



OPINTOJAKSON ASIAKASKESKEINEN MATKAILUTUOTE SUUNNITTELU JA VALMISTELU

Jaana Ruoho

Ammatillisen opettajan koulutuksen
kehittämishanke
Lokakuu 2012
Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Ruoho, Jaana

Opintojakson Asiakaskeskeinen matkailutuote suunnittelu ja valmistelu

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 29 sivua + 2 liitesivua
Lokakuu 2012

Tämän hankkeen tuloksena syntyy valmis toteuttavissa oleva opintojakso Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmaan. Kyseessä on Asiakaskeskeinen matkailutuote niminen 5 opintopisteen laajuinen opintojakso. Tämä opintojakso kuuluu restonomi (amk) – tutkintoon ja se opiskellaan ensimmäisen opiskeluvuoden syksyllä. Tässä kehittämishankkeessa kuvaan niitä työvaiheita ja tekijöitä joita sisältyy opintojakson suunnitteluun ja valmisteluun. Tavoitteena on valmis, toteuttamiskelpoinen, oikein mitoitettu opintojakso, ydinainesanalyysineen, toteutussuunnitelmineen, tehtävineen, tentteineen sekä valmiine tuntisuunnitelmineen ja materiaaleineen.

Asiasanat: opintojakson suunnittelu, valmistelu ja mitoitus

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	KURSSIN ASIASISÄLTÖ	5
2.1	Matkailun koulutusohjelman opetussuunnitelma	5
2.2	Opetussuunnitelman pedagoginen lähtökohta	6
2.2.1	Konstruktivistinen oppimiskäsitys.....	7
2.3	Ydinainesanalyysi	8
2.4	Oppimateriaalien valinta.....	9
2.4.1	Teoksen valinta ja saatavuus.....	9
2.4.2	Perustelut englanninkieliselle teokselle.....	10
2.4.3	Teoksen käyttö oppitunneilla.....	11
3	OPINTOJAKSON TYÖMÄÄRÄN OIKEA MITOITUS JA TOTEUTUSSUUNNITELMA	13
3.1	Johdanto	13
3.2	Miten mitoitus tehdään?	15
3.3	Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojakson mitoitus.....	16
3.4	Toteutussuunnitelma eli opintojaksoseloste	19
3.4.1	Sopivien opetusmenetelmien valinta.....	20
3.6	Opintojakson arviointi.....	22
4	OPPITUNTIEIEN DIAI, TEHTÄVÄT JA TENTTI	24
5	KURSSIN PERUSTAMINEN JA TUNTISUUNNITELMA.....	26
6	YHTEENVETO	27
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	30

1 JOHDANTO

Tämän kehittämishankkeen tuloksena syntyy valmis toteuttavissa oleva opintojakso. Opintojakson nimi on Asiakaskeskeinen matkailutuote ja se on 5 opintopisteen laajuinen. Keskeisintä asiasisältöä tällä opintojaksolla ovat matkailupalvelujen markkinointi ja matkailumarkkinoinnin erityispiirteet, matkailijoiden kuluttajakäyttäytyminen ja segmentointi, matkailuyrityksen kilpailukeinot, asiakkuudet sekä matkailijoiden kokonaiskokemuksen syntyminen.

Meitä on tällä opintojaksolla kaksi opettajaa, minulla on 4 opintopisteen osuus ja toisella opettajalla 1 opintopisteen osuus. Työnjaosta sovimme että toinen opettaja pitää kahdet oppitunnit. Minä pidän muut oppitunnit ja tentin sekä teetän pakollisen pienryhmätyön jonka suunnittelemme yhdessä. Opintojakso toteutetaan jaksojen 1 ja 2 aikana eli syyslukukaudella 2012 Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailun koulutusohjelmassa. Opintojakson toteutukseen kuuluvat oppitunnit, kotitehtäviä, tuntitehtäviä, tentti ja pienryhmätyönä tehtävä harjoitustyö.

Kurssin opiskelijat ovat ensimmäisen vuoden matkailun opiskelijoita, tulevia restonomeja (amk). Useimmat opiskelijat ovat noin parikymppisiä nuoria, monet tulevat opiskelemaan suoraan lukiosta, moni suoraan armeijasta. Mukana on myös sellaisia, joilla on alan työkokemusvuosia takana tai muita suoritettuja opintoja.

Tämän työn tavoitteena on **kuvata** opintojakson syntyprosessia ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Kuvaan siis askelia jotka johtavat päämäärään. Päämääränä ja otettujen askelten tuloksena **syntyy** toteuttamiskelpoinen ja oikein mitoitettu opintojakso, ydinainesanalyyseineen, toteutussuunnitelmineen, tehtävineen ja tentteineen sekä valmiine tuntisuunnitelmineen ja materiaaleineen. Tämä palvelee omaa kehittymistäni opettajana. Käsittelen asiat kronologisessa työjärjestyksessä kuvaten miten suunnittelin ja valmistelin tämän opintojakson työvaihe työvaiheelta. Määrittelen konstruktivistisen oppimiskäsityksen ja ydinainesanalyysin. Lisäksi käsittelen opetuksen mitoittamista.

2 KURSSIN ASIASISÄLTÖ

Opintojakson suunnittelussa lähdetään liikkeelle opintojakson asiasisällön ja tavoitteiden selvittämisestä. Keskustelut kollegoiden ja koulutusohjelmavastavien kanssa ovat tärkeitä ja nämä keskustelut jatkuvat koko opintojakson valmistelutyön ajan. Jos opettaja on jo opettanut käsillä olevaa opintojaksoa aiemmin, tuntee koulutusohjelman opetussuunnitelman hyvin tai on ollut mukana opetussuunnitelman kehittämistyössä, ei työaikaa kulu opintojakson asiasisällön ja tavoitteiden tutustumiseen. Muussa tapauksessa työaikaa kuluu luonnollisesti enemmän. Asiakaskeskeinen matkailutuote oli minulle uusi opintojakso enkä ollut aiemmin opettanut matkailun koulutusohjelmassa. Työni alkoi matkailun koulutusohjelman opintosuunnitelmaan tutustumisella ja perehtymällä opintojakson oppimistavoitteisiin ja asiasisältöön.

2.1 Matkailun koulutusohjelman opetussuunnitelma

Matkailun koulutusohjelmassa on uusi opetussuunnitelma hyväksytty 13.4.2012 vuosina 2012, 2013 ja 2014 alkaviin koulutuksiin. Opetussuunnitelma on kokonaisesitys tutkinnosta ja siinä kerrotaan tutkinnon tavoitteista, pedagogiikasta, opetuksen toteutusperiaatteista, tutkinnon rakenteesta sekä opiskeltavista moduuleista ja opintojaksoista. Luin opetussuunnitelmaa ja pyrin saamaan siitä sekä kokonaiskuvan että poimimaan omaa opintojaksoani koskevat tavoitteet. Opetussuunnitelmassa on asetettu korkeat tavoitteet sille, mitä opiskelijan tulisi osata ja kuvattu sekä matkailualan osaamistavoitteita että yleisempiä osaamistavoitteita. Yleisiä osaamistavoitteita ovat oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälistymisosaaminen. Matkailun koulutusohjelmakohtaiset osaamistavoitteet ovat palvelukulttuuriosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, palvelujohtamisosaaminen, liiketoimintaosaaminen ja matkailun palveluympäristöosaaminen. Myös yrittäjyysosaaminen nousee esille ja tavoitteena on, että restonomilla (amk) on valmiudet työskennellä yrittäjänä. Työelämässä vaadittavat osaamistarpeet ovat selkeästi esillä opetussuunnitelmassa. (Matkailun koulutusohjelma.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opetussuunnitelmassa on etene-
missuunnitelma josta näkee yhdellä silmäyksellä jokaisen opiskeluvuoden opis-
keltavat opintojaksot. Opintojakson nimeä klikkaamalla pääsee katsomaan tar-
kempia tietoja. Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojakson osaamistulokset ja
asiakokonaisuudet löytyvät tämän työn liitteenä (liite 1). Osaamistulokset ja
asiakokonaisuudet antavat selkeän kuvan siitä mikä on opintojaksolle kuuluvaa
ydinosaamista. Tämä dokumentti on opettajalle tärkein työkalu josta lähtee liik-
keelle uuden opintojakson kanssa. Tästä dokumentista näkee myös sen mitä
opiskelijan tulee ostata saavuttaakseen arvosanan 1, 3 tai 5. Arviointiasteikko
on Satakunnan ammattikorkeakoulussa yhdestä viiteen hyväksytyistä suorituk-
sista. Opetussuunnitelmassa on myös osaamismatriisi jossa on kuvattu opinto-
jakson yleiset osaamistavoitteet. Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojaksol-
len kuuluvia osaamistavoitteita ovat innovaatio-osaaminen, kansainvälisty-
misosaaminen ja liiketoimintaosaaminen. (Matkailun koulutusohjelma.)

