

# Amadeus jatkokurssi

Tunnus: TRA8RL005

Laajuus: 3 op

Ajoitus: syys- ja kevätlukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna Amadeus perusteet -kurssi tai vastaavat tiedot

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää, tehostaa ja päivittää Amadeuksen toimintaympäristön käyttöä

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- osaa hyödyntää Amadeuksen varausteknologiaa komentopuolella
- hallitsee Amadeus Selling Platformin perustoiminnot lento-, hotelli- ja autovarauksissa
- oppii käyttämään lisätoimintoja joilla haetaan lentohintoja sekä maksetaan lennon lisäpalveluista

## Sisältö

- Lentoaikataulut ja -hinnat
- Lentovaraus ja automaattinen hinnoittelu
- Lentovarausten muokkaaminen
- e-lipun tulkinta
- Amadeus hotellit
- Amadeus autot
- Amadeus jonojärjestelmä
- Amadeus System online Help
- Amadeus e-support Centre
- Master Price Cryptic
- Lentoyhtiöiden maksulliset lisäpalvelut

## Kansainvälisyys

Opintojakson kansainvälinen yhteistyökumppani on Amadeus IT Group SA

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 28 h

## Vastuuopettaja

Teija Gustafsson, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 100 %

## **Arviointikriteerit**

### **5**

Osaa erinomaisesti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen. Hallitsee Amadeus jonojärjestelmän tulkinnan. Osaa tehdä erinomaisesti perushotelli- ja autovarauksen. Hallitsee e-lipun tulkinnan. Hallitsee Master Price Cryptic-toiminnon lentohintojen haussa. Osaa erinomaisesti tehdä lentoyhtiöiden maksullisiin lisäpalveluihin tarvittavat toimenpiteet.

### **3**

Osaa lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen. Tunnistaa Amadeus jonojärjestelmän. Osaa tehdä perushotelli- ja autovarauksen. Osaa käyttää Master Price Cryptic-toimintoa lentohintojen haussa. Osaa tehdä lentoyhtiöiden maksullisiin lisäpalveluihin tarvittavat toimenpiteet.

### **1**

Osaa välttävästi lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun ja e-lipun kirjoittamisen. Osaa välttävästi tehdä perushotelli- ja autovarauksen. Tunnistaa Master Price Cryptic-toiminnon lentohintojen haussa. Osaa välttävästi tehdä lentoyhtiöiden maksullisiin lisäpalveluihin tarvittavat toimenpiteet.

# Ammattiharjoittelu

Tunnus: RHA6RL004B

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 2. – 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ammattiharjoittelun voi suorittaa opintojakson Matkailu palvelutuotteena ja Perusharjoittelun suorittamisen jälkeen. Ammattiharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RL004).

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan matkailualalla. Tavoitteena on myös, että opiskelijan on mahdollista luoda suhteita ja saada kontakteja alalla toimiviin organisaatioihin ja ihmisiin, jotka tulevaisuudessa voivat mahdollistaa alalle työllistymisen.

## Sisältö

Ennen ammattiharjoittelun suorittamista opiskelijan tulee osallistua harjoittelutavoitteiden laatimistilaisuuteen, jonka aikana opiskelija ohjatusti asettaa henkilökohtaiset oppimistavoitteensa harjoittelulle. Henkilökohtaiset tavoitteet helpottavat oman osaamisen kehityksen seurantaan sekä siitä raportoimista. Harjoittelu suoritetaan suoritustason tehtävässä työskennellen, tarvittaessa ohjauksen alaisena, vähintään kahdeksan viikon tai vähintään 280 tunnin ajan. Harjoittelu voidaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla, pääsääntöisesti ensimmäisen ja toisen lukuvuoden välisenä kesänä. Opiskelija pitää harjoittelustaan harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelun päätyttyä harjoitteluraportin. Raportti koostuu lyhyestä yrityksen esittelystä sekä opiskelijan oman harjoittelunsa kuvauksesta ja arvioinnista.

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Ennen Ammattiharjoittelua ohjataan harjoittelutavoitteiden laatimisessa. Harjoitteluajana harjoittelupäiväkirjan pitäminen ja harjoittelun päätyttyä harjoittelun raportointi.

## Vastuopettajat

Pekka Soive, Haaga

## Oppimateriaalit

Ammattiharjoittelussa tavoitteiden laadinnassa käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## Arviointiperusteet

Ammattiharjoittelusta annetaan hyväksymismerkintä hyväksytyyn harjoitteluun ja sen raportoinnin perusteella.

# Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä

Tunnus: TYE3RL009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Markkinoinnin ja myynnin perusteet, e-Commerce in Hospitality and Tourism, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon Matkailun asiakaslähtöinen kehittäminen.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta sekä tarjota työkaluja laadukkaaseen asiakaspalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja johtamiseen matkailualan yrityksen toiminnassa.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle

## Sisältö

- asiakaslähtöisyys
- asiakkuusajattelun kehitys
- asiakaskontaktien intensiteetti
- asiakaspalvelun laatu
- käytännön asiakaspalvelu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakkuuden elinkaari
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuksien luokittelu
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus

## Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 49 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja kotitentti 69 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön,

jolla hän osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet. Näytön suoritustavasta sovitaan erikseen opintojakson osan vastuuopettajan kanssa.

**Vastuuopettaja**

Markku Halmeenmäki, Haaga

**Oppimateriaalit**

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 50 %

Harjoitustyö, muut tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50 %

# Basics of Amadeus

- Course code: TRA8RB001
- Language: English
- Level: Professional
- Duration: 24/78 contact lessons
- Module: Elective

## Learning outcomes

Students will learn the basics of the Amadeus system and the most important elements of Air Travel planning and reservation procedures.

## Course description

The course familiarises the students with the basic functionalities in Amadeus GDS, used by travel agencies. The course also offers the students the basic understanding of Civil Air Transportation.

## Course contents

Amadeus Selling Platform: AIS and Help, Encode/Decode; Amadeus Air; PNR creation and modification, Fare displays; Informative and automatic pricing.

## Prerequisites

Good English language skills

## Course materials

Handouts by teacher and Amadeus Transaction Guide

## Teacher with the main responsibility for the course

Kati Huovelin

## Teaching and learning methods

Lectures, demonstrations, exercises, assignments, discussions.

## Assessment

Final exam and participation level in contact lessons.

# Basics of Finnish

Course code: FIN8RB023

Language: English

The Basics of Finnish course is targeted to the international students at HAAGA University of Applied Sciences. It introduces the students to the fascinating world of the Finnish language and culture.  
Level A1-A2

## **Aim**

The objective of the course is to provide students with basic knowledge of the Finnish language and culture. The student learns to understand the nature of Finnish and develops strategic skills of learning the language. After successful completion of the course students will be able to understand and use short and simply-structured Finnish in everyday situations.

## **Contents**

Pronunciation and basic structures (present tense, local cases, "genitive" and "partitive" case, conditional mood).

Presenting oneself and others.

Nationalities and countries.

Home and family.

Numbers and time.

Hobbies and activities.

Describing people and things.

Food and menu.

Serving customers and hospitality.

## **Study material**

To be announced in the beginning of the course

## **Study methods and assessment**

Active participation (attendance 80%)

Discussion and oral assignments

Reading and short written assignments

Written exam

# Basics of Travel and Tourism Industry

Code: PTA1RL002

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: Semester 1 or 2

Language: English

Level: Basic studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

None

## Learning outcomes

The objective of the course is that a student will get acquainted with travel and tourism as a global, multi-form industry: one will be familiar with basic definitions and with the travel and tourism cluster, being able to paraphrase the roles of the sectors of travel and tourism industry. A student will understand impact of tourism and will be able to conduct one's behavior in a sustainable way.

## Student will

- understand multi-form character of travel and tourism business (cluster)
- understand local and global impact of tourism industry
- take responsibility and have a good attitude to work with a long-term determination and interest

## Course contents

- Basic definitions and concepts
- Travel and tourism as a business, sectors and companies in cluster
- Global tourism flows
- Impact of tourism

## Cooperation with the business community and other organisations

Classes and assignments include industry-based examples and cases.  
Course program will include either a company visit, a study tour or a guest lecture.

## International dimension



Focus of the course is travel and tourism as a global phenomena. International examples and cases will be used.

### **Teaching and learning methods**

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Leena Grönroos, Haaga

### **Course materials**

Holloway, C. 2009 or 2006. The Business of Tourism. Longman.

Lecture material and internet pages will be given during the course.

### **Assessment criteria**

Will be given at the beginning of the course.

# Budjetointi ja tulosseuranta

Tunnus: TYE1RL002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksot Talousmatematiikan perusteet sekä Talouden raportointi ja seuranta tulee olla suoritettuna ennen opintojaksoa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit. Lisäksi tavoitteena on oppia arvioimaan liiketoiminnan vaatiman käyttöpääoman määrä sekä oppia operatiivisten tunnuslukujen avulla tekemään tulosyksikön kannattavuuslaskelmia.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat budjetoinnin käytännön asiat
- pystyy vastaamaan oman vastualueensa budjettiseurannasta
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli-, ravintola- ja matkailualan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

## Sisältö

- HRM-alan yrityksen budjetointi
- Käyttöpääoman laskeminen
- Operatiivinen kannattavuuden suunnittelu

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

**Vastuopettajat**

Hanna Moisio, Haaga

**Oppimateriaalit**

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Ilmoitetaan kurssin alussa.

# Business Planning and Simulation Game

Code: SJL2RL005

Extent: 5 ECTS (xxx h)

Timing: Semester x

Language: English

Level: Basic studies

Type: compulsory/ Professional Specialisation Studies (PSS)

## Prerequisites

- Budgeting,
- Business Start-Up in Hospitality and Tourism
- Minimum credit amount 100 ECTS

## Learning outcomes

The objective is to develop student's management skills and to combine theoretical knowledge to practical management situations and business planning. Course will also enhance student's project skills

Student will understand the "body and soul" of business management and operations

## Course contents

- Business environment analyses
- Business development
- Financial statement analysis
- Project learning

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a case-study with a real-world company

## Teaching and learning methods

Project learning and learning by developing. Students will work in project teams. Business simulation game.

## Alternative completions

None

**Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**Not possible

## Teacher/s with the main responsibility for the course

Risto Karmavuo, Haaga

## Course materials

Lecture material.

## Assessment criteria

Assignment 80 %

Team evaluation 20 %

# e-Commerce in Hospitality and Tourism

- Code: PTA1RL005
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: Semester 1-2
- Language: English
- Level: Basic studies
- Type: compulsory

## **Prerequisites**

No prerequisites.

## **Learning outcomes**

- Knows how to use the company information systems for managerial support
- Knows how to use information technology in customer relationships
- Can use and implement information systems in the hotel, restaurant and tourism business
- Understands the significance of the Internet and electronic commerce to the industry
- Understands the relevance of new electronic communication channels e.g. social media
- Can use electronic means of marketing and commerce

## **Course contents**

During the course covers the history, present and future of electronic business in interactive discussions. The following subjects are the main themes:

- new business models
- internet and other networks
- internet pages and commerce, usability
- payments, taxes, service, returning
- security, ethical, political and social issues, privacy
- B2B e-commerce, partnering, EDI, Supplier Relations Management
- ERP (Enterprise Resource Planning), intranet
- procurement of systems, requirement specifications
- electronic marketing
- ROI, measuring, data mining
- change in consumer behavior
- Web 2.0, social media
- virtual worlds
- mobile business

## **Cooperation with the business community and other organisations**

Visits to companies and guest lecturers from business are planned for the course.

## **International**

Case examples during the course are about multinational companies.

## **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

**Alternative completions**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning.

**Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Course at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a specific skills examination, individually agreed with the teacher.

**Teacher/s with the main responsibility for the course**

Tommi Immonen, Haaga

**Course materials**

Lecture material.

**Assessment criteria**

Examination 50 %

Assignment 50 %

# Elämysten johtaminen ja palveludesign ja kannattavuuden suunnittelu

- Tunnus: OJ TYE3RL009 / OSA TYE3RL009B
- Laajuus: 5 op (135 h)
- Ajoitus: 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta

## Oppimistavoitteet

Opiskelija perehtyy matkailutuotteen asiakaslähtöiseen tuotekehitykseen asiakkaan tarpeiden ja arvon tuottamisen kautta. Opiskelija ymmärtää elämysten tuottamiseen ja palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotekonseptien luomisessa. Lisäksi hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää asiakaslähtöisiä, elämyksellisiä matkailutuotteita
- osaa soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä
- ymmärtää elämysten ja estettisyyden tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli-, ravintola- ja matkailualan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt

## Sisältö

- lähtökohtia tuotekehitykseen, tarpeet ja trendit
- matkailutuotteen innovointi ja kehittäminen

- matkailutuotteen ydin- ja tukipalvelut
- elämysten tuottaminen
- palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotesuunnittelussa
- tuotekuvaukset asiakkaalle, jakelukanavalle ja yrityksen sisäiseen (blueprint) käyttöön
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosyksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu
- kannattavuuden optimointi

### **Työelämäyhteydet**

Opintojen aikana kehitetään asiakaslähtöisiä tuotteita Suomen matkailuelinkeinon tarpeisiin.

### **Kansainvälisyys**

Matkailutuote kehitetään ulkomaalaisille matkailijoille. Tuotesuunnittelussa huomioidaan myös monikulttuurisuus. Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 56 h

Itsenäinen opiskelu 79 h

b) Monimuotototeutus:



Lähiopetus ja tentti xx h

Itsenäinen opiskelu xx h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

Mariitta Rauhala, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. London.

Verkkomateriaali ja artikkelit sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

### **Arviointiperusteet**

Tuotekehitystyö

Tentit

Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset

Soveltavat tuntitehtävät

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# English for Business Situations

Tunnus: TYE2RL008A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Kurssi kuuluu osana opintoihin Ruokapalvelualan prosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso on vähintään B2.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja pystyy nopeasti ja tehokkaasti lukemaan erilaisia alan liittyviä englanninkielisiä tekstejä ymmärtäen niiden sisällön. Opiskelija myös harjaantuu käyttämään yleisiä neuvotteluihin, kokouksiin ja vaikuttamiseen liittyviä sanontoja.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa hankkia, käsitellä ja soveltaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan sekä toimialan rajapintojen tietoa englanniksi
- osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa, myös englanniksi
- osaa kertoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta myös englanniksi
- osaa seurata matkailualan kehitystä
- ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- ymmärtää lisäarvon, joka syntyy kun tietoa tai tulevaisuustietoa voi hakea useilta kielialueilta
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielitaidon merkityksen etenemisessä
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

## Sisältö

- matkailualaan liittyviä tekstejä
- niihin liittyviä kielellisiä harjoituksia
- neuvotteluihin ja keskusteluihin liittyviä tilanteita
- tiedonhakua eri lähteistä
- liikeviestintää, mm. esitystaitoja

## Työelämäyhteydet

Opintojakson osan sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia ja liittyvät opintojakson muihin kursseihin.

