

1. Matkailupalvelujen myynti ja asiakasosaaminen

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

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

2. Matkailupalvelujen tuottaminen ja kehittäminen

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

Henkilökohtainen opinto-ohjelma

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

Tarkempi luettelo opintojaksoista julkaistaan työvuosittain.

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma

Koulutusohjelman tavoitteet

Koulutusohjelman tavoitteena on, että opiskelija muodostaa selkeän ja kokonaisvaltaisen käsityksen matkailualan yritystoiminnasta kansainvälisessä ja kotimaisessa toimintaympäristössä. Opinnoissa painotetaan liikkeenjohdollisuutta, asiakaslähtöisyyttä, yrittäjyyttä ja yhteistyötaitoja sekä ympäristötekijöiden merkitystä matkailualalla.

Opiskelija kykenee käsittelemään matkailualaa teoreettisesti ja lisäksi hän pystyy soveltamaan itsenäisesti ja luovasti oppimaansa matkailualan liiketoiminnan kehittämiseen. Koulutusohjelmassa painotetaan teoriaopinnojen ja työharjoittelun kiinteää yhteyttä. Näin opiskelijalla on valmiudet

toimia matkailuyritysten ja alan sidosryhmien johto-, asiantuntija-, suunnittelu- ja kehittämistehtävissä sekä yrittäjänä niin kotimaassa kuin ulkomaillakin.

Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus

Matkailualan liikkeenjohdon koulutusohjelman laajuus on 210 opintopistettä ja opintojen kesto 3,5 vuotta. Opinnit koostuvat lähiopetuksesta, itsenäisestä opiskelusta, ryhmätöistä ja tiimi-projekteista. Osa opinnoista tarjotaan myös verkko-opintoina.

Opiskelu toteutetaan vuosittain neljänä kahdeksan viikon pituisena teemana. Teema koostuu viidestä opintokokonaisuudesta. Ensimmäisenä vuotena teemat keskittyvät yksilöön työyhteisön jäsenenä ja yksilön ammatillisiin taitoihin. Toisena vuonna sisältö painottuu liiketoimintayksikköön ja sen johtamiseen ja kolmantena vuotena koko yritykseen ja liikkeenjohdollisuuteen. Teeman opintojaksot yhdistää elinkeinolähtöinen hanke.

Harjoittelu on merkittävä osa opintoja ja se toteutetaan opintojen aikana ja lukuvuosien välissä. Harjoittelu tapahtuu elinkeinon johtavissa yrityksissä ja matkailualan organisaatioissa niin kotimaassa kuin ulkomailla. Opintojen loppuvaiheessa tehtävä opinnäytetyö yhteistyössä elinkeinon kanssa auttaa opiskelijaa soveltamaan oppimaansa tulevissa työtehtävissään.

Opetussuunnitelma



Restonomien opetussuunnitelma 2005

| | 1. periodi | 2. periodi | 3. periodi | 4. Periodi |
|--|--|---|---|--|
| 1. Yksilö | Jakso 1: Palveluosaaminen 15 op | Jakso 2: Toimintaympäristö 15 op | Jakso 3: Asiakkuus 15 op | Jakso 4: Harjoittelu 10 op +10 op |
| 2. Yksikkö | Jakso 5: Palveluprosessit 15 op | Jakso 6: Asiakaslähtöinen kehittäminen 15 op | Jakso 7: Kannattava yksikkö 15 op | Jakso 8: Työyhteisön johtaminen 15 op |
| 3. Yritys | Jakso 9: Harjoittelu 10 op | Jakso 10: Strateginen johtaminen 15 op | Jakso 11: Vaihtoehtoinen moduuli 15 op | Jakso 12: Tuloksellinen yritys 15 op |
| Opinnäytetyö Yhteensä 15 op | | | | |
| Vapaasti valittavat Syventävät ja täydentävät opintojaksot Yhteensä 15 op | | | | |

