

## Mikrokraadiõppe õppekava vorm

### 1. ÜLDANDMED

<b>Täienduskoolitusasutuse nimetus</b> (kui õppekava läbiviimisesse on kaasatud ka teisi asutusi, siis see siin ära märkida)	Tartu Ülikool
<b>Õppekava nimetus (eesti keeles)</b>	Teenuste arendamine ja turundus
<b>Õppekava nimetus (inglise keeles)</b>	<i>Service Development and Marketing</i>
<b>Õppe liik</b>	mikrokraad
<b>Õppekavarühm</b> (lähtutakse täienduskoolituse standardist, liigitamisel on abiks käsiraamat <a href="https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2022-11/kehtiv_01.01.2017_isced-f-2013.pdf">https://www.hm.ee/sites/default/files/documents/2022-11/kehtiv_01.01.2017_isced-f-2013.pdf</a> )	0414 Turunduse ja reklaami õppekavarühm
<b>Õppe maht ainepunktides</b>	23
<b>Õppekeel</b>	Eesti keel
<b>Sihtrühm</b>	Teenuste/toodete arendamise eest vastutavad spetsialistid ja juhid era- ja avaliku sektori organisatsioonides.
<b>Õpingute alustamise tingimused</b> (nt suunatud teatud valdkondade töötajatele, nõutav eelnev haridus, teatud töökogemus või erioskused, spetsiifilised teadmised või ettevalmistus)	Bakalaureusekraad või kõrgharidusdiplom ning läbitud on mikrokraadiprogramm "Teenuste disain".
<b>Õppekava koostamise alus</b> (millise õppekava/kutsestandardiga on seotud)	Seotud õppekavaga „Teenuste disain ja juhtimine“ (108444)
<b>Õppekava vastavus Eesti kvalifikatsiooniraamistikule</b> (bakalaureuse- ja rakenduskõrgharidusõpe – 6; magistriõpe – 7; doktoriõpe – 8)	magistriõpe – 7

### 2. ÕPPEKAVA EESMÄRK JA ÕPIVÄLJUNDID\*

<b>Õppekava eesmärk</b> (kirjeldab õpiväljundeid kokkuvõtva lausena)	Anda oskused teenuste arendamisest disainisprintide meetodikaga ning teadmised kaasaegsetest võtetest teenuste turundamisel.
<b>Õppekava õpiväljundid</b> (kirjeldavad teadmisi ja oskusi, mida õppija õppeprotsessi lõpuks omandab, keskmiselt on iga õppekava puhul 4-6 üldist õpiväljundit)	Mikrokraadiprogrammi läbinu:  1. teab peamisi klassikalisi turunduse meetodeid ja kaasaegseid teenuste turunduse ja brändijuhtimise põhimõtteid; 2. teab brändijuhtimise seoseid turunduse ning disainijuhtimise distsipliiniga ning analüüsib ning loob brände;

	3. kasutab erinevaid disaini meetodeid kasutajakogemuse mõjutamiseks reaal- ja virtuaalkeskkonnas;
	4. analüüsib ja mõjutab muudatuste juhtimisega seotud protsesse organisatsioonis;
	5. disainib teenuseid disainisprindi meetodikat kasutades.