## Kansainvälisyys

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin ja selvitetään niiden eroja Suomen vastaaviin käytänteisiin. Kurssiin kuuluu myös opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuinä AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

## **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

## **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

# English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry

Tunnus: PTA1RL007

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja perehtyy monipuolisesti matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalan ammattikieleen siten, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti erilaisissa alan palvelu-, myynti- ja esittelytilanteissa. Painopistealueena ovat matkailualan aihepiirit. Hän osaa myös esitellä paikallisia matkailupalveluja ja nähtävyyksiä ja kertoa majoituspalveluista, sekä keskustella Suomen kulttuuriin liittyvistä asioista englannin kielellä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan englannin kirjallisen ja suullisen taidon
- osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa englanniksi
- osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä
- ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon johtamisessa
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

## Sisältö

- hotellin ja ravintolan tilojen ja palvelujen kuvaaminen
- Suomen matkailukohteista ja -palveluista kertominen
- asiakaspalvelu- ja myyntitilanteita
- majoitus- ja matkailualan kieltä
- alan ammattikieltä, mm. gastronomista sanastoa
- cv:n laatiminen ei-suomenkieliselle lukijalle

## Työelämäyhteydet

Kurssin sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja -aiheisia.

## Kansainvälisyys

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin sekä englanninkieliseen viestintään osana nykypäivän suomalaista työelämää. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuinä AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) monimuotototeutus

Lähiopetus 15

Itsenäinen opiskelu ja tentti 65h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

## **Vastuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

## **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyöt 40 %

# Event Management – Case Project

Code: SJL3RL010B

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

Course: Event Management – Case Project forms one part of Meeting Industry specialization studies with two other courses: Meeting Industry and Business Travel and Future Trends of Business Travel and Meeting Industry. All these three courses perform at the same time and it is not allowed to take only one single course of this Meeting Industry specialization option.

## Learning outcomes

The aim of the course is to understand and manage the process of event management.

After completing the course the student:

- understands and create strategic project planning process
- can apply the theoretical framework in practice through an actual event
- is able to evaluate the success of the event and its role for the specific company

## Course contents

- Concept and design of event
- Event project plan
- Evaluation of event case

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a guest lecture and/or company visit.

### **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.

# Future Trends of Meeting Industry and Business Travel

Code: SJL3RL010C

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

Course: Future Trends of Meeting Industry and Business Travel forms one part of Meeting Industry specialization studies with two other courses: Meeting Industry and Business Travel and Event Management – Case Project. All these three courses perform at the same time and it is not allowed to take only one single course of this Meeting Industry specialization option.

## Learning outcomes

The aim of the course is to identify future trends of the Meeting Industry and Business Travel.

After completing the course the student:

- define and describe the trends in Meeting Industry and Business Travel
- can critically analyze the opportunities and threats of the trends for the industry
- knows and is able to apply the information sources of trends for Meeting Industry and Business Travel

## Course contents

- Future trends and signals

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a guest lecture and/or company visit.



## **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch.

## **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

## **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

## **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

## **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.

# Gaming Business

Tunnus: LEA8RH032-1

Laajuus: 2 op

Ajoitus: vapaasti valittava

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötasovaatimuksia. Kurssin on tarkoitettu ensisijaisesti Restonomi-tutkintoa opiskeleville.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on tutustua rahapelitoimintaan liiketoimintana sekä koti- ja ulkomaisiin rahapelitoimijoihin. Opiskelija tutustuu rahapelien keskeisiin käsitteisiin, toiminnan organisointiin, konsepteihin sekä vastuullisuuskysymyksiin. Lisäksi opiskelija tutustuu yleisimpiin rahapeleihin käytännössä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa

- hahmottaa rahapelitoimintaa ja sen toimintaympäristöä
- tuntee toimialan keskeisen käsitteistön
- yleisimpien kasinopelien säännöt

Sisältö:

1. Rahapelitoimijat Suomessa
2. Rahapelaaminen meillä ja muualla
3. Rahapelaaminen palveluliiketoimintana
4. Rahapelaaminen yhteiskunnallisena ilmiönä
5. Pelikoulu: yleisimmät pelit ja pelinhoidon perusteet

## Työelämäyhteydet

Opintojakson toteuttaa Raha-automaattiyhdistys.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla käytetään luentoja, käytännön harjoituksia, itsenäistä opiskelua sekä mystery shopping -käyntejä.

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

a) Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 20 h

b) Monimuotototeutus:

ei mahdollinen

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ei mahdollinen

## Vastuopettajat

Risto Karmavuo / Marjaana Mäkelä, Haaga

RAY:n kouluttajat

**Oppimateriaalit**

Lähitapaamisissa jaettava materiaali

**Arviointiperusteet**

Hyväksytty / Hylätty. Läsnäolovelvoite 85 %. Opiskelija voi perustellusta syystä olla poissa lähiopetuksesta korkeintaan yhden aamu- tai iltapäivän.

# Henkilökohtaiset viestintätaidot

Tunnus: PTA1RL003

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tukea opiskelijaa opiskeluun liittyvien viestintätaitojen kehittämisessä. Opintojakson jälkeen opiskelija hallitsee suullisen ja kirjallisen viestinnän perusteet. Lisäksi hän

- tunnistaa oman viestijäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- osaa kirjoittaa asiatyylisiä tekstejä
- osaa esiintyä vakuuttavasti
- osaa suhtautua lukemaansa ja kuulemaansa kriittisesti
- osaa arvioida rakentavasti omaa ja toisten toimintaa.

## Sisältö

Opintojakso jakautuu kahteen kurssiin: puheviestinnän kurssiin ja kirjallisen viestinnän kurssiin. Puheviestinnän kurssin laajuus on 2 op ja kirjallisen viestinnän kurssin 1 op. Kurssien yhteinen sisältö koostuu seuraavista teemoista:

- ideoinnista viimeistelyyn
- aseta itsellesi tavoite
- kiinnosta kuulijaasi ja lukijaasi
- suullisen ja kirjallisen esityksen rakenne esityksen tukena
- esityksen havainnollistaminen sanallisesti, sanattomasti ja välinein
- palautteen antaminen, hakeminen ja käyttäminen
- PowerPoint- ja Word-ohjelmat suullisten ja kirjallisten esitysten tukena.

Kurssien muu sisältö on seuraava:

### **Puheviestintä**

Vakuuttavan esiintymisen perusteet

Ryhmäviestinnän perusteet

### **Kirjallinen viestintä**

Opintoihin liittyvät tekstit

Asiatyö

### **Työelämäyhteydet**

Opintojakso liittyy työelämään välillisesti.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla sivutaan kulttuurienvälistä viestintää.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso sisältää keskusteluja ja harjoituksia ja niistä annettavaa palautetta. Opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus	24 t
Kirjallisen viestinnän lähiopetus	16 t
Itsenäinen opiskelu	41 t
Yhteensä	81 t

Monimuoto-opiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus	12 t
Kirjallisen viestinnän lähiopetus	9 t
Itsenäinen opiskelu	60 t
Yhteensä	81 t

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi osoittaa aiemmin hankitun osaamisensa näytöllä.

## **Vastuopettaja**

Päivi Mattsoff, puheviestintä

## **Muut opettajat**

Elina Levanen, kirjallinen viestintä

## **Oppimateriaalit**

Kaikille yhteinen oppimateriaali on seuraava:

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. MyNet. Opiskelu. Harjoitustöiden raportointiohjeet.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. MyNet. Palvelut ja hyvinvointi. Kirjastot. Tietokantoja ja opintomateriaaleja. Ornanet-opintomateriaalit. Office 2010 -ohjelmisto. Peruskäyttö.

Iisa, K. & Piehl, A. & Kankaanpää, S. 1999. Tekstintekijän käsikirja. 3. painos. Yrityskirjat. Helsinki.

Iisa, K. & Oittinen, H. & Piehl, A. 2006. Kielenhuollon käsikirja. 6. laajennettu ja päivitetty painos. Yrityskirjat. Helsinki.

Jyväskylän yliopisto. Kielikeskus. Luettavissa:

[http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_tietomajakka.shtml](http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_tietomajakka.shtml). Luettu: 15.2.2012.

Kielijelppi 2004 - 2010. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/>. Luettu: 15.2.2012.

## **Arviointiperusteet**

Opintojaksolta voi saada kaikkiaan 100 pistettä. Arvosana muodostuu seuraavasti:

K5	90–100 p.
H4	80–89 p.
H3	70–79 p.
H2	60–69 p.
T1	50–59 p.

Arvosana painottuu seuraavasti:

Puheviestintä (harjoitukset, aktiivisuus, raportti)	60 %
Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus, raportti)	40 %

Opiskelija läpäisee opintojakson, kun hän saa puheviestinnän kurssilta vähintään 30 pistettä ja kirjallisen viestinnän kurssilta vähintään 20 pistettä sekä kun hän on tehnyt kielenhuollon kokeen hyväksytysti ja osallistunut lähiopetukseen vähintään 80-prosenttisesti.

Opintojaksolta voi saada yhteensä 100 pistettä. Pisteet jakautuvat seuraavasti:

Raportin laatiminen ja esittäminen	45 p.
Palautteen antaminen ja muu aktiivisuus	35 p.
Puheenvuorot	15 p.
Oma viestijäkuva	2½ p.
Itsearviointin ja kehityssuunnitelman laatiminen	2½ p.
	100 p.



# Henkilöstöjohtaminen

Tunnus: SJL2RL004

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Edeltävät opinnot: PTA1RL008 Yksilö työyhteisössä, TYE1RL005 Päivittäisjohtaminen

## Oppimistavoitteet

Henkilöstöjohtamista käsitellään erityisesti liikkeenjohdon ja työelämän näkökulmasta. Huomiota kiinnitetään kokonaisuuteen sekä toiminnan jännitteisiin ja tasapainoon.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee liiketoiminnan kannalta henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit
- Ymmärtää hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjaon
- Ymmärtää suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen peruseräatteen systeemisyydenä kokonaisuutena
- Ymmärtää henkilöstön hyvinvoinnin ja osaamisen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Ymmärtää monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja –mahdollisuudet
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida näkökulmia kriittisesti

## Sisältö

- Henkilöstöstrategia
- Rekrytointi
- Suorituksen johtaminen
- Hyvinvoinnin johtaminen
- Osaamisen johtaminen
- Monimuotoisuuden johtaminen
- Saneeraus

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Eija Kjelin, Haaga (kokopäiväopetus)

Meri Vehkaperä, Haaga (monimuoto-opetus)

### **Oppimateriaalit**

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen, Strateginen kilpailutekijä, Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Lähiopetus ja harjoitustyö 40%

Tentti 60 %

# Hotell-, restaurang- och turismsvenska

Tunnus: PTA1RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson taso on B1.

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska –kursista.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson keskeisenä tavoitteena on opiskelijan suullisen ja kirjallisen kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan matkailualan asiakas- ja myyntipalvelutilanteissa sekä esittelemään yrityksen palveluja ja tuotteita ruotsiksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee suomalaista kulttuuria ja osaa kertoa siitä ruotsiksi
- Osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ruotsiksi
- Omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä: osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat ruotsiksi
- Ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- Ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

## Sisältö

- Alan asiakas- ja myyntipalvelutilanteita
- Yleisinformaatiota Suomesta: lähihistoria, kieli ja yhteiskunta
- Matkailutuotteista kertominen ruotsiksi
- Pohjoismaat; kulttuuri ja matkailualueet sekä tapakulttuuri
- Suomi ja muut Pohjoismaat kilpailutilanteessa matkakohteena

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Opintojakson aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin, ja opiskelijaa rohkaistaan lähtemään vaihtoon tai työharjoittelun Pohjoismaihin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 17 h

Itsenäinen opiskelu 63 h

Opintojakso perustuu lähiopetuksessa tehtäviin kirjallisiin ja suullisiin harjoituksiin sekä itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä kirjallisten oppimistehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita. Opiskelija saa turvallisessa ympäristössä tilaisuuden harjoitella mahdollisimman autenttisia työelämän asiakas- ja myyntipalvelutilanteita. Opiskelijaa kannustetaan myös vapaa-aikanaan ja työssä heti käyttämään oppimaansa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Arja Aktan-Helminen, Haaga

Anna Sarajas-Zino, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

# International Business Case Study

Code: TYE2RL008E

Extent: 2 ECTS (54 h)

Timing: Semester 3, 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

Courses: Basics of Travel and Tourism Industry and Travel Agents and Tour Operators should be done before this course.

## Learning outcomes

The objective of the course is case study research given by travel companies and tourism organizations. A student will in group survey meaningful and current topic in theory and in practice. The practical part of the study case will be done during London World Travel Market-travel fair in November.

## Course contents

- Organizing and planning own work in a group in case study process
- Surveying the case topic given in theory and in practice with analyses
- Written case report with presentation to representatives of travel companies and tourism organizations

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes international case study and study visit to travel fair in London's World Travel Market.

## International

The course includes international case study and study visit to travel fair in London's World Travel Market.

### **Teaching and learning methods**

a) Classroom learning:

Lectures and group meetings 27 h

Study trip and self-studies 27 h

b) Part Time Learning:

Lectures and group meetings 12 h

Study case and self-studies 42 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

None

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be given at the beginning of the course.

# International Communication Skills

Tunnus: TYE1RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin. Englannin kielen osaamisen taitotaso on vähintään B2.

## Oppimistavoitteet

Opiskelija selviytyy luontevasti, kohteliaasti ja sujuvasti erilaisista kirjallisen ja suullisen viestinnän tehtävistä. Opiskelija kehittää kykyään tietoisesti muokata viestiä tilanteen mukaan valiten kuhunkin tilanteeseen sopivan viestinnän tyylin ja kykenee selkeään sekä vakuuttavaan suulliseen ja kirjalliseen viestintään, jossa otetaan huomioon liike-elämän tarpeet ja käytänteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee suullista ja kirjallista asiakasviestintää, osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmia myös englanniksi
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan englannin kielen kirjallisen ja suullisen taidon
- hallitsee englannin kielen hyvin sekä suullisesti että kirjallisesti
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon
- kykenee yhdessä oppimiseen ja opitun jakamiseen työyhteisössä, myös englanniksi

## Sisältö

- englanninkielisen viestinnän erikoispiirteitä, esimerkiksi alan kirjallisen viestinnän tilanteita kuten laskutus-, myynti- ja tarjousviestintää sekä valituksiin ja tiedusteluihin vastaamista
- erilaisten apuvälineiden kuten oikolukuohjelman, Internetin resurssien ja nettisanakirjojen käyttö
- liike-elämän viestintätilanteita, esimerkiksi haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin liittyen
- esitelmää esimerkiksi asiantuntijaroolissa tai sosiaalisessa mediassa
- tiedonhakua eri lähteistä

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Kurssin aihepiireissä tutustutaan englanninkielisten maiden käytänteisiin sekä englanninkieliseen viestintään

osana nykypäivän suomalaista työelämää. Kurssiin kuuluu myös opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuinä AHOT-menettelyn perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Opintojaksolla tehdään paljon suullisia harjoituksia, useita esitelmiä ja kirjallisia tehtäviä. Oppiminen perustuu näihin tehtäviin ja itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä tehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuuopettajat**

Kristiina Huff, Haaga

Mikko Laitinen, Haaga (monimuotototeutukset)

### **Oppimateriaalit**

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %

Harjoitustyöt 70 %



# Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Investointilaskenta ja verotus on tarkoitettu suorittamaan opintojen viimeisenä, joten ennen tätä opintojaksoa tulee seuraavat opintojaksot olla suoritettuina: Talousmatematiikan perusteet, Talouden raportointi ja seuranta, Kannattavuuden suunnittelu, Budjetointi ja tulosseuranta. Opintojakso toteutetaan yhdessä hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelman kanssa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia laatimaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä yrityksen arvonmäärittäykseen liittyvät laskelmat. Lisäksi tavoitteena on oppia laskemaan yksityishenkilön, liikkeenharjoittajan ja eri yritysmuotojen verotettavan tulon määrä ja sen perusteella maksuun pantava tulovero. Lisäksi tavoitteena on ammatillisesti hallita alan yritystoiminnan arvonlisäveroasiat.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee esimiestyössä tarvittavat investointilaskennan ja verotuksen käytännön asiat
- ymmärtää yrityksen arvonmäärittäykseen liittyvät peruseräatteen
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

## Sisältö

- Investointilaskelmat
- Yrityksen arvonmäärittäminen
- Yksityishenkilön tuloverotus
- Eri yritysmuotojen verotus
- Yrittäjän henkilöverotus
- Osingonsaajan verotus
- Arvonlisäverotus hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Pekka Heikkilä, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Hämäläinen, H. 2008. Matkatoimistoalan alv-opas. Smalser Oy. Helsinki.

Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. 23. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Ilmoitetaan kurssin alussa.

# Johdatus opintoihin ja työelämään (Introduction to Hospitality and Tourism Business)

## Johdatus opintoihin ja työelämään (Introduction to Hospitality and Tourism Business)

Tunnus: PTA1RL010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät ja intensiiviviikko 2

Kieli: suomi, paitsi intensiiviviikko 2 englanniksi RB1C:n kanssa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

### Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

### Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- tunnistaa omat oppimistapansa, osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapojaan
- osaa toimia HAAGA-HELIAN ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- aloittaa urapolkunsa rakentamisen
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta sekä niiden kehittämisestä.

### Sisältö

Opintojakso koostuu kolmesta seuraavasta osasta:

1. osallistumisesta orientointipäiviin ja -tunneille sekä virkistyspäivään
2. uratarinan ja henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (hops) laatimisesta ja hops-keskustelun käymisestä
3. tutustumisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualan verkostoihin ja yritysmuotoihin

Opiskelija osallistuu orientointipäiviin ja -tunteihin sekä virkistyspäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija osallistuu myös intensiiviviikon 2 ohjelmaan. Opiskelija laatii uraesseen ja henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops).

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla vierailee hotelli-, ravintola- ja matkailualan yritysten asiantuntijoita.

### **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla huomioidaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan kansainväliset erityispiirteet.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opetus- ja oppimismenetelmät ja niihin käytettävä aika ovat seuraavat:

Lähiopetus	71 t
Itsenäinen opiskelu	10 t
Yhteensä	81 t

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoisia suoritustapaa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)**

Opintojaksolla hankitun osaamisen saa vain osallistumalla opintojaksolle.

## **Vastuopettajat**

Opettajatutor ja koulutusohjelmajohtaja

## **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali on seuraava:

- orientointiviikon materiaali
- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- urapolkumateriaali.

## **Arviointiperusteet**

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on suorittanut sen jokaisen osan ja kun hän on käynyt 1. lukuvuoden henkilökohtaisen opintosuunnitelma - keskustelun eli hops-keskustelun. Opintojaksolla on läsnäolovelvollisuus.

## **Aikataulu**

Orientointipäivät	ke-pe 15.–17.8.2012
Virkistyspäivä	ti 4.9.2012
Orientointitunnit	noin kerran viikossa 4./5. periodin ajan
Uraeseen laatiminen	4./5 periodin aikana
Tutustuminen hotelli-, ravintola- ja matkailuun	intensiiviviikko 2 ma-pe 7.–11.1.2013
Hopsin laatiminen	5. periodin aikana
Hops-keskustelun käyminen	5. tai 1. periodin aikana

# Kauppaoikeus

Tunnus: PTA1RL009

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva oikeusjärjestyksemme ja EU-oikeuden peruseriaaiteista. Keskeisenä tavoitteena on perehdyttää opiskelija matkailualalla sovellettavaksi tulevaan kauppa- ja varallisuusoikeyteen ja alan sopimuskäytäntöön.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää oikeusjärjestyksemme ja EU-oikeuden yleispiirteet
- osaa ratkaista oikeudellisia ongelmia
- hallitsee tavallisempia sopimuksia koskevan lainsäädännön
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

## Sisältö

- Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus
- Sopimusoikeus
- Kuluttajansuoja ja tuotevastuu
- Matkailuun liittyvä lainsäädäntö ja yleiset sopimusehdot
- Markkinoinnin sääntely

## Kansainvälisyys

Opiskelija tutustuu muihin oikeudellisiin järjestelmiin ja niiden eroihin suhteessa omaan järjestelmäämme.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

## Vastuopettajat

Kaija Varjola, Haaga

## Oppimateriaalit

Karttunen – Koivunen –Laasanen - Sippel. 2009. Juridiikan perusteet

[www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

# Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun perusteet

Tunnus: PTA2RL013D

Laajuus: 1 op (27 h)

Ajoitus: 1. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena – opintojaksoon.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy erottelemaan erilaisia tapahtumia niiden toiminnallisuuden perusteella. Miten tapahtumat jaksottuvat aikataulullisesti ja miten kaikki Matkailu palvelutuotteena opintojaksot liittyvät toisiinsa. Opiskelijan tulisi pystyä hahmottamaan, mikä on tapahtuma ja millainen on kokoustapahtuma, kongressitapahtuma ja muut tapahtumat. Hän oppii hahmottamaan erilaisia näkökulmia tältä alueelta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää miten kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkapalvelut liittyvät muihin jaksolla käytyihin opintokokonaisuuksiin.
- ymmärtää yhteistyön merkityksen eri toimijoiden välillä.
- tietää mitä haasteita tämä kaikille osapuolille tuo.
- hallitsee alalla käytettävän terminologian.
- on omaksunut aikataulutuksen tärkeyden kaikkien erilaisiin tapahtumiin liittyen.

## Sisältö

- FCB, MPI, FBTA ja kongressitoimistojen erilaiset tehtävät.
- Em. tahojen ansaintalogiikan.
- Kaikkien tapahtumien erilaisuuden.

## Kansainvälisyys

Liittyy useimpiin tapahtumiin

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 14 h

Itsenäinen opiskelu 12 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

## Vastuopettajat

Hannele Leppäneva, Haaga

## Oppimateriaalit

Tapahtuma on tilaisuus, Helena Vallo ja Eija Häyrinen



Materiaali, joka jaetaan tunnilla tai joka löytyy moodlesta sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet ja suoritustapa**

Lyhyet etä- että tunnilla tehtävät työt, jotka ovat sekä suullisia tai kirjallisia.

Yhteinen keskustelutilaisuus, jossa arvioitte toinen toistenne kirjallisia ja suullisia esityksiä. Vertaisarviointeja.

# Lennosta kielestä toiseen - Language Express Switch

Tunnus: LKT8RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukukausi tai myöhemmin

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suositus on, että opiskelija on suorittanut ainakin kahdesta kielestä, englannista, ruotsista tai toisesta vieraasta kielestä kustakin 6 op (pakollisista opintojaksoista).

Opintojaksoa suositellaan myös Resto-kilpailuun osallistuville opiskelijoille kilpailuun valmistautumiseen. Resto-kilpailun tehtävissä voi olla osioita toisella kotimaisella tai muilla kielillä.

Opintojakso mahdollistaa etenkin ruotsin ja toisen vieraan kielen osaamisen syventämistä.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen kiertopisteradan avulla siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmässä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan monikielisissä työympäristöissä sujuvasti eri kielillä ja kieliä vaihtaen. Opiskelija käyttää oppimiaan kieliä ja vaihtaa sujuvasti kielestä toiseen, asiakkaan ja tilanteen mukaan.

Opintojaksolla opitaan fyysisen ja konkreettisen tekemisen kautta, autenttisia kielenkäyttötilanteita simuloimalla. Opiskelijat ovat opettajien mukana innovoimassa ja luomassa tilat ja puitteet kiertopisteradalle, jonka työ- ja treenipisteet opiskelijat kiertävät lähiopetuksen aikana. Radan luomisessa otetaan huomioon opiskelijoiden lähtötasot, osaaminen ja kokemukset ja pyritään luomaan välitön ja turvallinen tunnelma harjoitteluun. Ympäri koulua sijaitsevan kieroradan eri pistessä ratkotaan tehtäviä ja harjoitellaan tilanteita eri kielillä. Yhtenä opintojakson osana opiskelijat käyvät vuorovaikutteisesti harjoittelemassa kieliä autenttisissa ympäristöissä helsinkiläisissä alan yrityksissä. Vaihto-opiskelijoita integroidaan osaan opintojaksoa.

Kiertopisteradalla työskennellään pienryhmissä tai pareittain kokoonpanoja joustavasti vaihdellen. Tavoitteena on myös vertaisoppimisen oivaltaminen, sillä työpisteissä toimitaan vuorovaikutteisesti omaa

kieli- ja kulttuuriosaamista sekä muuta ammatillista osaamista jakaen ja muiden vastaavaa osaamista hyödyntäen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä: osaa kohdata asiakkaan ja on valmis ratkaisemaan asiakkaan ongelmat asiakkaan omalla äidinkielellä tai yhteisellä lingua franca -kielellä
- ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa monella eri kielellä
- ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavien kielten suullisen taidon
- tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi

## **Sisältö**

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- muut työelämän viestintätilanteet
- kulttuurienvälinen viestintä
- suomalaisen ruokakulttuurin esitteleminen
- yrityksen ja muun organisaation toiminnan esittely
- Suomen esittely matkailumaana
- substanssiaineita integroidaan opetukseen mahdollisuuksien mukaan

## **Työelämäyhteydet**

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia. Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia. Elinkeinovierailut sekä mahdolliset vierailijat oppitunneilla.

## **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon. Painotetaan opiskelijan mahdollisuuksia kotikansainvälistymiseen. Opiskellaan kohdekielten kulttuuria.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 20 h

Itsenäinen opiskelu 61 h

## **Vastuopettajat**

Anna Sarajas-Zino ja Sirpa Kajarinne, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 100 %

Numeroarviointi (1-5), joka perustuu:

- aktiivisuuteen
- luovuuteen
- asiakaspalvelu- ja myyntihenkisyyteen

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

## **Alustava toteutussuunnitelma**

Lyhyt 1-2 h etukäteistapaaminen 1. periodin aikana, ennakkotehtävien jako

Varsinainen kiertopistetyöskentely koululla kevään 3. intensiiviviikolla (vko 12)

opetusta kahtena päivänä à 8 h

itsenäisiä tehtäviä kahtena päivänä koulun ulkopuolella (elinkeinovierailu + vaihto-opiskelijoille toteutettava ohjelma) puolikas päivä, loppuyhteenveto

# Majoitusliiketoiminta

Tunnus: PTA2RL013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja. Kuuluu osana opintoihin OJ Matkailu palvelutuotteena

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on majoitusalan ja sen toiminnan ymmärtäminen. Tavoitteeseen pyritään tutkivalla otteella, tarkastellen majoitustoiminnan eri puolia ja oppien ymmärtämään tekijöitä, jotka vaikuttavat majoitusliikkeen menestymiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitusalan monimuotoisuuden
- tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat
- tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet
- osaa seurata majoitusalan kehitystä
- ymmärtää hotellialan palveluprosesseja ja osaa analysoida toimintaa
- osaa laskea hotellialan toiminnallisia tunnuslukuja
- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet
- tuntee hotellialan yrityskehitystä Suomessa, EU:n alueella ja sen ulkopuolella
- ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan

## Sisältö

- Majoitusliiketoiminta osana matkailuelinkeinoa
- Majoitusliikkeen liikeidea, eri muodot sekä tuote- ja palvelutarjonta
- Majoitusliiketoiminnan lyhyen ajan historia
- Majoitusliiketoiminnan hahmottaminen koti- ja ulkomaisen tilasto- ja raporttiaineiston perusteella
- Majoitustoiminnan keskeiset toiminnan tunnusluvut sekä niiden tuottaman informaation hyväksikäyttö
- Hotellijärjestelmän perusteet

## Työelämäyhteydet

Opintoihin kuuluu opintokäyntejä opiskelijoiden itsensä valitsemiin majoitusliikkeisiin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

Opiskelu muodostuu luennoista, harjoituksista ja opintokäynneistä sekä harjoitustöihin liittyvistä esityksistä.

b) Monimuoto-opetuksen toteutus:  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 69 h

Opiskelu muodostuu luennoista sekä itsenäisistä että ryhmätehtävistä ja kirjallisista harjoituksista.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

### **Vastuuopettajat**

Taina Pallonen, Haaga (monimuoto-opetus)  
Pekka Soive, Haaga (kokopäiväopetus)

### **Oppimateriaalit**

Slattery, P. 2009. The economic ascent of the hotel business. Goodfellow Publishing. Oxford.  
Harju-Autti A. 2009. Majoitustoiminta. Toimialaraportti. Matkailun toimialaraportit. Työ- ja elinkeinoministeriö.  
HRN. 1996. Ehdonalaisen elinkeinon viisi vuosikymmentä. Art-Print. Helsinki  
Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 28.4.2006/308.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

#### **kokopäiväopetus**

Tentti 40 %  
Harjoitustyö 40 %  
Osallistuminen 20 %

### **Arviointiperusteet**

#### **monimuoto-opetus**

Tentti 50 %  
Harjoitukset ja tehtävät 50 %  
Läsnäolo lähiopetuksessa.

# Managerial Economics

Code: SJL2RL003

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: 3rd academic year

Language: English

Level: Professional Studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

1. Basics of Business Mathematics. 2. Commercial Law

## Learning Outcomes

The objective of this course is to encourage you in reading, interpreting and applying business and economic terminology, information and knowledge distributed in media and research. Learning these ideas will make it easier for you to take advantage from economic communication in society and broaden your critical thinking and citizenship skills. Completing the course successfully you will be able to:

- better understand the basics of the neoclassical microeconomics; market mechanism and market efficiency
- better grasp the fundamentals of corporate governance i.e. the basics of modern managerial economics
- better make sense of the structures of macro economy and review (inter)national accounting data
- better interpret and benefit from business and economics communication
- complete business and economics country review of selected countries (course assignment)

## Course contents

- Price System and Market Efficiency
- The Organization of the Firm and the Nature of Industry
- Fundamentals of Corporate Governance
- Macroeconomic discussion topics: Economic Aggregates, Money and Banking, International Trade

Co-operation with business community and other organizations

Visiting lecturer from business governance and/ or from economic research discipline

## International

The course assignment covers selected indicator analysis of foreign economies based on EUROSTAT data.

## Teaching and learning methods

There are two options for completing the course: contact learning (a) or virtual learning (b)

a) Contact learning method

Lectures, lecture discussions, assisted working in computer lab, independent reading and preparation of the course assignment (30h). One multiple choice practice examination takes 1h and one multiple choice final exam another 1h. Independent study include and tests are based on selected course books' chapters and completion of course assignment (49 h)

b) Virtual learning method

Introduction to the course as contact learning in computer lab (2h)

Four practice multiple choice practice tests on the web (4h) and one multiple choice contact final exam (1h). Independent studies include and tests are based on selected course books' chapters and completion of

course assignment (74).

**Teacher**

Tourunen Kalevi, PhD

**Course Material**

Contact learning: Selected chapters from one Managerial Economics book (TBA). Class handouts and supporting material to be delivered on web. EUROSTAT web page data.

