

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen orientointiviikon ohjelmaan, muuhun lähiopetukseen ja ohjaukseen
- Oppimistehtävät
- Urasuunnitelman laatiminen

1 Ammattiaineet

42 op

RRT201 Ruokatuotannon perusteet

3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii ymmärtämään liikeidea- ja asiakaslähtöisesti ammattikeittiön toimintaa eri ruokapalvelusektoreilla. Opiskelija tutustuu eri raaka-aineiden, puolivalmisteiden ja einesten säilytykseen ja käyttöön, keittiön laitteisiin ja työvälineisiin, sekä perusruoanvalmistusmenetelmiin. Kurssin aikana käydään läpi keskeisimpiä ruokalajeja, annossuunnittelua sekä ruokatuotteiden hinnoittelua.

Sisältö:

- Ammattikeittiön toiminta eri ruokapalvelusektoreilla
- Raaka-aineet, puolivalmisteet ja einekset
- Keittiön laitteet ja työvälineet
- Keskeiset ruokalajit
- Annossuunnittelu ja -hinnoittelu

Opintomateriaali:

- Määttä S., Nuutila J., Saranpää T., Juhlal palvelu- suunnittele ja toteuta, 2004 WSOY
- Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P., Ruoanvalmistuksen käsikirja, 1999 WSOY
- Joutjärvi M., Nuutila J., Ruokasanasto, 2005 WSOY
- Parkkinen K., Rautavirta K., Utelias Kokki, 2005 Restamark

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja käytännön harjoitukset
- Oppimistehtävät
- Tentti
- Arviointi asteikolla 0-5

RRT202 Ruokatuotannon prosessit

3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii ymmärtämään ammattikeittiön kokonaisvaltaista toimintaa, sekä jakamaan sen prosesseihin. Hän oppii taloudellisesti kannattavan ateria- ja listasuunnittelun perusteet eri liikeideoihin. Kurssin aikana pohditaan ammattikeittiön työergonomiaa ja työturvallisuutta, sekä niiden tärkeyttä.

Sisältö:

- Ruokatuotannon prosessit

- Ateria- ja listasuunnittelu
- Työturvallisuus ja –ergonomia
- Ruokalistojen hinnoittelu

Opintomateriaali:

- Joutjärvi M., Nuutila J., Ruokasanasto, 2005 WSOY
- Earle M., Earle R., Andersson A., Food Product Development, 2001 Woodhead Publishing Ltd.
- Fuller G., New Food Product Development, 2005 CRC Press LLC
- Melamies J., Paakkunainen R., Palveluyrityksen taloushallinto, 1997 WSOY

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot
- Oppimistehtävät
- Tentti
- Arviointi asteikolla 0-5

RET201

Elintarviketieto

3 op

Tavoite:

Opiskelija tutustuu elintarvikkeiden koostumukseen ja ominaisuuksiin sekä niissä tapahtuviin muutoksiin säilytyksen ja käsittelyn aikana. Opintojakso antaa perustiedot elintarvikkeiden laadusta.

Sisältö:

- Elintarviketuntemus
- Elintarvikkeiden koostumus ja ominaisuudet
- Elintarvikkeiden säilyvyys ja siihen vaikuttavat tekijät
- Elintarvikkeiden käsittelyn vaikutus ruoan laatuun

Opintomateriaali:

Parkkinen, K. ja Rautavirta, K. 2005. Utelias kokki. Restamark Oy
Muu aineisto osoituksen mukaan

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Osakuulustelut tai tentti

RET202

Ravitsemustieto

3 op

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää ravitsemuksen merkityksen asiakkaan hyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Hän perehtyy ravitsemussuosituksiin ja niiden perusteisiin. Hän osaa arvioida ruoan ravintosisältöä ja ravitsemuksellista laatua. Hän tuntee tavallisimmat erityisruokavaliot ja ymmärtää ruoan kulttuurisen merkityksen.

Sisältö:

- Ruoan valintaan vaikuttavat tekijät
- Ravitsemussuositukset

- Energia ja energiaravintoaineet
- Vitamiinit ja kivennäisaineet
- Ruoan ravintosisällön arviointi
- Erityisruokavaliot
- Uskontojen ja kulttuurien vaikutus ruokatottumuksiin

Opintomateriaali:

- Parkkinen, K. & Serti, P. Ruoka ja ravitsemus. Otava.
- Muu osoitettu aineisto

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Ruokapäiväkirja ja sen pohjalta oman ruoankäytön ja ravinnonsaannin arviointi
- Muut oppimistehtävät
- Tentti

RRP201 Ravintolapalvelun perusteet (sis. WSET IC) 3 op

Tavoite:

Kurssin tavoitteena on perehdyttää opiskelija elinkeinon eri osa-alueiden tarjoilujärjestelmiin siten, että hän osaa tarjoilutyöhön ja liittyvät taidot erilaisissa ympäristöissä ja ymmärtää ravintola-alan keskeiset käsitteet sekä perustiedot ravintolajuomista.

Sisältö:

Osa 1: Palvelu

- Yleistiedot ravintolaelinkeinosta
- Perustarjoilu ja tarjoilun kulku
- Valmentaa perusharjoitteluun

Osa 2: Ravintolajuomien perusteet

- WSET IC –juomakurssi
- Alkoholilainsäädäntö ja anniskelupassi

Opintomateriaali:

- Etiketit kertovat. Haaga materiaalipalvelu
- Muu kirjallisuus ilmoitetaan myöhemmin
- Luennoilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen lähiopetukseen ja harjoituksiin
- Kirjalliset kokeet
- Työkoe
- Anniskelupassi
- Oppimistehtävät
- Arviointi asteikolla 0-5

Sidonnaisuudet:

- Kurssi suoritettava ennen perusharjoittelujaksoa

RRP 202 Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu 3 op

Tavoite:

Syventää elinkeinon ammatillista ja tiedollista pohjaa. Opiskelijalle muodostuu käsitys ravintolan myyntiprosessista ja sen eri vaiheista. Hän hahmottaa tilaustarjoilun eri vaiheet ja pystyy johtamaan ko. tilaisuuksia

Sisältö:

- Ravintolan myyntiprosessit
- Tilaustarjoilu ja sen johtaminen
- Kokouspalvelut
- Cateringtoiminta

Opintomateriaali:

- Nuutila J, Määttä, Saranpää., Juhlapalvelu suunnittele ja toteuta, 2004 WSOY

(yhdessä RRT 201)

- Luennoilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset
- Oppimistehtävä
- Tentti
- Osallistuminen harjoitustehtävään

RRP303

Ravintolan kontrollitoiminnot

3 op

Tavoite:

Opiskelija perehtyy erityyppisten ravintolakonseptien juoma- ja ruokatuotteiden myynti- ja tuotekontrollitoimintoihin. Hän hallitsee alan työehtosopimuksen sisällön ja osaa hyödyntää sitä henkilöstön resurssoinnissa. Opiskelija osaa sekä manuaalisen että tietokonepohjaisen työvuorolistasuunnittelun perusteet.

Sisältö:

- Ravintola tuotteiden myynti – ja tuotekontrolli
- Henkilöstöä koskevat kontrollitoiminnot
- TES ja yleinen työlainsäädäntö
- Työvuorolistojen suunnittelu

Opintomateriaali:

- TES, 2005
- Tunneilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja käytännön harjoitukset
- TES:n ja työlainsäädännön tentti
- Työvuorolistan suunnittelu
- Oppimistehtävät
- Arviointi 0 – 5

RRP304

Ravintolapalvelujen suunnittelu

3 op

Tavoite:

Syventää opiskelijan näkemystä toimialan eri osa-alueiden toimintamalleista. Kurssilla perehdytään alan eri sidosryhmien toimintaan ja yhteistyö malleihin. Perehdytään ravintolan asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja trendeihin. Opiskelija hallitsee keskeiset asiat manuaaleista sekä palveluketjusta. Hän osaa hyödyntää niitä ravintolaesimiehen johtamisvälineinä.

