



Kajaanin
ammattikorkeakoulu

RESTONOMIKOULUTUS

PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA
JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA

Aikuiskoulutus

Syksy 2006

RESTONOMIKOULUTUS

Matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla on matkailun koulutusohjelma sekä palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma.

Osoite: Kajaanin ammattikorkeakoulu/ Restonomikoulutus
Postiosoite: PL 52, 87101 Kajaani
Käyntiosoite: Ketunpolku 4, 87100 Kajaani
Puh. (08) 618 991
Faksi (08) 6189 9252

Koulutusjohtaja: Heli Itkonen puh. (08) 6189 9447, GSM 044 – 710 1447
email: heli.itkonen@kajak.fi
käyntiosoite: Kuntokatu 5

Koulutusohjelmavastaava: Pekka Oikarinen puh. (08) 6189 9399, GSM 044 – 710 1399
email: pekka.oikarinen@kajak.fi
käyntiosoite: Ketunpolku 4

Opintosihteeri: Eila Happo
Käyntiosoite: Ketunpolku 3, 87100 Kajaani
Puh. (08) 6189 9610
Faksi (08) 6189 9626
email: eila.happo@kajak.fi

SISÄLTÖ

1	PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA, AIKUISKOULUTUS	4
	Koulutusohjelman yleiset tavoitteet	4
	Ammattiopintojen tavoitteet	4
	Opinnäytetyön tavoitteet	4
	Opintojärjestelyt	5
2	KOULUTUSOHJELMAN SISÄLTÖ	6
	Opintojen rakenne	6
	Opintojaksojen kuvaukset	7
	• Ruokapalvelujen tuottaminen	7
	• Matkailupalvelujen perusteet	9
	• Ruoka- ja matkailupalvelujen markkinointi ja tuotekehitys	10
	• Palveluyrityksen talous ja juridiikka	11
	• Palveluyrityksen johtaminen ja kehittäminen	13
	• Kulttuurien tuntemus	14
	• Viestintätaidot	15
	• Tutkimusmenetelmät	18
	• Opinnäytetyö	19

1 PALVELUJEN TUOTTAMISEN JA JOHTAMISEN KOULUTUSOHJELMA, AIKUISKOULUTUS

Koulutusohjelman yleiset tavoitteet

Kajaanin ammattikorkeakoulussa voit täydentää aikaisemman matkailu- ja ravitsemisalalan ammatillisen perustutkinnon tai matkailu- ja ravitsemisalalan opistoasteen tutkinnon restonomin (AMK) tutkinnoksi.

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman tavoitteena on, että opiskelijasta kehittyy monialaiseen yhteistyöhön kykenevä ruokapalvelujen osaja. Opintojen läpikulkevana teemana on luovuuden, yrittäjyyden, kansainvälisyyden ja itsetuntemuksen kehittäminen.

Ruokapalvelu- ja matkailuelinkeinon kehittäminen vaatii ruoka- ja matkailupalvelujen tuotanto- ja jakeluketjun tuntemista sekä tuotekehityksen, markkinoinnin, talouden ja johtamisen osaamista. Ruoka- ja matkailupalvelut koostuvat monista eri osista, kuten ravitsemis-, majoitus-, liikenne- ja ohjelmalveluista sekä kokous- ja kongressipalveluista.

Koulutuksessa opiskelija saa perustiedot ruokapalvelujen järjestämisestä eri toimintaympäristöissä. Hän oppii, miten ruokaperinteitä ja paikallisia raaka-aineita hyödyntäen saadaan omaleimaisia, nykyaikaan sopivia tuotteita. Opiskelija syventää osaamistaan suunnittelemalla, toteuttamalla ja arvioimalla ruokapalvelutuotteita. Erilaisissa harjoituksissa tehdään yhteistyötä alan elinkeinoelämän kanssa. Opinnoissa korostuvat myös tuotekehitys- ja markkinointiosaaminen sekä kulttuurien ja kielten tuntemus, jota tarvitaan kansainvälisessä liike-elämässä.

