

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Cross cultural issues in service development (01044), 5.0
Toteutus	MYA1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	LIIKETOIMINTA- JA JOHTAMISOSAAMINEN (191)
Ryhmät	Ensisijainen: MYA11SJ Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Tarja Chydenius
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Kyllä Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Chydenius Tarja (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: englanti Virtuaalisuus: 2 op T&k-integraatio: 2 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	15.06.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 16.12.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• identify and deeply understand cross-cultural issues related to service development • plan and implement intercultural strategies and processes • manage multicultural teams and projects • support and develop frontline personnel's intercultural communication competences • involve diverse customers in the service design processes.
Edeltävät opinnot	None
Osaamistavoitteet	Services are often offered globally and to customers and end-users from different cultures. Deep understanding of cultural needs and preferences are a prerequisite for effective service design. This study unit offers understanding of the theoretical basis of cultural perspectives and enables the student to acquire appropriate skills for service design. The student will be able to: - Identify and deeply understand cross-cultural issues related to service development - Implement intercultural strategies and processes - Manage multicultural teams - Help frontline personnel to develop intercultural skills both in face-to-face interaction and in virtual communication - Involve diverse customers in the service design processes
Keskeinen sisältö	- Intercultural competence in service business

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	- Understanding and managing diversity and cultural differences in service design - Development of cross-cultural intelligence in general - Learning by Developing (LbD) project
Oppimateriaali	Will be informed in Optima
Ohjaus ja viestintä	Study unit communication will take place in Optima
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	0-5 See below (division of workload)
Projekti/hanke (nimi)	Laurea's funded project or student's own project
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	Pretask Individual 5 h Accepted / failed Project (presentation report) Pair / Team 50 h 0-5 (60%) Cultural theories Pair / Team 30 h Accepted / failed Activity & presence Individual 20 h Accepted / failed Essay Individual 30 h 0-5 (40%)
Muut toteutusjärjestelyt	Contact sessions at 9-17: March 8, April 19, May 11, 2012