

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Intercultural Approach to Service Field (A0080), 5.0
Toteutus	MHA1121: 2/2011-2012 (02.01.2012 - 19.06.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	28.11.2011 08:00 - 04.12.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Henriksson Kristina (Vastuupettaja), Mantere Päivi (Muu opettaja)
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	30.11.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2012
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
25.01.2012	09.00-16.00		Introduction; lecture; guidance; project work	INTRODUCTION, LECTURE, METHODS, ETC. GUIDANCE; DL SUMMARY OF CUSTOMER JOURNEY 1 FEB, PROJECT PLAN DEADLINE 30 JAN, TO BE SAVED IN THE PROJECT PLAN FOLDER IN OPTIMA, NAME IT ACCORDING TO TEAM NUMBER		
01.02.2012	09.00-16.00		Lecture,	lecture, guidance, project work		

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			guidance, project work			
08.02.2012	09.00-16.00		Lecture, guidance, project work	lecture, guidance on project task		
15.02.2012	09.00-16.00		Project work	project work for teams		
22.02.2012	09.00-16.00		Project work	project work for teams		
26.02.2012			Interim reports	Deadline for interim reports in interim reports folder		
29.02.2012	09.00-16.00		Compulsory guidance, collecting feedback, project work	compulsory guidance, collecting study unit feedback Deadline of reports and peer evaluation 5 march		
07.03.2012	09.00-16.00		Presentations, discussions, feedback	Project presentations Final discussions, results and feedback		