Ammattiopintojen tavoitteet

Ammattiopinnoissa opiskelija syventää perusopinnoissa saamiaan tietoja ja taitoja. Hän osaa laaja-alaisesti soveltaa opiskelemaansa erilaisissa käytännön työelämän tilanteissa. Opiskelija kehittyy yhteistoimintakykyiseksi ja kykenee toimimaan joustavasti eri tilanteissa. Lisäksi hän pystyy kriittisesti arvioimaan edistymistään ja työskentelyään.

Ammatillisen kasvun syventyessä opiskelijalle kehittyy laaja näkemys alastaan. Hänellä on valmiudet ohjata ja tukea työyhteisönsä jäseniä heidän toiminnassaan yksikön tavoitteiden ja päämäärien suuntaisesti. Hän pystyy kehittämään omaa työtään, työyhteisöään ja alaansa.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyö 15 op

Opiskelija tekee opinnäytetyön mieluiten omaan työhönsä liittyvästä aiheesta. Opinnäytetyön tavoitteena on, että opiskelija voi osoittaa kypsyytensä teorian tiedon käytännön soveltamiseen jollakin erikoistumisalueellaan.

Kypsyysnäyte

Kypsyysnäyte on omaan opinnäytetyöhön liittyvästä annetusta aiheesta hyvällä äidinkielellä kirjoitettu essee, jolla opiskelija osoittaa äidinkielen ja ko. aihealueen hallinnan. Kypsyysnäyte on asetuksen 352/03 mukainen osa ammattikorkeakoulututkintoa ja sen antaminen on edellytys päättötodistuksen saannille.

1.4 Opintojärjestelyt

Tutkinto muodostuu opintopisteistä. Ammattikorkeakoulussa opintopiste on 26 tuntia opiskelijan työtä, joka koostuu lähiopetuksesta (luennot ja harjoitukset) ja itsenäisestä työstä. Opintojen pienin opintopisteissä määritelty osa on opintojakso. Opintojaksot muodostavat erilaisia opintokokonaisuuksia.

Lähiopetus

Lähiopetuksen osuus opintojaksosta on noin 50 %.

Kesäaika käytetään opinnäytetyön tekemiseen ja mahdollisiin kirjatentteihin.

Harjoitustöiden palautus

Harjoitustyöt on palautettava määräajassa. Myöhästyneen työn arvosana voi laskea.

Tenttijärjestelyt

Kustakin opintojaksosta järjestetään kolme (3) tenttiä samoilla vaatimuksilla opettajan ilmoittamina ajankohtina. Tenttikerrat sovitaan opintojakson alkaessa. Tenttien korjausaika on noin kuukausi. Kevään tenttien palautus voi mennä opettajien vapaajakson vuoksi syksyyn.

Uusintatentteihin on ilmoittauduttava opintotoimistoon kirjallisesti uusintatenttikuorella määräajassa. Tentti-ilmoittautuminen katsotaan uusintakerraksi, vaikka opiskelija ei osallistuisikaan tenttiin.

Tenteissä ei saa käyttää tieteislaskimia, ellei siitä ole sovittu opettajan kanssa. Tenttipaperit saat koulusta. Tentissä ei saa olla mukana sähköisiä sanakirjoja tai matkapuhelimia.

Hyväksytyt arvosanan korottaminen

Hyväksytyä arvosanaa voi yrittää korottaa yhden kerran seuraavana lukuvuonna. Ylin arvosana jää voimaan. Arvosanan korottamiseen on ilmoittauduttava kirjallisesti ao. opettajalle vähintään kaksi viikkoa ennen tenttiä. Tutkinnon suorittamisen jälkeen tapahtuvasta arvosanan korottamisesta peritään erillinen maksu.

Arviointi

Opintojaksot arvioidaan asteikolla 1–5 tai hyväksytyt/hylätyt. Tarkemmat arviointiperusteet ilmoitetaan opintojakson alkaessa.

ASIO-opiskelijarekisteri ja sähköposti

Ammattikorkeakoulussa on käytössä ASIO-opiskelijarekisteri. Sen avulla voit seurata opintojesi edistymistä. ASIOssa voit selaila omaa opintorekisteriäsi tai tulostaa itsellesi rekisteriotteen (=opintokortin). Virallisen opintokortin saat pyynnöstä opintotoimistosta opintosuhteiltä. ASION käyttö tapahtuu internetin kautta. Pääset käyttäjätunnuksellasi ja salasanasillasi ASION käytössä oleviin toimintoihin. Muistathan vaihtaa salasanaasi säännöllisesti!