### 3. ÕPPEPROTSESSI KIRJELDUS

#### 3.1 ÕPPE SISU, ÕPPEMEETODID, MAHU JAOTUS\*

Õppeaine kood ja nimi	Õpiväljundid	Õppemeetodid	Mahu jaotus (kontaktõpe, praktika, iseseisev töö)
SVPC.01.059 Teenuste turundus	Õppeaine läbinud õppija: 1) teab turunduse juhtimise põhikontseptsioone ja mõistab ettevõtte turunduse juhtimise teoreetilisi ja praktilisi küsimusi; 2) mõistab teenuste turunduse spetsiifikat ja väljakutseid kaasajal; 3) analüüsib organisatsiooni (ettevõtte) turunduse juhtimist ja loob turundusplaani/kommunikatsiooniplaani lühiversiooni uuele teenusele; 4) analüüsib kaasaegset turunduskeskkonda ja trende. Sellest lähtuvalt leiab enesearenguks turundusvaldkonna allikaid, annab neist ülevaate ning koostab materjale.	Seminarid, praktikumid, iseseisev töö, kontrolltöö	6 EAP-d, sh kontaktõpe: 24 tundi, iseseisev töö: 132 tundi
SVPC.00.037 Brändijuhtimine	Õppeaine läbinud õppija: 1) teab brändi ja brändijuhtimise olemust ning seost turunduse ning organisatsiooni strateegilise juhtimisega; 2) mõistab brändide ülesehitust ning sõnumeid mida need edastavad erinevatele sihtrühmadele; 3) mõistab brändi visuaalset identiteeti ning teeb sellest lähtuvaid ettepanekuid.	Loengud, iseseisev töö	5 EAP-d, sh kontaktõpe: 20 tundi, iseseisev töö: 110 tundi
SVPC.00.038 Kasutajakogemuse disain	Õppeaine läbinud õppija: 1) teab kasutajakogemuse kujunemise mehhanisme ning mõjureid; 2) analüüsib toote/teenuse kasutajakogemust terviklikult;	Loengud, iseseisev töö	5 EAP-d, sh kontaktõpe: 20 tundi, iseseisev töö: 110 tundi

	<p>3) teab kasutajakogemuse kujunemise spetsiifikat virtuaalkeskonnas;</p> <p>4) koostab kasutajakogemuse analüüsi projekti plaani ning teostab kasutajakogemuse uuringu ning töötab välja sellest lähtuvad parendusettepanekud.</p>		
<p>SVPC.00.039</p> <p>Muudatuste juhtimine</p>	<p>Õppeaine läbinud õppija:</p> <p>1) teab muudatuste juhtimise mõisteid ja erinevaid mudeleid;</p> <p>2) teooriale tuginedes planeerib muudatusi kasutades erinevaid muudatuste juhtimise tööriistu;</p> <p>3) mõistab vastasseisu põhjuseid ning kasutab erinevaid viise vastasseisu ennetamiseks või vähendamiseks;</p> <p>4) kaardistab muudatust kavandades muudatusest mõjutatud sidusgrupe ja planeerib sellele vastavalt tegevusi, sealhulgas kavandab kommunikatsiooni muudatuse edukaks elluviimiseks;</p> <p>5) tunneb inimeste käitumise ja otsustamise viise;</p> <p>6) teab nügimise erinevaid meetodeid ja oskab neid vajadusel rakendada.</p>	<p>Loengud, intervjuu, grupitöö</p>	<p>4 EAP-d, sh kontaktöpe: 16 tundi, iseseisev töö: 88 tundi</p>
<p>SVPC.00.025</p> <p>Praktika 3. osa</p>	<p>Õppeaine läbinud õppija:</p> <p>1) mõistab ettevõtja rolli olemust ja selle sarnasust/erinevust teenusedisaineri rolliga;</p> <p>2) on ettevõtliku hoiakuga ja oskab äriideid ja probleemidele lahendusi genereerida;</p> <p>3) oskab analüüsida enda erialaste pädevuste rakendamisevõimalusi organisatsioonis ning planeerida karjääri disainerina;</p> <p>4) oskab näha võimalusi ja lahendamist vajavaid probleeme ettevõtluskeskkonnas ja koostada nende põhjal disainiprojektile lähteülesande;</p> <p>5) oskab analüüsida organisatsiooni äriideed ja äri-või tegevusmudeli adekvaatsust ja arendamisvajadust lähtuvalt organisatsiooni keskkonna analüüsist ning enda koostatud disainiauditist;</p> <p>6) oskab teostada kasutajauuringut;</p> <p>7) oskab jagada rolle, mõjutada grupiprotsesse ja töötada loovmeeskonnas.</p>	<p>Loengud, seminarid, praktika</p>	<p>3 EAP-d, sh kontaktöpe: 16 tundi, iseseisev töö: 62 tundi</p>

