

Suoritustapa ja arviointi:

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

1 Ammattiaineet

42 op

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 vetovoimatekijöitä 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 matkailu-maantiede. 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

RTU202

Matkailun ohjelmapalvelut

3 op

Tavoite:

Opiskelijalle muodostuu selkeä käsitys matkailualan toimintaympäristöstä ja alan ohjelmapalvelusektorin toimijoista. Opintojaksossa perehdytään lisäksi alan yritysten toimintaa kuvaaviin tunnuslukuihin ja alan tietolähteisiin. Opiskelija tuntee tärkeimmät toimijat eri ohjelmapalvelusektoreista ja ymmärtää ohjelmapalveluiden merkityksen matkailukohteiden toiminnalle.”

Sisältö:

- Matkailun ohjelmapalvelusektorin rakenne ja toimijat
- Ohjelmapalvelutuotteiden tunnusmerkit ja kehitysnäkymät
- Ohjelmapalvelujen tunnusluvut ja tietolähteet

Opintomateriaali:

- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. WSOY.
- KTM, Matkailun ohjelmapalvelut - toimialaraportti, uusien
- muu tunneilla jaettava materiaali

Suoritustapa:

- Luennot ja lähiopetus
- Tentti
- Casetyöskentely

RTU203 Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto 3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii ymmärtämään ruokatuotteen perusmerkityksen ja sen tuoman lisäarvon matkailuelinkeinossa. Kurssilla käydään läpi myytäviin ateriapalveluihin vaikuttavat ruokatuotannolliset tekijät.

Sisältö:

- Ruokapalveluiden tuotteistaminen matkailuelinkeinossa.

Opintomateriaali:

- Earle M., Earle R., Andersson A., Food Product Development, 2001 Woodhead Publishing Ltd.
- Fuller G., New Food Product Development, 2005 CRC Press LLC
- 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
- Sillanpää M., Happamasta makeaan, 1999 Gummerus
- Bode W., European Gastronomy, 2000 Hodder & Stoughton Educational

Suoritustapa ja arviointi:

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

RTU204 Liikennepalveluiden perusteet 3 op

Tavoite:

Opiskelija tutustuu Amadeus Vista -varausjärjestelmään ja oppii sen keskeisen sisällön. Opiskelija oppii tekemään lentovarauksia kotimaan ja Euroopan kohteisiin.

Sisältö:

- Amadeus Vista perustaidot

Opintomateriaali:

- Lähiopetusmateriaali
- Luentomuistiinpanot

Suoritustapa:

- Amadeus ja varausjärjestelmä harjoitukset
- Tentti
- Casetyöskentely

RTU205

Matkailun jakelutiet

3 op

Tavoite:

Opiskelija tutustuu matkailun jakeluteiden eri toimijoihin ja oppii tuntemaan ne pääpiirteittäin. Opintojaksolla perehdytään matkailupalveluiden sähköiseen jakeluun ja e-kauppaan. Opiskelija osaa arvioida eri jakeluteiden kustannuksia ja hyötyjä matkailutuotteen myyntipäätöksissä.

Sisältö:

- Jakeluteiden toimijat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät
- Matkailupalveluiden sähköinen jakelu ja e-kauppa
- Jakeluteiden arviointi ja vertailu

Opintomateriaali:

- Pender L & Sharpley r, 2005. The Management of Tourism
- Buhalis D, 2003. eTourism.
- Ajankohtaisartikkelit ja muu materiaali

Suoritustapa:

- Luennot ja lähiopetus
- Tentti
- Casetyöskentely

RTU206

Matkailumaantiede

3 op

Tavoite:

Opiskelija tuntee matkailun globaalien viitekehysten eli tietää matkailuun vaikuttavat olosuhteet, osaa nimetä matkailun tärkeimmät lähtö- ja kohdealueet ja osaa soveltaa tärkeimpiä matkailun malleja. Opiskelija oppii tuntemaan tarkemmin Euroopan matkailualueet ja kykenee arvioimaan matkailun tulevaisuutta Euroopassa.

