



Suoritustapa ja arviointi:

- Osallistuminen orientointiviikon ohjelmaan, muuhun lähiopetukseen ja ohjaukseen
- Oppimistehtävät

## 1 Ammattiaineet

42 op

RRT211 Kylmät perusruoat

3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii ymmärtämään liikeidea- ja asiakaslähtöisesti ammattikeittiön toimintaa eri ruokapalvelusektoreilla. Opiskelija hallitsee eri raaka-aineiden, puolivalmisteiden ja einesten säilytyksen ja käytön, keittiön laitteet ja työvälineet, sekä perusruoanvalmistusmenetelmät. Kurssin aikana käydään läpi keskeisimpiä kylmän keittiön ruokalajeja ja annossuunnittelua.

Sisältö:

- Ammattikeittiön toiminta eri ruokapalvelusektoreilla
- Raaka-aineet, puolivalmisteet ja einekset
- Keittiön laitteet ja työvälineet
- Keskeiset kylmänkeittiön ruokalajit
- Kylmien annosten suunnittelu

Opintomateriaali:

- Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P., Ruoanvalmistuksen käsikirja, 2003 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
- Portfolio
- Arviointi asteikolla 0-5

RRT212 Lämpimät perusruoat

3 op

Tavoite:

Opiskelija oppii ymmärtämään liikeidea- ja asiakaslähtöisesti ammattikeittiön toimintaa eri ruokapalvelusektoreilla. Opiskelija hallitsee eri raaka-aineiden, puolivalmisteiden ja einesten säilytyksen ja käytön, keittiön laitteet ja työvälineet, sekä perusruoanvalmistusmenetelmät. Kurssin aikana käydään läpi keskeisimpiä lämpimän keittiön ruokalajeja ja annossuunnittelua.

Sisältö:

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

- Lämpimien annosten suunnittelu

Opintomateriaali:

- Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P., Ruoanvalmistuksen käsikirja, 2003 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
- Portfolio
- Arviointi asteikolla 0-5

RRT213 Leivonta ja jälkiruoat 3 op

Tavoite:

Opiskelija hallitsee perusjälkiruokien ja –leivonnaisten valmistuksen eri ruokapalvelusektoreille ja liikeideoihin osaten hyödyntää myös elintarviketeollisuuden tarjoamia puolivalmisteita. Opiskelija oppii annoshinnoittelun periaatteet.

Sisältö:

- Ruokaleipä
- Yleisimmät suolaiset ja makeat leivonnaiset
- Yleisimmät jälkiruoat
- Annoshinnoittelu

Opintomateriaali:

- Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P., Ruoanvalmistuksen käsikirja, 2003 WSOY
- Joutjärvi M., Nuutila J., Ruokasanasto, 2005 WSOY
- Parkkinen K., Rautavirta K., Utelias Kokki, 2005 Restamark
- Peltomäki S., Välimäki P., Minni R., Koponen P., Laatusuunnitelma leivontaan, 2000 Gummerus

Suoritustapa ja arviointi:

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

RRT314 Ruokatuotannon prosessit 3 op

Tavoite:

Opiskelija perehtyy ravintolan asiakaslähtöiseen prosessointiin. Hän oppii jakamaan ruokatuotannon ydinprosesseihin, niiden ali- ja tukiprosesseihin, sekä ymmärtää prosessoinnin merkityksen niin tuotannon suunnittelussa, toimintolaskennassa kuin laatujohtamisessakin. Opiskelija oppii ravintolakeittiön

työturvallisuuteen vaikuttavat keskeiset tekijät sekä tekemään riskienkartoituksen keittiöympäristössä.

Sisältö:

- Prosessoinnin merkitys
- Ravintolan asiakaslähtöiset prosessit
- Ruokatuotantoprosessit eri ruokapalvelusektoreilla
- Prosessikuvaus
- Työturvallisuus

Opintomateriaali:

- Laamanen K., Johda liiketoimintaa prosessien verkkona, 2003 Otava
- Luennoilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Portfolio
- Tentti
- Arviointi asteikolla 0-5

RRT315 Ruokatuotannon kannattavuus 3 op

Tavoite:

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:

- Ruokatuotannon tunnusluvut
- Toimintolaskenta
- Ulkoistaminen ja alihankinta
- Lisäarvon tuottaminen
- Ruokatuotannon atk-ohjelmat

Opintomateriaali:

- Alhola K., Toimintolaskenta, WSOY 1998
- Efektia, Uudistuvat ruokapalvelut – kustannuslaskenta, Vaasa 1995
- Melamies J., Paakkunainen R., Palveluyrityksen taloushallinto, 1997 WSOY
- Luennoilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Portfolio
- Tentti
- Arviointi asteikolla 0-5

RRT316 Ruokatuotannon suunnittelu ja johtaminen 3 op

Tavoite:

Opiskelija muodostaa itselleen kokonaiskuvan ruokatuotannon johtamisen eri osa-alueista ja keittiöorganisaatiosta. Hän kykenee sopeuttamaan eri johtamistapoja ruokatuotantoympäristöön. Opiskelija oppii tuotantoympäristön ja sen laitteistamisen suunnittelun pääperiaatteet ja pystyy tekemään keittiöosaston henkilöstösuunnittelun.

