

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Intercultural Approach to Service Field (A0080), 5.0
Toteutus	MHA1021: 2/2010-2011 (03.01.2011 - 20.06.2011)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	29.11.2010 08:00 - 05.12.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Henriksson Kristina (Vastuuopettaja)
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	20.07.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.06.2012
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	* Acquire and apply knowledge on cultural differences from a customer perspective *Cooperate in multicultural communities
Edeltävät opinnot	
Osaamistavoitteet	The contents of the study unit are basics in intercultural theories, teamwork in an international environment, and intercultural customer service. Students participate in multicultural communities. Elements of cultural competence include educational cultural awareness that supports service operations, as well as developing language skills and tolerance.
Keskeinen sisältö	Intercultural communication /cultural theory, identity and cultural profile, customer service experiences, customer service process
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	0 (fail) - 5 (excellent)
Projekti/hanke (nimi)	intercultural customer service experiences
Käytettävät T&K menetelmät	
Muut toteutusjärjestelyt	A more detailed working schedule and other information will be available in Optima. The main source for the relevant schedule is Optima for this study unit.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
19.01.2011	9-16	7	Introduction; lecture; methods, project assignment			Kristina Henriksson
26.01.2011	9-16	7	Lecture, guidance on project plans, project work			Kristina Henriksson

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

02.02.2011	9-16	7	Lecture, guidance, project work			Kristina Henriksson
09.02.2011	9-16	7	Project work			Kristina Henriksson
16.02.2011	9-16	7	Project work			Kristina Henriksson
23.02.2011	9-16	7	Guidance, feedback, peer evaluation, report deadline			Kristina Henriksson
02.03.2011	9-16	7	Presentations, results, discussions, etc			Kristina Henriksson