Sisältö:

- Matkailumaantieteen viitekehys
- matkailun globaalit alueelliset edellytykset ja matkailun alueellinen jakautuminen

Opintomateriaali:

- Vuoristo K-V, 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. WSOY. Sivut 54-272.
- European Travel Commission. 2006. European Tourism Insights 2005. ETC Market Intelligence Report. No 2006 / 1. Luettavissa: http://www.etc-corporate.org/resources/uploads/ETC_EuropeanTourismInsights_2005.pdf

- tunnilla jaettava materiaali

Suoritustapa:

- lähiopetus
- teematehtävä (opintoretki) ja oppimistehtävät
- tentti

RTU207 Matkailun sosiologia ja tuotekehitys 3 op

Tavoite:

Opiskelija perehtyy matkailutuotteiden asiakaslähtöiseen tuotekehitykseen. Opiskelija ymmärtää kulutuskäyttäjien merkityksen ja hänen tulee ymmärtää matkustukseen liittyviä erilaisia motiiveja. Opiskelija oppii yhdistämään erilaisia matkailupalveluita kokonaisiksi matkailutuotteiksi. Lisäksi tutustutaan matkailutuotteiden hinnoitteluun.

Sisältö:

- Matkailusosiologia ja kulutuskäyttäytyminen
- Matkailutuotteen ydin- ja tukipalvelut
- Matkailutuotteen kehittäminen ja suunnittelu
- Laatuvarmistaminen matkailutuotteissa
- Matkailutuotteen hinnoittelun periaatteet

Opintomateriaali:

- Komppula R ja Boxberg M, 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita.
- MEK, 2003. Matkailuyrityksen kansainvälistymisopas. Luettavissa www.mek.fi
- muu jaettava ja ilmoitettava materiaali

Suoritustapa:

- luennot ja lähiopetus
- casetyöskentely

RTU208 Special Interest Tourism 3 op

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää erityistuotteiden ja erityisryhmien merkityksen matkailuelinkeinossa. Opiskelijan tuotetuntemus laajenee erikoistuneiden matkailutuotteiden hallintaan ja opiskelija osaa hankkia tietoa erilaisista tietolähteistä kotimaisista ja kansainvälisistä erityistuotteista. Opiskelija osaa tuotteistaa, teemoittaa ja dokumentoida matkoja yksilön ja ryhmien tarpeisiin.

Sisältö:

- Erityistuotteet ja tuoteryhmät
- Matkailijoiden tarpeet ja niiden kehitysnäkymät

Opintomateriaali:

- Novelli M (ed.), 2005. Niche Tourism, Special Interest Tourism.

Suoritustapa:

- Luennot ja lähiopetus
- Tentti
- Teematyöskentely

RTU309 Liikenneyritysten palveluosaaminen 3 op

Tavoite:

Opiskelijan tietämys ja osaaminen liikenneyritysten sekä matkanjärjestäjien toiminnasta ja tuotteista syvenee. Opiskelija oppii tuntemaan liikenneyritysten ja matkanjärjestäjien varausjärjestelmiä ja tekemään perusvaraukset ko. varausjärjestelmiä käyttäen.

Sisältö:

- Matkanjärjestäjien ja laivayhtiöiden varausjärjestelmät
- Amadeus Vista varausjärjestelmä

Opintomateriaali:

- Tunneilla jaettava materiaali
- Luentomuistiinpanot

Suoritustapa:

- Varausjärjestelmien käyttö
- Tentti

RTU310 Matkakohteen johtaminen 3 op
Destination Management

Tavoite:

Opiskelija tuntee matkakohteiden eli destinaatioiden vetovoimatekijät ja pystyy analysoimaan erilaisten kohteiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija ymmärtää eri toimijoiden yhteistyön merkityksen matkakohteen kehittämiseksi ja johtamiseksi. Opiskelija tuntee erilaisia yhteistyön muotoja valtakunnallisella ja paikallisella tasolla matkakohteen johtamiseksi

Sisältö:

- Matkakohteen määritelmät ja toimijat
- Matkakohteen johtaminen ja suunnittelu
- Destination Management yhteistyön muodot
- Matkakohteen johtamisen osa-alueet

Opintomateriaali:

Hall, Michael C, 2002, Tourism planning, Policies, Processes and relationships

- verkkokurssimateriaali
- muu jaettava ja ilmoitettava materiaali

Suoritustapa:

- luennot ja lähiopetus
- tentti
- caseöskentely

RTU311 Liikematkustus 3 op

Tavoite:

Opiskelija tuntee liikematkustajien ja yritysten erityistarpeet. Hän tuntee erilaisia liikematkapalveluja ja niitä tarjoavia yrityksiä. Opiskelija perehtyy matkanhallintajärjestelmiin ja ymmärtää liikematkatoimistojen liiketoimintaa. Opiskelija perehtyy yritysten matkustusmääräyksiin ja matkustustapoihin ja niiden merkitykseen yrityssopimuksille.

Sisältö:

- Travel Management ja matkanhallintajärjestelmät
- Liikematkatoimistojen ansaintalogiikka
- Liikematkustajan tarpeet ja profiilit

Opintomateriaali:

- Verhelä P, 2002. Liikematkailu. EDITA
- Swarbrooke j & Horner S. Business Travel and Tourism. Uusin painos.
- Muu ajankohtaismateriaali

Suoritustapa:

- Luennot ja lähiopetus
- Tentti
- Teematehtävä

RTU312

MICE –sektori

3 op

Tavoite:

Meetings, Incentive, Conference and Event (MICE)- sektori eli kokous-, kannuste-, kongressi- ja tapahtumamatkailu on Suomen matkailun kannalta merkittävä ja voimakkaasti kehittyvä sektori. Suomi on kokouksien ja kongressien pitopaikkana tärkeä kohde Euroopassa. Kannustematkailu on kehittynyt erityisesti Lapissa jo merkittäväksi elinkeinon alueeksi. Tapahtumapalvelujen osalta Suomeen on kehittynyt osaavien yritysten markkina-alue.

Opiskelija perehtyy erilaisiin sektorin toimijoihin ja erilaisten tapahtumisen suunnitteluprosessiin. Opiskelija tuntee sektorin merkityksen Suomen matkailulle ja kansantaloudelle sekä perehtyy sektorin kehitysnäkymiin. Opiskelija syventyy sektorin markkinointimenetelmiin, suunnitteluun ja johtamiseen.

Sisältö

- Kokous- ja konferenssipalvelut Suomessa
- Kannustematkailun kehitys ja nykytilanne
- Tapahtumamatkailun nykytila ja kehitysnäkymät
- Tapahtuman määrittely ja suunnitteluprosessi

Opintomateriaali:

- Fenich G, 2004. Meetings, Expositions, Events and Conventions, an introduction to the industry-
- Rogers T, 2004. Conferences and Conventions- A global industry
- Valo H ja Häyrinen E, 2003. Tapahtuma on tilaisuus

Suoritustapa:

- luennot ja lähiopetus

- tentti
- casetyöskentely

RTU313	Matkailun strateginen suunnittelu	3 op	
RTU314	Matkailukohteen markkinointi	3 op	”
RTU315	Hinnoittelun johtaminen	3 op	”

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

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
- Esiintymistaidot: 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

Tavoite:

Opiskelija oppii monipuolisesti majoitus-, matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikieltä niin, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti alan puhetilanteissa ja kirjallisessa viestinnässä.

Sisältö:

- Gastronomiiaa: ruoka-aineiden ja ruokien nimet, suomalaisen keittiön esittely englannin kielellä.
- Majoitus- ja ravitsemisalalan 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.

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.

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus (80% läsnäolovelvollisuus)
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

REN103 English for Business Situations 3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii tulkitsemaan liike-elämään liittyvien tekstien sisältöjä seuratakseen alan kehitystä myös englanniksi. Lisäksi opiskelija oppii monikulttuurisiin kokouksiin, puheenvuoroihin ja esitelmiin liittyvää englantia.