Ammattikorkeakoulun käytössä on OWA-sähköpostijärjestelmä. Se on käytettävissä miltä tahansa internetiin liitetystä työasemalta. Kun haluat lähettää sähköpostia jollekin amk:n henkilöstöön kuuluvalla, kirjoita suoraan osoite: etunimi.sukunimi@kajak.fi.

Saat henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja sähköpostiosoitteen. Samoin jokainen sitoutuu allekirjoittamallaan sopimuksella noudattamaan tietojärjestelmän käytöstä sovittuja sääntöjä.

KOULUTUSOHJELMAN SISÄLTÖ

Opintojen rakenne 120 op

RUOKAPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 18 op		
Hygienia ja puhtaanapito	4 op	1. vsk
Ravitsemus ja erityisruokavaliot	3 op	2. vsk
Anniskelu ja viinitieto	5 op	1. vsk
Tilaustarjoilu	3 op	3. vsk
Keittiö ja logistinen suunnittelu	3 op	3. vsk
MATKAILUPALVELUJEN PERUSTEET, 6 op		
Matkailun perusteet	3 op	1. vsk
Matkailu- ja ravintola-alan yritystoiminta	3 op	2. vsk
RUOKA- JA MATKAILUPALVELUJEN MARKKINOINTI JA TUOTEKEHITYS, 15 op		
Palvelujen markkinointi ja asiakaspalvelu	4 op	1. vsk
Markkinointiviestintä	3 op	2. vsk
Ruokapalvelujen tuotekehitys 1	5 op	1. vsk
Ruokapalvelujen tuotekehitys 2	3 op	2. vsk
PALVELUYRITYKSEN TALOUS JA JURIDIikka, 15 op		
Talousmatematiikka	4 op	1. vsk
Tuloksenlaskenta ja verotus	4 op	2. vsk
Johdon laskenta	4 op	3. vsk
Sopimus- ja yritysoikeus	3 op	3. vsk
PALVELUYRITYKSEN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN, 15 op		
Henkilöstö- ja palkkahallinto	3 op	2. vsk
Johtaminen ja esimiestyö	4 op	2. vsk
Yrityssuunnittelu muuttuvassa maailmassa	5 op	4. vsk
Yrityksen sisäinen kehittäminen	3 op	3. vsk
KULTTUURIEN TUNTEMUS, 6 op		
Suomalainen ja kansainvälinen kulttuuri	3 op	2. vsk
Maailman keittiöt	3 op	3. vsk
VIESTINTÄTAIDOT, 21 op		
English for Catering Industry 1	3 op	1. vsk
English for Catering Industry 2	3 op	2. vsk
Svenska inom turismen 1	4 op	1. vsk
Svenska inom turismen 2	3 op	2. vsk
Tietotekniikka ja kirjeviestintä	5 op	1. vsk
Puheviestintä ja kokoustaito	3 op	2. vsk
TUTKIMUSMENETELMÄT, 9 op		
Tutkimustoiminnan perusteet	3 op	3. vsk
Tilastollinen tutkimus	3 op	3. vsk
Asiakirjoittaminen	3 op	3. vsk
OPINNÄYTETYÖ, 15 op	15 op	3.-4. vsk

Yhteensä 120 op

1. vsk 37 op 3. vsk 33 op
2. vsk 35 op 4. vsk 15 op

Huom! Ajoitus suunnitelmaan voi tulla pieniä muutoksia!