Virtual learning: Selected chapters from both one Managerial Economics book and from one Economics book (TBA). Handouts and supporting material to be delivered on web. EUROSTAT web page data.

**Assesment criteria**

Contact learning:

Practice test 30 %

Final Exam 40 %

Course assignment 30%

Virtual learning:

Practice tests 40 %

Final Exam 30 %

Course assignment 30%



# Markkinoinnin ja myynnin perusteet

Tunnus: PTA1RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää kokonaisvaltaisesti markkinoinnin vaikuttavuuden ja markkinointi-investoinnille odotetun tuoton mittaamisen peruseriaatteet
- Ymmärtää matkailuyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtävät sekä toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön Ymmärtää kuluttajakäyttäytymistä, sen muutoksia ja seurauksia
- Osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan
- Osaa luoda ja innovoida

## Sisältö

Kurssi luo pohjan myöhemmälle markkinoinnin opiskelulle. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat markkinointiprosessit ja markkinointimix sekä markkinointistrategioiden ja markkinoinnin johtamisen perusteet hotelli-, ravintola- ja matkailualaa painottaen.

- markkinointiajattelun kehitys
- markkinoinnin toimintaympäristö
- markkinointi-informaation hankinta
- markkinoinnin suunnittelun perusteet
- kuluttajan ja yrityksen ostokäyttäytyminen
- kohderyhmäajattelu, erilaistaminen, segmentointi ja asemointi
- brändimarkkinointi ja design management
- markkinoinnin kilpailukeinot 4/7 P:n näkökulmasta
- tuotekäsité, tuotekehitys ja tuotteen elinkaari
- hinnoittelustrategiat, -tavat ja hintajousto
- saatavuus, markkinointikanavat
- markkinointiviestinnän keinot
- markkinointisuunnitelman laatiminen

## Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

## Kansainvälisyys

Kurssin case-harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai virtuaaliopetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 32 h  
Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuoto-opetus  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla vastuuopettajan kanssa erikseen sovitun näytön, joka voi olla osittain kirjallinen, osittain suullinen.

### **Vastuuopettajat**

Tommi Immonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita.  
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 50 %  
Harjoitustyö 50 %

# Markkinoinnin johtaminen

- Tunnus: SJL2RL002
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 5. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RL001

Markkinointiviestintä OJ TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä OSA TYE3RL009A

Opintojakso linkittyy tiiviisti seuraavien opintojaksojen kanssa:

Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu OSA SJL3RL009D

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kyky kehittää johtamansa matkailuyrityksen toimintaa aidosti markkinointilähtöiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää markkinoinnin roolin osana matkailuyrityksen liiketoimintaa
- Tunnistaa tekijät joista markkinointistrategia muodostuu ja osaa luoda yrityksen liiketoimintastrategiaa tukevan, kilpailuetua tuottavan markkinointistrategian
- Osaa suunnitella markkinointia ja ymmärtää markkinointi-investoinnille odotetun tuoton mittaamisen peruseräatteen
- Ymmärtää brandin merkityksen palveluyritykselle
- On omaksunut markkinointiorientaation liiketoiminnan johtamisen lähtökohdaksi

## **Sisältö**

- Markkinoinnin ja myynnin johtaminen
- Vastuullinen markkinointi
- Markkinointistrategia
- Kilpailuetu, differointi
- Brandi ja strateginen asemointi
- Markkinointiviestintästrategia
- Strategiset kumppanuudet ja verkostot

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten matkailuyritysten ja organisaatioiden markkinointistrategioihin.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena:

### a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

### b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 72 h

Lähiopetus koostuu luennoista ja workshop-tyylisistä keskusteluista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätöprojektien tekemistä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

## **Vastuopettajat**

Timo Moilanen, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Tikkanen, H. ja Vassinen, A. 2009. StratMark: Strateginen markkinointiosaaminen. Talentum. Helsinki

Tikkanen, H., Aspara, J. ja Parvinen, P. 2007. Strategisen markkinoinnin perusteet. Talentum. Helsinki

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Henkilökohtainen essee 30 %

Harjoitustyö 60 %

Itsearviointiraportti 10 %

# Markkinointiviestintä

Tunnus: OJ TYE1RL003

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintoihin:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RL001

Henkilökohtaiset viestintätaidot OJ PTA1RL003

e-Commerce in Hospitality and Tourism OJ PTA1RL005

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kuva viestinnän eri osa-alueiden merkityksestä matkailualan yrityksen toiminnassa. Painopisteinä ovat henkilökohtainen viestintä ja myyntityö.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailualan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- ymmärtää henkilöstön ja muiden sidosryhmien merkityksen
- osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa
- osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan
- ymmärtää uusien sähköisten viestintätapojen merkityksen
- osaa kuunnella, analysoida ja laatia tyypillisiä työelämän tekstejä.

## **Sisältö**

Opintojakson sisältö on seuraava:

- kampanjasuunnittelu
- henkilökohtainen myyntityö
- neuvottelu, kokous ja palaveri
- neuvottelu- ja myyntitaktiikat
- yhteisviestinnän tekstilajit
- ihmis- ja asiakaskeisyys, kilpailu- vai yhteistyöhakuisuus
- mediasuhteiden rakentaminen ja muu suhdetoiminta.

## **Työelämäyhteydet**

Opiskelijat tekevät opintojaksolla työelämälähtöisen projektin.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksolla käsitellään kansainvälisiä esimerkkejä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 t

Itsenäinen opiskelu 60 t

Yhteensä 108 t

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 21 t

Itsenäinen opiskelu 87 t

Yhteensä 108 t

Lähiopetus koostuu luennoista ja työpajoista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätöitä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön, jolla hän osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet. Opiskelija sopii näytön sisällöstä opintojakson vastuopettajan kanssa. Näyttö voi olla kirjallinen, esimerkiksi tentti tai essee, tai suullinen tai näiden yhdistelmä.

### **Vastuopettajat**

Elina Levänen, Päivi Mattsoff ja Timo Moilanen

### **Oppimateriaalit**

Jansson, M. 2007. Messuguru: messumarkkinoijan ideakirja. Suomen Messusäätiö. Helsinki

Juholin, E. 2009. Communicare!: viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä. Helsinki.

Lohtaja, S. ja Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään – puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle.

WSOY. Juva.



Ojanen, S. 2003. Tiedota tehokkaasti: opas mediasuhteisiin. Edita. Helsinki.

Rubanovitsch, M. ja Aalto, E. 2009. Myy enemmän – myy paremmin. Verkkokirja. WSOY Pro. Helsinki.

Uimonen, T. 2007. 3. painos. Taitoa tekijälle, tehoa teksteihin. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen.

Tammer-Paino Oy. Tampere.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajien ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Projektityö 70 % + esitys 25%

Itsearviointi 5 %

# Matkailukohteen johtaminen

- Tunnus: OJ TYE3RL009 / OSA TYE3RL009C
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matkailukohteen johtaminen on osa Asiakaslähtöinen

kehittäminen opintojaksoa

## Oppimistavoitteet

Opiskelija tuntee ja pystyy analysoimaan erilaisten matkailukohteiden eli destinaatioiden rakennetta ja toimintaa. Opiskelija tuntee erilaisia yhteistyön muotoja valtakunnallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla. Opiskelija ymmärtää eri toimijoiden yhteistyön merkityksen matkailukohteen kehittämiseksi ja johtamiseksi. Opiskelija ymmärtää elämyksellisyyden ja estettisyyden merkityksen matkailukohteen menestymiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja vaikuttavuutta
- on omaksunut toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot, julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyön merkityksen ja toimialan rajapinnat
- osaa seurata matkailualan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa

## Sisältö

- matkailualan suunnittelu ja kehittämistoiminta eri tasoilla
- yksityisen ja julkisen sektorin työnjako ja yhteistyömuodot
- matkailukohteen johtamisen yhteistyön muodot
- matkailukohteen johtamisen osa-alueet kilpailukyvyyn tehostamisessa

## **Työelämäyhteydet**

Opiskelijat tutkivat matkailukohteiden rakenteita ja johtamisen osa-alueita.

Vieraileva luennoitsija.

## **Kansainvälisyys**

Opintojaksossa käsitellään kansainvälisesti tunnustettuja kohteita ja menetelmiä.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

## **Vastuuopettaja**

Kristiina Havas, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Hall, C. Michael. 2002 (viimeinen painos). Tourism Planning. Policies, Processes and Relationships.

Artikkelit ja muu ajankohtainen materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Tiimitehtävät

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Matkailukohteen markkinoinnin suunnittelu

Tunnus: SJL3RL009D

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 4-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiosaamista syventävät opinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojaksot:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet PTA1RL001

Markkinointiviestintä TYE1RL003

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä TYE3RL009A

Opintojakso on osa 'Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen' opintokokonaisuutta.

## Oppimistavoitteet

Matkailukohteiden markkinointi poikkeaa merkittävästi useimpien muiden palvelutuotteiden ja erittäin merkittävästi fyysisten tuotteiden markkinoinnista. Keskeisiä erityispiirteitä ovat matkailukeskuksen tuotteen verkostomaisesta tuotannosta ja elämyksellisyydestä johdetut erot. Opintojaksolla perehdytään matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessin, organisoitumisen sekä johtamisen tehtäväkenttään. Opintojakson tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden markkinointiin liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla, sekä syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden markkinoinnissa ja markkinoinnin johtamisessa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Hallitsee matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessin
- Ymmärtää matkailukeskuksen markkinoinnin organisoitumisen käytänteet
- Ymmärtää matkailukohteen markkinoinnin ja myynnin tehtävät sekä toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- Ymmärtää uusien sähköisten jakelukanavien merkityksen esim. sosiaalinen media

## Sisältö

- Matkailukohde tuotteena.
- Matkailukohteen markkinoinnin suunnitteluprosessi
- Matkailun markkinoinnin organisoituminen
- Matkailukohteen brändin kehittäminen
- Jakelukanavat ja viestintä. Sosiaalinen media.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:  
Lähiopetus 9 h  
Itsenäinen opiskelu 72 h

Lähiopetus koostuu luennoista ja workshop-tyylisistä keskusteluista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätöprojektien tekemistä sekä tutustumista aihealueen kotimaiseen ja kansainväliseen kirjallisuuteen.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Teemu Moilanen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Fyall, A. & Garrod, B. 2004. Tourism Marketing. A Collaborative Approach. Channel View Publications. Clevedon.

Pike, S. 2004. Destination Marketing Organizations. Elsevier.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

Opintojakson hyväksytyä suorittaminen edellyttää molempien hyväksytyä suorittamista.

# Matkailukohteen strateginen suunnittelu

- Tunnus: OSA SJL3RL009B
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: Vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Tourism Management ja Asiakaslähtöinen kehittäminen opintojaksot on oltava suoritettuna. Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla. Opiskelija tuntee matkailun kokonaisvaltaisen kehittämisprosessin sisällön ja toteutuksen. Opintojakso syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä. Opintojakso valmentaa opiskelijoita elinkeinolähtöisen matkailun kehittämisprojektin toteuttamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja – vaikuttavuutta
- Tuntee operatiivisen ja strategisen johtamisen sekä strategiaprosessin periaatteet
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Osaa hahmottaa toimintaa strategisesti ja operationaalisesti
- Osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti

## Sisältö

- Strategisen työskentelyn menetelmät
- Kansalliset, alueelliset ja paikalliset strategiaprosessien periaatteet
- Matkailukohteen kilpailukyky ja kilpailuedut
- Matkailukohteen ennakoiva johtaminen

## Työelämäyhteydet

Opiskelijat toteuttavat opintojaksossa elinkeinoprojektin ja tämä sisältö tukee projektin toteutusta.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

Kristian Sievers, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ajankohtainen artikkeliaineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Matkailumaantiede

- Tunnus: PTA2RL011
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee matkailun globaalin viitekehysten ja tietää matkailuun vaikuttavien olosuhteiden merkityksen liiketoiminnan näkökulmasta. Hän pystyy nimeämään matkailun tärkeimmät lähtö- ja kohdealueet sekä tuntee maailman matkailualueet ja niiden vetovoimatekijät. Opintojakson aikana opiskelija soveltaa matkailun maantieteellisiä malleja matkailusuunnittelussa teoriaa ja käytäntöä innovatiivisesti yhdistellen.

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailualan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla
- Ymmärtää matkailuun vaikuttavan toimintaympäristön merkityksen lähtö- ja kohdealuetasoilla
- Tuntee matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset
- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja - vaikuttavuutta

## Sisältö

- Matkailumaantieteen viitekehys
- Kansainvälisen matkailun vetovoimatekijät
- Maailma matkailuympäristönä - matkailun alueelliset edellytykset ja rajoitukset
- Matkailumaantiede suunnittelun välineenä



## **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tutustutaan sekä kansainvälisiin että kotimaisiin matkailualan toimijoihin harjoitustehtävien, vierailuluentojen ja vierailukäyntien muodossa.

## **Kansainvälisyys**

Opintojakson näkökulma on globaali, jota konkretisoi esimerkiksi vierailuluennot sekä –käynnit ja mahdolliset opintoretket.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 49h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opintojaksosta ei ole mahdollista suorittaa AHOTia

## **Vastuopettajat**

Mia Tarhanen, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Vuoristo, K-V. (2003) Matkailun maailma. Porvoo. WSOY. Soveltuvien osien.

UNWTO. World Tourism Barometer. Latest volume. Soveltuvien osien.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Painotukset ilmoitetaan lähiopetuksen alkaessa.

# Matkailuyrityksen kehittämisprojekti

- Tunnus: OSA SJL3RL009C
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Tourism Management ja Asiakaslähtöinen kehittäminen opintojaksot on oltava suoritettuna. Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on perehtyä matkailukohteiden kehittämiseen liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin strategisella ja operatiivisella tasolla. Opiskelija tuntee matkailun kokonaisvaltaisen kehittämisprosessin sisällön ja toteutuksen. Opintojakso syventää opiskelijoiden osaamista matkailukohteiden kehittämisessä. Opintojakso valmentaa opiskelijoita elinkeinolähtöisen matkailun kehittämisprojektin toteuttamiseen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää matkailun alueellista rakennetta ja – vaikuttavuutta
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Ymmärtää matkailualan monimuotoisuuden sekä tuntee sen toimintaympäristön, alaan liittyvät liittyvät verkostot ja toimialan rajapinnat
- Osaa hahmottaa toimintaa strategisesti ja operationaalisesti
- Osaa toimia kokous- ja neuvottelutilanteissa, myös englanniksi
- Ymmärtää ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteet ja osaa työskennellä yhdessä toisten kanssa
- Osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia omassa toiminnassaan
- Omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään
- Tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- Tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä sekä osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa

## Sisältö

- Projektin työkalut ja käytännöt
- Projektin hallinta ja projektin vaiheet
- Matkailunkehittämisen menetelmät
- Matkailuyrityksen kehittämisrahoitus

### **Työelämäyhteydet**

Projektityö on matkailualan toimeksianto.

### **Kansainvälisyys**

Projektityössä hyödynnetään kansainvälisiä käytäntöjä.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus 12h

Itsenäinen opiskelu 96 h

### **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

Kristian Sievers, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki.

Muu ilmoitettu materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Arvioinnin perusteet kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Matkailuyrityksen riskienhallinta

- Tunnus: OSA OJ SJL3RL009A
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 6. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: Vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Matkailukohteen suunnittelu ja johtaminen opintojakson osat tulee suorittaa samanaikaisesti.

