtoehtoinen kieli (saksa, ranska, venäjä)		3
2. lukukausi		
Matkailuyritys		
Matkailuyrittäjänä suomalaisessa yhteiskunnassa	BUS1RM101	12
Matkailuoikeutta	LAW1RM101	3
Matkailuyrityksen taloudelliset laskelmat	ACC1RM101	6
Työelämän puheviestintä ja dokumentointi	COM1RM101	3
Servicesvenska för turistbranschen	SWE1RM101	3
Vaihtoehtoinen kieli (saksa, ranska, venäjä)		3
3. lukukausi		
Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen		
Myynti ja asiakaspalvelu	MAR4RM111	18
Matkailun liikeviestintä	COM2RM111	3
English for the Travel Business	ENG4RM102	3
Myynnin ja asiakaspalvelun ruotsi	SWE4RM102	3
4. lukukausi		
Lähtö liikematkalle	TRA4RM111	12
English for Travel Specialists	ENG4RM103	3
Liikematkailun ruotsi	SWE4RM103	3
Liikematkailun markkinointi	MAR4RM112	3
Vaihtoehtoinen kieli (ger, fre, rus)		3
Vaihtoehtoinen kieli (swe, eng tai ger, fre,rus)		3+3
Harjoittelu		
5. lukukausi		
Vaihtoehtoiset opinnot		15
Vapaasti valittavat opinnot		

Harjoittelu	30
6. lukukausi	
Myynnin ja asiakaspalvelun kehittäminen	18
Opinnäytetyö	
7. lukukausi	
Opinnäytetyö	15

Opintojen suositeltava suoritusjärjestys, Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

Matkailun koulutusohjelma, Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

1. lukukausi	koodi	Opinto- pisteet
Matkailu ja matkailuala		
Matkalla matkailun asiantuntijaksi	INS1RM101	3
Monikasvoinen matkailu	DES1RM101	12
Tapahtumapalvelut	PRO1RM101	6
Viestintäteknikka	TOO1RM101	3
English for International Tourism	ENG1RM101	3
Vaihtoehtoinen kieli (saksa, ranska, venäjä)		3
2. lukukausi		
Matkailuyritys		
Matkailuyrittäjänä suomalaisessa yhteiskunnassa	BUS1RM101	12
Matkailuoikeutta	LAW1RM101	3
Matkailuyrityksen taloudelliset laskelmat	ACC1RM101	6
Työelämän puheviestintä ja dokumentointi	COM1RM101	3
Servicesvenska för turistbranschen	SWE1RM101	3
Vaihtoehtoinen kieli (saksa, ranska, venäjä)		3
3. lukukausi		
Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen		
Hyvinvointipalvelujen tuottaminen matkailijalle	PRO4RM111	18
Matkailun liikeviestintä	COM2RM111	3
Projektiruotsi	SWE4RM105	3
Projektin markkinointi	MAR4RM113	6
4. lukukausi		
Hyvinvointipalvelujen tuotteistaminen	PRO4RM112	9
English for Tourism Product Development	ENG4RM105	3
Business English	ENG4RM106	3
Liike-elämän ruotsi	SWE4RM106	3
Vaihtoehtoinen kieli (ger, fre, rus)		3
Vaihtoehtoinen kieli (swe, eng tai ger, fre,rus)		3+3
Harjoittelu		

5. lukukausi

Vaihtoehtoiset opinnot 15

Vapaasti valittavat opinnot

Harjoittelu 30

6. lukukausi

Matkailupalvelujen kehittäminen 18

Opinnäytetyö

7. lukukausi

Opinnäytetyö 15