Opintojaksojen kuvaukset

(MAPA0Z)	RUOKAPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 18 op
(MAPA001)	Hygienia ja puhtaanapito, 4 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija ymmärtää hygienian ja puhtaanapidon merkityksen laadukkaalle ruoka- ja majoituspalvelulle. Hän tietää oikeat toimintatavat hygieenisten riskien minimoimiseksi sekä puhdistuspalvelujen ja tekstiilihuollon järjestämisen vaihtoehdot.
Sisältö	Hygienialainsäädäntö ja viranomaisvalvonta Omavalvonta Mikrobit ja niiden kasvuedellytykset Elintarvikkeiden oikea käsittely ja säilytys Ruokamyrkytykset Henkilökohtainen hygienia Keittiöhygienia Pesu- ja puhdistusaineet Tekstiilihuolto
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPA002)	Ravitsemus ja erityisruokavaliot, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija ymmärtää ruoan merkityksen ihmisen hyvinvoinnille sekä joukkoruokailun vaikutusmahdollisuudet ravitsemuskasvatuksen antajana. Hän osaa toteuttaa laatutavoitteet täyttäviä erityisruokavalioita.
	Suomalaiset ravitsemussuosituks Eri ikäryhmien ravitsemukselliset tarpeet Yleisimmät erityisruokavaliot Erityisruokavalioiden valmistus ja tuotetietous
Opetusmuoto	Luennot, harjoitukset, käytännön ruoanvalmistus opetuskeittiössä
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa

(MAPA003)	Anniskelu ja viinitieto, 5 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Sisältö	Opiskelija hallitsee alkoholilainsäädännön ja perehtyy tavallisimpiin alkoholi-juomiin. Opiskelija tutustuu eri maiden viineihin sekä ruoan ja viinin yhdistämiseen.
Opetusmuoto	Alkoholilainsäädäntö Tupakkalaki Alkoholijuomien tuotetietous Juomasekoitusten valmistus Viinitieto Kansainvälinen viinisanasto
Suoritustapa	Luennot ja viinin aistinvarainen arviointi
Kirjallisuus	Tentti ja harjoitustyöt
(MAPA004)	Tilaustarjoilu, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija perehtyy erilaisten tilaustarjoilujen suunnitteluun ja toteutukseen
Sisältö	Tilaustarjoilun suunnittelu ja toteutus Elämykselliset ruokapalvelut
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Harjoitustyö
Kirjallisuus	Määttä, S., Nuutila, J. ja Saranpää, T., Juhlapalvelut, suunnittelu ja toteutus
(MAPA005)	Keittiö ja logistinen suunnittelu, 3 op
Ajoitus	3 vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija ymmärtää keittiösuunnittelun kokonaisuutena. Hän hahmottaa fyysisten ja taloudellisten resurssien asettamat vaatimukset suunnittelulle. Opiskelija perehtyy ruokapalvelualalla käytettävien materiaalien ja palvelujen hankintaprosessiin.
Sisältö	Rakennuspiirustusten tulkinta Keittiö- ja ruokailutilojen suunnittelu ja korjaus Rakennusmääräykset Hankintatoimen lainsäädäntö Hankintamenettelyt

Opetusmuoto	Luennot ja opintokäynnit
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
(MAPB0Z)	MATKAILUPALVELUJEN PERUSTEET, 6 op
(MAPB001)	Matkailun perusteet, 3p
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija saa yleiskuvan matkailualan historiasta, nykypäivästä ja tulevaisuuden ennusteista. Opiskelija ymmärtää matkailun yhteiskunnallisena ilmiönä ja on tietoinen sen vaikutuksesta ympäristöön.
Sisältö	Matkailun peruskäsitteet, edellytykset ja historia Matkailu elinkeinona Suomessa ja maailmalla Turistin muotokuva Matkailun edistäminen ja ohjaus Ympäristö ja matkailu
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Vuoristo K-V., Matkailun muodot (2002) Muu oppitunnilla jaettava materiaali
(MAPB002)	Matkailu- ja ravintola-alan yritystoiminta, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija hallitsee yritystoiminnan peruskäsitteistön ja perehtyy taloudelliseen ajatteluun. Hän ymmärtää matkailu- ja ravitsemisalan yritysten toimintaprosessia ja –ympäristöä.
Edeltävyyssehto	Matkailun perusteet
Sisältö	Yritystoiminnan peruskäsitteet Yrityksen toimintaprosessi Ulkoinen, sisäinen ja omaehtoinen yrittäjyys Matkailu- ja ravitsemisalan yrityksen sidosryhmät Verkostoituminen / kumppanuusajattelu
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Kinkki S., Yrityksen perustoiminnot (2004) Pesonen I., Mönkkönen T. ja Hokkanen T., Menestyvä matkailuyritys (2002) Muu oppitunneilla jaettava materiaali