## Oppimistavoitteet

Opintojakso valmentaa opiskelijoita matkailualan turvallisuusasioihin. Tavoitteena on, että opiskelija suorittaa matkailualan turvallisuuspassin (Matupa). Matupan päätavoite on asiakasturvallisuuden lisääminen, onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen ja matkailutuotteen laadun parantaminen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee asiakkaiden turvallisuustekijät
- Tuntee matkailualan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja toimintavaatimukset
- Ymmärtää tietoturvan ja -suojan merkityksen
- Ymmärtää yrityksen riskienhallinnan merkityksen pandemioiden, luonnonkatastrofien ja terrorismin varalta
- Osaa kriisiviestinnän perusteet

## Sisältö

Riskeihin varautuminen (pandemia, ruokamyrkytys, sairaskohtaukset ja onnettomuudet, tulipalo, vesivahingot, väkivalta, terrorismi)

Yrityksen turvallisuussuunnitelman laadinta

Turvakoulutus

Kriisiviestintä ja maineenhallinta

## Työelämäyhteydet

Opetuskokonaisuus toteutetaan uusimpia työelämän riskienhallinnan pelisääntöjä soveltaen.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Lähiopetus intensiiviteutuksena

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta/opintojakson osasta näytön.

## **Vastuopettajat**

Kristiina Havas, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Ajankohtainen aineisto ja muu ilmoitettava materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

# Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana

Tunnus: PTA2RL013C

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 1.ja 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Ei lähtötasovaatimuksia.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys erilaisten matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toimintaympäristöstä ja liiketoiminnan peruselementeistä

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- oppii matkatoimistojen erilaiset roolit ja ymmärtää siihen perustuvan toimintatavan
- tuntee matkatoimistoalan yrityskenttää ja alan järjestöt
- ymmärtää verkostoitumisen merkityksen ja sen kautta saatavan hyödyn
- tiedostaa matkatoimistoalalla vallitsevat trendit ja tulevaisuuden näkymät
- tutustuu Amadeus-varausjärjestelmään ja osaa tehdä lentovarauksen
- perehtyy lentoliikenteeseen liittyviin matkustusmääräyksiin ja -ohjeistuksiin

## Sisältö

- Matkatoimistoalan tärkeimmät toimijat ja yhteistyökumppanit
- Verkostoituminen
- Tulevaisuuden trendit
- Amadeus-varausjärjestelmä
- Matkustusmääräykset

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksoon sisältyy vierailuluento tai/ja yritysvierailu matkatoimistoalan yritykseen.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 76 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 92 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

Näyttö muodostuu kahdesta osasta: Amadeus-varausjärjestelmän näyttökokeesta ja teoriaosuuden esseetehtävästä. Tarkemmat ohjeet näytöstä ovat erillisessä liitteessä.

### **Vastuopettajat**

Salla Juustila, Haaga

## **Oppimateriaalit**

Holloway, C. 2009. The Business of Tourism. Longman.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajien ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Kirjallinen tentti

Harjoitustyö



# Meeting Industry

- Code: SJL3RL010
- Extent: 13 ECTS (351 h)
- Timing: Semester 5 and 6
- Language: English
- Level: Specialization studies
- Type: Professional Specialization Studies (PSS)

## Prerequisites

All first and second years studies completed. Three courses: Meeting Industry and Business Travel, Event Management – Case Project and Future Trends of Meeting Industry and Business Travel form the specialization studies of Meeting Industry. All three courses perform at the same time and it is not allowed to take only one single course of this Meeting Industry specialization option. See the previous information of the studies.

## Learning outcomes

The objective is that the students take a comprehensive view of Business Travel, Meeting Industry and Conference & Event Management. During the course, each area will be focusing by lectures, study visits, assignments and undertaking collaborative projects with industry. Students learn to understand how Business Travel and Meeting Industry are structured; the course supports work life -orientation and students will learn Conference and Event management by working as assistants in the project together with our partner companies.

## Course contents

- Business Travel and Meeting Industry
- Event Management – Case Project
- Future Trends of Meeting Industry and Business Travel

## Cooperation with the business community and other organizations

The course includes projects and assignments with various business travel companies.

### **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch

### **Teaching and learning methods**

Classroom teaching, group works and individual assignments. Industry expert's visits and projects with our business partners allow the students to learn by observation and case studies.

### **Alternative completions**

If student has worked at least three months in business travel or meeting industry company or student has finalized similar studies at international exchange school or working placement and got the same learning through it.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT).**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Salla Juustila and Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Davidson and Cope: Business Travel

Rogers, T: Conferences A twenty-first century industry

Watt, D.: Event Management in Leisure and Tourism

Wagen, L.: Event Management For Tourism, Cultural, Business and Sporting Events

**Additional reading**

Will be given at the beginning of the course.

**Assessment criteria**

Weights for the assessment criteria are communicated to participants at the beginning of the course.

# Meeting Industry and Business Travel

Code: SJL3RL010A

Extent: 5 ECTS (135 h)

Timing: Semester 5, 6

Language: English

Level: Elective professional studies

Type: Elective

## Prerequisites

Course: Meeting Industry and Business Travel forms one part of Meeting Industry specialization studies with two other courses: Future Trends of Meeting Industry and Business Travel and Event Management – Case Project. All these three courses perform at the same time and it is not allowed to take only one single course of this Meeting Industry specialization option.

## Learning outcomes

The aim of the course is to familiarize the student with the Meeting Industry and its various sectors; meeting-, congress- and event management as well as business travel at both the strategic and operational level.

After completing the course the student:

- has an understanding of the versatility of the Meeting Industry and Business Travel
- identifies and differentiates local and global networks between different providers
- can analyze and propose strategic partnerships in Meeting Industry and Business Travel
- has an extensive insight on business operation at the Meeting and Business Travel Industry

## Course contents

- Characters of Meeting Industry and Business Travel
- Network, companies and organizations of meeting and business travel sector
- Business model and earning logic

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a guest lecture and/or company visit.

### **International**

The international partners for the course are various business travel and event management companies and organizations at branch, e.g. Finland Travel Bureau Ltd.

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teachers with the main responsibility for the course**

Salla Juustila, Haaga

Nina Ståhls, Haaga

### **Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Will be announced at the beginning of the course.

# Opinnäytetyö

Tunnus: RON7RL001B

Laajuus: 12 op (324 h)

Ajoitus: 6.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opinnäytetyö kuuluu osana opintojaksoon RON7RH001 Opinnäytetyö 15 op.

Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät (TYE1RH004) on suoritettava ennen tätä opintojaksoa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija osaa soveltaa oppimaansa toteuttamalla alaa hyödyttävän tutkimus- tai kehittämishankkeen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa toteuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti
- omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan sekä kykenee ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon työssään

## Sisältö

- tutkimus- tai kehittämishankkeen toteutus ja raportointi
- opinnäytetyön esitys
- kypsyysnäyte

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla toteutetaan ammattialan yrityksen kanssa tai sen toimeksiannosta tutkimus- tai kehittämishanke.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Itsenäinen opiskelu 324 h

Opinnäytetyön voi tehdä yksilö-, pari- tai ryhmätöinä.

## Vastuopettaja

Saija Laitinen, Haaga

## Oppimateriaalit

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettavissa: <https://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/Pages/default.aspx>. Luettu: 11.2.2010

## Arviointiperusteet

Opinnäytetyö (100 %) käyttäen HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyön arviointikriteerejä

# Opinnäytetyöseminaari

Tunnus: RON7RL001A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: opinnäytetyö

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät (TYE1RH004) on suoritettava ennen tätä opintojaksoa. Opinnäytetyöseminaari on osa opinnäytetyötä (RON7RL001A).

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija osaa suunnitella aktiivisesti työelämäläheistä tutkimus- tai kehittämishanketta. Hän osaa toimia yhteistyössä niin työelämän edustajien, opetushenkilöstön, opetuksen tukihenkilöstön kuin muiden opiskelijoiden kanssa.

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään sekä huolehtia omasta jaksamisestaan
- osaa kuunnella, esittää asioita vakuuttavasti kirjallisesti, suullisesti ja visuaalisesti
- osaa ottaa vastuuta, toimia pitkäjänteisesti, rohkeasti ja uteliaan asenteen säilyttäen
- osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuuksia omassa toiminnassaan

## Sisältö

- aihe-suunnitelma
- opinnäytetyöprosessi Haagassa
- tutkimus- tai kehittämishankkeen suunnittelu: tavoite, tiedonhaku, tietoperusta, menetelmän valinta, aikataulutus
- tutkimuksen raportointi
- tietotekniikan hyödyntäminen
- vertaisarviointi

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla suunnitellaan ammattialan yrityksen kanssa tai sen toimeksiannosta tutkimus- tai kehittämishanke. Hankkeelle nimetään työelämän edustaja ohjaajaksi.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Opintojaksoon sisältyy luentoja, tehtäviä verkko-oppimisympäristössä, työskentelyä työpajoissa, opinnäytetyöesitysten seuraamista ja opinnäytetyön opponointi.

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Mikäli opinnäytetyö toteutetaan teemaryhmässä, johon sisältyy seminaarityöskentely, oman koulutusohjelman seminaariin ei tarvitse osallistua.

**Vastuuopettaja**

Saija Laitinen, Haaga

**Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettavissa: <https://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/Pages/default.aspx>. Luettu: 11.2.2010

**Arviointiperusteet**

Harjoitustyöt 100 %



# Opintomatka Dubai

## Opintomatka Dubai

Tunnus: TOU8RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: intensiiviweek nro 12

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on tarkoitettu ensisijaisesti ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijoille ja vain Haagan restonomiopiskelijoille.

## Oppimistavoitteet

Kurssin tavoitteena on laajentaa opiskelijoiden näkökulmaa ja tietämystä kansainvälisestä hospitality-alan toimintaympäristöstä ja yrityksistä opintomatalla tehtävien yritysvierailujen avulla. Mahdollisuus osallistua teemamatkan suunnitteluun

## Huomio!

Huomio! Opintomatka on maksullinen ja opiskelijan osuus on noin 900€  
Opintojaksolle on erityisilmoittautuminen ja ilmoittautumisaika päättyy 15.11.

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- Ymmärtää syvemmin kansainvälistä palvelukulttuuria ja yritystoimintaa
- Laajentaa ymmärrystä Suomen vahvuuksista ja heikkouksista kansainvälisessä toimintaympäristössä
- Tiedostaa yhteistyökoulumme Emirates Academyn koulutuksen pääperiaatteet ja saa käytännön näkemystä opiskelusta ulkomailla

## Sisältö

- Opintomatkan suunnittelu ja toteuttaminen
- Yrityskäynnit matkailu- ja hospitality-alan yrityksiin
- Vierailukäynti yhteistyökoulussamme Emirates Academyssa
- Kansainvälisyys ja palvelukulttuuri

## Työelämäyhteydet

Opintojakso koostuu yritysvierailuista matkailu- ja hospitality-alan yrityksiin.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 9h

Opintomatka 72h

## Vastuopettaja

Salla Juustila, Haaga

## Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojaksolla

Yritysten edustajien luentomateriaali

## **Arviointiperusteet**

Oppimispäiväkirja

Aktiivinen osallistuminen ryhmätapaamisiin ennen matkaan ja osallistuva läsnäolo opintomatalla

# Oppiminen ja henkilökohtainen kehittyminen

## Tunnistetiedot

**Tunnus:** ROR3RL100

**Laajuus:** 3 op

## Opintojakson tavoite

Opintojakson tavoitteena on kehittää opiskelijan opiskelutaitoja sekä vastuullisuutta, yhteistyökykyisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Jakson tavoitteena on myös edistää opiskelijan valmistumista tavoiteaikataulussa, ammatti-identiteetin hahmottamista ja työelämään sijoittumista.

## Teemat

- Opintoihin orientoituminen
- Opiskelu ja oppiminen ammattikorkeakoulussa
- Ryhmätyötaidot
- Tiedonhaku ja verkkotyöskentely
- Kansainvälistymisen polku
- Liike-elämän hyvät tavat
- Ammatillinen kasvu ja urapolku
- Opintoihin liittyvät kehityskeskustelut opettajatuutorin kanssa

## Sisältö ja suoritustapa

Noin puolet opintojaksosta koostuu 'Oppijana HAAGA-HELIAssa' osuudesta, joka alkaa orientointiviikolla opinto-ohjaajan ja ohjelmajohtajan johdolla. Heille myös palautetaan suurin osa oppimistehtävistä. Opinto-ohjaaja ja ohjelmajohtaja jakavat vastuun puoliksi koko jaksosta. Opinto-ohjaaja vie suoritusmerkinnät Winhaan.

Toinen puoli opintojaksosta 'Ammatillinen kasvu ja urapolku' liittyy oman uran pohtimiseen ja sen vetää kokonaisuudessaan ohjelmajohtaja.

## Suoritustapa ja arviointi

- A. Oppijana HAAGA-HELIA:ssa –osuus

Läsnäolo orientaatioviikolla, osallistuminen 1. periodin tuutorohjaustunneille

- B. Ammatillinen kasvu ja urapolku

Osallistuminen ohjelmajohtajan ohjaustunneille, osallistuminen HAAGA-HELIA:n urapäivään 2010.

# Perusharjoittelu

Tunnus: RHA6RL004A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 1. – 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Työharjoittelun voi suorittaa opintojakson Matkailu palvelutuotteena suorittamisen jälkeen. Perusharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RL004).

## Oppimistavoitteet

Tavoitteena on tutustuttaa opiskelija monipuolisesti käytännön työssä elinkeinon toimintoihin, asiakaspalvelutilanteisiin ja työtehtäviin. Tavoitteena on syventää aiempaa osaamista sekä mahdollistaa opiskelijalle kykyä arvioida elinkeinossa noudatettavia standardeja, työtapoja sekä eri tehtävien valmiusvaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan kyky oman toimintansa havainnointiin ja arviointiin kehittyy.

## Sisältö

Ensimmäisen lukuvuoden aikana opiskelija suorittaa perusharjoittelua vähintään 280 tuntia. Perusharjoittelun suorittamista varten on varattu kahdeksan viikon mittainen harjoitteluperiodi. Harjoittelun opiskelija voi suorittaa eri tehtävissä siten, että matkailualan työtehtävien lisäksi osa harjoittelusta voidaan suorittaa hotelli- ja ravintola-alan asiakaspalvelutehtävissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä opiskelijan omat ammatilliset tavoitteet. Opiskelija pitää harjoittelustaan työ- ja harjoittelupäiväkirjaa ja osallistuu harjoittelun aikana harjoittelun verkkokeskusteluun tai vaihtoehtoisesti kirjoittaa harjoittelukertomuksen päiväkirjamerkintöjensä pohjalta.

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Harjoittelun orientointiopetusta ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Harjoittelun orientoinnissa käsitellään mm. harjoittelupaikan hankkimista, harjoittelijan roolia työpaikalla ja pohditaan työssä oppimista. Perusharjoittelun päätyttyä pidetään harjoittelun palautetilaisuus.

## Vastuopettajat

Pekka Soive, Haaga

## Oppimateriaalit

Harjoittelun orientoinnin ajankohtainen materiaali julkaistaan Moodle-oppimisympäristössä.

