

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma opintojaksokuvaukset 2014-2015

Markkinoinnin ja myynnin perusteet

Tunnus: PTA1RH001
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 suorittaneen opiskelija

- Ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja 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
- tuotekäsite, 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 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuoto-opetus

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Markku Halmeenmäki, Markus Häyhtiö, Tommi Immonen, Timo Moilanen

Oppimateriaalit

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti

Harjoitustyö

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Markkinoinnin ja myynnin avain käsitteet, terminologia ja perusmallit
- Hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteiden tunteminen
- Tietolähteiden hyödyntäminen
- Markkinointihenkisyys

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija

- osaa nimetä markkinoinnin peruskäsitteet, termit ja mallit
- tunnistaa hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteet
- löytää yleisimmät markkinoinnin tietolähteet

Arvosana 3

Opiskelija

- osaa soveltaa ja käyttää markkinoinnin peruskäsitteitä ja malleja hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinointiin liittyvissä tehtävissä
- kykenee ratkaisemaan hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin tyypillisiä ongelmia
- osaa hyödyntää korkealaatuisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan markkinoinnin tietolähteitä

Arvosana 5

Opiskelija

- pystyy kriittisesti arvioimaan olemassa olevien markkinoinnin mallien toimivuutta hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin erityispiirteet huomioiden
- kykenee soveltamaan olemassa olevia ja luovasti kehittämään uusia toimintatapoja hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnissa
- toimii oma-aloitteisesti hotelli- ravintola- ja matkailualan markkinoinnin kehittämisessä

Matkailun perusteet

Tämä opintojaksokuvaus koskee päiväopetusta. Monimuoto-opetuksen vastaava opintojaksokuvaus löytyy päiväopetuksen opintojaksokuvauksen alta.

Tunnus: PTA1RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 4. periodi tai 1. periodi

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, että opiskelijalla on käsitys matkailusta monimuotoisena toimialana: hän tuntee peruskäsitteet, ymmärtää matkailun klusterimaisen luonteen ja tuntee matkailun vaikutukset kohdealueella sekä osaa toimia vastuullisesti.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- ymmärtää matkailualan toimintaympäristönä sekä ymmärtää matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset
- osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- hahmottaa Suomen matkailun kohdealueena

Sisältö

- matkailun peruskäsitteet ja toimialan klusteri • matkailun vaikutukset • Suomi matkailun kohdealueena

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tutustutaan matkailun toimialaan, sen sektoreihin ja yrityksiin. Tehdään useita tehtäviä, jotka ovat toimialalähtöisiä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 48h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Hannele Leppäneva, Haaga

Oppimateriaalit

Vuoristo, K.-V. ja Vesterinen, N. 2009. Suven ja lumen maa. Suomen matkailumaantiede. WSOY. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Hyväksytysti suoritettu tentti sekä alla olevat taidot

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tiedot ja tentti (min 40% tavoitteesta)

Opiskelija osaa nimetä matkailualan peruskäsitteet ja -yleisimmät termit. Opiskelija osaa kuvata matkailun perusprosesseja toimintaympäristössä. Opiskelija osallistuu jonkin verran mukana matkailun tunneilla tapahtuvassa keskustelussa. Opiskelija osaa vertailla matkailun ilmiöitä historian kautta. Opiskelija soveltaa muutamia matkailun yleisimpiä työkaluja ja perustella matkailun suunnitteluprosesseja. Opiskelija osallistuu aktiivisesti tunneilla tapahtuvaan keskusteluun ja kertoo omia mielipiteitään matkailusta.

Arvosana 3 (min 70% tavoitteesta)

Tiedot, taidot ja tentti

Opiskelija käyttää sujuvasti matkailun peruskäsitteitä ja -malleja. Opiskelija osaa kuvailla erilaisia matkailun malleja. Opiskelija osaa käyttää matkailun trendejä realistisesti ja luovasti. Opiskelija osaa tiedostaa yleisempien matkailun työkalujen tarpeellisuuden ja pyrkii suunnittelemaan niiden kautta oman toimintansa omassa työpisteessään. Opiskelija pystyy luomaan uusia toimintatapoja omalle alalleen matkailun kautta. Opiskelija osallistuu erittäin aktiivisesti tunneilla matkailukeskusteluun sekä tuo rakentavia että kriittisiä ajatuksia ja ehdotuksia esille.

Arvosana 5 (min 90% tavoitteesta)

Tiedot, taidot, pätevyys ja tentti

Opiskelija soveltaa luovasti peruskäsitteitä ja malleja suunnitelmien kuvaamisessa. Opiskelija tulkitsee tulevaisuutta realistisen luovasti. Opiskelija osaa yleisimpien työkalujen käytön ja suunnittelee niiden hyödyntämisen pitkän tähtäimen liiketaloudelliseen toimintaan. Opiskelija arvioi ja kehittää liiketoimintansa prosesseja matkailun kautta. Opiskelija suunnittelee ja johtaa mitattavaa toimintaa, jossa

matkailu on oma osansa. Opiskelija luo uusia toimintatapoja omalle alalleen matkailun kautta. Opiskelija osallistuu erittäin aktiivisesti keskusteluun ja opiskeluryhmän toimintaan sekä tuo keskusteluun rakentavia ajatuksia ja ehdotuksia tunneilla yksilönä.

Matkailun perusteet (Monimuoto-opetus)

Tunnus: PTA1RH002

Laajuus: 3 op (12 h)

Ajoitus: 4. tai 1. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen, jos ei aikaisempaa matkailun tuntemusta.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelijalla on käsitys matkailusta monimuotoisena toimialana: hän tuntee peruskäsitteet, ymmärtää matkailun klusterimaisen luonteen ja tuntee matkailun vaikutukset kohdealueella sekä osaa toimia toimia vastuullisesti.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää matkailualan toimintaympäristönä sekä ymmärtää matkailun alueelliset ja globaalit vaikutukset
- osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- hahmottaa Suomen matkailun kohdealueena

Sisältö

- matkailun peruskäsitteet ja toimialan klusteri
- matkailun vaikutukset
- Suomen myyminen matkailukohteena

Työelämäyhteydet

Opiskelijat tekevät yrityksistä tehtävän, jonka pohjalta he ymmärtävät matkailun toimialan klusterin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Hannele Leppäneva, Haagan yksikkö

Oppimateriaalit

Vuoristo, K.-V. ja Vesterinen, N. 2009. Suomen ja lumen maa. Suomen matkailumaantiede. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Kerrotaan opiskelijoille, tehtävän suoritustavasta alla näkyvin perustein, perusteet koskevat myös yksilö tai paritehtävää, jonka tulee olla markkinoiva ja myyvä.

Tentti

Ei tenttiä. Opiskelijat tekevät yksilö- tai pari tehtävän Suomi matkailualueena, omasta valitsemastaan kohteesta, joka laitetaan myös Moodleen, jotta kaikki opiskelijatoverit voivat myös nähdä suoritukset, joka parantaa tehtävän läpinäkyvyyttä. Lupa kysyttävä ennen tehtävän antoa. Kaikki arvioidaan alla mainituin perustein

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tiedot (min 40% tavoitteesta)

Opiskelija osaa nimetä matkailualan peruskäsitteet ja -yleisimmät termit. Opiskelija osaa kuvata matkailun perusprosesseja toimintaympäristössä. Opiskelija osallistuu jonkin verran mukana matkailun tunneilla tapahtuvassa keskustelussa.

Arvosana 3

Tiedot ja taidot (min 70% tavoitteesta)

Opiskelija osaa vertailla matkailun ilmiöitä historian kautta. Opiskelija soveltaa muutamia matkailun yleisimpiä työkaluja ja perustella matkailun suunnitteluprosesseja. Opiskelija osallistuu aktiivisesti tunnilta tapahtuvaan keskusteluun ja kertoo omia mielipiteitään matkailusta. Opiskelija käyttää sujuvasti matkailun peruskäsitteitä ja -malleja. Opiskelija osaa kuvailla erilaisia matkailun malleja. Opiskelija osaa käyttää matkailun trendejä realistisesti ja luovasti. Opiskelija osaa tiedostaa yleisempien matkailun työkalujen tarpeellisuuden ja pyrkii suunnittelemaan niiden kautta oman toimintansa omassa työpisteessään. Opiskelija pystyy luomaan uusia toimintatapoja omalle alalleen

matkailun kautta. Opiskelija osallistuu erittäin aktiivisesti tunneilla matkailukeskusteluun sekä tuo rakentavia että kriittisiä ajatuksia ja ehdotuksia esille.

Arvosana 5 (min 90% tavoitteesta)

Tiedot, taidot ja pätevyys

Opiskelija soveltaa luovasti peruskäsitteitä ja malleja suunnitelmien kuvaamisessa. Opiskelija tulkitsee tulevaisuutta realistisen luovasti.

Opiskelija osaa yleisimpien työkalujen käytön ja suunnittelee niiden hyödyntämisen pitkän tähtäimen liiketaloudelliseen toimintaan.

Opiskelija arvioi ja kehittää liiketoimintansa prosesseja matkailun kautta. Opiskelija suunnittelee ja johtaa mitattavaa toimintoa, jossa matkailu on oma osansa. Opiskelija luo uusia toimintatapoja omalle alalleen matkailun kautta. Opiskelija osallistuu erittäin aktiivisesti keskusteluun ja opiskeluryhmän toimintaan sekä tuo keskusteluun rakentavia ajatuksia ja ehdotuksia tunneilla yksilönä.

Henkilökohtaiset viestintätaidot

Tunnus: PTA1RH003

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 1. lukuvuosi

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 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 tekstiä
- 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
- tavoitteen asettaminen
- viestin kohdentaminen
- 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

Asiatyylit

Työelämäyhteydet

Opintojakso liittyy työelämään välillisesti.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla sivutaan kulttuurienvälistä viestintää.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso sisältää keskusteluita ja harjoituksia ja niistä annettavaa palautetta.

Kokopäiväopiskelijoiden tunnit jakautuvat seuraavasti:

Puheviestinnän lähiopetus 24 t

Kirjallisen viestinnän lähiopetus 16 t

Itsenäinen opiskelu 41 t

Oman oppimisen arviointi 1 t

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, puheviestintä, 040 488 7193

Muut opettajat

Eeva Puhakainen, kirjallinen viestintä, 040 488 7166

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. Luettu: 26.3.2014

Kielijelppi 2004 - 2010. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/>. Luettu: 26.3.2014.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvosana painottuu seuraavasti:

Puheviestintä (harjoitukset, aktiivisuus, raportti) 60%

Kirjallinen viestintä (harjoitukset, aktiivisuus) 40%

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- * Osoittaa, että tietää viestijäkuva-käsitteen.
- * Osoittaa, että osaa hyödyntää raportointiohjetta kirjoittamisessa.
- * Pystyy esiintymään ja olemaan vuorovaikutuksessa.

Arvosana 3

- * Osoittaa, että tunnistaa oman viestijäkuvansa.
- * Kirjoittaa sujuvaa asiatyylistä tekstiä.
- * Osoittaa, että osaa suunnitella ja toteuttaa esiintymisensä tavoitteellisesti ja kohderyhmän huomioon ottaen.
- * Osoittaa, että osaa valita ja hyödyntää lähteitä kriittisesti.
- * Antaa palautetta, joka sisältää perusteluja.

Arvosana 5

- * Osoittaa tunnistavansa oman viestijäkuvansa ja osaavansa kehittää sitä.
- * Kirjoittaa hyvää asiatyylistä tekstiä.
- * Esiintyy vakuuttavasti ja vuorovaikutteisesti.
- * Osoittaa, että osaa antaa rakentavaa palautetta.

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta

Tunnus: PTA1RH004

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 1. lukuvuoden aikana

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

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 74 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 86 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan peruskäytön avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan peruskäytön itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija hallitsee talousmatematiikan keskeiset asiat ja taulukkolaskennan käytön itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

Sähköinen liiketoiminta

Tunnus: PTA1RH005

Laajuus: 3op (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

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

Sisältö

Opintojaksolla käsitellään sähköisen liiketoiminnan historiaa, nykyisyyttä ja tulevaisuuden näkymiä yhdessä keskustellen. Opintojaksolla käsiteltävät asiat 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, intranetjärjestelmien hankinta, vaatimusmäärittelyt
- 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 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 monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuoto-opetus

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h
Oman oppimisen arviointi 1h

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

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Harjoitustyö 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosanat/ Kohteet	1 (min 40% tavoitteesta)	3 (min 70% tavoitteesta)	5 (min 90% tavoitteesta)
Tiedot (Knowledge)	Opiskelija osaa nimetä peruskäsitteet ja yleisimmät lyhenteet. Opiskelija hahmottaa alan tärkeimmät kehityssuunnat. Opiskelija osaa kuvata toimintaa mallien mukaisesti.	Opiskelija ymmärtää peruskäsitteiden merkityksen. Opiskelija osaa vertailla ilmiöitä historian valossa.	Opiskelija soveltaa luovasti peruskäsitteitä ja malleja suunnitelmien kuvaamisessa. Opiskelija tulkitsee tulevaisuutta realistisen luovasti.
Taidot (Skills)	Opiskelija osaa kuvata perustyökalut. Opiskelija osaa kuvata perusprosesseja toimintaympäristössä.	Opiskelija osaa käyttää muutamaa yleisintä työkalua. Opiskelija osaa suunnitella ja perustella prosessin.	Opiskelija osaa yleisimpien työkalujen käytön ja suunnittelee niiden hyödyntämisen pitkän tähtäimen liiketaloudelliseen toimintaan. Opiskelija arvioi ja kehittää liiketoiminnan prosesseja. Opiskelija suunnittelee ja johtaa mitattavaa toimintoa. Opiskelija luo uusia toimintatapoja omalle alalle.
Pätevyys (Competencies)	Opiskelija osallistuu jonkin verran keskusteluun ja on mukana ryhmän toiminnassa.	Opiskelija osallistuu aktiivisesti keskusteluun ja ryhmän toimintaan.	Opiskelija osallistuu erittäin aktiivisesti keskusteluun ja ryhmän toimintaan sekä tuo keskusteluun rakentavia ajatuksia ja ehdotuksia.

Hotell-, restaurang- och turismsvenska

Tunnus: PTA1RH006

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 hyväksytyt suoritukset joko ruotsin lähtötasotestistä tai Träna svenska –kursista.

Oppimistavoitteet

Opintojakson keskeisenä tavoitteena on opiskelijan suullisen ja kirjallisen kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan alan asiakaspalvelutilanteissa sekä esittelemään yrityksen palveluja ja tuotteita ruotsiksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Osaa viestiä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ruotsiksi
- Tuntee suomalaista kulttuuria ja osaa kertoa siitä ruotsiksi
- Ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

Sisältö

- Majoitusalan ammattikieli: alan yrityksen, sen toimintojen ja henkilökunnan esittely
- Gastronominen terminologia: ruokien nimet, ruoanvalmistusmenetelmät, ruokalistalla esiintyvät sanonnat, suomenruotsin ja riikinruotsin eroavuudet
- Suomalaisesta keittiöstä kertominen
- Yleisinformaatiota Suomesta: lähihistoria, kieli ja yhteiskunta
- Hotelli- ja ravintolan erilaiset asiakas- ja myyntipalvelutilanteet

Työelämäyhteydet

Opintojakson sisällöt ovat työelämälähtöisiä ja –aiheisia.

Kansainvälisyys

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 17 h

Itsenäinen opiskelu 62 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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/opintojakson osasta 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%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa tuotoksessaan hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kielen perustaitoa. Hän osaa alan ammattikielen perusteita ja selviää helpoista asiakaspalvelu- ja myyntitilanteista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tuotoksessaan soveltaa ja hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kieltä. Hän osaa käyttää oman alan ammattikieltä sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavia ilmaisuja.

Arvosana 5

Opiskelija osaa tuotoksessaan luontevasti ja monipuolisesti soveltaa ja hyödyntää majoitus-, ravitsemis- ja matkailualalla tarvittavaa ruotsin kieltä. Hän osoittaa osaavansa oman alan ammattikielen sekä asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa tarvittavia ilmaisuja.

English for the Hotel, Restaurant and Tourism Industry

Tunnus: PTA1RH007

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja perehtyy monipuolisesti majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan ammattikieleen siten, että selviytyy luontevasti ja sujuvasti erilaisissa alan palvelu-, myynti- ja esittelytilanteissa.

Painopistealueena ovat majoitus- ja ravitsemisalan aihepiirit. Hän osaa myös esitellä paikallisia matkailupalveluja ja nähtävyyksiä ja kertoa majoituspalveluista, sekä keskustella Suomen ruokakulttuuriin 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
- ymmärtää kielioppimisen ja kulttuurioppimisen jatkuvaksi prosessiksi
- ymmärtää kielitaidon merkityksen työnhaussa ja etenemisessä
- 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 31 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus 15h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 64h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyöt 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Osaa englantia, ja tekstin virheistä huolimatta osoittaa hyvää ammattisanaston hallintaa eikä ymmärrettävyys kärsi. Puhe on melko sujuvaa, mutta tauot ja lausuminen eivät suuresti haittaa viestin perillemenoaa.

Arvosana 3

Osaa englantia hyvin ja kykenee löytämään ammatillisesti järkeviä ilmaisuja ja osaa selvästi myös varsinaista ammattikieltä. Tekstissä voi olla pieniä puutteita tai virheitä, mutta lauserakenteet ja sanavarasto ovat monipuolisia. Puhe on sujuvaa. Äidinkielen vaikutus vähäistä.

Arvosana 5

Osaa englantia erinomaisesti eli niin hyvin, että kykenee löytämään ammatillisesti järkevät ilmaisut ja osaa myös varsinaista ammattikieltä. Teksti on lähes virheetöntä, lauserakenteet ja sanasto monipuolista. Puhe on sujuvaa. Äidinkielen vaikutusta ei huomaa.

Yksilö työyhteisössä

Tunnus: PTA1RH008

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 työkäyttämisen 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

Työelämäyhteydet

Opintojakson teemat sovelletaan työyhteisöihin ja työelämään käytännön esimerkein

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiovetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiovetustoteutus:

Lähiovetus ja tentti 24h

Itsenäinen opiskelu 55h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiovetus ja tentti 13h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Keskusteleva luento, ryhmäharjoitukset, harjoitustyö ja tentti

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön. Yhteys suoraan opettajaan.

Vastuopettajat

Ulla Ijäs, Haaga

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija tunnistaa opintojakson keskeiset käsitteet; kurssin tietoperustaa ei ole käytetty oppimistuotoksissa riittävästi, tai tuotokset sisältävät paljon epäolennaisuuksia.

Arvosana 3

Opiskelija osaa havainnoida omaa ja työyhteisön toimintaa kiinnittäen huomion malleihin ja käsitteisiin ja osaa käyttää esimerkkejä perusteluissaan.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida kriittisesti eri malleja ja teorioita. Hän pystyy erittelemään kriittisesti omaa oppimistaan ja johtamistoimintoja työyhteisössä.

Kauppaoikeus

Tunnus: PTA1RH009
Laajuus: 3,00 op (81 h)
Ajoitus: 1-2. lukukausi
Kieli: suomi
Opintojakson taso: perusopinnot
Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva oikeusjärjestyksemme ja EU-oikeuden peruseräistä. Keskeisenä tavoitteena on perehdyttää opiskelija majoitus- ja ravitsemisalalla sovellettavaksi tulevaan kauppa- ja varallisuus-oikeuteen ja alan sopimuskäytäntöön.

Opintojakson suorittaneen opiskelija

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

Sisältö

- vko 1 Oikeusjärjestelmät ja EU-oikeus
- vko 2 Sopimusoikeus
- vko 3 Kuluttajansuoja ja tuotevastuu
- vko 4 Elinkeinonharjoittajien välinen kauppa
- vko 5 Markkinoinnin sääntely ja kilpailuoikeus
- vko 6 Velkasuhteet ja vakuudet
- vko 7 Oikeustapaukset
- vko 8 Tentti

Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään alan kuluttajakauppaa ja yrityksen ostotoimintaa.

Kansainvälisyys

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h
Itsenäinen opiskelu 56 h
Oman oppimisen arviointi 1h

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
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut
- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tuntee kaupankäyntiä ja kuluttajansuojaa koskevan säännösten ja sen rakenteen ja löytää yksittäistapaukseen sovellettavat säännökset.

Arvosana 3

Osaa soveltaa säännöksiä käytännön tilanteisiin, esimerkiksi tuotteiden myyntiin. Osaa tuoteturvallisuuden ja tuotevastuun periaatteet ja merkityksen.

Arvosana 5

Osaa kriittisesti suunnitella ja kehittää jokapäiväisiä sopimusoikeudellisia ja kuluttajansuojaa liittyviä ratkaisuja ja ymmärtää niiden seuraukset esimerkiksi ostotilanteissa.

Johdatus opintoihin ja työelämään

Päiväopetus, nuoret (ks. alla Monimuoto-opetus, aikuiset)

Tunnus: PTA1RH010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. lukuvuosi

Kieli: suomi ja/tai englanti

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 siinä

Sisältö

Opintojakso koostuu kolmesta seuraavasta osasta:

1. osallistumisesta orientointitunneille sekä virkistys- ja kielipäivään
2. henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (hops) laatimisesta ja hops-keskustelun käymisestä
3. tutustumisesta hotelli-, ravintola- ja matkailualan verkostoihin ja yritysmuotoihin.

Opiskelija osallistuu orientointitunteihin, kieli- sekä virkistyspäivään opettaja- ja opiskelijatutorien johdolla. Opiskelija osallistuu myös intensiiviviikon 3 ohjelmaan. Opiskelija laatii henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops).

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla vieraillee 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 55 t

Itsenäinen opiskelu 25 t

Oman oppimisen arviointi 1 t

Yhteensä 81 t

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

Vastuopettajat

Opettajatutor ja koulutusohjelmajohtaja

Oppimateriaalit

Oppimateriaali on seuraava:

- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- Oma polku -materiaali.

Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty–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. Opintojaksolle on osallistuttava aktiivisesti.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Aikataulu

Virkistyspäivä: 2.9.2014

Kielipäivä: 15.10.2014

Orientointitunnit: kerran viikossa koko 4./5. periodin ajan

Tutustuminen hotelli-, ravintola- ja matkailualaan: intensiiviweekki 3, ma.-ke. 12–14.1.2015

Hopsin laatiminen: 5. periodin aikana

Hops-keskustelun käyminen: 5. tai 1. periodin aikana

AIKUISRYHMILLE

Tunnus: PTA1RH010

Laajuus: 3 op (81 t)

Ajoitus: 1. ja 2. lukukausi, orientointipäivät

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, että opiskelija

- hahmottaa restonomiopintojen muodostaman kokonaisuuden
- osaa oppia itsenäisesti ja kehittää oppimistapojaan aikuisopiskelun edellyttämällä tavalla
- osaa toimia HAAGA-HELIA:n ja Haagan toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu liikkeenjohdolliseen ajattelutapaan ja oman alansa yrittäjyyteen
- jatkaa urapolkunsa rakentamista
- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja matkailualan muodostaman kokonaisuuden
- saa realistisen näkemyksen toimialasta ja yritystoiminnasta sekä niiden kehittämisestä.

Sisältö

Opintojakso koostuu aikuistoteutuksessa seuraavista osista, jotka toteutetaan luentoina ja tietoisuina lähipäivien aikana sekä itseohjautuvana oppimisena ja Moodle-työskentelyinä. Pohdintatehtävät palautetaan Moodleen.

Orientointipäivät

- Restonomitutkinto ja opintojen suunnittelu
- HAAGA-HELIA toimintaympäristönä
- Aikuisopiskelu osana urapolkua
- Oppimisympäristöt ja toimintakulttuuri Haagassa
- AHOT (aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen) jatkuu koko opiskeluajan
- Turvallisuustietoisku
- Ryhmäytyminen

Syyslukukauden alussa

- Hops-keskustelut ja henkilökohtainen opinto- ja ajankäyttösuunnitelma

- pohdinta: opintoihin orientoituminen

- harjoitteluinfo

Syyslukukauden lopulla

- Aikuisopiskelijan kansainvälistymismahdollisuudet HAAGA-HELIA:ssa
- Green Office – tietoisku
- Yrittäjyys (kirjallisuusreferaatti ja pohdinta).

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla pohditaan omaa urapolkua sekä ammatillista kasvua aikaisempaan kokemukseen ja nykyiseen työpaikkaan peilaten.

Hyödynnetään opiskelijoiden työkokemusta HOPSin rakentamisen yhteydessä sekä yrittäjyysseemassa.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla huomioidaan hotelli-, ravintola- ja matkailualan kansainväliset erityispiirteet ja kannustetaan hakeutumaan kansainvälisiin vaihto-opintoihin, harjoitteluun ja projekteihin. HAAGA-HELIA:n monipuoliset kansainvälistymismahdollisuudet esitellään.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus: luennot, vierailut ja ryhmätyöt, itsenäiset oppimistehtävät, kirjallisuusreferaatti ja pohdinta (yrittäjyys), hops-keskustelut opinto-ohjaajan kanssa, Moodle-tehtävät verkossa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

Vastuopettaja

Marjaana Mäkelä

Oppimateriaalit

- orientointiviikon materiaali
- opettajatutorin ja vierailijoiden materiaali
- Lehti-Rope-Pyykkö: Mikä tekee yrittäjistä menestyvän –perusyrittäjistä superyrittäjiksi. WSOYPro 2007.

Arviointi

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksyty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on osallistunut orientointiviikolle, käynyt 1. lukuvuoden henkilökohtaisen opintosuunnitelma -keskustelun eli hops-keskustelun ja laatinut oman henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa sekä suorittanut hyväksytysti pohdintatehtävät Moodlessa. Tehtävät arvioidaan myös asteikolla hyväksyty-hylätty.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Ravintolajuomat

Tunnus: PTA2RH011

Laajuus: 3 op (108 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on suunnattu vain hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon (HOTRA) koulutusohjelman opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija ravintolan juomatoimintojen perusteisiin : erityyppisiin viinit, oluet ja väkevät juomat sekä cocktailit. Juomatarjoilu ja baaritoimintojen perusteet. Anniskeluasiat ravintolassa.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää viinimaailman perusteet: viinityypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- oluet ja väkevät juomat: tyypit ja tarjoilu, käyttö sekä baarityön perusteet
- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen välineenä

Sisältö

- Viinien systemaattinen maistelu
- Viljelyn ja valmistuksen vaikutus viinin makuun, viinialueiden laatumerkinnot
- Tärkeimpien rypälelajikkeiden ja viinialueiden vertaileva tutkiminen
- Eri juomatyyppit: puna-, valko-, rosee-, kuohuviinit, oluet sekä väkevät viinit ja väkevät juomat
- Baarityön ja cocktailien perusteet

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 75 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 95 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon. Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä. Oppiminen osoitetaan tenteillä, joissa on maistelu- ja teoriaosuus.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen, Haaga

Oppimateriaalit

Kirjallisuus: päivitetään myöhemmin

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Ammattimainen maistaminen ja maistamisen terminologia

Viinin laatuun ja hintaan vaikuttavat tekijät

Viinitermistö

Viinialueiden sijainnit ja ominaisuudet

Cocktailien perusosaaminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta mutta ei terminologiaa. Tunnistaa vähäisesti viinitermistöä ja nimeää joitain viinin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tunnistaa vain osan viinialueiden ominaisuuksista. Osaa nimetä cocktailien rakenneosat välttävästi.

Arvosana 3

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa. Tunnistaa kohtalaisesti viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä. Kykenee nimeämään monien viinialueiden ominaisuuksia. Osaa nimetä cocktailien rakenneosat tyydyttävästi.

Arvosana 5

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa moitteettomasti. Osaa yhdistää viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä kiitettävästi. Tunnistaa viinialueiden ominaisuudet kiitettävästi. Osaa nimetä cocktailien rakenneosat kiitettävästi.

Talouden raportointi ja seuranta

Tunnus: PTA2RH012

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 hotelli-, ravintola- ja matkailualan 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
- arvonlisäverotuksen huomioiminen hotelli-, ravintola- ja matkailualan kirjanpidossa
- tilinpäätöksen tekeminen
- tilinpäätösanalyysin ja hotelli-, ravintola- ja matkailualan keskeisten tunnuslukujen tulkinta

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla analysoidaan alan toimijoiden tilinpäätöstietoja.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaisen kirjanpitokäytäntöön.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1 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.

Vastuuopettaja

Hanna Moisio, Haaga

Oppimateriaalit

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 25. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 80%

Harjoitustyö 20%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- kirjanpidon perusteiden hallinta

- arvonlisäverotuksen perusteiden hallinta
- myyntikatteen laskenta
- tilinpäätösanalyysi ja taloudelliset tunnusluvut (etätehtävä)

Arviointikriteerit

Arvosana 5

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

Arvosana 3

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet melko itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 1

Opiskelija hallitsee liiketoiminnan kirjanpidon ja tilinpäätöksen analysoinnin perusteet avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Majoituspalvelu

Tunnus: PTA2RH013A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Majoituspalvelu kuuluu osana opintoihin Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tutustua majoitusliikkeen vastaanoton tehtäviin ja tunnistaa vastaanoton asiakaspalveluprosessi. Tavoitteena on myös vastaanottotyön tekninen hallinta hotellivaraustjärjestelmää soveltaen sekä hotellin turvallisuusosaamisen hahmottaminen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät
- tuntee majoitusalan palveluprosesseja ja osaa ohjata omaa palveluprosessiaan
- hallitsee hotellivaraustjärjestelmän perusteet
- osaa hyödyntää tietoteknisiä ratkaisuja asiakassuhteen hoidossa
- tuntee majoitusalan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja ymmärtää turvallisuuden merkityksen majoitusalaalla

Sisältö

Opintojakso luo pohjan majoitusliiketoiminnalle. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat hotellin vastaanotto työympäristönä, erilaiset asiakaspalvelutehtävät

- majoitusliikkeitä koskeva lainsäädäntö
- majoitusliikkeiden organisaatio ja toimenkuvat
- vastaanottovirkailijan tehtävät
- opera-hotellijärjestelmä
- majoitusliikkeen turvallisuus

Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään palasemavierailu sammutusharjoituksiin, vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta ja hotellivierailu.

Kansainvälisyys

Opintojakson tehtävissä käsitellään majoitusliikkeiden asiakaskohderyhmiä monikulttuurisesta näkökulmasta

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

b) monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aiemmin hankittu osaaminen voi perustua aikaisempaan opiskeluun tai alan työkokemukseen. Opiskelija osoittaa näytöllä hallitsevansa 3 opintojakson tavoitteissa tai sisällöissä kuvattua asiakokonaisuutta. Arviointi 1-5

Vastuopettajat

Taina Pallonen, Haaga

Oppimateriaalit

- Alakoski, L., Härkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark Oy.
- Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 28.4.2006/308.
- Valorinta, V. 2008. Hotellivarausten arvoketju. Booking partner Oy.

- Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tunnistaa vastaanoton tehtävät
Tunnistaa asiakkaat ja kohderyhmät
Tunnistaa palveluprosessin eri osat
Osaa tehdä perusvarauksen opera-hotellijärjestelmällä
Ymmärtää hotellijärjestelmän perusasiat asiakassuhteen hallinnoimisessa
Tunnistaa hotellin turvallisuuteen liittyviä riskejä operationaalisella tasolla

Arvosana 3

Organisoi vastaanoton tehtäviä
Osaa vertailla erilaisia asiakaskohderyhmiä
Osaa tulkita palveluprosessia
Selittää hotellivarausten eri vaiheita
Tutkii opera-hotellivaraustjärjestelmän perusasioita asiakassuhteen hallinnoimisessa
Arvioi hotellin turvallisuuteen liittyviä riskejä operationaalisella tasolla

Arvosana 5

Osaa suunnitella vastaanoton tehtäviä
Osaa perustella asiakaskohderyhmiä
Pystyy analysoimaan palveluprosessin vaiheita
Osaa perustella asiakassuhteen hallintaan liittyviä ratkaisuja opera-pms pohjalta
Vertailee opera-hotellivaraustjärjestelmän käyttöä asiakassuhteen hallinnoimisessa
Osaa selittää turvallisuuteen liittyvää toimintaa lainsäädäntöä soveltaen

Ravintolapalvelun perusteet

Tunnus: PTA2RH013B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1-2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja ja se on osa Ruoka palvelutuotteena opintojaksoa.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on perehdyttää opiskelija elinkeinon eri osa-alueiden tarjoilu- ja palvelujärjestelmiin.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Osaa ohjata omaa palveluprosessiaan
- Ymmärtää palvelun ja myynnin merkityksen yrityksen liiketaloudelliselle menestymiselle toimintaympäristössään
- Ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Hallitsee konkreettisen asiakaspalvelun ja siihen liittyviä kädentaitoja vaativia työtehtäviä
- Omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle

Sisältö

- ravintolaelinkeino ja asiakaskäyttäytyminen
- tarjoilujärjestelmät ja menetelmät
- tarjoilun kulku
- työehtosopimus (TES) perusteet
- käytännön tarjoiluharjoitukset
- ravintolan tapakulttuuri

Työelämäyhteydet

Opintojakson osa antaa valmiudet ensimmäiseen työharjoitteluun.

Kansainvälisyys

Osa opintojaksotehtävän kirjallista osuutta on suoritettava englanniksi.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävä 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävä 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Taru Sipponen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Ursin, H. & Mykkänen, J. 2007. Tarjoilukirja. Restamark. Vantaa.

Mara TES

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Harjoitustyö 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa kuvata toimintaympäristön palveluprosessin. Hän hallitsee osittain tarjoilutehtäviin vaadittavan teknisen osaamisen.

Opiskelija tunnistaa palvelun ja myynnin merkityksen osana yrityksen liiketaloudellista menestymistä. Hän osaa alan työehtosopimuksen keskeiset kohdat työntekijän kannalta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa perustella palveluprosessin eri vaiheet palveluprosessiin osallistujana. Hän hallitsee tarjoilutehtäviin vaadittavan teknisen osaamisen. Opiskelija ymmärtää, mitä merkitystä palvelun laadulla ja myynnillä on palveluyrityksen liiketaloudelliselle menestymiselle. Osaa alan työehtosopimuksen vaadittavalla tasolla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida ja kehittää omaa toimintaansa palveluprosessin tuottajana. Hän hallitsee täysin tarjoilutehtäviin vaadittavan teknisen osaamisen. Opiskelija osaa arvioida palvelun laadun ja myynnin taloudellisen merkityksen palveluyrityksen liiketaloudelliselle menestymiselle. Osaa alan työehtosopimuksen sekä osaa soveltaa sitä toimintaympäristössä.

Ruokatuotannon perusteet

Tunnus: PTA2RH013C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1 - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso kuuluu Hotelli ja ravintola palvelutuotteena -opintokokonaisuuteen. Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija oppii ymmärtämään liikeidea- ja asiakaslähtöisesti ammattikeittiön toimintaa. Opintojaksolla käydään läpi eri ruokapalvelusektoreilla tarjottavat ateriat ja perehdytään niiden kautta raaka-aineisiin, niiden käyttöön ja ominaisuuksiin sekä säilytykseen. Keittiölaitteiden käyttöön tutustumisen myötä peruseroanvalmistusmenetelmät tulevat tutuiksi. Opintojakson tavoitteena on käydä läpi keskeisimpiä ruokalajeja, annossuunnittelua ja hinnoittelua.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee erilaiset ateriat ja raaka-aineet
- osaa käytännön ruoanvalmistuksen perusteet
- hallitsee välineet, laitteet ja niiden käytön
- on omaksunut eri ruokapalvelusektorien aterioiden suunnitteluperiaatteet

Sisältö

- Ammattikeittiön toiminta osana liiketoimintaa
- Hotelli- ja ravintola-alalla tarjottavat ateriat ja niissä käytettävät raaka-aineet
- Keittiön laitteet ja työvälineet
- Keskeiset ruokalajit
- Annossuunnittelu ja -hinnoittelu

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Markku Halmeenmäki

Jari Karjalainen

Birgitta Nelimarkka

Oppimateriaalit

- Lehtinen M., Talvinen P. & Taurén, H. 2011. Ruoanvalmistuksen käsikirja. WSOY. Porvoo.
- Lehto P. & Patala, A 2007. Kokin käsikirja. Otava. Helsinki.
- Parkkinen K. & Rautavirta, K. 2005. Utelias Kokki. Restamark. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Harjoitustyöt 50%

Tentti 40%

Itsearviointi ja aktiivisuus 10%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Erialaisten aterioiden ja raaka-aineiden tuntemus
- Käytännön ruoanvalmistuksen perusteiden hallinta
- Ammattikeittiön laitteiston käyttö
- Ateriasuunnittelu

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- osaa listata ja kuvailla alamme tyypillisimmät vakioateriat sekä niissä käytettävät tyypillisimmät raaka-aineet
- osaa valmistaa opetuksessa määriteltävän perusreseptiikan
- osaa käyttää opetuskeittiössä olevaa keittiövälineitä ja -laitteistoa

Arvosana 3

- osaa valita ja verrata liikeidean mukaisia vakioaterioita ja niihin soveltuvia raaka-aineita
- osaa muokata perusruokaohjeistusta eri ruokatuotantosektoreille sopivaksi taloudellisuus huomioiden
- osaa valita sopivan ruoanvalmistustavan eri raaka-aineille ja hallitsee laitteiden monipuolisen käytön

Arvosana 5

- osaa suunnitella ja järjestää kokonaisvaltaisen tapahtuman ruokatuotteen vakioaterioiden ympärille
- osaa vertailla ja valita ruokaohjeistuksen sopivuutta eri liikeideoihin
- osaa suunnitella ja valita tehokkaan ja toimivan valmistusmenetelmän raaka-aineet ja annosmäärät huomioiden

Elintarviketieto

Tunnus: PTA2RH013D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso kuuluu ”Hotelli ja ravintola palvelutuotteena”-opintokokonaisuuteen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tutustua elintarvikkeiden koostumukseen ja ominaisuuksiin sekä elintarvikkeissa tapahtuviin muutoksiin säilytyksen ja käsittelyn aikana. Kurssi antaa perustiedot elintarvikkeiden laadusta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee raaka-aineet ja niiden ominaisuudet
- ymmärtää ruokatuotteen ravitsemuksellisen, aistittavan ja lakisäätöisen laadun

Sisältö

- Elintarvikkeiden kemiaa
- Pakkausmerkinnät
- Vilja ja viljavalmisteet
- Maito ja maitovalmisteet
- Kananmuna
- Kasvikset
- Liha ja kala
- Rasvat ja sokeri
- Elintarvikehygieeninen osaaminen

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja

Saija Laitinen

Oppimateriaalit

Parkkinen, K. & Rautavirta, K. 2010. Utelias kokki. Elintarviketietoa ja –kemian ruoanvalmistajalle. Restamark Oy. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu opettajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Tentti 50 %

Omat esitykset ja tuntiaktiivisuus 25 %

Harjoitustyö 25 %

Hyväksytysti suoritettu hygieniaosaamistesti

Arvioinnin kohteet

- elintarvikehygieeninen osaaminen; tuoteturvallisuus
- elintarviketuntemus: peruselintarvikkeiden tunnistaminen, niiden koostumus ja rakenne

- elintarvikkeiden säilytys ja säilyvyys
- ruoanvalmistuksessa tapahtuvat muutokset raaka-aineiden koostumuksessa, rakenteessa ja aistittavassa laadussa

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- osoittaa elintarvikehygieenisen osaamisen Elintarviketurvallisuusviraston Eviran mallin mukaisella osaamistodistuksella eli hygieniapassilla
- osaa nimetä elintarvikkeiden mikrobiologiseen, kemialliseen ja fysikaaliseen tuoteturvallisuuteen liittyviä tekijöitä
- tunnistaa ravintolassa yleisesti käytettyjä raaka-aineita ja osaa selittää niihin liittyviä käsitteitä
- tunnistaa peruselintarvikkeiden koostumuksen ja rakenteen ja osaa selittää niiden merkityksen ruoanvalmistuksen ja säilyvyyden kannalta

Arvosana 3

- löytää tietoa ajankohtaisesta elintarvikkeisiin liittyvästä aiheesta ja osaa esitellä sen
- osaa vertailla ravintolassa yleisesti käytettyjä raaka-aineita ja arvioida niiden soveltuvuutta eri käyttötarkoituksiin
- osaa esitellä, mitä muutoksia elintarvikkeiden koostumuksessa ja rakenteessa tapahtuu ruoanvalmistuksen ja säilytyksen aikana

Arvosana 5

- osaa selittää ruoanvalmistuksen kemiaan liittyviä käsitteitä käyttäen, kuinka elintarvikkeiden koostumus ja rakenne muuttuvat ruoanvalmistuksen ja säilytyksen aikana
- osaa analysoida, kuinka muutokset vaikuttavat ruoan aistittavaan ja ravitsemukselliseen laatuun

Svenska i arbetslivet

Tunnus: TYE1RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on B1. Opiskelijalla tulee olla hyväksytyt suoritukset 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 kehitymisessä 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 työhaussa 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 31 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 20 h

Itsenäinen opiskelu 59 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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/opintojakson osasta näytön.

Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Anna Sarajas-Zino

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 80%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa tuotoksessaan hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän pystyy tuottamaan yksinkertaisia liikeviestinnässä tarvittavia kirjallisia ja suullisia viestejä.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tuotoksessaan soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän pystyy reagoimaan kirjallisesti ja suullisesti vaihtelevissa liike-elämän tilanteissa. Sen lisäksi hän osaa perustella ja esittää asiansa ymmärrettävästi.

Arvosana 5

Opiskelija osoittaa osaavansa liikeviestinnän eri tilanteissa luontevasti ja monipuolisesti soveltaa ja hyödyntää osaamaansa sanastoa ja lauserakenteita. Hän osaa sopivin ilmaisin reagoida kirjallisesti ja suullisesti vaativissa liike-elämän tilanteissa. Sen lisäksi hän osaa perustella ja esittää asiansa vakuuttavasti.

Budjetointi ja tulosseuranta

Tunnus: TYE1RH002

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

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

Sisältö

- Hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen budjetointi
- Käyttöpääoman laskeminen

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat työelämälähtöisiä, tietyin yksinkertaistuksin.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla keskitytään suomalaiseen budjetointikäytäntöön.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

Oppimateriaalit

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2013 tai uudempi. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark Oy. Helsinki.

Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Tulosbudjetin, rahoitusbudjetin ja ennakoidun taseen laadinta
- Käyttöpääoman laskeminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat pääbudjetit itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa laatia ja hyödyntää alan liikkeenjohdossa tarvittavia pääbudjetteja itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa.

Markkinointiviestintä

Tunnus: TYE1RH003

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 4. ja 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna seuraavat opintojakset:

Markkinoinnin ja myynnin perusteet OJ PTA1RH001

Henkilökohtaiset viestintätaidot OJ PTA1RH003

Sähköinen liiketoiminta OJ PTA1RH005

Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää majoitus- ja ravitsemisalan 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
- yhteisöviestinnän 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 59 t

Oman oppimisen arviointi 1h

Yhteensä 108 t

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 21 t

Itsenäinen opiskelu 86 t

Oman oppimisen arviointi 1h

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 vastuunopettajan kanssa. Näyttö voi olla kirjallinen, esimerkiksi tentti tai essee, tai suullinen tai näiden yhdistelmä.

Vastuopettajat

Päivi Mattsoff
Timo Moilanen
Eeva Puhakainen

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. 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%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Kampanjasuunnittelu
- Myyntiprosessin hallinta
- Kampanjaan liittyvät työelämän tekstilajit
- Teorian ja käytännön yhteensovittaminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Osaa tehdä kampanjasuunnitelman
- Osoittaa tietävänsä myyntiprosessin vaiheet
- Osoittaa ymmärtävänsä kampanjaan liittyvien työelämän tekstien erot

Arvosana 3

- Osaa tehdä toteutettavan kampanjasuunnitelman
- Osoittaa osaavansa myyntiprosessin
- Osaa tuottaa kampanjaan liittyvät työelämän tekstit
- Osaa hyödyntää teoriaa käytännön toiminnassa ja tilanteissa

Arvosana 5

- Hallitsee kampanjasuunnittelun osa-alueet
- Hallitsee ja osaa toteuttaa myyntiprosessin
- Osaa tehdä kohderyhmälle suunnattuja, tavoitteellisia ja kielellisesti laadukkaita työelämän tekstilajeja.
- Osaa soveltaa teoreettista viitekehystä luovasti

Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Tunnus: TYE1RH004

Laajuus: 6 op (162 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset viestintätaidot (PTA1RH003) ja Yksilö työyhteisössä (PTA1RH008) 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 89 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 131 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Saija Laitinen

Oppimateriaalit

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010. Raporttien ulkoasu ja lähteisiin viittaaminen -ohje. Luettavissa: <http://mynet.haaga-helia.fi/fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/raportointiohje...> Luettu: 26.4.2012.

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

Opintojaksotehtävän tutkimusraportin osuus 70 % ja loppuentin osuus 30 % arvosanasta. Harjoitustehtävät on suoritettava hyväksytysti. Aktiivisuus pakollinen 80 %

Hyväksytyyn suoritukseen vaaditaan kaikista osioista (tutkimusraportti ja tentit) vähintään puolet maksimipistemäärästä.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- työhyvinvoinnin ja sen johtamisen yhden osa-alueen hallinta ja käsittelyn monipuolisuus
- tutkimus- ja kehittämistoiminnan peruskäsitteet
- tiedonhaku; työhyvinvoinnin ja sen johtamisen mallien käyttäminen
- lähdekriittisyys; työhyvinvoinnin johtamisen mallien tai teorioiden arviointi
- empiirisen tutkimuksen aineistonkeruu- ja analysointimenetelmät
- tietoperustan ja empiirisen tutkimuksen raportointi

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Muistamisen taso

Opiskelija tunnistaa työntekijän roolin osana työyhteisön työhyvinvointia. Hän pystyy nimeämään työhyvinvoinnin aiheeseensa liittyviä yleisiä teemoja ja kirjoittamaan niistä. Opiskelija tunnistaa tutkimus- ja kehittämismenetelmien peruskäsitteet ja pystyy tekemään pienimuotoisen tutkimuksen tai kehittämistyön. Hän löytää aihealueeseen liittyviä tutkimuksia ja muuta lähdemateriaalia.

Arvosana 3

Ymmärtämisen taso ja soveltamisen taso

Opiskelija ymmärtää ja osaa erottaa työntekijän, työyhteisön ja esimiehen erilaiset roolit työhyvinvointivastuissa. Hän osaa soveltaa jonkin verran tietoa alaan omilla esimerkeillä, jos hän ei ole löytänyt aiheesta alan kirjallisuutta. Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa pienimuotoisen tutkimuksen tai kehittämistyön. Hän osaa käyttää tarkoituksenmukaisesti löytämänsä lähdemateriaalia. Hän pystyy vertailemaan erilaisia aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä ja valitsemaan niistä aiheeseen parhaiten soveltuvimman.

Arvosana 5

Analysoinnin, arvioimisen ja luomisen taso

Opiskelija etsii, käyttää, arvioi ja soveltaa sujuvasti työhyvinvoinnin tietoa marata-alaan. Hän osaa hyödyntää tietoa johtamiseen, käytännön esimiestyöhön sekä esimiehen rooliin työhyvinvoinnin tekijänä. Hän tuo selkeästi esiin henkilöstön hyvinvoinnin osana sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista johtamista sekä sosiaalista pääomaa yrityksessä. Käsittelytapa on tutkiva ja arvioiva. Opiskelija antaa myös kehittämisehdotuksia alan käytäntöihin. Opiskelija hallitsee tutkimus- ja kehittämismenetelmien peruskäsitteet. Hän osaa perustella työssään tekemänsä valinnat. Hän osaa soveltaa monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti eri tutkimus- ja kehittämismenetelmiä työssään. Hän osaa arvioida tutkimustuloksia kriittisesti ja suhteuttaa saamiaan tuloksia olemassa olevaan tietoon. Hän osaa hakea sekä hyödyntää harkiten tietoa useilta eri aloilta. Opiskelija omaksuu kriittisen, aloitteellisen ja kehittävän työtavan.

Päivittäisjohtaminen

Tunnus: TYE1RH005

Laajuus: 4 op (106 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot, Yksilö työyhteisössä sekä Työhyvinvointi sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät -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 perusteleva sekä motivointi

Työelämäyhteydet

Päivittäisjohtamisen opintojaksoon 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 lähiovetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiovetustoteutus:

Lähiovetus ja tiimitentti 24 h

Harjoituskurssi (viestintä) 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 57 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiovetus ja tiimitentti 12 h

Harjoituskurssi (viestintä) 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 81 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Kari Nurminen ja Päivi Mattsoff

Oppimateriaalit

Puro J.P. 2002. Esimiehen viestintätaito. WSOY.

Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskeleet esimiehenä. WSOY.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Pisteytys: Tenti 60% (tiimitentissä 50% tenttisuoritus ja 10% vertaisarviointi)

Harjoituskurssin tehtävät ja aktiivisuus 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osoittaa tuntevansa esimiestyön perusteita. Opiskelija pystyy toimimaan tiimin* jäsenenä, osallistumaan asioiden käsittelyn vaatimaan viestintään ja tuomaan asiantuntemuksensa tiimin käyttöön.

Arvosana 3

Osoittaa taitoa soveltaa kursseilla käsiteltäviä asioita ongelmanratkaisussa. Toimii täsmällisesti ja hahmottaa osuutensa tiimin* toiminnassa. Osaa antaa ja ottaa vastaan palautetta.

Arvosana 5

Osoittaa hallitsevansa esimiehistyksen vaatimuksia, esimiesviestintää ja näyttää organisointikykyä. Ottaa vastuuta roolistaan tiimissä*. Näyttää tavoitteellisuutta ja tukee tiiminsä toimintaa sekä ilmapiiriä. Suhtautuu analyttisesti ja kriittisesti käsiteltäviin asioihin ja työskentelytapoihin. Osoittaa osaavansa reflektoida omaa kehittymistään.

* Opiskeluun; kurssiin tai tehtävän suoritukseen osoitettu tiimi tai työelämässä toimiva tiimi.

International Communication Skills

Tunnus: TYE1RH006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Englannin kielen osaamisen taitotaso 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

- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä 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 valitukseen ja tiedusteluihin vastaamista
- erilaisten apuvälineiden kuten oikolukuohjelman, Internetin resurssien ja nettisanakirjojen käyttö
- liike-elämän viestintätilanteita, esimerkiksi haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin liittyen
- esitelmiä 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. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähi- tai monimuotototeutuksena tai erilaisina räätälöityinä ratkaisuna AHOT-meneteltyä perusteella.

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 31 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 30%

Harjoitustyöt 70%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa kirjoittaa englanniksi hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä. Osaa käyttää apuvälineitä hyväksi. Kirjoituksessa on virheitä mutta siinä esiintyy liikeviestinnän erikoispiirteitä. Viesti menee virheistä huolimatta perille ja osoittaa englannin kielen taitoa. Äidinkielen vaikutuksen huomaa, mutta se häiritsee vain vähän.

Arvosana 3

Osaa kirjoittaa englanniksi erilaisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä nopeasti ja tilanteeseen sopivalla tyyllillä. Osaa käyttää apuvälineitä tarvittaessa tehokkaasti hyväksi. Kirjoitus on melko virheetöntä ja siinä esiintyy liikeviestinnän erikoispiirteitä. Teksti on selkeää ja osoittaa hyvää englannin kielen taitoa eli keskeisten rakenteiden ja sanaston hallintaa. Äidinkielen vaikutus on vähäistä.

Arvosana 5

Osaa kirjoittaa englanniksi erilaisia hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestejä nopeasti ja tilanteeseen sopivalla tyyllillä. Osaa käyttää apuvälineitä tarvittaessa tehokkaasti hyväksi. Kirjoitus on virheetöntä ja siinä esiintyy tilanteeseen sopiva määrä liikeviestinnän erikoispiirteitä. Teksti on erittäin luontevaa ja selkeää ja osoittaa erinomaista englannin kielen taitoa eli monipuolista rakenteiden ja sanaston hallintaa. Äidinkielen vaikutusta ei huomaa.

Yrittäjyys ja liiketoiminnan aloittaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TYE2RH007

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

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

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija käytännölläisesti yrittäjäominaisuuksiin, yrityksen perustamiseen ja liiketoiminnan aloittamiseen Mara-alalla.

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

Liikeidean esittely

Työelämäyhteydet

Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yrittäjätapaamisia.

Kansainvälisyys

Kurssin aikana tutkitaan kansainvälisiä suosittuja liikeideoita omaan liikeideaan peilaten.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 30 h

Itsenäinen opiskelu 77 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 10 h

Itsenäinen opiskelu 97 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Projektitehtävä: Hyväksytty / hylätty

English for Business Situations

Tunnus: TYE2RH008A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi kuuluu osana opintojaksoon Ravintolan palveluprosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja pystyy nopeasti ja tehokkaasti lukemaan erilaisia alaan 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 majoitus- ja ravitsemisalalan 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

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailuun 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. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 55 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyöt 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin suurimmalta osalta. Osaa joskus päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta, mutta käyttää runsaasti sanakirjaa tai vastaavaa. Käyttää harvoin muitakin apuvälineitä. Osaa käyttää englannin kieltä ymmärrettävästi esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Arvosana 3

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin. Osaa usein päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä ja tarkistaa löytämänsä tiedon oikeellisuuden. Osaa käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Arvosana 5

Osaa nopeasti ja tehokkaasti lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän haastavan englanninkielisen tekstin erinomaiseen muotoon. Osaa päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä monipuolisesti esimerkiksi etsimällä lisätietoa. Osaa sujuvasti ja vakuuttavasti käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Toiminnan organisointi

Tunnus: TYE2RH008B

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi (2. opintovuosi)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Yksilö työyhteisössä – jakso suoritettuna. Opintojakso on osa Ravintolan palveluprosessit-opintokokonaisuutta (TYE2H008).

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on palvelutyössä tarvittavien mikro-organisaatioiden sekä palvelutoiminnan ohjauksen makro-organisaatioiden toiminnan hahmottaminen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- osaa organisoida ja suunnitella toimintaa hotelli- ja ravintolapalvelussa
- pystyy ohjaamaan yhteistyötä myös organisaation sisäisten ja ulkoisten rajojen yli
- tuntee työelämän toimintatavat perusorganisaation ja projektiorganisaation tasolla
- ymmärtää oman opiskelun ja työtehtävien projektiluonteisuuden, osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään projektityössä

Sisältö

- Projektitoiminta ja työprosessin hallinta
- Klassisten ja tulevaisuuden organisaatiomallien rakenne ja toimintalogiikka
- Palvelutoiminnan organisointi käytännössä, yritys esimerkit
- Organisaatiokäsitysten kehitys ja koulukunnat
- Muutostilanteet ja organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit
- Yhteistyön johtaminen ja kehittäminen

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla voidaan tehdä HH:n yhteistyökumppaneiden tai opiskelijan työnantajan toimeksiannosta kehitys- tai muu projekti.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 55 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 67 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Jakso toteutetaan mahdollisuuksien mukaan kehitysprojektina, jolla on toimeksiantaja ja osallistuvat opiskelijaryhmät toimivat projektiryhminä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustetuksi suorittamalla opintojaksosta näytön: Keskustelu opettajan kanssa, kirjatentti kurssin kirjasta.

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Kirjatentti (Ruuska) sekä kirjallinen raportti jonkin työelämän toteutuneen tai toteutettavan projektin kulusta: Kansio, jossa projektin kuvaus esim. Gantt- tai vuokaaviona, projektiin liittyvät asiakirjat sekä selostus koko projektin kulusta ja osallistujan itsearviointi. Ulkoasu ja lähdemerkinnät voimassa olevan opinnäyteohjeistuksen mukaisesti.

Vastuopettajat

Kari Nurminen

Oppimateriaalit

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum, Helsinki. luvut 1-5 ja 7.
Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaaman ilmoittama tai jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60 % (60/100 p)

Harjoitustyö / raportti 40 % (40/100 p)

Hyväksyttävä suoritus (arvos. 1) = 50/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osoittaa tuntevansa projektitoiminnan periaatteita. Osaa toimia ennalta laaditun projektisuunnitelman mukaisesti. Osaa erottaa projektin ja perusorganisaation toiminnan.

Arvosana 3

Osoittaa taitoa soveltaa kursseilla käsiteltäviä asioita. Osaa laatia projektisuunnitelman. Ymmärtää opiskelun, harjoittelu- ja työtehtävien projektiluonteisuuden. Suunnittelee ajankäyttöään ja tekee osuutensa ajallaan.

Arvosana 5

Osaa laatia projektisuunnitelmia erilaisissa toimintaympäristöissä. Hallitsee projektin suunnittelu- ja seurantamenetelmiä. Toimii tavoitteellisesti ja tukee projektiryhmän onnistumista. Näyttää organisointi- ja suunnittelutaitoja ja kokonaisuuden hallintaa. Osaa arvioida ja ennakoida projektin riskejä. Osaa analysoida kriittisesti saavutettuja tuloksia.

Laatu hotelli- ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TYE2RH008C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Laatu hotelli-, ravintola- ja matkailualalla kuuluu osana Ravintolan palveluprosessit –opintojaksoa.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää laadun kehittämisen ja ylläpitämisen osana kestävästä kehityksestä. Opiskelija perehtyy kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun ja ymmärtää sen merkityksen johdon apuvälineenä menestyvälle ja asiakaskeskeisesti toimivalle hotelli- ja ravintolayritykselle. Lisäksi opiskelija tutustuu alan laatujärjestelmiin ja ymmärtää laatuketjun toiminnan.

Opiskelija ymmärtää laadun mittaamisen merkityksen lähtökohtana laadun kehittämisessä, tuntee oman toimialansa laadunhallintaa ohjaavan lainsäädännön ja osaa laatia pienimuotoisen asiakastytyväisyyskyselyn.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävä kehityksen merkityksen
- ymmärtää laatujärjestelmien ja laatujohtamisen periaatteet
- hallitsee omavalvonnan ja ruuan turvallisuuden

Sisältö

- Laadunhallintajärjestelmät
- Laatuketju
- Ravintolan omavalvonta
- Palvelun laatu
- Asiakastytyväisyyden mittaaminen

Työelämäyhteydet

Kansainvälisyys

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa

Oppimateriaalit

Pesonen H. 2007. Laatu! – Asiantuntijaorganisaation laatuopas. WS Bookwell Oy. Porvoo. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa nimetä alan tärkeimmät laadunhallintajärjestelmät ja niiden mittarit, tietää omavalvonnan periaatteet ja lainsäädäntösidonnaisuuden. Osaa tunnistaa yleisimmät ruuan ja kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät.

Arvosana 3

Osaa elittää roolinsa osana laadun prosessin ketjua. Osaa analysoida elintarvikkeiden riskejä HACCP-periaatteiden mukaisesti.

Arvosana 5

Osaa tehdä omavalvontasuunnitelmaa koskevia johtopäätöksiä lainsäädäntöön perustuen. Osaa suunnitella ja analysoida asiakaskyselylomakkeen. Osaa analysoida omaa roolia osana laatu ketjua.

Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu

Tunnus: TYE2RH008D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osa Ravintolapalvelun perusteet tulee olla suoritettuna. Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu on osa opintojaksoa Ravintolan palveluprosessit

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on syventää opiskelijan tietoa elinkeinon eri osa-alueista.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Toimii palveluhenkisesti, ammattimaisella asenteella ja ymmärtää vieraanvaraisuuden sekä palvelukulttuurin merkityksen
- Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa

Sisältö

- ravintolakulttuuri, -laatu ja -palvelu
- ravintolan myynti- ja markkinointiprosessi
- kokouspalvelut
- cateringtoiminta

Työelämäyhteydet

Opintojakson osalla tehdään vaihtelevissa ympäristöissä oppimistehtäviä yhteistyössä alan yrityksissä.

Kansainvälisyys

Opintojakson oppimistehtävä voidaan tehdä yhteistyössä kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson oppimistehtävä 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Taru Sipponen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Fenich, G. G. 2005. Meetings, Expositions, Events and Conventions. Pearson Prentice Hall. Chapter 7.

Lillicrap, D. and Cousins, J. 2006. Food and Beverages Service. Hodder Arnold.

Määttä, S. & Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008 Juhlapalvelu, suunnittele ja toteuta. WSOY.

Ninemeier, N. L. & Hayes, D. K. 2006. Restaurant Operations Management. Principles and Practises. <http://www.prenhall.com/ninemeier/>

Scanlon, N. L. 2000. Catering Management. John Wiley & Sons.

Shock, P. J. & Stefanelli, J. M. 2001 On-Premise Catering. John Wiley & Sons.

Walker, J. 2004. Introduction to Hospitality Management. Pearson Prentice Hall.

http://wps.prenhall.com/chet_walker_inthospitality_4/

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 40 %

Harjoitustyö 60 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa ohjattuna ja yhteistyössä yksikön toimijoiden kanssa tarjota ja myydä elämyksellisiä palvelutuotteita asiakaslähtöisesti. Hän tunnistaa palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen asiakkaalle ja tiedostaa liiketaloudelliset lähtökohdat yrityksen toiminnassa.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tarjota ja myydä elämyksellisiä palvelutuotteita niitä tarvitsevalle kohderyhmälle yhteistyössä yksikön eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Hän hallitsee palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen sekä liiketaloudelliset lähtökohdat yrityksen toiminnassa. Opiskelija ymmärtää liiketaloudellisen toiminnan merkityksen osana palvelu- ja myyntiprosessia.

Arvosana 5

Opiskelija osaa myydä ja kehittää elämyksellisiä palvelutuotteita niitä tarvitsevalle kohderyhmälle yhteistyössä yksikön eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Hän hallitsee palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen elinkeinon toimintaympäristössä. Osaa arvioida kokonaisvaltaisen palvelutuotteen jatkuvan kehittämisen merkityksen menestyvän ja laadukkaan liiketoiminnan perustana.

Ruokatuotannon prosessit

Tunnus: TYE2RH008E

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson edellytyksenä on Ruokatuotannon perusteet -opintojakson suorittaminen. Opintojakso kuuluu Ravintolan palveluprosessit – opintokokonaisuuteen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija elinkeinossa käytettävissä olevien ruoan tuotantotapojen, raaka-aineiden ja niiden jalostusasteen merkitykseen tuotannossa. Hän oppii vertaamaan ja laskemaan raaka-aineen valmistusasteen ja henkilökunnan kustannuksia. Opiskelija oppii tuntemaan työsuojelun keskeisimmät vaatimukset ja osaa ottaa huomioon työturvallisuus- ja ergonomiatekijät työssään.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee ruokatuotannon prosessit ja osaa ohjata niitä eri ruokapalvelusektoreilla
- ymmärtää eri ruokapalvelusektoreiden ostotoiminnan
- hallitsee laskennan päätöksenteon perusteena

Sisältö

- Annoshintalaskelmat
- Raaka-aineen jalostusasteen tunteminen
- Asiakkaan laatuodotusten tunnistaminen
- Prosessien tunnistaminen
- Työturvallisuutta säätelevän lakien ja käytännön toimien yhdistäminen

Työelämäyhteydet

Opintokokonaisuuteen liittyvä tehtävä tehdään yhdessä elinkeinon kanssa tai elinkeinolähtöisesti.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- ja monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Markku Halmeenmäki

Jari Karjalainen

Birgitta Nelimarkka

Oppimateriaalit

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin Ammattikorkeakoulu, Mikkelä.

Hotelli- ja ravintola-alan työturvallisuus. 2007. Keittiön ergonomiaa - Keittiötyö sopivaksi työntekijälle. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti

Harjoitustyö

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- osaa tunnistaa ruokatuotannon ydinprosessit
- osaa erotella jalostusasteen tekijöitä, jotka vaikuttavat lopputuotteen laatuun ja kannattavuuteen
- osaa keittiötoimintaan vaikuttavan laskennan peruseräaatteet

Arvosana 3

- osaa kuvata ruokatuotannon ydinprosesseja eri liiketoimintaympäristöihin
- osaa laskea ja perustella vaihtoehtoisia jalostusasteita työkustannukset huomioiden
- osaa ratkaista laskennan avulla lopputuotteen laatuun ja kannattavuuteen vaikuttavia tekijöitä

Arvosana 5

- osaa kehittää ja ohjata ruokatuotannon ydinprosesseja
- osaa valita kunkin liiketoimintaympäristön vaatimat laadullisesti ja taloudellisesti kannattavat toimintatavat
- osaa hyödyntää ruokatuotannon prosessiajattelua tuotannon ja ostotoiminnan suunnittelussa

English for Business Situations

Tunnus: TYE2RH009A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi kuuluu osana opintojaksoon Ravintolan palveluprosessit (15op). Englannin kielen osaamisen taitotaso vähintään B2.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on, että opiskelija vahvistaa englannin kielen taitoaan ja pystyy nopeasti ja tehokkaasti lukemaan erilaisia alaan 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 majoitus- ja ravitsemisalalan 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

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailuun 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. Opiskelijan rohkaiseminen vaihtoon lähtöön tai työharjoittelun suorittamiseen englanninkielisessä ympäristössä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 55 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Opintomonisteet ja muu ohjaajan ilmoittama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyöt 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin suurimmalta osalta. Osaa joskus päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta, mutta käyttää runsaasti sanakirjaa tai vastaavaa. Käyttää harvoin muitakin apuvälineitä. Osaa käyttää englannin kieltä ymmärrettävästi esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Arvosana 3

Osaa lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän englanninkielisen tekstin. Osaa usein päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä ja tarkistaa löytämänsä tiedon oikeellisuuden. Osaa käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Arvosana 5

Osaa nopeasti ja tehokkaasti lukea ja tiivistää suomeksi tai englanniksi lukemansa alaan liittyvän haastavan englanninkielisen tekstin erinomaiseen muotoon. Osaa päätellä tekstin sisältöä, kun aihepiiri on tuttu esimerkiksi johtamisen, markkinoinnin tai laskennan alalta. Osaa käyttää apuvälineitä monipuolisesti esimerkiksi etsimällä lisätietoa. Osaa sujuvasti ja vakuuttavasti käyttää englannin kieltä esimerkiksi esiintymistilanteissa.

Toiminnan organisointi

Tunnus: TYE2RH009B

Laajuus: 3 op (80 h)

Ajoitus: 4.-5. lukukausi (2. opintovuosi)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Yksilö työyhteisössä – jakso suoritettuna. Opintojakso on osa Ravintolan palveluprosessit-opintokokonaisuutta (TYE2H008).

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on palvelutyössä tarvittavien mikro-organisaatioiden sekä palvelutoiminnan ohjauksen makro-organisaatioiden toiminnan hahmottaminen. Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee projektitoiminnan osa-alueet ja osaa toimia projektitehtävissä
- osaa organisoida ja suunnitella toimintaa hotelli- ja ravintolapalvelussa
- pystyy ohjaamaan yhteistyötä myös organisaation sisäisten ja ulkoisten rajojen yli
- tuntee työelämän toimintatavat perusorganisaation ja projektiorganisaation tasolla
- ymmärtää oman opiskelun ja työtehtävien projektiluonteisuuden, osaa suunnitella ja organisoida omaa toimintaansa ja ajankäyttöään projektityössä

Sisältö

- Projektitoiminta ja työprosessin hallinta
- Klassisten ja tulevaisuuden organisaatiomallien rakenne ja toimintalogiikka
- Palvelutoiminnan organisointi käytännössä, yritys esimerkit
- Organisaatiokäsitysten kehitys ja koulukunnat
- Muutostilanteet ja organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit
- Yhteistyön johtaminen ja kehittäminen

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla voidaan tehdä HH:n yhteistyökumppaneiden tai opiskelijan työnantajan toimeksiannosta kehitys- tai muu projekti.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 55 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu ja työskentely verkko-oppimisympäristössä (Moodle) 67 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Jakso toteutetaan mahdollisuuksien mukaan kehitysprojektina, jolla on toimeksiantaja ja osallistuvat opiskelijaryhmät toimivat projektiryhminä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustetuksi suorittamalla opintojaksosta näytön: Keskustelu opettajan kanssa, kirjatentti kurssin kirjasta.

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Kirjatentti (Ruuska) sekä kirjallinen raportti jonkin työelämän toteutuneen tai toteutettavan projektin kulusta: Kansio, jossa projektin kuvaus esim. Gantt- tai vuokaaviona, projektiin liittyvät asiakirjat sekä selostus koko projektin kulusta ja osallistujan itsearviointi. Ulkoasu ja lähdemerkinnät voimassa olevan opinnäyteohjeistuksen mukaisesti.

Vastuopettajat

Kari Nurminen

Oppimateriaalit

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum, Helsinki. luvut 1-5 ja 7.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaaman ilmoittama tai jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60 % (60/100 p)

Harjoitustyö / raportti 40 % (40/100 p)

Hyväksyttävä suoritus (arvos. 1) = 40/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osoittaa tuntevansa projektitoiminnan periaatteita. Osaa toimia ennalta laaditun projektisuunnitelman mukaisesti. Osaa erottaa projektin ja perusorganisaation toiminnan.

Arvosana 3

Osoittaa taitoa soveltaa kursseilla käsiteltäviä asioita. Osaa laatia projektisuunnitelman. Ymmärtää opiskelun, harjoittelu- ja työtehtävien projektiluonteisuuden. Suunnittelee ajankäyttöään ja tekee osuutensa ajallaan.

Arvosana 5

Osaa laatia projektisuunnitelmia erilaisissa toimintaympäristöissä. Hallitsee projektin suunnittelu- ja seurantamenetelmiä. Toimii tavoitteellisesti ja tukee projektiryhmän onnistumista. Näyttää organisointi- ja suunnittelutaitoja ja kokonaisuuden hallintaa. Osaa arvioida ja ennakoida projektin riskejä. Osaa analysoida kriittisesti saavutettuja tuloksia.

Laatu hotelli- ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TYE2RH009C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Laatu hotelli-, ravintola- ja matkailualalla kuuluu osana Ravintolan palveluprosessit –opintojaksoa.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää laadun kehittämisen ja ylläpitämisen osana kestävästä kehityksestä. Opiskelija perehtyy kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun ja ymmärtää sen merkityksen johdon apuvälineenä menestyvälle ja asiakaskeskeisesti toimivalle hotelli- ja ravintolayritykselle. Lisäksi opiskelija tutustuu alan laatujärjestelmiin ja ymmärtää laatuketjun toiminnan.

Opiskelija ymmärtää laadun mittaamisen merkityksen lähtökohtana laadun kehittämisessä, tuntee oman toimialansa laadunhallintaa ohjaavan lainsäädännön ja osaa laatia pienimuotoisen asiakastytyväisyyskyselyn.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävä kehityksen merkityksen
- ymmärtää laatujärjestelmien ja laatujohtamisen periaatteet
- hallitsee omavalvonnan ja ruuan turvallisuuden

Sisältö

- Laadunhallintajärjestelmät
- Laatuketju
- Ravintolan omavalvonta
- Palvelun laatu
- Asiakastytyväisyyden mittaaminen

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa

Oppimateriaalit

Pesonen H. 2007. Laatu! – Asiantuntijaorganisaation laatuopas. WS Bookwell Oy. Porvoo. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa nimetä alan tärkeimmät laadunhallintajärjestelmät ja niiden mittarit, tietää omavalvonnan periaatteet ja lainsäädäntösidonnaisuuden. Osaa tunnistaa yleisimmät ruuan ja kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät.

Arvosana 3

Osaa elittää roolinsa osana laadun prosessin ketjua. Osaa analysoida elintarvikkeiden riskejä HACCP-periaatteiden mukaisesti.

Arvosana 5

Osaa tehdä omavalvontasuunnitelmaa koskevia johtopäätöksiä lainsäädäntöön perustuen. Osaa suunnitella ja analysoida asiakaskyselylomakkeen. Osaa analysoida omaa roolia osana laatuketjua.

Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu

Tunnus: TYE2RH009D

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osa Ravintolapalvelun perusteet tulee olla suoritettuna. Ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilu on osa opintojaksoa Ravintolan palveluprosessit

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on syventää opiskelijan tietoa elinkeinon eri osa-alueista.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Toimii palveluhenkisesti, ammattimaisella asenteella ja ymmärtää vieraanvaraisuuden sekä palvelukulttuurin merkityksen
- Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa

Sisältö

- ravintolakulttuuri, -laatu ja -palvelu
- ravintolan myynti- ja markkinointiprosessi
- kokouspalvelut
- cateringtoiminta

Työelämäyhteydet

Opintojakson osalla tehdään vaihtelevissa ympäristöissä oppimistehtäviä yhteistyössä alan yrityksissä.

Kansainvälisyys

Opintojakson oppimistehtävä voidaan tehdä yhteistyössä kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson oppimistehtävä 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Taru Sipponen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Fenich, G. G. 2005. Meetings, Expositions, Events and Conventions. Pearson Prentice Hall. Chapter 7.

Lillicrap, D. and Cousins, J. 2006. Food and Beverages Service. Hodder Arnold.

Määttä, S. & Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008 Juhlapalvelu, suunnittele ja toteuta. WSOY.

Ninemeier, N. L. & Hayes, D. K. 2006. Restaurant Operations Management. Principles and Practises. <http://www.prenhall.com/ninemeier/>

Scanlon, N. L. 2000. Catering Management. John Wiley & Sons.

Shock, P. J. & Stefanelli, J. M. 2001 On-Premise Catering. John Wiley & Sons.

Walker, J. 2004. Introduction to Hospitality Management. Pearson Prentice Hall.

http://wps.prenhall.com/chet_walker_inthospitality_4/

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 40%

Harjoitustyö 60%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvosana 1

Opiskelija osaa ohjattuna ja yhteistyössä yksikön toimijoiden kanssa tarjota ja myydä elämyksellisiä palvelutuotteita asiakaslähtöisesti. Hän tunnistaa palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen asiakkaalle ja tiedostaa liiketaloudelliset lähtökohdat yrityksen toiminnassa.

Arvosana 3

Opiskelija osaa tarjota ja myydä elämyksellisiä palvelutuotteita niitä tarvitsevalle kohderyhmälle yhteistyössä yksikön eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Hän hallitsee palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen sekä liiketaloudelliset lähtökohdat yrityksen toiminnassa. Opiskelija ymmärtää liiketaloudellisen toiminnan merkityksen osana palvelu- ja myyntiprosessia

Arvosana 5

Opiskelija osaa myydä ja kehittää elämyksellisiä palvelutuotteita niitä tarvitsevalle kohderyhmälle yhteistyössä yksikön eri toimijoiden ja asiakkaan kanssa. Hän hallitsee palvelu-, ruoka- ja juomatuotteen merkityksen elinkeinon toimintaympäristössä. Osaa arvioida kokonaisvaltaisen palvelutuotteen jatkuvan kehittämisen merkityksen menestyvän ja laadukkaan liiketoiminnan perustana

Majoitusliikkeen asiakaspalveluprosessit ja myyntityö

Tunnus: TYE2RH009E

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Markkinoinnin ja myynnin perusteet sekä Markkinointiviestintä. Kuuluu osana opintojaksoon Majoitusliikkeen palveluprosessit.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle konkreettisia valmiuksia majoitusliikkeen majoitusosaston ja myyntipalvelun asiakaspalveluprosessien kehittämiseen ja myyntityön harjoittamiseen. Tämä tapahtuu yksittäisen hotellin näkökulmasta, esimiehen roolin kautta.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee ja osaa soveltaa esimiehen osaamisalueita majoitusliikkeen asiakaspalvelussa ja myyntityössä
- hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida ja kehittää palvelutoimintaa, myös myynnillisestä näkökulmasta
- osaa suunnitella ja kehittää kokonaisvaltaista palvelukokemusta ja asiakaskesteistä palvelukulttuuria
- osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- ymmärtää majoitusalan yritysten markkinoinnin ja myynnin tehtävät ja toiminnot sekä osaa soveltaa osaamistaan käytäntöön
- osaa myydä, argumentoida, neuvotella ja päättää kaupan

Sisältö

- Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen palvelukokemus ja asiakaskesteinen palvelukulttuuri
- Majoitusliikkeen asiakaslähtöiset palveluprosessit ja niiden kehittäminen, myös myynnin näkökulmasta
- Palvelutilanteiden toimivuus ja palveluasenteen ylläpitäminen
- Haastavat asiakaspalvelutilanteet
- Vastaanoton ja myyntipalvelun roolit, eri työnkuvat ja yhteistyön vaatimus
- Majoitusliikkeen myyntityö ja sen kehittäminen
- Myynti kuluttajille ja yrityksille
- Erilaiset myyntitilaisuuudet ja -tapahtumat
- Hotellin esittely

Työelämäyhteydet

Opintojakson osassa tehdään harjoitustöiden toteuttamisessa yhteistyötä hotelliyrityksen kanssa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 36 h

Itsenäinen opiskelu 44 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 18 h

Itsenäinen opiskelu 62 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön, joka voi olla suullinen tai kirjallinen tai näiden yhdistelmä, opettajan valinnan mukaan. Arviointi 1-5.

Vastuopettaja

Nina Niemi

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oppimistehtävät

Aktiivisuus lähiopetuksessa

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Valmius analysoida ja kehittää majoitusliikkeen palvelukulttuuria ja asiakaspalveluprosesseja, myös myynnillisestä näkökulmasta.
- Majoitusliikkeen monien asiakassegmenttien tunteminen ja tunnistaminen sekä asiakassuhteiden merkityksen ymmärtäminen.
- Hotellin myyntipalvelun roolin tunteminen ja myyntiprosessin soveltaminen käytännössä

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija

- tuntee majoitusliikkeen asiakaspalvelun ja myyntityön osa-alueita
- tunnistaa majoitusalan myynnillisiä palveluprosesseja
- osaa antaa esimerkin asiakaslähtöisestä palvelukokemuksesta ja asiakaskeskeisestä palvelukulttuurista
- osaa nimetä majoitusyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtäviä ja toimintoja

Arvosana 3

Opiskelija

- tuntee ja osaa vertailla majoitusliikkeen asiakaspalvelun ja myyntityön osa-alueita
- osaa analysoida majoitusalan myynnillisiä palveluprosesseja
- osaa selittää ja esitellä asiakaslähtöistä palvelukokemusta ja asiakaskeskeistä palvelukulttuuria
- osaa organisoida majoitusyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtäviä ja toimintoja

Arvosana 5

Opiskelija

- tuntee ja osaa kehittää majoitusliikkeen asiakaspalvelun ja myyntityön osa-alueita
- osaa suunnitella ja kehittää majoitusalan myynnillisiä palveluprosesseja
- kykenee tuottamaan asiakaslähtöisiä palvelukokemuksia ja rakentamaan asiakaskeskeistä palvelukulttuuria
- osaa suunnitella majoitusyrityksen markkinoinnin ja myynnin tehtäviä ja toimintoja sekä soveltaa osaamistaan käytäntöön

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä

Tunnus: TYE3RH010A

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 / Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon Asiakaslähtöinen kehittäminen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta sekä tarjota työkaluja laadukkaan asiakaspalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja johtamiseen matkailu-, majoitus- tai ravitsemisalan 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
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakaspalvelun laatu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuden elinkaari
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus
- asiakkuuksien luokittelu
- palvelujen kuvaaminen ja konseptointi
- käytännön asiakaspalvelu

Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta mahdollisuuksien mukaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Kurssikirja: Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki. Luvut 2, 3 ja 6.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- asiakaspalvelun suunnittelu, toteuttaminen ja johtaminen
- kokonaiskuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta
- asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa

- tunnistaa laadukkaan käytännön asiakaspalvelun tekijät
- selittää asiakaspalvelun laadun, asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden syy-seuraussuhteet
- löytää asiakassuhteen elinkaaren vaiheet ja kertoo asiakassuhteen arvoon vaikuttavat tekijät
- määrittellä asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

Arvosana 3

Opiskelija osaa

- toteuttaa laadukasta käytännön asiakaspalvelua
- esitellä asiakaspalvelun laatuun, asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät ja syy-seuraussuhteet
- tulkita asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset
- antaa esimerkkejä asiakkuusmarkkinoinnin tietojen ja taitojen soveltamisesta yrityksessä

Arvosana 5

Opiskelija osaa

- kehittää asiakassuhteita käytännön asiakaspalvelun johtamisen avulla
- mitata ja analysoida asiakaspalvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä tuottaa ohjelmia niiden kehittämiseksi
- yhdistää asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset sekä tehdä niihin liittyviä kehitysehdotuksia
- suunnitella ja kehittää yrityksen toimintaa monipuolisesti asiakkuusmarkkinoinnin eri keinoin

Ravintolan kontrollitoiminnot ja kannattavuuden suunnittelu

Tunnus: TYE3RH010B

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta. Edeltävät ravintolapalveluiden opintojaksojen osien; ravintolapalvelun perusteiden ja ravintolan myyntiprosessi ja tilaustarjoilun hyväksytyt suoritus

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on ravintolayksikön esimiestoiminnassa edellytettävien valmiuksien oppiminen. Opiskelija hahmottaa esimiesnäkökulmasta ravintolayksikön eri toimintojen ja osastojen kokonaisuuden. Hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli- ja ravintola-alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta. Opiskelija hallitsee alan työehtosopimuksen sekä työvuorolistojen tekemisen.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee esimiestoiminnan osaamisalueet, ymmärtää haastavan roolinsa, osaa toimia esimiehenä,
- tuntee ravintolayksikön osastojen väliset yhteydet,
- tuntee alan työehtosopimuksen pääperiaatteet ja osaa laatia työvuorolistan,
- osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä,
- tietää miten liiketoiminnan tulos muodostuu,
- tuntee yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset,
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli- ja ravintola-alan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja,
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännön.

Sisältö

- ravintolatuotteiden myynti – ja tuotehallinta
- ravintolahenkilöstöä koskevat kontrollitoiminnot
- työntekijöiden ja esimiesten työehtosopimuksen hallinta
- ravintolan työvoiman käytön suunnittelu ja työvuorolistojen tekeminen, myös Mara-Plan-ohjelmaa hyödyntäen
- raportit esimiehen työvälineenä
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosyksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu
- kannattavuuden optimointi

Työelämäyhteydet

Opiskelijoita kannustetaan aktiivisesti tuomaan esille näkemyksiään ja koettuja käytänteitä oman työkokemuksensa kautta. Opintojaksolla vierailee joko MaRan tai PAM:n edustaja. Opetuksessa analysoidaan saatavissa olevia alan tunnuslukuja.

Kansainvälisyys

Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 56 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson osan tehtävä 78 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson osan tehtävä 122 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Heikki Ursin

Mariitta Rauhala

Oppimateriaalit

- Heikkilä Pekka ja Saranpää Timo, Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi, 2008. Restamark
- Mara-Plan koulutus -manuaali. Pretax-yhtiöt.
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiesten työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijöiden työehtosopimus. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki.
- Selander Kai ja Valli Vuokko, Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla, 2007. WSOY.
- Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Ulla Eräsalo. 2008. Restamark
- Sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää laadukkaiden ja liiketaloudellisesti kannattavien kontrollitoimintojen merkityksen yrityksessä. Hän ymmärtää ja osaa kuvata alalla käytettäviä tunnuslukuja. Hän osaa käyttää alan voimassa olevaa työehtosopimusta työvuorosuunnittelun pohjana. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija pysyy suunnittelemaan yrityksessä laadukkaita ja liiketaloudellisesti kannattavia kontrollitoimintoja. Hän ymmärtää alan tunnuslukuja ja pystyy niiden perusteella suunnittelemaan tehokasta työvoiman käyttöä. Hän hallitsee voimassaolevan alan työehtosopimuksen. Opiskelija pystyy suunnittelemaan ja toteuttamaan yrityksen tehokkuustavoitteiden mukaisen työvoimalistan. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa kehittää ja johtaa yrityksessä laadukkaita ja liiketaloudellisesti kannattavia kontrollitoiminnan prosesseja. Hän ymmärtää ja analysoi alan tunnuslukuja sekä pystyy soveltamaan ja viemään niistä saamaansa tietoa yrityksen käytänteisiin. Hän hallitsee täysin voimassaolevan alan työehtosopimuksen. Opiskelija pystyy kehittämään tehokasta ja laadukasta työvoimasuunnittelua yksikön tarpeet huomioiden. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa esimerkiksi case-harjoituksissa.