(MAPC0Z)	RUOKA- JA MATKAILUPALVELUJEN MARKKINOINTI JA TUOTEKEHITYS, 15 op
(MAPC001)	Palvelujen markkinointi ja asiakaspalvelu, 4 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija perehtyy asiakaspalvelun perusteisiin ja markkinoinnin peruskäsitteisiin. Opiskelija perehtyy matkailu- ja ruokapalvelujen markkinoinnin erityispiirteisiin. Opiskelija tuntee markkinoinnin peruskilpailukeinot ja matkailu- ja ruokapalvelujen jakelukanavat. Hän tuntee palveluyrityksen markkinoinnin erityispiirteitä. Opiskelija ymmärtää markkinoinnin merkityksen yrityksen toiminnassa.
Sisältö	Viestintä ja turvallisuus asiakaspalvelutilanteessa Asiakaskeskeinen markkinointiajattelu ja markkinoinnin peruskäsitteet Peruskilpailukeinot: tuote, hinta ja saatavuus Jakelukanavat
Opetusmuoto	Luennot, ryhmätyöt ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Albanese P., Boedeker M. Matkailumarkkinointi, soveltuvin osin Lahtinen J., Isoviito A., Asiakaspalvelu ja markkinointi, soveltuvin osin Kotler P., Bowen J. & Makens J., Marketing for Hospitality and Tourism Anttila, M. ja Iltanen K., Markkinointi, soveltuvin osin
(MAPC002)	Markkinointiviestintä, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija perehtyy markkinointiviestinnän keinoihin. Opiskelija osaa arvioida markkinointiviestinnän kannattavuutta ja suunnitella yrityksen markkinointiviestintää.
Sisältö	Mainonta Henkilökohtainen myyntityö Myynninedistäminen Suhde- ja tiedotustoiminta
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitustyöt
Suoritustapa	Tentti, markkinointiviestintäsuunnitelman teko ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Anttila, Iltanen, Markkinointi, soveltuvin osin Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., Marketing for Tourism, soveltuvin osin

(MAPC003)	Ruokapalvelujen tuotekehitys 1, 5 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija ymmärtää tuotekehityksen merkityksen ruokapalvelualalla ja tietää tuotekehityksen eri vaiheet.
Sisältö	Elintarviketuntemus Reseptiikka Ruokalistasuunnittelu Kokeellinen ruoanvalmistus Aistinvarainen arviointi Tuotekehitysprosessin vaiheet
Opetusmuoto	Luennot, käytännön työskentely opetuskeittiössä
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyö
(MAPC004)	Ruokapalvelujen tuotekehitys 2, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija osaa soveltaa ruokapalvelun tuotekehityksen teoriaa käytännön työelämässä.
Sisältö	Uuden ruokatuotteen kehittäminen
Edeltävyysehto	Ruokapalvelujen tuotekehitys 1
Opetusmuoto	Itsenäinen työskentely
Suoritustapa	Tuotekehitystyön raportti
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPD0Z)	PALVELUYRITYKSEN TALOUS JA JURIDIikka, 15 op
(MAPD001)	Talousmatematiikka, 4 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija hallitsee talouselämässä tarvittavat matematiikan perustaidot ja osaa käyttää ja soveltaa niitä.
Sisältö	Talouselämään liittyvää prosenttilaskua Indeksien käyttö Valuuttalaskut Korko- ja koronkorkolaskentaa Luotot
Opetusmuoto	Pienryhmäopetus ja harjoitukset

Suoritustapa	Tentti ja harjoitukset
Kirjallisuus	Karjalainen, L., Optimi –matematiikkaa talouselämän ammattilaiselle
(MAPD002)	Tuloksenlaskenta ja verotus, 4 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija osaa suunnitella ja laatia voimassa olevan lainsäädännön mukaisia vaativia tilinpäätöksiä.
Sisältö	Yritystoiminnan tapahtumien rekisteröinti kulloinkin voimassaolevien kirjanpito-, verotus-, yhteisö- ym. lainsäädännön perusteella Tuloksen laskenta ja suunnittelu eri sidosryhmät huomioon ottaen Verotus
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitukset
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPD003)	Johdon laskenta, 4 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija perehtyy yrityksen johdon päätöksentekoa tukevaan laskentatoimeen, taloutta ja kannattavuutta koskevien laskelmien laadintaan ja hyväksikäyttöön.
Sisältö	Yrityksen talousprosessi ja toiminnan suunnittelu Kannattavuuslaskelmat Hinnoittelu ALV matkailu- ja ravitsemisalalla Budjetointi Toimintolaskennan perusteet
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitukset
Kirjallisuus	Nieminen G., Ravintola-alan laskentatoimi
(MAPD004)	Sopimus- ja yritysoikeus, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija hallitsee sopimus- ja yritystoiminnan oikeudellisen sääntelyn ja tuntee ruokapalvelu –ja matkailuyritystoimintaan liittyvät keskeisimmät säännökset.
Sisältö	Oikeusjärjestys