Sisältö:

- Henkilökohtainen myyntityö
- Manuaalit ja palveluketju
- Ravintola- asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja trendit

Opintomateriaali:

- Tunneilla jaettava materiaali
- Myöhemmin ilmoitettava kirjallisuus

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset
- Oppimistyö
- Kirjallinen tentti
- Arviointi 0 – 5

RRP305 WSET AC (Advanced Certificate)- viinikurssi 3 op

Tavoite:

Syventää opiskelijan juomatietoutta niin, että hän hallitsee laaja-alaisesti erilaisten viinien ja väkevien juomien laatuun ja hintaan vaikuttavat tekijät.

Sisältö:

- WSET Advanced Certificate-tutkinnon mukaiset opinnot alkoholijuomista
- Viljelyn, valmistuksen ja luokitusten vaikutus viinien ja muiden juomien laatuun ja hintaan,
- Maailmat viinit ja väkevät juomat.
- Analyyttinen maistaminen.

Opintomateriaali:

- Fielden, C 2003. Exploring the World Wines and Spirits, Wine and Spirit Education Trust.
- Luentomuistiinpanot
- Muu tunneilla jaettava materiaali.

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja maistamisharjoitukset
- Kirjallinen tentti.
- Arviointi 0 - 5

RRP306 Ravintolatoiminnan suunnittelu 3 op

Tavoite:

Opiskelija perehtyy erityyppisten ravintoloiden toiminnalliseen suunnitteluprosessiin.

Hän ymmärtää liikeidean ja strategisen suunnittelun kautta tapahtuvan toiminnan prosessihallinnoinnin ja sen eri toteutuksen vaiheet. Opiskelija tutustuu ravintolakalusteiden – ja tarvikkeiden eri hankintakanaviin ja sidosryhmiin.

Sisältö:

- Ravintolatoiminnan suunnittelu
- Ravintolatilojen suunnittelu
- Ravintolakalusteiden- ja tarvikkeiden hankinnan suunnittelu

Opintomateriaali:

- Tunneilla jaettava materiaali
- Muu kirjallisuus ilmoitetaan myöhemmin

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja käytännön harjoitukset
- Kirjallinen tentti
- Oppimistehtävä
- Yrityskäynnit
- Arviointi 0 – 5

RRP307 Ravintolan valikoimasuunnittelu 3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ajankohtaista kuvaa alan ruoka-, juoma- ja palvelutuotteista. Jaksolla perehdytään myös ruoka- ja juomalistojen laadintaan ja hinnoitteluun johon liittyy on ruoan – ja viinin yhdistäminen perusteet

Sisältö:

- Ravintolan juomatuotteiden ostokanavat
- Ruoka- ja viinilista suunnittelu
- Ruoan- ja viinin yhdistäminen

Opintomateriaali:

- Tunneilla jaettava materiaali
- Muu kirjallisuus ilmoitetaan myöhemmin

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja käytännön harjoitukset
- Yrityskäynnit
- Oppimistehtävä

RRT303 Asiakaslähtöinen tuotannosuunnittelu 3 op

Tavoite:

Opiskelija perehtyy ravintolan asiakaslähtöiseen prosessointiin, sekä ymmärtää sen merkityksen niin tuotannon suunnittelussa, toimintolaskennassa kuin laatujohtamisessakin. Opiskelija oppii ruokatuotannon kannattavuuteen vaikuttavat keskeiset tekijät. Hän ymmärtää toimintolaskennan periaatteet ja sen merkityksen ruokatuotannon kannattavuuteen. Opiskelija pystyy tunnistamaan tuotannosta lisäarvoa tai hävikkiä tuottavat toiminnot.

Sisältö:

- Prosessointi ja prosessikuvaus
- Toimintolaskenta
- Lisäarvoa tai hävikkiä tuottavat toiminnot

Opintomateriaali:

- Earle M., Earle R., Andersson A., Food Product Development, 2001 Woodhead Publishing Ltd.
- Fuller G., New Food Product Development, 2005 CRC Press LLC
- Alhola K., Toimintolaskenta, WSOY 1998
- Efektia, Uudistuvat ruokapalvelut – kustannuslaskenta, Vaasa 1995
- Nienemeier J., Management of Food and Beverage Operations, 2000 Educational Institute of the AHLA

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja käytännön harjoitukset
- Portfolio
- Oppimistehtävät
- Arviointi asteikolla 0-5

RET303

Ruoanvalinnan perusteet

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää eri asiakasryhmien ruoanvalintaan liittyvää kuluttajakäyttäytymistä sekä tuntee eri ikäryhmille ominaisia ruoanvalinnan perusteita. Opiskelija perehtyy myös normeihin ja suosituksiin, joita on laadittu eri toimintasektoreille.

Sisältö:

- Ruoankulutuksen trendit
- Ruoan valinta eri tilanteissa
- Ruokapalvelujen ohjaamista koskevat suositukset

Opintomateriaali

- Appelbye, U. & Tuorila, H. 2005. Elintarvikkeet aistien puntarissa osoitetuin kohdin
- Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisusarjat
- Ei-kaupallista sektoria koskevat ohjeistukset

Suoritustapa ja arviointi

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Portfolio

RET304

Tuotetutkimus

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii arvioimaan ja vertaamaan erilaisten raaka-aineiden ja valmistusmenetelmien vaikutusta ruoan laatuun. Opiskelija oppii arviomaan myös sitä, miten tuotteiden raaka-ainekoostumuksen muuttuminen vaikuttaa lopputuotteen ominaisuuksiin.

Sisältö:

- Ruokien ja juomien aistinvarainen laatututkimus
- Ruoanvalmistuksen vaikutus elintarvikkeiden ominaisuuksiin
- Tuotekehityksen perusteet

Opintomateriaali:

- Tuorila, H. & Hellemann, U. 2005 Elintarvikkeet aistien puntarissa. osoitetuin kohdin
- Parkkinen, K. ja Rautavirta, K. 2005. Utelias kokki. Restamark Oy.
- Muu aineisto osoituksen mukaan

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Maistamisharjoituksia, tuotevertailuja, ruokaohjeiden muuntamisharjoituksia
- Oma työ ja työselostus, sen raportointi.

RMT201 Majoituspalvelu 3 op

Tavoite:

Majoitusliikkeen vastaanottotehtävissä työskentelevän työntekijän perusvalmiuksien oppiminen. Asiakaspalvelutehtävien hallinta, vastaanottotyön tekninen hallinta, esimerkiksi hotellijärjestelmän käyttö asiakaspalvelussa. Vastaanottotyöhön liittyvän turvallisuusosaamisen hallitseminen.

Sisältö:

- Vastaanotto työympäristönä
- Vastaanoton asiakaspalvelu
- Majoitusliikkeen turvallisuus
- Fidelio-hotellijärjestelmän perusteet

Oppimateriaali:

- Fidelio-hotellijärjestelmä
- verkko-opetusmateriaali
- muu, opintojakson yhteydessä ilmoitettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Hotellijärjestelmäharjoitukset
- Verkko-oppiminen
- Tentti

RMT202 Majoitusliiketoiminta 3 op

Tavoite:

Tavoitteena on, että opiskelija oppii ymmärtämään, mitä majoitusliiketoiminta on ja mitkä ovat ne keskeiset perustekijät, joiden varaan menestyksellinen majoitusliiketoiminta rakentuu.

Sisältö:

- Majoitusliiketoiminnan lyhyt historia
- Majoitusliiketoiminta osana matkailuelinkeinoa
- Alan tilastojen analysointi

- Majoitusliikkeen liikeidea

Opintomateriaali:

- Jones C., & Paul V., 1993. Accommodation Management. Batsford Limited. London
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, 1998 tai uudempi. Majoitus- ja matkailupalvelu. WSOY. Helsinki.
- HRN, 1996. Ehdonalaisen elinkeinon viisi vuosikymmentä.
- Opetuksen yhteydessä sovittava tilastoaineisto ja majoitusalan julkaisut

Suoritustapa ja arviointi

- Lähiopetus
- Pienryhmien oppimistehtävät ja opintokäynnit
- Tentti

RMT303 Majoitusliikkeen esimiestyö

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on majoitusliikkeen esimiestoiminnassa edellytettävien valmiuksien oppiminen. Edelleen tavoitteena on hahmottaa majoitusliikkeen eri toimintojen ja osastojen kokonaisuus. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelija perehtyy syvemmin johonkin majoitusliikkeen toimintoon tai osaston esimiestyöhön. Yleisellä tasolla tavoitteena on oppia kannattavan työvoiman käytön periaatteet, sekä osata soveltaa näitä periaatteita käytännön tilanteissa. Tavoitteena on oppia työskentelemään esimiehenä niin, että työyhteisö toimii ja voi hyvin; lisäksi on tärkeää oppia huolehtimaan omasta esimiesosaamisestaan.