Kaikki osiot on suoritettava hyväksyttävästi.

Ravitsemustieto

Tunnus: TYE3RH010C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Elintarviketieto (OSA PTA2RH013D) oltava suoritettuna.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on oppia tuntemaan ruoanvalintaan vaikuttavia tekijöitä sekä oppia ymmärtämään ruoan merkitys hyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Opiskelija perehtyy ravitsemussuosituksiin ja oppii arvioimaan ruoan ravitsemuksellista laatua. Hän oppii tuntemaan tavallisimmat erityisruokavaliot.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää asiakkaiden ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- Ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen ravitsemuksellisen laadun

Sisältö

- Ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- Ravitsemussuositukset
- Energia
- Hiilihydraatit, proteiinit ja rasvat ravitsemuksessa
- Vitamiinit ja kivennäisaineet
- Ravitsemus kansansairauksien ehkäisyssä
- Erityisruokavaliot

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena tai kirjatenttinä:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

c) Kirjatentti:

Lähitapaaminen 3 h

Tentti 2 h

Ruokapäiväkirja 12 h

Muu itsenäinen työskentely 63 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettajat

Saija Laitinen

Oppimateriaalit

Parkkinen, K. & Sertti, P. 2008. Avain ravitsemukseen. 2. painos. Otava. Helsinki.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Edita. Helsinki.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60 %

Harjoitustehtävät 40 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- ravitsemussuositukset ja niihin liittyvät käsitteet
- ruoan ravitsemuksellisen laadun arvioiminen
- erityisruokavalioiden ja muiden ravitsemuksellisten erityistarpeiden tunteminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- löytää suomalaiset ravitsemussuositukset ja osaa nimetä niiden sisällön pääpiirteissään
- osaa yhdistää ruoan koostumuksen sen ravitsemukselliseen laatuun
- tunnistaa asiakkaiden ravitsemukseen liittyvät erityistarpeet ravintolan asiakaspalvelussa

Arvosana 3

- osaa verrata ruoan ravitsemuksellista laatua ravitsemussuosituksiin
- osaa arvioida ruoan koostumustietojen perusteella ruoan ravintosisältöä
- osaa arvioida asiakaspalvelussa ruoan soveltuvuuden asiakkaalle, jolla on ravitsemuksellisia erityistarpeita

Arvosana 5

- osaa arvioida ruoan ravitsemuksellista laatua ja kehittää ruokaa vastaamaan ravitsemussuosituksia
- osaa ottaa huomioon asiakaspalvelussa asiakkaan ravitsemukseen liittyvät erityistarpeet ja osaa itse ehdottaa asiakkaalle tilanteeseen sopivan ratkaisuvaihtoehdon

Työoikeus

Tunnus: TYE3RH010D

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kauppaoikeus on suoritettu aikaisemmin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva työlainsäädännöstä ja työehtosopimusjärjestelmästä sekä työsuhteisiin liittyvästä sosiaaliturvasta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää työlainsäädännön ja työehtosopimusten roolin
- osaa ratkaista työssä kohtaamiaan työoikeudellisia ongelmia ja tehdä työ sopimuksia
- hallitsee työvoiman käytön suunnittelun
- on maksanut oikeudellista ajattelutapaa

Sisältö

- vko 1 Työsopimuslaki
- vko 2 Työsuhde
- vko 3 Työehtosopimukset
- vko 4 Vuosilomalaki
- vko 5 Työajan sääntely
- vko 6 Työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet
- vko 7 Oikeustapausharjoitukset
- vko 8 Tentti

Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään työoikeutta ja työehtosopimuksia.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Kaija Varjola

Oppimateriaalit

Saarinen M. 2009. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhteasiat. Kauniainen.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut
- tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tuntee työelämää ja työsuhteita koskevan säännösten ja sen rakenteen ja löytää yksittäistapaukseen sovellettavat säännökset.

Arvosana 3

Osaa soveltaa säännöksiä käytännön tilanteisiin.

Arvosana 5

Osa kriittisesti arvioida tekemänsä ratkaisut ja niiden seuraukset.

Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä

Tunnus: TYE3RH011A

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 / Sähköinen liiketoiminta, Henkilökohtaiset viestintätaidot.

Kuuluu osana opintojaksoon Asiakaslähtöinen kehittäminen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijalle kattava kuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta sekä tarjota työkaluja laadukkaan asiakaspalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja johtamiseen matkailu-, majoitus- tai ravitsemisalan 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
- asiakkuuden suunnittelu ja hallinta
- asiakaspalvelun laatu
- asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen
- asiakasuskollisuus ja asiakkuusohjelmat
- asiakkuuden elinkaari
- asiakkuuden arvo ja kannattavuus
- asiakkuuksien luokittelu
- palvelujen kuvaaminen ja konseptointi
- käytännön asiakaspalvelu

Työelämäyhteydet

Vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta mahdollisuuksien mukaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakson osa on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 32 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja tentti 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Kurssikirja: Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki. Luvut 2, 3 ja 6.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Tehtävät ja aktiivinen osallistuminen 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- asiakaspalvelun suunnittelu, toteuttaminen ja johtaminen
- kokonaiskuva asiakkuuksien hallinnasta ja johtamisesta
- asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa

- tunnistaa laadukkaan käytännön asiakaspalvelun tekijät
- selittää asiakaspalvelun laadun, asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden syy-seuraussuhteet
- löytää asiakassuhteen elinkaaren vaiheet ja kertoo asiakassuhteen arvoon vaikuttavat tekijät
- määrittellä asiakkuusmarkkinoinnin peruskäsitteet

Arvosana 3

Opiskelija osaa

- toteuttaa laadukasta käytännön asiakaspalvelua
- esitellä asiakaspalvelun laatuun, asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät ja syy-seuraussuhteet
- tulkita asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset
- antaa esimerkkejä asiakkuusmarkkinoinnin tietojen ja taitojen soveltamisesta yrityksessä

Arvosana 5

Opiskelija osaa

- kehittää asiakassuhteita käytännön asiakaspalvelun johtamisen avulla
- mitata ja analysoida asiakaspalvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä tuottaa ohjelmia niiden kehittämiseksi
- yhdistää asiakassuhteen elinkaaren, kannattavuuden ja arvon vaikutukset sekä tehdä niihin liittyviä kehitysehdotuksia
- suunnitella ja kehittää yrityksen toimintaa monipuolisesti asiakkuusmarkkinoinnin eri keinoin

Majoitusliikkeen esimiestyö ja kannattavuuden suunnittelu

Tunnus: TYE3RH011B

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Talousmatematiikan perusteet ja taulukkolaskenta sekä talouden raportointi ja seuranta. Kuuluu osana opintoihin Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen kehittäminen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on majoitusliikkeen esimiestoiminnassa edellytettävien valmiuksien oppiminen. Opiskelija hahmottaa esimiesnäkökulmasta majoitusliikkeen eri toimintojen ja osastojen kokonaisuuden. Hän osaa tuottaa ja käyttää esimiestyössä hyväksi laskelmia hotelli- ja ravintola-alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta.

Opintojakson osan suoritettuaan opiskelija

- tuntee esimiestoiminnan osaamisalueet, ymmärtää haastavan roolinsa, osaa toimia esimiehenä
- tuntee majoitusliikkeen osastojen väliset yhteydet
- tuntee alan työehtosopimuksen pääperiaatteet ja osaa laatia työvuorolistaa
- osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- ymmärtää miten liiketoiminnan tulos muodostuu
- ymmärtää yritystoiminnan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset
- osaa laskea ja soveltaa esimiestyössä tarvittavia hotelli- ja ravintola-alan toiminnallisia ja taloudellisia tunnuslukuja
- hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännön

Sisältö

- majoitusliike esimiehen työ- ja toimintaympäristönä
- majoitusliikkeen esimiehen asema ja työn haastavat tilanteet
- hotellin vastaanoton työvoiman käytön suunnittelu, myös Mara-Plan-ohjelmaa hyödyntäen
- raportit esimiehen työvälineenä
- katetuottolaskenta tunnuslukuineen
- myyntitavoitteen määrittäminen
- yritys- ja tulosyksikkökohtainen tuloslaskenta
- kannattavuuden ja tehokkuuden seuranta yritys- ja asiakastasolla
- hinnoittelu
- kannattavuuden optimointi

Työelämäyhteydet

Opiskelijoita kannustetaan aktiivisesti tuomaan esille näkemyksiään ja koettuja käytänteitä oman työkokemuksensa kautta. Kaikki harjoitukset pohjaavat työelämän tapauksiin.

Kansainvälisyys

Laskelmissa noudatetaan kansainvälisiä alan käytäntöjä tehokkuuden ja kannattavuuden analysoinnissa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:
Lähiopetus ja tentti 56 h
Itsenäinen opiskelu 78 h
Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:
Lähiopetus ja tentti 27 h
Itsenäinen opiskelu 107 h
Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Nina Niemi
Mariitta Rauhala

Oppimateriaalit

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2008. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Restamark. Helsinki.
Heikkilä, P., Rauhala, M. & Saranpää, T. 2010. Hotelli- ja ravintola-alan sisäisen laskentatoimen harjoituskirja. Restamark. Helsinki.
Mara-Plan koulutus -manuaali. Pretax-yhtiöt.
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus – esimiehet 1.4.2010–31.3.2014.
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus – työntekijät 1.4.2010–31.3.2014.
Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY.
Sekä muut opettajien ilmoittamat materiaalit.

Arviointiperusteet

Harjoitustyö
Tentit
Soveltavat taulukkolaskentaharjoitukset
Aktiivisuus lähiopetuksessa

Arvioinnin painotukset kerrotaan lähiopetuksen yhteydessä.

Arvioinnin kohteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa laatia työvuorolistan yksinkertaisesti perustellen. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa laatia työvuorolistan lähes virheettömästi ja perustella tekemänsä päätökset. Opiskelija osaa ratkaista esimiestyössä ilmentyviä tilanteita toiminnalliset ja taloudelliset tekijät huomioiden. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtäviin annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa laatia työvuorolistan virheettömästi ja perustella tekemänsä päätökset monipuolisesti. Opiskelija osaa ratkaista esimiestyössä ilmentyviä haastavia tilanteita toiminnalliset ja taloudelliset tekijät huomioiden. Opiskelija osaa hyödyntää esimiestyössä käytettäviä laskelmia alan yrityksen kannattavuudesta ja toiminnan tehokkuudesta itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa case-esimerkeissä.

Majoitusliiketoiminta

Tunnus: TYE3RH011C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. - 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja. Kuuluu osana opintojakssoon ASO OJ B Majoitusliikkeen asiakaslähtöinen kehittäminen.

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
- tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet
- tuntee majoitusalan yrityskenttää Suomessa ja kansainvälisesti
- ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan

Sisältö

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

Työelämäyhteydet

Opintoihin kuuluu opintokäyntejä opiskelijoiden itsensä valitseisiin majoitusliikkeisiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Kokopäiväopetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

b) Monimuoto-opetuksen toteutus:

Lähiopetus ja tentti 12 h

Itsenäinen opiskelu 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Opiskelu muodostuu luennoista sekä itsenäisistä että ryhmätehtävistä ja kirjallisista harjoituksista.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Taina Pallonen (kokopäiväopetus ja monimuoto-opetus)

Pekka Soive (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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tunnistaa majoitusalan monimuotoisuuden

Tuntee alan toimintaympäristön ja toimialan rajapinnat

Arvosana 3

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet

Osaa seurata majoitusalan kehitystä

Tuntee majoitusliikkeen toimintamalleja ja osastojen väliset yhteydet

Arvosana 5

Edellisten lisäksi

Tuntee majoitusalan yrityskenttää Suomessa ja kansainvälisesti

Osaa selittää majoitusalan toimintaympäristön muutosten vaikutuksia majoitusliikkeiden toimintaan

Työoikeus

Tunnus: TYE3RH011D

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kauppaoikeus on suoritettu aikaisemmin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa kuva työlainsäädännöstä ja työehtosopimusjärjestelmästä sekä työsuhteisiin liittyvästä sosiaaliturvasta.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää työlainsäädännön ja työehtosopimusten roolin
- osaa ratkaista työssä kohtaamiaan työoikeudellisia ongelmia ja tehdä työsopimuksia
- hallitsee työvoiman käytön suunnittelun
- on omaksunut oikeudellista ajattelutapaa

Sisältö

- vko 1 Työsopimuslaki
- vko 2 Työsuhde
- vko 3 Työehtosopimukset
- vko 4 Vuosilomalaki
- vko 5 Työajan sääntely
- vko 6 Työsuojelu, sosiaaliturvan perusteet
- vko 7 Oikeustapausharjoitukset
- vko 8 Tentti

Työelämäyhteydet

Kurssilla käsitellään työoikeutta ja työehtosopimuksia.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Kaija Varjola

Oppimateriaalit

Saarinen M. 2009. Majoitus- ja ravitsemisalalan työsuhdeasiat. Kauniainen. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Opiskelijoiden tuottamat oikeustapausratkaisut

Tentti

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Tuntee työelämää ja työsuhteita koskevan säännösten ja sen rakenteen ja löytää yksittäistapaukseen sovellettavat säännökset.

Arvosana 3

Osaa soveltaa säännöksiä käytännön tilanteisiin.

Arvosana 5

Osa kriittisesti arvioida tekemänsä ratkaisut ja niiden seuraukset.

Syventävä työharjoittelu

Tunnus: RHA6RH009A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 5. lukukausi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Suoritaan Perusharjoittelun ja Ammattiharjoittelun sekä toisen opiskeluvuoden jälkeen.

Oppimistavoitteet

Hotelli- ja ravintola-alalla suoritettavan syventävän harjoittelun tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista kehittää osaamistaan ja asiantuntemustaan toimimalla itse vastuullisessa, monipuolista osaamista edellyttävässä tehtävässä tai joissain tapauksissa esimiestehtävissä. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista oman harjoittelunsa yhteydessä oppia millaisille tekijöille majoitus- ja/tai ravitsemisyrittäjien menestys rakentuu. 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 majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja

Pekka Soive

Oppimateriaalit

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

Arviointiperusteet

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

Strateginen johtaminen

Tunnus: SJL2RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Edeltävät opinnot: Yksilö työyhteisössä (PTA1RH008), Päivittäisjohtaminen (TYE1RH005)

Oppimistavoitteet

Opintojaksolla keskitytään strategisen ja liikkeenjohdollisen ajattelun merkitykseen muuttuvassa toimintaympäristössä. 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.

Kansainvälisyys

Opintojakson materiaali on osin kansainvälistä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Meri Vehkaperä

Oppimateriaalit

Kehusmaa, Kirsti, 2010. Strategiatyö – organisaation voimanlähde sekä opettajan ilmoittamat artikkelit sekä lähiopetuksessa käytetty ja tuotettu materiaali

Arviointiperusteet

Lähiopetus ja harjoitustyö 40%

Tentti 60%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa määrittellä strategisen johtamisen keskeiset käsitteet ja pystyy nimeämään strategiaprosessin eri vaiheet ja pääpiirteittäin niiden sisällön ja keskeiset menetelmät.

Arvosana 3

Opiskelija osaa selittää sekä rationaalisen että osallistavan strategiaprosessin vaiheet ja periaatteet. Hän osaa soveltaa keskeisiä menetelmiä muuttuvan toimintaympäristön ja yrityksen toiminnan kuvaamisessa sekä osaa selittää yhteistyön ja/tai kilpailun haasteet/mahdollisuudet erilaisissa toimintaympäristöissä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida erilaisia strategisia valintoja ja vertailla niitä kriittisesti sekä osaa tehdä perusteltuja ehdotuksia strategisen johtamisen kehittämiseksi.

Markkinoinnin johtaminen

Tunnus: SJL2RH002

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 PTA1RH001
- Markkinointiviestintä OJ TYE1RH003
- Asiakkuusmarkkinointi palveluyrityksessä OSA TYE3RH011A tai OSA TYE3RH010A

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle kyky kehittää johtamansa hotelli- tai ravintolayrityksen toimintaa aidosti markkinointilähtöiseksi.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää markkinoinnin roolin osana hotellin ja ravintolan 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 peruseriaatteen
- 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

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla kehitetään markkinointistrategia yhteistyöyrityksen toimeksiannosta.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla tutustutaan kansainvälisten ravintolayritysten markkinointistrategioihin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 9 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Lähiopetus koostuu luennoista ja workshop-tyylisistä keskusteluista. Itsenäinen opiskelu sisältää ryhmätyöprojektien tekemistä 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

Timo Moilanen

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

Shoemaker, S., Lewis, R. and Yesawich, P. 2007. Marketing Leadership in Hospitality and Tourism. Strategies and Tactics for Competitive advantage, 4th ed. Pearson. Upper Saddle River

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Henkilökohtainen essee 30%

Harjoitustyö 60%

Itsearviointiraportti 10%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Markkinoinnin ja myynnin suunnittelu ja johtaminen, peruskäsitteet ja mallit
- Markkinoinnin ja myynnin teorioiden ja käytännön yhdistäminen
- Hotelli ja ravintola-alan markkinoinnin erityispiirteiden tunnistaminen
- Kilpailuetua tuottavan markkinointistrategian luonti
- Markkinointihenkisyys

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Osaa nimetä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteet ja mallit
- Tunnistaa markkinoinnin ja myynnin johtamiseen liittyvät hotelli- ja ravintola-alan erityispiirteet
- Kykenee listaamaan hotelli- ja ravintola-alan yrityksen kilpailukykyyn vaikuttavia tekijöitä
- Osaa nimetä yleisimmät markkinointistrategiaan sisältyvät asiat/tekijät
- Osaa nimetä keinoja mitata markkinointi-investoinnin kannattavuutta
- Osaa nimetä organisaation markkinointihenkisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Arvosana 3

- Osaa soveltaa ja käyttää yleisimpiä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteitä ja malleja hotelli- ja ravintola-alan yrityksessä
- Kykenee kriittisesti analysoimaan olemassa olevaa markkinointistrategiaa ja sen kykyä tuottaa kilpailuetua kustannustehokkaasti
- Osaa laatia markkinointistrategian hotelli- ja ravintola-alan yritykselle
- Osaa arvioida organisaation markkinointihenkisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä kykenee antamaan kehitysehdotuksia

Arvosana 5

- Osaa luovasti soveltaa ja käyttää yleisimpiä markkinoinnin ja myynnin johtamisen peruskäsitteitä ja malleja hotelli- ja ravintola-alan yrityksessä
- Kykenee luomaan kestävästä kilpailukykyä tuottavan markkinointistrategian hotelli- ja ravintola-alan yritykselle ja osaa laatia suunnitelman, jolla varmistetaan markkinointistrategian onnistunut käytännön toteutus
- Kykenee kehittämään uusia toimintatapoja hotelli- ja ravintola-alan markkinointiin

Kansantaloustiede

Tunnus: SJL2RL008

Laajuus: 3 op (81h)

Ajoitus: 4. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulujen opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää yritystaloutta koskevien perusteiden ja Excelin piirtotyökalun hallintaa. Suositeltava opiskeluajankohta on 2. tai myöhempi vuosikurssi.

Oppimistavoitteet

Opintojakso on yleissivistävä ja se perehdyttää opiskelijan monipuolisesti taloustieteen peruskäsitteisiin. Toisena tavoitteena on se, että opiskelija osaa kurssin suoritettuaan käyttää hyväkseen Eurostatin, koti- ja ulkomaisten tilastokeskusten, eri tutkimuslaitosten sekä median välittämää tietoa ja analyysiä koti- ja ulkomaantalouksista. Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy paremmin hahmottamaan kansantalouden rakenteen ja ilmiöiden peruspiirteitä ja osaa syvällisemmin tulkita eri julkaisukanavien välittämää taloustietoa. Lisäksi opiskelija osaa tehdä koti- tai ulkomaisen kansantalouden perusindikaattoreista maaraportin.

Sisältö

Tuotanto ja vaihdanta
Markkinatalouden rakenne
Hinnat ja markkinat
Yrityksen teoria
Kansantalouden tilinpito, bruttokansantuote ja talouskasvu
Työttömyys
Inflaatio
Talouden vaihtelut ja suhdannepoliittikka
Kansainvälinen kauppa ja valuuttakurssit
Makroteoriaa

Työelämäyhteydet

Opintojakso kiinnittyy työelämään siten, että kurssivaatimuksiin kuuluvan talousindikaattoriraportin tekeminen edellyttää perehtymistä Tilastokeskuksen tuotantoon ja myös muiden kotimaisten talouselämän tilastoja ja analyysyjä tuottavien organisaatioiden aineistoihin.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla jokainen laatii itsenäisesti harjoitustyönä lyhyen Suomea ja kahta vapaasti valittavaa ulkomaata koskevan taloustilastoraportin maiden taloudellista lähimenneisyydestä EuroStatin ja OECD:n aineistojen pohjalta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opetus on järjestetty verkkoon, lisänä opintojakson sisällön ja raportin kirjoittamisen lähiohjausta tarkemmin sovittuina ajankohtina atk-luokassa. Ohjaustunnit ovat vapaaehtoisia eli niille ei ole pakko osallistua. Oppikirjan sisältö tulee hallita valituilta osin ja muun materiaalin tukemana perjantaisin verkkovälikokein. Lisäksi tulee laatia talousindikaattoriraportti. Vastuopettaja tukee opiskelua verkkokeskusteluissa ja sähköpostin välityksellä. Oman oppimisen arviointi 1h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Kalevi Tourunen

Oppimateriaalit

Oppimateriaalina on valituilta osin: Matti Pohjola: Taloustieteen oppikirja 4./ myöhemmät painokset (WSOY).

Lisäkirjallisuutena voi käyttää esimerkiksi Tikkanen – Vartia: **Taloudellista pääomaa - Johdatus kansantalouteen (Taloustieto, eri painokset)**. Tämän teoksen verkkosivuun on myös hyvä tutustua (www.taloustieto.fi/julkaisut). **Lisäksi englanninkieliseen ”Economics” kirjallisuuteen on hyödyllistä tutustua. Näitä kirjoja on helposti löydettävissä kirjastoista.** Opintojakson Moodle - sivulla on teemoihin liittyviä tiivistelmiä: mm. vastuopettajan laatimat Taloustieteen peruskäsitteitä 1 ja 2- monisteet. Lisäksi sivulla on runsaasti talouselämän tiedottamiseen, tutkimukseen ja tietolähteisiin liittyviä linkkejä sekä linkki talousindikaattoriraportin tilasto-osan laadinnassa tarvittaville EuroStatin ja OECD:n verkkosivuille.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Online monivalintavälikokeet (7kpl/ 10 kysymystä per koe) arvosteluasteikko: 1-5.

Välikokeiden paino opintojakson arvioinnissa on 100 %

Talousindikaattoriraportti on palautettava välikokeiden keskiarvon mukaisen arvosanan saamiseksi.

Välikokeiden arviointiperusteet

Välikokeissa arvioidaan opiskelijan omaksuman kansantalouden peruskäsitteistön laajuutta ja syvyyttä. Opiskelija osoittaa monivalintakokeissa kykynsä ja taitonsa käyttää lähdemateriaalia tunnistessaan, eritellessään ja tulkitessaan taloustieteen perusmäärittelyjen ja väittämien täsmällisyyttä.

Talousindikaattoriraportin arviointiperusteet

Hyväksytyt/ Täydennettävät

Henkilöstöjohtaminen

Tunnus: SJL2RH004

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. - 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Edeltävät opinnot: PTA1RH008 Yksilö työyhteisössä, TYE1RH005 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 peruseriaatteen systemaattisena 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

Työelämäyhteydet

Mahdolliset vierailijat ja Haagailu Avartaa -luentosarja

Kansainvälisyys

Opintojakson sisältö käsittää henkilöstöjohtamisen best practice -malleja, jotka ovat kansainvälisesti käytettyjä. Monimuotoisuuden johtaminen sisältää myös monikulttuurista johtamista.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Kokopäiväopetuksen toteutus: Lähiopetus ja tentti 24 h, itsenäinen opiskelu 56 h ja oman oppimisen arviointi 1h.

Monimuoto-opetuksen toteutus: Lähiopetus ja tentti 14 h, itsenäinen opiskelu 66 h ja oman oppimisen arviointi 1h.

Opiskelu muodostuu luennoista, kirjallisista tehtävistä ja ryhmäkeskusteluista.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Eija Kjelin (kokopäiväopetus)

Aija Juvonen (monimuoto-opetus)

Oppimateriaalit

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

Lähiopetuksessa käytetty ja tuotettu materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Lähiopetus ja harjoitustyö 40%

Tentti 60%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Henkilöstöjohtamisen tärkeimmät prosessit ja niiden osaprosessit
- Hyvän henkilöstöjohtamisen kriteerit ja työnjako

- Suorituksen, yhteistyön, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen peruseriaatteen systemisenä kokonaisuutena
- Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen osana sosiaalisesti vastuullista johtamista
- Monimuotoisen työyhteisön johtamishaasteet ja mahdollisuudet
- Asiakokonaisuuksien yhteyksien hahmottaminen sekä kriittinen arviointi eri näkökulmista.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija kykenee määrittelemään pääpiirteittäin keskeiset henkilöstöjohtamisen prosessit ja mallit. Hän osaa nimetä henkilöstöjohtamisen liiketoiminnallisia tavoitteita.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee selittämään, mitä hyvä henkilöstöjohtaminen on eri henkilöstöjohtamisen prosesseissa ja mallien toteuttamisessa. Hän osaa soveltaa henkilöstöjohtamisen prosesseja ja malleja käytäntöön sekä pystyy antamaan kuvaavia esimerkkejä hyvästä henkilöstöjohtamisesta.

Arvosana 5

Opiskelija osaa perustella, millä edellytyksillä henkilöstöjohtaminen on strategista. Hän osaa arvioida henkilöstöjohtamiseen liittyvien päätösten ja käytäntöjen yhteensopivuutta sekä laajempia vaikutuksia.

Liiketoiminnan ja viestinnän suunnittelu

Tunnus: SJL2RH005

Laajuus: 5 op

Ajoitus: 5.–6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijan tulee olla suorittanut seuraavat opintojaksot: Yrittäjäyys ja liiketoiminnan aloittaminen hotelli-, ravintola- ja matkailualalla, henkilökohtaiset viestintätaidot, markkinointiviestintä. Opiskelija voi osallistua opintojaksolle, kun hänellä on suoritettuna vähintään 100 opintopistettä.

Oppimistavoitteet

Tavoitteena on kehittää opiskelijan itsenäistä ongelmanratkaisukykyä, yhdistää aiemmissa opinnoissa omaksuttu teorian tieto liiketoiminnan suunnitteluun ja antaa valmiudet viestintäsunnitelman laatimiseen. Lisäksi opintojakso kehittää opiskelijan taitoja suunnitella ja johtaa projekteja.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa

- analysoida yritystoimintaa ja toimintaympäristöä
- suunnitella liiketoimintaa ja viestintää strategisesti, taktisesti ja operatiivisesti
- johtaa yritystä kokonaisvaltaisesti.

Sisältö

Opintojakson sisältö on seuraava:

Yrityksen toimintaympäristön analysointi

Muutoksen suunnittelu ja toteutussuunnitelmien laatiminen

Viestintä liiketoiminnan tukena

Työelämäyhteydet

Opintojakso toteutetaan projektina yhdessä hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksen kanssa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla käytetään projektityöskentelyä ja kehittämällä oppimista sekä yrityssimulaatiota.

Vaihtoehdot suoritustavat

a) Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 63 h

Itsenäinen opiskelu 71 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja luennot 33 h

Itsenäinen opiskelu 101 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Risto Karmavuo

Eeva Puhakainen

Oppimateriaalit

Opiskelija perehtyy alla oleviin kirjoihin:

Osterwalder 2010, Business Model Generation

DeMicco, Hospitality 2015

Ojasalo 2009, Kehittämistyön menetelmät

Löow 2002, Onnistunut projekti.

Alhola, Lauslahti 2005, Taloutta johtamista varten,

Lisäksi opiskelija perehtyy 1–2:een seuraavista teoksista:

Hämäläinen, V. & Maula, H. 2004. Strategiaviestintä. Inforviestintä Oy. Helsinki.
Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro. Helsinki.
Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä Oy. Helsinki.
Åberg, L. 1996. Viestinnän strategiat. Inforviestintä Oy. Helsinki.
Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä Oy. Helsinki.
Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Tukimateriaalit

Lähiopetuksessa jaettu materiaali

Arviointiperusteet

Projektityön arvioinnissa liiketoimintasuunnitelman painoarvo on 60 % ja viestintäsuunnitelman 40 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Projekti sisältää epäselvän tai puutteellisen tavoitteen. Ryhmä ei ole hallinnut projektin toteutusta. Ryhmä ei ole hyödyntänyt ohjausta tai työpajatyöskentelyä.
- Tietoperusta tukee projektia heikosti. Lähteitä on niukasti ja ne ovat tavanomaisia, vanhentuneita tai epärelevanttejä.
- Työ tuo vähän uutta toimialalle ja/tai toimeksiantajalle.
- Johtopäätöksiä tai toimenpidesuosituksia ei esitellä tai ne ovat perusteettomia. Tietoperustaa hyödynnetään projektiin kuuluvissa suunnitelmissa heikosti.

Arvosana 3

- Projektille on asetettu tavoite. Ryhmä on hallinnut projektin toteutuksen hyvin sekä osannut hyödyntää ohjausta tai työpajatyöskentelyä.
- Tietoperusta tukee projektia. projektiin. Lähteitä on riittävästi, ja ne ovat ajantasaisia ja tarkoituksenmukaisia.
- Työ tuo uutta tietoa toimeksiantajalle ja/tai toimialalle tai on toimeksiantajan hyödynnettävissä.
- Tehdyt johtopäätökset ja toimenpidesuosituksukset ovat mielekkäitä. Tietoperustaa hyödynnetään suunnitelmissa osittain.

Arvosana 5

- Projekti sisältää tarkat ja yksilöidyt tavoitteet ja täsmällisesti kuvatut tehtävät. Ryhmä on hallinnut projektin toteutuksen erinomaisesti ja reagoinut muutoksiin tai ongelmatilanteisiin ajoissa oma-aloitteisesti.
- Tietoperusta fokusoiu projektiin monipuolisesti ja perustellusti. Lähteitä on riittävästi, ja ne ovat ajantasaisia, kansainvälisiä, korkealaatuisia ja tarkoituksenmukaisia
- Työ tuo uutta tietoa tai näkemystä toimialalle ja/tai toimeksiantajalle ja on toimeksiantajan hyödynnettävissä.
- Johtopäätöksissä on kyetty näkemään projektikohtaiset erityispiirteet ja prosessi yleisemmällä tasolla. Johtopäätökset on kytketty liiketoimintaan, minkä ansiosta ryhmä antaa oleellisia toimenpidesuosituksia. Tietoperustaa hyödynnetään suunnitelmissa asiantuntijamaisesti.

Investointilaskenta ja verotus

Tunnus: SJL2RH006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Investointilaskenta ja verotus on tarkoitus suorittaa laskentatoimen opinnoista viimeisenä, joten ennen tätä opintojaksoa tulee seuraavat opintojaksot olla suoritettuina: Talousmatematiikan perusteet, Talouden raportointi ja seuranta, Kannattavuuden suunnittelu, Budjetointi ja tuloseuranta. Opintojakso toteutetaan yhdessä matkailun 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
- osaa käyttää yrityksen arvonmäärittäyksen perusmenetelmiä
- osaa perustella, 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

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehtävät harjoitukset ovat käytännön liiketoiminnan harjoittamiseen liittyviä.

Kansainvälisyys

Opiskeltavat investointilaskentamenetelmät ovat kansainvälisten käytäntöjen mukaisia. Arvonlisäverotuksessa käsitellään kansainväliseen kauppaan liittyvät käytännöt.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 48 h

Itsenäinen opiskelu 32 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 14 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1h

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

Oppimateriaalit

Opintomoniste, joka on ostettavissa Matskusta tai tulostettavissa omakustanteisesti Moodlesta.

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

Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. 23. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.
Muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Opiskelijan taito laatia investointilaskennan teoriaan ja verotuslainsäädäntöön perustuvat investointilaskemat ja yksityshenkilön ja eri yritysmuotojen verotuslaskemat.

Opiskelijan taito hallita verotuslainsäädäntö yritystoiminnan käytännön verotuskysymyksissä.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet avustetusti. Opiskelijalla on valmiuksia perustehtäviin, mutta hän tarvitsee runsaasti opastusta ja ohjausta.

Arvosana 3

Opiskelija osaa laatia alan liikkeenjohdossa tarvittavat investointilaskelmat sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet perustehtävistä suoriutumiseen annetuilla ohjeilla.

Arvosana 5

Opiskelija osaa laatia ja hyödyntää alan liikkeenjohdossa tarvittavia investointilaskelmia sekä hallitsee välittömän ja välillisen verotuksen perusteet itsenäisesti. Opiskelijalla on valmiudet soveltaa oppimaansa virheettömästi.

Vastuullinen liiketoiminta

Tunnus: SJL2RH007

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuus muihin opintojaksoihin

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

Oppimistavoitteet

Opiskelija oppii vastuullisen liiketoiminnan eri osa-alueet ja toimijatasot sekä ymmärtää yhteiskuntavastuun osana liiketoiminnan kilpailutekijöitä. Hänelle muodostuu käsitys siitä miten yritykset voivat vastata vastuullisen liiketoiminnan haasteisiin sekä yritys-, alue- ja kansainvälisellä tasolla. Opiskelija kykenee arvioimaan omaan ammattiosaamiseensa liittyviä kestävästä kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja sekä vastuullista kuluttamista.

Sisältö

- Vastuullinen liiketoiminta käsitteenä, sosiaalisesti vastuullinen johtaminen
- Ympäristö- ja henkilöstöjohtamisen integrointi liiketoimintaan
- Creating Shared Value -konsepti
- Verso Global vastuullisuusprofiili
- ”Living and leading responsible business” – vastuullisuusjohtaminen osana yrityksen arkea

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tutustutaan elinkeinoelämän vastuullisuuskäytäntöihin harjoitustehtävien, vierailuluentojen ja vierailukäyntien puitteissa.

Kansainvälisyys

Opintojakson näkökulma on globaali ja harjoitustöissä käytettävä materiaali on osin englanninkielistä perustuen kansainvälisten yritysten toimintaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja tentti 32h

Itsenäinen opiskelu 48h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Pasi Tuominen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa ja Moodle-sivulla. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

- Pienryhmätyöt 40%
- Vastuullisuussuunnitelma -projekti 60%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Osoittaa, että tuntee vastuullisen liiketoiminnan-käsitteen.
- Osoittaa, että osaa hyödyntää vastuullisen liiketoiminnan terminologiaa työympäristössä.
- Pystyy esittämään suullisesti tai kirjallisesti vastuullisen liiketoiminnan perusajatuksia.

Arvosana 3

- Osoittaa tunnistavansa vastuullisen liiketoiminnan eri osa-alueet ja toimijatasot sekä ymmärtää yhteiskuntavastuun osana liiketoiminnan kilpailutekijöitä.
- Osoittaa, että hänelle on muodostunut käsitys siitä miten yritykset voivat vastata vastuullisen liiketoiminnan haasteisiin sekä yritys-, alue- ja kansainvälisellä tasolla.
- Antaa palautetta, joka sisältää perusteluja.

Arvosana 5

- Osoittaa, että tuntee perusteellisesti vastuullisen liiketoiminnan eri osa-alueet ja toimijatasot

- Osoittaa, että ymmärtää hyvin ympäristö- ja yhteiskuntavastuun osana liiketoiminnan kilpailutekijöitä.
- Kykenee arvioimaan omaan ammattiosaamiseensa liittyviä kestävästä kehityksestä mukaisia työ- ja toimintatapoja sekä vastuullista kuluttamista.
- Antaa rakentavaa palautetta.

Ravintolapalveluiden suunnittelu ja johtaminen

Tunnus: SJL3RH008

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6.. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot, opintojakso

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osa kuuluu osana ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatilliset opinnot tulee olla hyväksytysti suoritettuina.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on ravintolayrityksen esimiestoiminnassa edellytettävien palvelutoimintojen suunnittelun ja toteutuksen oppiminen.

Opiskelija oppii vastuuntuntoiseksi esimieheksi joka toteuttaa ja ohjaa yrityksen henkilökuntaa jatkuvaan palvelu ja myyntihenkisyyteen.

Opiskelija ymmärtää palvelun laadun olevan osa yrityksen menestymistä alalla

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Ymmärtää Ymmärtää yksityiskohtien merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- Osaa Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Hallitsee Hallitsee majoitus- ja ravintola-alan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa
- Tuntee työelämän toimintatavat
- Osaa kehittää asiakassuhteita, hankkia uusia asiakkaita sekä ymmärtää asiakkuuden merkityksen
- Tuntee majoitus- ja ravitsemisalalan historiaa ja kehitystä sekä alan eri osa-alueet

Sisältö

- Palveluelämyksen ja laadukkaan palvelun tuottaminen
- Palveluketju ja yrityksen manuaali esimiehen työvälineenä
- Rekrytointi ja yrityksen henkilöstöpalveluiden suunnittelu
- Ravintolayrityksen henkilöstön resursointi ja henkilöstövuokrausyrityksen toiminta
- Ravintolatoiminnan historiaa Suomessa ja visioita ravintolatoiminnan tulevaisuudesta

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään yksilötyönä palvelua tutkiva harjoitustehtävä opiskelijan valitsemaan ravintola-alan yritykseen.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla tutkitaan palvelua ja sen johtamista muun muassa kansainvälisten tutkimusten kautta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojaksotehtävän suorittaminen 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali. Muu tarvittava lähdekirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa

Arviointiperusteet

Opintojaksotehtävä 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää ravintolan palveluprosessien merkityksen ja niiden merkityksen yrityksen liiketaloudelliselle menestymiselle valitussa toimintaympäristössä. Hän ymmärtää ohjatusti yrityksen palveluprosessiin liittyvien toimintojen merkityksen asiakaspalvelupinnassa.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella ravintolan laadukkaita palveluprosesseja ja liikeideaa asiakaslähtöisesti, lähtökohtana toimintaympäristön liiketaloudelliset tavoitteet. Hän tiedostaa liiketaloudelliseen menestymiseen vaikuttavat sisäiset- ja ulkoiset muutosvoimat. Opiskelija ymmärtää palvelun, myynnin, laadun ja maineen merkityksen yrityksen toiminnassa valitussa toimintaympäristössä.

Arvosana 5

Opiskelija osaa suunnitella ja kehittää ravintolan laadukkaita palveluprosesseja ja liikeideaa asiakaslähtöisesti, lähtökohtana toimintaympäristön liiketaloudelliset tavoitteet. Hän kykenee arvioimaan ja tiedostaa liiketaloudelliseen menestymiseen vaikuttavat sisäiset- ja ulkoiset muutosvoimat. Opiskelija ymmärtää palvelun, myynnin, laadun ja maineen merkityksen yrityksen menestymiselle valitussa toimintaympäristössä.

Majoitusliiketoiminnan suunnittelu ja johtaminen

Tunnus: SJL3RH009

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.- 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiosaamista syventävä opintojakso

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Majoitusliiketoiminta, Majoitusliikkeen esimiestyö ja kannattavuuden suunnittelu. Kuuluu Strateginen johtaminen ja liiketoiminnan kehittäminen - opintokokonaisuuteen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija majoitusliikkeen liikkeenjohdollisten toimintojen suunnitteluun. Lisäksi tavoitteena on opettaa hänet hahmottamaan johtamisen kannalta oleellisia toimintoja, kuten liiketoimintaympäristön muutosten hallinta ja strategiavalinnat, hinnoittelustrategiat, majoitusliikkeen kapasiteetin hallinta, sekä revenue management –ajattelu.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee operatiivisen ja strategisen johtamisen majoitusalan sekä strategiaprosessin periaatteet
- Ymmärtää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan
- Osaa seurata majoitusalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa
- Osaa hahmottaa toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti
- Osaa ennakoida muutoksia, sopeutua uusiin tilanteisiin sekä havaita ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia
- Hallitsee majoitusalan palveluprosesseja sekä osaa analysoida palvelutoimintaa

Sisältö

- Majoitusyrityksen johtaminen
- Majoitusyrityksen kapasiteetin hallinta
- Hinnoittelu ja hinnoittelustrategiat
- Revenue management

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla peilataan alan yritysten liiketoimintatodellisuutta opiskelijaryhmien oppimistehtävien kautta

Kansainvälisyys

Kurssin oppimistehtävissä käsitellään majoitusliiketoimintaa myös kansainvälisestä näkökulmasta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 15 h

Itsenäinen opiskelu 65 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus, opiskelijaryhmien/opiskelijoiden yksilöllisesti toteuttamat oppimistehtävät, joissa peilataan elinkeinon toimintaa, luokkaharjoitukset, tentti.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Nina Niemi

Oppimateriaalit

- Forgacs, G. 2010. Revenue Management. Tuottojen johtaminen hotellielinkeinossa. AHL Educational Institute.
- Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oppimistehtävät

Aktiivisuus lähiopetuksessa

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija

- tunnistaa majoitusalan palveluprosesseja ja palvelutoimintaa
- tuntee operatiivisen ja strategisen johtamisen malleja majoitusosalalla sekä strategiaproessin periaatteet
- osaa selittää majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan
- osaa seurata majoitusalan kehitystä
- osaa järjestää toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti

Arvosana 3

Opiskelija

- osaa analysoida majoitusalan palveluprosesseja ja palvelutoimintaa
- osaa esitellä operatiivisen ja strategisen johtamisen malleja majoitusosalalla sekä soveltaa strategiaproessin periaatteita
- osaa arvioida majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksen toimintaan
- osaa organisoida toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti

Arvosana 5

Opiskelija

- osaa suunnitella ja kehittää majoitusalan palveluprosesseja ja palvelutoimintaa
- osaa vertailla operatiivisen ja strategisen johtamisen malleja majoitusosalalla sekä kehittää strategiaproessia
- osaa tehdä johtopäätöksiä majoitusalan toimintaympäristön muutoksien vaikutuksesta toimintaan
- osaa suunnitella ja perustella toimintaa lyhyen ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelman mukaisesti

Aistit ravintolapalveluissa

Tunnus: SJL3RH010A

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5.-6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Aistit ravintolapalveluissa kuuluu osana Ravintolapalveluiden johtaminen –opintopakettiin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää aistien toimintaa ja osaa suunnitella asiakkaille elämyksiä tuottavia ravintolapalveluita kaikki aistit huomioon ottaen. Kurssin suoritettuaan opiskelija osaa arvioida ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraisia ominaisuuksia ja tehdä pienimuotoisen aistinvaraisen tutkimuksen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen aistittavan laadun
- osaa kehittää elämyksellisiä tuotteita ja palveluja

Sisältö

- Aistien toiminta
- Aistinvaraiset tutkimusmenetelmät
- Ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraiset ominaisuudet
- Aistit ravintolapalvelujen suunnittelussa

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintopaketti on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa

Oppimateriaalit

Tuorila, H., Parkkinen, K. & Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. WSOY oppimateriaalit. Porvoo.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 60%

Harjoitustyö 40%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintopaketoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintopakettia/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa kuvata aistien toimintaa ja osaa nimetä miten ne osallistuvat ruoan aistinvaraisten ominaisuuksien arviointiin.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa aistinvaraisen arvioinnin pienimuotoisen tutkimuksen ottaen huomioon aistinvaraisen tutkimuksen järjestämisen oppeja. Opiskelija osaa hahmottaa ruokailuympäristön eri osa-alueet ja aistien osallistumisen koko ateriointitapahtumaan.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida aistien toimintaa ruokatuotteen ja ruokailuympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa.