Keskeistä osaamista on opetussuunnitelman mukaan laadukkaan asiakaspalve-
lun osaaminen. Matkailualan keskeinen arvo ja menestystekijä on vieraanvarai-
suus (englanniksi *hospitality*). Opintojaksolle valittu teoskin on nimeltään Hospi-
tality Marketing eli vieraanvaraisuuden markkinointia. Suomessa hotelleissa ja
matkailualalla puhutaan usein asiakkaista mutta englannin kielessä he ovat
guest eli vieras. Suomessa puhutaan majoitustoimialasta kun vastaava englan-
nin kielen termi on *hospitality* eli vieraanvaraisuus. (Tolonen, 78.) Satakunnan
ammattikorkeakoulun matkailun opetussuunnitelman mukaan hyvän asiakas-
palveluosaamisen lisäksi restonomien tulee osata tuottaa palveluita taloudelli-
sesti kannattavasti, teemapohjaisesti ja kohderyhmälähtöisesti. Kannattavaa,
tuottavaa ja ympärivuotista toimintaa tulee osata kehittää kestäväällä ja eettisellä
tavalla. (Matkailun koulutusohjelma.)

2.2 Opetussuunnitelman pedagoginen lähtökohta

Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opetussuunnitelman pedagogista
lähtökohtaa ei ole nimenomaisesti mainittu mutta tutustumalla opetussuunnitel-
maan huomaa että taustalla ovat humanistinen ihmiskäsitys, konstruktivistinen

oppimismalli ja tutkivan oppimisen idea. Nämä ovat käsitykseni mukaan tänä päivänä eniten kannatusta saavat teoriat.

Opetussuunnitelman mukaan oppiminen nähdään uuden oman käsityksen muodostumista opittavasta asiasta, ei koskaan valmiin käsityksen siirtämisestä sellaisenaan. Oppiminen nähdään kontekstisidonnaisena ja opiskelija aktiivisena ja vastuullisena toimijana. Oppimisympäristön tulisi kannustaa opiskelijaa ihmettelemään ja sekä opettaja että opiskelija rakentavat oppimisympäristön yhdessä. Opiskelijaa tulee ohjata asiantuntijuuden jakamiseen ja yhdessä työskentelyyn. Oppimiskokemukseen tulee sisältyä elämyksellisyys ja reflektiivisyys. Reflektiivisyys ymmärretään Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opetussuunnitelmassa tutkivana ja kehittävänä otteena työtä tai tehtävää kohtaan. (Matkailun koulutusohjelma.)

2.2.1 Konstruktivistinen oppimiskäsitys

Tutustuin Päivi Tynjälän teokseen Oppiminen tiedon rakentamisena (Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita). Tämä vuodelta 1999 oleva teos on konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteoksia. Konstruktivismi on eräänlainen sateenvarjotermi jonka alla on paljon oppimisprosessia koskevia käsityksiä. Teoksen ja omien opettajakoulussa tekemiäni muistiinpanojen perusteella tein laajasta aiheesta lyhyen tiivistyksen.

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppija muokkaa tietoa itse aktiivisesti ja omaehtoisesti. Opettaja ei siirrä tietoa oppijan päähän vaan oppija itse rakentaa uutta tietoa. Opettajan rooli on siten enemmän oppimisprosessin ohjaamista kuin valmiin tiedon tarjoilua oppijalle. Oppija saa työskennellä laajan tietomäärän kanssa josta voi rakentaa itselleen merkityksellistä tietoa. Oppija työskentelee tavoitteellisesti, tulkitsee ja rakentaa uutta tietoa aiemman tiedon ja kokemusten pohjalta. Tiedon oppiminen tapahtuu helpoiten kun ne kytketään oppijan aiempaan tietoon, laajoihin kokonaisuuksiin ja todelliseen elävän elämän tilanteisiin. Oppiminen on myös vuorovaikutteista ja tilanteeseen sidottua. Oppijan oma rooli korostuu ja häneltä vaaditaan hyviä oppimaan oppimisen tai-

toja, itseohjautuvuutta sekä hyvää motivaatiota. Opettajan tulee selvittää opiskelijoiden lähtötiedot ja huomioida tämä opetuksessa. Opittavat asiat tulee esittää useilla eri tavoilla ja eri yhteyksissä. (Tynjälä 1999, 36 -40.)

2.3 Ydinainesanalyysi

Meidän aikaamme leimaa tiedon paljous, uutta tietoa tulee jatkuvalla syötöllä ja tämän lisäksi tieto on kaikkien saatavilla suhteellisen helposti. Tästä seuraa haaste: Mikä on sitä tietoa joka pitää sisällyttää tutkintoon ja yksittäisiin opintojaksoihin ja mikä on tarpeetonta tai epäolennaista tietoa joka voidaan jättää pois? Ydinainesanalyysi on kehitetty työvälineeksi erityisesti korkeakoulututkinnon suunnitteluun ja kehittämiseen. Sen tehtävänä on auttaa opettajaa hahmotamaan opettamansa aiheen tietojen ja taitojen väliset hierarkiat ja yhteydet sekä suhteuttamaan opiskelijan oppimisaikaa, tutkintovaatimukseen ja opetussuunnitelmaan (Karjalainen & Jaakkola 1999).

Ydinainesanalyysissä (must know) opettaja jakaa tiedot luokkiin ydinaines, täydentävä tietous ja erityistietämys. Ydinaines kattaa tiedot ja taidot joiden hallitseminen on välttämätöntä uusien tietojen omaksumisen kannalta. Tämä tarkoittaa että ainakin ne asiat ovat ydinainesta jotka luovat pohjaa seuraaville opintojaksoille. Opintojakson työajasta käytetään suurin osa ydinaineksen opetteluun ja tavoite on että kaikki opiskelijat hallitsevat ydinaineksen.

Täydentävä tietämys (should know) menee tietojen yksityiskohtiin ja laajennuksiin mutta niitä asioita ei opeteta ydinaineksen kustannuksella. Erityistietämys (nice to know) on tietoa joka toimii ydinaineksen ja täydentävän tietämyksen yksityiskohtina ja se jää opiskelijan oman harrastuneisuuden varaan (Karjalainen & Jaakkola 1999). Ydinainesanalyysin sisältyy myös opiskelijan työn mitoitus.

En lähtenyt tekemään varsinaista ydinainesanalyysiä opintojaksosta Asiakas-keskeinen matkailutuote koska perusteellisen ydinainesanalyysin tekeminen opintojaksosta olisi yhden kehittämishankkeen laajuinen työ. Opintojakson ydinaines on jo määritelty opetussuunnitelmassa ja opintojaksokuvauksissa.

Kun opettaja on selvittänyt itselleen opintojakson ydinaineuksen (oppimistavoitteet ja keskeisen asiasisällön) voi hän aloittaa opintojakson tarkemman suunnittelun ja aineiston etsimisen.