Sisältö:

- Majoitusliike työ- ja toimintaympäristönä
- Esimiehen asema
- Majoitusliikkeen työsuhdeasiat
- Työvoiman käytön suunnittelu
- Raportointi esimiestyön välineenä

Opintomateriaali:

- MaraPlan-ohjelma
- Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimukset
- Muu, opintojakson yhteydessä ilmoitettava materiaali

RMT304 Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on, edellisten opintojaksojen sisällöille rakentaen, antaa opiskelijalle kokonaiskäsitys majoitusliikkeen johtoryhmän työnkuvasta ja vastuualueista.

Sisältö:

- Majoitusliikkeen johtoryhmän tehtäväkenttä
- Kapasiteetin hallinta
- Hinnoittelustrategiat
- Revenue Management

Opintomateriaali:

- Mill; Managing the Lodging Operation **tai**
- Olsen M., Tse E. & West J. 1998. Strategic Management in the Hospitality Industry. John Wiley & Sons Inc.
- Yeoman I. & Ingold A., 1997. Yield Management. Strategies for the Service Industries. Cassell Wellington House. London **tai**
- Albanese P., 2004. Revenue Management. Edita. Helsinki

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti

RMT305 Majoitusyrityksen liikeideapohjainen tuotekehitys 3 op
 Concept Based Product Development

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on tarkastella majoitusyrityksen nykyisen liikeidean toimivuutta ja elämistä ajassa, ja tämän analyysin pohjalta, soveltaen palveluyrityksen tuotekehitysmalleja, kehittää majoitusyrityksen tuotepalettia vastaamaan tulevien aikojen haasteita.

Tavoite on olla tulevaisuuspainotteinen ja innovoiva, ja rakentaa opiskelijan kykyä kehittää tulevaisuuden palveluyrityksen palvelukokonaisuuksia.

Sisältö:

- Liikeidea-analyysi
- Ennusteet ja kehityssuunnat
- Tuotekehitys

Opintomateriaali:

Ilmoitetaan myöhemmin/syksyllä 2007

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Selvitykset ja analyysit
- Kehittämissuunnitelman laatiminen

RMT306 Majoitusyrityksen jakelukanavien hallinta 3 op
 Hotel Distribution Channel Management

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii hallitsemaan jakelukanavien moninaisuutta ja tarkastelemaan jakelua osana yrityksen strategista markkinointijohtamista. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijalle muodostuu käsitys jakelukanavien kustannuksista ja että hän pystyy rakentamaan majoitusyritykselle optimaalisen jakelukanavamixin.

Sisältö:

- Pääasialliset jakelukanavat
- Jakelukanavastrategiat
- Case study

Opintomateriaali:
Ilmoitetaan myöhemmin/syksyllä 2007

Suoritustapa ja arviointi:
Ilmoitetaan myöhemmin/syksyllä 2007

RMT307 Majoitusyrityksen sisäisten toimintojen johtaminen 3 op
Management of Accommodation Operations

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kokonaisnäkemys majoitusliikkeen sisäisten toimintojen järjestämisestä – joko oman henkilökunnan tai ulkoistamisen kautta, sekä luoda opiskelijalle käsitys näiden valintojen suunnittelusta talouden ja liikeidean näkökulmasta.

Sisältö:

- Oma henkilökunta vs ulkoistaminen
- kiinteistötoimintojen johtaminen
- hotellikiinteistön omistaminen vs. hotellitoiminta
- housekeeping-toimintojen järjestäminen
- palvelun minimilaatu ja laadunvalvontajärjestelmät
- turvallisuuden johtaminen

Opintomateriaali:

- Garrett, W. Edward, II. 2002. Hotel Management and the Interrelationships of Hotel Departments. The Edwin Mellen Press. New York.
- Muu, opintojakson yhteydessä ilmoitettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Harjoitustehtävät
- Tentti

RTU201 Matkailun perusteet 3 op

Tavoite:

Opiskelija tuntee matkaluun ja matkailijaan liittyvän käsitteistön ja oppii hahmottamaan matkailun toimintakenttää. Hän oppii myös matkailun historian pääpiirteet. Opiskelija tuntee oman kotimaansa matkailualueet ja osaa määritellä alueiden veto-voimatekijöitä sekä nimetä ja paikantaa matkailukohteita.

Sisältö:

- Matkailun käsitteistö ja toimialan klusteri
- Matkailijoiden luokittelu
- Suomen ja kansainvälisen matkailun historia
- Suomen matkailun aluetuntemus

Opintomateriaali:

- Vuoristo, K-V. 1998. Matkailun muodot. WSOY. Porvoo. SS 1-27 ja 37-52.
- TAI Vuoristo, K-V. 2003. Matkailun maantiede. Kansainvälisen matkailun maantiede. WSOY. Porvoo. SS 1-22 ja 36-53

- Vuoristo, K-V, Vesterinen, N. 2001. Lumen ja suven maa. Suomen matkailumaantiede. WSOY. SS 10-73 ja 124-335
- Poikela Pentti, 2006. Matkailun historian verkkokurssi. Luettavissa: http://lappi.skai.fi/~penttipa/verkkokurssi/?Maailman_matkailun_historia:Vanha-aika
- Tunnilla jaettava materiaali

Suoritustapa:

- lähiopetus
- teema- ja karttatehtävät
- tentti

Suuntautumiset:

Ravintola-juoma	Ravintola-ruoka	Majoitus
RRP303	RRP303	RMT303
RRP304	RRP304	RMT304
RRP305	RRT303	RMT305
RRP306	RET303	RMT306
RRP307	RET304	RMT307

2 Viestintä ja kielet

27 op

YVI101 Kirjallinen yhteisöviestintä

3 op

Tavoite:

Opiskelija tuntee palvelualan yhteisöviestinnän kokonaisuuden ja tietää, miten sisäinen ja ulkoinen viestintä vaikuttavat yrityskuvaan. Opiskelija osaa analysoida ja tuottaa omalle alalleen tyypillisiä ammatillisia tekstejä.

Sisältö:

- Viestintä ja yrityskuva
- Yhteisön toimintaan liittyvä viestintä
- Tiedonhaku
- Raportointi
- Kielenhuolto

Opintomateriaali:

- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Kuronen, Marja-Liisa & Ollikainen, Marja 2002. Yrityksen viestintä. 3. uudistettu painos. Business Edita. Helsinki.
- Opetusmonisteet

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti

RVII02

Puheviestintä

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on ymmärtää, että puheviestintä on keskeinen osa ammatillista osaamista: viestintätaidot ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tarkoituksenmukainen toimiminen ovat johtamisen ja markkinoinnin edellytys.

Opiskelija oppii tunnistamaan, analysoimaan ja kehittämään vuorovaikutuksen eri osa-alueita, kuten esimerkiksi ryhmässä toimimisen, henkilökohtaisen vaikuttamisen ja sosiaaliset taidot. Harjoittelun, analysoinnin ja palautteen avulla opitaan tiedostamaan viestinnän vahvuudet ja kehittämiskohteet.

Sisältö:

Esimiesviestinnän perusteet

Hyvä asiakaspalvelu

- Viestintäkompetenssi ja hyvä vuorovaikutus; viestinnän mukauttaminen ja kuunteleminen
- Luotettavuus- ja uskottavuusvaikutelma sekä vakuuttavuus; nonverbaalinen ja suullinen viestintä
- Esiintymistäidot: esityksen sisältö ja esittämisen taidot, mm. havainnollistaminen ja argumentointitaidot,
- Esiintymisjännitys eli vireytyminen voimavarana
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen; analysointi

Opintomateriaali:

- Puro, J-P: Esimiehen viestintätaidot, WSOY, 2002
- Mattsoff: Ajatuksia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen työkalupakkiin, opetusmoniste

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen harjoituksiin ja tehtäviin
- Aktiivinen läsnäolo ja pyrkimys kehittää henkilökohtaisia viestintätaitoja
- Tentti

YEN101

International Communication Skills

3 op

Tavoite:

Opiskelija saavuttaa sellaisen suullisen ja kirjallisen viestintätaidon, että hän pystyy toimimaan tavanomaisissa työelämän tilanteissa englanniksi.