Ravintolan valikoimasuunnittelu ja hankintakanavat

Tunnus: SJL3RH010B

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot, opintojakson osa

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osa kuuluu osana ammattiosaamista syventäviin opintoihin ja opintojaksoon Ravintolapalveluiden johtaminen. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatilliset opinnot tulee olla hyväksytysti suoritettuna. Ravintolapalveluiden johtamisen opintojakson osat; aistit ravintolapalveluissa, ravintolan valikoimasuunnittelu ja hankintakanavat, ravintolayksikön –ja –miljöön suunnittelu sekä Haaga Wine Advanced, muodostavat kokonaisuuden, jossa edellä mainitut osat linkittyvät toisiinsa mm. kokonaisvaltaisena opintojaksotyönä.

Oppimistavoitteet

Opintojakson osan tavoitteena on antaa opiskelijoille ajankohtaista tietoa alan ruoka-, juoma- ja palvelutuotteen suunnittelusta ravintolayksikköön liikeidea huomioiden. Opiskelija ymmärtää yrittäjähenkisyyttä ja sen vastuita liiketoiminnassa. Hän oppii liikkeenjohdolliset näkökulmat huomioiden tekemään vastuullisia päätöksiä yrityksen tuotevalikoimasta ja sen kannattavista ja laadukkaista hankintakanavista. Hän ymmärtää esteettisyyden tärkeyden tuotesuunnittelussa tuotettaessa asiakkaalle elämyksellisiä tuotteita ja palvelukokonaisuutta

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Osaa seurata majoitus- ja ravitsemisalalan kehitystä ja on kiinnostunut kehittämään alaa
- Tuntee juomatuotteet, hallitsee niihin liittyvät prosessit ja osaa suunnitella tuotevalikoiman
- Osaa hyödyntää esteettistä näkökulmaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote-, sisustus-, kattaus- sekä ruoka- ja viinilistasuunnittelussa.
- Hallitsee majoitusliikkeen ja ravintolayrityksen jakelukanavat ja konseptoinnin
- Tunnistaa potentiaaliset asiakkaat ja kohderyhmät, ymmärtää ja ennakoii asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- Ymmärtää eri aistien ja designin kokonaisvaltaisen hyödyntämisen tuotteita ja ravintolaympäristöjä suunniteltaessa

Sisältö

- valikoimasuunnittelun perusteet
- ympäristö - ja kilpailija-analyysi valikoimaa suunniteltaessa
- juomavalikoimasuunnittelu ja maahantuonti
- ketjuravintolan tuote- ja valikoimasuunnittelu valitussa konseptissa
- tukkutoiminta ja ostaminen
- ravintolakonsepti ja tuotevalikoima
- ravintolan ostokäytävä ja myynnin apuvälineet
- jakson osat integroituvat toisiinsa työelämälähtöisellä opintojaksotehtävällä

Työelämäyhteydet

Opintojakson osalla tehdään monipuolisesti yhteistyötä alan eri toimijoiden kanssa. Opintojakson tehtävä tehdään ja arvioidaan yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa.

Kansainvälisyys

Opintojakson osalla tehdään yhteistyötä kansainvälisten alan osaajien kanssa mahdollisuuksien mukaan.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun harjoitustehtävän suorittaminen 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun harjoitustehtävän suorittaminen 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Vastuopettajat

Heikki Ursin

Pekka Lampi

Oppimateriaalit

Ahonen, J & Koskinen, T & Romero, T. 2004. Opas ravintolan liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Opintojakson osan harjoitustyö 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija tuottaa liikeidean mukaisesti laadukkaita ja kannattavia palvelu- sekä tuotekokonaisuuksia yritykselle. Hän tunnistaa asiakaslähtöisyyden tärkeyden tuotevalikoiman suunnittelussa ja myynnissä.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella ravintolan tuotevalikoimaa ja liikeideaa asiakaslähtöisesti, lähtökohtana toimintaympäristön liiketaludelliset tavoitteet. Hän kykenee yhteistyössä muiden yksikön toimijoiden kanssa edesauttamaan yksikön liiketaloudellista menestymistä. Opiskelija pystyy suunnittelemaan ja myymään laadukkaita palvelu ja tuotekokonaisuuksia yrityksen tarpeisiin.

Arvosana 5

Opiskelija osaa suunnitella ja kehittää ravintolan tuotevalikoimaa ja liikeideaa asiakaslähtöisesti, lähtökohtana toimintaympäristön kokonaisvaltainen analyysi. Hän kykenee arvioimaan ja tiedostaa liiketaloudelliseen menestymiseen vaikuttavat muutosvoimat. Opiskelija pystyy kehittämään, johtamaan ja myymään kokonaisvaltaisesti laadukkaita palveluita ja tuotekokonaisuuksia.

Ravintolayksikön ja –miljööön suunnittelu

Tunnus: SJL3RH010C

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: syventävät opinnot

Opintojakson tyyppi: vaihteellinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojakson osa kuuluu osana ammattiosaamista syventäviin opintoihin ja opintojaksoon Ravintolapalveluiden johtaminen. Opintojakson osaa edeltävät ravintola-alan ammatilliset opinnot tulee olla hyväksytyksi suoritettuna.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehtyä asiantuntijan ohjauksessa ravintolayksikön suunnitteluun ja tarvittavaan viranomaisyhteistyö kenttään. Opintojakson osa on vahvasti työelämälähtöinen ja opiskelussa käytetään hyödyksi aitoja ravintolayksikön perustamiseen tarvittavia esimerkkejä ja lähteitä. Opiskelija oppii liikkeenjohdolliset näkökannat huomioiden tekemään vastuullisia ja perusteltuja ratkaisuja perustettaessa uutta ravintolaa ja muutettaessa ravintolayksikön miljööä. Hän oppii viranomaisyhteistyötä ja hakemaan tietoa oikeilta julkishallinnon tietokanavilta. Opiskelija ymmärtää yksikön suunnittelussa kokonaisvaltaisen esteettisyyden tärkeyden kilpailukeinona.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee yrityksen perustamisen periaatteet ja liiketoiminnan aloittamisen
- Osaa tehdä päätöksiä ja perustella niitä
- Osaa tarjota kokemuksia ja elämyksiä
- Hallitsee kustannus- ja kannattavuuslaskennan sekä hinnoittelun periaatteet ja käytännöt
- Tuntee majoitus- ja ravitsemisalaa koskevan lainsäädännön ja osaa soveltaa sitä käytännössä
- Osaa hyödyntää esteettistä näkökulmaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote-, sisustus-, kattaus- sekä ruoka- ja viinilistasuunnittelussa.
- Tuntee majoitus- ja ravitsemisalalan turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön ja toimintavaatimukset
- Ymmärtää kokonaisvaltaisen laadun ja kestävä kehityksen merkityksen

Sisältö

- Rakennus – ja toimenpideluvat ja niiden hankinta
- Toiminta- ja kilpailuympäristön kartoitus
- Ravintolayksikön rakennuttaminen
- Miljööön suunnittelu
- Kone- ja laitesuunnitelmat
- Kustannus – ja tuottoanalyysi

Työelämäyhteydet

Opintojakson osalla tehdään monipuolisesti yhteistyötä alan eri toimijoiden kanssa. Opintojakson harjoitustyö tehdään ja arvioidaan yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa.

Kansainvälisyys

Opintojakson osalla tehdään yhteistyötä kansainvälisten alan asiantuntijoiden kanssa mahdollisuuksien mukaan sekä tutkitaan alalla näyttäytyviä kansainvälisiä trendejä

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojakson osasta näytön opettajan antaman erillisen ohjeistuksen mukaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun opintojakson osan harjoitustehtävän suorittaminen 56 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus 12 h

Itsenäinen opiskelu ja annetun opintojakson osan harjoitustehtävän suorittaminen 68 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Vastuopettajat

Matti Kulovesi

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Opintojakson osan harjoitustyö 100%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit**Arvosana 1**

Opiskelija osallistuu yksikön- ja miljöön suunniteluprosessiin ja kykenee omalla asiantuntijuudellaan edesauttamaan suunnittelua ja toteutusta. Hän tunnistaa majoitus- ja ravitsemialan sekä yrityksen uusrakentamiseen ja muutoksiin vaikuttavan lainsäädännön.

Arvosana 3

Opiskelija kykenee ottamaan huomioon yksikön- ja miljöön suunnittelussa ympäristötekijöiden vaikutuksen tehtäviin kokonaisratkaisuihin yrityksen toiminnallisten tarpeiden suunnittelussa. Hän hallitsee majoitus- ja ravitsemialan sekä yrityksen uusrakentamiseen ja muutoksiin vaikuttavan lainsäädännön. Opiskelija kykenee osallistumaan toteutettavan miljöön suunnitteluun ja käytännön ratkaisuihin.

Arvosana 5

Opiskelija osaa arvioida ja analysoida ympäristötekijöiden vaikutusta yksikön ja sen miljöön kehittämiseen. Hän hallitsee majoitus- ja ravitsemialan sekä yrityksen uusrakentamiseen ja muutoksiin vaikuttavan lainsäädännön. Hän sisäistää teknisten ratkaisujen merkityksen osana ravintolayksikön palvelullisia- ja tuotannollisia ratkaisuja.

Haaga Wine Advanced

Tunnus: SJL3RH010D

Laajuus: 4 op (108 h)

Ajoitus: 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vaihtoehtoinen (esim. ASO-opinnot)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ravintolajuomat tai Viinikurssi

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijan osaamista ravintolan juomatoimintojen hallinnassa perehtymällä peruskurssia syvällisemmin erityyppisiin viineihin ja niiden makuun ja arvoon vaikuttaviin tekijöihin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää viinimaailman tärkeimmät viinityypit ja -tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- osaa hyödyntää viineihin liittyvää estetiikkaa esimerkiksi konsepti-, palvelu-, tuote- ja viinilistasuunnittelussa
- hallitsee juomatuotteeseen liittyvät prosessit ja osaa suunnitella tuotevalikoiman
- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen kasvattamisen välineenä

Sisältö

Kurssin sisältö noudattaa Ravintolajuomien kurssien rakennetta ja sisältöä. Tässä kurssissa aiheita käsitellään sekä syvällisemmin että laajemmin. Lisäksi opintojaksossa prosessoidaan ravintolan juomavalikoiman hallintaa. Oppiminen osoitetaan tenteillä (maistelu ja viinin teoria) ja tehtävällä (juomavalikoiman hallinta).

- Viinien systemaattinen maistelu
- Viljelyn ja valmistuksen vaikutus viinin makuun
- Viinialueiden laatumerkinnot
- Tärkeimpien rypälelajikkeiden ja viinialueiden vertaileva tutkiminen
- Eri viinityypit: puna-, valko-, rosee-, ja kuohuviinit sekä väkevät viinit ja väkevät juomat
- Ravintolan juomavalikoiman hallintaan vaikuttavia tekijöitä ja välineitä

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 40 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Oman oppimisen arviointi 1h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 40 h

Itsenäinen opiskelu 67 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon. Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettajat

Jouko Mykkänen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus: päivitetään myöhemmin

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- Ammattimainen maistaminen ja maistamisen terminologia
- Viinin laatuun ja hintaan vaikuttavat tekijät

- Viinitermistö
- Viinialueiden sijainnit ja ominaisuudet
- Ravintolan juomavalikoiman hallinta

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta mutta ei terminologiaa. Tunnistaa vähäisesti viinitermistöä ja nimeää osan viinin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tunnistaa vain osan viinialueiden ominaisuuksista. Tunnistaa juomavalikoiman hallintaan vaikuttavat tekijät.

Arvosana 3

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa. Tunnistaa kohtalaisesti viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä. Kykenee nimeämään monien viinialueiden ominaisuuksia ja hakemaan vaihtoehtoja asiakkaan valinnan helpottamiseksi. Tunnistaa ja ymmärtää juomavalikoiman hallintaan vaikuttavat tekijät.

Arvosana 5

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa moitteettomasti. Osaa yhdistää viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä kiitettävästi. Tunnistaa viinialueiden ominaisuudet kiitettävästi ja hakemaan vaihtoehtoja asiakkaan valinnan helpottamiseksi. Tunnistaa , ymmärtää ja osaa soveltaa juomavalikoiman hallintaan vaikuttavia tekijöitä kiitettävästi.

Concept Based Product Development

- Code: SMB3RB013A
- Extent: 3 ECTS (81 h)
- Timing: Semester 5.-6.
- Language: English
- Level: Specialization studies
- Type: Professional Specialization Studies (PSS)

Prerequisites

Managing Hotel Business Operations. The course is part of the Professional Specialization Studies Hotel Management.

Learning outcomes

The aim of the course is to analyse existing business concepts and to build new concepts based on future challenges. The student understands that all business operations and products hold aesthetic qualities and have insight into style, taste and creativity in business operations. The idea of the course is to be proactive, future-oriented, creative and innovative, and to build on the students' ability to carry out concept development for future hospitality businesses.

Upon participating in the course the student

- Can anticipate changes, adapt to new situations and knows how to identify and create new opportunities
- Can make decisions and justify them
- Is familiar with the principles of consumer behavior, its changes and development and can make use of them in developing products and services
- Can create services and products with a good experience

Course contents

- Analyses of accommodation businesses
- Project work and managing teams
- Creative concept development
- Managerial presentation of development ideas

Cooperation with the business community and other organisations

During the course the students utilize real-life accommodation businesses and analyze their operational reality.

International

The course is partly carried out with an international partner university.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 33 h

Self-studies 47 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 21 h

Self-studies 59 h

The assessment of one's own learning 1 h

Introduction, classroom learning, student group assignments and presentations, exam and independent learning.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Ari Björkqvist

Course materials

Handout material by the teacher

Independent material search by student groups

Assessment

Managerial report and its presentation

Active participation in the student project

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

Student

- operates in his/her group and in the managerial project passively
- is capable of fairly independent work in order to achieve the project goals
- recognizes the potential customers and target groups of the hotel under investigation
- recognizes the most important aspects of project management
- is capable of copying the most traditional solutions of hotel operation development recognizes the innovation process in product development

Grade 3

in addition to the above

- is capable of operating as a group member in projects
- is capable of explaining development trends shaping the hotel industry
- independently recognizes experience economy based service products
- is capable of carrying out and analyzing service product development

Grade 5

in addition to the above

- operates in his/her group and in the managerial project actively, in a target-oriented way and responsibly
- is capable of applying his/her skills in analyzing and developing accommodation business innovatively and creatively, also from an aesthetic point of view
- can lead a project
- is capable of producing in the student project customer-oriented service innovations for future hotel business

Managing Sales and Distribution Channels

Code: SMB3RB013B

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5.-6.

Language: English

Level: Specialization studies

Type: Professional Specialization Studies (PSS)

Prerequisites

Managing Hotel Business Operations. The Course is part of the Professional Specialization Studies Hotel Management.

Learning outcomes

The aim of the course is that the student understands the importance of sales and marketing in carrying out successful accommodation business operations, and is capable of putting up a sales team and to manage it. Furthermore, the student manages the multitude of distribution channels and is capable of creating an optimal distribution channel solution for a hotel.

Upon participating in the course the student

- Identifies potential customers and segments, understands and anticipates customer expectations and needs
- Has a solid understanding of marketing and sales in the hotel industry and can put skills to practical use
- Understands the relevance of new electronic communication channels
- Knows how to manage accommodation business distribution channels and branding

Course contents

- Managing sales teams in an accommodation business
- Carrying out successful sales operations in an accommodation business
- Distribution channels
- Distribution channel strategies
- Managerial presentation of development ideas

Cooperation with the business community and other organisations

During the course the students utilize real-life accommodation businesses and analyze their operational reality.

International

International reservation and distribution channels are utilized and analyzed during the course.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 33 h

Self-studies 47 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part Time Learning:

Lectures and Examination 21 h

Self-studies 59 h

The assessment of one's own learning 1 h

Introduction, classroom learning, student group assignments and presentations, exam and independent learning.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Nina Niemi

Course materials

Handout material by the teacher

Independent material search by student groups

Assessment

Learning assignments

Managerial report

Exam

Class room activity

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Upon successful completion of the course, the student can:

Grade 1

- List potential customer segments and can provide an example of customer expectations and needs
- Explain the importance of marketing and sales in the hotel industry
- Give examples of and distinguish between the different distribution channels

Grade 3

- Categorize potential customer segments and analyze customer expectations and needs
- Explain the importance of marketing and sales in the hotel industry and can apply learned skills in practice
- Compare the different distribution channels and analyze a distribution channel strategy

Grade 5

- Select potential customer segments and predict and evaluate customer expectations and needs
- Discuss the importance of marketing and sales in the hotel industry and is capable to design a sales team
- Recommend and choose optimal distribution channels and build a distribution channel strategy

Management of Accommodation Operations

Code: SMB3RB013C

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Semester 5-6

Language: English

Level: Professional studies

Type: Professional Specialisation Studies

Prerequisites

Course Managing Hotel Business Operations must be completed. The course Management of Accommodation Operations is part of the Professional Specialisation Studies (PSS) Hotel Management.

Learning outcomes

The aim of the course is to provide the student with an overview of the management of the interrelationships of various hotel departments.

Upon successful completion of the course, the student

- knows operational models and the inter-relationship between different divisions of the accommodation business
- can analyse and develop accommodation business service processes
- identifies potential customers and segments, understands and anticipates customer expectations and needs
- understands the significance of holistic quality thinking and systematic quality management
- understands the principles of quality systems and quality management
- understands the principles of subcontracting and outsourcing
- understands the economical and operational requirements of a business
- knows the hotel related safety legislation and operational requirements
- is aware of the safety requirements for the hotel sector and can implement them in his / her own work

Course contents

- different departments of an accommodation company and the management of their cooperation
- effect of quality on the management of internal operations
- quality of operations and quality assurance
- opportunities and challenges of subcontracting and outsourcing
- organizing housekeeping operations; own staff vs. outsourcing
- property management as a part of managing internal operations in hotels
- managing safety and security as a part of managing internal operations in hotels

Cooperation with the business community and other organisations

During the course students make a developmental work for an actual hotel company.

International

Quality systems of international hotel chains and global security threats are both under examination.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and examinations 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

b) Part time learning:

Lectures and examinations 12 h

Self-studies 68 h

The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Nina Niemi

Course materials

- Sources and articles by students
- Other study material announced by the teacher.

Assessment

Learning assignments

Managerial report

Active participation

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Upon successful completion of the course, the student can:

Grade 1

- explain operational models, inter-relationships and cooperation between different divisions of the accommodation business
- illustrate accommodation service processes
- describe the principles of quality systems and systematic quality management
- interpret the hotel related safety legislation
- explain the basic principles of subcontracting and outsourcing

Grade 3

- analyze operational models, inter-relationships and cooperation between different divisions of the accommodation business
- compare and apply accommodation service processes
- use different quality systems and apply systematic quality management
- interpret the hotel related safety legislation and implement it in practice
- analyze the basic principles of subcontracting and the decisions behind outsourcing

Grade 5

- discuss and develop the operational models, inter-relationships and cooperation between different divisions of the accommodation business
- design accommodation service processes
- propose different quality systems and develop a plan for systematic quality management
- judge the value of the hotel related safety legislation and implement it in practice
- argue and make a plan for subcontracting and outsourcing

Hotel Feasibility Study

- Code: SMB3RB013D
- Extent: 4 ECTS (108 h)
- Timing: Semester 5.-6.
- Language: English
- Level: Specialization studies
- Type: Professional Specialization Studies (PSS)

Prerequisites

Managing Hotel Business Operations. The Course is part of the Professional Specialization Studies Hotel Management entity.

Learning outcomes

The aim of the course is that the student understands the global business models of hotel business and is capable of implementing them in a case situation. The student manages business analyses and is capable of implementing them successfully and to base a feasibility study on them. The student is capable of calculating the proper price tag for an accommodation business and to present his/her case to financiers and other parties.

Upon finalising the course the student

- Can interpret financial statements (profit and loss account and the balance sheet) and has a broad knowledge of how to implement them
- Understands the economic thinking behind all business operations
- Knows industry-related operational environments, networks and the boundary surfaces of the sector
- Knows operational models and the inter-relationship between different divisions of the accommodation and restaurant business
- Understands the economical and operational requirements of a business
- Can analyze and assess business risks
- Can perceive business operations on the short and long run according to the business plan

Course contents

- Hotel business models
- Operating an accommodation business in a changing environment
- Hotel real estate business
- Hotel cash-flow analyses
- carrying out a feasibility study
- Managerial presentation of the case results

Cooperation with the business community and other organisations

During the course the students utilize real-life accommodation businesses and analyze their operational reality.

International

The course content is based on international, common practices, concepts and models of analysis, standard operating procedures and ways to assess the feasibility of a given tourism project.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and Examination 56 h

Self-studies 51 h

The assessment of one's own learning 1 h

Introduction, classroom learning, student group assignments and presentations, independent learning.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Martti Palonperä

Course materials

Handout material by the teacher

Independent material search by student groups

Assessment

Managerial report and its presentation 100%

Active participation

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

- student recognizes business models used in international hotel industry
- student understands the connection of hotel business practice and real-estate investments
- student is a passive participant in his/her team
- the added value of the student to the managerial report is limited
- presentation of the final report is not up to the managerial level
- student is able, with help, to carry out a cash-flow analysis, time-value of funds and discounting

Grade 3

- student is able to explain the basic principles of calculating the profitability of a hospitality business
- student is able to critically read and apply international feasibility study reports
- student is able to compare hospitality business models and the profitability creating practices in them
- student is capable of acting as an active member in a team

Grade 5

- student is capable of carrying out a limited feasibility study
- student recognizes and provides proper argumentation of the meaning of real-estate investment from the point of view of hospitality feasibility study
- student is, on a managerial level, an active, goal-directed and responsible member of his/her team

Perusharjoittelu

Tunnus: RHA6RH004A

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 1. – 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Perusharjoittelun voi suorittaa opintojakson Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena suorittamisen jälkeen. Perusharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RH004).

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. Harjoittelua tehdään yhden tai kahden viikon jaksoina hotellin ja ravintolan eri osastoilla ja työpisteissä. Kunkin opiskelijan harjoitteluohjelman laatimisessa otetaan huomioon hänen aikaisempi työkokemuksensa sekä hänen ammatilliset tavoitteensa. Harjoittelupaikkoina ovat mm. eri ravintolat, kokous- ja myyntipalvelut, ravintoloiden keittiöt, hotellin vastaanotto sekä huolto- ja kunnossapitotehtävät. 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 majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Harjoittelun orientointiopetusta Perusharjoittelua edeltävillä periodeilla. Harjoittelun orientoinnissa käsitellään mm. harjoittelupaikan hankkimista, harjoittelijan roolia työpaikalla ja pohditaan työssä oppimista. Perusharjoittelun päätyttyä pidetään harjoittelun palautetilaisuus.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja

Pekka Soive, Haaga

Oppimateriaalit

Harjoittelun orientoinnin ajankohtainen materiaali julkaistaan Moodle-oppimisympäristössä.

Arviointiperusteet

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

Ammattiharjoittelu

Tunnus: RHA6RH004B

Laajuus: 10 op

Ajoitus: 2. – 3. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: työharjoittelu

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ammattiharjoittelun voi suorittaa opintojakson Hotelli- ja ravintola palvelutuotteena ja Perusharjoittelun suorittamisen jälkeen. Ammattiharjoittelu kuuluu osana Työharjoitteluun (RHA6RH004).

Oppimistavoitteet

Tavoitteena on, että opiskelijan on mahdollista laajentaa omaa alakohtaista työelämän tuntemustaan hotelli- ja ravintola-alan erilaisissa yritys ympäristöissä ja -kulttuureissa. 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 seurantaa 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 majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksiä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

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

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

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.

Ranskan alkeet 1

Tunnus: FRE4RH201

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon.)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Se muodostaa yhdessä Ranskan alkeet 2, palvelutilanteet –opintojakson kanssa pakollisen toisen vieraan kielen (ranska) opinnot alkeistasolla.

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija hallitsee ranskan ääntämisen perusteet sekä tavallisimmissa arkielämän tilanteissa käytettävää sanastoa ja rakenteita ja on alkanut perehtyä oman alansa ammattisanastoon. Harjoitellaan sekä suullista että kirjallista viestintää (sähköposti) ja tutustutaan ranskalaiseen kohteliaisuuskäytäntöön erityisesti palvelualojen näkökulmasta.

Sisältö

1. Tervehdykset, yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
2. Adjektiivien taivutus
3. Tavallisimmat prepositiot
4. Omistussuhteen ilmaiseminen
5. Lukusanat
6. Verbien preesens ja lähifutuuri
7. Ranskalaista tapakulttuuria
8. Ammattisanastoa koulutusalan mukaan

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille. Tutustutaan myös autenttiseen materiaaliin (hotellien ja ravintoloiden esitteet jne.)

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.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksoon kuuluu lähiopetusta ja itsenäistä opiskelua. Oman oppimisen arviointi 1h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vaihtoehtoiset suoritustavat

HAAGA-HELIAN muiden koulutusohjelmien ranskan alkeisopinnot 3 op laajuisina.

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

1. Martikainen-Mäkelä (2008 tai myöh.): Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille. Otava. Helsinki.
2. Opettajan laatima lisämateriaali.
3. www-aineisto itseopiskelun tueksi (lista Moodlessa).
4. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely ja tehtävät) 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- viestinnällisistä tilanteista selviäminen ranskan kielellä
- perusrakenteiden hallinta

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi. Puhuminen ja kirjoittaminen on vielä rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta osin puutteellista.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää jokapäiväisiä suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa yksinkertaisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

Ranskan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: FRE4RH202

Laajuus: 3 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja po. kielen aloitustasoon.)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ranskan alkeet 1 tai vastaavat alkeisopinnot vähintään 3 op laajuisina. Jos ranskan opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HAAGA-HELIAssa aloittaa ranskan opinnot suoraan tästä opintojaksosta, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. vapaasti valittavalla kurssilla Gastronomian ranskaa (3 op).

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija selviytyy yksinkertaisissa palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana. Kerrataan ja syvennetään alkeiskurssin 1 aikana opittuja perusrakenteita sekä laajennetaan sanaston hallintaa ammattikieleen eri koulutusohjelmien mukaan.

Sisältö

1. Matkustaminen, varaukset
2. Hotellissa asioiminen
3. Työelämän viestintätilanteita (puhelin, sähköposti, yksinkertaiset kirjalliset viestit)
4. Liikennevälineet ja liikkuminen
5. Ostokset
6. Asuminen ja ympäristö
7. Internetin käyttö ranskaksi

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille. Käytetään myös autenttista materiaalia (hotellien ja ravintoloiden esitteet, matkailuyritysten nettisivut jne.)

Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelijavaihtoon ja kv-harjoitteluun sekä erilaisiin kv-projekteihin. Tutustutaan Ranskan Kulttuurikeskuksen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Ranskalaiset vaihto-opiskelijat vierailevat kurssilla. Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliasuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksoon kuuluu lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä.

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

1. Martikainen-Mäkelä (2008 tai myöh.): Parfait ! 1. Ranskaa aikuisille. Otava. Helsinki.
2. Opettajan laatima lisämateriaali
3. www-aineisto itseopiskelun tueksi (lista Moodlessa).
4. Opiskelijan CD Parfait ! 1. (vapaaehtoinen) ääntämisharjoittelun tueksi.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Jatkuva näyttö (tuntityöskentely, projektityö ja tehtävät) 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- perusrakenteiden hallinta
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimpien asiakaspalvelutilanteiden hallinta

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa vaihteleviin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä ranskan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa monipuolisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 1

Tunnus: FRE4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1. - 2. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja aloitustasoon)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on opiskellut ranskaa n. 2-3 vuotta. Yhdessä Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 2 - opintojakson kanssa se muodostaa toisen vieraan kielen opinnot (ranska jatkotasolla).

Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason B1.

Opintojakson tavoitteena on perehtyä hotelli-, ravintola- ja matkailualan ranskankieliseen terminologiaan ja työelämän kielenkäytön erityispiirteisiin. Opintojakson suoritettuaan opiskelija hallitsee keskeisimmän alan ammattisanaston etenkin asiakaspalvelutilanteita silmälläpitäen ja ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa. Hän pystyy lukemaan alan ammattijulkaisuja ranskaksi ja osaa käyttää ranskankielisiä Internet-sivuja tiedonhakuun. Hän on perehtynyt asiaviestintään ja alan standardeihin ranskan kielellä (puhelinlanteet, sähköposti, kirjeet).

Sisältö

- Koulutusalan ammattikieli: hotelli-, ravintola- ja matkailusanasto
- Eri palveluiden esitleminen ranskaksi
- Tiedonhaku ranskankielisistä lähteistä
- Ammattitekstin ymmärtäminen ja muokkaaminen suomeksi
- Kirjalliset viestit palvelualalla ja ranskalaisen asiaviestinnän perusteita

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään opiskelijoiden kokemuksia ranskan tarpeista omalla koulutusallalla ja työyhteisössä ja suunnataan viestintä- ja muita harjoituksia näille painopistealueille. Rohkaistaan ammattikirjallisuuden ja -lehtien käyttöön osana kielen opiskelua. Mahdollisuuksien mukaan pyritään yhteistyöhön yritysten kanssa esim. muokkaamalla suomalaisten palvelualojen yritysten esitteitä, ruokalistoja ja markkinointimateriaalia ranskaksi.

Kansainvälisyys

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusnäkökulmia sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja -projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Kurssilla on mahdollisesti ranskankielisiä vierailijoita. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua Ranskan Kulttuurikeskukseen ja sen kirjastoon.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

Martikainen, Lindgren: Parfait ! 3. Otava. Helsinki.

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyy osittain Moodlesta.

Saikkonen P: Gastronomian sanasto ranska-suomi-ranska. WSOY. Helsinki

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Gault&Millau, Hôtellerie & Restauration, NéoRestauration

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlesta.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

Nivanka-Sutinen: Ranskan kielioppi ja käsikirja. Finnlectura. Helsinki

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

Bärlund-Jokinen: Ranskan kielioppi ja harjoitukset, sis. CD. Otava. Helsinki.

Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen 50 %. Lähiopetuksessa 80 % aktiivisuusvelvoite, jotta voi osallistua tenttiin.

Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteiden hallinta
- gastronomisen perussanaston osaaminen
- majoituspalveluiden esitleminen ranskan kielellä
- Suomen esittely matkailumaana
- ranskankielisen liikeviestinnän hallitseminen

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa. Hän osaa esitellä monipuolisesti majoitus- ja matkailupalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 2

Tunnus : FRE4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. - 3. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja ko. kielen aloitustasoon) aloitustasoon).

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on opiskellut ranskaa n. 2-3 vuotta ja suorittanut opintojakson Le français de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme 1.

Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehysten mukaisen taitotason B1.

Opintojakson tavoitteena on syventää koulutusalan ammattisanaston ja asiaviestinnässä tarvittavien rakenteiden hallintaa. Opintojakson suoritettuaan opiskelija ymmärtää hyvin oman koulutusalsansa ammattitekstiä ja osaa esitellä yritystään ja sen palveluja ranskan kielellä. Hän on maksanut ranskalaisen kohteliaisuuskäytännön tärkeyden niin suullisessa kuin kirjallisessa viestinnässä, kykenee laatimaan yrityksissä tarvittavia viestejä myös kirjallisesti ja ymmärtää kielitaidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa. Hänellä on ranskankielinen Europass-CV.

Sisältö

- Viestintätilanteiden harjoittelu ja sanaston aktivoiminen, ammattisanaston kartuttaminen: majoitus, ravintolatilanteet, matkailu.
- Liikeviestintä ranskankielisissä maissa, standardit ja kohteliaisuuden merkitys
- Tärkeimmät viestityypit koulutusalsalla: tiedustelut, varaukset, peruutukset, vahvistukset, reklamaatiot, tarjoukset
- Sähköisen viestinnän erityissanasto ja -käytännöt
- Europass-standardin mukainen CV ranskaksi.
- Ammattilehtien käyttö tiedonlähteenä painettuina ja internetissä.

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään opiskelijoiden kokemuksia ranskan tarpeista omalla koulutusalsalla ja työyhteisössä ja suunnataan viestintä- ja muita harjoituksia näille painopistealueille. Rohkaistaan ammattikirjallisuuden ja -lehtien käyttöön osana kielen opiskelua. Mahdollisuuksien mukaan pyritään yhteistyöhön yritysten kanssa esim. muokkaamalla suomalaisten palvelualojen yritysten esitteitä, ruokalistoja ja markkinointimateriaalia ranskaksi.

Kansainvälisyys

Opiskellaan sekä kieltä että kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän peruskäsitteitä sekä kansainvälisten vaikutteiden näkymistä mm. sanastossa. Kannustetaan opiskelijoita hakeutumaan kv-vaihtoon ja -projekteihin sekä kotikansainvälistymiseen. Kurssilla on mahdollisesti ranskankielisiä vierailijoita. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua Ranskan Kulttuurikeskukseen ja sen kirjastoon.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneita ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetus 48 h (6 h / vko yhden periodin ajan), joka sisältää tentit. Itsenäinen työskentely 32 h. Oman oppimisen arviointi 1h.

Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

Opettajan kokoama ja laatima materiaalipaketti. Materiaali löytyyosittain Moodlesta.

Saikkonen P: Gastronomian sanasto ranska-suomi-ranska. WSOY. Helsinki

Ammattilehdet Haagan kirjastossa: Gault&Millau, NéoRestauration

Verkkolähteistä erillinen lista HH-verkkosivuilla ja Moodlella.

Kurssin rakenteelliseksi tueksi vaihtoehtoisesti esim.

Nivanka-Sutinen: Ranskan kielioppi ja käsikirja. Finnlectura. Helsinki

Viljanen-Voutilainen: Passe-partout. WSOY. Helsinki

Bärlund-Jokinen: Ranskan kielioppi ja harjoitukset, sis. CD-rom. Otava. Helsinki.

Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %. Lähiopetuksessa 80 % läsnäolovelvoite, jotta voi osallistua tenttiin. Oppimispäiväkirjan käyttöä suositellaan.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- erilaisten asiakaspalvelutilanteiden hallitseminen majoitus-, ravintola ja matkailualalla
- majoitus-, ravintola- ja matkailualan sanaston osaaminen
- matkailukohteen esittelemine
- Ranskan erityispiirteet matkailumaana
- Helsingin esittely matkailukohtena

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston ja viiniterminologian perusteet. Hän osaa esitellä Helsingin ja Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston ja keskeisimmän viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingistä matkailukohtena ja esitellä Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa ranskan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa ja hallitsee kattavasti viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingin matkailun erityispiirteistä ranskankielisen matkailijan näkökulmasta ja esitellä sujuvasti Ranskaa matkailukohtena. Hän hallitsee ranskankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

Saksan alkeet 1

Tunnus: GER4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla/opintojakson osalla ei ole edeltävyyssehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin. Kurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka eivät aikaisemmin ole opiskelleet saksaa. Yhdessä opintojakson OJ GER4RH202:n kanssa se kattaa alkeistasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet

Sisältö

- yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
- oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet
- kieliopin perusrakenteet

Työelämäyhteydet

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

Kansainvälisyys

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

Oppimateriaalit

Kudel, P – Kyyhkynen, M. Einverstanden! 1. Otava.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- viestinnällisistä tilanteista selviäminen saksan kielellä
- perusrakenteiden hallinta

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi. Puhuminen ja kirjoittaminen on vielä rakenteiden ja/tai ääntämisen osalta osin puutteellista.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää jokapäiväisiä suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa yksinkertaisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa yksinkertaisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

Saksan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: GER4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kurssi on tarkoitettu Saksan alkeet 1 OJ 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.

Oppimistavoitteet

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

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- hallitsee tavallisimmissa arkielämän viestintätilanteissa käytettävän sanaston, sanonnat ja rakenteet
- hallitsee majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimmät asiakaspalvelutilanteet

Sisältö

- yleiskielen perussanastoa ja sanontoja
- oppikirjassa esille tulevat viestintätilanteet
- kieliopin perusrakenteet
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimmät asiakaspalvelutilanteet

Työelämäyhteydet

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

Kansainvälisyys

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

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

Oppimateriaalit

Kudel, P – Kyyhkynen, M. Einverstanden! 1. Otava.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- yleiskielen perussanaston ja sanontojen hallinta
- perusrakenteiden hallinta
- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan keskeisimpien asiakaspalvelutilanteiden hallinta

Arvioinnin kriteerit

Arvosana 1

Opiskelija ymmärtää yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii ymmärrettävästi alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija hallitsee ääntämisen ja rakenteiden perusteet.

Arvosana 3

Opiskelija ymmärtää suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija osaa soveltaa oppimaansa vaihteleviin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Arvosana 5

Opiskelija ymmärtää vaihtelevia suullisia ja kirjallisia viestejä saksan kielellä sekä viestii sujuvasti ja oikeakielisesti alan asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa monipuolisiin ammatillisiin kielenkäyttötilanteisiin.

Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1

Tunnus: GER4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 1.-2. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson GER4RH402:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Oppimistavoitteet

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon harjoittaminen siten, että hän pystyy toimimaan keskeisimmissä majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä. Opintojakson tavoitteena on lisäksi perehdyttää opiskelija saksankielisen liikekirjeenvaihdon ominaispiirteisiin siten, että hän kykenee laatimaan saksankielisen liikekirjeen muodolliset ja tyylilliset seikat huomioon ottaen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää saksan kielen taidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehittämisessä tarvittavan saksan kielen kirjallisen ja suullisen taidon

Sisältö

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- gastronominen perussanasto
- majoituspalveluiden esittely
- Suomen esittely matkailumaana
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. 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.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

Rohweder, Pirkko: Gastronominen sanasto suomi-saksa-suomi. Restamark

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuvat näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteiden hallinta
- gastronominen perussanaston osaaminen
- majoituspalveluiden esitteleminen saksan kielellä
- Suomen esittely matkailumaana
- saksankielisen liikekirjeenvaihton hallitseminen

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston. Hän osaa esitellä majoituspalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa. Hän osaa esitellä monipuolisesti majoitus- ja matkailupalveluita ja kertoa Suomesta matkailumaana. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 2

Tunnus: GER4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 3.-4. lukukausi

Kieli: suomi / englanti tarvittaessa

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kurssi on tarkoitettu jatkavan tason saksan opiskelijoille (lukion lyhyt oppimäärä tai vastaavat tiedot). Yhdessä opintojakson Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus 1 / GER4RH401:n kanssa se kattaa jatkavalta tasolta lähtevät pakollisen toisen vieraan kielen opinnot.

Oppimistavoitteet

Tavoitteena on opiskelijan kielitaidon syventäminen majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan suullisissa ja kirjallisissa asiakaspalvelutilanteissa. Opintojakson tavoitteena on lisäksi syventää opiskelijan taitoja laatia saksankielisiä liikekirjereittejä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- omaa oikeanlaisen asenteen palvelutehtävissä ja ymmärtää, mitä vieraanvaraisuusosaaminen ja palvelukulttuuri merkitsevät palveluyrityksen menestymiselle monikulttuurisessa ympäristössä
- osaa viestiä erilaisissa alaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä
- ymmärtää saksan kielen taidon merkityksen onnistuneessa asiakaspalveluprosessissa
- omaa hotelli-, ravintola- ja matkailualan työtehtävissä ja niissä kehitymisessä tarvittavan saksan kielen kirjallisen ja suullisen taidon

Sisältö

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- Saksan viinialueet
- Helsingin esittely matkailukohteena
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

Työelämäyhteydet

Käytetään oppikirjan lisäksi autenttista lisämateriaalia. 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.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Sirpa Kajarinne

Oppimateriaalit

Kurssiin liittyvä opintomateriaali Deutsch im Hotel, Restaurant und Tourismus

Rohweder, Pirkko: Gastronomisches Wörterverzeichnis tai

Rohweder, Pirkko: Gastronominen sanasto suomi-saksa-suomi. Restamark

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50%

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 50%

Tarkennetaan toteutuksen alkaessa.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteet
- Saksan viinialueet

- Helsingin esittely matkailukohteena
- saksankielistä liikekirjeenvaihtoa

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa viestiä yksinkertaisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen perussanaston ja viiniterminologian perusteet. Hän osaa kertoa Helsingistä. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän perusteet. Hän ääntää ja puhuu ymmärrettävästi.

Arvosana 3

Opiskelija osaa viestiä vaihtelevissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija hallitsee gastronomisen sanaston ja keskeisimmän viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingistä matkailukohteena. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän ymmärrettävästi. Hän ääntää ja puhuu sujuvasti.