## Arviointiperusteet

Perusharjoittelu arvioidaan erikseen asteikolla 1 - 5 harjoittelupaikan antaman arvioinnin mukaan.

# Pricing and Revenue Management

Pricing and Revenue Management

Code: SJL3RL008

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5 / 6

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

Principles of Marketing and Sales, Basics of Travel and Tourism Industry, Basics of Business Mathematics (Excel), eCommerce in Hospitality and Tourism, Introduction to Hospitality and Tourism, Financial Accounting and Reporting, Tourism Management, Customer Oriented Development in Tourism, Strategic Management and Business development (studied prior or can be done simultaneously)

## Learning outcomes

The objective is to provide understanding and tools of pricing and revenue management. Enhance students capabilities to use these methodologies to drive the efficiency, profitability and competitiveness of a service company. The course supports worklife-orientation, business management skills in an international settings with its holistic view to the hospitality and travel industries.

After successful accomplishment of the course the student should:

- understand that a successful business requires adequate revenues and a positive operational cash flow to generate profits
- pinpoint potential customer segments, anticipate needs and wants of customers, understand consumer behavior and their how these affect the business potential
- identify capacity bottlenecks and make adjustments to the business accordingly
- be able to utilize Ecommerce to support sales and marketing
- recognize the strategic impact of revenues to the business, organize resources accordingly and follow thru key strategic business decisions.
- use good interpersonal communication skills to communicate effectively
- be interested to put more emphasis on the commercial business development of a service entity
- understand revenue and profitability financials cause and effects and can discuss about these in a professional matter with all key stakeholders

## Course contents

- Revision of managerial accounting basics related to revenue generation
- Principles of Customer insight, Business foresight and Business Intelligence
- Channel management and optimization
- Support functions responsibilities in terms of companywide profits and interrelationships
- Risk management and forecasting customer behavior
- Tools, means and key metrics
- Organizational change management from revenue perspective
- Introduction to strategic and operational decision making capabilities and prioritization
- New developments

The course provides an introduction to the principles of pricing and revenue management. Core of the course is correct capacity management, right pricing actions and optimum multi-channel sales approach.

Issues like how to support other functions to succeed with good pricing and revenue management in the global market place, how an organization can create and sustain competitive advantage, how to understand the business environment will be dealt with.

### **Cooperation with the business community and other organizations**

The course includes projects and assignments with serviced various companies. The substance content is kept updated with close co-operation with the industry, the consulting and the education substance experts.

### **International**

The international partners for the course are educational institutions and coaching and consulting entities.

### **Teaching and learning methods**

The course is conducted in a work-shop setting for all students. The timetables and needs of our partners are taken also into consideration the best possible manner.

Lectures 21 h

Self-study 60 h

in full-time study setting, for other types of set-ups breakdown may vary.

Depending the amount of lecture time allocated, experience level of the students and latest development in the field of study more specific issues are raised with individual learning, facilitated group work, industry experts visits and case studies in order to allow the student to learn about the strategic options hospitality and travel businesses are facing.

### **Alternative completions**

Not possible

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

For an AHOT-option a minimum of 2 years work experience in pricing, sales and marketing or revenue management in expert or managerial level are required.

### **Teacher with the main responsibility for the course**

Jere Talonen, Haaga

### **Course materials**

- The Price Advantage, Marn-Roegner-Zawada, Wiley-Finance, latest edition
- Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry: Principles and Practices for the Real World, Tranter & Parker, Wiley-Press, 2008

In addition there are materials used at the workshops, as well as, actual articles, research and study papers. These are communicated by the instructor at the beginning of the course.

### **Assessment methods**

Course Assignments (individual and/or group)

Final Examination

Active Course Participation

The impact of different assessment criteria to the final grade will be told during contact hours.

**Assessment focus**

- Key principles, terminology, tools and methods of Pricing and Revenue Management
- Specific hospitality and travel industry related matters
- Active usage of latest and high quality reference and research materials
- Proactive attitude, thinking skills and communication capabilities
- Evidence of capability to apply learnt theories and practices

**Assessment criteria**

## Grade 5

The student possesses critical reasoning on pricing and revenue management tools, methods and principles presented in the context of hospitality and travel industries. The student knows how to apply learnings in actual situation. The student has a proactive attitude in relation to the business development in hospitality and travel and can skillfully, without help, apply pricing and revenue management techniques and basic tools.

## Grade 3

The Student may apply the basic pricing and revenue management principles, methods and tools in an educational setting. The student knows how to solve basic problems and challenges of Pricing and Revenue Management for hospitality and travel industries. The student can use the quality resources for the knowledge transfer on the substance topic. The student can apply pricing and revenue management techniques using given instructions.

## Grade 1

The Student can name basic terms, methods and principles of Pricing & Revenue Management. The student recognizes the hospitality and travel industries related specific features. The student is able to use basic information sources to support own learning of this substance. The student can apply basic pricing and revenue management techniques using personal guidance and under supervision of an expert.

# Project Management

Code: TYE2RL008B

Extent: 3 cr (81 h)

Timing: 2nd year

Language: English

Level: Professional studies

Type: compulsory

## Prerequisite

1st year studies. This course will be conducted as a part of Block Tourism Management.

## Learning outcomes

The aim of the course is to introduce students to customer-oriented service development in a project management framework. Having completed the course requirements, the student will

- be familiar with project work and will have worked in a project team
- know how to plan and organise project work in the field of service
- will realise the importance of co-operation over organisational borders
- is familiar with working life practises in project organisations
- have realized the product nature of study work and work in organizations in the field
- be able to plan personal projects in studies and be able to make use of time management also in working life

## Course contents

- Introduction to project management
- Introduction to process management
- Projectplan design
- Role of intertpersonal skills in project work
- Project organisations, organisational theories

## Contacts with business community and service industry

If possible, course assignment will be conducted in co-operation with hospitality industry as a development project

## Teaching and learning methods

Contact hours: 24 h (3h / week)

Self-study: 24 h/ course

Project work: 32 h/ course

## Alternative study methods

-

## Lecturer

Kari Nurminen Haaga

## Course materials

Melton, T. & Iles-Smith, P. 2009. Managing Project Delivery: Maintaining Control and Achieving Success. Butterworth-Heinemann. Amsterdam, the Netherlands.



Gray, C. F. & Larson, E W. Project Management: The Managerial Process. McGraw-Hill. Boston, IL.

Lecture handouts and other materials as indicated by lecturer

**Assessment**

Examination 60% (60/100 pts)

Project work/report 40 % (40/100 pts)

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 50 pts, 5 = min. 90 pts

# Päivittäisjohtaminen

- Tunnus: TYE1RL005
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 3.-4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot, Yksilö työyhteisössä sekä Työhyvinvointi -opintojaksot suoritettuna

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on päivittäisjohtamisen perusteiden hallinta ja esimiesviestinnän perusteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa ja haluaa toimia esimiehenä
- ymmärtää monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet
- hallitsee esimiehen viestintätaidot
- osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti
- tuntee työelämän toimintatapoja johtamistyössä
- ymmärtää sisäisen yrittäjyyden merkityksen ja toimii yrittäjämäisesti

## Sisältö

- Johtamistyön osa-alueet, johtajuus, johtamistyyli ja niihin liittyvät mallit
- Ongelmanratkaisu ja päätöksenteko tiimeissä, tiimityö
- Roolit tiimin jäsenenä
- Kuunteleminen, keskustelu ja palautteen anto
- Palautteen käyttö henkilökohtaisen kehittymisen välineenä
- Argumentointi ja perusteleminen sekä motivointi

## Työelämäyhteydet

Päivittäisjohtamisen opintoihin on integroitu opiskelijoiden ammattiharjoittelu. Opiskelijat analysoivat, kuvaavat ja raportoivat ammattiharjoittelussa oppimaansa sekä kytkevät oppimansa päivittäisjohtamiseen ja esimiehen viestintätaitoihin.

## Kansainvälisyys

Opintojakson harjoituksissa ja esimerkeissä sivutaan myös monikulttuurisia työyhteisöjä ja kansainvälisiä toimintaympäristöjä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 28 h

Harjoituskurssi (viestintä) 20 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 58 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tiimitentti 12 h

Harjoituskurssi (viestintä) 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 82 h

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustetuksi suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Kari Nurminen Haaga ja Päivi Mattsoff Haaga

### **Oppimateriaalit**

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

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskleet esimiehenä. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 % (tiimitentissä 50 % tenttisuoritus ja 10 % vertaisarviointi)

Harjoituskurssin tehtävät ja läsnäolo 40 %

# Quality Management

Code: TYE2RL008C

Extent: 3 ECTS (81h)

Timing: Semester 3 or 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

Basics of Travel and Tourism Industry must be done before this course. Course is an integral part of entity of Tourism Management.

## Learning outcomes

The objective of the course is that a student will understand quality management as one of service- and sales oriented company's processes.

Student will

- Understand the significance of holistic quality thinking and sustainable development
- Understand the principles of quality systems and quality management
- Know the quality systems which are implemented in tourism industry

## Contents

- Quality as a concept, quality management process
- Tools for quality management, EFQM-model
- Quality Prizes and quality management systems: Excellence Finland, Quality1000 and ISO9000

## Cooperation with the business community and other organisations

An assignment or a project will be integrated with International Business Case Study (see below international). The course includes a guest lecture and/or company visit.

## International

An assignment/a project will be integrated with International Business Case Study, which will be a study tour abroad and/or an assignment focusing on an international organization.

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 69 h

## Alternative completions

None

## Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

**Teacher/s with the main responsibility for the course**

Leena Grönroos, Haaga

**Course materials**

Will be given at the beginning of the course.

**Assessment criteria**

Will be given at the beginning of the course.

# Ranskan alkeet

**Tunnus:** FRE4RH201 ja FRE4RH202

**Laajuus:** 3 op / kurssi

## Ranskan alkeet 1: FRE4RH201

Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet ranskan kieltä. Yhdessä opintojakson FRE4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

**Tavoitteet:** Opiskelija hallitsee ranskan ääntämisen perusteet, tavallisimmissa arkielämän tilanteissa käytettävää sanastoa ja rakenteita sekä alkaa perehtyä oman alansa ammattisanastoon. Harjoitellaan sekä suullista että kirjallista viestintää ja omaksutaan ranskalaista kohteliaisuuskäytäntöä.

**Teemat:** Tervehdykset, yleiskielen perussanastoa ja sanontoja; Artikkelit ja substantiivit; Adjektiivien taivutus; Tavallisimmat prepositiot; Omistussuhteen ilmaiseminen; Lukusanat; Verbien preesens ja lähifutuuuri; Ranskalaista tapakulttuuria erityisesti palvelualojen näkökulmasta; Ammattisanastoa koulutusalan mukaan.

## Ranskan alkeet 2 Palvelutilanteet: FRERH202

Opintojakso on tarkoitettu alkeistason ranskan valinneille opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet opintojakson FRE4RH201. Jos ranskan opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HH:ssa aloittaa ranskan opinnot suoraan tästä kurssista, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. vapaasti valittavalla kurssilla Gastronomian ranskaa (3 op).

**Tavoitteet:** Selviytyä yksinkertaisissa palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana. Kerrata ja syventää alkeiskurssin 1 aikana opittuja perusrakenteita sekä laajentaa sanaston hallintaa ammattikieleen suuntautumisen mukaan. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon, ruokatuotannon sekä matkailun liikkeenjohdon opiskelijat tekevät projektitehtävän eriytetysti.

**Teemat:** Matkustaminen, varaukset; Hotellissa asioiminen; Työelämän viestintätilanteita; Liikennevälineet ja liikkuminen; Ostokset; Yksinkertaisia kirjallisia viestejä sekä sähköpostin käyttöä; Asuminen ja ympäristö; Internetin käyttö ranskaksi.

## Opintomateriaali

1. Martikainen-Mäkelä: Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille (Otava).
2. www-aineistoa itseopiskelun tueksi (ks. lista Moodlessa).
3. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

## Työelämäyhteydet

Pyritään hyödyntämään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa ammatissa ja työyhteisössä ja suuntaamaan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille.

## Kansainvälisyys

Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa. Käytetään kirjan tukena mahdollisimman autenttista lisämateriaalia.

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja –projekteihin ranskankielisiin maihin. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat tunneilla.

### **Vastuopettaja**

Marjaana Mäkelä

### **Suoritustapa ja arviointi**

Tenttiin voi osallistua, jos on ollut lähiopetuksessa läsnä vähintään 80% Osallistuminen lähiopetukseen (huom.yllä) ja aktiivisuus. Oppimispäiväkirjan pitäminen on suotavaa. Lopputentti, jossa materiaali saa olla mukana. Lähiopetuspäivien välillä palautettavat kirjalliset harjoitukset ja tehtävät. Sanakertaukset.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Sanastokertauksia pidetään jokaisen tekstikappaleen jälkeen. Suullisen harjoittelun osuutta korostetaan erityisesti (runsaat ääntämis- ja pariharjoitukset). Verkkopohjaista materiaalia hyödynnetään itsenäisessä työskentelyssä ja siihen annetaan ohjausta tietokonehuokassa.

# Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto

Tunnus: PTA2RL013B

Laajuus: 4 op

Ajoitus: 1-2 lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja. Osa kuuluu Matkailu palvelutuotteena -opintoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää ruokatuotteen peruserkityksen ja sen tuoman lisäarvon matkailuelinkeinossa. Opintojakson osalla käydään läpi myytäviin ateriapalveluihin vaikuttavia ruokatuotannon tekijöitä. Opintojakson osan aikana käydään läpi keskeisimpiä ruokalajeja, jotka annossuunnittelun kautta tuodaan osaksi matkailun palveludesignia.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- osaa kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita
- osaa tarjota elämyksiä
- ymmärtää elämysten tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa
- ymmärtää, että kaikessa toiminnassa ja tuotteissa on esteettiset ulottuvuudet sekä ymmärtää myös tyylin, maun ja luovuuden merkityksen liiketoiminnassa ja sen kehittämisessä
  - hahmottaa tarjoilunkulun ja tutustuu tilaustarjoilun perusteisiin



## **Sisältö**

- Ruoka osana matkailun liiketoimintaa
- Erilaiset ateriat matkailuelinkeinossa
- Ateriasuunnittelu
- Hinnoittelu

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 52 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 96 h

## **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojaksolla ei ole vaihtoehtoista suoritustapaa

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

## **Vastuopettajat**

Halmeenmäki Markku, Haaga

Karjalainen Jari, Haaga

Nelimarkka Birgitta, Haaga

Sipponen Taru, Haaga

Ursin Heikki, Haaga

Westman Outi, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Lehtinen M., Peltonen H., Talvinen P. 2007. Ruoanvalmistuksen käsikirja.

WSOY. Porvoo

Lehto P., Patala, A 2007. Kokin käsikirja. Otava

Parkkinen K., Rautavirta, K. 2005. Utelias Kokki. Restamarki. Helsinki.

Anniskelulainsäädäntö

Hygieniosaamisen tietopaketti (Evira)

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

### **Arvosana 5**

Opiskelija osaa tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita asiantuntijana. Hän ymmärtää syvällisesti ruoka- ja juomatuotteen merkityksen koko elinkeinon klusterissa ja niiden tuottaman lisäarvon asiakkaalle ja liiketoiminnassa.

### **Arvosana 3**

Opiskelija osaa tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita osana ryhmää. Hän ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen merkityksen koko elinkeinon klusterissa ja niiden tuottaman lisäarvon asiakkaalle.