2.4 Oppimateriaalien valinta

Kun toteutettavan opintojakson oppimistavoitteet ja asiasisältövaatimukset ovat selvillä alkaa opettajalla opintojaksolle sopivan oppimateriaalin ja aineiston valinta. Koska useimmilla opintojaksoilla on luento-osuuksia tekee opettaja diat ja muuta materiaalia jota käsitellään oppitunneilla. Opettajan oman aineiston lisäksi sopivan kirjan ja artikkeleiden tai verkkoaineiston hakeminen tulee muistaa tehdä ajoissa. Joskus sopivaa teosta ei löydy ja tenttiin tuleva aineisto koostuu monesta palasta.

2.4.1 Teoksen valinta ja saatavuus

Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojakson edeltäjäkurssilla on käytetty Bowen ja Buttlen teosta *Hospitality Marketing Principles and Practice*. Tutustuin teokseen ja huomasin että sen asiasisältö vastaa hyvin Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojakson asiasisältöä, ehkä yhden kappaleen voisi jättää pois. Oppilaitoksen kirjastossa oli vuoden 2004 painoksia muutamia kappaleita.

Syksyllä 2012 kyseistä teosta tulee käyttämään noin 70- 80 opiskelijaa yhteensä kolmella eri toteutuksella, joten teoksen saatavuus on erittäin tärkeä asia. Jos opintojaksolle löytyy hyvä teos mutta sen saatavuus on heikkoa, ei teosta kannata valita. Kun käyn läpi eri teosvaihtoehtoja, tarkistan niiden saatavuuden myös muista kirjastoista mm. Porin kaupungin kirjastosta.

Huomasin että teoksesta on tullut uusi painos 2011 ja otin yhteyttä oppilaitoksen kirjastoon onko mahdollista hankkia tämä uusi painos. Tämä on työvaihe joka kannattaa tehdä hyvissä ajoissa ennen kurssin toteutusta. Kävimme läpi kirjastossa tarpeet, teoksesta tarvitaan muutamia paperiversioita sekä e-kirja joka on usean opiskelijan käytössä samaan aikaan. Muutaman työpäivän jäl-

keen kirjastosta ilmoitettiin, että uutta vuoden 2011 painosta tilataan ja lisäksi teos saadaan sellaisena e-kirjana jota useampi opiskelija voi lukea samaan aikaan. Olin tyytyväinen, teos on mainio ja sen saatavuus erinomainen. Lisäksi vanhempia, vuoden 2004 painosta voidaan myös tarvittaessa käyttää. Tämän asian ilmoitin myös oppilaitoksen kirjastoon jotta pitävät teoksen vanhemmat paperiversiot saatavilla. Ostin teoksen myös itselleni sen korkeasta hinnasta huolimatta koska tulen käyttämään sitä paljon. Teoksen saavuttua kirjastoon ja kotiin luin sen kokonaisuudessaan huolellisesti läpi. Teoksen valintavaiheessa luin sen vain nopeasti arvioiden ja harppomalla.

2.4.2 Perustelut englanninkieliselle teokselle

Bowien ja Buttlen teoksen asiasisältö kävi niin hyvin yhteen opintojakson sisällön kanssa että valinta oli helppo. Lisäksi en löytänyt suomalaista asiasisällöltään sopivaa teosta. Koska teosta oli aiemmin käytetty vastaavalla kurssilla oli valintani ja työni tässä kohtaa aika sujuvaa. Pääsin tutustumaan heti hyvään ja sopivaan teokseen. Kävin läpi ison kasan muitakin teoksia saadakseni yleisvaihtelmat tarjonnasta. Parhaat ja kattavimmat teokset tuntuivat olevan kaikki englanninkielisiä.

Englanninkielinen matkailumarkkinoinnin teos on haasteellinen ensimmäisen vuoden opiskelijoille koska teos sisältää heille vieraita markkinoinnin ja liiketalouden termejä. Teos on kuitenkin suhteellisen helppolukuinen vaikkakin aika paksu, noin 434 sivua. Palvelujen markkinoinnin termit on osattava oikein suomeksi ja englanniksi ja tulen kiinnittämään huomiota siihen että käymme ne tunneilla kunnolla läpi. Pelkkä englanninkielisen termin kääntäminen suomeksi voi tuottaa sellaisen suomenkielisen käsitteen jota ei ole olemassa. Oman alan termistön ja käsitteiden tunteminen on ensiarvoisen tärkeää ja olennainen osa ammatillista osaamista. Englanninkielisen teoksen hyvä puoli on siinä että markkinoinnin termistö tulee opeteltua nyt heti ensimmäisenä vuonna sekä suomeksi että englanniksi.

Tuleville restonomeille (amk) kielitaito on hyvin tärkeää ja myös siksi englanninkielisen teoksen valinta on perusteltua. Teos toivottavasti tukee opiskelijoiden englanninkielen opiskelua. Koska teos ei ole suomalainen tulevat kansainväliset matkailualan yritykset ja hotelliketjujen nimet myös tutuiksi. Teoksessa käytetyt case- ja muut esimerkit kertovat kansainvälisistä matkailualan yrityksistä ja näin teoksen sisältö tukee mm. osaamismatriisissa mainittua kansainvälistymisosaamista. Sopivien suomalaisten case- tapausten hankkiminen jää opettajalle itselle.

2.4.3 Teoksen käyttö oppitunneilla

Ensimmäisellä oppitunnilla esittelen teoksen ja kerron että markkinoinnin teokset ovat paksuja yleensä helppoja lukea ja hyvin perusteellisia. Näytän opiskelijoille miten e-kirjaa käytetään ja kerron että oppilaitoksen kirjasto auttaa e-kirjan käytössä. Otan ensimmäiselle oppitunnille kaikki kirjaston paperiversiokirjat mukaan ja kierrätän niitä luokassa. Koska ryhmä on noin 20 hengen kokoinen kaikki ehtivät selaamaan teosta. Kerron miten teosta kannattaa lukea, lukemiseen kuluvan ajan ja muitakin vinkkejä vieraskielisen teoksen lukemiseen. On luultavaa, että tämä on opiskelijoiden ensimmäinen englanninkielinen oppikirja. Kerron myös miten tunneilla käytyt asiat, esimerkit ja harjoitukset linkittyvät teokseen.

Tulen ottamaan aina oppitunneille teoksen paperiversioita mukaan niin paljon kuin niitä on vapaana. Näin teokset tulevat tutuiksi ja opiskelijoiden on helpompi seurata asioita miten ne etenevät kirjassa. Kurssin asiasisältö etenee, pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta, teoksen kappaleiden järjestyksen mukaan. Teoksessa oli muutamia sellaisia tärkeitä tai selventäviä kuvioita joista otan monisteen ja jaan sellaisilla oppitunneilla jolla ne käydään läpi. Pyrin myös osoittamaan selvästi mikä teoksessa on tärkeintä ja olennaisinta (ydinosaamista).

Kerron opiskelijoille että jos minä olisin opiskelija, lukisin joka oppitunnin jälkeen kirjasta asiaa käsittelevän kappaleen tai kappaleet. Tekisin siitä ehkä aivan lyhyet muistiinpanot suomeksi vihkoon tai tiedostoon. Lukisin rinnalla myös opet-

tajan jakamat diat ja muun materiaalin, monisteet jne.. Ja näin tekisin joka viikko. Siten tenttiin lukeminen olisi helppoa ja vaivatonta.

3 OPINTOJAKSON TYÖMÄÄRÄN OIKEA MITOITUS JA TOTEUTUSSUUNNITELMA

3.1 Johdanto

Asiakaskeskeinen matkailutuote on viiden opintopisteen laajuinen. Koska yksi opintopiste vastaa n. 26,7 opiskelijan työtä tulee viiden opintopisteen työllistää opiskelijaa 133,5 tuntia. Miten tämä työmäärä jaetaan oppituntien, kotitehtävien, tenttiin valmistautumisen ja tehtävän tekemisen välillä? Kokeneella opettajalla on oletettavasti hyvä tuntuma mitoitukseen, mutta uudella opettajalla on enemmän pohdittavaa mitoituksen kanssa. Satakunnan ammattikorkeakoulu oli mukana hankkeessa jossa selvitettiin ammattikorkeakoulujen opintojen mitoitusta ja kuormitusta ja tämän hankkeen seurauksena syntyi mitoitussopas ammattikorkeakoulu käyttöön jota käytin tässä kehittämishankkeessa. Kyseessä oli OP-MITKU- niminen hanke ja se löytyy internetistä <http://opmitku.turkuamk.fi/>.