Opintojaksoluettelo

| Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma | | | |
|--|--|----------------------------|---------------|
| Pakolliset opinnot | | Tunnus | Opintopisteet |
| | Oppiminen ja henkilökohtainen kehittyminen | RORRL100 | 3 |
| Kieliopinnot | | | |
| | Ranskan alkeet 1 | FRE4RH201 | 3 |
| | Ranskan alkeet 2: Palvelutilanteet | FRE4RH202 | 3 |
| | Communication écrite et orale | FRE4RH301 | 3 |
| | Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme | FRE4RH302 | 3 |
| | Saksan alkeet 1 | GER4RH201 | 3 |
| | Saksan alkeet 2: Palvelutilanteet | GER4RH202 | 3 |
| | Mündliche und schriftliche Kommunikation | GER4RH301 | 3 |
| | Deutsch im Hotel, Restaurant and Tourismus | GER4RH302 | 3 |
| Perusopinnot | | | |
| 1. | OJ PALVELUOSAAMINEN | RPO1RL001 | 15 |
| | osa Markkinoinnin perusteet | RPO1RL001A | 3 |
| | osa Matkailun perusteet | RPO1RL001B | 3 |
| | osa Kirjallinen yhteisöviestintä | RPO1RL001C | 3 |
| | osa Tietokone työvälteenä | RPO1RL001D | 3 |
| | osa Talousmatematiikan perusteet | RPO1RL001E | 3 |
| 2. | OJ TOIMINTAYMPÄRISTÖ | RTO1RL002 | 15 |
| | osa Talouden raportointi ja seuranta | RTO1RL002A | 3 |
| | osa English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry | RTO1RL002B | 3 |
| | osa Matkailun ohjelmapalvelut | RTO1RL002C | 3 |
| | osa Ravintolapalvelut ja ruokatuotanto | RTO1RL002D | 3 |
| | osa Majoitusliiketoiminta | RTO1RL002E | 3 |
| 3. | OJ ASIAKKUUS | RAS1RL003 | 15 |
| | osa Asiakkuuden hallinta | RAS1RL003A | 3 |
| | osa Hotell-, restaurang och turismsvenska | RAS1RL003B | 3 |
| | osa Yksilö työyhteisössä | RAS1RL003C | 3 |
| | osa Kauppaoikeus | RAS1RL003D | 3 |
| | osa Liikennepalveluiden perusteet | RAS1RL003E | 3 |
| 5. | OJ PALVELUPROSESSIT | RPA1RL005 | 15 |
| | osa English for Business Situations | RPA1RL005A | 3 |
| | osa Yhteistyö palvelussa | RPA1RL005B | 3 |
| | osa Kokonaisvaltainen laatuajattelu | RPA1RL005C | 3 |
| | osa Matkailun jakelutiet | RPA1RL005D | 3 |
| | osa Matkailumaantiede | RPA1RL005E | 3 |

| Ammattiopinnot | | | |
|-------------------------------|-----|---|-------------------------------|
| 6. | OJ | ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN | RAK2RL006 15 |
| | osa | Palvelut ja markkinointi | RAK2RL006A 3 |
| | osa | Kannattavuuden suunnittelu | RAK2RL006B 3 |
| | osa | Yritystoiminta ja yrittäjyys | RAK2RL006C 3 |
| | osa | Svenska i arbetslivet | RAK2RL006D 3 |
| | osa | Matkailun asiakaslähtöinen tuotekehitys | RAK2RL006E 3 |
| 7. | OJ | KANNATTAVA YKSIKKÖ | RKY2RL007 15 |
| | osa | Yrityksen perustaminen ja liiketoiminnan aloittaminen | RKY2RL007A 3 |
| | osa | Budjetointi ja tulosseuranta | RKY2RL007B 3 |
| | osa | Puheviestintä | RKY2RL007C 3 |
| | osa | Työhyvinvointi | RKY2RL007D 3 |
| | osa | Special Interest Tourism | RKY2RL007E 3 |
| 8. | OJ | Työyhteisön johtaminen | RTJ2RL008 15 |
| | osa | Päivittäisjohtaminen | RTJ2RL008A 3 |
| | osa | Työoikeus | RTJ2RL008B 3 |
| | osa | International Communication Skills | RTJ2RL008C 3 |
| | osa | Tutkimusmenetelmät | RTJ2RL008D 3 |
| | osa | Liikenneyritysten palveluosaaminen | RTJ2RL008K 3 |
| | osa | Destination Management | RTJ2RL008DL 3 |
| 10. | OJ | STRATEGINEN JOHTAMINEN | RSJ3RL010 15 |
| | osa | Strategiat käytäntöön | RSJ3RL010A 3 |
| | osa | Strateginen markkinointi | RSJ3RL010B 3 |
| | osa | Kansantaloustiede | RSJ3RL010C 3 |
| | osa | Sähköinen liiketoiminta | RSJ3RL010D 3 |
| | osa | Liikematkustus | RSJ3RL010K 3 |
| | osa | Meeting Industry | RSJ3RL010L 3 |
| 12. | OJ | TULOKSELLINEN YRITYS | RTY3RL012 12 |
| | osa | Henkilöstöjohtaminen | RTY3RL012A 3 |
| | osa | Liiketoimintasuunnitelman laatiminen | RTY3RL012B 3 |
| | osa | Rahoitussuunnittelu ja verotus | RTY3RL012C 3 |
| | osa | Vastuullinen liiketoiminta | RTY3RL012D 3 |
| Vaihtoehtoiset opinnot | | | |
| 11. | OJ | MATKAILUKOHTTEEN SUUNNITTELU JA JOHTAMINEN | RVA4RL011 9 |
| | | Matkailun strateginen suunnittelu | RVA4RL011A 3 |
| | | Matkailukohteen markkinoinnin johtaminen | RVA4RL011B 3 |
| | | Hinnoittelun johtaminen matkailualalla | RVA4RL011C 3 |
| Työharjoittelu | | | |
| | | Perusharjoittelu | RHA6RL004A 10 |
| | | Ammattiharjoittelu | RHA6RL004B 10 |
| | | Syventävä harjoittelu | RHA6RL009A 10 |
| Opinnäytetyö | | | |
| | | Opinnäytetyö | RON7RL001 15 |