Sisältö:

- Työelämän sosiaaliset kontaktit
- Yrityksen tai muun organisaation toiminnan esittely
- Kirjallisen viestinnän perusteet eri tilanteissa
- Kulttuurienvälinen viestintä
- Muut työelämän viestintätilanteet

Opintomateriaali:

- Materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

REN102	English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry	3 op
<p>Tavoite: Opiskelija oppii monipuolisesti majoitus-, matkailu- ja ravitsemisalan ammattikieltä niin, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti alan puhetilanteissa ja kirjallisessa viestinnässä.</p>		
<p>Sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastronomiiaa: ruoka-aineiden ja ruokien nimet, suomalaisen keittiön esittely englannin kielellä. • Majoitus- ja ravitsemisalan yrityksen ammattikieltä: alan ammattirakenne ja työnhakuprosessi, yrityksen toimintojen esittely, asiakaspalvelutilanteita, anniskelu- ja juomatietoutta, ongelmatilanteiden käsitteleminen. • Majoitusalan asiakaspalvelutilanteita: vastaanotto, palveluista kertominen, valituksiin vastaaminen, laskutuksen selvittäminen. • Suomi matkakohteena. 		
<p>Opintomateriaali: Ilmoitetaan kurssin alussa. Suositellaan myös: Manner, M. 2001. Ravintolasanasto suomi–englanti–suomi. Restamark. tai Lampola, R. ja Vatanen, M. 1989 tai uudempi. Gastronomic Terms. Restamark.</p>		
<p>Suoritustapa ja arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lähiopetus (80% läsnäolovelvollisuus) • Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät • Tenti 		
REN103	English for Business Situations	3 op
<p>Tavoite: Opiskelija oppii tulkitsemaan liike-elämään liittyvien tekstien sisältöjä seuratakseen alan kehitystä myös englanniksi. Lisäksi opiskelija oppii monikulttuurisiin kokouksiin, puheenvuoroihin ja esitelmiin liittyvää englantia.</p>		
<p>Sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ravitsemis-, majoitus- ja matkailuun liittyviä tekstejä sekä niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia • Aiheita: laskentatoimi, teknologia, henkilöstöhallinta, markkinointi, ravintola-ala, majoitusala, matkailu ja sen tutkimus • Neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita: argumentin ja mielipiteen esittäminen, puheenvuoron pitäminen • Muodollisen kokouksen kulku 		
<p>Opintomateriaali: Ilmoitetaan kurssin alussa</p>		
<p>Suoritustapa ja arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lähiopetus • Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät • Tenti 		
YSV101	Svenska i arbetslivet	3 op
<p>Tavoite: Opiskelija saavuttaa sellaisen suullisen ja kirjallisen viestintätaidon, että hän pystyy toimimaan tavanomaisissa työelämän tilanteissa ruotsiksi.</p>		

Sisältö:

- Työelämän sosiaaliset kontaktit
- Yrityksen tai muun organisaation toiminnan esittely
- Kirjallisen viestinnän perusteet eri tilanteissa
- Kulttuurienvälinen viestintä
- Muut työelämän viestintätilanteet

Opintomateriaali: Materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

RSV102 Hotell-, restaurang- och turismsvenska 3 op

Tavoite:

Opintojakson keskeisenä tavoitteena on opiskelijan suullisen ja kirjallisen kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan ravitsemis- ja majoitusalan asiakaspalvelutilanteissa sekä esittelemään ravintolan ja majoitusliikkeen tarjoamia palveluita ja varustusta.

Sisältö:

- Gastronominen terminologia: ruokien nimet, ruoanvalmistusmenetelmät, ruokalistoilla esiintyvät sanonnat, suomenruotsin ja riikinruotsin eroavuudet
- Ravintolan erilaiset asiakaspalvelutilanteet
- Suomalaisesta keittiöstä kertominen
- Majoitusalan ammattikieli: alan yrityksen, sen toimintojen ja henkilökunnan esittely

Opintomateriaali:

- Materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa

Suoritustapa ja arviointi:

- Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen (80 % läsnäolovelvollisuus)
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

Toinen vieraskieli

Alkeista lähtevä taso (saksa, ranska tai espanja)

YDE101	Saksan alkeet	3 op
RDE102	Saksaa palvelutilanteisiin	3 op
YFR101	Ranskan alkeet	3 op
RFR102	Ranskaa palvelutilanteisiin	3 op
YES101	Espanjan alkeet	3 op
RES102	Espanjaa palvelutilanteisiin	3 op

Jatkava taso (saksa tai ranska)

YDE	105 Mündliche und schriftliche Kommunikation	3 op
RDE	106 Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus	3 op
YFR105	Correspondance & Communication et coutumes dans le monde francophone	3 op
RFR106	Le francais de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme	3 op

Tavoite:

Opiskelija hallitsee valitsemansa toisen vieraan kielen alkeet (101-, 102-kurssit) tai syventää aiemmin opiskelemansa toisen vieraan kielen taitoa (105-, 106-kurssit). Valittu kieli tukee ammatillista kehittymistä ja ammatissa toimimista.

Sisältö:

Opiskelija valitsee omaa lähtötasoaan vastaavan toisen vieraan kielen opintojakson ammattikorkeakoulun tarjonnasta. Sisältö riippuu valitusta opintojaksosta.

Opintomateriaali:

- Materiaali ilmoitetaan opintojakson alussa

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

3 Tietojenkäsittely

6 op

YTI101	Tietokone työvälineenä	3 op
--------	------------------------	------

Tavoite:

Opiskelija osaa tietokoneen peruskäytön ja hallitsee keskeisimmät opinnoissaan tarvitsemansa työvälineohjelmat. Opiskelija hallitsee nykyaikaisen tiedonhaun ja tuntee tietoturvan peruskäytökset.

Sisältö:

- Tietokoneen käyttö ja resurssienhallinta
- Tiedonhaku, Internet ja sähköposti
- Tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan ja esitysgrafiikan perusteet
- HAAGA:n tietojärjestelmät, niiden tarjoamat palvelut sekä tietoturva

Opintomateriaali: Tunneilla jaettavat harjoitukset

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti

RTI202	Sähköinen liiketoiminta	3 op
--------	-------------------------	------

Tavoite:

Kurssi antaa sähköisen liiketoiminnan perusteet ja toimii opiskelijoille perustana ymmärtää ja hallita sähköistä liiketoimintaa nykyaikaisessa hotelli- ja ravintolayrityksessä sekä turismiorganisaatiossa. Kurssin pääpaino on toimintaympäristöjen välisten sähköisten rajapintojen hyödyissä (yritys-kuluttaja (B2C), yritys-yritys (B2B), yritys-julkisen hallinto (B2G)). Tämä sisältää globaalin saatavuuden, kustannustehokkaan

myynnin, paremman asiakaspalvelun sekä asiakassuhteen hallinnan, tuotteiden nopean vertailun, tuottavuushyödyt sekä räätälöidyt palvelut.

Sisältö:

- Sähköisen liiketoiminnan strategiat
- Sähköisen liiketoiminnan kehitys
- Verkkokaupan luominen ja hallinta
- Tuottavuus

Aineisto:

- Cox, Barbara & Koelzer, William: Internet Marketing in Hospitality: 1/e 2004, Prentice Hall **tai** Buhalis, Dimitrios: eTourism: Information technology for strategic tourism management, 2003, Prentice Hall
- Luennot
- Ajankohtaisia artikkeleita sähköisestä kaupankäynnistä ja internet markkinoinnista

Arviointi:

- Aktiivinen osallistuminen luennoilla (80 % läsnäolo)
- Internetkaupan teko
- Kirjallinen harjoitustyö

Sidonnaisuudet:

- Markkinoinnin perusteet

4 Markkinointi

12 op

YMA101 Markkinoinnin perusteet

3 op

Tavoite:

Kurssi tutustuttaa opiskelijat markkinoinnin peruskäsitteisiin ja selvittää markkinoinnin roolia liiketoiminnan osana. Opiskelija tutustuu myös markkinointiajattelun muuttuneisiin sisältöihin.

