

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Intercultural Approach to Service Field (A0080), 5.0
Toteutus	MHA1221: 2/2012-2013 (07.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Mantere Päivi (Vastuupettaja), Henriksson Kristina (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	30.11.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2013
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
23.01.2013	08.30-16.00		Introduction; lecture; guidance; project work	INTRODUCTION, LECTURE, METHODS, ETC. GUIDANCE; DL SUMMARY OF CUSTOMER JOURNEY 31 JANUARY, PROJECT PLAN DEADLINE 25 JANUARY, TO BE SAVED IN THE PROJECT PLAN FOLDER IN OPTIMA, NAME IT ACCORDING TO TEAM NUMBER		
25.01.2013	09.-11.30		Project work			

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

30.01.2013	09.00-16.00		Lecture, guidance, project work	lecture, guidance, project work		
01.02.2013	09.00-11.30		Project work			
06.02.2013	09.00-16.00		Lecture, guidance, project work	lecture, guidance on project task		
08.02.2013	09.00-11.30		Project work			
13.02.2013	09.00-16.00		Project work	project work for teams		
15.02.2013	09.00-11.30		Project work			
20.02.2013	09.00-16.00		Project work	project work for teams		
22.02.2013	09.00-11.30		Project work			
24.02.2013			Interim reports	Deadline for interim reports in interim reports folder		
27.02.2013			Project work	Project work		
01.03.2013	09.00-11.30		Compulsory guidance	Compulsory guidance		
06.03.2013	09.00-16.00		Project work	collecting study unit feedback		
08.03.2013	09.00-11.30		Project work	Deadline of reports		
13.03.2013	09.00-16.00		Presentations, discussions, feedback	Project presentations 12--> Final discussions, results and feedback 14th March Deadline of self and peer evaluation		