### **Arvosana 1**

Opiskelija osaa asiantuntijan ohjaamana tarjota ja kehittää elämyksellisiä matkailutuotteita. Hän ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen merkityksen asiakkaalle. osoittaa elintarvikehygieenisen osaamisen Elintarviketurvallisuusviraston Eviran mallin mukaisella osaamistodistuksella eli hygieniapassilla.

# Responsible Business Management

- Code: SJL2RL007
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: Semester 5.-6.
- Language: English
- Level: Professional studies
- Type: compulsory

## Prerequisites

None

## Learning outcomes

The course will provide an overview of current trends and practices of tourism and hospitality companies in response to increasing government and society pressures for more sustainable operations. The student will learn how organizations of today deal with the complex issues of economical, social and environmental concern and how the organizations can answer with the global and local challenges of sustainability. He becomes familiar with the main tools of management and planning of responsible business operations. Students will learn eco efficient practices of sustainable principles applicable for future career positions as tourism and hospitality managers.

Student, after this course:

- Is able to conform to the value systems and ethical principles of the industry and his/her work
- Takes responsibility of his/her own actions and works in accordance with general principles and common policies
- Knows how to implement sustainable development in hospitality and tourism
- Understands economical, sociological and ecological principles of social responsibility
- Is aware of the significance of responsible, environmentally friendly and reliable operations for work communities, customer service and the company's cost structure and image

## Course contents

- Responsible business management as a concept and dimension
- Environmental management – energy and eco efficiency, indicators of environmental responsibility
- Environmental management systems and ecolabels as tools
- Climate change and hospitality industry
- Sustainable innovations and green economy

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes company visits, visitor lectures and hospitality industry related assignments.

## International

Responsibility as concept is a global challenge which means that the point of view during the course will be international.

### **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

### **Teacher/s with the main responsibility for the course**

Mia Tarhanen

### **Course materials**

Lecture material will be announced in the beginning of the course.

### **Additional reading**

Additional material will be announced in the beginning of the course.

### **Assessment criteria**

Examination 40 %

Assignment 60 %

### **Learning outcomes**

The course will provide an overview of current trends and practices of tourism and hospitality companies in response to increasing government and society pressures for more sustainable operations. The student will learn how organizations of today deal with the complex issues of economical, social and environmental concern and how the organizations can answer with the global and local challenges of sustainability. He becomes familiar with the main tools of management and planning of responsible business

operations. Students will learn eco efficient practices of sustainable principles applicable for future career positions as tourism and hospitality managers.

Student, after this course:

- Is able to conform to the value systems and ethical principles of the industry and his/her work
- Takes responsibility of his/her own actions and works in accordance with general principles and common policies
- Knows how to implement sustainable development in hospitality and tourism
- Understands economical, sociological and ecological principles of social responsibility
- Is aware of the significance of responsible, environmentally friendly and reliable operations for work communities, customer service and the company's cost structure and image

### **Course contents**

- Responsible business management as a concept and dimension
- Environmental management – energy and eco efficiency, indicators of environmental responsibility
- Environmental management systems and ecolabels as tools
- Climate change and hospitality industry
- Sustainable innovations and green economy

### **Cooperation with the business community and other organisations**

The course includes company visits, visitor lectures and hospitality industry related assignments.

### **International**

Responsibility as concept is a global challenge which means that the point of view during the course will be international.

### **Teaching and learning methods**

It is possible to complete the course based on classroom learning or part time learning:

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 49 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 24 h

Self-studies 57 h

### **Alternative completions**

None

### **Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)**

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such

towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination.

**Teacher/s with the main responsibility for the course**

Mia Tarhanen

**Course materials**

Lecture material will be announced in the beginning of the course.

**Additional reading**

Additional material will be announced in the beginning of the course.

**Assessment criteria**

Examination 40 %

Assignment 60 %

# Saksan alkeet

**Tunnus:** GER4RH201 ja GER4RH202

**Laajuus:** 3 op / kurssi

## ▪ Saksan alkeet 1: GER4RH201

Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet saksaa. Yhdessä opintojakson GER4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet. Tutustuttaa opiskelija saksan kielen ominaispiirteisiin ja saksankielisten maiden viestintäkulttuuriin sekä antaa opiskelijoille valmiudet selviytyä tavallisimmissa arkipäivän tilanteissa sekä majoitus- ja ravitsemisalan keskeisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Teemat: Mm. yleiskielen perussanastoa ja sanontoja, substantiivien suvut ja artikkelien käyttö, sijamuotoja, prepositioita, persoona- ja omistuspronominit, verbin taivutusta, oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet.

## ▪ Saksan alkeet 2 Palvelutilanteet: GER4RH202

Kurssi on tarkoitettu Saksan alkeet 1 GER4RH201 –kurssin käyneille opiskelijoille, jotka ovat aloittaneet saksan opinnot Haaga-Heliassa. Yhdessä opintojakson GER4RH201:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija tavallisimmissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työelämän viestintätilanteissa tarvittavaan ammattikieleen ja terminologiaan sekä syventää kommunikointivalmiutta asiakaspalvelutilanteissa.

Teemat: Keskeisin gastronomian perussanasto, Ravintolan asiakaspalvelutilanteet, Suomi matkailumaana, Kotikaupungin esittely, Nähtävyyksistä kertominen, Tien neuvominen, matkailijoiden opastaminen, Hotellin vastaanottotilanteet, muut asiakaspalvelutilanteet, Hotellin esittely, Keskeisin puhelinkieli, Järjestysluvut ja päivämäärät, Kieliopista mm. perfekt, sivulauseen sanajärjestys, man-rakenne.

## Vastuopettaja

Sirpa Kajarinne

## Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa.

## Kansainvälisyys

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita opitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

## Opiskelumateriaali

Pauli Kudel – Mari Kyyhkynen: Einverstanden! 1, Otava tai muu opettajan valitsema oppikirja.

## Suoritustapa ja arviointi

Aktiivinen osallistuminen opetukseen (läsnäolovelvollisuus 80 % ). Kirjalliset ja suulliset harjoitukset. Kirjallinen tentti.

### **Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän.

Lähes jokaisen kappaleen jälkeen (päivä)opiskelijat kirjoittavat sanakokeen. Oppitunneilla keskitytään enemmän suullisiin sekä kuunteluharjoituksiin, kirjalliset tehtävät tehdään tuntien ulkopuolella.

Kielioppiasioita on vähennetty ja keskitytään enemmän ammattisanastoon ja –viestintään.



# Saksan jatko

**Tunnus:** GER4RH301 ja GER4RH302

**Laajuus:** 3 op / kurssi

## ▪ **Mündliche und schriftliche Kommunikation: GER4RH301**

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH302:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija saksankielisen liikekirjeenvaihdon ominaispiirteisiin siten, että hän kykenee laatimaan saksankielisen liikekirjeen muodolliset ja tyyllilliset seikat huomioon ottaen. Pääpaino on alan rutiinikirjeissä.

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijoiden alakohtaista suullista kielitaitoa ja edistää liike-elämässä tarvittavaa keskustelutaidon kehittymistä siten, että opiskelija kykenee keskustelemaan myös ajankohtaisista aiheista saksan kielellä.

Teemat: Saksankielisen liikekirjeen perusrakenne ja yleisimmät sanonnat, Vastaus tiedusteluun, mainosmateriaalin lähettäminen, Tarjousten tekeminen ja varausten vahvistaminen, Varausten peruuttaminen ja muuttaminen, Matkaohjelmaehdotuksen laatiminen, Valitukseen vastaaminen, Esittäytyminen, Hotelli-, ravintola- ja matkailualan tilanteita, Suomi matkailijoille, Ajankohtaiset aiheet.

## **Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus: GER4RH302**

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH301:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmissä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä. Opiskelija pystyy myös esittelemään majoitus- ja matkailuyrityksen sekä ravintolan tarjoamia palveluita ja Suomea matkailumaana.

Teemat: Hotellin vastaanottotilanteet ja muita asiakaspalvelutilanteita, Kohteliaat tiedustelut ja niihin vastaaminen, Puhelinkieli, Hotellin esittely, Gastronominen perussanasto, Ravintolan asiakaspalvelutilanteita, Suomen esittely matkailumaana, Tienneuvominen, nähtävyyksien esitleminen, Retkien, kiertoajeluiden ja muiden palveluiden välittäminen.

## **Vastuopettaja**

Sirpa Kajarinne

## **Oppimateriaali**

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia.

## **Työelämäyhteydet**

Otetaan huomioon opiskelijoiden tarpeet työelämän viestintätilanteissa. Elinkeinovierailut sekä vierailijat oppitunneilla.

## **Kansainvälisyys**

Rohkaistaan opiskelijoita hakeutumaan vaihtoon saksankielisiin maihin. Saksankielisiä vierailijoita oppitunneilla. Opiskellaan kielen lisäksi myös saksankielisten maiden kulttuuria.

**Arviointi**

Kirjallinen tentti. Aktiivisuus ja jatkuva näyttö.

**Opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen**

Jokainen (päivä)opiskelija palauttaa vähintään yhden kirjoitustehtävän. Lisätty vierailujen sekä vierailijoiden määrää.

# Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Edeltävät opinnot: Yksilö työyhteisössä (PTA1RL008), Päivittäisjohtaminen (TYE1RL005)

## Oppimistavoitteet

Opintojaksolla keskitytään strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkitykseen muuttuvassa toimintaympäristössä. Opiskelija perehtyy strategiaprosessiin ja sen vaiheisiin sekä kilpailustrategioihin. Opiskelija tunnistaa strategian toteuttamiseen liittyviä haasteita ja ymmärtää rakenteiden ja vuorovaikutuksen merkityksen strategian toteuttamisessa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää strategisen ajattelun merkityksen muuttuvassa toimintaympäristössä
- tuntee strategisen johtamisen sekä strategiaprosessin periaatteet
- ymmärtää alihankinnan ja ulkoistamisen periaatteita
- ymmärtää maineen merkityksen menestystekijänä
- kykenee ennakoimaan muutoksia, sekä havaitsemaan ja hyödyntämään uusia mahdollisuuksia

## Sisältö

- Strategisen johtamisen käsitteet ja tasot
- Arvot ja organisaatiokulttuuri
- Strategiaprosessi ja sen vaiheet
- Osallistava strategiaprosessi
- Kilpailustrategiat

- Resurssilähtöinen strategia
- Strategia käytännössä

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään joko analyysi itse valitun yrityksen strategiasta tai toteutetaan kehittämisprojekti yrityksen toimeksiannosta.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso toteutetaan sekä lähiopetus- että monimuotototeutuksena

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

### **Vastuopettajat**

Meri Vehkaperä, Haaga

Eija Kjelin, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Oppimateriaali ilmoitetaan myöhemmin.

### **Arviointiperusteet**

Lähiopetus ja harjoitustyö 40 %

Tentti 60 %

# Suomen myyminen kansainväliselle asiakkaalle

- Tunnus: SMK8RL001
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: viikko 2/2012
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia
- Opintojakson tyyppi: valinnainen

## Kohderyhmä

Matkailun liikkeenjohdon 2. vuosikurssin opiskelijat ja tradenomi-opiskelijat, esimerkiksi myyntityön koulutusohjelman opiskelijat.

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opiskelijalla tulee olla Markkinointiviestintä TYE1RL003 suoritettuna tai vastaavat tiedot muuten hankittuna.

## Oppimistavoitteet

Suomen matkailun tuotetuntemus ja myyntiosaaminen: opiskelija tuntee Suomen matkailun tuotetarjonnan niin hyvin, että osaa myydä asiakkaalle parhaan vaihtoehdon.

## Sisältö

Suomen vahvuudet matkailun kohdealueena

MEK:n ulkomaanmarkkinoinnin aluejako ja alueiden tuotetarjonta, Suomi-brändi

MEK:n strategian mukaiset kohderyhmät

## Työelämäyhteydet

Opintojakso perustuu Suomi-brändiin, ulkomaanmarkkinoinnin aluejakoon ja olemassa olevaan tuotetarjontaan. Pääkaupunkiseudun tuotetarjontaan tutustutaan opintokäynnillä.

## Kansainvälisyys

Suomen myyminen ulkomaiselle asiakkaalle

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 18h

Itsenäinen opiskelu 63h

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ei ole

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ei ole

## Vastuopettaja

Leena Grönroos, Haaga

## Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojakson alussa

# Svenska i arbetslivet

Tunnus: TYE1RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson taso on B1.

Opiskelijalla tulee olla hyväksytty suoritus joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska –kursista.

## Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan kirjallisen ja suullisen ruotsin kielen taidon
- Osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan ruotsiksi
- Osaa kertoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta ruotsiksi
- Ymmärtää monipuolisen kielitaidon antaman lisäarvon johtamisessa
- Ymmärtää lisäarvon, joka syntyy kun tietoa tai tulevaisuustietoa voi hakea useilta kielialueilta
- Ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä

## Sisältö

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

## Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

## Kansainvälisyys

Opiskelija oppii pohjoismaisessa kulttuurissa toimimisesta.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

Opintojakso perustuu lähiopetuksessa tehtäviin kirjallisiin ja suullisiin harjoituksiin sekä itsenäiseen opiskeluun lähiopetuksen ulkopuolella. Opintojaksolla edellytetään aktiivista osallistumista lähiopetukseen sekä kirjallisten oppimistehtävien ja tentin suorittamista hyväksytysti.

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita. Opiskelija saa turvallisessa ympäristössä tilaisuuden harjoitella mahdollisimman autenttisia työelämän tilanteita, ja häntä kannustetaan myös vapaa-aikanaan ja työssä heti käyttämään oppimaansa.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Arja Aktan-Helminen, Haaga

Anna Sarajas-Zino, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

# Syventävä työharjoittelu

Tunnus: RHA6RL009

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Perusharjoittelu ja Ammattiharjoittelu. Suoritetaan toisen opiskeluvuoden opintojen jälkeen.

## Oppimistavoitteet

Matkailualan yrityksessä suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävissä asiantuntija tai esimiestehtävissä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia matkailuyrityksen menestyksen edellytykset. Elinkeinossa työskentely antaa opiskelijalle myös mahdollisuuden tehdä arvioita erilaisista vaihtoehdoista oman uravalintansa kannalta.

## Sisältö

Syventävä harjoittelu suoritetaan toisen opiskeluvuoden jälkeen. Harjoittelun suorittamiselle on varattu muusta opiskelusta vapaata aikaa toukokuun lopusta lokakuun loppupuolelle. Harjoittelun vaatimukset täyttävästä työskentelystä vähintään kahdeksan viikkoa tulee suorittaa vastuullisessa ja monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä. Opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja kirjoittaa harjoittelustaan harjoitteluraportin. Koulutusohjelman nimeämä opettaja käy harjoittelun aikana harjoittelupaikassa keskustelemassa työpaikan edustajan ja opiskelijan kanssa (tavoite 80 % harjoittelupaikoista Suomessa).

## Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Harjoittelupaikat ovat kotimaisia ja ulkomaisia matkailualan yrityksiä ja muita matkailualan organisaatioita.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Tiedotustilaisuuksia harjoittelusta. Opiskelijalla on mahdollisuus osallistua harjoittelutavoitteiden ohjattuun laatumiseen ennen harjoittelua. Harjoitteluajana opiskelija pitää harjoittelupäiväkirjaa ja harjoittelun päätyttyä laatii ohjeiden mukaisen harjoitteluraportin.