Sisältö:

- Tuotannosta palveluihin – markkinointiajattelun muutokset
- Markkinoinnin kilpailukeinot
- Markkinoinnin muuttuva ympäristö
- Liikeideat
- Kuluttajakäyttäytyminen
- Liikeideat

Opintomateriaali:

- Bergström & Leppänen: Yrityksen asiakasmarkkinointi (uusin painos)
- Luentomateriaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot, harjoitustehtävä, kirjallinen tentti

Sidonnaisuudet: Ei sidonnaisuuksia

RMA102 Asiakkuuden hallinta

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelijat asiakkuuden hallintaan (Customer Relationship Management, CRM) ja tarjota työkalut asiakkuuden hallintaan strategisena prosessina. Asiakkuuden hallinnalla pyritään - työntekijöiden, teknologian ja prosessien avulla – optimoimaan yrityksen asiakkaiden tunnistamista/valintaa, hankintaa ja asiakaspohjan kasvua taloudellisen kannattavuuden saavuttamiseksi. Kursi tarkastelee sekä yritys-(B2B) että kuluttaja-asiakkaita (B2C).

Sisältö:

- Asiakkuusajattelun kehitys
- Asiakkuusstrategiat ja lisäarvon tuottaminen
- Elinkaari-ajattelu ja asiakkaiden ABC-analyysit
- Asiakkuuden hallinta ja kannattavuus
- Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- Asiakslähtöinen myyntityö prosessina
- Myyntityylit

Opintomateriaali:

- Peelen, Ed: Customer Relationship Management, Financial Times Prentice Hall, 2005, 450 s.
- Sörqvist, Lars: Kundtillfredställelse och kundmätningar, Studentlitteratur, 2000, 183 s.
- Luentomateriaali
- Osoitetut artikkelit

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennointi, simulaatiot
- Asiakkuustytytyväisyystutkimuksen teko
- Myyntikeskustelun läpivienti

RMA203 Palvelut ja markkinointi

3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteina on perehdyttää opiskelija palvelujen markkinointiin ja palvelutapahtumiin prosesseina ja prosessien osina. Prosesseja on tarkasteltava niin tuottajan kuin asiakkaankin näkökulmasta. Prosessin muutosten on tuotettava lisäarvoa asiakkaalle pikemminkin kuin tuottajalle.

Sisältö:

- Palvelupaketti/- tarjooma
- Asiakslähtöiset palveluprosessit
- Markkinoinnin laatu
- Markkinointiviestintä
- Viestinnän prosessit
- Sisäinen markkinointi
- Blueprint-työskentely

Opintomateriaali:

- C. Grönroos: Palveluiden johtaminen ja markkinointi (2001)

- Hope & Hope: Kolmannen aallon kilpailu
- Luentomateriaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot, harjoitustyö (Mystery shopping), kirjallinen tentti

Sidonnaisuudet: suoritettu markkinoinnin perusteet

RMA204 Strateginen markkinointi 3 op

Tavoite:

Jakson tavoitteena on laajentaa opiskelijan näkemystä strategian merkityksestä ja edesauttaa hänen mahdollisuuksiaan suunnitella yrityksen strategiaa tukevia markkinoinnin strategioita.

Sisältö:

- Markkinoinnin johtaminen ja suunnittelu
- Strateginen asemointi
- Brandit markkinoinnissa
- Arvot, visio ja missio markkinoinnissa
- Markkinoinnin eri strategiat
- Markkinoinnin tieto- ja tukijärjestelmät
- Markkinointitutkimuksen hyödyntäminen

Opintomateriaali:

Ilmoitetaan myöhemmin

Suoritustapa ja arviointi:

- luennot
- harjoitustyöt
- kirjallinen tentti

Sidonnaisuudet: suoritettuna markkinoinnin perusteet ja palvelujen markkinoinnin kurssit

5 Juridiikka

6 op

RJR101 Kauppaoikeus 3 op

Tavoite:

Opiskelija tutustuu oikeusjärjestelmämme perusteisiin, markkinointi- ja kauppaoikeuteen sekä velvoiteoikeuteen. Opintojakso antaa perustiedot sopimusoikeudesta.

Sisältö:

- Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus pääpiirteittäin
- Sopimusoikeus
- Markkinointioikeus, kuluttajansuoja ja liikekauppa
- Velkasuhteet ja vakuudet

Opintomateriaali:

Hulkko-Hyvärinen-Ohvo: Yksityisoikeuden perusteet tai

Ojajärvi-Vainio: Ammattikorkeakoulun juridiikka 1
Luentomateriaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Osakuulustelut tai tentti

RJR202

Työoikeus

3 op

Tavoite:

Opiskelija tutustuu työlainsäädäntöön sekä työehtosopimusjärjestelmään ja osaa etsiä niistä tietoja ja soveltaa niitä käytännön tilanteisiin. Opiskelija osaa tehdä tavanomaisia työsuhteessa tarvittavia asiakirjoja.

Sisältö:

- Työehtosopimusjärjestelmä
- Työsopimuslaki
- Työaika- ja vuosilomasääntely
- Työsuojelu ja työturvallisuus

Opintomateriaali:

Ilmoitetaan luentojen alussa
Luentomateriaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Osakuulustelut tai tentti

6 Liiketoiminnan suunnittelu

9 op

YLI101

Yritystoiminta ja yrittäjyys

3 op

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää yritystoiminnan perusteet. Hänelle muodostuu käsitys yrittäjyyden ja erityisesti pk-yritysten merkityksestä suomalaisessa yhteiskunnassa. Opiskelija tutustuu yrittäjämäiseen toimintatapaan ja sisäiseen yrittäjyyteen sekä arvioi omia yrittäjävalmiuksiaan ja pohtii yrittäjyyttä uravaihtoehtona.

Sisältö:

- Yrityksen toimintaympäristö ja –prosessit
- Yrittäjyyden merkitys yhteiskunnassa
- Yrittäjyys toimintatapana ja uravaihtoehtona
- Yrittäjäksi ryhtymisen prosessi
- Erilaiset yrittäjyyden muodot ja yritysysteistyö

Opintomateriaali:

- luennoilla jaettava materiaali

- suositellaan luettavaksi: Sutinen: Kaikki mitä olet halunnut tietää yritystoiminnasta, Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu, uusin painos

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti

Sidonnaisuudet:

- ei ole

RLI 202 Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen 3op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija käytännönläheisesti yrityksen perustamiseen ja liiketoiminnan aloittamiseen. Jakson aikana käydään lisäksi läpi yleiset ja alakohtaiset lupa-, sopimus – ja hakemuskäytäntöön case -työskentelyn avulla.

Sisältö:

Kurssi jakautuu neljään perusosaan

- Yrittäjyys
- Osakeyhtiön perustaminen
- Liiketoiminnan suunnittelu
- Viranomaisluvut / ilmoitukset sekä muut toimenpiteet liiketoiminnan aloittamiseksi

Opintomateriaali:

- Luennoilla jaettava projektimateriaali
- Ahonen, Romero, Koskinen: Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen, Restamark

Arviointi:

- Etätehtävä 100 % - asteikolla hyväksytty / hylätty

RLI203 Liiketoimintasuunnitelman laatiminen 3 op

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on hahmottaa yritysten toimintaa kokonaisvaltaisessa liiketoimintaympäristössä. Opiskelija perehtyy käytännönläheisesti elinkeinossa toimivan yrityksen liiketoiminnan johtamis- ja suunnitteluprosessiin. Opiskelija soveltaa teoriaopintoja käytännön suunnittelutilanteisiin ja kehittää omaa ongelmanratkaisukykyä.