Käytin tämän kehittämishankkeen lähteenä Anna aikaa ajatella – teosta tekijöinä ovat Karjalainen, Alha ja Jutila. Teos on Oulun yliopiston opetuksen kehittämisyksikön vuonna 2003 julkaisema ja se on vapaasti luettavissa internetissä <http://bcbu.oulu.fi/Syomitja.pdf> . Käyn läpi tämän teoksen keskeisempiä ajatuksia ajasta ja oppimisesta, teos käsittelee yliopistomaailmaa mutta soveltuvien osin se toimii lähteenä myös ammattikorkeakouluopettajalle. Teos perustuu oululaiseen opiskelun kuormittavuutta selvittäneeseen tutkimukseen. Teoksessa tuodaan esille se, että opiskelussa täytyy varata aikaa ajatteluun ja oppimiseen koska opetuksen tavoitteena on syväoppiminen, ei pelkkä pinnallinen oppiminen. Pinnallinen oppiminen tarkoittaa kurssista läpipääsyä ja selviytymistä. Syväoppimisella tarkoitetaan sitä että oppija todella ymmärtää ja sisäistää asian ja pystyy soveltamaan opittua tietoa uusissa tilanteissa ja uusien haasteiden edessä. Tämän teoksen ydinajatus on **oppiminen vie aikaa**.

Opintojakson vaatima työmäärä eli kuormittavuus on tehty oikein silloin kun aikaa on varattu riittävästi. Jos aikaa on varattu liian vähän, on seurauksena ylikuormittuminen ja seuraa monia haittoja oppimisen kannalta josta esimerkkinä:

- opiskelija yrittää opetella ulkoa minimimäärän jotta saa tentin läpi
- opiskelija ei pysty erottamaan olennaista asioita epäolennaisista ja oppiminen saattaa ohjautua epäolennaisien asioiden ulkoa opetteluun jotta saa tentin läpi. (Karjalainen ym. 2003, 7-9.)

Yllättävä ja itselleni uusi tieto löytyy samaisesta teoksesta sivulta 9:

”Mielenkiintoinen on havainto, että opiskelijan kokemaan ylikuormittumiseen vaikuttaa enemmän kurssin kontaktiopetuksen määrä kuin siihen varatun itsenäisen opiskelun määrä. Suuret kontaktiopetusmäärät siten johtaisivat suuremmalla todennäköisyydellä pinnalliseen, valikoivaan ja ulko-muistia painottavaan opiskeluun. Tutkimuksen tekijät huomauttavatkin, että kontaktiopetusta vähentämällä ja itsenäistä työskentelyä lisäämällä päästään syvempään oppimistyöhön ja parempiin oppimistuloksiin kuin suurella kontaktituntien määrällä (Karjalainen ym. 2003, 9).”

Oppitunneilla opiskelija viedään opittavan asian äärelle. Tehtävät, kirjoittaminen ja lukeminen ovat oppimistyöhön sisältyviä ajattelun välineitä joihin opiskelija tarvitsee aikaa. Ajattelu on sitä toimintaa jota oppijan pitää tehdä itse omalla ajallaan. Ja vain oman ajattelun kautta voi tapahtua oppimista, syväoppimista, asian ymmärtämistä. (Karjalainen ym. 2003, 10.) Yhteisten työskentelysessioiden väliin tulee varata siten riittävästi aikaa opiskelijan omalle opiskeluajalle jonka aikana hän voi syventää ja rakentaa tietopohjaansa edelleen, pohtia, ymmärtää ja hahmotella omia näkemyksiään asiasta. Tämä kontaktituntien määrän vaikutus kuormittavuuden tunteeseen oli mielenkiintoinen näkökulma joka on jonkin verran ristiriidassa omien henkilökohtaisten oppimiskokemusteni kanssa. Tässä kohdassa tyydyn vain ihmettelemään tätä näkökulmaa sillä asian perusteellinen käsittely vaatisi oman kehittämishanketyön. Opintojaksolla Asiakaskeskeinen matkailutuote on pyritty pitämään kontaktituntien määrä hyvällä tasolla mikä on mielestäni erinomainen asia. Tämä tarkoittaa että oppitunteja pidetään n. 3,5 oppituntia viikossa ja syksyn 2012 aikana yhteensä 36 oppituntia.

3.2 Miten mitoitus tehdään?

Oikean aikamäärän varaaminen opiskeluun ei ole helppoa, kuten senkään asian tietäminen kuinka paljon opiskelija todellisuudessa käyttää aikaa opiskeluun. Mitoitus tulee tehdä oppimiseen vaaditun ajan perusteella eikä sen perusteella minkä ajan läpäisy vaatii. Mitoitus tehdään keskimääräisen opiskelijan ajantarteen mukaan, ei yksilöllisesti. (Karjalainen ym. 2003, 11- 14, 18- 19.)

OPMITKU- hankeen tuloksena syntynyt mitoitussuositus ammattikorkeakouluun ja se on saatavilla internetissä

http://opmitku.turkuamk.fi/attachments/011_Mitoitussuositus_2.2.2010.pdf. Yliopistosuositukset teoksessa Anna aikaa ajatella poikkeavat tämän ohjeen suosituksista (OPMITKU Mitoitussuositus 2012, s. 1). OPMITKU Mitoitusopas on sopivan pituinen ja aika selkeä työkalu ammattikorkeakouluopettajalle. Siinä on opettajan ohje, opiskelijan ohje, mitoitussuositus sekä esimerkki 5 opintopisteen laajuisen opintojakson mitoituksesta.

Yksi opintopiste vastaa siis keskimäärin 26,7 tuntia opiskelijan työtä. Se miten tämä 26,7 tuntia käytetään, vaihtelee opintojaksosta toiseen. Opintojakson toteutuksesta riippuu kuinka paljon on opettajajohtoista tai opettajan ohjaamaa työtä, opiskelijan itsenäistä työtä ja pienryhmätyötä. Esimerkiksi verkkokurssissa ei opettajajohtoista luento-opetusta ole ollenkaan vaan koko kurssi voidaan suorittaa täysin itsenäisesti esimerkiksi laatimalla essee. Mitoitussuosituksessa on ammattikorkeakouluopettajien käyttämät opetusmenetelmät jaettu kolmeen eri ryhmään. Valittu opetusmenetelmä vaikuttaa kurssin mitoitukseen ja siten kurssin toteutuksen suunnittelu, opetusmenetelmien valinta, mitoitustyö, teosten ja harjoitustehtävien suunnittelu on yhtäaikaista työtä jota tehdään kokonaisuutena. (OPMITKU Mitoitussuositus 2003, 1-2.)

3.3 Asiakaskeskeinen matkailutuote opintojakson mitoitus

Opiskelijoiden lukujärjestys oli keskitetysti laadittu joten kontaktituntien määrään en pystynyt itse vaikuttamaan. Pidän erinomaisena sitä asiaa että kontaktitunnit suunnitellaan opiskelijan lukujärjestykseen keskitetysti. Tämä mahdollistaa mahdollisimman toimivan ja eheän lukujärjestyksen opiskelijan kannalta ja on siten myös opiskelijaa motivoiva. Kontaktitunteja oli varattu viikoille 36 -48 torsiin. Koska viikko 43 on opetukseton viikko ja viikolla 49 on tentti, tulee kontaktiopetuskertoja 12 kappaletta. Opiskelijan käyttää kontaktiopetukseen eli opitunteihin siten 36 tuntia. Olin myös tässä vaiheessa valinnut tenttiin tulevan teoksen *Hospitality Marketing*. Seuraavaksi halusin mitoittaa tentin valmistautumiseen käytettävän ajan koska teoksen lukeminen on aikaa vievä työvaihe.