	Sopimukset ja niiden tekeminen Valtuutus Vahingonkorvaus Yritysmuodot
Opetusmuodot	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitukset
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPE0Z)	PALVELUYRITYKSEN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN, 11 op
(MAPE001)	Henkilöstö- ja palkkahallinto, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija saa perustiedot palveluyrityksen henkilöstöhallinnosta ja sen taloudellisesta merkityksestä yritystoiminnassa
Sisältö	Henkilöstöresurssien suunnittelu ja mitoitus Palkkahallinto Palveluyrityksen erityispiirteet Työlainsäädäntö Työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet
Opetusmuodot	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyö
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPE002)	Johtaminen ja esimiestyö, 4 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija saa perustiedot johtamisesta ja organisaation hallinnollisista tehtävistä sekä perehtyy henkilöstöhallinnon eri osa-alueisiin.
Sisältö	Organisaatioteoriat ja johtamismallit Ryhmät ja tiimit työyhteisössä Työmotivaatio, organisaatiokulttuurit, arvot ja etiikka Rekrytointi Perehdyttäminen ja työnopastus Henkilöstön kehittäminen ja koulutus Työlainsäädäntö ja työsuojelu
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt

Kirjallisuus	Joutsenkunnas, Heikurainen, Esimiehenä palveluyrityksessä Mullins, Managing people in the Hospitality Industry Viitala, Henkilöstövoimavarojen johtaminen Majoitus- ja ravitsemisalalan työehtosopimus (soveltuvin osin)
(MAPE003)	Yrityssuunnittelu muuttuvassa maailmassa, 5 op
Ajoitus	4. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija ymmärtää kansan- ja aluetalouden kehityksen vaikutuksen ruokapalvelu- ja matkailualan yritystoimintaan. Opiskelija tuntee yrityksissä tehtävän strategisen suunnittelun vaiheet ja tavoitteet.
Sisältö	Ruokapalvelu ja matkailualan ympäristöanalyysi Yrityksen strateginen suunnittelu Liiketoimintasuunnitelman laatiminen
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Harjoitustyöt, liiketoimintasuunnitelma
Kirjallisuus	Kamensky, M., Strateginen johtaminen
(MAPE004)	Yrityksen sisäinen kehittäminen, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija tuntee työyhteisön kehittämisen malleja ja osaa soveltaa niitä toiminnassaan
Sisältö	Oppiva organisaatio Muutoksen johtaminen Tiimioppiminen
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Sarala ja Sarala, Oppiva organisaatio: oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen
(MAPF0Z)	KULTTUURIEN TUNTEMUS, 6 op
(MAPF001)	Suomalainen ja kansainvälinen kulttuuri, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija saa perustiedot suomalaisuuden historiasta ja nykypäivästä sekä maailman valtakulttuureista ja osaa soveltaa niitä matkailuelinkeinon kannalta.