Sisältö:

- Liiketoimintaympäristöt ja erilaiset suunnittelutilanteet
- Liiketoiminnan suunnittelu ja liiketoimintasuunnitelma
- Liiketoimintaympäristön ja yritystoiminnan kokonaisvaltainen analysointi
- Strateginen ja taktinen suunnittelu
- Toimintasuunnitelmat
- Talouden suunnittelu
- Liiketoimintasuunnitelman kirjoittaminen

Opintomateriaali:

Finnvera Oyj: Kuinka laaditaan hyvä liiketoimintasuunnitelma (Business plan - työkirja), uusin painos

McKinsey&Company: Ideasta kasvuyritykseksi, käsikirja liiketoimintasuunnitelman laatimiseen 2000.

Ahonen, Koskinen ja Romero: Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen, Restamark 2003

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Pienryhmätyöt
- Projektiraportti

7 Laskentatoimi

18 op

RTA101 Talousmatematiikan perusteet

3 op.

Tavoite:

Opiskelija pystyy suoriutumaan opinnoissaan tarvittavista talousmatematiikan peruslaskutoimituksista sekä osaa käyttää tilastollisia tunnuslukuja ja perusmenetelmiä erilaisissa tutkimuksissa ja opinnäytetyötä laatiessaan. Opiskelija ymmärtää perusasioita hotelli- ravintola- ja matkailualan laskentatoimen erityispiirteistä.

Sisältö:

- Prosenttilaskennan perusteet ja sovellutukset
- Finanssimatematiikan perusteet sisältäen korkolaskut ja niiden sovellutukset
- Tilasto-opin perusteet

Opintomateriaali:

- Opetusmoniste Talousmatematiikan perusteet (saatavana Haaga Instituutin materiaalipalveluista)
- Edulink verkko-opetusmateriaali
- Saaranen P., Koltola E. ja Pösö J. 2003 tai uudempi, Liike-elämän matemaatiikkaa

Suoritustapa ja arviointi:

- Aktiivinen osallistuminen luennoille (80% läsnäolo) ja harjoitustehtävien teko
- Kirjallinen tentti

Sidonnaisuudet:

- Suoritettava ennen kaikkia laskentatoimen kursseja

RTA102 Talouden raportointi ja seuranta

3 op.

Tavoite:

Opiskelija pystyy suorittamaan pienen HRM-alan yrityksen kirjanpidon peruskirjaukset ja tekemään yksinkertaisen tilinpäätöksen. Lisäksi opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä yrityksen laskentatoimen tuottamia raportteja ja tunnuslukuja. Hän pystyy yksikön vastuuhenkilönä osittamaan ne avaintiedot, jota raportoinnin tulee liiketoiminnasta tuottaa.

Sisältö:

- Yrityksen laskentatoimen sisältö ja tehtävät
- Tilikartta ja liiketapahtumien kirjaaminen
- Tilitettävän arvonlisäveron laskeminen
- Tilinpäätöksen tekeminen ja tilinpäätöksen tunnusluvut
- Raportoinnin ja HRM-alan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

Opintomateriaali:

- Tomperi S. 2004, Käytännön kirjanpito
- Pollari, H. 2002. Hotelli- ja ravintola-alan kirjanpito ja tilinpäätös, Restamark.
- Hämäläinen, H. 2004. Matkatoimistoalan alv-opas, Smalser (lisäksi matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan)

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset (80 % läsnäolo)
- Kirjallinen tentti

Sidonnaisuudet:

- Suoritettava ennen muita laskentatoimen kursseja

RTA203

Kannattavuuden suunnittelu

3 op.

Tavoite:

Opiskelija pystyy laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen katetuottolaskelman sisältäen myyntikatteen, palkkakatteen, käyttökateen ja tuloksen. Hän pystyy laskemaan yritystoiminnan kannattavuuden edellyttämät vähimmäistuotot ja enimmäiskustannukset.

Opiskelija osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta. Tehokkuutta mitataan alan yleisillä tehokkuusmittareilla. Lisäksi opiskelija pystyy käyttämään tuotteiden ja palveluiden hinnoittelussa tarvittavia laskennallisia menetelmiä.

Sisältö:

- Sisäisen laskentatoimen erot liikekirjanpitoon
- Katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- Myyntitavoitteen määrittäminen
- Yritys- ja tulosityksikkökohtainen kannattavuuslaskenta, kannattavuuteen vaikuttavat tekijät
- Kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- Hinnoittelu ja hintajousto

Opintomateriaali:

- Melamies, J., Paakkunainen, R. 2001. Hotelli- ja ravitsemisalalan taloushallinto. Haaga-sarja
- Schmidgall R. 2002 tai uudempi, Hospitality Industry Managerial Accounting kappaleet 6 – 8
- Owen Gareth 1998. Accounting for hospitality, tourism & leisure, Pit man Publishing, kappaleet 11 ja 13 (lisäksi matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan)

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset (80 % läsnäolo)
- Kirjallinen tentti

RTA204 Budjetointi ja tulosseuranta 3 op.

Tavoite:

Opiskelija pystyy operatiivisten tunnuslukujen avulla tekemään tulosyksikön kannattavuuslaskelmia huomioiden yritystoiminnan rajalliset resurssit. Opiskelija osaa laatia hotelli- ravintola- ja matkailualan yrityksen pääbudjetit ja pystyy vastaamaan oman vastualueensa budjettiseurannasta. Hän pystyy arvioimaan liiketoiminnan vaatimaan käyttö pääoman määrän.

Sisältö:

- Operatiivinen kannattavuuden suunnittelu
- Kannattavuuden optimointi
- Yritystason budjetointi sisältäen tulos- ja rahoitusbudjetin sekä ennakoidun taseen
- Käyttöpääoman laskeminen

Opintomateriaali:

- Schmidgall R. 2002 tai uudempi, Hospitality Industry Managerial Accounting kappaleet 9 - 11
- Gareth O.1998. Accounting for hospitality, tourism & leisure, Pitman Publishing, kappaleet 14–18 (lisäksi matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan)

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset (80 % läsnäolo)
- Kirjallinen tentti

RTA205 Kansantaloustiede 3 op.

Tavoite:

Kansantaloustieteen (Economics) opintojakso on yleissivistävä ja se perehdyttää opiskelijat kokonaistalouden peruskäsitteisiin, rakenteeseen ja toimintaan. Tavoitteena on lisäksi se, että opiskelija osaa käyttää hyväksi yksityistaloudessaan, työssään tai yritystoiminnassaan tilasto- ja tutkimuslaitosten sekä median välittämää tietoa koti- ja ulkomaantalouksien kehityksestä.

Sisältö:

- Kotitaloudet ja yritykset kansantaloudessa
- Hyödykemarkkinat
- Työmarkkinat
- Rahoitusmarkkinat
- Suomi ja maailmantalous
- Julkinen talous
- Kansantalouden kiertokulku
- Tuotannon kasvu ja elintaso
- Talouden tasapaino; suhdannevaihtelut, työttömyys ja inflaatio
- Talouspolitiikka

Opintomateriaali:

- Tikkanen E., Vartia P. 2004: Taloudellista pääomaa: Johdatus kansantalouteen. 5. uudistettu painos. Taloustieto

Suoritustapa ja arviointi:

- Luentoa, keskustelua, kuusi välikoetta ja lopputentti
- Euromaiden talousindikaattoriraportti yksilötyönä
- Viikkotunneista kaksi on luokkahuonetyöskentelyä ja yksi tietokonehuokassa talousindikaattoritutkimusta sekä raportin valmistelua (80 % läsnäolo).

RTA206 Rahoitussuunnittelu ja verotus 3 op.

Tavoite:

Opiskelija pystyy laatimaan yrityksen lyhyen ja pitkän tähtäimen rahoituslaskelmia. Hän pystyy käyttämään näitä laskelmia hyväksi yrityksen toiminnan ohjaamisessa, yrittäjänä toimiessaan ja yrityskauppatilanteissa.