Yliopistosuosituksessa vieraskielisen tai vaikean teoksen lukemiseen tulee varata aikaa 30 tuntia per 100 sivua. Helppolukuihin teokseen lukemiseen varataan 20 tuntia per 100 sivua. *Hospitality Marketing* teoksesta tulee tenttiin noin 390 sivua ja sain yliopistomitoituksen mukaan mitoituksiksi 120 tuntia (30 tuntia sataa sivua kohden). Tulos ällistyi minut ja sai miettimään voiko tämä olla totakaan. Ymmärtävä lukeminen ja syväoppiminen vievät aikaa, mutta että 120 tuntia. Ymmärtävään lukemiseen liittyy useita vaiheita, yleensä kolme 1) teoksen silmäily 2) Huolellinen lukeminen muistiinpanoja tehden ja 3) Kertaaminen. (Karjalainen ym. 2003, 58.)

Palasin ammattikorkeakoulujen mitoitus-suositukseen joka varsinaisesti koskee minua ammattikorkeakouluopettajaa ja siellä suositeltiin 15 tuntia 100 sivua kohden silloin kun teksti on keskivaikeaa (OPMITKU Mitoitusopas 2003, 4). Tämän suosituksen mukaan sain mitoituksiksi 60 tuntia. Ajattelin mitoitusta myös oman kokemukseni kautta. Kun tenttiin tulevia kappaleita on 13 ja jos jokaista kappaletta lukisi kertauksineen 5 tuntia, saa tulokseksi 65 tuntia. Päädyin 60 tuntiin joka on ammattikorkeakoulu mitoituksen mukainen tulos. Varaan dioiden ja omien muistiinpanojen kertaamiselle aikaa noin 6 tuntia. Tenttitilaisuuteen varataan kaksi tuntia.

Mitoitusoppaissa korostettiin sitä että kaikki se aika tulee ottaa huomioon mikä tosiasiaassa vaatii opiskelijan aikaa. Siksi päädyin mitoittamaan opintojaksolle

orientoitumisen 3 tuntia ja lopetustoimet 2 tuntia. Orientoitumiseen ajattelen kuuluvan sen ajan jonka opiskelija käyttää opintojakson vaatimuksiin ja toteutukseen tutustumiseen, kirjastokäyntiin ja e-kirjan käytön opetteluun yms. Lopetustoimiin ajattelen kuuluvan tutustumisen palautteeseen ja sen pohdintaan ja reflektointiin sekä materiaalin arkistointiin.

Harjoitustyö on se jonka mitoitus aiheutti nyt päävaivaa. Olin alun perin ajatellut että sen viemä osuus olisi työmäärästä suurempi. Harjoitustyölle jäävä aika sanelee sen kuinka laajan työn voin teettää. Mitoitin siihen 16 tuntia ajatellen että pienryhmä tekee harjoitustyötä kaksi kokonaista työpäivää ja valmistelee siinä ajassa myös esityksen. Harjoitustyölle varattua tuntimäärää saan kasvatettua siten että voimme käyttää oppitunneilla aikaa sen työstämiseen.

Mitoitus

Asiakaskeskeinen matkailutuoteopintojakso 5op

26,7 tuntia työtä/opintopiste x 5op = 133,5 tuntia työtä ja se jakaantuu seuraavasti:

Orientoituminen kurssille	3	t
Oppitunnit 3t/ vko, viikot 36-48	36	t
Tenttiin valmistautuminen	66	t
- oppituntien diat 6 t		
- oppikirja 60 t		
Tenttitilaisuus	2	t
Harjoitustyöhön käytetty aika	16	t
Palautteen lukeminen ja lopetustoimet	2	t
Muuta	8	t
Yhteensä	133	t

Mitoitussuosituksen (OPMITKU Mitoitussuositus, 2003, 4, 6) mukaan uraansa aloittavien opettajien tulee testata käytännössä suunniteltu mitoitus. Opiskelijoiden ajankäytöstä ja tuntemuksista kannattaa kysellä jo opintojakson toteutuksen aikana. Satakunnan ammattikorkeakoulussa jokaisen opintojakson päätyt-

tyä opiskelijat antavat kirjallisen palautteen sähköiseen palautejärjestelmään ja siellä kysytään mitoituksesta ja opintojakson vaatimasta työmäärästä. Varsinkin kun opettaja pilotoi uuden opintojakson on mitoitusta koskeva palaute käytävä huolellisesti läpi.

Opiskelija näkee mitoituksen opintojaksoselosteesta. Opintojaksoselosteet löytyvät Satakunnan ammattikorkeakoulun kotisivuilta ja ne ovat avoimet kaikille niistä kiinnostuneille <http://www.samk.fi/opiskelijat/opintojaksoselosteet>. Koska opiskelijat tarvitsevat ohjausta ajankäyttöön huolehdin ensimmäisellä oppitunnilla siitä, että käymme läpi miten opintojakson on mitoitettu. Opintojakson aikana on kertaan vielä ennen tenttiä ja harjoitustyöhön ohjeistusta kuinka paljon olen varannut heille aikaa niihin töihin. Kokemuksesta olen huomannut, että opiskelijat kuvittelevat harjoitustöihin varatun ajan paljon pienemmäksi kuin opettaja.

Tein itselleni omaa työtäni varten tiiviin mitoitushjeen tässä työssä käytettyjen lähteiden perusteella. Oma ohjeeni on seuraavanlainen:

MITOITUSOHJE

1op = 26,7 tuntia opiskelijan työtä

5op = 133,5 tuntia opiskelijan työtä

Oppikirjan vaatima työmäärä

Ammattikorkeakoulumitoituksen mukaan 15t / 100sivua

Yliopisto-ohjeen mukaan helppo 20t/ 100 sivua

vaikea 30t/ 100 sivua

Kirjoittaminen

1t/120 sanaa

2t/ 240 sanaa

Lisäksi kaikki muu työ, aineiston kerääminen ja lukeminen

3.4 Toteutussuunnitelma eli opintojaksoseloste

Opintojakson toteutussuunnitelma tulee kirjata Satakunnan ammattikorkeakoulussa sähköisesti opintojaksoselosteeseen joka käydään ensimmäisellä oppitunnilla läpi opiskelijoiden kanssa. Oppilaitoksen laatukäsikirja edellyttää sekä opintojaksoselosteen laatimista että sen läpikäymistä opiskelijoiden kanssa. Se on ikään kuin sopimus opiskelijoiden kanssa siitä miten opintojakso tällä kertaa toteutetaan. Ja sopimuksista pidetään kiinni. Opintojaksot voidaan toteuttaa eri tavoin eri kerroilla. Opintojaksoselosteessa näkyvät opintojakson osaamistulokset, keskeiset asiakokonaisuudet, tentit, opintojakson ydinsisältö, toteutus ja mitoitus sekä opiskelijalta vaadittavat suoritukset. Opintojaksoselosteet löytyvät Satakunnan ammattikorkeakoulun kotisivuilta ja ne ovat avoimet kaikille niistä kiinnostuneille <http://www.samk.fi/opiskelijat/opintojaksoselosteet>.

Opintojaksoselosteen sisältö täydentyy koko suunnittelutyön ajan. Luontevaa on, että opintojaksoselosteen kirjoittaa vasta siinä vaiheessa kun kaikki suunnitelmat ja opiskelijoilta vaadittavat suoritukset ovat valmiiksi suunniteltuja. Opiskelijoiden kanssa käydyn keskustelun pohjalta opintojaksoselosteen sisältö voi kuitenkin vielä muuttua. Kun opintojaksoseloste on valmis, se lähetetään koulutusjohtajalle hyväksyttäväksi.