Sisältö	Suomalaisuuden tausta Paikallinen, kansallinen ja kansainvälinen kulttuuri Kulttuurierojen huomioiminen matkailun tuotekehityksessä
Opetusmuoto	Luennot, harjoitustyöt, verkkoessee. Osa opetuksesta englanniksi.
Suoritustapa	Harjoitustyöt, verkkoessee
Kirjallisuus	ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPF002)	Maailman keittiöt, 3 op
Ajoitus	3. opintovuosi
Tavoitteet	Opiskelija tutustuu eri maiden ruokakulttuureihin ja kansainvälisiin ruoka-Trendeihin.
Sisältö	Kulttuurin vaikutus ruokailuun Eri maanosien keittiöt Elämykselliset ruokapalvelut
Opetusmuoto	Luennot ja työskentely opetusravintolassa
Suoritustapa	Harjoitustyö
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPG0Z)	VIESTINTÄTAIDOT, 21 op
(MAPG001)	English for Catering Industry 1, 3 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija pystyy kohtaamaan ulkomaalaisen vieraan alan asiakaspalvelutilanteissa ja laatimaan työhakemuksen englanniksi. Hän harjoittelee viestimään suullisesti ja kirjallisesti ruokapalvelualan vaatimissa tilanteissa eri viestintävälineitä käyttäen.
Sisältö	Rakenteiden kertaus Työpaikkahakemus Alan asiakaspalvelutilanteita
Opetusmuoto	Pienryhmäopetus
Suoritustapa	Suulliset ja kirjalliset harjoitukset, tentti
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa Opintomoniste

(MAPG002)	English for Catering Industry 2, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija syventää suullista ja kirjallista kielitaitoaan, pystyy kuvailemaan Suomea ruokamaana ja kirjoittamaan asiaan liittyviä rutiinikirjeitä ja tekstejä. Hän kykenee neuvottelemaan erilaisissa liike-elämän tilanteissa.
Edeltävyyssehto	English for Catering Industry 1
Sisältö	Ruokapalveluyrityksen viestintä Kokous- ja neuvotteluharjoitukset Asiakirjoittaminen
Opetusmuoto	Pienryhmäopetus
Suoritustapa	Suulliset ja kirjalliset harjoitukset, tentti
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa Opintomoniste
(MAPG003)	Svenska inom turismen 1, 4 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija kehittää suullista ja kirjallista kielitaitoaan siten, että hän pystyy kohtaamaan pohjoismaisen vieraan, toimimaan matkailu- ja ravitsemisalnan asiakaspalvelutilanteissa ja esittelemään yritystä ja sen tarjoamia palveluita ja varusteita sekä esittelemään Suomea matkailumaana ja keskustelemaan jonkin verran myös ajankohtaisista aiheista.
Sisältö	Perusrakenteiden kertausta Matkailuyrityksen palvelut Suomi-tietous ja oman maakunnan tuntemus Pohjoismaiden tuntemus
Opetusmuoto	Pienryhmäopetus
Suoritustapa	Jatkuva näyttö ja kirjallinen koe
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPG004)	Svenska inom turismen 2, 3 op
Ajoitus	2. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija selviytyy matkailualan kirjallisissa ja suullisissa viestintätilanteissa. Hän osaa rutiinikirjeenvaihdon ja harjaantuu neuvottelemaan erilaisissa liike-elämän tilanteissa.
Edeltävyyssehto	Svenska inom turismen 1

Sisältö	Matkailuyrityksen esittely Tarjoukset Tilaukset Vahvistukset Peruutukset ja muutokset Valitukseen vastaaminen Puhe- ja neuvottelutilanteet
Opetusmuoto	Pienryhmäopetus
Suoritustapa	Jatkuva näyttö, kirjallinen ja suullinen koe
Kirjallisuus	Opintomoniste
(MAPG005)	Tietotekniikka ja kirjeviestintä, 5 op
Ajoitus	1. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija saa perustiedot Internetistä ja sähköpostista. Hän hallitsee tekstinkäsittelyn ja siihen liittyvät asiakirjoittamisohjeet, taulukkolaskennan ja esitysgrafian keskeisimmät ominaisuudet. Lisäksi opiskelija osaa laatia standardien mukaiset perusliikekirjeet.
Sisältö	Internet Word PowerPoint Excel Asiakirjastandardit, perusliikekirjeet Sähköpostiviestintä Asiakirjoittamisohjeet
Opetusmuoto	Lähiopetus, harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitustyöt
Kirjallisuus	Ilmoitetaan opintojakson alussa
(MAPG006)	Puheviestintä ja kokoustaito, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija oppii ilmaisemaan itseään ja toimimaan tavoitteellisesti erilaisissa viestintätilanteissa sekä tuntee neuvottelu- ja kokouskäytännöt
Sisältö	Puhe-esitysten analysointi Esiintymisjännitys Äänenkäyttö Asiapuheet, tilannepuheet Vaikuttamiskeinot ja perustelutavat Ryhmäviestinnän eri muodot Neuvottelun ja kokouksen tekniikka Asiakirjat