Opiskelija pystyy laskemaan yksityishenkilön, liikkeenharjoittajan ja eri yritysmuotojen verotettavan tulon määrän ja sen perusteella maksuun pantavan tuloveron. Lisäksi hän hallitsee ammatillisesti alan yritystoiminnan arvonlisäveroasiat. Edellä mainittu edellyttää kurssiin sisältyvien tuloverotuksen ja arvonlisäverotuksen keskeisten säännösten tuntemista ja niiden soveltamista alan yritystoimintaan.

Sisältö:

- Rahoituksen kustannukset ja investointilaskelmat
- Yrityksen arvonmääritys
- Yksityishenkilön tulo- ja varallisuusverotus
- Eri yritysmuotojen verotus
- Yrittäjän henkilöverotus, henkilöyhtiön yhtiömies ja osingonsaaja
- Arvonlisäverotus hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Opintomateriaali:

- Schmidgall R. 2002 tai uudempi, Hospitality Industry Managerial Accounting kappale 13
- Tomperi, S. 2002 tai uudempi. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu
- Hämäläinen, H. 2004. Matkatoimistoalan alv-opas, Smalser (lisäksi matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan)

Suoritustapa ja arviointi:

- Luennot ja harjoitukset (80 % läsnäolo)
- Kirjallinen tentti

8 Johtaminen 18 op

YJO101 Työhyvinvointi 3 op

Tavoite:

Opiskelija muodostaa itselleen kokonaiskuvan työhyvinvoinnin ja työ- ja toimintakykyisyyden merkityksestä yksilön, työyhteisön ja yhteiskunnan kannalta. Opiskelija tunnistaa työhyvinvoinnin ja työ- ja toimintakykyisyyden eri osa-alueiden merkityksen ja painotuksen. Opiskelija seuraa työelämän kehitystä koskevaa keskustelua ja kykenee osallistumaan työyhteisönsä hyvinvoinnin kehittämiseen. Hän perehtyy alan uu-

simpiin tiedollisiin ja taloudellisiin teemoihin ja kykenee ylläpitämään psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista työkykyisyyttä

Sisältö:

- Työn merkitys
- Terveysten merkitys yksilölle
- Työsuojelu ja työhyvinvointi
- Työkuntoisuus
- Työympäristö ja ergonomia
- Työssä jaksaminen ja stressinhallinta
- TYKY-tapahtumien järjestäminen

Opintomateriaali:

Opintomateriaali:

- Opiskelijoiden tuottamat referaatit, raportit sekä tapahtumaselostukset

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Tapahtumat
- Oppimistehtävät
- Kuntoprojekti

RJO102 Yksilö työyhteisössä 3 op

Tavoite:

Opiskelija hahmottaa työelämän ja työyhteisön kannalta keskeisiä käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Hän ymmärtää mm. itsetuntemuksen ja itsetunnon merkityksen, itsensä johtamisen tärkeyden ja sosiaalisen havainnoinnin vaikutukset käyttäytymiseen. Opiskelija osaa käyttää tietoja oman persoonallisuutensa kehittämisessä ja minäkuvansa selkeyttämisessä. Opiskelija osaa havainnoida joitakin arkipäivän sosiaalipsykologisia ilmiöitä ja soveltaa ihmissuhdetaitoja työyhteisössä ja asiakassuhteissa.

Sisältö:

- Yksilön ja ympäristön välinen vuorovaikutus
- Tunnetaidot; itsetuntemus perustana
- Motivoituminen ja asenteet; ihmiskäsitys
- Sosiaalinen havaitseminen
- Ryhmän vaikutus yksilöön

Opintomateriaali:

Lähiopetuksen materiaali. Kirjallisuus ilmoitetaan myöhemmin.

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Teeman harjoitustyöt
- Tenti

RJO203 Yhteistyö palvelussa 3 op

Tavoite:

Opiskelija hahmottaa jokapäiväisessä palvelutyössä tarvittavien mikro-organisaatioiden sekä palvelutoiminnan ohjauksen makro-organisaatioiden toiminnan. Opiskelija kykenee organisoimaan yhteistoimintaa palvelussa ja ohjaamaan yhteistyötä palvelutyössä. Opiskelija ymmärtää organisoitumisen perusperiaatteet ja organisaatioiden merkityksen tavoitteellisessa taloudellisessa toiminnassa.

Sisältö:

- Klassiset ja tulevaisuuden organisaatiomallit
- Palvelutoiminnan organisointi käytännössä, yritysesimerkit
- Organisaatiokäsitysten kehitys ja koulukunnat
- Muutostilanteet ja organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit
- Yhteistyön johtaminen ja kehittäminen
- Viestinnän merkitys johtamisen työvälineenä

Opintomateriaali:

- Luento- ja harjoitusmateriaali
- Nurminen, K. 2001. Lounaalla Edgar Scheinin kanssa. Nettartikkeli; luettavissa Edulinkissä
- Muu kirjallisuus ilmoitetaan myöhemmin

Suoritustapa ja arviointi:

- Kirjallisuuskoe alkutenttinä
- Osallistuminen lähiopetukseen vähintään 70%
- Teemaan kuuluva soveltava tehtävä käytännön organisointiongelmien ratkaisussa

Sidonnaisuudet:

- Suoritetaan YJO101 Työhyvinvointi sekä RJO102 Yksilö työyhteisössä – jaksojen jälkeen

RJO204

Päivittäisjohtaminen

3 op

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää esimiehen roolin ja vastuun palvelutyössä. Hän ymmärtää päämäärien, tavoitteiden ja suunnittelun merkityksen tuloksellisessa toiminnassa ja tuntee tavoitejohtamisen (MBO) sekä tulosjohtamisen (TUJO) pääpiirteittäin. Opiskelija osaa määrittää toimivia, haastavia ja mitattavissa olevia tavoitteita ja tuntee delegoinnin, ohjauksen, koordinoinnin, valvonnan ja seurannan perusteet työryhmän ja tulosyksikön tasolla. Hän tuntee viestinnän ja palautteen merkityksen johtamistyössä. Opiskelija tutustuu päivittäisjohtamisen tärkeimpiin viitekehyksiin ja osaa tunnistaa ja kehittää omia johtamisvalmiuksiaan käyttäen apuna henkilökohtaista palautetta. Opiskelija osaa soveltaa tärkeimpiä motivaatiokäsityksiä päivittäisessä johtamistyössä. Opiskelija valmistautuu ratkaisemaan ongelmia päivittäisessä työssä sekä työryhmässä.

Sisältö:

- Johtamistyön osa-alueet ja esimiehen asema, roolit ja vastuu
- Tavoitejohtamisen (MBO) ja tulosjohtamisen (TUJO) keskeiset kysymykset
- Delegointi, vastuun jako ja palautteen antaminen
- Johtamistyyli ja niihin liittyvät viitekehykset
- Ongelmanratkaisu ja päätöksenteko tiimeissä, tiimityö
- Motivoiva johtaminen

- Oman johtamisvalmiuden kehittäminen, palautteen hyväksikäyttö

Opintomateriaali:

- Luentomateriaali
- Nurminen, K. 2002. Näin meitä viedään. Näkökulmia johtajuuteen palveluympäristössä. Nettiartikkeli, luettavissa Edulinkissä
- Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1996. Esimiehenä palveluyrityksessä. WSOY.
- Vecchio, R. 1988 (tai uudempi). Organizational Behavior. The Dryden Press, Holt, Rhinehart and Winston. Saunders College Publishing (luvut 1, 5-13)
- TAI George, J. & Jones, G. 2001. Organizational Behavior. Addison-Wesley Publishing Company – Addison Wesley Longman, Inc. (luvut 6-8, 10-14).

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen lähiopetukseen ja harjoituksiin vähintään 80 %
- Tehtäväsarja/kirjallinen raportti kirjallisuudesta ja tiimin toiminnasta Ryhmätentti luentomateriaalista ja kirjallisuudesta, suoritetaan 4-6 hengen tiimeissä

Sidonnaisuudet:

- Suoritetaan YJO101 Työhyvinvointi sekä RJO102 Yksilö työyhteisössä –jaksojen jälkeen

RJO205 Henkilöstöjohtaminen 3 op

Tavoite:

Opiskelija hahmottaa palveluyrityksen henkilöstökysymykset osana yrityksen liiketoimintastrategian toteuttamista. Hän kykenee osallistumaan yrityksen henkilöstöjohtamisen käytäntöjen kehittämistyöhön. Opiskelija ymmärtää henkilöstöjohtamisen toimenpiteiden vaikutuksia yrityksen tuottavuuden ja laatutavoitteiden näkökulmasta.