Sisältö:

- Keittiöorganisaatio eri ruokapalvelusektoreilla
- Ruokatuotannon laatujohtaminen
- Työaikasuunnittelu
- Tuotantotilojen suunnittelu ja laitteistaminen

Opintomateriaali:

- Michael Baskette, The Chef Manager, 2001 New Jersey
- Laamanen Kai, Johda liiketoimintaa prosessien verkkona, 2003 Otava
- Luennoilla jaettava materiaali

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti
- Arviointi asteikolla 0-5

#### RET211 Ruoanvalmistuksen teoreettiset perusteet

Tavoite:

Opiskelija tutustuu elintarvikkeiden koostumukseen ja ominaisuuksiin sekä niissä tapahtuviin muutoksiin säilytyksen ja käsittelyn aikana. Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii arvioimaan ja vertaamaan erilaisten raaka-aineiden ja valmistusmenetelmien vaikutusta ruoan laatuun.

Sisältö:

- Elintarvikkeiden koostumus ja ominaisuudet
- Elintarvikkeiden säilyvyys ja siihen vaikuttavat tekijät
- Elintarvikkeiden käsittelyn vaikutus ruoan laatuun
- Ruoanvalmistuksessa tapahtuvat ilmiöt

Opintomateriaali:

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

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Osakuulustelut tai tentti
- Hatakka, M., Pakkala, P., Siivonen, P. ja Turja, M. 2004. Elintarvikehygienia, hygieniaosaaminen ja omavalvonta. WSOY.

#### RET212 Ruoan turvallisuus

Tavoite:

Opiskelija tuntee elintarvikelainsäädännön määräykset ruokatuotannon johtamisen kannalta. Opiskelija tuntee elintarvikkeiden hygieeniset riskit ja oppii hygieenisen työs-

kentelyn periaatteet.

Sisältö

- elintarvikelainsäädäntö
- elintarvikkeiden hygieeniset riskit
- mikrobiologian perusteet
- ruokamyrkytykset ja niiden ehkäisy
- omavalvonnan periaatteet

Opintomateriaali:

- Elintarvike- ja terveydensuojelulainsäädäntö osoitetuin kohdin
- Häikiö, I. 2003. Elintarvikemikrobiologia: WSOY
- Elintarvikevirasto 2005. Tietopaketti. Luettavissa: <http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/>
- Suoritustapa ja arviointi:
- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Tentti
- Hygieniaosaamistesti, jos ei suoritettu aiemmin; hygieniaosaamistodistuksen hinta 5 €

RET313 Ravitsemustieteiden perusteet

3 op.

Tavoite:

Opiskelija ymmärtää ravitsemuksen merkityksen asiakkaan hyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Hän perehtyy ravitsemussuositukseen ja niiden perusteisiin. Hän osaa arvioida ruoan ravintosisältöä ja ravitsemuksellista laatua. Hän osaa suunnitella ravitsemuksellisesti täysipainoisia ateriakokonaisuuksia erityisruokavalioita noudattaville.

Sisältö:

- Ravitsemussuositukset
- Energia ja energiaravintoaineet
- Vitamiinit ja kivennäisaineet
- Ruoan ravintosisällön arviointi
- Erityisruokavaliot

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

RET 314 Syventävä elintarviketieto

3 op

Tavoite:

Opiskelija syventää tietämystään elintarvikkeiden ominaisuuksista ja niissä tapahtuvista muutoksista ruoanvalmistuksen aikana.

Sisältö:

- Elintarvikkeiden koostumustuntemuksen syventäminen
- Elintarvikkeiden ominaisuuksien merkitys ruoanvalmistusprosessissa
- Elintarvikkeiden laadun vaihtelu

Opintomateriaali:

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

Suoritustapa ja arviointi:

- Lähiopetus
- Oppimistehtävät
- Osakuulustelut tai 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

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

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 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](http://lappi.skai.fi/~penttipa/verkkokurssi/?Maailman_matkailun_historia:Vanha-aika)
- Tunnilla jaettava materiaali

Suoritustapa:

- lähiopetus
- teema- ja karttatehtävät
- 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
- 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 viestintätalanteet

**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 ravitsemisalnan ammattikieltä niin, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti alan puhetilanteissa ja kirjallisessa viestinnässä.

**Sisältö:**

- Gastronomiia: ruoka-aineiden ja ruokien nimet, suomalaisen keittiön esittely englannin kielellä.
- Majoitus- ja ravitsemisalnan 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 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

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, 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 peruskysymykset.

**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 välisen 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 yrityksen (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
- 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
- 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 sopimusoikeudesta.

Sisältö:

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

Opintomateriaali:

Hulkko-Hyvärinen-Ohvo: Yksityisöiden perusteet tai  
Ojajarvi-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

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 yritys yhteistyö

## 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 perhdytään 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 oppinäytetyötä 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 matematiikkaa

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 tulosyksikkökohtainen 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, Pitman 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 kansantalou-  
teen. 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
- Terveiden merkitys yksilölle
- Työsuojelu ja työhyvinvointi
- Työkuntoisuus
- Työympäristö ja ergonomia
- Työssä jaksaminen ja stressinhallinta
- TYKY-tapahtumien järjestäminen

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
- 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 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 organisoitongelmien 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.

## Sisältö:



RYM202 Yhteiskuntavastuu ja liiketoiminta 3op

**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 suunnitteluun.

**Sisältö:**

- Projektin käynnistys, suunnittelu, toteutus ja päättäminen
- Projekt- ja tutkimustyytit
- Tieteellisen tiedon luonne, kriteerit ja käsitteet
- Tutkimuksen etiikka
- Viitekehityksen merkitys tutkimuksessa
- Tutkimussuunnitelman laatiminen
- Empiiriset tiedonhankintamenetelmät
- Tutkimuslomakkeen peruseräät
- 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](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
RTH602	Väliharjoittelu
RTH603	Syventävä harjoittelu

## 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](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