Toteutussuunnitelmaan kuuluu myös sopivien opetusmenetelmien valinta eli päätös ja suunnitelma siitä miten opetetaan eri asiasisällöt. Mikä asia luennoidaan, mitä asiaa opetellaan tehtävien avulla ja mihin aiheeseen opiskelijat perehtyvät itsenäisen työskentelyn avulla jne. Tärkeimpiä asioita tulee käsitellä monin eri opetusmenetelmin ja havainnointikeinon, oppijatkin ovat kaikki erilaisia. Asian esittely eri tavoin ja eri yhteyksissä mahdollistaa paremmat oppimistulokset.

Laadin itselleni ja opiskelijoille vielä viikkokohtaisen rungon jossa on jokaisen viikon asiasisältö, tehtävien esityspäivät ja tentit näkyvillä. Lisäksi olen kirjoittanut siihen muutamia tärkeimmän ydinasian kuten opettajien nimet ja yhteystiedot, vaadittavat suoritukset ja tenttikirjan. Tämä havainnollinen excel- taulukon tehtävä viikko- ohjelma mahdollistaa opintojakson asiasisällön etenemisen seuraamisen aika helposti. Olen huomannut että opiskelijat käyttävät tätä do-

kumenttia. Itse pidän siitä kun näen yhdellä silmäyksellä mitä on käsitelty ja mitä seuraavaksi. Pystyn myös tämän viikko-ohjelman avulla suunnittelemaan omaa ajankäyttöäni siten että olen ajan tasalla sen suhteen mitä opintojaksolle kuuluvaa työtä on vielä tekemättä.

3.4.1 Sopivien opetusmenetelmien valinta

Laaja ja perusteellinen opas erilaisten opetusmenetelmien käytöstä on netistä saatavilla oleva teos Opettajan käsikirja – opintojaksojen rakenteet, opetusmenetelmät ja arviointi jonka tekijöinä ovat Hyppönen ja Lindén. Teos on saatavilla <http://lib.tkk.fi/Raportit/2009/isbn9789522480637.pdf> ja se on Teknillisen korkeakoulun Opetuksen ja opiskelun tuen julkaisuja. Tutustuin tähän teokseen kesällä 2012 suunnitellessani opintojaksoa Asiakaslähtöinen matkailutuote. Teoksessa on esitelty monipuolisesti erilaisia opetusmenetelmiä joista voi poimia oman kurssin kannalta tarkoituksenmukaisia, sellaisia jotka sekä aktivoivat opiskelijoita että auttavat kurssin tavoitteiden saavuttamisessa.

Katleena Kortesuon teos Avaa tästä antaa ajatuksia siitä miten opetusta voi suunnitella siitäkin huolimatta että tekijä itse toimii yritysmaailmassa kouluttajana. Tekijä pitää kokonaisia koulutuspäiviä ryhmille ja teoksella on annettavaa sellaisella ammattikorkeakouluopettajalle joka opettaa kokonaisia 8 oppitunnin pituisia päiviä samalle ryhmälle.

Suunnitellessani opintojakson oppitunteja toteutusta pyrin muistamaan, etteivät opiskelijat jaksa kuunnella puhetta yhtäjaksoisesti pitkään, Kortesus puhuu jopa seitsemästä minuutista. Luento-osuuksiin tulee siis sisällyttää kuvia, esimerkkejä, kysymyksiä, kysellä kokemuksia ja mielipiteitä (Kortesus 2012, 124). Opintojakson kiinnostava aihepiiri mahdollistaa edellä mainitut luennon elävöintikeinot sillä ketäpä ei matkailu kiinnostaisi! Kortesus tyrmää perinteiset atk-luokat koska siellä opiskelijat istuvat koneiden takana ja surffailevat omiaan (Kortesus 2010, 134). Oman kokemukseni on sama. Oppitunneille varattu luokkatila on viihtyisä teorialuokka mutta haluaisin muutaman kerran käyttää atk-luokkaa. Oppitunnit ovat kolmen tunnin mittaisia pätkiä ja olisi luontevaa taukojen yhteydessä vaihtaa välillä atk-luokkaan. Omien suunnitelmien joustavuus mahdollis-

taa sen, että vapaa atk-luokan voi ottaa käyttöön jos sen yllättäen saa, toisaalta taas suunnitelmat eivät saa mennä pieleen jos sellaista ei saisikaan.

Kortesuo arvostelee myös datatykit ja diat (Kortesuo 2010, 134- 146) ja pitää aktivoivaa vapaata puhetta, erilaisia harjoituksia ja fläppitaulua parempina opetusmenetelminä. On totta, että diashow voi olla puuduttava mutta oikein käytettynä ja visuaalisina ne ovat hyvä tapa luento-osuuksissa. Tunnilla esitettävät kysymykset tai pienet harjoitteet on mielestäni myös hyvä kirjoittaa dioihin. Pyrin siihen että opintojaksolle tehdyt diat olisivat laadukkaita.

Opetusmenetelmiä opintojakson Asiakaskeskeinen matkailutuote oppitunneilla:

1) Luento-osuuksia

Suunnittelin oppituntien alkuun luento -osuuksia aktivoivin kysymyksiin, tämä on johdattelua päivän aiheeseen. Luento-osuuden on hyvä olla tiivis, sitten pieniä kysymyksiä/ harjoituksia jonka jälkeen taas tiivis luento—osuus.

2) Oppitunneilla tehtäviä harjoituksia, case-esimerkkejä tai erilaisiin materiaaleihin tutustumista

Luento-osuuksien jälkeen on luontevaa tehdä pieniä harjoituksia tai miettiä vastauksia kysymyksiin. Oppikirjassa olevia valmiita tehtäviä tai kysymyksiä voi hyödyntää tässä. Yritysten nettisivut tai muu keräämäni aineisto (esim. markkinointimateriaali) voivat olla perehtymisen kohteena. Tai kotitehtävien purku milloin niitä on ollut.

3) Itsenäistä pienryhmä tai yksintyöskentelyä

Varaan opiskelijoille aikaa työstää pienryhmätyötään muutamien oppituntien aikana, luontevaa on että se tapahtuu oppituntien loppupuolella.

Näin olen itse paikalla kun työskentely alkaa ja voin ohjeistaa tarvittaessa lisää ja varmistua siitä että kaikki ryhmät pääsevät työntouhuun. Suunnittelin myös tekeväni muutamille oppitunnille harjoituskoekysymyksen kirjan kappaleista joita opiskelijat ensin itse pohtivat ja sitten vastaukset käydään yhdessä läpi. Tähän ei ole tarkoitus käyttää paljoa aikaa ja ky-

symykset ovat lyhyitä mutta näin opiskelijat harjaantuvat vastaamaan ja opiskelemaan vieraskielistä liiketalouden teosta.

3.6 Opintojakson arviointi

Opintojaksojen arviointia säätelee Satakunnan ammattikorkeakoulussa oppilaitoksen omat laatukäsikirjan mukaiset menettelytapaohjeet ME71113 Opintosuoritusten arviointi ja ME71108 Opintosuoritekäytännöt. Nämä löytyvät Satakunnan ammattikorkeakoulun intranetistä. Menettelytapaohjeiden mukaan kaikki opintojaksot arvioidaan. Arviointi tulee toteuttaa suhteessa opintojaksolle asetettuihin tavoitteisiin ja ne määräytyvät puhtaasti opintosuoritteissa osoitetun osaamisen perusteella. Arvosanaan ei saa vaikuttaa se, onko kyseessä uusintatentti tai korotustentti eikä arvosanan määrittelyssä saa käyttää ns. jatkuvaa näyttöä. Uusintatentit tai korvaavat suoritukset arvioidaan samoilla perusteilla kuin alkuperäinen suoritus. Menettelytapaohjeiden mukaan arviointi toteutetaan asteikolla 5 (kiitettävä), 4 ja 3 (hyvä) sekä 2 ja 1 (tydyttävä). Arvosanojen yhteydessä ei käytetä kirjaimia. Erityistapauksissa opintojakso voidaan arvioida hyväksytty/ hylätty. Menettelytapaohjeiden mukaan tentin tai harjoitustyön arvioinnin on oltava valmiina kolmen viikon kuluessa tenttipäivästä tai tehtävän palautuspäivästä. Arviointien julkaiseminen on kielletty ilmoitustaululla opiskelijan nimellä tai numerolla ja tentit sekä tehtävät tulee säilyttää 6kk.

