

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Intercultural Approach to Service Field (A0080), 5.0
Toteutus	MPA1311: 1/2013-2014 (26.08.2013 - 20.12.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN KASVUN KÄYNNISTYMINEN (A011)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA13SN 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
12.09.2013	13-16		Lecture, guidance, project work	Project plan deadline 17 Sep Summary Customer Journey deadline 18 Sep Project Plan to be saved in Project plan folder, entitle plan according to team number		
17.09.2013	12.30-16		Project work	Work on your project, decide which books each one reads look at the table of contents in the book and see what kind of knowledge you are looking for		

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

19.09.2013	9-16		Lecture, guidance, project work	lecture, guidance on project task		
24.09.2013	12.30-16		Lecture, guidance, project work	lecture, guidance on project task		
26.09.2013	9-16		Project work	project work for teams		
01.10.2013	12.30-16		Project work			
03.10.2013	9-16		Project work	project work for teams		
06.10.2013				Deadline Interim Reports in Interim Reports folder 6 Oct		
08.10.2013	12.30-16		Project work			
10.10.2013	9-16		Compulsory guidance	Compulsory guidance, project workGuidance starting at 13.30 hrs->		
15.10.2013	12.30-16		Project work			
17.10.2013	9-16		Project work	Deadline of reports in return box 17 OctCollecting feedback		
22.10.2013	12.30-16		Class	Presentation rehearsals		
24.10.2013	9-16		Presentations, discussions, feedback	Project presentations 10-14 hrs Final discussions, results and feedback Peer evaluation 14-16 hrs Deadline of self and peer evaluation 24 Oct.		