Arvosana 5

Opiskelija osaa viestiä monipuolisissa majoitus-, ravitsemis- ja matkailualan asiakaspalvelutilanteissa saksan kielellä suullisesti ja kirjallisesti. Hän käyttää sujuvasti gastronomista sanastoa ja hallitsee kattavasti viiniterminologian. Hän osaa kertoa Helsingin matkailun erityispiirteistä saksankielisen matkailijan näkökulmasta. Hän hallitsee saksankielisen liikeviestinnän vaihtelevissa ja vaativissa tilanteissa. Hän ääntää ja puhuu luontevasti.

Espanjan alkeet 1

Tunnus: SPA4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 1. opiskeluvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja kielen aloitustasoon)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Se muodostaa yhdessä Espanjan alkeet 2: Palvelutilanteet opintojakson kanssa pakollisen toisen vieraan kielen (espanjan) opinnot alkeistasolla.

Oppimistavoitteet

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius

- ääntää oikein espanjaa
- suoriutua jokapäiväisistä yksinkertaisista kielenkäyttötilanteista
- ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin arkipäivän tilanteisiin
- pystyä kertomaan itsestään, perheestään ja omasta elämästään

Sisältö

- Peruskieliopin rakenteita ja kulttuuriin tutustumista
- Tavallisimmat kielenkäyttötilanteet:
 - Ääntäminen, tervehdykset, esittelytilanteet, voinnin kysyminen
 - Itsestä ja omasta elinpiiristä kertominen (opinnot, työ, perhe, asuminen)
 - Kaupungissa liikkuminen ja tien neuvominen
 - Ruokaostosten tekeminen

Työelämäyhteydet

Käytetään autenttista ja tulevia työelämän viestintätilanteita tukevaa materiaalia.

Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon sekä kotikansainvälistymiseen. Informoidaan opiskelijoita ajankohtaisista kv-tapahtumista.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Kurssilla tehdään kirjallisten harjoitusten lisäksi paljon keskustelu- ja kuunteluharjoituksia.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

Kontturi, Kuokkanen-Kekki, Palmujoki. Español Uno. 13. uudistettu painos. Finn Lectura.

Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Kurssin perussanaston, sanontojen ja kieliopin perusrakenteiden hallinta sekä selviäminen espanjan kielellä viestinnällisissä tilanteissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat välttävät, mitä tulee tietoihin ja taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee välillä ymmärtämään suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa tutuissa ja yksinkertaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat hyviä mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee usein ymmärtämään yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimiaan tietojaan ja taitojaan erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 5

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat erinomaisia, mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden soveltamiseen käytännön kielenkäyttötilanteisiin. Opiskelija kykenee hyvin usein ymmärtämään erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimiaan tietoja ja taitoja myös ennakoimattomissa kielenkäyttötilanteissa.

Espanjan alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: SPA4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: pääsääntöisesti 2. lukuvuosi

Kieli: suomi/espanja

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Kurssi on tarkoitettu Espanjan alkeet 1-opintojakson suorittaneille tai muualla espanjan perusteet opiskelleille opiskelijoille. Yhdessä Espanjan alkeet 1-opintojakson kanssa se muodostaa alkeistasolta lähtevät pakolliset vieraan kielen opinnot.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija tavallisimmissa hotelli-, ravintola- ja matkailualan viestintätilanteissa tarvittavaan kieleen ja sanastoon sekä syventää viestintävalmiutta erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Opiskelija saavuttaa eurooppalaisen viitekehyksen mukaisen taitotason A1.

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua jokapäiväisistä työ- ja arkielämän yksinkertaisista kielenkäyttötilanteista.
- ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin työ- ja arkipäivän tilanteisiin.
- pystyä käyttämään espanjaa työmatkalla
- palvella espanjankielistä asiakasta erilaisissa työelämän

Sisältö

Peruskieliopin rakenteita ja kulttuuriin tutustumista. Tavallisimmat kielenkäyttötilanteet ja asiakkaan palveleminen espanjan kielellä:

- Matkustustilanteet (mm. junalipun osto ja majoittuminen)
- Säästä puhuminen
- Päivittäisistä rutiineista kertominen
- Ravintolassa syöminen
- Vaateostosten tekeminen
- Menneisyydestä kertominen

Työelämäyhteydet

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista ja tulevia työelämän kommunikaatioilanteita tukevaa materiaalia.

Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelija- ja harjoitteluvaihtoon ja kotikansainvälistymiseen. Informoidaan opiskelijoita ajankohtaisista kv-tapahtumista. Kurssilla on mahdollisesti espanjankielisiä vierailijoita.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso muodostuu lähiopetustunneista ja itsenäisestä työskentelystä, yhteensä 81 h opiskelijan työtä. Lähiopetustuntien määrä selviää kurssin toteutussuunnitelmasta. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Parityöskentelyä

Kirjallisia harjoituksia

Keskustelu- ja kuunteluharjoituksia

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Pia Mattila

Oppimateriaalit

Kontturi, Kuokkanen-Kekki, Palmujoki. Español Uno. 13. uudistettu painos. Finn Lectura.

Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus ja aktiivisuus 50 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Kurssin perussanaston, sanontojen ja kieliopin perusrakenteiden hallinta sekä selviäminen espanjan kielellä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat välttävät, mitä tulee tietoihin ja taitoihin ja niiden soveltamiseen. Opiskelija kykenee välillä ymmärtämään suullisia ja kirjallisia viestejä sekä välittämään niitä vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimaansa tutuissa ja yksinkertaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 3

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat hyviä mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden ammatilliseen soveltamiseen. Opiskelija kykenee usein ymmärtämään yksinkertaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelijalla on valmiuksia soveltaa oppimiaan tietojaan ja taitojaan erilaisissa kielenkäyttötilanteissa.

Arvosana 5

Opiskelijan kirjalliset ja suulliset näytöt ja tuntiaktiivisuus ovat erinomaisia mitä tulee tietoihin, taitoihin ja niiden ammatilliseen soveltamiseen. Opiskelija kykenee hyvin usein ymmärtämään erilaisia suullisia ja kirjallisia viestejä, sekä välittämään niitä onnistuneesti vastaanottajalle. Opiskelija pystyy soveltamaan oppimiaan tietojaan ja taitojaan myös ennakoimattomissa kielenkäyttötilanteissa.

Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía

Tunnus: SPA4RH401

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Taitotaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on saavuttanut vähintään taitotason A2.

Oppimistavoitteet

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua ammattiin liittyvistä kielenkäyttötilanteista: hotellin vastaanotossa ja muissa hotellin palvelutehtävissä sekä ravintola –ja matkailualalla.
- ymmärtää ja tuottaa puhetta, joka liittyy matkailu-, hotelli- ja ravintola-alaan.

Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

- osata palvella ravintolassa asiakkaita
- tuntee Espanjan ja Latinalaisen Amerikan gastronomian erikoisuudet
- hotellin vastaanotossa työskenteleminen
- puhelintilanteet
- matkasuunnitelmien tekeminen tilaus- ja yksityismatkoihin
- matkailu-, ravintola –ja hotellialan erilaiset palvelutilanteet

Tarvittaessa kerrataan espanjan vaativimpia rakenteita: menneenajan aikamuodot, käskymuodot, tulevaisuuden ilmaiseminen, ehtolauseet, ja subjunktiivin preesens.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla on lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä. Opintojakson suorittaminen edellyttää 6 op:n kokonaisuuden sekä tämän espanjan ammattikieli 1 että tätä seuraavan espanjan ammattikieli 2 suorittamisen. Oman oppimisen arviointi 1h.

Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakua.

Aikaisemman hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi osoittaa kielisalkulla ja erillisellä näyttökokeella hallitsevansa opintojakson tavoitteet ja sisällöt. Tästä on sovittava opettajan kanssa viimeistään kaksi viikkoa ennen opintojakson alkua. Näyttöön on mahdollisuus osallistua vain kerran ennen opintojaksolle osallistumista. Näyttö arvioidaan asteikolla 1-5.

Vastuopettaja

Pekka Savinainen

Oppimateriaali

Concha Moreno & Martina Tuts: Hotel.es – Español en el hotel (Parte 1), SGEL, Madrid, 2011.

Arviointiperusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus 50 %.

Opintojaksolla on yksi kirjallinen tentti ja suullinen esitelmä ammattialaan liittyvästä aiheesta.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa käyttää yksinkertaista puhekieltä ja selviytyy lyhyistä, rutiininomaisista kommunikaatiotilanteista välttävästi espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee tutuimmat ammattialan espanjan sanat ja fraasit. Opiskelija osaa välttävästi keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan espanjan keskeistä sanastoa ja fraaseja. Opiskelija osaa keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy sujuvasti tavallisimmista työelämän kommunikaatiolanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan keskeisen sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa sujuvasti keskustella ammatiaan käsittelevistä aiheista.

Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía 2

Tunnus: SPA4RH402

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2.-3. lukuvuosi

Kieli: espanja

Tavoitetaso: B1

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen / vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolle voi osallistua, jos on saavuttanut vähintään taitotason A2, sekä suorittanut opintojakson Español de Turismo, Hostelería y Gastronomía 1.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää koulutusalan ammattisanaston ja asiaviestinnässä tarvittavien rakenteiden hallintaa.

Opiskelijalla on valmius:

- suoriutua ammattiin liittyvistä kielenkäyttötilanteista matkailu-, hotelli- ja ravintola-alalla
- ymmärtää tekstejä, jotka käsittelevät matkailualaa, esim. ekoturismi, kestävä kehitys jne.
- laatia matkoihin liittyviä kirjallisia viestejä
- pystyä kommunikoimaan suullisesti erilaisissa matkailu-, hotelli- ja ravintola-alan tilanteissa
- tehdä Europass-CV espanjaksi

Sisältö

Tavallisimmat ammattiin liittyvät kielenkäyttötilanteet, mm.

- viestintätilanteiden harjoittelu, sanaston aktivoiminen ja ammattisanaston kartuttaminen: majoitus, ravintolatilanteet ja matkailu.
- liikeviestintä espanjankielisissä maissa, standardit ja kohteliaisuuden merkitys
- tärkeimmät viestityypit koulutuslalla: tiedustelut, varaukset, peruutukset, vahvistukset, reklamaatiot ja tarjoukset
- sähköisen viestinnän erityissanasto ja -käytännöt
- Espanjan ja Latinalaisen Amerikan matkailuun liittyvät erityispiirteet
- puhelintilanteet ravintola-, hotelli- ja matkailualalla

Tarvittaessa kerrataan espanjan vaativimpia rakenteita: passiivirakenteet, ehtolauseet, ja subjunktiivin imperfekti, perfekti ja pluskvamperfekti.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojaksolla on lähiopetusta ja itsenäistä työskentelyä. Opintojakson suorittaminen edellyttää 6 op:n kokonaisuuden sekä tämän espanjan ammattikieli 2 että tätä edeltävän espanjan ammattikieli 1 suorittamisen. Itsenäinen opiskelu: kirjallisia harjoituksia (esim. majoitusalan kirjalliset viestit) sekä ammattilehtiin ja Internet-materiaaliin pohjautuvia harjoituksia ja tiedonhakuja. Oman oppimisen arviointi 1h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi osoittaa kielisalkulla ja erillisellä näyttökokeella hallitsevansa opintojakson tavoitteet ja sisällöt. Tästä on sovittava opettajan kanssa viimeistään kaksi viikkoa ennen opintojakson alkua. Näyttöön on mahdollisuus osallistua vain kerran ennen opintojaksolle osallistumista. Näyttö arvioidaan asteikolla 1-5.

Vastuopettaja

Pedro Beltrán Herrera

Oppimateriaali

Concha Moreno & Martina Tuts: Hotel.es – Español en el hotel (Parte 2), SGEL, Madrid, 2011.

Arvioinnin perusteet

Tentit ja kirjalliset oppimistehtävät 50 % ja suullinen osuus 50 %.

Opintojaksolla on yksi kirjallinen tentti ja suullinen esitelmä ammattialaan liittyvästä aiheesta.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa käyttää yksinkertaista puhekieltä ja selviytyy lyhyistä, rutiininomaisista kommunikaatio-tilanteista välttävästi espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee tutuimmat ammattialan espanjan sanat ja fraasit. Opiskelija osaa välttävästi keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee ammattialan espanjan keskeistä sanastoa ja fraaseja. Opiskelija osaa keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa käyttää aktiivisesti normaalia puhekieltä ja selviytyy sujuvasti tavallisimmista työelämän kommunikaatiotilanteista espanjan kielellä. Opiskelija hallitsee hyvin ammattialan espanjan keskeisen sanaston ja fraasit. Opiskelija osaa sujuvasti keskustella ammattiaan käsittelevistä aiheista.

Venäjän alkeet 1

Tunnus: RUS4RH201

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja kielen aloitustasoon)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja. Se muodostaa yhdessä Venäjän alkeet 2, palvelutilanteet opintojakson kanssa pakollisen toisen vieraan kielen (venäjän) opinnot alkeistasolla.

Oppimistavoitteet

Taitotaso A1 (Eurooppalainen kielten viitekehys)

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee kyrilliset kirjaimet sekä venäjän ääntämisen perusteet
- osaa arkielämän tilanteissa käytettäviä rakenteita ja sanastoa
- on tutustunut venäläisiin tapoihin erityisesti palvelualan näkökulmasta

Sisältö

1. Tervehdykset, tutustuminen, esittäytyminen
2. Ensimmäiset ostos- ja palvelutilanteet: kahvilassa ja ravintolassa
3. Kielen rakenteen perusasiat: substantiivien suku, adjektiivien suku, omistaminen, persoonapronominit, lukusanat 1-10, omistussuhteen ilmaiseminen
4. Venäläistä tapakulttuuria

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille.

Kansainvälisyys

Opiskellaan kieltä ja kulttuuria huomioiden kulttuurienvälisen viestinnän perusasioita: kohteliaisuuskäytännöt, eri kielirekisterien käsite, sanaston kehitys kansainvälisissä kontakteissa.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Haagan osoittama opettaja

Oppimateriaalit

1. Opettajan materiaali Moodlessa
2. Marja Jegorenkov, Sirpa Piispanen: Pora!1. Venäjää aikuisille. Otava.

Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

Jatkuva näyttö (aktiivisuus, suullinen näyttö ja tehtävät): 50%.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- kyrillisten aakkosten hallinta /ymmärtäminen, kirjoittaminen, ääntäminen/
- perusfraseologia
- kohtelias kielenkäyttö asiakastilanteessa

Arviointikriteerit

Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä runsaasti puutteita. Käyttää opintojakson keskeistä sanastoa ja rakenteita tyydyttävästi. On palauttanut tehtävät, mutta aikataulussa tai sisällössä on ollut puutteita.

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä puutteita. Hallitsee melko hyvin opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt suurimman osan tehtävistä ajallaan.

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita melko hyvin ääntäen ja kirjoittaen. Hallitsee opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt kaikki tehtävät hyvin ja ajallaan.

Venäjän alkeet 2: Palvelutilanteet

Tunnus: RUS4RH202

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi & venäjä

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava (sidottu toisen vieraan kielen valintaan ja kielen aloitustasoon)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Venäjän alkeet 1 tai vastaavat alkeisopinnot vähintään 3 op laajuisina. Jos venäjän opintoja on esim. lukiosta n. 3-4 kurssia, voi HAAGA-HELIAssa aloittaa venäjän opinnot suoraan tästä opintojaksosta, jolloin puuttuvat 3 op suoritetaan esim. muissa HAAGA-HELIA amk:n yksiköistä (3 op).

Oppimistavoitteet

Taitotaso A1, Eurooppalainen kielten viitekehys. Opintojakson suoritettuaan opiskelija selviytyy palvelutilanteissa niin asiakkaana kuin palvelun tarjoajana.

Sisältö

1. Matkustaminen, varaukset
2. Hotellissa asioiminen
3. Työelämän viestintätilanteita (neuvonta, puhelin, sähköposti, yksinkertaiset kirjalliset viestit)
4. Liikennevälineet ja liikkuminen
5. Ostokset
6. Asuminen ja ympäristö
7. Internetin käyttö venäjäksi
8. Kielen rakenteet pääpiirteissään: verbit eri aikamuodoissa, sijamuodot, lukusanat 11-1000, kellonajat

Työelämäyhteydet

Hyödynnetään osallistujien kokemuksia kielitaitotarpeista omassa työyhteisössä ja suunnataan viestinnän harjoittelua näille painopistealueille. Käytetään myös autenttista materiaalia (hotellien ja ravintoloiden esitteet, matkailuyritysten nettisivut jne.)

Kansainvälisyys

Kannustetaan opiskelijoita osallistumaan opiskelijavaihtoon ja kv-harjoitteluun sekä erilaisiin kv-projekteihin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus

Itsenäinen opiskelu

Oman oppimisen arviointi 1h

Vastuopettajat

Haagan osoittama opettaja

Oppimateriaalit

1. Opettajan laatima lisämateriaali, joka tulostetaan Moodlesta.
2. Marja Jegorenkov, Sirpa Piispanen:Pora!1. Venäjää aikuisille. Otava.

Arviointiperusteet

Tentti: 50% - kirjalliset tentit

Jatkuva näyttö (aktiivisuus, suullinen näyttö ja tehtävät 10%): 50%.

Arvioinnin kohteet

- palvelutilanteiden kielellinen hallinta (hotellissa, ravintolassa, myyntitilanteissa, matkailualan tilanteissa)
- peruskielitaito
- kohtelias kielenkäyttö asiakastilanteessa

Arviointikriteerit

Arvosana 1 (min. 40% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä runsaasti puutteita. Käyttää opintojakson keskeistä sanastoa ja rakenteita tyydyttävästi. On palauttanut tehtävät, mutta aikataulussa tai sisällössä on ollut puutteita.

Arvosana 3 (min. 70% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita, vaikka ääntämisessä ja kirjallisessa osaamisessa on vielä puutteita. Hallitsee melko hyvin opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt suurimman osan tehtävistä ajallaan.

Arvosana 5 (min. 90% tavoitteesta)

Pystyy tuottamaan irrallisia lyhyitä lauseita melko hyvin ääntäen ja kirjoittaen. Hallitsee opintojakson keskeisen sanaston ja rakenteet. On tehnyt kaikki tehtävät hyvin ja ajallaan.

Haagan toimipisteen vapaastivalittavat opintojaksot, lukuvuoden 2014-2015 tarjonta

Aistinvarainen arviointi

Tunnus: RES8RH020

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi

Ajoitus:

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Elintarviketieto/Ruoanvalmistuksen teoreettiset perusteet tulisi olla suoritettuna ennen kurssille osallistumista.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää aistien toimintaa ja niiden merkityksen ruoka- ja juomatuotteen analyysisessä tutkimuksessa ja mieltymyksen syntymisessä. Opiskelija tutustuu aistinvaraisen tutkimuksen peruskäsitteisiin ja sanastoon. Kurssin suoritettuaan opiskelija osaa arvioida ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraisia ominaisuuksia ja tehdä pienimuotoisen aistinvaraisen tutkimuksen.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää ruoka- ja juomatuotteen aistittavan laadun
- osaa kehittää elämyksellisiä tuotteita ja palveluja

Sisältö

- Aistien toiminta
- Aistinvaraiset tutkimusmenetelmät
- Ruoka- ja juomatuotteen aistinvaraiset ominaisuudet

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 32 h

Itsenäinen opiskelu 48 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Johanna Rajakangas-Tolsa

Oppimateriaalit

Tuorila, H., Parkkinen, K. & Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. WSOY oppimateriaalit. Porvoo.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 50 %

Harjoitustyö 50 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa kuvata aistien toimintaa ja nimetä miten ne osallistuvat ruoan aistinvaraisten ominaisuuksien arviointiin. Opiskelija on tutustunut aistinvaraisen arvioinnin sanastoon ja osaa toimia aistinvaraisen arvioinnin raatina, arvioiden ruokaa analyttisesti tai mieltymyksiin perustuen, osaten nimetä näiden eron.

Arvosana 3

Opiskelija osaa suunnitella ja toteuttaa aistinvaraisen arvioinnin pienimuotoisen tutkimuksen ottaen huomioon aistinvaraisen tutkimuksen järjestämisen oppeja. Opiskelija osaa analysoida kurssilla suoritetun aistinvaraisen tutkimuksen tuloksia ja tehdä johtopäätöksiä ruoan aistittavista ominaisuuksista.

Arvosana 5

Opiskelija osaa analysoida aistien toimintaa ruokatuotteen ja ruokailuympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa.

Amadeus-perusteet 1

Tunnus: TRA8RH025

Laajuus: 3 op

Ajoitus: syyslukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei lähtötaaso vaatimuksia

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys Amadeuksen toimintaympäristöstä ja lentoliikenteen peruselementeistä

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää Amadeuksen teknologiaratkaisut
- osaa hyödyntää Amadeuksen varausteknologiaa
- hallitsee Amadeus Selling Platformin perustoiminnot lentovarauksissa

Sisältö

- Amadeus koodaus
- Aikataulut ja lentovaraus
- Lentohinnat ja automaattinen hinnoittelu
- e-lipun perusteet
- Amadeus System Online Help
- Amadeus e-support Centre

Kansainvälisyys

Opintojakson kansainvälinen yhteistyökumppani on Amadeus IT Group SA

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Kati Huovelin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 100 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa välttävästi lentovarauksen teon, lentohinnoittelun ja e-lipun kirjoittamisen. Oma perustiedot varausjärjestelmien roolista lentoliikenteessä ja matkailualalla.

Arvosana 3

Osaa sujuvasti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen.

Käsittää hyvin varausjärjestelmien merkityksen lentoliikenteessä ja matkailualalla, sekä pystyy antamaan käytännön esimerkkejä.

Arvosana 5

Osaa erinomaisesti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen. Käsittää laajasti varausjärjestelmien merkityksen ja käytön matkailualalla ja lentoliikenteessä, sekä pystyy antamaan monipuolisia käytännön esimerkkejä.

Amadeus-perusteet 2

Tunnus: TRA8RH026

Laajuus: 3 op

Ajoitus: syys- ja kevätlukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opiskelijalla tulee olla suoritettuna Matkatoimistot ja matkanjärjestäminen liiketoimintana opintojakso (nuorten toteutus) tai vastaavat tiedot.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle ymmärrys Amadeuksen toimintaympäristöstä ja lentoliikenteen peruselementeistä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää Amadeuksen teknologiaratkaisut
- osaa hyödyntää Amadeuksen varausteknologiaa
- hallitsee Amadeus Selling Platformin perustoiminnot lento- ja hotellivarauksissa

Sisältö

- Amadeus koodaus
- Aikataulut ja lentovaraus
- Lentohinnat ja automaattinen hinnoittelu
- e-lipun perusteet
- Amadeus hotellit
- Amadeus System Online Help
- Amadeus e-support Centre

Kansainvälisyys

Opintojakson kansainvälinen yhteistyökumppani on Amadeus IT Group SA

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Kati Huovelin, Haaga

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 100 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa välttävästi lentovarauksen teon, lentohinnoittelun ja e-lipun kirjoittamisen. Oma perustiedot varausjärjestelmien roolista lentoliikenteessä ja matkailualalla.

Arvosana 3

Osaa sujuvasti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen.

Käsittää hyvin varausjärjestelmien merkityksen lentoliikenteessä ja matkailualalla, sekä pystyy antamaan käytännön esimerkkejä.

Arvosana 5

Osaa erinomaisesti lentovarauksen teon sekä lentohinnoittelun. Hallitsee e-lipun kirjoittamisen. Käsittää laajasti varausjärjestelmien merkityksen ja käytön matkailualalla ja lentoliikenteessä, sekä pystyy antamaan monipuolisia käytännön esimerkkejä.

Avaimet tulokselliseen työnhakuun ja rekrytointiin

Tunnus : LEA8RH028

Laajuus: 3 op

Ajoitus: lähiopetus ma-to klo 9-16.00

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyysehtoja, eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää työnhaku- ja rekrytointiprosessin työnhakijan ja työnantajan näkökulmasta ja saa valmiudet työnhaussa onnistumiseen. Kurssilla hyödynnetään uraohajusta, jonka myötä opiskelija tunnistaa vahvuutensa ja osaa hyödyntää niitä työnhaussa. Hän saa selkeyttä ja vahvistusta tielleen kohti mielekästä työpaikkaa. Hän osaa arvioida ja markkinoida omaa osaamistaan, määrittellä osaamisensa kehittämistarpeita sekä suunnitella tulevaisuuttaan. Opiskelija hallitsee työnhakukanavat monipuolisesti ja osaa hyödyntää niitä mielekkäästi. Opiskelija osaa laatia sujuvan työhakemuksen ja ansioluettelon sekä osaa toimia työhaastattelussa työnhakijana ja haastattelijana. Hän tietää, miten työpaikkailmoitus laaditaan ja miten se vaikuttaa työnantajamielikuvaan. Opiskelija osaa hyödyntää myös modernin työnhaun menetelmiä.

Sisältö

- Itsetuntemus ja omat vahvuudet - uraohjaus
- Osaamistarpeet
- Työnhakukanavat
- Työpaikkailmoitus
- Työhakemus ja ansioluettelo, video CV
- Modernin työnhaun menetelmät
- Työhaastattelu
- Rekrytointiprosessi
- Työnantajamielikuva
- Henkilöarviointitestit
- Tulevaisuuspolut -Get a Life -työkalu
- LinkedIn ja verkkoportfolio

Työelämäyhteydet

Vierailijoita, 2-3 erityyppistä vierailijaa.

Kansainvälisyys

Tutustutaan kansainvälisiin työnhakukanaviin ja jonkin verran Europass-ansioluettelon.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 28 h (4 kertaa, läsnäolovelvoite 80%)

Harjoitustehtävät, itsenäinen työskentely verkko-oppimisympäristössä 52 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Opiskelija voi saada aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustettua suorittamalla opintojaksosta näytön. Näyttönä toimii ansiokkaan työhakemuskirjeen, ansioluettelon ja verkkoportfolion laatiminen. Näytön voi tehdä vain kerran. Se arvostellaan asteikolla 1-5. Ota yhteys vastuopettajaan.

Vastuuopettaja

Kristiina Jaakonaho

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama materiaali oppimisympäristö Moodlessa.

Arviointiperusteet

- 1) Kaikille opiskelijoille pakollinen ennakkotehtävä: työhakemus ja ansioluettelo 50%
- 2) Yksi kolmesta seuraavasta vaihtoehdoista suorituksesta:

a) Omista harjoittelukokemuksista kertominen sekä toimivan ansioluettelon ja työhakemuskirjeen laatimisen opastus Haagan 1. vuosikurssin työharjoitteluinfossa. 50%
tai

b) LinkedIn profiili ja verkkoportfolio, itse- ja vertaisarviointi Moodlessa 50%

tai

c) Toimivan työilmoituksen ja 3-sivuisen esseen (jossa käytetty luotettavia lähteitä) laatiminen (sosiaalinen media työnhaku- tai rekrytointikanavana) 50%

tai

d) Video cv:n ja modernin, sähköisen, kirjallisessa muodossa olevan cv:n laatiminen 50%

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Opintojakso ja sen tehtävät arvioidaan asteikolla hyväksytty-hylätty.

Hyväksytty

Opiskelija osallistuu lähiopetukseen vähintään 80% ja osallistuu aktiivisesti keskusteluun ja tehtäviin tunneilla. Hän laatii ajallaan asiantuntevan, vähintään 3:n tasoisen ennakkotehtävän ja etätehtävän. Opiskelija arvioi rohkeasti omaa osaamistaan ja kartoittaa vahvuuksiaan tuntitehtävien avulla. Opiskelija tuntee työnhakukanavat ja osaa hyödyntää niitä monipuolisesti. Hän osaa kurssin jälkeen laatia sellaiset työnhaunasiakirjat, joilla hän pääsee työhaastatteluun. Hän tuntee myös modernin työnhaun menetelmiä. Hän osaa toimia sekä rekrytoijan näkökulmasta ja työnhakijana työhaastattelussa. Opiskelija tuntee rekrytointiprosessia työnhakijan sekä työntekijän näkökulmasta.

Hylätty

Opiskelija osallistuu lähiopetukseen vähemmän kuin 80%. Hän ei tee ajallaan ennakkotehtävää ja etätehtävää. Opiskelija ei ole millään tavalla aktiivinen lähiopetuksessa. Opiskelija ei arvioi omaa osaamistaan tai kartoita vahvuuksiaan tuntitehtävien avulla. Opiskelija ei osaa kurssin jälkeen laatia työnhaun asiakirjoja, eikä esitä omaa osaamistaan verkkoportfoliossa tai suullisesti. Opiskelija ei hahmota rekrytointiprosessia työnhakijan eikä työntekijän näkökulmasta. Modernin työnhaun menetelmät ovat hänelle vieraita.

Baristakurssi

Tunnus: RES8RH033

Laajuus: 1 op

Ajoitus:

Kieli: suomi

Opintojakson taso:

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Lähtötaasovaatimuksia ei ole. Osallistumisoikeus Haagan yksikön restonomiopiskelijoilla. Kurssi toteutetaan Pauligin tiloissa Vuosaassa. Kurssi on opiskelijalle maksuton, mutta sisältää sakkomaksun 20 € mikäli kurssille hyväksytty opiskelija ei osallistu toteutukseen.

Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää erikoiskahvien merkityksen ravintolan tuotetarjonnassa sekä osaa itse valmistaa keskeisimmät kahviuomat.

Sisältö

- Kahvi raaka-aineena
- Ravintolan kahvitarjonta
- Erikoiskahvien valmistaminen

Työelämäyhteydet

Opintojakson toteuttaa Paulig Instituutti

Kansainvälisyys

Ei ole

Opetus- ja oppimismenetelmät

Intensiivipäivä lähiopetusta

Itseopiskelu

Käytännönharjoittelu

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Koordinointi Risto Karmavuo

Kouluttajana Paulig Instituutin kouluttajat

Oppimateriaalit

Jaetaan paikan päällä

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty.

Basics of Swedish

Code: SWE8RB001

Extent: 3 ECTS

Timing: Semester 3

Language: Swedish and English

Level: Language studies, A1

Type: Free choice studies

Prerequisites

No previous studies of or knowledge of Swedish required

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- can manage orally in everyday basic situations (to give basic information about oneself and ask simple questions)
- can understand and use familiar expressions and basic phrases in everyday situations and can write a short and simple text
- is familiar with basic Swedish cultural aspects in everyday and working life
- has reached the language level A1 of the Common European framework of reference for languages CEFR

Course contents

The purpose of this course is to introduce the student to the basics of the Swedish language and culture. The student learns to use everyday vocabulary and phrases.

Pronunciation

Greetings

Small talk phrases

Introducing oneself

Numbers, prices and time expressions

Basic writing skills

Swedish culture elements

Cooperation with the business community and other organisations

Not applicable

International

Nordic perspective to the course contents

Teaching and learning methods

Contact lessons

Oral and written exercises

Listening comprehension

Structural exercises

Role-playing and learning games

CDs, DVDs, Internet

The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Students may demonstrate their command of the aims and contents of the course obtained through nonformal and/or informal learning by taking part in the APL procedure. In such cases, evaluation on the 0-5 scale is based on a written test (50%) and an oral test (50 %).

Teachers with the main responsibility for the course

Sirpa Kajarinne

Course materials

Levy Scherrerband, P. & Lindemalm, K. 2007. Rivstart A1+ A2 textbook and exercise book. Natur och kultur. Chapters 1-4

Assessment

examination 60%

active participation in class 20%

Independent studies and exercises 20%

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student has limited knowledge about the elementary structures of Swedish. The student is familiar with the most basic vocabulary of everyday life and his/her close environment.

The student can fairly manage orally in basic everyday situations. The student can fairly produce short and simple texts.

Grade 3

The student has basic knowledge of the elementary structures of Swedish. The student knows well the vocabulary of everyday life and his/her close environment.

The student can manage well orally in basic everyday situations. Can well produce short and mostly simple texts.

Grade 5

The student knows the elementary structures of Swedish very well. The student is fully familiar with the vocabulary of everyday life and his/her close environment.

The student can fully manage orally in basic everyday situations. The student can produce short and simple and partly more demanding texts.

Blogit hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: COM8RH023

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opiskelijan tulee olla suorittanut seuraavat opintopäivät: Henkilökohtaiset viestintätaidot, sähköinen liiketoiminta.

Oppimistavoitteet

Opiskelija pystyy analysoimaan niin yksityisten henkilöiden kuin yritysten blogeja, ymmärtää blogin tekstityyppinä, hallitsee nettikuvankäsittelyn alkeet sekä tuntee alan terminologiaa. Opintojaksolla tutustutaan esimerkkien avulla suomalaisiin ja kansainvälisiin blogeihin ja harjoitellaan oman blogin kirjoittamista sekä muihin sosiaalisen median sovelluksiin (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest) ja niiden erityispiirteisiin. Opintojaksolla käsitellään myös some-kampanjoita.

Opintojakson sisältö

- blogi tekstilajina: yritysblogi, yksityishenkilön blogi
- sisällöntuotanto ja sisältömarkkinointi
- kuvankäsittely
- sosiaalisen median hallinnointi

Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia ja rohkaistaan itsenäiseen tiedonhakuun internetiä käyttäen. Kannustetaan opiskelijoita oman blogin aktiiviseen kirjoittamiseen ja kansainvälisten esimerkkien seuraamiseen. Kurssin aikana pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan yritysvierailuja ja vierailevia luennoitsijoita elinkeinosta.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Ennakkotehtävä, lähiopetus, tunnilla tehtävät harjoitukset, etätehtävät sekä projektityö (yksin tai parityönä), itsenäinen tiedonhaku. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Yhteinen toteutus päivä- ja aikuisopiskelijoille sisältäen lähiopetusta ja itsenäistä työtä.

Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 16 h

Itsenäinen opiskelu 64 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Eeva Puhakainen

Oppimateriaalit

Opettajan laatima ja kokoama materiaalipaketti sekä verkkopohjainen aineisto.

Arviointiperusteet

- aktiivinen osallistuminen
- kirjalliset tehtävät
- projektityö
- ei tenttiä

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet – tekstilajin ja nettikuvien hallinta – tiedonhaku kansainvälisistä lähteistä – oikeakielisuus ja tekstilajiin sopiva tyyli

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa luoda oman blogin. Kykenee arvioimaan niitä tapoja, jotka tekevät blogista menestyksekkään. Tunnistaa yritysblogin ansaintalogiikan ja alan sanastoa.

Arvosana 3

Osaa luoda oman, persoonallisen ja ulkoasullisesti perustellun blogin. Kykenee soveltamaan ja kokeilemaan eri keinoja, jotka tekevät

blogista menestyksekkään. Tunnistaa yritysblogin ansaintalogiikan. Hallitsee tekstityypin kielen ja keskeisimmät termit. Käyttää tarkoituksenmukaisesti erilaisia referenssejä (painetut ja sähköiset artikkelit, ruokasivustot ja -lehdet).

Arvosana 5

Käyttää sujuvasti oman bloginsa tukena sosiaalista mediaa. Kokeilee ja soveltaa referenssiblogien keinoja käyttäen tekstityypille ominaista kieltä. Osaa vaikeuksitta päivittää blogia ja hallitsee terminologian. Käyttää itsenäisesti erilaisia tiedonlähteitä ja osaa arvioida niitä.

Chinese for Beginners 1

Code: CHI8RB022

Extent: 3 ECTS (78 h)

Language: English

Level: Language studies

Type: Free elective

Prerequisites

No prerequisites.

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the students should be able to

- Know how to distinguish and pronounce the five tones in Mandarin Chinese
- Get familiar with the Pinyin transliteration system
- Know how to introduce themselves by stating their name, nationality, language skills, etc.
- Can carry on some short superficial small talk
- Get familiar with basic Chinese grammar
- Learn the basics of reading and memorizing the most common Chinese characters

Course contents

- The consonants and vowels of the Pinyin transliteration system
- Vocabulary and sentence types from everyday conversation
- Vocabulary and phrases from the hospitality industry
- Learn to say hello in different ways
- Know how introduce oneself by states one's name, nationality, and language skills, etc.
- Can have a short small talk with a Chinese-speaking person
- Culture elements will be introduced during the contact hours

Teaching and learning methods

- Interactive classroom activities
- Individual and pair work
- The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Bo Dong

Course materials

- Course material will be distributed during contact hours.

Assessment

- Classroom participation: 60%
- Course assignment (homework) : 10%
- Role play exercises: 10%
- Written exam : 20%

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Upon successful completion the student can:

Grade 1

- The student's pronunciation and intonation have many errors and make understanding difficult.
- The student uses a limited vocabulary, and has difficulty in finding words.
- The student makes frequent errors when using basic grammatical structures.

Grade 3

- The student's pronunciation and intonation have some errors, some of which make understanding difficult.
- The student uses a basic range of vocabulary, though there is some inappropriate word choice.
- The student uses basic grammatical structures, though with some errors.

Grade 5

- The student's pronunciation and intonation have some errors, though these don't interfere with comprehending.
- The student makes good use of a basic range of vocabulary.
- The student uses basic grammatical structures, generally accurately.

Chinese for Beginners 2

Code: CHI8RB023

Extent: 3 ECTS (78 h)

Timing: To be announced later

Language: English

Level: Language studies

Type: Free elective

Prerequisites

The course is intended for students who have completed Chinese for beginner 1 or who can demonstrate equivalent competence in the placement test conducted by the teacher. This course is part of the language study in the curriculum.

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the students should be able to

- Demonstrate daily talks
- Self-introduction
- Necessary vocabulary in hospitality industry, grammatical structures
- Writing simple characters

Course contents

The course is designed for students who have successfully completed Chinese for Beginner 1 coursework and have mastered the basic conversational skills required at a basic level. It is review, 'recycling', and extension of content of Chinese for Beginner 1. The student will not only be provided with further opportunities to practice simple conversations on familiar topics, but they will also be expected to create their own conversations based on a given situation. In addition, they will be exposed to some basic and simple Chinese characters and to the basic structural characteristics of Chinese characters. Chinese writing will be introduced at this level, too. Meanwhile, major aspects of Chinese customs and culture will be introduced in order to enrich the students' experience in Chinese language learning.

Teaching and learning methods

- Interactive classroom activities
- Individual and pair work
- The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Bo Dong

Course materials

Course material will be distributed during contact hours.

Assessment

- Class activity: 30%
- In-class quiz: 30%
- In-class excises: 20%
- Home assignment: 20%

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

- The student communicates on a limited variety of aspects within common topics.
- The student responses show difficulty in understanding most of the questions or comments even when rephrased.

Grade 3

- The student communicates some of the time on a limited variety of aspects within common topics.
- The student responses show difficulty in understanding some of the questions or comments, some of the responses are inappropriate.

Grade 5

- The student communicates most of the time on a variety of aspects within common topics.
- The student's responses show understanding of most questions and comments.

Cross Cultural Business Skills

- Code: CUL8RB001
- Extent: 3 credit (81 h)
- Timing: period 1-2
- Language: English
- Level: Basic studies
- Type: free-elective

Prerequisites

Basics of Human Behaviour and Personal Communication Skills must be completed before the course.

Learning outcomes

After successful completion of course students will have a better idea of how to conduct business in an international environment. They will develop the following:

- basic theory of cultural development
- cross cultural communication tools
- self awareness of student's own culture

Course contents

- lectures on various aspects of cultural awareness
- case studies and in class exercises involving cultural issues
- individual paper on cultural topic
- group paper and paper on establishing a business in a new culture
- video re-enactments of culturally sensitive situations

Connections with working and professional life

Cross-cultural business consists of co-operating with own and other international students' working places. One hotel with international guests and employees will be chosen as partner company.

International

An assignment/a project will be completed among the international participants of the course, which will be a study focusing on an international hospitality organization.

Teaching and learning methods

The course can be completed by both contact-learning and independent-learning orientations

a) Contact-learning orientation: full-time students

Contact teaching and group presentation 24 h

Independent study 56 h

The own learning assessment 1 h

b) Independent-learning orientation: part-time students

Contact teaching and exam 12 h

Independent study 68 h

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Pirkko Salo

Course materials

Selected articles and material given by the lecturer

HAAGA-HELIA report writing guidelines

Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student:

- has a weak, though passable understanding of i doing business cross-culturally and understands the very basics how to handle herself or himself successfully in relevant situations.
- has a somewhat limited perspective in this area and understands only the basic facts involved in intercultural issues.
- understands weakly how to interpret events and information that effect international relations and business contacts.

Grade 3

The student:

- has a fairly understanding of doing business cross-culturally and somewhat understands how to handle herself or himself successfully in relevant situations.
- has a fairly broad perspective in this area and somewhat understands the critical issues involved in intercultural issues.
- understands fairly how to interpret events and information that effect international relations and business contacts.

Grade 5

The student:

- has a solid understanding of doing business cross-culturally and understands how to handle herself or himself successfully in relevant situations.
- has a broad perspective in this area and understands well the critical issues involved in intercultural issues.
- understands how to interpret events and information that effect international relations and business contacts.

Customer Relationship Management in Hospitality Business –elearning

Code: MAR8RH001
Extent: 5 cr
Language: English
Level: Professional studies
Type: Free Elective

Prerequisites

Principles of Marketing or equivalent course successfully completed.

Learning objectives

After completing this course, the student

- understands the role of customer relationship management in a company management
- knows how to analyze customer relationships
- is able to analyze customer service from different points of view
- knows how to plan, implement and manage good customer service
- understands the special features related to hospitality industry
- is able to generate an action plan to improve customer relationships
- knows how to make profitable decision to improve customer relationships

Course contents

The course offers the student tools for customer relationship management and customer service. The thematic entities of the course are customer processes, quality of customer service, practical customer service and the essentials of customer relationship management with a special emphasis on hospitality and tourism industry.

Themes of the course

- development of customer-orientation
- customer relationship lifecycle
- ABC analysis of customer relationships
- intensity of customer relationships
- quality of customer service
- empowerment
- challenging customers
- interaction and communication in customer service
- customer satisfaction
- customer loyalty and loyalty programs
- customer relationship planning and management
- profitability of customer relationships

Schedule, location and content

The distance learning option is based on a material package. The tasks include a home examination and a theme assignment replacement. Deadline upon agreement.

Teacher/s with main responsibility for the course

Pirkko Salo
E-mail Pirkko.salo(at)haaga-helia.fi

Course materials

E-material

Assessment

CRM- project for the company you are working/ or are interested to work 60 %
Take home exam 40 %

Both tasks need to be completed by the same deadline. Overdue assignments will not be accepted

(From start to finish max 2 months)

1. Assignment CRM-project

Task: Retrieve the Cornell Hospitality Reports, read them and select cases to be covered according to the instructions and answer to the questions. This is an individual assignment.