Opintojakson Asiakaskeskeinen matkailutuote arvioidaan asteikolla 1-5 hyväksytystä suorituksesta Satakunnan ammattikorkeakoulun menettelytapaohjeiden mukaan. Opintojaksolle kuuluvan tentin painoarvo on 70 % ja pienryhmätyön arvosanan 30 % koko opintojakson arvosanasta. Arviointitapa kirjataan opintojaksoselosteeseen.

Opettajan itsensä tehtäväksi jää sopivan arviointiasteikon laatiminen. Opintojakson Asiakaskeskeinen matkailutuote tentissä käytän arviointiasteikkoa jossa maksimipistemäärä on 30 pistettä. Tentistä saatu pistemäärä osoittaa tentin arvosanan 1-5. Pakollinen pienryhmätyö arvioidaan ilman pistetaulukkoa asteikolla 1-5 hyväksytystä suorituksesta. Pienryhmätyön arviointikriteerit käydään läpi

opiskelijoiden kanssa siinä vaiheessa kun ohjeistan tehtävää. Pienryhmäntehtävän arviointia helpottamaan teen arviointi/ palautelomakkeen jonka täytän jokaisesta työstä. Se ja selkeät arviointikriteerit tekevät pienryhmätehtävien arvioinnin sujuvaksi. Mahdolliset pakolliset kotitehtävät arvioin hyväksytty/ täydennettävä. Tentin (70 %) ja pienryhmätyön (30 %) painoarvot kuvaavat niihin käytettävän työmäärän osuutta. Tentistä kirjoitan Moodleen opintojakson oppimisolustalle sanallisen yhteispalautteen jossa ei ole yksilöityjä tietoja opiskelijoista. Tällä tavoin saa myös tiedotettua opiskelijoille koska tentin arvosanat ovat heidän nähtävillään opintosuoritusrekisterissä ja kiittää opiskelijoita yhteistyöstä. Pienryhmätehtävästä jokainen opiskelija saa sanallisen palautteen Moodleen ja arvosanan opintosuoritusrekisteriin.

Pidän tärkeänä että pienryhmätyöstä saa arvosanan joka vaikuttaa opiskelijan koko opintojaksosta saamaan arvosanaan. Silloin tehtävä motivoi opiskelijaa paremmin ja palkitsee hyvin tehdystä työstä. Arviointi ja palaute eivät ole sama asia, joskin ne kulkevat käsi kädessä. Palaute tarkoittaa oppimisen ohjaamista sanallisin keinoin. Palautteessa kerrotaan opiskelijalle mikä tehtävässä on kunossa ja mikä asia kaipaasi korjaamista. Isotöissä pienryhmä tai yksilötehtävissä opiskelija ansaitsee mielestäni sanallisen palautteen. Mutta palautteet vievät paljon opettajan työaika ja siksi tulee tarkkaan harkita mistä tehtävistä annetaan sanallinen palaute. Opettaja voi tehostaa omaa työtään laatimalla etukäteen arviointikriteerit ja viittaamalla palautteessaan niihin. Näin tulen tekemään opintojaksolla Asiakaskeskeinen matkailutuote. Henkilökohtaisuutta saa lisättyä valitsemalla työstä erityistä huomiota ansaitsevan kohdan ja viittaamalla siihen. (Jasu-Kuusisto & Mattila 2007, 28 - 29.) Opiskelijat antavat myös vertaispalautteen suullisesti nimetystä työstä heti työn esittämisen jälkeen. Tätä varten suunnittelemme yhdessä oppitunnilla kysymyssarjan joiden avulla vertaispalautteen antaminen sujuu luontevasti.

4 OPPITUNTIEN DIAT, TEHTÄVÄT JA TENTTI

Toimivien diojen tekemiseen löytyy paljon ohjeita ja opastusta. Itse pidän tämän työn lähteenä käyttämäni Katleena Kortesuon ohjeita sopivina. Diat eivät saa sisältää liikaa tekstiä ja tyhjä tila antaa mahdollisuuden ajatella, luetteloiden tulee olla kohtuullisia korkeintaan viisi kohtaa, verbit tukevat ymmärtämistä enemmän kuin substantiivit, ei lyhenteitä, vieraita ja pitkiä sanoja. Visuaalisuus ja kuvat ovat tärkeitä samoin kuin ajantasaiset ja tyylikkääts diat. Diat ja niissä olevat kuvat sekä esimerkit tulee muokata jokaiselle opintojaksolle sillä opiskelijat huomaavat heti onko diat tehty heille. Kortesus myös kieltää lukemasta diojaan ääneen, hän ehdottaa että opiskelijat voisivat sulatella ensin diaa ennekuin kouluttaja (tai opettaja) alkaa puhua. (Kortesus 2012, 138 -143.)

Teen diat opintojaksolle siten että teen yhden setin dioja yhdestä aihekokonaisuudesta. En laita dioihin mitään kyseessä olevan toteutuskerran yksilöintitietoja jotta diat olisivat mahdollisimmat helpot muokata ja ottaa uudelleen käyttöön seuraaviin toteutuksiin. Diojen elävöittämiseen tarvittavan materiaalin ja kuvien suhteen tulee ottaa huomioon tekijänoikeuspykälät. Tekijänoikeudet opetustyössä olisi yhden (tai kahden) kehittämishankeen laajuinen asia käsiteltäväksi. Oman henkilökohtaisen kokemuksen mukaan Tarmo Toikkasen ja Ville Oksasen Opettajan tekijänoikeusopas vuodelta 2011 ja siihen liittyvä internetsivusto <http://www.opettajantekijanoikeus.fi/> ovat mainiot tekijänoikeuslähteet joita seuraan aktiivisesti. Myös <http://www.operight.fi/> sivusto tarjoaa tekijänoikeustiedon opettajalle. Operight on opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama ja IPR University Centerin ylläpitämä opettajien tekijänoikeuskoulutushanke.

Opintojaksolle kuuluvan pakollisen pienryhmätyön suunnittelin yhdessä opintojakson toisen opettajan kanssa. Päädyimme sellaiseen ratkaisuun että teemme tarkan tehtävänannon ja listan kysymyksistä joihin opiskelijoiden oletetaan hakevan vastauksia. Valitsimme myös ne matkailualan yritykset valmiiksi joista työt tehdään ja nämä yritykset arvotaan pienryhmille. Valitsimme yrityksen valmiiksi sen vuoksi että ensimmäisenä vuonna tulee esitellyksi sellaisia matkailualan yrityksiä joita alan opiskelijoiden tulisi tuntea. Valitut yritykset olivat myös

suuria yrityksiä joilla on kattavat nettisivut. Yritysten nettisivut ja muu yritysten oma materiaali toimii pääasiallisena tiedonlähteenä pk-yritykset välttämättä julkaise tarpeeksi tarkkoja tietoja toiminnastaan jota tässä tehtävässä oltiin hakemassa. Opiskelijat saavat itse muodostaa sopivat (2-)3 hengen pienryhmät.

Teemme myös oppitunneilla pieniä harjoituksia ja tehtäviä. Suunnittelen nämä tuntitehtävät opetuksen lomaan sopiviin kohtiin ja kirjaan ylös dioihin. Muutamalta oppitunnilta annetaan pienehkö kotitehtävä joka tehdään itsenäisesti omalla ajalla ja käydään läpi seuraavalla oppitunnilla yhdessä. Tenttiin tulevien kysymysten suunnittelutyö jatkuu opintojakson toteutuksen ajan. Tenttiin pyrin valitsemaan erilaisia kysymystyyppejä: käsitteiden määrittelyä, esseekysymyksiä ja kuvien selityksiä.