## Vastuupettaja

Pekka Soive, Haaga

## Oppimateriaalit

Vuosittain julkaistava Syventävän harjoittelun opas (MyNetissä). Opiskelijan osallistuessa Syventävän harjoittelun tavoitteiden laadinnan opetukseen käytetään oppimateriaalina Laadukas harjoittelu -käsikirjaa (Making the Most of your Work Experience).

## Arviointiperusteet

Syventävä harjoittelu arvioidaan asteikolla 1 - 5 harjoittelusta kirjoitettavan raportin perusteella.



# Sähköinen liiketoiminta

Tunnus: SJL3RL011

Laajuus: 13 op (351 h)

Ajoitus: 5.-7. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kaikki ensimmäisen ja toisen vuoden opinnot suoritettuna.

## Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija

- Osaa hyödyntää yrityksen tietojärjestelmiä johtamisen tukena
- Osaa hyödyntää tietoteknisiä ratkaisuja asiakassuhteen hoidossa
- Osaa hyödyntää sähköisiä markkinoinnin ja kaupankäynnin välineitä
- Ymmärtää uusien sähköisten viestintätapojen merkityksen esim. sosiaalinen media
- Ymmärtää kansainvälisyyskehityksen vaikutuksia ja mahdollisuuksia hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

## Sisältö

Sähköisen liiketoiminnan suuntautumisopintojaksolla käsitellään aihetta laajasti, erityisesti liiketoimintastrategian kannalta ja pohditaan sen nykyisyyttä ja tulevaisuuden näkymiä yhteistoiminnallisesti oppien. Opintojakso on kokoelma HAAGA-HELIAN opintojaksoja. Opintojaksolla käsiteltäviä asioita ovat:

- uudet liiketoimintamallit
- internet ja muut rakenteet
- verkkosivut ja -kauppa, käytettävyys
- maksuliikenne, verot, takuu, huolto, palautukset
- turvallisuus sekä eettiset, sosiaaliset ja poliittiset seikat, yksityisyys
- B2B sähköliiketoiminta ja kumppanuus, EDI, Supplier Relations Management
- ERP (Enterprise Resource Planning) tietojärjestelmät, intranet
- järjestelmien hankinta, vaatimusmäärittelyt
- sähköinen markkinointi ja mainonta, PR
- ROI, mitattavuus, tietolouhinta
- kuluttajakäyttäytymisen muutos
- Web 2.0 ja sosiaaliset saitit
- virtuaalimaailmat
- mobiili liiketoiminta

## Työelämäyhteydet

Kurssin aikana on yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita.

## Kansainvälisyys

Kurssin monet harjoitukset ovat monikansallisiin yrityksiin liittyviä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:  
Lähiopetus ja tentti 32 h  
Itsenäinen opiskelu 49 h

b) Monimuoto-opetus  
Lähiopetus ja tentti 12 h  
Itsenäinen opiskelu 69 h

### **Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetustoteutuksena.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla vastuuopettajan kanssa erikseen sovitun näytön, joka voi olla osittain kirjallinen, osittain suullinen.

### **Vastuuopettajat**

Tommi Immonen, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Kunkin opintojakson opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Kunkin opintojakson opettaja ilmoittaa erikseen.

# Talouden raportointi ja seuranta

Tunnus: PTA2RL012

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on osata hotelli-, ravintola- ja matkailualan liikkeenjohdossa tarvittavat kirjanpidon perusteet ja taloudelliset tunnusluvut sekä taloudellisen raportoinnin suunnittelu ja hyväksikäyttö.

## Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- pystyy suorittamaan kahdenkertaisena kirjanpitona pienen HRM-alan yrityksen kirjanpidon peruskirjaukset ja tekemään tilinpäätöksen tarvittavine liitetietoineen
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- osaa hyödyntää esimiestyössä yrityksen laskentatoimen tuottamia raportteja ja tunnuslukuja
- pystyy yksikön vastuuhenkilönä osoittamaan ne avaintiedot, jotka raportoinnin tulee liiketoiminnasta tuottaa
- ymmärtää, että menestyvän liiketoiminnan perusta on taloudellinen ajattelu

## Sisältö

- yrityksen laskentatoimen sisältö ja tehtävät
- kirjanpidon tilipuitteet
- liiketapahtumien kirjaaminen
- arvonalisäverotuksen huomioiminen HRM-alan kirjanpidossa
- tilinpäätöksen tekeminen
- tilipäätösanalyysin- ja HRM-alan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla analysoidaan alan toimijoiden tilinpäätöstietoja.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaiseen kirjanpitokäytäntöön.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 33 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 60 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

**Vaihtoehtoiset suoritustavat**

Lähiopetustoteutus ja monimuotototeutus

**Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

**Vastuopettaja**

Hanna Moisio, Haaga

**Oppimateriaalit**

Tomperi, S. 2010. Käytännön kirjanpito. 18. painos. Edita. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

# Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta

Tunnus: PTA1RL004

Laajuus: 4 op (107 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija pystyy suoriutumaan opinnoissaan tarvittavista talousmatematiikan peruslaskutoimituksista ja taulukkolaskennasta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee laskentatoimen vaatimat talousmatematiikan ja taulukkolaskennan perustaidot.

## Sisältö

- prosenttilaskusovellukset
- korkolaskenta
- laskentataulukoiden laadinta, muokkaaminen ja muotoileminen sekä peruslaskukaavojen käyttö
- laskentakaavioiden luonnin perusteet

## Työelämäyhteydet

Opintojaksolla käytetään harjoituksissa alan esimerkkejä.

## Kansainvälisyys

Opintojaksolla noudatetaan laskentaperusteissa alan kansainvälisiä laskentakäytäntöjä.

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetus toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 75 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 26 h

Itsenäinen opiskelu 81 h

Opetus on luokkaopetusta ja harjoitustehtävien tekoa. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

## Vaihtoehtoiset suoritustavat

Talousmatematiikan verkkokurssi

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Mariitta Rauhala Haaga

### **Oppimateriaalit**

Opintomoniste: ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta

Saaranen, P.-Koltola, E.-Pösö, J., 2003. Liike-elämän matematiikkaa, Edita

Moodle –tukimateriaali ja kirjastossa sähköisenä oleva taulukkolaskennan opas

### **Arviointiperusteet**

Tentti 100%

# Travel Transportation Management

Code: TYE2RL008D

Extent: 4 ECTS (108 h)

Timing: Semester 3, 4

Language: English

Level: Professional studies

Type: Compulsory

## Prerequisites

Courses: Basics of Travel and Tourism Industry and Travel Agents and Tour Operators should be done before this course.

## Learning outcomes

The objective of the course is that a student will penetrate the travel transportation companies and the network at travel transportation industry. Students will understand the main business operations and income formation. Students can analyze the provided knowledge through a field trip and a written assignment.

## Course contents

- Travel transportation companies: airlines, ferry- and train companies
- Integration, alliances and the benefit through integration
- Changes and future trends

## Cooperation with the business community and other organisations

The course includes a guest lecture and/or company visit.

## International

The course contents and the course assignment are focusing on an international point of view.

## Teaching and learning methods

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 32 h

Self-studies 76 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 12 h

Self-studies 96 h

## Alternative completions

None

## Identifying and acknowledging previously acquired skills (in Finnish AHOT)

Courses or parts of courses at other educational institutes or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required skills and competences are demonstrated by a skills examination. Please contact the responsible lecture for detailed information.

## Teacher/s with the main responsibility for the course

Salla Juustila, Haaga

**Course materials**

Holloway, J. 2012. The Business of Tourism.

Additional reading will be given at the beginning of the course.

**Assessment criteria**

## Grade 1

The student defines and describes the structure in Travel Transportation industry. The student can identify the main definitions and trends in transportation industry. The student can use the main information sources for Travel Transportation Management.

## Grade 3

The student is able to differentiate the structure and the business management in Travel Transportation industry. The student can apply the definitions and to analyze the trends in transportation industry. The student investigates and gathers good information sources for Travel Transportation Management.

## Grade 5

The student assesses the structure and the business management in Travel Transportation industry. The student is able to fluently apply the definitions and to appraise the trends in transportation industry. The student selects and judges good information sources of trends for Travel Transportation Management.



# Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät

- Tunnus: TYE1RL004
- Laajuus: 6 op (162 h)
- Ajoitus: 3. - 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset viestintätaidot (PTA1RL003) ja Yksilö työyhteisössä (PTA1RL008) on oltava suoritettuna ennen tätä opintojaksoa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii ymmärtämään tutkimus- ja kehittämistoiminnan merkityksen sekä tuntemaan tutkivaan kehittämistoimintaan liittyviä käsitteitä. Opiskelija perehtyy tutkivan oppimisen kautta työhyvinvoinnin osa-alueisiin. Hän kykenee seuraamaan työhyvinvoinnista käytävää keskustelua ja pyrkii edistämään työyhteisön työhyvinvointia.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteita ja menetelmiä
- osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämishankkeita soveltaen alan olemassa olevaa tietoa
- osaa hahmottaa ja yhdistellä asiakokonaisuuksia sekä arvioida tietoa kriittisesti
- omaksuu aloitteellisen ja kehittävän työtavan
- ymmärtää henkilöstön hyvinvoinnin osana sosiaalisesti vastuullista johtamista

## Sisältö

- Työn merkitys ihmiselle ja työelämän muutos
- Työkykyä ylläpitävä toiminta ja esimiehen rooli
- Työssäjaksaminen ja stressi
- Monimuotoiset työyhteisöt
- Tieteellisen tiedon kriteerit
- Tutkimuksen suunnittelu

- Tietoperustan rakentaminen
- Kehittämistyössä käytettäviä menetelmiä
- Tutkimusaineiston analysointi
- Tutkimuksen raportointi

### **Työelämäyhteydet**

Opintojaksolla tehdään yhteistyötä opiskelijan työpaikan tai muun toimialan yrityksen tai organisaation kanssa.

### **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 72 h

Itsenäinen opiskelu 90 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 132 h

Opiskelijat toteuttavat työhyvinvointiin liittyvän tutkimus- ja kehittämishankkeen. Oppimismenetelmänä on tutkiva oppiminen.

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua työhyvinvoinnin osasta suorittamalla näytön.

### **Vastuupettaja**

Ulla Ijäs, Haaga

### **Oppimateriaalit**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010. Raporttien ulkoasu ja lähteisiin viittaaminen. Luettavissa: <http://extra.haaga-helia.fi/opiskelu/ohjeet/opinnaytetyo/raportointiohjeet/Pages/default.aspx>. Luettu: 18.3.2011.

Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 30 %

Harjoitustyö 70 %

# Työoikeus

Tunnus: TYE3RL009

Laajuus: 3,00 op

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Osa opintojaksoa (OJ) asiakaslähtöinen kehittäminen.

Kauppaoikeus suoritettu aikaisemmin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva työlainsäädännöstä ja työehtosopimusjärjestelmästä sekä työsuhteisiin liittyvästä sosiaaliturvasta. Lisäksi perehdytään BtoB-kaupan sääntelyyn.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää työlainsäädännön ja työehtosopimusten roolin
- osaa ratkaista työssä kohtaamiaan työoikeudellisia ongelmia ja tehdä työsopimuksia
- hallitsee elinkeinonharjoittajien välistä kauppaa sääntelevää normistoa
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

## Sisältö

- Työsopimuslaki ja työehtosopimukset
- Työajan sääntely ja vuosilomalaki, työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet
- Kilpailun sääntely
- Irtaimen kauppa, käyttösopimukset
- Velkasuhteet ja vakuudet

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja luennot 12 h

Itsenäinen opiskelu 69 h

## Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön.

## Vastuopettajat

Kaija Varjola, Haaga

## Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

**Arviointiperusteet**

Tentti 80 %

Harjoitustyö 20 %

# Yksilö työyhteisössä

- Tunnus: PTA1RL008
- Laajuus: 3 op (81 h)
- Ajoitus: 1. - 2. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: perusopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on hahmottaa työelämän kannalta keskeisiä itsensä johtamisen ja työkäyttäytymisen tekijöitä. Opiskelija ymmärtää itsensä johtamisen ja itsesäätelyn merkityksen oman persoonallisuuden kehittämisessä sekä vuorovaikutuksen perustana. Opiskelija osaa havainnoida työyhteisön sosiaalipsykologisia ilmiöitä, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen työpaikalla. Opintojakso lisää tunnetaitoja ja työssä onnistumisen tunnetta sekä asiakkaan että työyhteisön jäsenten kanssa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ammatti-identiteetin ja motivoitumisen merkityksen
- osaa arvioida omaa ja muiden toimintaa
- osaa käyttää tietoja itsensä kehittämisessä ja minäkuvansa selkiyttämässä
- osaa havainnoida ryhmän toimintaa ja ottaa muut huomioon toiminnassaan

## Sisältö

- Itsensä johtaminen ja oman toiminnan vastuullisuus
- Psyhyksen puolustuskeinot
- Yksilön motivoituminen, arvot ja ihmiskäsitys
- Sosiaalinen havainnointi
- Ryhmän vaikutus yksilön toimintaan

## Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 13 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Keskusteleva luento, ryhmäharjoitukset, harjoitustyö ja tentti

### **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

### **Vastuopettajat**

Ulla Ijäs, Haaga

### **Oppimateriaalit**

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

### **Arviointiperusteet**

Tentti 60 %

Harjoitustyö 40 %

# Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

- Tunnus: TYE2RL007
- Laajuus: 4 op (108 h)
- Ajoitus: 3. - 4. lukukausi
- Kieli: suomi
- Opintojakson taso: ammattiopinnot
- Opintojakson tyyppi: pakollinen

## Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso Introduction to Hospitality and Tourism Business tulee olla suoritettuna ennen opintojaksoa.

## Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija käytännönläheisesti yrittäjäominaisuuksiin, yrityksen perustamiseen ja liiketoiminnan aloittamiseen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa
- hallitsee yrityksen perustamisen periaatteet ja liiketoiminnan aloittamisen
- osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti

## Sisältö

- yrittäjäominaisuudet
- osakeyhtiö: perustamistoimet – ja asiakirjat
- liiketoiminnan osto
- liiketoiminnan aloittaminen (markkinoiden hahmottaminen, liikepaikka, tilaratkaisut, vuokrasopimus)
- liiketoiminnan suunnittelu LTS-mallia käyttäen (tuotepalvelupaketti, markkinointisuunnitelma, taloussuunnitelma, henkilöstösuunnitelma)
- viranomaisluvut ja ilmoitukset
- vakuutukset



## **Työelämäyhteydet**

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yrittäjätapaamisia.

## **Opetus- ja oppimismenetelmät**

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuoto-opetus toteutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 78 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 10 h

Itsenäinen opiskelu 98 h

Opetus tapahtuu case-työskentelymenetelmin. Kurssi sisältää paljon itseohjautuvaa opiskelua.

## **Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)**

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön.

## **Vastuopettajat**

Juuso Kokko

## **Oppimateriaalit**

Ahonen J., Koskinen T., Romero T. 2003. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Restamark. Helsinki.

Heikkilä P., Saranpää T. 2008. Hotelli- ja Ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki

Lehti E, Rope T, Pyykkö M. 2007. Mikä tekee yrittäjästä menestyvän. WS Bookwell Oy. Juva.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

## **Arviointiperusteet**

Projektitehtävä: Hyväksytty / hylätty