Opetusmuoto	Lähiopetus, harjoitukset
Suoritustapa	Tentti ja harjoitukset
Kirjallisuus	Aalto, Auta ääntäsi Kansanen, Puheviestinnän perusteet Lehtonen, Kortetjärvi-Nurmi, Neuvotellen tulokseen Phillips, Nouse ja pidä puhe
(MAPH0Z)	TUTKIMUSMENETELMÄT, 9 op
(MAPH001)	Tutkimustoiminnan perusteet, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija hallitsee perusteet tutkimusprosessista. Opiskelija perehtyy tutkimukseen liittyviin peruskäsitteisiin Opiskelija tutustuu laadulliseen tutkimukseen sekä toiminnalliseen opinnäytetyöhön
Sisältö	Tutkimustoiminnan peruskäsitteet Tutkimusprosessi Laadullinen tutkimus Teemahaastattelu Toiminnallinen opinnäytetyö
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitustyöt
Suoritustapa	Harjoitustyö ja tentti
Kirjallisuus	Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., Tutki ja kirjoita Hirsjärvi S. & Hurme H., Tutkimushaastattelu Eskola J. & Suoranta J., Johdatus laadulliseen tutkimukseen Airaksinen T. & Vilkkä H., Toiminnallinen opinnäytetyö
(MAPH002)	Tilastollinen tutkimus, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoitteet	Opiskelija ymmärtää tilastollisen tutkimuksen peruseriaatteen ja osaa tulkita tilastollisia tuloksia
Sisältö	Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston käsittely ja tulkinta Peruskäsitteet ja taulukot Tilastolliset tunnusluvut Riippuvuus Testiteoriaa ja tilastollisia testejä Tilasto-ohjelman käyttö Harjoitustyö
Opetusmuoto	Luennot ja harjoitukset

Suoritustapa	Tentti, harjoitukset ja harjoitustyö
Kirjallisuus	Karjalainen, L., Tilastomatematiikka Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., Tutki ja kirjoita
(MAPH003)	Asiakirjoittaminen, 3 op
Ajoitus	3. vuosikurssi
Tavoite	Opiskelija osaa käyttää suomen kieltä ammatin edellyttämällä tavalla. Lisäksi hän osaa käyttää lähdeverkintöjä ja tuottaa opinnäytetyössä käytettävää tekstiä.
Sisältö	Kielenhuolto ja kielen normit Prosessikirjoittaminen Lähdeviitteiden käyttö Tekstin rakenteet
Opetusmuoto	Luennot, harjoitustyöt, oman opinnäytetyön työstäminen
Suoritustapa	Harjoitukset
Kirjallisuus	Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., Tutki ja kirjoita
(MAPO0Z)	OPINNÄYTETYÖ, 15 op
Ajoitus	3. - 4. vuosikurssi
Tavoite	Opinnäytetyössä opiskelija tarkastelee jotakin alansa ongelmaa tai hanketta syvällisesti ja kriittisesti. Opinnäytetyö voi olla tutkimus, kehittämishanke tai toiminnallinen työ. Opinnäytteen tulee palvella työ-elämää ja tukea opiskelijan ammatillista suuntautumista. Opiskelija osallistuu myös seminaarityöskentelyyn, jossa hän esittelee tutkimusaiheensa ja tulokset sekä osallistuu muiden töiden arviointiin. Lisäksi hän tekee kypsyysnäytteen.
Edeltävyyssehto	Tutkimustoiminta
Sisältö	Opiskelija osallistuu seminaarityöskentelyyn, jossa hän esittelee tutkimusaiheensa sekä osallistuu muiden töiden arviointiin ja oponoi toisen työn. Aiheen hyväksymisen jälkeen työlle nimitetään ohjaaja. Aiheanalyysin ja tutkimussuunnitelman jälkeen tehdään lopullinen työ, joka esitellään seminaari-istunnossa. Kypsyysnäyte kirjoitetaan työn esittämisen jälkeen.