

## MATKAILUN TEORIAOPINTOJAKSOT, yht. 10 op

- Vieraanvaraisuus 3 op
- Markkinointi ja tuotekehitys 4 op
- Englanti 2 op
- Turvallisuus 1 op

Matkailun teoriaopintojaksot toteuttaa Lapin AMK/ MTI (Viirinkankaantie 1, 96300 Rovaniemi)

**LAPIN AMK**  
Lapland University of Applied Sciences

ROVANIEMEN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ

  
**metsäkeskus**

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



LAPIN  
MATKAILUOPISTO  
LUC

Lapin korkeakoulukongressi  
LUC  
MATKAILU

  
LAPIN AMMATTIOPISTO

OPINTOJAKSON TOTEUTUSSUUNNITELMA										
<b>Opintojakson nimi ja laajuus</b>	Orientaatio matkailuun ja vieraanvaraisuus 3 op									
<b>Opetuskieli</b>	Suomi									
<b>Virtuaaliosuus</b>	Materiaalit virtuaalisena, opetus osin virtuaalisena									
<b>Alkamis- ja päättymispvm</b>	1.2.-16.3.2017									
<b>Opettajat</b>	Merja Vankka									
<b>Tavoitteet</b>	Opiskelija tietää, mikä merkitys vieraanvaraisuudella on matkailu- ja ravitsemisalalla. Hän omaksuu vieraanvaraisen tavan toimia. Hän hyväksyy erilaisuuden ja tietää, miten kohdata eri kulttuuritaustaisia matkailijoita. Opiskelija hahmottaa vieraanvaraisuuden kokonaisvaltaisesti.									
<b>Sisältö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientaatio koulutukseen ja opiskeluun</li> <li>▪ Kohdelähtöinen matkailuajattelu</li> <li>▪ Vieraanvaraisuus voimavarana</li> <li>▪ Vieraanvaraisuuden ja matkailun historia ja nykisyys</li> <li>▪ Tapakulttuurit ja monikulttuurisuus</li> <li>▪ Vieraanvaraisuuden ulottuvuudet</li> <li>▪ Vieraanvaraisuus kilpailukeinona</li> </ul>									
<b>Aikaisemmat opinnot</b>	-									
<b>Pedagogiset järjestelyt</b>	Lähitunnit, itsenäiset harjoitukset ja oppimistehtävät, havainnointivierailut									
<b>Materiaali</b>	Jaettava luentomateriaali, verkkomateriaalit (ilmoitetaan jakson alussa)									
<b>Oppimistehtävät</b>	Viikottaiset oppimistehtävät 1-4									
<b>Arvioinnin kohde</b>	<b>Arviointikriteerit</b>									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 25%; text-align: center;">Hyväksytty</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">Hylätty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oppimistehtävät 1-4</td> <td>Oppimistehtävien ohjeistuksen mukaiset kriteerit ja osallistuminen tehtävien yhteiseen käsittelyyn</td> <td>Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä</td> </tr> <tr> <td>Kokoava lopputehtävä</td> <td>Osoittaa hallitsevansa vieraanvaraisuuden kokonaisvaltaisesti ja pystyy hyödyntämään oppimaansa muuttuvissa olosuhteissa.</td> <td>Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä</td> </tr> </tbody> </table>		Hyväksytty	Hylätty	Oppimistehtävät 1-4	Oppimistehtävien ohjeistuksen mukaiset kriteerit ja osallistuminen tehtävien yhteiseen käsittelyyn	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä	Kokoava lopputehtävä	Osoittaa hallitsevansa vieraanvaraisuuden kokonaisvaltaisesti ja pystyy hyödyntämään oppimaansa muuttuvissa olosuhteissa.	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä
	Hyväksytty	Hylätty								
Oppimistehtävät 1-4	Oppimistehtävien ohjeistuksen mukaiset kriteerit ja osallistuminen tehtävien yhteiseen käsittelyyn	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä								
Kokoava lopputehtävä	Osoittaa hallitsevansa vieraanvaraisuuden kokonaisvaltaisesti ja pystyy hyödyntämään oppimaansa muuttuvissa olosuhteissa.	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä								