5 KURSSIN PERUSTAMINEN JA TUNTISUUNNITELMA

Suunnittelutyön jälkeen on vielä edessä opintojakson kokoaminen ja tuntisuunnitelmien tekeminen. Moodle- alustan tilaaminen ja aineiston vieminen sinne kuuluu samoin opintojakson perustamistoimiin. Tällä opintojaksolla käytän Moodlea opetuksen tukena siten että sitä kautta informoin yhteisiä asioita, jaan diat ja sieltä löytyy myös linkki opintojaksoselosteeseen. Tehtävien palautukset tapahtuvat Moodleen ja sinne kirjaan myös palautteet. Laitan Moodleen myös linkit niille nettisivuille joita aion näyttää oppitunneilla, siten pyrin varmistamaan että löydän sivut sujuvasti oppitunneilla. Moodlen käytössä on huomioitava sen käytettävyys ja selkeys. Oppitunteja on paljon ja aineistoa kertyy Moodleen nopeasti paljon.

Teen opintojakson oppitunneista vielä tuntisuunnitelmat. Tuntisuunnitelmalla tarkoitan oppitunnin keskeisintä oppimistavoitetta kirjaamista muistiin, juonen suunnittelua ja oppitunnin ajankäyttöä. Tuntisuunnitelma auttaa pysymään opettajaa aikataulussa varsinkin pitkien oppituntien aikana ja siihen voi kirjata myös asia ne juoksevat asiat joita on tarkoitus käydä läpi. Tuntisuunnitelma ei saa olla liian tiukka jotta aikaa on yllättävien ja esille nousevien asioiden käsittelyyn oppitunneilla. Asioiden käsittely voi myös viedä enemmän aikaa kun opettaja oli suunnitellut ja silloin asian käsittely jatkuu luontevasti seuraavalla oppitunnilla. Suunnittelin että oppitunnin jälkeen tuntisuunnitelmiin voisi kirjata omia huomioita siitä kuinka paljon aikaa kului eri toimintoihin opintojakson seuraavaa toteutusta varten, samoin huomiota ja korjauksia tuntitehtävistä. Opintojaksolta saadun palautteen ja omien kokemusten perusteella opintojaksoa kannattaa kehittää seuraavaa toteutusta varten

6 YHTEENVETO

Tämän hankkeen tuloksena syntyi valmis toteuttavissa oleva Asiakaskeskeinen matkailutuote niminen opintojakso Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelmaan. Kuvasin tässä työssä opintojakson suunnitteluun ja valmisteluun liittyvää prosessia ja työvaiheita.

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli oman työni kehittäminen. Työn tavoite tuli saavutettua koska löysin ja oivalsin sellaista uutta tietoa jota tulen tarvitsemaan työssäni ja opin uusia asioita. Erityisesti opetuksen mitoitusta käsittelevän tiedon etsiminen ja läpikäyminen on ollut palkitsevinta tässä työssä. Opintojakson suunnittelu ja valmistelutyö on ammattikorkeakouluopettajan perustyötä ja siksi olisi toivottavaa että se omalta osalta sujuisi mahdollisimman luontevasti ja järjestelmällisesti. Huomasin että työvaiheita on aika paljon kun ne avaa näin kirjallisesti ja monia työvaiheita tehdään yhtä aikaa ja vuorotellen. Kehittämishanketyön aikana löysin myös sellaisia uusia näkökulmia ja uutta tietoa joiden tarkempi tutkiminen olisi ollut mielenkiintoista.

LÄHTEET

Jasu-Kuusisto, K. & Mattila, H. 2007. Oppimistehtävä verkko-opetuksessa. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Kortesuo, Katleena 2010. Avaa tästä. Käytännön käsikirja kouluttajalle. Vantaa: Hansaprint.

Tolonen, Jere (2012). Matkailulehti 6-7/2012 s.78-79. Kustantaja: Polarlehdet. Rovaniemi. ISSN 1239-1018.

Tynjälä, P 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Tampere: Kirja-yhtymä Oy.

VERKKOMATERIAALI

Hyppönen Olli & Lindén Satu 2009. Opettajan käsikirja – opintojakson rakenteet, opetusmenetelmät ja arviointi. Teknillisen korkeakoulun Opetuksen ja opiskelun tuen julkaisuja 4/2009. Espoo. Luettavissa <http://lib.tkk.fi/Raportit/2009/isbn9789522480637.pdf>

Karjalainen, Asko & Alha, Katariina & Jutila Suvi 2003. Anna aikaa ajatella. Oulun Yliopisto. Opetuksen kehittämisyksikkö. Luettavissa <http://bcbu.oulu.fi/Syomitja.pdf>

Karjalainen, Asko & Jaakkola, E. 1999. Opetusmoniste: Akateemisen opetussuunnitelman kehittäminen. Oulun yliopisto. Opetuksen kehittämisyksikkö. Luettavissa <http://www.oulu.fi/opetkeh/julkaisu/materiaalit/ydinainesanalyysi.html>

Opetuksen mitoitus- ja kuormittavuus (OPMITKU)- hanke. 2012. Mitoitussuositus. Luettavissa http://opmitku.turkuamk.fi/attachments/011_Mitoitussuositus_2.2.2010.pdf

Satakunnan ammattikorkeakoulun laatukäsikirja. ME71113 Opintosuoritusten arviointi ja ME71108 Opintosuoritekäytännöt. Luettavissa Satakunnan ammattikorkeakoulun henkilökunnan intranetissä.

Satakunnan ammattikorkeakoulun Liiketoiminta ja kulttuuri, Pori- kotisivut. Luettavissa http://www.samk.fi/opiskelijat/kampukset/liiketoiminta_ja_kulttuuri_pori

Satakunnan ammattikorkeakoulun Matkailun koulutusohjelman opetussuunnitelma 2012-2013. Luettavissa

https://samk.solenovo.fi/opsnet/disp/fi/ops_KoulOhjSel/tab/tab/sea?koulohj_id=2300561&ryhmtyypp=1&lukuvuosi=&stack=push

LIITTEET

LIITE 1

Asiakaskeskeinen matkailutuote- opintojakson kuvaus Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opintosuunnitelmassa 2012 – 2014

Tunnus	MR120303
Opinto	Asiakaskeskeinen matkailutuote
Laajuus	5,00
Aine	
Luokitus	Koulutusohjelmakohtainen
Vastuuorganisaatio	Matkailu
Osaamistulokset ja asiakokonaisuudet	<p>Asiakokonaisuudet: vapaa-ajanmatkailu, liikematkustus, matkailijoiden kuluttajakäyttäytyminen, asiakaskeskeys, segmentointi, matkailupalvelujen markkinoinnin erityispiirteet, matkailuyritysten kilpailukeinot, asiakkuudet ja asiakkuuksien hallinta</p> <p>Osaamistulokset:</p> <p>Opiskelija osaa</p> <p>Taso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • luetella matkailumarkkinoiden tärkeimmät matkailijaryhmät (vapaa-ajan-/liikematkustajat) ja näiden tarpeet. • perusteita, joilla erilaisia matkailijaryhmiä segmentoidaan. • luetella matkailupalvelujen markkinoinnin erityispiirteitä ja miten nämä näkyvät matkailuyritysten kilpailukeinojen käytössä. • tunnistaa matkailuyrityksen strategiset asiakkuudet ja näiden elinkaaren.

Taso 3

Edellisten lisäksi

- tunnistaa matkailijan kokonaiskokemuksen muovautuvan ennen palvelukohtaamista, palvelukohtaamisen aikana ja sen jälkeen käytettyjen kilpailukeinojen kokonaisuutena.
- kuvailla, miten matkailijoiden kuluttajakäyttäytymisen ajankohtaiset trendit näkyvät matkailuyritysten liiketoiminnassa.
- luoda ja kehittää asiakkuuksia

Taso 5

Edellisten lisäksi

- suunnitella matkailuyritysten kilpailukeinojen käyttöä kokonaisvaltaisesti matkailijaryhmien erityistarpeet huomioiden.
- analysoida ja kehittää matkailuyrityksen asiakkuuksia.