

TEENUSEDISAINI ABC KOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Õppekava nimetus

Teenusedisaini ABC - kaasaegsed tööriistad inimkesksete teenuste, protsesside ja süsteemide arendamiseks.

2. Õppekava rühm

Juhtimine ja haldus

3. Õppe eesmärk ja õpiväljundid

3.1. Eesmärk: Koolituse läbinud juht oskab orienteeruda teenusedisaini maailmas ja mõistetes, tunneb peamisi teenusedisaini tööriistu ning oskab neid kasutada teenuste, protsesside ja süsteemide arendamisel.

3.2. Õpiväljundid:

- mõistab disainmõtlemise olemust;
- teab, mis on disainiredel ja topeltteemant
- oskab nimetada ligipääsetavuse komponente ning nende seost kliendi rahuloluga;
- oskab kasutada peamisi teenusedisaini tööriistu (persoon, empaatikaart, klienditeekond, teenuseplaan) oma igapäevatöös teenuste ja protsesside juhtimisel ning arendamisel.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Koolitus sobib ettevõtete/organisatsioonide juhtidele, allüksuste juhtidele, projektijuhtidele, teenuste juhtidele, arendusjuhtidele, protsessijuhtidele, tippspetsialistidele nii era- kui ka avalikust sektorist, kes soovivad paremini juhtida oma meeskonda, protsesse ja teenuseid. Õpingute alustamiseks eritingimusi ei ole.

5. Õppe maht sh. õppe ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

Õppe maht ja ülesehitus: koolituse kogumaht on 8 akadeemilist tundi, sh. auditoorset tööd 8 a/.

Õppekeskkond: standardse varustusega kaasaegne seminariruum või

online platvorm.

Õppevahendid: õppematerjalidena kasutatakse koolituse läbiviimiseks koolitajate poolt kokkupandud töövihikut, valget tahvlit, markereid, töölehed, test, jms.

6. Õppe sisu

- Mis on teenusedisain, topeltteemant, disainmõtlemine
- Teenusedisaini ajalugu ja seos universaaldisaini, kaasava disaini ja koosloomega.
- Kvalitatiivsete kliendiuuringute tutvustus
- Probleemianalüüsi tööriistadega tutvumine (kalaluu, 5-miksi, purjekas ja ankur, probleemipuu)
- Teenusedisaini tööriistadega tutvumine (persoon, empaatiakaart, klienditeekonna ja puutepunktide kaardistamine, teenuseplaan)
- Ligipääsetavuse 6 dimensiooni (Saurmani mudel) ja ligipääsetavuse seos kliendi rahuloluga
- Kokkuvõtte koolitusest, test

7. Õppemeetodid

Koolituse fookuses on disainmõtlemise ja teenusedisaini aktiivmeetodid. Vajalikud oskused (nn. tööriistad) omandatakse koolitusel läbi kogemusliku õppe, kus meetoditena kasutatakse erinevaid aktiivõppe vorme:

- individuaal- ja rühmaharjutusi;
- erinevaid kujutlus- ja loovtehnikaid;
- erinevaid mudeleid ja teste.

Metoodikaid rakendatakse loovalt lähtuvalt osalejate spetsiifilistest eesmärkidest, grupiprotsesside dünaamikast ja arenguvajadustest.

8. Õppekeel

Koolitus toimub eesti keeles.

9. Koolituse lõpetamise tingimused

- Osaleja on võtnud osa auditoorsest tööst 90%, kokku mahus 7 a/t.
- Osaleja on võtnud osa aktiivselt grupitöödest ning proovinud teenusedisaini tööriistu harjutustes kasutada.

10. Väljastatav dokument

Koolituse läbinud õppijale väljastatakse tõend.

11. Koolitaja kvalifikatsioon

Koolitust viib läbi tegev teenusedisainer, kellel on vähemalt magistrikraad teenusedisaini valdkonnas ning vähemalt viieaastane koolitamise kogemus.

