

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;
- teab, millistest etappidest koosneb uuringufaas ehk esimene teemant ning millistest arendusfaas ehk teine teemant;
- oskab nimetada ligipääsetavuse komponente ning nende seost kliendi rahuloluga;
- oskab viia läbi kvalitatiivseid kliendiuuringuid ning koostada uuringute põhjal persoonad ja empaatikaardid klientide paremaks mõistmiseks;
- oskab analüüsida klienditeekonda ning juhtida teadlikult klienti ootusi;
- 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: Veebikursus koosneb 12-st veebiseminarist, mis katavad ära nii uuringufaasi kui arendusfaasi teemad. Ühe veebiseminari kestvuseks on 2 ak/h (1,5h). Võimalik on osaleda nii tervikkursusel (osalejad saavad tunnistuse) kui üksikutel seminaridel (saavad tõendi). Lisaks auditoorsele tööle tuleb osalejatel tunnistuse saamiseks arvestada ka iseseisva praktikaga (mitteauditoorne, iseseisev õpe).

Koolitust saab tellida sisekoolitusena organisatsioonile sobivas mahus (tavapärase on 2-päevane ja 12 ak/h).

Õppekeskkond: online platvorm (Zoom).

Õppevahendid: õppematerjalidena kasutatakse koolituse läbiviimiseks koolitajate poolt kokkupandud slide, töölehti ning teste.

6. **Õppe sisu**

- Mis on teenusedisain, topeltteemant, disainmõtlemine
- Teenusedisaini ajalugu ja seos universaaldisaini, kaasava disaini ja koosloomega.
- Kvalitatiivsete kliendiuringute tutvustus (fookusgrupid, kliendiintervjuud, innovatsioonimängud)
- 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 kujutus- 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%.
- Osaleja on võtnud osa aktiivselt grupitöödest ning proovinud teenusedisaini tööriistu harjutustes kasutada.

10. Väljastatav dokument

Koolituse läbinud õppijale väljastatakse tõend või tunnistus (kogu kursuse läbinud ja praktika sooritanud osalejatele).

11. Koolitaja kvalifikatsioon

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