Look at ebooks from the Internet!

Go to the Cornell University's Center for Hospitality Research internet address <http://www.hotelschool.cornell.edu/research/chr/> and download all the 'Cases in Innovative Practices in Hospitality and Related Services' sets published by August 2014 (4 reports). You can find them e.g. by following the path Publications > Hospitality Reports > 2014 Reports or 2013 Reports. **Downloading the reports requires registration and logging in.**

Read the reports. Select from each set the two professionally most interesting cases, totally 8 cases. Incorporate as sources from the list below and find new ones (mark them for future generations of the students)

Begin the discussion of each case by writing a short description of the case in question. Then answer to the following questions regarding each case:

1. Why do you find this case professionally interesting?
2. How could you apply the learnings from this case in your working life?
3. What suggestion you have to your supervisor or the company you are interested to work for?
4. Other additional findings and suggestions!

The directive length of the assignment is 2 pages each case. Write your assignment using the HAAGA-HELIA University of Applied Sciences guideline for assignments (short format) as a template. The guidelines can be found in the student MyNet!

Opinnollistaminen: (Learning by doing – learnification)

http://blogit.haaga-helia.fi/osataan/files/2013/09/Osataan_verkkoon1.pdf

Find related articles and books from the Internet or library and describe them in brief, what might be the role on CRM in these cases:

- Haiyan Song, Tourism supply chain management, Routledge 2012 (chapter 8)
- Goodman,John A.,Customer experience 3.0 : high-profit strategies in the age of techno service

cop. 2014, xi, 244 s, American Management Association, New York

Gordon,Ian, Managing the New Customer Relationship : Strategies to Engage the Social Customer and Build Lasting Value 2013, John Wiley & Sons, New York, NY, USA

Hill-Wilson,Martin; Blunt,Carolyn, Delivering Effective Social Customer Service : How to Redefine the Way You Manage Customer Experience and Your Corporate Reputation, 2013, John Wiley & Sons, Somerset, NJ, USA

- Laškarin, Marina, Development of Loyalty Programmes in the Hotel Industry,Tourism & Hospitality Management, 2013, 19, 1, 109-123, Tourism & Hospitality Management
- Löytänä,Janne.; Korkiakoski,Kari, Book Asiakkaan aikakausi : rohkeus + rakkaus = raha,2014, Verkkokirja (122 s.), Talentum, Helsinki
- Mitchell,Dave, Power of Understanding People : The Key to Strengthening Relationships, Increasing Sales, and Enhancing Organizational Performance, 2013, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Osterwalder,Alex; Pigneur,Yves.; Bernarda,Greg.; Smith,Alan, Value proposition design : how to create products and services customers want , cop. 2014, XXV, 290 s, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ
- Payne,Adrian, Strategic customer management : integrating relationship marketing & CRM, 2013, xvi, 529 s
- Rahimi,Roya,Organisational Culture Perspective and Implementing Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: Case of a Chain Hotel in the UK, European Journal of Tourism Research, 2014, 8, 162-165, International University College
- Tanner,John F., Dynamic customer strategy : today's CRM, 2014, 156 s, Business Expert Press, New York
- Williams,David S., Connected CRM : Implementing a Data-Driven, Customer-Centric Business Strategy
- Source,John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Williams,David, Connected CRM : implementing a big-data-driven, customer-centric business strategy 2014, 242 s
- Dev,Chekitan S.,Hospitality Branding, 2012, Cornell University Press

1. Take Home examination

Task: Write individually an essay on customer relationship management.

Use as base this article:

<http://www.dailymail.co.uk/travel/article-2567511/Hotel-staff-Finland-friendliest-Europe-steer-clear-Britain.html>

An essay should have an argument. It should answer a question or a few related questions. It should try to prove something—develop a single "thesis" or a short set of closely related points—by reasoning and evidence, especially including apt examples and confirming citations

from any particular text or sources your argument involves. For more help in essay-writing please refer to e.g. the University of Toronto web pages: <http://www.writing.utoronto.ca/advice/general/general-advice>. The essay should consist of minimum four pages. Please remember to focus on the essential and stick to the subject under discussion.

Choose a company with customer service that you know well and have knowledge about (e.g. your employer). Start your paper with a short description of the company and the industry it operates in (do not mention the name of the company). Your paper will be handled confidentially but please try to avoid disclosing business secrets.

Discuss the following subjects using the chosen company as a case study:

1. Service culture
2. Quality of customer service
3. Coping with challenging customers
4. Customer satisfaction and its measurement
5. Customer loyalty and loyalty programs
6. Management of customer relationship lifecycles
7. Profitability and value of customer relationships
8. Segmenting customers based on sales or profitability

Start each subject by defining the concepts (e.g. Service culture means...). Define the concepts even if they have been discussed on the lectures or in the course book.

Refer to the source when you are using knowledge created by somebody else than yourself. Use proper references!

Sources

- Haiyan Song, *Tourism supply chain management*, Routledge 2012 (chapter 8)
- Goodman, John A., *Customer experience 3.0 : high-profit strategies in the age of techno service cop.* 2014, xi, 244 s, American Management Association, New York
- Gordon, Ian, *Managing the New Customer Relationship : Strategies to Engage the Social Customer and Build Lasting Value* 2013, John Wiley & Sons, New York, NY, USA
- Hill-Wilson, Martin; Blunt, Carolyn, *Delivering Effective Social Customer Service : How to Redefine the Way You Manage Customer Experience and Your Corporate Reputation*, 2013, John Wiley & Sons, Somerset, NJ, USA
- Laškarin, Marina, *Development of Loyalty Programmes in the Hotel Industry*, *Tourism & Hospitality Management*, 2013, 19, 1, 109-123, *Tourism & Hospitality Management*
- Löytänä, Janne.; Korkiakoski, Kari, *Book Asiakkaan aikakausi : rohkeus + rakkaus = raha*, 2014, Verkkokirja (122 s.), Talentum, Helsinki
- Mitchell, Dave, *Power of Understanding People : The Key to Strengthening Relationships, Increasing Sales, and Enhancing Organizational Performance*, 2013, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Osterwalder, Alex; Pigneur, Yves.; Bernarda, Greg.; Smith, Alan, *Value proposition design : how to create products and services customers want*, cop. 2014, XXV, 290 s, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ
- Payne, Adrian, *Strategic customer management : integrating relationship marketing & CRM*, 2013, xvi, 529 s
- Rahimi, Roya, *Organisational Culture Perspective and Implementing Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: Case of a Chain Hotel in the UK*, *European Journal of Tourism Research*, 2014, 8, 162-165, International University College
- Tanner, John F., *Dynamic customer strategy : today's CRM*, 2014, 156 s, Business Expert Press, New York
- Williams, David S., *Connected CRM : Implementing a Data-Driven, Customer-Centric Business Strategy*
- Source, John Wiley & Sons, Incorporated, Somerset, NJ, USA
- Williams, David, *Connected CRM : implementing a big-data-driven, customer-centric business strategy* 2014, 242 s
- Dev, Chekitan S., *Hospitality Branding*, 2012, Cornell University Press

Developing Entrepreneurial Competences in Hospitality Management

Code: LAW8RB001

Extent: 3 CR

Timing: 15.4-13.5.2013

Language: English

Level: Basic studies

Type: Voluntary

Prerequisites

None

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- will be encouraged to find one's own internal entrepreneurship and to continuously look for emerging business opportunities
- is able to enhance one's creativeness and assess one's own readiness to act as an entrepreneur
- understands and assesses/manages risks related to a start-up business in hospitality field
- understands the importance of entrepreneurship and SMEs to the community
- have the basic knowledge of the Finnish legal system, legal concepts and hierarchy of norms and especially understands the legal environment around a start-up company

Course contents

- Competences and characteristics of entrepreneurs
- Business idea development (generation, screening, development)
- Analyzing business opportunities
- Mission, Vision, Basics of Strategy
- Stakeholders of the company: Contributions and expectations
- Developing the competitive advantage
- Legal business environment
- Legal personality, law of contracts, company law

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Janne Jokinen

Schedule and the course flow

The course starts with a contact lesson on Monday April 15 12.15-15.00 and the main product after the completion is a Business Plan in chosen Hospitality field/Business Idea.

The course is mainly online course and it is divided into following Milestones:

15.4 Contact lesson: Introduction, course description, structure of Business Plan

19.4 Student submissions of business ideas/Moodle

29.4 submissions of first drafts for teacher evaluation/Moodle

10.5 submissions of Business Plans for teacher and peer-to peer evaluation in Moodle

13.5 Contact lesson 10.00-12-00: Feedback of Business Plans

Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

The student is able to

- roughly apply predetermined rules of business law to simple cases
- identify the most important rules in civil law field affecting

businesses in Hospitality field

- seek predetermined materials related to civil law from legal databases

- understand the importance of a Business Plan

Grade 3

The student is able to

- describe basic rules relating to a business in hospitality field and apply them independently to simple real-life business situations
- independently seek information on civil law especially in the areas of business law in Hospitality field on predetermined topics from given legal databases
- draw up a Business Plan

Grade 5

The student is able to

- describe basic rules relating to a business in hospitality field and apply them independently to real-life business situations
- independently seek reliable information on civil law especially in the areas of business law in Hospitality field.
- draw up a viable Business Plan

Environmental Responsibility in the Hospitality Industry

Code: ENV8RB021
Extent: 3 ECTS (81 h)
Timing: non-stop 15.8-15.5
Language: English
Level: Professional studies
Type: Compulsory/ Free-elective

Prerequisites

None

Learning outcomes

Upon successful completion of the course, the student

- understands the concept of environmental management in the hospitality and tourism industry
- understands the content and process of environmental management as a part of strategic corporate development
- has the skills to take part in developing environmental responsibility operations on the corporate level
- has the capacity to analyze the state of environmental management
- has skills to participate in an environmental management team

Course content

- Concepts of environmental tourism management and sustainable tourism
- Environmental impacts and sustainability
- Framework of policy guidelines and regulations guiding hospitality and tourism industry
- Environmental management as a part of corporate responsibility
- Environmental management systems, planning and tools
- Future challenges

Cooperation with the business community and other organizations

The course includes hospitality and tourism industry related assignments and case studies

Teaching and learning methods

E-learning,

After enrollment in Winha the student must contact the lecturer to get access on the course

The own learning assessment 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Mia Tarhanen, Haaga-Helia

Course materials

Announced on the e-learning platform

Additional reading

Additional material will be announced on the e-learning platform

Assignments

- Task 1: Media review
- Task 2: Industry case
- Task 3: Industry case
- Task 4: Quiz
- Self-study quizzes

Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1 (40% of objectives)

The student can identify, list and repeat the main environmental management concepts and issues.

She/ he present only few arguments and applied examples based on theoretical framework.

The student has ability to remember facts but might have missing parts in his/her knowledge.

She/ he doesn't show particular development interest towards environmental sustainability.

Grade 3 (70% of objectives)

The student can apply the environmental responsibility concepts and reflect them to new contexts. She/ he can combine the key theoretical concepts to the practical level.

The student understands the content and process of environmental management as a part of strategic corporate development

She/ he can evaluate a business from environmental sustainability point of view

The student shows interest in developing organization's environmental management

Grade 5 (90% of objectives)

The student can select the best possible environmental management approach and apply concepts and reflect them to new and challenging contexts and conditions.

She / he can critically analyze pros and cons of environmental management systems and practices in corporate world.

The student uses theoretical information fluently and is familiar with topic related terminology.

She/ he clearly understands environmental management as a part of modern and profitable hospitality and tourism business

The student demonstrates advanced attitude and high interest in developing corporate environmental management.

Excel operatiivisen laskennan apuvälineenä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla

Tunnus: TIG8RH027

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Talousmatematiikka ja taulukkolaskenta eli Excelin peruskäytön hallinta, kannattavuuden suunnittelu -opintopaketti

Oppimistavoitteet

Kurssin tavoitteena on tutustuttaa osallistujat Excelin mahdollisuuksiin operatiivisen laskennan apuvälineenä. Kurssimateriaalina käytetään hotelli-, ravintola- ja matkailualan todellisuuteen pohjaavia, liiketoimintalähtöisiä laskentatilanteita.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää, kuinka Exceliä voi hyödyntää erilaisissa taloudellisissa laskelmissa
- osaa käsitellä suuria tietomääriä
- hallitsee laskentataulukon suojaamisen eri tasot
- osaa luoda erilaisia laskentapohjia

Sisältö

- Funktiot
- Kelpoisuustarkistukset
- Suojaaminen
- Suurten tietomäärien käsittely
- Mallityökirja
- Linkitykset
- Tiedon tuonti Exceliin
- Pivot taulukot

Työelämäyhteydet

Opintopakettilla käytetään hotelli-, ravintola- ja matkailualan todellisuuteen pohjaavia, liiketoimintalähtöisiä laskentatilanteita.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 66 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Mariitta Rauhala

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 80 %

Harjoitustehtävät 20 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintopakettien/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintopakettien/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Experience Management

Code: DES8RB024

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 1 & 2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

“Work is Theater and Every Business a Stage”. Providing customers with extraordinary Experiences is the goal of managers in all sectors of hospitality and tourism. Experiences are increasingly seen as a source of competitive advantage. The claim that the Experience economy, which are define as those that charge for admission, have outstripped goods and services in growth and value, and that this demonstrates that competitive advantage can only be gained by giving the customer unique and memorable Experiences. This is done through treating 'work as theatre and every business a stage'. Indeed, “All the world's a stage, And all the men and women merely players: ...”

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › understand the theoretical frameworks of Experience management;
- › analyse the consumer experiences from two perspectives, the managerial, which focuses on staging and performance, and the consumer, which sees experience as an emotional flow laden with symbolic meaning; and
- › use and utilise the understanding of Experience models in the hospitality and tourism organisations.

Course contents

This course addresses the following topics:

- › welcome to the Experience economy
- › setting the stage
- › the show must go on...
- › get your act together
- › surprise, surprise!
- › work is theatre
- › act, act, act!
- › the end

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members.

International aspects

In this course taught in English it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitator is Portuguese and infuses international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitator also uses instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.

Learning and teaching methods

In this course two main learning methods are used: (1) directed learning; and (2) self-directed learning. Directed learning is used in form of assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Experience Management. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 80 hours of directed and self-directed learning
- › The assessment of one's own learning 1 h

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 10% written individual learning assignment 1
- › 15% written individual learning assignment 2
- › 15% written individual or pairs learning assignment 3
- › 15% written individual learning assignment 4
- › 15% written individual or pairs learning assignment 5
- › 15% written individual learning assignment 6
- › 15% written individual learning assignment 7

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 45%-pts, 5 = min. 85%-pts

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Moodle

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is MOODLE

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão | mariopassos.ascencao@haaga-helia.fi | 040 4887 203

Experiential Marketing

Code: MAR8RB022

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 1-2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

Experiential marketing has been dismissed by some as merely product promotion with entertainment thrown on top. But it's a great deal more than that - and considerably more valuable. Experiential Marketing is practically the opposite of traditional marketing ploys. Today, consumers expect products, communications and marketing campaigns that dazzle their senses, touch their hearts and stimulate their mind. In other words, consumers expect marketing to deliver them an experience, not just another marketing message. This course will enable participants to understand the concept of "Experiential Marketing" and apply the concept in real work environments.

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › to debate the proliferation of definitions that explore the possibilities for 'Experiential Marketing' as a concept
- › provide one clear definition of Experiential Marketing
- › list the factors (a.k.a. dimensions) of atmospherics that managers must manage
- › debate the importance of environment/atmosphere/servicescape (atmospherics) to businesses
- › debate the importance of sensoriality and cues/clues in Experiential Marketing
- › depict the use of smell, sound, sight, taste and touch in marketing

Course contents

This course addresses the following topics:

- › Experiential Marketing - A rose by many other names
- › It's all about the atmosphere
- › Sensoriality - Sense, Feel, Think, Act, Relate
- › Experiential Marketing and smell
- › Experiential Marketing and sound
- › Experiential Marketing and sight
- › Experiential Marketing and taste
- › Experiential Marketing and touch

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members.

International aspects

In this course it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitators infuse international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitators also use instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.

Learning and teaching methods

In this course two main learning methods are used: (1) directed learning; and (2) self-directed learning. Various forms of directed learning are used, in the courses such as e.g. assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Experiential Marketing. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 80 hours of directed and self-directed learning
- › The assessment of one's own learning 1 h

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 20% written learning assignment 1
- › 20% written learning assignment 2
- › 20% written learning assignment 3
- › 40% written learning assignment 4

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

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Moodle

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is MOODLE

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão | mariopassos.ascencao@haaga-helia.fi | 040 4887 203

Office Hours

The facilitator will be available for individual consultation in his office by advance email appointment only.

Food and Culture

Code: CUL8RB021
Extent: 6 ECTS (162 h)
Timing: Semester 1-2
Language: English
Level: Free electives
Type: Free electives

Prerequisites

Basics of food production or Ruokatuotannon perusteet
NOTE! The course fee is 60 euros. (Please pay it in advance).

Learning outcomes

The student learns about food cultures from different parts of the world by combining theory and practical work in the kitchen.

After completing this course the student

- Understands food selection, preparation, and storage with a cultural context.
- Can identify issues affecting the food choices of customers from different cultures.
- Has knowledge of cultural eating habits and family traditions such as staple foods, traditional celebrations and fasting.
- Has an understanding of the religious, symbolic and cultural aspects that are central to our representations of food.

Course contents

- South American cuisine
- African kitchen
- Food and Islam
- Kosher food
- Indian cuisine / Asian cuisine
- Russian kitchen
- Scandinavian kitchen
- Other contents depending on students' interests

Teaching and learning methods

Lectures and visits 24 h
Practical kitchen work 48 h
Self-studies 87 h
The assessment of one's own learning 1 h
Exam 2 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Birgitta Nelimarkka
Eeva Pajakkala

Course materials

Kittler, P., Sucher, K. (2011) Food and culture. Belmont: Thomson Wadsworth.
Lecture slides, articles and other material given by the teacher.

Assessment

Active participation
Written Assignments 100 %
Exam

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

The course is assessed on a scale pass/fail

Pass

The student

- has participated on lectures and visits (80 %)
- can introduce the main idea of the cultural context in introduced world cuisines/food-related restrictions during the course
- has done all the assignments

Fail

Student

- has participated on lectures and visits less than 80%
- is not able to introduce the idea of world cuisines/ food-related restrictions because of the absence
- hasn't done all the assignments

Gaming Business

Tunnus: LEA8RH032

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 rahapeliin 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.

a) Lähiopetus:

Lähiopetus ja luennot 24 h

Itsenäinen opiskelu 19 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

ei mahdollinen

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Risto Karmavuo

Marjaana Mäkelä

RAY:n kouluttajat

Oppimateriaalit

Lähitapaamisissa jaettava materiaali

Arviointiperusteet

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

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Gastronomian ranskaa

Tunnus: FRE8RH024

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaastivalittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suosittelaa ranskan alkeisopintojaksojen tueksi ja opiskelijoille, joilla on jonkun verran aikaisempia ranskan opintoja. Opintojakso korvaa 3 op pakollisista toisen vieraan kielen opinnoista.

Oppimistavoitteet

Opiskelija pystyy tulkitsemaan sanakirjaa apuna käyttäen ranskankielisiä ruokalistoja ja reseptejä sekä tuntee alan terminologiaa, joka on omaksuttu ranskasta suomeen. Tutustutaan sanaston tasolla Ranskan eri maakuntien ruoka- ja juomaerikoisuuksiin. Harjoitellaan klassisten ruokalajien ja tunnetuimpien viinien nimien oikeaa ääntämistä.

Teemat

- ruokalistossa ja ravintolasanastossa käytettävän ranskan sanaston muodostuminen
- resepteissä käytettävä kieli,
- Ranskan alueet gastronomian näkökulmasta: ruuat, raaka-aineet, juomat

Ääntämisharjoituksia. Tiedonhaku ranskalaisista lähteistä opiskelijoiden lähtötason mukaan.

Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Käytetään mahdollisimman paljon autenttista materiaalia ja rohkaistaan itsenäiseen tiedonhakuun ammattikirjallisuutta ja lehtiä käyttäen. Kannustetaan opiskelijoita kv-vaihtoon (esim. Institut Paul Bocuse) ja –projekteihin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus, tunnilla tehtävät harjoitukset, etätehtävät sekä projektityö (yksin tai parityönä), itsenäinen tiedonhaku. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Yhteinen toteutus päivä- ja aikuisopiskelijoille sisältäen 50% lähiopetusta ja 50% itsenäistä työtä.

Jokaisella toteutuksella lähiopetuksen ajankohdat sovitaan erikseen. Luokat opettajan ASIO-lukujärjestyksessä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aikaisemmin hankitun osaamisen voi osoittaa tehtäväpaketilla ja suullisella esityksellä (suomeksi).

Vastuopettaja

Marjaana Mäkelä

Oppimateriaalit

Opettajan laatima ja kokoama materiaalipaketti sekä verkkopohjainen aineisto.

Arviointiperusteet

- aktiivinen osallistuminen
- kirjalliset tehtävät
- projektityö
- kirjallinen testi raaka-ainesanastosta
- ei tenttiä

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

- ammattialan sanaston hallinta
- tiedonhaku ranskalaisista lähteistä
- oikeinkirjoitus

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osaa muodostaa ruokalistakielessä käytettäviä ranskan yhdyssanoja. Kykenee tulkitsemaan yksinkertaisen ranskalaisen reseptin suomeksi apuvälineitä käyttämällä. Tunnistaa yleisimpien raaka-aineiden ranskankieliset vastineet.

Arvosana 3

Osa muodostaa ruokalistatermejä suomesta ranskaan ja hallitsee ne hyvin ranskasta suomeen. Käyttää tarkoituksenmukaisesti erilaisia tiedonlähteitä (painetut ja sähköiset sanakirjat, ruokasivustot ja -lehdet). Tuntee ranskalaista ruokakulttuuria ja klassikkoannoksia.

Arvosana 5

Käyttää sujuvasti ruokalistatermejä ranskaksi ja hallitsee niiden oikeinkirjoituksen hyvin. Osa hyödyntää vaikeuksitta ranskalaisia reseptejä ja hallitsee aktiivisesti tärkeimmät ruoanvalmistustermit. Käyttää itsenäisesti erilaisia tiedonlähteitä ja osaa arvioida niitä. Tuntee hyvin ranskalaista ruokakulttuuria, klassikkoannoksia ja tärkeimpiä viinialueita ja hallitsee niiden oikean ääntämyksen.

Hospitality Trends

Code: DES8RB020

Extent: 3 ECTS (81 h)

Timing: Intensive week 43, Monday-Thursday

Language: English

Level: free elective studies

Type: free elective studies

Prerequisites

Available to HAAGA-HELIA University of Applied Science degree programme, exchange students and Open University students. The course is best suited for 2nd. and 3rd. year students, with special interest on managerial trend tracking and creative decision-making

Learning outcomes

The aim of the course is to give the students an overview and understanding of some of the main trends and developments in the hospitality industry, and especially how to track and utilize trends in hospitality management decision making. The scope of the course is international, combining findings from various management cultures.

Upon participating the course the student

- can track (mega) trends and weak signals
- can anticipate changes in the market place, adapt to new situations and knows how to identify and create new opportunities
- is able to take action based on those trends
- is able to see how trends affect businesses
- can make management decisions and justify them

Course contents

- trend mapping
- trend lectures
- group practises
- student assignments and presentations
- brainstorming on trends

Cooperation with the business community and other organisations

During the course the students utilize real-life accommodation businesses and analyze their operational reality.

International

The course is partly carried out with an international partner university.

Teaching and learning methods

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

a) Classroom learning:

Lectures and active participation in class 24 h

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

Introduction, classroom learning, student assignments and presentations, individual student assignments and independent learning.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Ari Björkqvist

Course materials

Handout material by the teachers

Independent material search by student

Assessment

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Student assignments and team work outcome

Active participation and attendance

Grade 1

Student

- operates individually and in his/her group passively
- is capable of fairly independent work in order to achieve the course goals
- recognizes, with help, potential trends and trend development
- recognizes some uses of trends in hospitality business management
- is capable of copying some traditional solutions of trend watching

Grade 3 - in addition to the above

Student

- is capable of operating as a group member and individually in assignments
- is capable of explaining development trends shaping the hotel industry
- independently recognizes some uses of trend development in hospitality business
- is capable of carrying his/her assignments in a proper manner

Grade 5 - in addition to the above

Student

- operates in his/her group and individually in a target-oriented way, professionally and responsibly
- is capable of applying his/her skills in analyzing and developing accommodation business innovatively and creatively from trend management perspective
- is capable of carrying out the student assignments in an excellent and innovative manner

Hostmanship vieraiden kohtaamisessa Helsingissä

Tunnus: TOU8RL009

Laajuus: 5 op (135)

Ajoitus: 1.–2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Taustaa

Vieraalle Helsinki ympäristöineen on yksi matkailukohde – hän ei erottele kaupunkien rajoja. Tämän vuoksi palveluntarjoajien tulee tehdä työtä kaupunki- ja elinkeinorajojen yli yhteisen tavoitteen, tyytyväisen vierailijan, hyväksi. Palvelukohtaaminen on aina totuuden hetki. Asiakaspalvelun merkitys siis tunnetaan. Tällä opintojaksolla opiskelija oppii, mitä on erityisen hyvä vieraanvaraisuus, 'hostmanship', verrattuna tavalliseen hyvään asiakaspalveluun. Erinomaiseen paikallistuntemukseen ja innovatiiviseen ajattelutapaan yhdistettynä hostmanship edistää myyntiä.

'Hostmanship is a practical philosophy that helps people to develop an inclusive culture and behaviour in organizations and places, the foundation for attracting customers, talent and partners. In a world of hyper competition where products, services and prices are becoming similar, the art of welcoming is a determining factor for real and sustainable success'. (<http://www.hostmanship.com/>)

Kohderyhmä

Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat

Helsingissä ja sen lähiympäristössä matkailualalla työssä olevat, ammattitaitonsa kehittämistä kiinnostuneet: esimerkiksi matkailuoppaat, matkailutoimistojen, museoiden, hotellien, ravintoloiden ja kahviloiden henkilökunta.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

- Opiskelija ymmärtää, mitä on 'hostmanship' verrattuna tavalliseen hyvään asiakaspalveluun, sen sisällön ja merkityksen asiakastytyväisyyteen
- Opiskelija osaa hyödyntää hostmanship-vieraanvaraisuutta myynnin edistämiseksi
- Opiskelija osaa ennakoida vieraan toiveita ja kysymyksiä
- Opiskelija osaa esitellä Helsingin metropolialuetta vieraalle
- Opiskelija osaa innovatiivisesti hyödyntää metropoliin liittyviä ilmiöitä matkailun toimialalla

Sisältö

- 'Hostmanship' asiakaspalvelutilanteissa
- Eri asiakasryhmien huomioiminen käytännössä
- Miten esitellä metropolialuetta vieraalle
- Metropolialueen matkailullisesti kiinnostavat ilmiöt

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään työelämälähtöisiä tehtäviä ja harjoituksia.

Kansainvälisyys

Kansainvälisen vieraan vastaanottaminen on opintojakson keskeinen sisältö.

Opetus- ja oppimismenetelmät

- Opintojaksolla sovelletaan ongelmalähtöistä oppimistapaa
- Lähiopetus 24h: tiistait 27.1., 10.2., 24.2., 10.3., 24.3. klo 16-19 HAAGA-HELIA, Haagan toimipiste
- Itsenäinen opiskelu ja oppimistehtävät opintojakson alussa annettavan aikataulun mukaan lähiopetusten välissä 110 h:
 - Moodle-verkkoalustan välityksellä
 - Tehtävät, kuten draamaharjoitusten valmistelu

Vaihtoehtoisia tehtäviä opiskelijan mielenkiinnon mukaan:

- Helsinki-opas ulkomaalaisille vierailijoille: opiskelijat miettivät aiheet ja kirjoittavat tekstiä

- Vieraan vastaanotto-oppaan laatiminen Helsingin alueen esittelyn näkökulmasta esimerkiksi blogin muodossa
- Vieraan vastaanotto-oppaan työstäminen yritykseen
- Oman oppimisen arviointi 1h

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ei ole

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Oppimateriaalit

Gunnarsson, Jan & Blohm, Olle. Hostmanship. The art of making people feel welcome. 2003. Dialogos Förlag.
Muu opintojaksolla ilmoitettava ja tuotettava aineisto.

Opintojakson ohjaaja

Leena Grönroos ja Sirpa Kajarinne

Opintojakson arviointikriteerit

Arvosana 1

- Opiskelija osaa auttavasti soveltaa vieraanvaraisuuden periaatetta
- Opiskelija osaa auttavasti esitellä metropolialuetta vieraille
- Opiskelija tuntee metropoliin liittyviä ilmiöitä

Arvosana 3

- Opiskelija osaa soveltaa oma-aloitteisesti vieraanvaraisuuden periaatetta
- Opiskelija osaa oma-aloitteisesti esitellä metropolialuetta vieraille
- Opiskelija osaa hyödyntää metropoliin liittyviä ilmiöitä matkailun toimialalla

Arvosana 5

- Opiskelija osaa hyödyntää vieraanvaraisuuden periaatetta myyntiä edistääkseen
- Opiskelija osaa innovatiivisesti esitellä metropolialuetta vieraille
- Opiskelija osaa ennakoida vieraan odotuksia
- Opiskelija osaa innovatiivisesti, uutta luoden hyödyntää metropoliin liittyviä ilmiöitä matkailun toimialalla

Hyvä esimies on viestintätaitoinen - hyvä vuorovaikutus on lakiin perustuva velvollisuus

Tunnus: LEA8RL001

Laajuus: 6 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Ajankohta ja paikka

pe 30.1. klo 17.00 – 20.00, L401, Haaga

la 31.1. klo 9.00 – 15.00, L401, Haaga

pe 6.3. klo 17.00 – 20.00, L401, Haaga

la 7.3. klo 9.00 – 15.00, L401, Haaga

pe 20.3. klo 17.00 – 20.00, L401, Haaga

Taustaa

Työelämä kiristyy, lainsäädäntö muuttuu, työuria pitää pidentää, koska työllisten määrä vähenee suhteessa työelämän ulkopuolella oleviin. Jotta ihmiset jaksavat, työhyvinvoinnin merkitys tulee kasvamaan entisestään.

Kestävän kasvun malli - globaali näkökulma –raportin (7.11.2013) tekijä FT Pekka Himanen toteaa, että ”Hallituksen rakennepaketti ei toimi ilman merkittävää panostusta työhyvinvointiin”. Raportin mukaan henkinen kestävyysvaje on Suomelle suurempi haaste kuin talouden ja hyvinvoinnin kestävyysvaje.

Lainsäädännössä edellytetään hyvää johtajuutta, joka tukee työntekijöiden henkistä työhyvinvointia. Hyvään johtajuuteen kuuluu vuorovaikutteisuus, keskusteleminen, kuunteleminen sekä aktiivinen ja jatkuva palaute, viestin mukauttaminen (kommunikatiivinen kompetenssi) sekä yhteistyöstä kumpuava arvostus ja kunnioitus.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Kurssin käytyään opiskelija tuntee esimiesmiestyössä tarvittavaa lainsäädäntöä ja osaa soveltaa sitä erityisesti työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen liittyvissä käytännön tilanteissa. Opiskelija hallitsee esimies-alaisviestintään liittyviä keinoja.

Sisältö

Opintojakson tavoitteena on tutustua lainsäädäntöön, jossa käsitellään esimiehen esimiehisyteen liittyvää lainsäädäntöä ja sen tulkintaa. Analyysiä tehdään casejen avulla.

Työelämän lainsäädäntö johtamiselle asettavien velvoitteiden osalta

Työelämän muutospainet: miten väki pysyy töissä terveinä ja motivoituneita, miten kestävyysvajetta saadaan kirittyä kokoon.

Esimiestyön kulmakivet viestinnän keinoin

- Vuorovaikutus, keskustelu, kysely ja kuuntelu
- Palaute
- Viestin mukauttaminen
- Yhteistyö
- Arvostus, kunnioitus

Sekä lainsäädäntö, työelämän muutospainet että vuorovaikutustaidot (esimiestaidot) käsitellään harjoitusten ja casejen kautta, lisäksi keskusteluluentoja ja tietoisuutta palautteenannon yhteydessä. Harjoituksissa palautetta antavat sekä juristi että puheviestinnän ammattilainen.

Opintojakso järjestetään intensiivitoteutuksena. Opintojaksoon kuuluu ennakkotehtävä, lähiopetus ja välitehtäviä sekä yhteisöllinen tentti.

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla käytetään myös ulkopuolisia työelämän asiantuntijoita ja aitoja, ajankohtaisia työelämän oikeustapauksia.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Sekä lainsäädäntö, työelämän muutospainet että vuorovaikutustaidot (esimiestaidot) käsitellään harjoitusten ja casejen kautta. Lisäksi pidetään keskusteluluentoja ja tietoisuutta palautekeskusteluiden mukana. Harjoituksissa palautetta antavat sekä juristi että puheviestinnän ammattilainen. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Kaija Varjola, juridiikan lehtori, 040 488 7175

Päivi Mattsoff, puheviestinnän lehtori, 040 488 7193

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan myöhemmin sekä opettajien jakamat materiaalit

Arviointikriteerit

Arvosana 1: Välttävä

Tunnistaa työhyvinvointiin ja työyhteisöviestintään liittyvät ongelmat sekä osaa etsiä ratkaisuja.

Arvosana 3: Hyvä

Tuntee esimiestyön työhyvinvointiin ja viestintään liittyvät lait. Hallitsee esimiestyön juridisviestinnällisiä perusteita. Pystyy antamaan ja vastaanottamaan palautetta sekä hallitsee vuorovaikutustaitojen perusteet.

Arvosana 5: Kiitettävä

Hallitsee esimiestyön työhyvinvointiin ja viestintään liittyvät lait sekä osaa soveltaa niitä päivittäisessä esimiestyössään. Pystyy tukemaan henkilöstön henkistä jaksamista. Pystyy kriittisesti analysoimaan omaa johtamistaan ja sen vaikutuksia.

Kansantalouden perusteet

Tunnus: ECO8HH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 5. periodi 2013 ja 2. periodi 2014

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulujen opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää raportin laatimisen ja Excelin hallintaa.

Oppimistavoitteet

Opintojakso on yleissivistävä ja se perehdyttää opiskelijan monipuolisesti taloustieteen peruskäsitteisiin. Toisena tavoitteena on se, että opiskelija osaa kurssin suoritettuaan käyttää hyväkseen Eurostatin, koti- ja ulkomaisten tilastokeskusten, eri tutkimuslaitosten sekä median välittämää tietoa ja analyysiä koti- ja ulkomaantalouksista. Opintojakson suoritettuaan opiskelija pystyy paremmin hahmottamaan kansantalouden rakenteen ja ilmiöiden peruspiirteitä ja osaa syvällisemmin tulkita eri julkaisukanavien välittämää taloustietoa. Lisäksi opiskelija osaa tehdä koti- tai ulkomaisen kansantalouden perusindikaattoreista maaraportin.

Sisältö

- Tuotanto ja vaihdanta
- Markkinatalouden rakenne
- Hinnat ja markkinat
- Yrityksen teoria
- Kansantalouden tilinpito, bruttokansantuote ja talouskasvu
- Työttömyys
- Inflaatio
- Talouden vaihtelut ja suhdannepolitiikka
- Kansainvälinen kauppa ja valuuttakurssit
- Makroteoriaa

Työelämäyhteydet

Opintojakso kiinnittyy työelämään siten, että kurssivaatimuksiin kuuluvan talousindikaattoriraportin tekeminen edellyttää perehtymistä Tilastokeskuksen, EuroStatin ja muiden institutionaalisten tuottajien laatimien tilastojen sisältöön ja käyttöön.

Kansainvälisyys

Opintojaksolla opiskelija laatii itsenäisesti Suomea ja kahta vapaasti valittavaa ulkomaata koskevan ohjeiden mukaisen talousindikaattoriraportin maiden taloudellista lähimenneisyydestä (mm. Tilastokeskuksen, OECD:n ja EuroStatin tilastot materiaalina).

Opetus- ja oppimismenetelmät

Virtuaaliopetus (Moodle) 100 %.

Kurssikirjan sisältö tulee hallita valituilta osin väli- ja loppukokein (n. 40 h). Talousindikaattoriraportin laadinta itsenäisesti (n.40 h).

Vastuopettaja tukee ja ohjaa opiskelua verkkokeskusteluissa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Kalevi Tourunen

Oppimateriaalit

Kurssikirja: Matti Pohjola: Taloustieteen oppikirja 4. painos (WSOY, valituilta osin)

Lisäkirjallisuutena voi käyttää esimerkiksi Tikkanen – Vartia: Taloudellista pääomaa - Johdatus kansantalouteen (Taloustieto, eri painokset). Tämän teoksen verkkosivuun on myös hyvä tutustua (www.taloustieto.fi/julkaisut). Lisäksi englanninkieliseen ”economics” kirjallisuuteen on hyödyllistä tutustua. Näitä kirjoja on helposti löydettävissä kirjastoista.

Kurssin Moodle- sivulla on kurssiteemoihin liittyviä tiivistäviä ja syventäviä lyhennelmiä: mm. vastuopettajan laatimat Taloustieteen peruskäsitteitä 1 ja 2- monisteet

Kurssin Moodle- sivulla on lisäksi runsaasti talouselämän tutkimukseen ja tietolähteisiin liittyviä linkkejä sekä linkit talousindikaattoriraportin tilasto-osan laadinnassa tarvittavien Tilastokeskuksen, OECD:n ja EuroStatin verkkosivuille.

Arviointiperusteet

- Kokeiden ja talousindikaattoriraportin arviointiasteikko on 1-5/ uusinta
- Kokeiden paino opintojakson arvioinnissa on 40 %
- Talousindikaattoriraportin paino opintojakson arvioinnissa on 60 %
- Välikokeet (2 kpl monivalintakokeita; 1-5/ uusinta). Välikokeiden paino kokeiden keskiarvossa 30+30 %
- Loppukoe (monivalintakoe; 1-5/ uusinta). Loppukokeen paino kokeiden keskiarvossa 40 %.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Kokeiden arviointiperusteet

Kokeissa arvioidaan opiskelijan omaksuman kansantalouden peruskäsitteistön laajuutta ja syvyyttä. Opiskelija osoittaa monivalintakokeissa kykynsä ja taitonsa käyttäen lähdemateriaalia tunnistessaan, eritellessään ja tulkitessaan taloustieteen perusmäärittelyjen ja väittämien täsmällisyyttä.

Talousindikaattoriraportin arviointiperusteet

Arvosana 1

Opiskelija on osoittanut, että hän osaa hankkia, muokata ja kuvata graafisesti eri maiden kansantalouksia kuvaavia perustilastoja. Lisäksi opiskelija on osoittanut, että hän kykenee tämän ja kansantaloustieteen peruskäsitteiden erittelyn pohjalta itsenäisesti kirjoittamaan ja laatimaan kansainvälisen talousindikaattoriraportin. Raportti täyttää ohjeiden mukaiset laajuus- ja sisältökriteerit ja asiakirjamuotoilua koskevat peruskriteerit.

Arvosana 3

Välttävän arvosanatason kriteereiden lisäksi opiskelija on osoittanut näitä laajemmin perehtyneensä lähdemateriaaleihin, mikä raportissa näkyy siinä kuinka paljon ja miten muita kuin mediapohjaisia lähteitä on käytetty. Tällä tarkoitetaan alkuperäislähteiden eli kotimaisten (Tilastokeskus, ETLA, EK, PT, PTT, VATT, VM, pankit) ja ulkomaisten (OECD, IMF, kansalliset tilastokeskukset, valtiot) tutkimuslaitosten ja organisaatioiden julkaisuja.

Arvosana 5

Välttävän ja hyvän arvosanatason lisäksi talousindikaattoriraportin grafiikkaosat ovat korkeatasoisia ja niitä on seikkaperäisesti eritelty tekstiosassa. Lisäksi opiskelija on raportin tekstiosassa osoittanut, että teksti on virheetöntä ja omaperäistä ja että se pohjautuu useiden eri tutkimuslaitosten ja organisaatioiden tuottamiin alkuperäislähteisiin ja niiden vertailuun. Opiskelija on tehnyt yhteenvetoa raportin myös alaluvuista. Raportin on oltava tasapainoinen. Opiskelija on tehnyt koko raportista että sen tekemisen tuottamasta osaamisestaan hyvin perustellut tulkinnat ja johtopäätökset.

Kaikki osiot on suoritettava hyväksytysti

Koulumarkkinointi

Tunnus: MAR8RH024

Laajuus: 1 op (27 t)

Ajoitus: 1.-3. lukuvuosi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

Opintojakso soveltuu Haagan koulutusyksikön kaikkien koulutusohjelmien opiskelijoille.

Opiskelija voi ilmoittua joustavasti lukuvuoden aikana ja valita aloitusajankohdan alla olevan aikataulun mukaan.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija

- ymmärtää markkinoinnin merkityksen osana ammattikorkeakoulun toimintaa
- tunnistaa omat oppimistapansa ja osaa viestiä ammattikorkeakoulussa opiskelemisesta
- osaa toimia HAAGA-HELIAN toimintakulttuurin mukaisesti
- tutustuu yritysälähtöiseen markkinointiin
- kehittää omia esiintymis- ja viestintätaitojaan
- saa realistisen näkemyksen eri koulutussektoreihin kuuluvista oppilaitoksista

Sisältö

Opintojakson suorittamiseen vaadittavat osat:

1. aloitustapaaminen
2. kouluvierailuesityksen laatiminen (5 dian PP-esitys)
3. osallistuminen kolmelle kouluvierailulle
4. verkossa tapahtuva arviointi- ja päätöskeskustelu

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla vierailaan eri oppilaitoksissa ja tutustutaan eri oppilaitoskulttuureihin

Kansainvälisyys

Opintojaksolla on mahdollista vieraila pääkaupunkiseudun vieraskielisissä kouluissa

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opetus- ja oppimismenetelmät ja niihin käytettävä aika ovat seuraavat:

Lähiopetus eli aloitustapaaminen 2 h ja kouluvierailut 3 x2 h

Itsenäinen opiskelu 15 h

Oman oppimisen arviointi 1 h ja vertaispalaute 3 h

Yhteensä 27 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen (AHOT)

Opintojakso ei kuulu AHOT-menettelyn piiriin.