Sisältö:

- Ravitsemis-, majoitus- ja matkailualaan 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

Opintomateriaali: Ilmoitetaan kurssin alussa

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Suulliset ja kirjalliset oppimistehtävät
- Tentti

YSV101 Svenska i arbetslivet 3 op

Tavoite:

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

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, ruokalistoilta 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
- Tenti

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 peruskäsitteet.

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-julkinen 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
- Asiakaslähtöinen 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
- Asiakkuustyytyväisyystutkimuksen 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 asiakkaan näkökulmasta. Prosessin muutosten on tuotettava lisäarvoa asiakkaalle pikemminkin kuin tuottajalle.

Sisältö:

- Palvelupaketti/- tarjooma
- Asiakaslähtöiset 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 sopimus-oikeudesta.

Sisältö:

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

Opintomateriaali:

Hulkko-Hyvärinen-Ohvo: Yksityisokeuden 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

RLI202 Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen

Tavoite:

Opintojakson tavoitteena on käydä läpi käytännönläheisesti yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen. Lisäksi perehdytään yleisiin ja alakohtaisiin lupa-, sopimus ja hakemuskäytäntöön case -työskentelyn avulla.

Sisältö:

- Yrityksen perustaminen, yrittäjyys
- Yritysmuodot, yritysmuodon valinta
- Osakeyhtiön perustaminen
- HRM –yrityksen liiketoiminnan perusteiden suunnittelu, liikeidea
- Aloittavan yrityksen talouden suunnittelu
- Lupahakemukset, ilmoitukset, sopimukset

- Muut toimet aloitettaessa liiketoimintaa

Opintomateriaali:

- Luennoilla jaettava projektimateriaali
- Ahonen, Koskinen ja Romero, 2003. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Restamark.
- Keskuskauppakamari. Yrityksen perustajan opas, uusin painos.

Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen lähiopetukseen ja pienryhmätyöskentelyyn
- Projektiraportin tekeminen
- Opintojakso arvioidaan 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., Kolttola 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
- Tilittävän 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 käyttöpääoman 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 luokahuonetyöskentelyä 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 uusimpiin 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:

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:

- Opiskelijoiden tuottamat referaatit, raportit sekä tapahtumaselostukset

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Teeman harjoitustyöt
- Tentti

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 peruseriaatteet 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. Nettiartikkeli; luettavissa Edu-linkissä
 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 tulosityksikön 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 harjoitukseen vähintään 80 %
- Tehtäväsarja/kirjallinen raportti kirjallisuudesta ja tiimin toiminnasta Ryhmä-tentti 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.

Sisältö:

- Strateginen johtaminen
- Yrityksen kulttuuri, arvot ja etiikka
- Analyysit ja luotaus strategisen johtamisen perustana
- Perusstrategiat ja niiden toteuttaminen
- Resurssilähtöinen strategia
- Strategia käytäntöön

Opintomateriaali:

- Luentomateriaali
- Kamensky, M. 2000 tai uud.painos. Strateginen johtaminen. Gummerus, Jyväskylä

Suoritustapa:

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

9 Yhteiskuntavastuu

6 op

- 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 suunnitteluun.

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 peruserätykset
- 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 koulutusalaan 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 alakoh- taista työelämän tuntemustaan sekä kehittää ammatillista osaamistaan. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja - verkos- toitua - alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa osaltaan saattavat mahdollistaa syventävän tason harjoittelupaikan saamisen tai opintojen jäl- keisen työllistymisen.

Sisältö ja suoritus:

- Ennen harjoittelua Making the Most of Work Experience –harjoitus
- Vähintään kahdeksan viikon harjoittelu tai 280 tuntia (osa-aikasena)
- 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 jois- sain 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 pakolli- nen)
- Vähintään kahdeksan viikon harjoittelu tai 280 tuntia (osa-aikasena)
- 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 harjoittelu-koordinaattori 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 ravitsemisalalan 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