AIKATAULU			
Viikko	Aika ja paikka	Opettaja(t)	Tuntien sisältö
5 3 h	Ke 1.2. klo 13:15-16:00 MTI, 239	Merja Vankka	Orientaatio matkailuun Tehtävänanto 1 (lappilainen vieraanvaraisuus)
5 2 h	To 2.2. 8:15-9:45 MTI, neuvottelutila 328	Merja Vankka	Lappilainen vieraanvaraisuus (learning cafe) Vieraanvaraisuuden ulottuvuudet
5 2 h	Pe 3.2. 8:15-9:45 MTI, 229	Merja Vankka	Vieraanvaraisuus matkailualalla työnä ja voimavarana Tehtävänanto 2 (alan historiaan tutustuminen)
6 4 h	To 9.2. 8:15-11:45 MTI, neuvottelutila 302	Merja Vankka	Matkailun ja vieraanvaraisuuden historia ja nykyisyys Tehtävän tarkastelu (historia)
6 2 h	Pe 10.2. 10:15-11:45 MTI, 239	Merja Vankka	Erilaiset asiakkaat: Kulttuurien kohtaaminen matkailussa, monikulttuurisuus ja suvaitsevaisuus Tehtävänanto 3 (kulttuurit)
8 2 h	To 23.2. 8:15-9:45 MTI, neuvottelutila 302	Merja Vankka	Tehtävän tarkastelu (kulttuurit) Kulttuurien merkitys vieraanvaraisuudessa
8 2 h	Pe 24.2. 14:30-16:00 MTI, 248	Merja Vankka	Vieraanvaraisuus kilpailukeinona Tehtävänanto 4: (havainnointitehtävä)
9 4 h	To 2.3. 10:15-14:00 MTI, neuvottelutila 302	Merja Vankka	Havainnointitehtävän esittely ja työstäminen
11 2 h	To 16.3. 8.15-14.00 MTI, 239	Merja Vankka	Vieraanvaraisuuden lopputehtävä, oppimisen arviointia

OPINTOJAKSON TOTEUTUSSUUNNITELMA	
<b>Opintojakson nimi ja laajuus</b>	Markkinointi ja tuotekehitys 4 op
<b>Opetuskieli</b>	Suomi
<b>Virtuaaliosuus</b>	
<b>Alkamis- ja päättymispvm</b>	2.2.-3.3.2017
<b>Opettajat</b>	Teija Tekoniemi-Selkälä ja Merja Vanka
<b>Tavoitteet</b>	Opiskelija ymmärtää matkailumarkkinoinnin perusteet ja tunnistaa oman roolinsa markkinoinnissa erityisesti asiakaspalvelijana ja myynnin lisääjänä. Hän tunnistaa matkailun palvelutuotteen rakenteen ja hahmottaa sen, miten matkailutuote syntyy. Hän ymmärtää matkailutuotteen asiakaspolun ja siihen liittyvien tarinoiden sekä palvelun laadun merkityksen toimintaympäristölähtöisessä matkailun tuotekehityksessä.
<b>Sisältö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Markkinointi matkailussa</li> <li>▪ Henkilökohtainen myyntityö matkailussa</li> <li>▪ Matkailutuote ja asiakaspolku</li> <li>▪ Matkailutuotteen toimintaympäristölähtöinen tuotekehitys</li> <li>▪ Tarinat osana matkailutuotetta</li> <li>▪ Tuotteen ideointi ja kehittäminen asiakaspolun näkökulmasta</li> <li>▪ Kohtaamiset asiakaspolulla</li> </ul>
<b>Aikaisemmat opinnot</b>	-
<b>Pedagogiset järjestelyt</b>	Workshopit, luennot, pienryhmätyöskentely, oppimistehtävät
<b>Materiaali</b>	
<b>Oppimistehtävät</b>	
<b>Arvioinnin kohde</b>	<b>Arviointikriteerit</b>
	Hyväksytty
	Hylätty

AIKATAULU			
Viikko	Aika ja paikka	Opettaja(t)	Tuntien sisältö
5 3 h	To 2.2. 10:15-13:15 MTI, neuvottelutila 328	Merja Vankka	Markkinointi matkailussa
5 3 h	Pe 3.2. 10:15-13:15 MTI, 229	Teija Tekoniemi- Selkälä	Matkailutuotteen toimintaympäristölähtöinen tuotekehitys
6 4 h	Pe 10.2 12:30-16:00 MTI, 248	Teija Tekoniemi- Selkälä	Erilaiset matkailutuotteet ja palvelut Tuotekortti matkailutuotteen markkinointiviestinnän ja myynnin väline
7 2 h	To 16.2. 14:30-16:00 MTI, neuvottelutila 302	Teija Tekoniemi- Selkälä	Matkailutuotteen asiakaspolku Kohtaukset asiakaspolulla
7 4 h	Pe 17.2. 8:15-11:45, 239	Teija Tekoniemi- Selkälä	Tuotteen ideointi ja kehittäminen asiakaspolun näkökulmasta
8 3 h	To 23.2. 13:15-16:00 MTI, neuvottelutila 302	Teija Tekoniemi- Selkälä	Elämyksellisyys osana matkailutuotetta
8 4 h	Pe 24.2 8:15-11:45 MTI, 239	Teija Tekoniemi- Selkälä	Tarinat osana matkailutuotetta
9 3 h	To 2.3. 14:30-17:00 MTI, neuvottelutila 302	Teija Tekoniemi- Selkälä	Tuotteen ideointi ja kehittäminen asiakaspolun näkökulmasta jatkuu
11 4 h	To 16.3. 8.15-14.00 MTI, 239	Teija Tekoniemi- Selkälä	Päätösseminaari Markkinointiin, tuotekehitykseen ja englanninkieleen liittyvien tehtävien esitykset