Vastuopettajat

Taina Pallonen

Mia Tarhanen

Oppimateriaalit

Oppimateriaali:

- vastuopettajien jakama materiaali

Arviointiperusteet

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty–hylätty. Opiskelija on suorittanut opintojakson, kun hän on suorittanut sen jokaisen osan.

Aikataulu

4. periodi aloitustapaaminen ma 8.9. klo 14-15.30 luokka A424

5. periodi aloitustapaaminen ma 3.11. klo 14-15.30 luokka A424

1. periodi aloitustapaaminen ma 19.1. 14-15.30

Liikkeenjohto 24/7

Tunnus: MAR8RH010

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Aika: Intensiivi. Huom. viikolla myös iltaopiskelua.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet

Kurssi on suunnattu kolmannen vuosikurssin opiskelijoille / tai muuten opinnoissa ansioituneille opiskelijoille.

Kurssin osallistujamäärä: enintään 16 opiskelijaa / neljä projektiryhmää.

Oppimistavoitteet

Ensisijainen tavoite on yhdistää opintojen tärkeät osiot yhdeksi kokonaisuudeksi. Opiskelija perehtyy projektissa yrityksen arvonmäärittämiseen, tulos- ja rahoitussuunnitteluun. Opiskelija hallitsee liikeidean kehitysprosessin ja kykenee esittämään tämän pohjalta vakuuttavasti laskelmiin perustuvan yksikön toimintasuunnitelman.

Sisältö

- yrityksen arvonmäärittäminen
- tuloslaskelman ja taseen analysointi, keskeisimmät tunnusluvut
- liikeidean kehitysprosessi
- markkinointisuunnitelman laatiminen
- henkilöstösuunnitelman laatiminen
- strategiatyö
- tulosbudjetti, rahoitusbudjetti ja kassavirta-analyysi
- toimintasuunnitelman laatiminen ja esittäminen

Työelämäyhteydet

Liiketoimintasuunnitelma pohjautuu ravintola-alan yrityksen toimeksiantoon. Projektissa ovat mukana Maran tutkimuspäällikkö, Center Innin toimitusjohtaja, Carlsberg Groupin myyntipäällikkö sekä Helsingin Yritysvälitys Oy:n toimitusjohtaja.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Kurssi toteutetaan intensiivikurssina. Menetelmänä LBD ja PDL. Projekti toteutetaan 3-4 opiskelijan ryhmissä. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja(t)

Juuso Kokko

Timo Moilanen

Pekka Heikkilä

Oppimateriaalit

Viikon aikana jaettava materiaali

Arviointiperusteet

Kurssin arvio suoritetaan ryhmien loppuesitysten pohjalta. Arvion suorittaa erikseen nimetty raati, joka koostuu opettajista ja yritys-elämän edustajista.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Luksuspalvelut ja –tuotteet

Tunnus: MAR8RH025

Laajuus: 2 op

Kieli: Suomi

Taso: Avoin amk

Tyyppi: Avoin amk ja vapaasti valittava opintojakso

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Ei ole

Oppimistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- ymmärtää eron luksuksen ja tavallisen palvelun välillä, mikä nostaa kolmen tähden palvelun kuuden tähden palveluksi
- saa tietoa vaativien matkailijoiden ja kuluttajien asiakas- ja kulutuskäyttäytymisestä
- saa kokonaiskuvan kotimaisista luksuspalveluista ja -tuotteista sekä niiden edelleenkehittämisestä
- perehtyy luksuspalveluja ja -tuotteita tarjoaviin yrityksiin

Sisältö

- Luksus-käsitteitä
- Luksusmarkkinat
- Vaativat kuluttajat
- Luksuspalvelut ja -tuotteet sekä niiden kehittäminen
- Luksusyrietykset

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h (2.10. 9.10., 16.10., 23.10. 6.11., 13.11.2014 ja ryhmätentti 4.12.2014 klo. 15.00-19.00)

Itsenäinen työskentely 111 h (sis. oppimistehtävän ja/tai tentin)

Opetuspaikat ja opintomatkohteet:

Haagan yksikkö, Kämp, Royal Ravintolat, Stockmann, Helsinki-Vantaa Lentoasema

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen AHOT

Ei ole

Vastuopettajat

V.A. Heikkinen, Haagan yksikkö

Riina Latvala, kauppatieteiden tohtorikoulutettava,

Kristiina Palmgren, Greetings from Luxury Finland

Satu Väkiparta, Greetings from Luxury Finland

Osallistujamäärä

20 ensin ilmoittautunutta

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan myöhemmin

Luxury Marketing and Sales

Code: MAR8RX020

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 1-2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

"Diamonds Are a Girl's Best Friend". Economic swings have prompted significant demographic shifts in the luxury marketplace. The luxury consumer of today is not the same as the luxury consumer of the past decades. The luxury concept has also mutated in meaning (from old luxury to new luxury). The course is targeted towards students wishing to establish a management career in companies which deal in luxury. Thus, the course aims to educate future marketing managers (or curious) to do business in luxury companies. Luxury-marketing is a whole new ball-game altogether, both from the perspective of the marketer as well as the consumer. It therefore becomes important to view it both in relation and isolation from the modern (and post-modern) marketing. Over thirty years ago, the modern marketing constitution was drafted, and most would agree that it has served the discipline well. A generation on from marketing conceptual charter, however, our rainbow coalition is in a state of disarray. Marketing is doubted by its scholarly citizens, questioned by a standing army of consultants and challenged by increasingly anarchistic consumers who are voting with their pocketbooks. In this course luxury-marketing is based on an eternal truth: luxury marketers, like maidens, get more by playing hard to get. That is the antithesis of what passes for modern marketing. These days, luxury marketers aim to make life simple for the consumer by getting goods/services to market in a timely and efficient manner, so that they are available when and where they are wanted, at a price consumers are prepared to pay. Could anything be more boring? By contrast, luxury-marketing makes them work for it, by limiting availability, by delaying gratification, by heightening expectations, by fostering an enigmatic air of unattainability. It does not serve demand, it creates it. This approach recognises that consumers (connoisseurs) are wise to the wiles of luxury marketers. They are conscious of the campaigners behind the campaign. More pertinent perhaps, they are conscious of the luxury-marketing-concept. The mart-smart sensibilities of Generation® have forced luxury marketers to develop this new approach/ paradigm - luxury marketing. Students should develop knowledge and awareness of the existence and nature of marketing/sales and luxury facets. Critical thinking is fostered through self-reflection centring on the pertinent issues surrounding luxury marketing and sales, and participants will acquire a comprehensive knowledge of the related luxury markets and a deep understanding of the 'luxury' customers' behaviour, and the drivers for luxury presently, as well in the time to come. "Diamonds Are Forever".

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › define the meaning of the term 'luxury' and 'luxury marketing'
- › name different types of luxury products/services and their attributes
- › describe the scope of luxury marketing and sales
- › describe the various dimensions of the luxury continuum
- › understand the complexity of luxury marketing and sales
- › integrate multiple points of view on luxury marketing and sales
- › apply theories to improve the practice of luxury marketing and sales
- › achieve new insights and refined skills of interpretation
- › become independent and critical thinkers

Course contents

This course addresses the following topics:

- › what is this thing called 'luxury-marketing'?
- › luxury marketing continuum
- › torment your luxury customers
- › luxury marketease
- › retro luxury marketing

- › luxury pricing
- › selling luxury
- › turning luxury green
- › the future of luxury

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members.

International aspects

In this course taught in English it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitator is Portuguese and infuses international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitator also uses instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.

Learning and teaching methods

In this course two main learning methods are used: (1) directed learning; and (2) self-directed learning. Directed learning is used in form of assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Luxury Marketing and Sales. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 80 hours of directed and self-directed learning
- › 1 hour The own learning assessment

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 20% written individual learning assignment 1
- › 20% written individual learning assignment 2
- › 20% written individual learning assignment 3
- › 20% written individual learning assignment 4
- › 20% written individual learning assignment 5

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 45%-pts, 5 = min. 85%-pts

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Eliademy

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is Eliademy

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão | mariopassos.ascencao@haaga-helia.fi | 040 4887 203

Office Hours

The facilitator will be available for individual consultation in his office by advance email appointment only.

Monimuotoisen ja moninaisen tiimin johtaminen sekä kestävä henkilöstöjohtaminen

Tunnus: LEA8RH035

Laajuus: 3 op (81 h)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Ajankohta

Koulutus toteutetaan work shop-tyyppisesti:

15.1.2015 kello 9-12 ja 13-16 (Sari Ajanko)

16.1.2015 klo 9-11 (Sari Ajanko) ja 12-14 (Aija Bärlund)

Ennakkotehtävä: Itsetuntemustehtävä palautetaan seminaariin 15.1.2014 (Sari Ajanko)

Oppimispäiväkirja: Oppimispäiväkirja tuodaan kouluttajalle 16.1.2014 (Aija Bärlund)

Jälkitehtävät: Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja kirjoitustehtävä (Sari Ajanko)

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

-

Oppimistavoitteet

Sisältö

Miten monin tavoin ja ulottuvuuksin erilaisuus työyhteisöissä ilmenee? Millaisia ovat erilaisuuteen liittyvät haasteet, joilta yksikään tiimi tai työyhteisö ei vältty? Erilaisuus on asia, jota ei voi eikä tarvitse ”ratkaista”. Sen mahdollisesti merkityksellisin ja syvin ulottuvuus saattaa olla se moninaisuus, joka ilmenee persoonien ja työtyylien erilaisuutena. Monimuotoisuudessa ja moninaisuudessa on valtavasti mahdollisuuksia. Yhteistyössä ja parhaiden tulosten saavuttamiseksi erilaiset toimintatavat ja näkökulmat ovat keskeinen voimavara ja menestymisen edellytys. Johtamisessa ja esimiestyössä tämän aiheen merkitys tulee tulevaisuudessa nousemaan. Tässä workshopissa avamme käsitteitä monimuotoisuus ja moninaisuus, sukellamme persoonien väliseen erilaisuuteen erilaisuusmalleja tarkastellen. Pohdimme sitä, miten itsetuntemus ehkä on monien johtamis-kompetenssien pohjana, ja miten moninaisuutta voi tietoisesti johtaa.

Työelämäyhteydet

Kansainvälisyys

Ei ole

Opetus- ja oppimismenetelmät

Ennakkotehtävät

Oppimispäiväkirja

Jälkitehtävät

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ota yhteyttä opettajaan

Vastuopettaja

Sari Ajanko

Aija Bärlund

Oppimateriaalit

Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta

Arviointiperusteet

Arviointi perustuu ennakkotehtävään, work shop työskentelyyn ja loppuraportteihin.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

**Arvosanat/
Kohteet** Arvosana 1 (40%)

Arvosana 3 (70%)

Arvosana 5 (90%)

Tiedot	Osaa havainnoida miten moninaisuus ilmenee työpaikoilla	Osaa käyttää autetusti uutta johtajuutta moninaisuuden näkökulmasta	Osaa hyödyntää moninaisuutta voimavarana uusi työtehtäviä laadittaessa ja kuvata laajasti niitä
	Osaa luetella joitakin seuranta ja ratkaisumalleja erilaisuuden ymmärtämiseksi	Osaa käyttää autetusti joitakin seuranta ja ratkaisumalleja erilaisuuden ymmärtämiseksi	Osaa luetella tärkeimmät seuranta ja analysointimalleja kuvata laajasti niiden käyttöä
Taidot	Osaa ryhmässä analysoida annettua monimuotoisuuden ja kestävän johtajuuden ulottuvuutta	Osaa analysoida itsenäisesti annettua monimuotoisuuden ja kestävän johtajuuden ulottuvuutta	Osaa analysoida annettua seurantatietoa ja tehdä kehittämissuunnitelmia monimuotoisuuden näkökulmasta
	Osaa ryhmässä analysoida annettua seurantatietoa ja osaa ryhmässä laatia sen pohjalta suunnitelmia tulevaisuuteen	Osaa analysoida annettua seurantatietoa ja osaa laatia sen pohjalta suunnitelmia tulevaisuuteen	Osaa analysoida annettua seurantatietoa ja tehdä kehittämissuunnitelmia osaa laatia sen pohjalta suunnitelmia tulevaisuuteen
Pätevyys	Osaa jollakin tavalla käsitellä persoonien erilaisuuteen perustuvia erilaisuusmalleja	Osaa ylläpitää erilaisuuteen perustuvaa yrityskulttuuria	Osaa pitää rakentavia tuloskeskusteluita ja motivoida työyhteisön jäseniä parempaan tulokseen ja työviihtyvyyteen

Neuvottelu, kokous ja vaikuttaminen

Tunnus: COM8RH021

Laajuus: 3 op (81h)

Kieli: suomi

Opintojakson taso: perusopinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Henkilökohtaiset viestintätaidot ja markkinointiviestintä -opintojaksot suositellaan suoritettavaksi ennen tämän vapaavalintaisen opintojakson suorittamista.

Oppimistavoitteet

Opiskelija osaa valmistautua erilaisiin kokous- ja neuvottelutilanteisiin ja toimia niissä osallistujana, puheenjohtajana ja sihteerinä. Hän tuntee vaikuttamisen ja argumentoinnin perusteet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- hallitsee kokous- ja neuvottelukäytäntöjä ja tunnistaa kokous- ja neuvotteluetiketin
- osaa toimia tavoitteellisesti erilaisissa neuvottelu- ja muissa ryhmäviestintätilanteissa ja ymmärtää argumentoinnin merkityksen
- hallitsee vaikuttamisen perusteet ja osaa edelleen kehittää näitä taitoja
- osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja

Sisältö

- Erilaiset kokoukset ja neuvottelut
- Kokouksen, palaverin ja neuvottelun erot ja yhtäläisyydet
- Neuvottelutyypit, -roolit ja -strategiat
- Vaikuttaminen ja argumentointi
- Kokouskäytännöt ja kokoustekniikka
- Vuorovaikutustaidot neuvottelu- ja kokoustilanteissa sekä erilaisissa ryhmäviestintätilanteissa

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla hyödynnetään työelämän ajankohtaisia esimerkkejä. Työskentely perustuu osallistujien omiin työelämäkokemuksiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opiskelu on seminaari- ja harjoitustyypistä, jossa osallistujien oma aktiivinen toiminta on merkittävässä osassa. Teoreettinen viitekehys käsitellään tietoisuutena harjoitusten analysoinnin yhteydessä. Opiskelu edellyttää työskentelyä myös itsenäisesti. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Vastuopettaja

Päivi Mattsoff, puheviestinnän lehtori

Oppimateriaalit

- Kansanen, A. 2002. Neuvottelu- ja kokoustaito. WSOY.
- Miettinen, S. & Torkki, J. 2008. Neuvottelulta. WSOY. .
- Jyväskylän yliopiston Kielikeskus. Puheviestinnän perusteita. Luettavissa: http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita.s...
- Yliopistojen täydennyskoulutus Kielijelppi. Mitä kokous on? Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/kokoustaito>
- Yliopistojen täydennyskoulutus Kielijelppi. Neuvottelutaito. Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/?c=6-neuvottelutaito>
- Muu opettajan jakama ja ilmoittama materiaali

Arviointiperusteet

- Tehtävät 25 %
- Harjoitukset 25 %
- Aktiivinen analysointi, palautteen antaminen sekä osallistuminen 50 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa riittävästi opintojakson oppimistavoitteita (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja neuvotteluetiketin)
- Opiskelija osaa toimia neuvottelutilanteissa
- Opiskelija osallistuu harjoituksiin

Arvosana 3

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa opintojakson oppimistavoitteet (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja neuvotteluetiketin)
- Opiskelija osaa toimia neuvottelutilanteissa, pystyy argumentoimaan sekä osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja
- Opiskelija on harjoituksissa aktiivinen sekä antaa palautetta muille

Arvosana 5

- Opiskelija osoittaa hallitsevansa erinomaisesti opintojakson oppimistavoitteet (kokous- ja neuvottelukäytännöt, kokous- ja neuvotteluetiketin)
- Opiskelija osaa toimia tavoitteellisesti neuvottelutilanteissa, pystyy argumentoimaan sekä osaa arvioida neuvottelu- ja kokoustilanteissa omia ja muiden vuorovaikutustaitoja
- Opiskelija on harjoituksissa aktiivinen sekä tukee palautteella muiden oppimista

Oluet ja pubit

Tunnus: RES8RH022

Laajuus: 3,00 op (81 h)

Ajoitus: vaihtelee

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot /vapaavalintaiset

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on pääasiassa suunnattu hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon (HOTRA) koulutusohjelman opiskelijoille mutta muiden koulutusohjelmien opiskelijoita hyväksytään toteutuksille varaustilanteen mukaan.

Oppimistavoitteet

Ymmärtää olueen laatuun vaikuttavat tekijät. Hallitsee monipuolisesti olutprosessin ravintolassa: valikoima ja sen hallinta, myynti ja markkinointi, turvallisuus,

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää oluen markkinoiden perusteet: oluttyypit ja -tyylit sekä niiden laatuun vaikuttavat tekijät
- osaa maistella olutta systemaattisesti sen laadun ja aistittavien ominaisuuksien määrittämiseksi
- ymmärtää ravintolan olutprosessin eri näkökulmista: logistiikka, myynti ja markkinointi, turvallisuus

Sisältö

Olutmarkkinat

Oluen valmistus

Oluen maistelu

Oluttyypit

Oluen ja ruuan yhdistäminen

Olutprosessi ravintolassa: valikoima, varastointi, oluen tarjoilu, oluen omavalvonta

Olutravintolat

Sinebrychoff Olutmestari Junior -kilpailu

Kirjallisuus:

Mikko Salmi: Kippis! Ravintolan olutkäsikirja + luennoilla jaettava materiaali, opiskelijan omat muistiinpanot opintokäynneillä.

Luennoitsijat:

Jouko Mykkänen, Sinebrychoffin asiantuntijat + ekskursioilla isännät

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus (luennot, maistelut ja ekskursiot) ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Arviointiperusteet

Tentti 100 %, maistelu ja kirjallinen osuus

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Kurssimaksu

Kurssimaksu 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään (Matsku) ennen ensimmäistä kokoontumista.

Opera hotellijärjestelmän perusteet

Tunnus: HOT8RH023

Laajuus: 3 op

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Suositteluaan perus- ja ammattiopinnot tueksi ja opiskelijoille, jotka ovat hotellin liiketoiminnasta kiinnostuneita

Oppimistavoitteet

Kurssin aikana perehdytään Micros-Fidelion Opera hotellijärjestelmän perusteisiin. Samalla tutustutaan järjestelmän toiminta-ajatukseen ja hyötyyn majoitusliikkeen operatiivisessa toiminnassa. Opiskelija hahmottaa hotellivarausjärjestelmän osana hotellin asiakaspalveluprosessia. Opiskelija pystyy tekemään perusvarauksia ja ymmärtää toimintojen merkityksen. Opiskelija hahmottaa myös hotellivarauksiin liittyvät erillistoiminnot ja hotellivarausprosessin osana hotellin tuloksellista toimintaa.

Sisältö

- erilaiset hotellivarausjärjestelmät
- jakelutiet
- lainsäädäntö asiakastiedoista
- asiakastiedot eli profiilit
- hotellivarauksiin liittyvät Maran säännöt
- hotellivarausprosessi
- perustietoa hinnoittelusta
- asiakkaiden check-in sekä check-out
- asiakkaan tietojen käsittely oleskelun aikana
- viestintä eri osastojen kesken
- asiakkaan laskun käsittely
- teknologia varauksien käsittelyssä

Työelämäyhteydet ja kansainvälisyys

Opera PMS on englanninkielinen ja kansainvälisesti käytetty hotellivarausjärjestelmä.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus, tunnilla tehtävät harjoitukset, etätehtävät sekä projektityö (yksin tai parityönä), itsenäinen tiedonhaku. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Yhteinen toteutus päivä- ja aikuisopiskelijoille sisältäen 60% lähiopetusta ja 40% itsenäistä työtä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aikaisemmin hankitun osaamisen voi osoittaa tehtäväpaketilla ja suullisella esityksellä muulle ryhmälle (suomeksi).

Vastuopettaja

Taina Pallonen

Oppimateriaalit

Opettajan laatimat ja kokoamat materiaalit Moodlessa

Kasavana, M & Brooks, R. 2009. Managing Front Office Operation. Kappaleet: 4 Reservations, 5 Registration, 8 Front office accounting ja Check-Out and Account Settlement.

Siiskonen, M & Rautiainen, 2009. Hotellivaraukset.

Arviointiperusteet

- aktiivinen osallistuminen
- kirjalliset tehtävät
- kirjallinen testi hotellivarauksista
- ei tenttiä

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Osa tehdä hotellin perusvarauksen. Hahmottaa hotellivaraukseen liittyvät prosessit.

Arvosana 3

Hallitsee hotellivarauksen osa-alueet melko hyvin ja ymmärtää varaukseen liittyviä prosesseja. Ymmärtää hotellivarausten käsittelyn osana kannattavaa liiketoimintaa.

Arvosana 5

Hallitsee hotellivarauksen ja ymmärtää varauksentekoprosessiin liittyvät tekijät sekä niiden vaikutukset hotellin toiminnassa. Osa analysoida hotellivarauksiin liittyvät toiminnot hotellin kannattavuuden osalta.

Opintomatka Dubai

Tunnus: TOU8RL006

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: intensiiviviikko 13/2015

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

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

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on laajentaa opiskelijoiden näkökulmaa ja tietämystä kansainvälisestä hotelli-, ravintola- ja matkailualan toimintaympäristöstä ja yrityksistä opintomatalla tehtävien yritysvierailujen avulla. Mahdollisuus osallistua opintomatkan suunnitteluun.

Huomio!

Huomio! Opintomatka on maksullinen ja opiskelijan osuus on noin 800€.

Opintojaksolle on erityisilmoittautuminen ja ilmoittautumisaika päättyy 30.11.2014.

Kokoontumiset x 4 kertaa:

ma 26.1.2015 klo 14-17

ma 23.2.2015 klo 14-17

ma 16.3.2015 klo 14-17

Opintomatka on intensiiviviikolla 13/2015

ma 13.4. klo 14-17

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 hotelli-, ravintola- ja matkailu-alan yrityksiin
- Osallistuminen yhteistyökoulumme Emirates Academyn oppitunnille
- Kansainvälisyys ja palvelukulttuuri

Työelämäyhteydet

Opintojakso koostuu yritysvierailuista hotelli-, ravintola- ja matkailualan yrityksiin

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 9h

Opintomatka 71h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuuopettaja

Salla Juustila

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojaksolla

Yritysten edustajien luentomateriaali

Arviointiperusteet

Oppimispäiväkirja

Aktiivinen osallistuminen ryhmätapaamisiin ennen matkaan ja osallistuva läsnäolo opintomatalla.

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija on mukana opintomatkan kaikissa vierailukohteissa. Opiskelija osallistuu ryhmätehtävän tekemiseen ja esittämiseen ennen matkaa sekä toimii ryhmässä sovitun roolijaon mukaisesti matkanjohtajana opintomatkan aikana. Opiskelija laatii oppimispäiväkirjan ohjeistuksen mukaisesti ja pystyy mainitsemaan valitsemansa teeman mukaisia asioita oppimispäiväkirjassa.

Arvosana 3

Opiskelija on aktiivisesti mukana opintomatalla ja pyrkii verkostoitumaan alan yritysten kanssa. Opiskelija osallistuu aktiivisesti ryhmätehtävän tekemiseen ja toimii omatoimisesti sekä vuorovaikutteisesti matkanjohtajan tehtävissä opintomatkan aikana. Opiskelija havainnoi ja pohtii oppimispäiväkirjassaan valitsemansa teeman mukaisia asioita opintomatkan aikana ja vertailee niiden merkitystä yritykselle sekä alalle.

Arvosana 5

Opiskelija toimii aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti opintomatalla. Hän verkostoituu alan yrityksiin ja edustaa HAAGA-HELIAA esimerkillisesti. Opiskelija toimii aktiivisesti ja oma-aloitteisesti kaikkien tehtävien osalta ja hän pystyy oppimispäiväkirjassaan havainnoimaan valitsemansa teeman mukaisia asioita ja analysoimaan kriittisesti niiden merkitystä sekä yritykselle että alalle.

Palveluyrityksen kulttuuri (kirjapaketti)

Tunnus: H8JO41

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 3.-4. opintovuosi

Kieli: suomi / englanti

Opintojakson taso: Vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Koulutusohjelmakohtaiset perus- ja aineopinnot suoritettuna

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija laajentaa tietämystään organisaatio- ja yrityskulttuurista. Opintojakson suorittaminen tukee opiskelijan yrityskulttuuriin ja/tai muutosprosesseihin kohdistuvaa oppinnäytetyöprosessia. Opintojakson suoritettuaan opiskelija on

- oppinut ymmärtämään kulttuurieroja, työelämän monikulttuurisuutta ja kehittänyt valmiuttaan toimia tällaisessa toimintaympäristössä
- muodostanut kuvan elämyksen tai palvelun tuotannon johtamisesta ja organisaatiokulttuurista
- kehittänyt ymmärrystään kansainvälisyyskehityksen vaikutuksista ja mahdollisuuksista hotelli-, ravintola- ja matkailualalla
- saanut yleiskäsityksen yrityskulttuuri –lähestymistavan käytöstä organisaatioiden

tutkimisessa ja kehittämisessä

Sisältö

- Yrityskulttuuri ja organisaatiokulttuuri ja palvelun tuottaminen; ajattelumalleja ja lähestymistapoja
- Organisaation kehittäminen
- Muutoksen aikaansaaminen
- Innovaation aikaansaaminen
- Organisaatiokulttuurin sosiologinen ja psykologinen tausta
- Kulttuurien väliset erot ja niiden heijastuminen yritystoimintaan ja sen johtamiseen

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa kirjapakettina tenttimällä valinnaiset teokset.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Kari Nurminen

Oppimateriaalit

Kolme teosta esim. seuraavista: 1. Puusa, A. & Reijonen, H. (toim.) 2011. Aineeton pääoma organisaation voimavarana. Unipress. 2. Hofstede, G. 1993 (tai uudempi). Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. WSOY. 3. Honkanen, H. 2005. Muutoksen agentit: muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Suomen psykologiliitto/Edita. 5. Schein, E. 2009. Yrityskulttuuri – selviytymisopas: tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Laatukeskus. 6. Forss-Anila, H. 2013. The effective service development process is using stories. Product: Evaluation form. Thesis/opinnäytetyö Haaga-Helia amk. Helsinki. 7. Schein, E.H. 2009. The Corporate Culture Survival Guide –sense and nonsense about culture change. Jossey-Bass Inc., San Francisco. 8. Hofstede, G. 2010. Cultures and Organizations: Software of the Mind: intercultural cooperation and its importance for survival. McGraw-Hill. 9. Trompenaars, F. and Hampden-Turner C. 2012. Riding the waves of culture: understanding diversity in global business. Nicholas Brealey, London. 10. Dumetz, J., Saginova, O. & Woolliams, P. 2012. Cross-cultural management textbook: lessons from the world leading experts in cross-cultural management. Createspace.

Arviointiperusteet

Kirjaintenti 3x33,3 p = max. 100 p

Jokaisesta (kolmesta) teoksesta on saatava hyväksyttävä vastaus

Tyydyttävä suoritus (arvos. 1) = 40/100 p, hyvä suoritus (arvos. 3) = 70/100 p, kiitettävä (arvos. 5) = 90/100 p.

Kirjallisessa vastauksessa (essee) taso:

Arvosana 1

Opiskelija hahmottaa pääpiirtein kirjan sisällöt ja ymmärtää kulttuurien erojen merkitystä. Vastaus hajanainen, tietoja esitellään satunnaisessa järjestyksessä ja pieni osa tiedoista on puutteellisia tai vääriä.

Arvosana 3

Opiskelija on hahmottanut esitetyt kysymykset lukemansa perusteella ja osaa soveltaa joitakin teoksissa esiteltyjä malleja tai ratkaisuja. Vastaus on jäsenneilty ja käsittely pysyy asetetun kysymyksen ympärillä.

Arvosana 5

Opiskelija on omaksunut hyvin valitsemiensa teosten sisällön ja soveltaa vastauksissaan luovasti teosten tietoja. Vastaukset sisältävät pohdintaa, eri vaihtoehtojen vertailuja sekä tehtyjen ratkaisujen toimivuuden arviointia. Vastaukset ovat jäməköitä ja hyvin jäsenneltyjä.

Personal Finance Management

Code: ACC8RB023
Extent: 2 ECTS (54 h)
Timing: Semester 2
Language: English
Level: Supporting Studies
Type: Free Elective

Prerequisites

N/A

Learning outcomes

This module will introduce the basic concepts and procedures of personal financial management. Student will learn to effectively plan their own personal finances in order to avoid any potential difficulties in balancing their studies and personal life.

On successful completion of this module, the student is able to do the following:

- Calculate revenues and expenses based on their own personal finance planning
- Make calculations as to how sufficient income can be generated
- Calculate cash flow and returns from stock investments
- Calculate interest rates on loans

Course contents

The material for this course will consist of a book on personal finance. Various chapters will be read and analysed at home. There will be group and individual work on the relevant topics, including simulations, both in class and outside of class. There will be two guest lectures, as indicated below.

Cooperation with the business community and other organisations

There will be a visiting speaker from a bank to talk about the basics of personal financial management.

There will be a visiting financial expert who will lecture on such topics as saving money and avoiding long-term debt.

International

This course will be made up of international students.

Teaching and learning methods

Contact lessons
Group working
Individual learning
Workshops
Simulations

Contact hours of teaching and other learning methods:

Contact hours – 16 hours
Group working – 24 hours
Individual learning – 70 hours
One's own learning assessment – one hour

Recognition of Prior Learning – RPL (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. However, required skills and competences can be demonstrated through a skills examination.

Teacher/s with the main responsibility for the course

Karl Robbins

Course materials

The material for this course will consist of one or two of the following books:

- Get a Financial Life: Personal Finance in Your Twenties and Thirties Beth Kobliner, 2009
- Why Didn't They Teach Me This in School: 99 Personal Management Principles to Live By Cary Siegel, 2013
- Personal Finance in Your 20s for Dummies Eric Tyson, 2011
- The Motley Fool Personal Finance Workbook: A Foolproof Guide to Organizing Your Cash and Building Wealth David Gardener, 2003

Assessment

Assessment components and their respective weights

Individual homework 30% (learning diary & portfolio)

Individual simulations 30%

Team or group investment simulation 40%

One's own learning assessment assignment does not impact the grade. The assignment is the same for all courses/modules and answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment targets

The development of the student's ability to produce financial reports and various calculations is an essential part of this course, as is the development of the student's ability to analyse the financial feasibility of a hospitality business.

Assessment criteria

Grade 1

The student has a basic understanding of such things as revenue, expenses, cash flows, return on investment, and calculation of interest on loans. With proper instruction, the student has the ability to perform basic tasks, but needs a lot of guidance.

Grade 3

The student has a good understanding of such things as revenue, expenses, cash flows, return on investment, and calculation of interest on loans. With proper instruction, the student will be able to perform basic tasks with minimal guidance.

Grade 5

The student has an excellent understanding of such things as revenue, expenses, cash flows, return on investment, and calculation of interest on loans. The student shows the ability to apply such knowledge and skills in a management position.

Pink Marketing

Code: MAR8RX021

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 1-2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

“Men are from Mars, Women are from Venus”. This is the first course truly designed for women and men in touch with their feminine side. Following an upsurge during the 1990s, at the turn of the millennium, feminism/feminist marketing started to occupy a niche as a sub-discipline of ‘mainstream’ (masculine) marketing. Gender and feminist marketing represents today a growing body of insightful studies and reviews that persuasively argue that theoretical, conceptual and practical marketing from a feminist perspective constitutes one of the most important and challenging arenas for practitioners and scholars alike. This course is targeted towards students wishing to establish a management career in companies which deal in ‘pink’. Thus, this course aims to educate future marketing managers (or curious) to do business in ‘pink’ companies. The purpose/objective of this course is to present an overview of the wide ranging extant knowledge on marketing, from a feminist perspective. The study of marketing from a feminist perspective is valuable since it tends to span a variety of issues that are often ignored or overlooked by patriarchal marketing. At a time when women are increasingly filling marketing positions, the impact of this on the marketing discipline and on marketing practices needs to be studied. Therefore, the intersection between feminism and marketing requires a reflection on past and current associations whilst considering its future, pink marketing. Students should develop knowledge and awareness of the existence and nature of marketing and feminism facets. Critical thinking is fostered through self-reflection centring on the pertinent issues surrounding pink marketing, and participants will acquire a comprehensive knowledge of the related ‘pink’ markets and a deep understanding of the ‘pink’ customers’ behaviour, and the drivers for ‘pink’ presently, as well in the time to come. “Marketing is HER story too”.

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › define the meaning of the term ‘Pink Marketing’
- › name different types of pink products/services and their attributes – features and benefits
- › describe the scope of Pink Marketing
- › understand the complexity of Pink Marketing
- › integrate multiple points of view on pink marketing
- › apply theories to improve the practice of Pink Marketing
- › achieve new insights and refined skills of interpretation
- › become independent and critical thinkers

Course contents

This course addresses the following topics:

- › Matriarchal marketing vs. patriarchal marketing
- › She-economy – marketing to women
- › Why women go shopping?
- › Images in advertising
- › Poster girl – interview
- › Who wears the trousers?
- › Feminization of men - metrosexual or gay

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members.

International aspects

In this course it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitators infuse international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitators also use instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.

Learning and teaching methods

In this course two main learning methods are used: (1) directed learning; and (2) self-directed learning. Various forms of directed learning are used, in the courses such as e.g. assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Pink Marketing. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 80 hours of directed and self-directed learning
- › The assessment of one's own learning 1 h

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 20% written learning assignment 1
- › 20% written learning assignment 2
- › 20% written learning assignment 3
- › 20% written learning assignment 4
- › 20% written learning assignment 5

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

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Moodle

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is MOODLE

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão

Proper English in Report and Thesis writing

Code: COM8RB001
Extent: 3 ECTS (81 h)
Language: English
Level: Professional studies
Type: Free-Elective

Prerequisites

None

Learning Outcomes

Upon successful completion of the course the student is:

- familiar with use and form of quotations required by the HAAGA-HELIA reporting guidelines.
- capable of finding and citing a reference in an academic paper according to the HAAGA-HELIA reporting guidelines
- able to summarize or paraphrase information from references or sources.

Course contents

The HAAGA-HELIA reporting guidelines
Handouts
In class writing and review exercises

Teaching and learning methods

Contact lessons
Written exercises
Research projects
The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Wallace Reynolds

Assessment

Active participation in class 40%
Exercises 60%

Assessment criteria

Grade 1

The student has limited knowledge about HAAGA-HELIA reporting guidelines.

Grade 3

The student has basic knowledge of the HAAGA-HELIA reporting guidelines. The student can place a direct or summarized quote in a paper so it flows with the text. The student can place a reference at the correct location in an academic paper. And the student can write a paper in the correct format according to the HAAGA-HELIA reporting guidelines.

Grade 5

The student knows the HAAGA-HELIA reporting guidelines very well. The student is able to place a quote in a paper with the proper citation format. The student is also able to place and write a reference according the format required by the guidelines and the student is able to create quotations that flow in the paper, while at the same adding meaning or support to the paper's topic.

Ravintolan gastronomia

Tunnus: FPR8RH026

Laajuus: 6 op. 8 kontaktaa

Ajoitus: 5. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaavalintainen

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen kurssi

Kurssimaksu: Opiskelija suorittaa 60 € ennen kurssin alkamista Haagan materiaalipalveluun

Henkilömäärä kurssille: enintään 25 opiskelijaa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Vapaavalintainen kurssi joka liittyy ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Kurssille pääsyn vaatimuksena on ruokatuotanto 1 ja ravintolapalveluiden- ja ravintolajuoimien perusteiden hyväksytyt suorittaminen. Kurssi on suunnattu restonomiopintojen 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Perehdyttää opiskelija ruokakulttuurin kiehtovaan maailmaan. Tarkastelemme ruokakulttuurin kehitystä ja sen vaikutuksia nykypäivän gastronomiseen tarjontaan. Harjaannutamme taitojamme ruoanvalmistuksessa ja salityöskentelyssä. Teemme vierailuja kursilla annettaviin kohteisiin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Hallitsee erilaisten erikoisraaka-aineiden käsittelyn, valmistamisen ja tarjoilun
- Osaa tarjota asiakkaille ravintolaelämyksiä
- Hallitsee ravintola-alan etiketti säännöstän ja käyttäytymistavat
- Osaa valmistaa saliruokia
- Tuntee suomalaista ja kansainvälistä gastronomista historiaa

Sisältö

Ruokaravintolan palveluiden ja tuotteiden sovittaminen yrityksen liikeideaan ja asiakkaan tarpeisiin:

- kansallinen ja kansainvälinen ruokakulttuuri
- ruoan valmistaminen
- pöydän kattaminen
- istuma- ja tarjoilujärjestykset
- ruokien ja juomien tarjoilu, salityöskentely

Työelämäyhteydet

Kurssilla tehdään tutustumiskäyntejä mahdollisuuksien mukaan ravintoloihin ja alan sidosryhmien liiketoimintaan

Kansainvälisyys

Kurssilla tutustutaan kansainväliseen ruokakulttuuriin ja gastronomiaan.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 h

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jari Karjalainen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali. Muu tarvittava lähdekirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa

Arviointiperusteet

- Tentti 40%
- Osallistuminen annettuihin vierailuihin ja tehtäviin 20%
- Kirjareferaatti Moodlessa 40% (Sillanpää Merja, Säännöstelyn huvi. SKS 2002.)

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Hyväksytyt/Täydennettävä

Ruoka ja kulttuurit

Tunnus: ETG8RH021

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. tai 4. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittavat opinnot

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää ruokakulttuurien ymmärtämistä.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- ymmärtää asiakkaan ruoan valintaan vaikuttavia tekijöitä
- tuntee eri ruokakulttuureita
- tuntee ruoan käytön historiaa

Sisältö

- Suomalainen ruokakulttuuri
- Eri uskontokuntien ruokasäännöt
- Ruoka-aineiden käytön historia
- Ruoka-aineiden käyttö eri ruokakulttuureissa
- Ruoan muu kuin ravitsemuksellinen merkitys

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24 h

Itsenäinen opiskelu 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opintojakson suoritus

1. Osallistuminen luennoille
2. Kirjallinen tehtävä
3. Suullinen esitys

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Eeva Pajakkala

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Harjoitustyöt 100 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty.

Ruoka ja media

Tunnus: FPR8RH027

Laajuus: 3 op

Ajoitus: 2. – 6. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson osan lähtötaaso vaatimuksena on opintojaksojen Ruokatuotanto 1 tai Ruokatuotannon perusteet suorittaminen.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on tutustua median tapoihin tuottaa ruokaan liittyvää kirjoitettua ja ruokavalokuvausta. Opiskelija osaa tuottaa ruokamediaan tekstejä ja reseptejä kuvineen. Lisäksi hän pystyy hahmottamaan ruoka- ja media-alan toimintatavat ja yhteistyömahdollisuudet.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- osaa havainnoida alan trendejä ja hyödyntää tätä tietoa työskentelyssään
- ymmärtää ja osaa soveltaa toiminnassaan ruoka-designia
- osaa kehittää elämyksellisiä ja esteettisiä tuotteita
- osaa analysoida, arvioida ja toistaa ruokamedioiden tyylejä
- osaa kehittää ja laatia eri medioihin sopivia reseptejä
- hahmottaa ruoka-aiheisen artikkelin teon vaiheet

Sisältö

- ruokatrendit
- ruoka-aiheisen artikkelin tekeminen
- ruokatoimittajan työ
- ruokadesign
- ruokavalokuvauksen periaatteet

Työelämäyhteydet

Opintojakso toteutetaan yhdessä elinkeinon kanssa (vierailevia luennoitsijoita ja tutustumiskäyntejä).

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetustoteutus:

- Lähiopetus ja tentti 40 h
- Itsenäinen opiskelu 40 h
- Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Birgitta Nelimarkka

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajien ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Opintojakso arvioidaan hyväksyty / hylätty. Opintojakson hyväksyttävän suorittamisen edellytyksenä on tehtävien suorittaminen ja aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen.

Ryhmä- ja erityismatkustus

Tunnus: RYE8RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: periodi 1

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on tarkoitettu ensisijaisesti ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijoille

Oppimistavoitteet

Opiskelija ymmärtää ryhmä- ja erityismatkustuksen osa-alueet ja ymmärtää niiden merkityksen matkailun liiketoiminnassa. Opiskelija oppii matkan suunnitteluprosessin ja tuntee eri toimijoiden roolin matkapakettien tuottamisessa. Opiskelija osaa laatia tarjouksen ja matkaohjelman suunnittelemalleen ryhmämatkalle.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija:

- Ymmärtää ryhmä- ja erityismatkustuksen erityispiirteet
- Osaa suunnitella asiakaslähtöisen ryhmämatkan
- Ymmärtää eri toimijoiden roolit matkapaketin tuottamisessa
- Osaa laatia tarjouspyynnön ja asiakaslähtöisen matkaohjelman ryhmälle

Sisältö

- Erityis- ja ryhmämatkustus
- Erityis- ja ryhmämatkustusyritykset
- Matkan suunnitteluprosessin vaiheet
- Matkatarjouksen ja matkaohjelman laadinta

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tutustutaan alan matkailuyrityksiin

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus 24h

Itsenäinen työskentely ja ryhmätyö 56h

Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettaja

Salla Juustila, Haaga

Oppimateriaalit

Materiaali ilmoitetaan kurssin alkaessa

Arviointiperusteet

Kirjallinen tentti 30 %

Ryhmämatkan suunnittelutyö ja esittely 70 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osallistuu ryhmämatkan suunnittelutyöhön ja esitykseen, muttei juuri tuo omia ideoita suunnitteluprosessiin. Opiskelija ymmärtää ryhmä- ja erityismatkailun ominaispiirteet ja pystyy luettelemaan joitakin matkailun trendejä, mutta ei pysty analysoimaan niiden merkitystä alalle.

