

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Intercultural Approach to Service Field (A0080), 5.0
Toteutus	MHA1311A: 1/2013-2014 (10.10.2013 - 22.11.2013)
Tyyppi	OPISKELIJAN ROOLIN OMAKSUMINEN (A804)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA13KA Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Kyllä Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Henriksson Kristina (Vastuuopettaja), 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	30.11.2012 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
10.10.2013	16.30-19	30		Orientation and introduction		
11.10.2013	12.30-16	00		Lecture and project work, guidance		
22.11.2013	12.30-16	00		Presentations Feedback and evaluation		