OPINTOJAKSON TOTEUTUSSUUNNITELMA		
<b>Opintojakson nimi ja laajuus</b>	Englanti 2 op	
<b>Opetuskieli</b>	Suomi	
<b>Virtuaaliosuus</b>		
<b>Alkamis- ja päättymispvm</b>	3.2.-3.3.2017	
<b>Opettajat</b>	Minna Väyrynen	
<b>Tavoitteet</b>	Opiskelija osaa käyttää englannin kieltä palvelukielenä matkailun asiakaspalvelutehtävissä ohjatessaan ja opastaessaan matkailijaryhmiä ja yksittäisiä asiakkaita.	
<b>Sisältö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asiakaspalvelu englanniksi erilaisissa matkailu- ja ravitsemispalveluihin sekä ohjelmapalveluihin liittyvissä tilanteissa</li> <li>▪ Kirjallinen viestintä asiakkaiden kanssa sähköpostissa ja sosiaalisessa mediassa</li> <li>▪ Kulttuurierojen huomioiminen viestinnässä</li> </ul>	
<b>Aikaisemmat opinnot</b>	Englanninkielen peruskoulun oppimäärä	
<b>Pedagogiset järjestelyt</b>	Luentoja ja harjoituksia	
<b>Materiaali</b>	Opettajan jakama materiaali	
<b>Oppimistehtävät</b>	Viikoittaiset välitehtävät	
<b>Arvioinnin kohde</b>	<b>Arviointikriteerit</b>	
	Hyväksytty	Hylätty
Asiakaspalvelu englannin kielellä	Osaa toimia englanniksi suullisissa ja kirjallisissa asiakaspalvelutilanteissa riittävän sujuvasti ja ymmärrettävästi kulttuurierot huomioiden.	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä

AIKATAULU			
Viikko	Aika ja paikka	Opettaja(t)	Tuntien sisältö
5 2 h	Pe 3.2. 13.15-15.00 229 ja 248	Minna Väyrynen	Tavoitteet Esittäytyminen Työkaluja englannin itsenäiseen opiskeluun Lähtötason kartoitus
6 2 h	Pe 10.2. 8.15-9.45 239	Minna Väyrynen	Englanti kaikkien kielenä
7 3 h	To 16.2. 11.00-14.00 302	Minna Väyrynen	Suulliset asiakaspalvelutilanteet
7 3 h	Pe 17.2. 12.30-15.00 239	Minna Väyrynen	Tuotekortin palautus ja sen muokkaus Suulliset asiakaspalvelutilanteet
8 2 h	Pe 24.2. 12.30-14.00 248	Minna Väyrynen	Sähköpostiviestintä
11 3 h	To 16.3. 8.15-4.00 239	Minna Väyrynen	Tuotekortin ja palveluhetken esittäminen englanniksi loppuseminaarissa Palaute ja arviointi

OPINTOJAKSON TOTEUTUSSUUNNITELMA		
Opintojakson nimi ja laajuus	Turvallisuus 1 op	
Opetuskieli	Suomi	
Virtuaaliosuus	-	
Alkamis- ja päättymispvm	2.2.-23.2.2017	
Opettajat	Pekka livari	
Tavoitteet	Opiskelija saa kokonaiskuvan matkailuyrityksen turvallisuudesta, sen toimintaympäristöstä ja sidosryhmistä sekä Suomesta turvallisena matkakohteena.	
Sisältö	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turvallisuus: käsitteet, hlökohtainen turvallisuus, yritysturvallisuus, matkailun turvallisuus</li> <li>▪ Turvallisuuden arvoketju, matkailijan palvelupolku. Lainsäädäntöä, matkailun riskipiirteet, turvallisuussuunnittelun perusteita</li> <li>▪ Turvallisuutta ei tee kukaan yksin, verkostot ja sidosryhmät</li> <li>▪ Suomen imago matkailun kohdemaana globaalissa kontekstissa</li> </ul>	
Aikaisemmat opinnot	-	
Pedagogiset järjestelyt	Lähiopetus, oppimistehtävät	
Materiaali	Jaettava luentomateriaali	
Oppimistehtävät		
Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit	
	Hyväksytty	Hylätty
Aktiivinen osallistuminen ja oppimistehtävien suorittaminen	Osallistuminen opetukseen ja tehtävien suorittaminen annettujen ohjeiden mukaisesti	Ei täytä hyväksytyn suorituksen kriteereitä



AIKATAULU			
Viikko	Aika ja paikka	Opettaja(t)	Tuntien sisältö
5 3 h	To 2.2. 13:15-16:00 MTI, neuvottelutila 328	Pekka livari	Käsitteet, henkilökohtainen turvallisuus, yritysturvallisuus, matkailun turvallisuus
6 3 h	To 9.2. 12:30-15:00 MTI, neuvottelutila 302	Pekka livari	Turvallisuuden arvoketju, matkailijan palvelupolku. Lainsäädäntöä, matkailun riskipiirteet, turvallisuuksuunnittelun perusteita
7 3 h	To 16.2. 8:15-11:00 MTI, neuvottelutila 302	Pekka livari	Turvallisuusjohtaminen, verkostot ja sidosryhmät
8 3 h	To 23.2. 10:15-13:15 MTI, neuvottelutila 302	Pekka livari	Suomen imago matkailun kohdemaana globaalissa kontekstissa