Arvosana 3

Opiskelija osallistuu ryhmämatkan suunnitteluun ja esitykseen ja tuo omia pohdintojaan esille sekä ryhmä- että tuntityöskentelyssä. Opiskelija sisäistää ryhmä- ja erityismatkailun ominaispiirteet ja ymmärtää näiden ominaispiirteiden merkityksen ryhmämatkustukseen. Opiskelija pystyy nimeämään monipuolisesti matkailun trendejä ja ymmärtää, mitkä niistä vaikuttavat etenkin erityis- ja ryhmämatkustukseen.

Arvosana 5

Opiskelija on innovatiivinen ja aktiivinen ryhmämatkan suunnittelussa ja sen esityksessä. Opiskelija on sisäistänyt ryhmä- ja erityismatkailun ominaispiirteet ja pystyy huomioimaan ne ryhmämatkan käytännön suunnittelutyössä. Opiskelija osaa nimetä sekä lokaaleja että globaaleja matkailualan trendejä ja arvioida kriittisesti niiden merkitystä ryhmä- ja erityismatkustukseen.

STAR Certification in Hotel Industry Analytics

Code: CER8RB001

Extent: 2 ECTS

Timing: Spring 2015

Language: English

Type: Free elective course

Prerequisites

The course is open to all HAAGA-HELIA 2nd and 3rd year students.

Description of the STAR Certification and learning outcomes

The “Certification in Hotel Industry Analytics” is the leading hotel-related certification for university students graduating from Hospitality and Tourism programs. This recognition provides evidence of a thorough knowledge of the foundational metrics, definitions, formulas, and methodologies that are used by the hotel industry. Recipients have proven that they can “do the math” and interpret the results. They have demonstrated an ability to analyze various types of hotel industry data and to make strategic inferences based upon that analysis.

Certification also confirms a comprehensive understanding of benchmarking and performance reports. Recipients have a grasp of the current landscape of the hotel industry, including relevant current events. Achieving this distinction announces that these students have a place among the best graduates in their profession and opens the doors to future career opportunities. Recipients receive a certificate and are able to sue the CHIA designation on their business cards and resumes.

Course contents

Hotel Industry Analytical Foundations

Hotel Math Fundamentals, the metrics used by the Hotel Industry

Property Level Benchmarking

Hotel Industry Performance Reports

Cost of the STAR Certification

30 euro/student

By paying the fee you confirm your exam attendance (includes one retake)

Implementation plan and learning methods

Course introduction workshop (2 h) February 25th 2015 14:00-16:00

Workshop 1 (2 h) March 11th 2015 14:00-16:00

Workshop 2 (2 h) April 1st 2015 14:00-16:00

Exam attendance (2 h) April 15th 2015 14:00-16:00

Independent learning in Moodle (46 h) continuously

Teacher with the main responsibility for the course

Nina Niemi, nina.niemi(at)haaga-helia.fi

Course materials

Study material will be found in Moodle

Assessment criteria

70% exam passing score

Suomen myyminen kansainväliselle asiakkaalle

Tunnus: SMK8RL001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: periodi 2/2014

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Kohderyhmä

Matkailun liikkeenjohdon 2. ja 3. 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

- Opiskelija tuntee Suomen matkailun kohdealueena: kansainvälisessä markkinoinnissa käytettävän aluejaon ja teemat sekä Suomi-brändin.
- Opiskelija osaa tehdä matkailutuotteelle sopivan asiakasprofiilin ja ehdottaa sopivan sähköisen jakelukanavan.

Sisältö

- Suomi matkailun kohdealueena: aluejako ja teemat, Suomi-brändi
- Asiakasprofilointi
- Sähköisen matkailupalveluiden markkinointi ja myynti

Työelämäyhteydet

Opintojakson tehtävä on suomalaisen yrityksen toimeksiantona tehtävä projekti pienryhmätyönä.

Kansainvälisyys

Opintojakso kohdistuu nimenomaan kansainväliseen asiakkaaseen ja kansainvälisiin markkinointikanaviin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

- Lähiopetus sisältäen ohjattua projektityötä sekä tentti 24h
- Projekti pienryhmätyönä ja Itsenäinen opiskelu 56h
- Oman oppimisen arviointi 1h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Oppimateriaalit

Ilmoitetaan opintojakson alkaessa.

Opintojakson ohjaaja

Leena Grönroos

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Opiskelija osaa luettelonomaisesti kertoa Suomen matkailun aluejaosta ja teemoista sekä matkailutuotteista. Opiskelija osaa kertoa esimerkkejä Suomen matkailutuotteisiin sopivista asiakasprofiileista ja sähköisistä jakelukanavista.

Arvosana 3

Opiskelija osaa keskustella aluejaosta ja teemoista sekä matkailutuotteista. Hänellä on aiheista perusteltuja näkemyksiä. Opiskelija osaa luoda tuotteelle asiakasprofiilin ja etsiä sopivan sähköisen jakelukanavan.

Arvosana 5

Opiskelija osaa keskustella kriittisesti aluejaosta ja teemoista sekä matkailutuotteista. Opiskelija osaa luoda tuotteelle asiakasprofiilin ja etsiä sopivan sähköisen jakelukanavan. Hänellä on rakentavia, perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Sustainable Tourism

Code: TOU8RB020

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 1 & 2

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

Today sustainable tourism is imperative to all tourism enterprises and destinations, although, in many parts of the planet, destination players are still deaf to the argument that tourism needs to be more sustainable. If we consider that many tourism destinations are based on unique natural and socio-cultural resources, sustainable tourism needs to be an integral component of tourism development. This elective course has been designed to enable students to gather an insight into management concepts, philosophies, and processes relevant to the sensitive management of the tourism experience. The course explores the nature, degree and type of sustainable management in the tourism industry as increasingly, sustainable management is applied in the strategic management of enterprises and destinations. Students will have the opportunity to study unique case studies of major destinations in the world (e.g. the Grand Canyon, the Everglades, Ayers Rock, Kilimanjaro, Niagara Falls and the Dead Sea). Students should develop knowledge and awareness of the existence and nature of tourism and sustainability facets. Critical thinking is fostered through self-reflection on the pertinent issues surrounding sustainable tourism management and development.

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › trace the development of the green philosophy
- › examine the reasons why recent environmental movements differ from earlier concerns
- › critically discuss a range of definitions of sustainability and sustainable tourism
- › analyse the conceptual basis on which sustainable tourism is founded
- › evaluate the principles of sustainable tourism in relation to tourism impacts
- › assess the practical application of sustainable tourism principles
- › understand the relation of sustainable tourism to other sustainable development world initiatives
- › understand the roles of organisations concerned with sustainable issues
- › understand the theoretical concepts relevant to sustainable tourism
- › discuss the concept of sustainable tourism in the context of sustainable development
- › evaluate good practice in sustainable tourism management
- › evaluate the key issues involved in the supply, demand and marketing of sustainable tourism

Course contents

This course addresses the following topics:

- › the genealogy of the green movement
- › conceptualising sustainable tourism
- › sustainable tourism dimensions
- › sustainable tourism key players
- › sustainable tourism indicators and controls
- › sustainable tourism and protected areas
- › sustainable tourism marketing
- › the future of sustainable tourism

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local partner organisations or local community members.

International aspects

In this course taught in English it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitator is Portuguese and infuses international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitator also uses instructional methods appropriate to a culturally diverse student population.

Learning and teaching methods

In this course three main learning methods are used: (1) classroom learning; (2) directed learning; and (3) self-directed learning. A proportion of the hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and industry partners). Classroom learning takes the following forms: interactive lectures and small group discussions. Directed learning is also used in form of individual and group assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on

text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Sustainable Tourism. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 12 hours of classroom learning + 67 hours of directed and self-directed learning
- › The assessment of one's own learning 1 h

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 10% written learning assignment 1
- › 15% written learning assignment 2
- › 15% written learning assignment 3
- › 15% written learning assignment 4
- › 15% written learning assignment 5
- › 15% written learning assignment 6
- › 15% written learning assignment 7

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 45%-pts, 5 = min. 85%-pts

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Moodle

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is MOODLE

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão | mariopassos.ascencao@haaga-helia.fi | 040 4887 203

The Booming Market: Chinese Outbound Tourism

Code: TOU8RB028
Extent: 5 ECTS
Language: English
Type: free elective studies

Prerequisites

None.

Learning outcomes

This course is designed for students who are working or are planning to work in tourism industry, and are willing to learn more knowledge regarding to the most booming market of today - Chinese outbound tourism market.

The course will provide students deep insights into the development of Chinese outbound tourism market both expectations and needs of Chinese visitors as well how to do marketing in China. After completing the course, the students will gain enough knowledge from culture's and hospitality industry perspective regarding the target market. The students are having knowledge how to do marketing in China.

Course contents

There are 7 modules listed as below:

- Chinese travelers abroad
- Chinese culture backpack
- Chinese language
- Chinese tourists' motivation and behavior
- Product adaptation and marketing
- Service and ambience
- Product development and marketing plan

Teaching and learning methods

The course will be conducted in English, the teaching methods are classroom meeting and eLearning.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Teacher with the main responsibility for the course

Bo Dong and Kari Halonen

Course materials

To be announced in the beginning of the course.

Assessment

Interactive classroom activities
Individual work, pair work and group work
The assessment of one's own learning 1 h

The own learning assessment assignment does not impact your grade. The assignment is the same for all courses/modules and your answers will be used also for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course assessment criteria:

Grade 5: After contact hours and successfully pass the final exam, students should have deep understanding the development of China's outbound tourism and the expectations and needs of Chinese outbound tourists. If the students are working for tourism companies or organizations of all sizes and locations, they should be able to analyze their current products and services with regard to their suitability for Chinese tourist and to develop an action plan for improvement. They are having profound understanding different marketing methods to reach Chinese consumers and travel trade.

Grade 3: students can pass the exam, they could have certain understanding the development of China's outbound tourism and the expectations and needs of Chinese outbound tourists, but they are not able to analyze any exist products and services with regard to their suitability for Chinese tourist and they are not able to develop an action plan for improvement. They are having some knowledge of different marketing methods reaching Chinese consumers and travel trade.

Grade 1: students can pass the final exam, but they cannot understand the expectations and needs of Chinese outbound tourists, they are not able to analyze any products and services with regards to their suitability for Chinese tourist, and they are not able to develop any action plan for improvement. They are having common knowledge of marketing methods reaching consumers and travel trade but not specifically in China.

Tilastolliset menetelmät

Tunnus: MET8RH001

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: kesäopinnot

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: pakollinen

Sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin, edeltävä osaaminen ja suoritusajankohta

Tilastollisten menetelmien perusteiden opintojaksolla ei ole sidonnaisuuksia muihin ammattikorkeakoulun opintojaksoihin. Opintojaksolla menestyminen edellyttää Excelin tilastotyökalun hallintaa, mikä opetellaan opintojakson aluksi lähitunneilla. Suositeltava opiskeluajankohta on 3. tai myöhempi lukukausi.

Oppimistavoitteet

Opintojakso perehdyttää numeroaineistojen hankintaan ja kuvailuun sekä aineistoista tehtävien tilastollisten laskelmien ja päättelyjen menetelmiin. Näiden tavoitteiden taustaksi opintojaksolla opiskellaan tilastotieteen peruskäsitteitä. Opintojakso on yhtäällä valmiiden tilastojen hankintaa ja lukutaitoa edistävä ja toisaalta eri aloilla tarvittavien tilastollisten perusmenetelmien oppimisprosessi. Opiskelija tuntee jakson käytyään tilastotieteen peruskäsitteistön ja osaa käyttää hyväkseen tärkeimpien koti- ja ulkomaisten tilastontuottajien yhteiskunnallisia ja taloudellisia tilastoaineistoja. Opiskelija kykenee myös itsenäisesti tekemään sekä edellä mainittuihin että opintojakson harjoitusaineistoihin perustuvia tilastollisia tehtäviä ja grafiikoita Excelillä. Opiskelija osaa suorittaa tilastollisia peruslaskutoimituksia myös ilman Exceliä.

Sisältö

Koti- ja ulkomaiset yhteiskunta- ja taloustilastot ja niiden tuottajat

Valmiiden tilastoaineistojen hyötykäyttö

Tilastoaineiston hankinta ja kuvailu – havaintomatriisi, jakaumat ja tunnusluvut

Tilastollinen riippuvuus

Tilastollinen estimointi ja testaus

Työelämäyhteydet

Opintojakso kiinnittyy työelämään siten, että suoritusvaatimukseen kuuluvan tilastollisen tehtäväpaketin tekeminen edellyttää Tilastokeskuksen virallisten tilastojen käyttöä ja myös Tilastokeskuksen verkkosivulta löytyvän tilastokoulun sisältöön tutustumista.

Kansainvälisyys

Opintojakso kiinnittyy kansainvälisyyteen siten, että opiskelija käyttää tilastollisen tehtäväpaketin laadinnassa mm. Eurostain ja OECD:n tuottamia tilastoja.

Opetus- ja oppimismenetelmät

Yhdistetty lähi- ja verkko-opintojakso. Johdanto ja lähiopetus (3x 3h) atk- luokassa. Virtuaaliopetus Moodlessa. Opintojakson oppikirjan sisältöä tulee hallita valituilta osin ja muun materiaalin tukemana vastaamalla online tentin monivalintakysymyksiin. Lisäksi on vastattava ja palautettava tehtäväpaketti, johon sisältyy lähinnä valmiisiin aineistoihin liittyviä tilastollisia tehtäviä. Vastuunopettaja tukee opiskelua lähiopetuksessa ja verkkokeskustelussa. Oman oppimisen arviointi 1 h.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Aikaisemmin hankitun tiedon tunnistamisesta näytöllä sovitaan vastuunopettajan kanssa. Opiskelija toimittaa ensin vastuunopettajalle kirjalliset dokumentit suorittamistaan tilastollisten menetelmien opinnoista ja/ tai työnkuvauksen työstä jota hän on tehnyt ja jossa käytetään tilastollisia mentelmiä.

Vastuunopettaja

Kalevi Tourunen

Oppimateriaalit

Oppikirja: Holopainen, M – Pulkkinen, P: Tilastolliset menetelmät 5-7. painos (WSOY).

Opintojakson Moodle sivulla jaettava materiaali sisältäen linkit tilastontuottajien verkkosivuille.

Suoritustapa ja arviointi

Opintojakso suoritetaan palauttamalla elokuun 15. päivään 2014 mennessä tilastollisia lasku- ja muita tehtäviä sisältävä tehtäväpaketti (paino loppuarvosanassa 50 %). Lisäksi on suoritettava kymmenen monivalintakysymystä sisältävä online, open book ja kahden yrityskerran tentti Moodlessa aikavälillä 24 -26.6 2013 (paino loppuarvosanassa 50 %). Tentti on avoinna 2 tuntia siitä kun sen on avannut. Molemmat arvioinnit tehdään asteikolla 1-5.

Arviointiperusteet (tentti, tehtäväpaketti)

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Opintojaksossa arvioidaan opiskelijan omaksumien tilastollisten peruskäsitteiden ja menetelmien tuntemusta. Opiskelija suoriutuu tilastollisten peruslaskutoimitusten, tehtävien ja tilastografiikan tekemisestä Excelillä.

Arvosana 1

Opiskelija kykenee osittain (40 -60 %) suoriutumaan itsenäisesti tentistä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Arvosana 3

Opiskelija kykenee suoriutumaan itsenäisesti suurimmasta osasta (+60 -80 %) tenttiä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Arvosana 5

Opiskelija kykenee suoriutumaan itsenäisesti lähes kaikista (+80 -90 %) tenttikysymyksistä ja Excelillä tehtävistä tilastollisista tehtävistä

Travel and Tourism Geography, Global Perspectives

Code: TOU8RB027

Extent: 3 ECTS (81 h)

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free elective

Prerequisites

None

Learning outcomes

After completing the course the student will acknowledge global patterns of travel and tourism including geographical factors that influence the industry on local, regional and global level. The student will also explore, analyse and evaluate statistical differences and competitiveness between countries. The course provides a summary of the latest destination trends combined with new travel & tourism products & services around the globe.

Course contents

- Introduction to travel and tourism geography
- The concept of destination analyse
- Destination geography – case studies on regional pull-factors
- Special interest themes: disappearing destinations, sinister side of tourism or geography of touristic fears
- Geographical assets as regional tourism resources
- Destination trends

Cooperation with the business community and other organisations

The course includes hospitality industry related assignments.

International

The viewpoint is international and there will be several international companies introducing cases

Teaching and learning methods

The course is based on classroom and online learning:

Classroom and online learning:

Lectures 5 x 3h =15t

Online learning 3 x 3t=9t

Self-studies 56 h

The assessment of one's own learning 1 h

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be 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.

Assessment

- Detailed assessment will be announced in the beginning of the course
- Project work (case studies) 20-40 %
- Presentation or exam 60-80%

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

- Portrays some knowledge of travel and tourism as a global business
- Shows capabilities of using the terminology of travel and tourism geography
- Is able to present (oral or written) the key aspects of the most important factors impact on global tourism

Grade 3

- Portrays good knowledge of travel and tourism as a global business
- Shows capabilities of fluent using the terminology of travel and tourism geography
- Is able to present (oral or written) the key aspects of the most important factors impact on global tourism
- Express the knowledge of the new business possibilities for tourism industry on destination level
- Provides feedback with relevant arguments

Grade 5

- Portrays profound knowledge travel and tourism as a global business
- Shows advanced capabilities of using the terminology of travel and tourism geography
- Is able to fluently present (oral or written) the key aspects of the most important factors impact on global tourism
- Express the knowledge of the new business possibilities for organisations for tourism industry on destination level
- Provides feedback relevant with arguments in global context

Tourism in Europe

Code: TOU8RB022

Extent: 3-ECTS (81 h)

Timing: Period 2 (intensive week)

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free-Elective

Prerequisites

No prerequisites

Course description

Most publications describe a panorama that is difficult to ignore - the number of new tourism Experiences (products and services) seems to grow by the day. Only a few years ago, even though it was said with a touch of hype, tourism could be reduced to the four big 'S's – Sun, Sea, Sand and Sex. As tourism is increasingly important to European countries, this course in a seminar-format has been designed to provide students with the necessary knowledge on *tourisms* in Europe - a general overview of the range tourism products and services in Europe today. The theme for this year seminar is "Experience and Wellness". All speakers are working or worked in the countries/regions/sectors presented at the seminar. This is a professional level seminar which aims to enlighten and educate students in many of the facets relating to, and which impinge upon, tourism in Europe. Students are introduced to different presentations/cases which underpin the study of tourism in Europe, and are required to develop an understanding of perspectives and experiences relating to tourism in Europe. Students should familiarise themselves with key concepts and frameworks within tourism management. This will contribute to the application of these concepts and frameworks to future real-live situations. Critical thinking skills will be fostered through discussion, debate, and reflection on issues arising in the presentations/cases.

Course outcomes

On successful completion of this course students should be able to:

- › recognise the importance of the 'product' variable in tourism
- › have knowledge about product-related concepts as well as various product classifications
- › have knowledge about the various emerging tourism product concepts in Europe
- › identify innovative tourism products/services
- › evaluate tourism products/services contribution to European tourism

Course contents

This course addresses the following topics:

- › Overview of tourism in Europe
- › Dark Tourism
- › Other presentations/cases on Tourism in Europe from invited speakers

Cooperation with the business community

Students will take part in learning activities about selected local Wellness partner organisations and/or counts with local community members' participation.

International aspects

In this course taught in English it is ensured that the learning activities include a global/ international perspective. The facilitator is Portuguese and infuses international elements into the learning content and international resources are used in the courses readings. The facilitators also use instructional methods appropriate to a culturally diverse student population. International guest speakers are always sought.

Learning and teaching methods

In this course three main learning methods are used: (1) classroom learning; (2) directed learning; and (3) self-directed learning. A proportion of the hours provide the opportunity for teaching contact between students and experts (facilitators and industry partners). Classroom learning takes the following forms: interactive lectures, forum and small group discussions. Directed learning is also used, in the courses, individual and group assignments. Self-directed learning is also an important part of this course, and students are encouraged to develop the ability to learn on their own and thus take more responsibility for setting the objectives of their learning. Students should put emphasis on text review and vigorous reflection and debate. This is particularly important to explore and develop ideas from specific texts and evaluate issues related to Tourism in Europe. Reading texts support the learning activities. In short:

- › 24 hours of classroom learning
- › 55 hours of directed and self-directed learning
- › The assessment of one's own learning 1 h

Course assessment and grading

In this course students' learning is assessed as follows:

- › 20% written individual pre-learning assignment
- › 30% written individual post-learning assignment
- › 50% written group post-learning assignment

Grading on a scale of 1 to 5, where 1 = min. 45%-pts, 5 = min. 85%-pts

The assessment of one's own learning does not influence the grade. The assignment is the same for all courses/modules and the answers will also be used for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Course resources

Handouts and essential reading list posted in Moodle

Course Management System (CMS)

The Course Management System used in this course is MOODLE

Feedback and Development

The facilitator will provide students with feedback, and students will be asked to complete an anonymous feedback form at the end of this course. The course will be improved based on student feedback.

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

Studies completed at other educational institutes and/or work experience are not accredited as such towards the HAAGA-HELIA studies directly, but the required competences can be demonstrated by a 'skill test', individually agreed with the facilitator.

Course facilitator

Dr. Mário Passos Ascensão | mariopassos.ascencao@haaga-helia.fi | 040 4887 203

Träna svenska

Tunnus: SVG8RL020V

Laajuus: 2 op (53 h)

Ajoitus: 1. tai 2. lukukausi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: vapaasti valittavat opinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakson taso on A2.

Opiskelija jolla on ruotsin tasotestistä hylätty suoritus, ohjataan Träna svenska –opintojaksolle.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on palauttaa mieleen ruotsin kielen keskeiset rakenteet, ja luoda edellytykset varsinaisten kieliopintojen aloittamiselle.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tunnistaa oman viestintäkuvansa ja osaa kehittää sitä

Sisältö

- Kieliopin keskeiset rakenteet

- Sanastoharjoituksia

Kansainvälisyys

Opintojakson aihepiireissä tutustutaan pohjoismaisiin käytänteisiin.

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 27 h

Itsenäinen opiskelu 25 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

b) Monimuotototeutus:

Lähiopetus ja tentti 16 h

Itsenäinen opiskelu 36 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

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

Ruotsin kieltä aktivoidaan lähiopetuksessa harjoittamalla monipuolisesti kielitaidon eri osa-alueita.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Arja Aktan-Helminen

Hanna Knuutila

Anna Sarajas-Zino

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Tentti 80 %

Aktiivisuus ja jatkuva näyttö 20 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksolle/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Opintojakso arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty

Hyväksytty suoritus

Opiskelija osaa ruotsin kielen perusrakenteita ja -sanastoa. Hän kykenee muodostamaan helppoja lauseita ja fraaseja sekä tunnistaa keskeiset ruokasanat ruotsiksi. Hän selviytyy helpoista vuorovaikutustilanteista, kuten kahvilassa ja kaupassa asioimisesta. Hän osaa myös kertoa itsestään ja perheestään.

Tunne Suomi: hyödynnä paikallista kulttuuria ja luontoa elämysten tekemisessä!

Tunnus: TOU8RL008

Laajuus: 5 op (135 h)

Ajoitus: 1.–2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ei sidonnaisuuksia

Opintojakson tyyppi: valinnainen

Taustaa

Matkailu on Suomessa merkittävä kasvava toimiala, yksittäisissä kunnissa jopa puolet elinkeinoista on matkailua. Uusille elämystuotteille on siis kysyntää. Nyt ja tulevaisuudessa matkailun ammattilaisen tulee tuntea paikallisen kulttuurin ja luonnon erityispiirteet sekä muita paikallisia elinkeinoja. Ne ovat elämystuotteiden resursseja, joita ammattilaisen on osattava hyödyntää.

Kohderyhmä

Matkailun liikkeenjohdon opiskelijat, Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat, Matkailualalla työssä olevat henkilöt, kuten tapahtumantuottajat, DMC- ja incoming-matkatoimistoissa sekä käyntikohteissa tuotekehitystä tekevät henkilöt.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuuksia muihin opintoihin.

Oppimistavoitteet

- Opiskelija tuntee Suomen merkittävimpien matkailukohteiden palvelutarjonnan ja asiakasryhmät
- Opiskelija omaa valmiudet hyödyntää paikallista luontoa ja kulttuuria sekä muita elinkeinoja resurssina matkailuelämysten tuottamiselle, matkailun vaikutukset huomioiden
- Opiskelijalla on asiakaslähtöinen, matkailukohteen verkostoa hyödyntävä ote matkailuelämysten tekemiseen

Sisältö

- Matkailun vetovoimatekijät alueittain ja matkailukohteittain
- Matkailukohteiden asiakasryhmät ja nykyiset elämykset
- Luonto- ja kulttuuripohjaiset sekä muiden elinkeinojen luomat resurssit uusille elämyksille
- Matkailukohteen toimijat ja verkostot elämysten tuottamiseksi
- Matkailun vaikutukset matkailukohteissa
- Matkailukohteiden ja niiden ympäristön välinen vuorovaikutus elämysten tuottamisessa
- Matkailukohteiden saavutettavuus ja matkailukohteiden väliset reitit

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla tehdään työelämälähtöisiä tehtäviä ja harjoituksia.

Kansainvälisyys

Kansainväliset matkailijat ovat asiakasryhmiä, joille tulisi tarjota jatkuvasti uusia elämyksiä. Tällä opintojaksolla opiskelijat oppivat niitä paikallisia resursseja, joita hyödyntämällä näitä elämyksiä tehdään.

Opetus- ja oppimismenetelmät

- Opintojaksolla sovelletaan ongelmalähtöistä oppimistapaa
- Lähiopetus 24h: torstait 29.1., 12.2., 26.2., 12.3., 26.3. ja 9.4.2015 klo 16-19 HAAGA-HELIA, Haagan toimipiste
- Itsenäinen opiskelu ja oppimistehtävät yksilö- ja/tai ryhmätyönä opintojakson alussa annettavan aikataulun mukaan: 110 h Moodle-verkkoalustan välityksellä
- Oman oppimisen arviointi 1h

Vaihtoehtoiset suoritustavat

Ei ole

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Oppimateriaalit

Tutkimukset, tuotekatalogit, MEKin ja matkailualueiden sekä –kohteiden nettisivut ym. aineisto.

Ilmoitetaan opintojakson alussa

Opintojakson ohjaaja

Leena Grönroos

Opintojakson arviointikriteerit

Arvosana 1

- Opiskelija tuntee pinnallisesti Suomen merkittävimpien matkailukohteiden palvelutarjonnan ja asiakasryhmät
- Opiskelija osaa kertoa perinteisiä esimerkkejä, miten hyödyntää paikallista luontoa ja kulttuuria sekä muita elinkeinoja resursseina elämysten tuottamisessa

Arvosana 3

- Opiskelija osaa esimerkkejä antaen kertoa Suomen merkittävimpien matkailukohteiden palvelutarjonnasta ja asiakasryhmistä
- Opiskelija osaa monipuolisesti kertoa, miten hyödyntää paikallista luontoa ja kulttuuria sekä muita elinkeinoja resursseina elämysten tuottamisessa
- Opiskelija osaa kertoa esimerkkejä asiakaslähtöisestä, matkailukohteen verkostoa hyödyntävästä työstä uusien elämysten tekemiseksi
- Opiskelijalla osaa hakea aineistoa uusien elämysten tuottamiseksi

Arvosana 5

- Opiskelija osaa analyttisesti kertoa Suomen merkittävimpien matkailukohteiden palvelutarjonnasta ja asiakasryhmistä sekä toimijoista ja verkostoista
- Opiskelijalla on innovatiivisia esimerkkejä, miten hyödyntää paikallista luontoa ja kulttuuria sekä muita elinkeinoja resursseina elämysten tuottamisessa
- Opiskelijalla on innovatiivisia esimerkkejä asiakaslähtöisestä, matkailukohteen verkostoa hyödyntävästä työstä uusien elämysten tuottamiseksi
- Opiskelija osaa hakea monipuolista aineistoa uusien elämysten tuottamiseksi.

Understanding Chinese and Indian Business Operations

Code: TOU8RZ001

Extent: 2 ECTS

Language: English

Type: Free Elective

Prerequisites

None

Learning outcomes

China and India are two the fastest-growing outbound travel markets in the world. Both of the countries have big amount of inhabitants and rapidly growth of GDP in the past decay, which offers enormous potential for future growth in outbound travel. Recognizing the importance of this two markets, this course is designed for students who are working or are planning to work in tourism industry, and they are willing to learn more knowledge regarding to the most booming markets of today – Chinese and Indian outbound tourism market. Since Chinese are the biggest outbound travelers and the biggest spenders worldwide, the course covers cross-culture studies and product development based on tourism research and studies.

The course will provide students special insights into the development of Chinese and Indian outbound tourism market, covers issues such as travelers' behavior and patterns – destination choice, purpose of travel, spending, holiday activities, market segmentation, culture backpack, as well as the media or internet use trends. After completing the course, the students will gain enough knowledge from culture's and hospitality industry perspective regarding the target markets. The students are having comprehensive knowledge how to best promote destination in Chinese and Indian market, they understand better about Chinese and Indian travelers' motives, behavior during the travelling.

Course contents

Chinese and Indian travelers abroad

Chinese and Indian culture backpack

Chinese tourists' motivation and behavior

Market segmentation

Service and ambience

Trend

Comprehensive recommendations on promote Finland at two target markets

Teaching and learning methods

The course will be conducted in English, the teaching methods are classroom meeting and eLearning. The assessment of one's own learning 1 h.

Teacher with the main responsibility for the course

Ms. Bo Dong and Mr. Kari Halonen

Recognition of Prior Learning, RPL (in Finnish AHOT)

The required skills and competences can be demonstrated by a skills examination.

Course materials

To be announced in the beginning of the course.

Assessment

Interactive classroom activities

Individual work, pair work and group work

The assessment of one's own learning

The own learning assessment assignment does not impact your grade. The assignment is the same for all courses/modules and your answers will be used also for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Grade 1

Students can complete all assignments partly, but they cannot understand the expectations and needs of Chinese and Indian outbound tourists, they are not able to analyze any products and services with regards to their suitability for target tourists, and they are not able to develop any action plan for improvement. They are having common knowledge of marketing methods reaching consumers and travel trade but not specifically these two target markets.

Grade 3

Students can complete all assignments, they could have certain understanding the development of China's and India's outbound tourism and

the expectations and needs of Chinese and Indian outbound tourists, but they are not able to analyze any exist products and services with regard to their suitability for target tourist and they are not able to develop an action plan for improvement. They are having some knowledge of different marketing methods reaching target consumers and travel trade.

Grade 5

After contact hours and successfully complete all assignments, students should have deep understanding the development of China's and India's outbound tourism and the expectations and needs of Chinese and Indian outbound tourists. If the students are working for tourism companies or organizations of all sizes and locations, they should be able to analyze their current products and services with regard to their suitability for target tourist group and to develop an action plan for improvement. They are having profound understanding different marketing methods to reach target consumers and travel trade.

Wedding as Experience

Code: COM8RZ001

Extent: 2cr (54h)

Timing: Summer course

Language: English

Level: Professional studies

Type: Free electives

Prerequisites

No prerequisites

Learning outcomes

Upon completion of the course, the student:

- understands and applies wedding traditions and customs with flexibility according to each client's unique needs
- understands and applies intercultural and interfaith wedding planning
- is able to create a wedding timeline and budget
- can create the perfect combination of food and wine
- has knowledge of all elements of a wedding and the related companies

Course contents

- Event management in the wedding industry
- Ethnic and religious traditions
- Customs in intercultural and interfaith weddings
- Food and wine
- Company profiles

Cooperation with the business community and other organisations

Cooperation with the local business community in Helsinki and in Finland in general.

International

International teachers and guest lecturers guide through the course.

International students share their experiences as well.

Teaching and learning methods

Lectures, guest lectures, workshops, case studies. The assessment of one's own learning 1 h.

Recognition of prior learning (RPL)

Recognition of prior learning (RPL) is observed on the course according to separate instructions.

Teacher/s with the main responsibility for the course

(in alphabetical order)

Ute Kehrs

Pekka Lampi

Nina Niemi

Pirkko Salo

Course materials

Wedding planning & management: consultancy for diverse clients/ Maggie Daniels and Carrie Loveless (main course book available in HAAGA-HELIA libraries)

Cost for combining wine & food (10 euro/ student)

Other material given by teachers and uploaded in Moodle

Assessment

Assessment components and their respective weights:

Pre-assignment 30%

Activity in class including assignments 30%

Project plan of a wedding 40%

The own learning assessment assignment does not impact your grade. The assignment is the same for all courses/modules and your answers will be used also for course/module development. The assignment is completed online in WinhaOpaali.

Assessment criteria

Components	1 (50%)	3 (70%)	5 (90%)
Knowledge	The student has a limited understanding of wedding planning theory and tools.	The student has an adequate understanding of wedding planning theory and tools.	The student has an advanced understanding of wedding planning theory and tools.
Skills	The student follows assignments and classroom activities with difficulty and under supervision. The student lacks sufficient skills in wedding planning.	The student performs well in assignments and classroom activities within a team and independently. The student demonstrates satisfactory skills in wedding planning.	The student accomplishes assignments and classroom activities with initiative and leadership. The student demonstrates strong skills in wedding planning.
Competences	The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at a minimal level of creativity.	The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at a standard level of creativity.	The student is able to apply the knowledge and skills in wedding planning at an advance level of creativity.

Viinikurssi

Tunnus: RES8RH021

Laajuus: 3 op (108 h)

Ajoitus: vapaa

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: Vapaaehtoinen

Kurssin hinta: 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään ennen ensimmäistä kokoontumista.

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojakso on suunnattu kaikille viinien maailman kiinnostavaksi ja hyödylliseksi kokeville opiskelijoille. HOSBA, RUOKA ja HOTRA ohjelmien opiskelijat eivät voi osallistua tälle kurssille (kurssi Ravintolajuoimat vastaa pitkälti tätä kurssia).

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on perehdyttää opiskelija erityyppisiin viineihin ja väkeviin juomiin sekä niin yleisiin käyttötapoihin.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää viinimaailman perusteet: viinityypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- oluet ja väkevät juomat: tyypit ja tarjoilu, käyttö sekä baarityön perusteet
- on maksanut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen välineenä

Sisältö

- Viinien systemaattinen maistelu
- Viljelyn ja valmistuksen vaikutus viinin makuun, viinialueiden laatumerkinnyt
- Tärkeimpien rypälelajikkeiden ja viinialueiden vertaileva tutkiminen
- Eri juomatyyppit: puna-, valko-, rosee-, kuohuviinit, väkevät viinit ja väkevät juomat

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa joko lähiopetus- tai monimuotototeutuksena:

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 21 h

Itsenäinen opiskelu 89 h

Oman oppimisen arviointi 1h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon. Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä. Oppiminen osoitetaan tenteillä, joissa on maistelu- ja teoriaosuus.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus: Etikettien takana – Viinit ja väkevät juomat. WSET 2012. Saatavana Haagan Matskusta.

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali.

Arviointiperusteet

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arvioinnin kohteet

Ammattimainen maistaminen ja maistamisen terminologia

Viinin laatuun ja hintaan vaikuttavat tekijät

Viinitermistö

Viinialueiden sijainnit ja ominaisuudet

Arviointikriteerit

Arvosana 1

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta mutta ei terminologiaa. Tunnistaa vähäisesti viinitermistöä ja nimeää joitain viinin laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tunnistaa vain osan viinialueiden ominaisuuksista.

Arvosana 3

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa. Tunnistaa kohtalaisesti viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä. Kykenee nimeämään monien viinialueiden ominaisuuksia.

Arvosana 5

Soveltaa ammattimaisen maistamisen rakennetta ja terminologiaa moitteettomasti. Osaa yhdistää viinitermistöä ja viinin laatuun vaikuttavia tekijöitä kiitettävästi. Tunnistaa viinialueiden ominaisuudet kiitettävästi.

Viinin ja ruoan yhdistäminen

Tunnus: RES8RH025

Laajuus: 6 op.

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson tyyppi: vapaavalintainen kurssi

Kurssimaksu: Opiskelija suorittaa 60 € ennen kurssin alkamista Haagan materiaalipalveluun

Henkilömäärä kurssille: enintään 25 opiskelijaa

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Vapaavalintainen kurssi joka liittyy ammattiosaamista syventäviin opintoihin. Kurssille pääsyn vaatimuksena on ruokatuotanto 1 ja ravintolapalveluiden- ja ravintolajuomien perusteiden hyväksytyt suorittaminen. Kurssi on suunnattu restonomiopintojen 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijoille.

Oppimistavoitteet

Kurssin suoritettuaan opiskelija hallitsee viinin ja ruuan yhdistämisen perusteet sekä erityyppisten ateriakokonaisuuksien luomisen ja myynnin asiakkaalle

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- Tuntee ruoan perusmaut ja viinin rakenteen
- Osaa yhdistä viiniä ja ruokaa
- Tutustuu eri raaka-aineiden valmistukseen
- Hallitsee menun rakentamisen
- Osaa myydä ja suositella viinejä asiakkaille

Sisältö

Kurssi luo pohjaa ja täydentää myöhempiä ravintolapalveluiden-, juomien- ja tuotannon opiskelua. Käsiteltävät asiakokonaisuudet ovat:

- Viinin makuun vaikuttavat tekijät
- Maistamisen käytäntö
- Viinin ja ruuan ominaisuudet
- Viinin jaottelu ja ruokien yhdistäminen
- Ruoka- ja viinilistan yhteensopivuus
- Gastronomia
- Grand Dinner:n järjestäminen

Työelämäyhteydet

Opintojaksolla mukana viini- ja panimoalan yrityksiä

Kansainvälisyys

Kurssilla käsitellään juoma- ja ruokakulttuuria kansallisesti ja kansainvälisesti

Opetus- ja oppimismenetelmät

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus 48 h. 8 kontaktia

Itsenäinen opiskelu ja opintojakson tehtävän suorittaminen 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jari Karjalainen

Heikki Ursin

Oppimateriaalit

Tuntityöskentelyn materiaali sekä muu ohjaajan ilmoittama ja jakama materiaali. Muu tarvittava lähdekirjallisuus ilmoitetaan opintojakson alussa.

Karmavuo ja Lihtonen; Viini ja ruoka. Opas makujen harmoniaan. Teos 2009.

Arviointiperusteet

Kurssitehtävä 75 % (hyväksytyt/täydennettävä)

Läsnäolo 100%

Annettujen harjoitustöiden suorittaminen 25 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Arviointikriteerit

Hyväksytyt/täydennettävä

Väkevät juomat ja cocktailit

Tunnus: RES8RH023

Laajuus: 3 op (81 h)

Ajoitus: 2. periodi

Kieli: suomi

Opintojakson taso: ammattiopinnot

Opintojakson tyyppi: vapaasti valittava

Tavoite

- 1) Perehtyä väkevien alkoholijuomien tyyliin siten, että hallitsee niiden tyyliin ja laatuun vaikuttavia tekijöitä ammattimaisella tavalla. Luennoilla käydään läpi juomien teoriaa ja perehdytään niiden laatuun maistelemalla
- 2) Perehtyä tärkeimpiin näistä juomista tehtyihin klassisiin cocktaileihin
- 3) Perehtyä cocktailbaarien toimintaan

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on syventää opiskelijan ymmärrystä ravintolan juomatoiminnoista: erityyppiset väkevät juomat sekä cocktailit. Cocktailityypit, klassinen ja moderni cocktail ja niihin liittyvä baarityöskentely.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- ymmärtää syvällisesti: väkevien alkoholijuomien tyypit ja –tyylit sekä niihin vaikuttavat tekijät
- cocktailbaarit ja niiden toiminta (baarimestaritoiminnot, asiakaskunta, tuottavuus, myynti)
- on omaksunut systemaattisen maistelun metodin ja osaa hyödyntää sitä jatkuvan tuotetietämyksen välineenä

Sisältö

- Väkevien juomien systemaattinen maistelu
- valmistuksen vaikutus väkevien juomien makuun, laatumerkinnot
- Tärkeimpien juomatyypien vertaileva tutkiminen
- Eri juomatyypit: vodkat, ginit, viskit, rypäletisleet, hedelmätisleet, liköörit, maustetut tisleet

Opetus- ja oppimismenetelmät

Opintojakso on mahdollista suorittaa lähiopetustoteutuksena

a) Lähiopetustoteutus:

Lähiopetus ja tentti 24 h

Itsenäinen opiskelu 57 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Oppimismenetelminä on systemaattinen maistelu ja sen yhdistäminen teoreettiseen tietoon. Onnistunut opiskelu edellyttää tiiviin tahdin vuoksi aiheisiin ennakkoon perehtymistä. Oppiminen osoitetaan tentillä , jossa on maistelu- ja teoriaosuus.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

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

Vastuopettajat

Jouko Mykkänen

Oppimateriaalit

Kirjallisuus :

Distilling Knowledge (kirja Haagan Matskusta)

Muut lähteet:

Luentomuistiinpanot

Maistelumuistiinpanot

Opintokäynnit

Arviointiperusteet

Tentti 100 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Kurssimaksu

Kurssimaksu 60 €. Suoritetaan Haagan myymälään (Matsku) ennen ensimmäistä kokoontumista.

Opinnäytetyö

Tunnus: RON7RH001B

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 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 323 h

Oman oppimisen arviointi 1 h

Opinnäytetyön voi tehdä yksilö-, pari- tai ryhmätyönä.

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnustaminen (AHOT)

Ota yhteyttä opettajaan.

Vastuopettaja

Saija Laitinen ja Marjaana Mäkelä

Oppimateriaalit

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

Arviointiperusteet

Opinnäytetyö käyttäen HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyön arviointikriteerejä

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Opinnäytetyöseminaari

Tunnus: RON7RH001A

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 (RON7RH001A).

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 viestintätekniikan 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 56 h

Oman oppimisen arviointi 1 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

Marjaana Mäkelä

Oppimateriaalit

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

Arviointiperusteet

Harjoitustyöt

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.