| | | | |
|--|-----------------------|------------|----|
| | Opinnäytetyöseminaari | RON7RL001A | 3 |
| | Opinnäytetyö | RON7RL001B | 12 |

Myyntityön koulutusohjelma

Myyntityön koulutusohjelmaan otetaan syksyllä 2007 alkavaan ryhmään 36 ja keväällä 2008 alkavaan ryhmään 36 opiskelijaa. Koulutusohjelman laajuus on 210 opintopistettä, ja koulutuksesta valmistutaan tradenomiksi.

Suomen korkeakoulujen opintojen mitoituksen peruste on ECTS-opintopisteet. Yhden lukuvuoden opintojen suorittamiseen vaadittava 1 600 tunnin työpanos vastaa 60 ECTS-opintopistettä. Tradenomin tutkintoon johtavien opintojen laajuus on 210 opintopistettä ja 3,5 vuotta.

Koulutusohjelman tavoitteet

Myyntityön koulutusohjelma tarjoaa opiskelijoille valmiudet rakentaa palkitseva työura henkilökohtaisen myyntityön ja haastavan asiakastyöskentelyn parissa. Yritys- tai kuluttajamyynntiin erikoistuneet ammattilaiset viihtyvät työssään ja vaikuttavat itse työnsä sisältöön. Myyntityössä on myös mahdollisuus ansaita hyvin. Ammattinsa osaavia myyjiä arvostetaan työyhteisöissä ja monet huippujohtajat ovat aloittaneet uransa myynnissä. Myyjistä on jatkuvasti kysyntää työmarkkinoilla ja HAAGA-HELIAn myyntityön koulutusohjelma vastaa ensimmäisenä suomalaisena ammattikorkeakouluna tähän koulutustarpeeseen.

Myyntityön koulutusohjelmasta valmistuva tradenomi on myynnin, asiakaspalvelun ja asiakkuuksien rakentamisen osaaja, jonka tulevia ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi myyntipäällikkö, myyntineuvottelija, tuoteryhmäpäällikkö, ostaja, myymäläpäällikkö, avainasiakaspäällikkö, aluemyyntipäällikkö, myyntiedustaja tai ketjupäällikkö. Tutkinto yhdistettynä myynnin työkokemukseen antaa hyvät mahdollisuudet edetä uralla myynnin ja asiakkuuksien hallinnan johtotehtäviin. Myynnin tradenomit hallitsevat tuloksellisen myyntityön, ymmärtävät erilaisia kaupankäyntiympäristöjä ja tietävät, mitä taitoja ja valmiuksia asiakkuuksien luominen, ylläpitäminen ja kehittäminen edellyttävät. Myynnin asiantuntijaksi kasvun perustan muodostavat kattavat liiketalouden opinnot.

Koulutusohjelmassa painotetaan opiskelijoiden viestintä-, vuorovaikutus- ja esiintymistaitojen kehittymistä monikielisessä ja – kulttuurisessa oppimisympäristössä. Koulutusohjelman opetuskielinä on suomi ja englanti. Opintoihin sisältyy vähintään joko puolen vuoden opintojakso ulkomaisessa yhteistyöyliopistossa tai vaihtoehtoisesti englanninkielisistä opintojaksoista muodostuva opintokokonaisuus Suomessa. Opetussuunnitelmaa kehitetään tiiviissä yhteistyössä kansainvälisen myynnin opettaja- ja tutkijaverkoston kanssa.

Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja laajuus

Koulutusohjelman rakenne ja laajuus

| | |
|----------------------------|---------------|
| Myyntityön koulutusohjelma | Opintopisteet |
| Perusopinnot | 60 |