Sisältö:

- Palveluyrityksen henkilöstöstrategia
- Rekrytointi- ja perehdyttämiskäytännöt
- Hyvinvoinnin ja suorituksen johtaminen
- Osaamisen johtaminen

Opintomateriaali:

- Luentomateriaali
- Viitala (tai Strömmer) R. 2002. Henkilöstöjohtaminen, Edita

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen lähiopetukseen vähintään 80%
- Teemaan kuuluvat soveltavat tehtävät
- Kirjallinen tentti

RJO206 Strategiat käytäntöön 3 op

Tavoite:

Opiskelija hahmottaa yrityksen strategiatyön taustatekijät ja tuntee strategisen johtamisen käsitteistön. Hän hahmottaa yrityksen toimintaa kokonaisvaltaisena, avoimena järjestelmänä. Opiskelija osaa soveltaa strategista ajattelutapaa käytännön esimiestyöskentelyyn.

Tavoite:

Opiskelija oppii kestävän kehityksen eri osa-alueet ja toimijatasot sekä ymmärtää yhteiskuntavastuun osana nykyaikaista liiketoimintaa. Hän kykenee arvioimaan omaan ammattiosaamiseensa liittyviä kestävän kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja sekä vastuullista kuluttamista.

Sisältö:

- Kestävän kehityksen osa-alueet ja toimijatasot
- Yhteiskuntavastuullinen liiketoiminta
- Ympäristöjohtaminen
- Vastuullinen kuluttaminen

Opintomateriaali:

- Verkkomateriaali, joka ilmoitetaan lähiopetuksen alkaessa

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Teematehtävä ja oppimistehtävät
- Tentti

10 Tutkimusmenetelmät

YON101 Tutkimusmenetelmät

3 op.

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää tutkimustoiminnan merkityksen, käsitteet ja projektinhallinnan perusteet. Hän oppii tuntemaan tutkimus- ja kehitysprojektien tiedonhankinta- ja analysointimenetelmät sekä elinkaaren. Opintojakso antaa perusvalmiudet opinnäytetyön suunnittelemiseen.

Sisältö:

- Projektin käynnistys, suunnittelu, toteutus ja päättäminen
- Projekti- ja tutkimustyytit
- Tieteellisen tiedon luonne, kriteerit ja käsitteet
- Tutkimuksen etiikka
- Viitekehityksen merkitys tutkimuksessa
- Tutkimussuunnitelman laatiminen
- Empiiriset tiedonhankintamenetelmät
- Tutkimuslomakkeen peruseräatteen
- Mitta-asteikot

Opintomateriaali:

- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 8. painos. Tammi. Helsinki. (myös aiempaa painosta voi käyttää).
- Haaga Instituutti. 2003. Opinnäytetyö Haaga Instituutin ammattikorkeakoulussa 2003–2008. Opinnäytetyön kuvaus ja raportointiohjeet. Luettavissa: http://amk.haaga.fi/opiskelu/laatu/Ohje_2003.htm. Luettu:10.3.2006.

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus, monivalintatentti 40 %

- Oppimistehtävä 60 %
- Poissaolot alentavat arvosanaa

11 Harjoittelu

30 op

RTH601 Perusharjoittelu

10 op

Tavoite:

Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä koulutusalan toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin. Tavoitteena on syventää mahdollista aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida alalla noudatettavia standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy. Perusharjoittelun tarkoituksena on myös tukea väliharjoittelupaikan hankkimista.

Sisältö ja suoritus:

- Suoritetaan ensimmäisen lukuvuoden aikana
- 8 viikkoa
- Harjoittelupaikka Hotel Haaga (hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon ko)
- Matkailualan harjoittelupaikka, opiskelija hankkii itse (matkailun liikkeenjohdon ko)
- Harjoittelupäiväkirja
- Harjoittelun raportointi

Arviointi ja palaute:

- Palautekeskustelu harjoittelun ohjaajan kanssa.
- Arviointi asteikolla K5 – T1.

RTH602 Väliharjoittelu

10 op

Tavoite:

Väliharjoittelu tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohdasta työelämän tuntemustaan sekä kehittää ammatillista osaamistaan. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja - verkostoitua - alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa osaltaan saattavat mahdollistaa syventävän tason harjoittelupaikan saamisen tai opintojen jälkeisen työllistymisen.

Sisältö ja suoritus:

- Ennen harjoittelua Making the Most of Work Experience –harjoitus
- Vähintään kahdeksan viikon harjoittelu tai 280 tuntia (osa-aikaisena)
- Suoritustason työtehtävä
- Suomessa tai ulkomailla
- Ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä
- Pääsääntöisesti palkallinen työsuhde
- Harjoittelupäiväkirja
- Harjoittelun kirjallinen raportointi sekä esitys RVI02-opintojaksolla

Arviointi ja palaute:

- Raportin arviointi asteikolla hyväksytty-hylätty

RTH603 Syventävä harjoittelu

10 op

Tavoite:

Syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa tehtävässä tai joissain tapauksissa esimiehenä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia millaisille tekijöille harjoittelupaikkana toimivan yrityksen tai muun organisaation menestys rakentuu. Työskentely antaa opiskelijalle myös mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

Sisältö ja suoritus:

- Ennen harjoittelua Making the Most of Work Experience –harjoitus (ei pakollinen)
- Vähintään kahdeksan viikon harjoittelu tai 280 tuntia (osa-aikaisena)
- Esimiestason työtehtävä tai muu vaativa ja vastuullinen työtehtävä (ohjausta esimies tehtäviin)
- Suomessa tai ulkomailla
- Toisen ja kolmannen vuoden välinen ja kolmannen vuoden ensimmäinen periodi
- Pääsääntöisesti palkallinen työsuhde
- Harjoittelusopimus harjoittelupaikan ja Haaga Instituutin välillä
- Harjoittelupäiväkirja
- Harjoittelun kirjallinen raportointi

Arviointi ja palaute:

- Raportin arviointi asteikolla K5 - T1.

Lisätietoja Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun harjoitteluista antaa harjoittelukoordinaattori Pekka Soive, p. 09-580 78 317, pekka.soive@haaga.fi.

12 Opinnäytetyö

15 op

RON701 Opinnäytetyöseminaari

3 op

Tavoite:

Opiskelija tekee opinnäytetyötään ja saa ohjausta opinnäytetyönsä tekemiseen seminaariryhmän vetäjältä, ohjaavalta opettajalta ja muilta seminaariin osallistuvilta opiskelijoilta.

Sisältö:

- Opinnäytetyön rakenne
- Tutkimus- tai projektisuunnitelman laatiminen
- Viitekehys
- Tiedonkeruu
- Empiirisen osan kirjoittaminen, projektin raportointi
- Opinnäytetyön viimeistely

Opintomateriaali:**Suoritustapa ja arviointi:**

- osallistuminen seminaarityöskentelyyn
- annettujen tehtävien tekeminen
- neljän opinnäytetyön tarkastukseen osallistuminen
- yhden opinnäytetyön opponointi
- oman opinnäytetyön esitys
- kypsyysnäyte

RON702

Opinnäytetyö

12 op

Tavoite:

Opiskelija osaa soveltaa matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalan liikkeenjohdollisiin opintoihin liittyviä tietojaan ja taitojaan käytännön asiantuntijatehtävissä sekä osaa arvioida kriittisesti hankkimaansa tietoa.

Sisältö:**Opintomateriaali:**

- Opinnäytetyö Haaga Instituutin ammattikorkeakoulussa 2003–2008. Luettavissa: http://laatu.mli.haaga.fi/HI_yht_ohje/Ohje_2003.htm

Suoritustapa ja arviointi:

- kirjallinen raportti, jonka lisäksi voi olla erillinen tuotos
- ohjaava opettaja ja työlle nimetty toinen tarkastaja arvioivat työn arvosanalla 1-5 ja antavat työstä kirjallisen arviointilausunnon