### 3.2 ÕPPEKESKKONNA KIRJELDUS (võib olla nii füüsiline kui ka veebipõhine)

<p><b>Kus ja kuidas õppetöö toimub – lähiõppena, veebiõppena või põimõppena? Millised õppekeskkonna võimalused on õppijale tagatud, sh seadmed ja vahendid? Mida peab õppija ise kaasa võtma või omama (nt sülearvuti, nutitelefoni, tarkvara lahendus)? Ligipääsetavus</b></p>	<p>Õppetöö toimub põimõppena ja seda toetatakse Tartu Ülikooli e-õppe keskkonnas Moodle.</p> <p>Õppetöö toimub õppetöö läbiviimiseks sobivates õpperuumides, mis on varustatud vajaliku õppetehnikaga ja vastavad tervisekaitse- ja ohutusnõuetele.</p> <p>Õpperuumid on ligipääsetavad ka liikumisraskusega õppijatele.</p>
---	--

## 4. NÕUDED LÕPETAMISEKS, HINDAMINE JA VÄLJASTATAVAD DOKUMENDID

### 4.1 Nõuded lõpetamiseks

Kõikide mikrokraadiprogrammi kuuluvate ainete läbimine positiivsele tulemusele

**4.2 Hindamine** (sisaldab hindamismeetodeid ja -kriteeriume): Õppeainetes „Teenuste turundus“, „Brändijuhtimine“, „Kasutajakogemuse disain“ ja „Muudatuste juhtimine“ on eristav hindamine. Õppeaines „Praktika 3. osa“ on eristamata hindamine.

Hindamismeetodid	Hindamiskriteeriumid	Hinnatavad programmi õpiväljundid
Turundusplaan/kommunikatsiooniplaan, analüüs, kontrolltöö	1) Kodutöö (20 p): uuele teenusele turundusplaani/kommunikatsiooniplaani koostamine lühiversioonis (grupitöö). 2) Praktiline ülesanne (30 p): analüüsida turundustrende ja valida endale huvipakkuv teema, mille kohta koostada Wikipedia artikkel (täpsemad juhised Moodle'is; paaristöö). 3) Praktiline ülesanne (30 p): töötada läbi 3 kaasõppurite Wikipedia artiklit ning koostada selle kohta analüüs ning täiendustepanekud (täpsemad juhised Moodle'is; individuaalne). 4) Kontrolltöö 1 (10 p): test raamatu põhjal 5) Kontrolltöö 2 (10 p): test raamatu põhjal	1
Brändi strateegia	Praktiline töö – brändi strateegia (100 p)	2
Projekti disain, prototüüp	1) Esitada grupiga "Figma: Projekti UI disain ja disainisüsteem".	3

	<p>2) Esitada grupiga "Figma: Klikitav prototüüp" ja testida personaalselt teiste gruppide (minimaalselt 1) prototüüpe.</p> <p>3) Esitada grupiga "Lõplik prototüüp" ja esitluse link.</p> <p>Täpsed juhised on Moodle´is. Kõik ülesanded on esitatud ja hinnatud vähemalt 51% tulemusele.</p>	
Intervjuu, organisatsiooni muudatuste juhtimise plaani koostamine ja esitlus, refleksioon	<p>1) Intervjuu, mille eesmärk on kaardistada ja analüüsida ühte toimunud muudatust ja selle läbiviimist. Max 30 punkti.</p> <p>2) Grupitöö, mille eesmärk on koostada organisatsiooni muudatuste juhtimise plaan. Grupitöö tulemus on esitlus planeeritud muudatusest. Max 60 punkti.</p> <p>3) Grupikaaslaste hinnang sinu panusele ja töö kvaliteedile. Max 10 punkti.</p> <p>Kõigi kodutööde esitamine ja igäihe neist vähemalt 51% tulemus on aine positiivse hinde eelduseks.</p>	4
Praktika	<p>Praktika käigus arendatakse ja kinnistatakse teenuste disaini kui protsessi ja seonduvate meetodite kasutamise oskust.</p> <p>Kodutööd ja ülesanded on semestri jooksul tehtud, esitatud ja saadud arvestatud.</p>	3, 5

### 4.3 Väljastatavad dokumendid

Tunnistus	Tunnistus (lisaga) väljastatakse õppijale, kes täidab kõik programmi läbimiseks kehtestatud nõuded ja omandab kõik õpiväljundid.
-----------	--

### 5. KOOLITAJATE KVALIFIKATSIOONI ÜLDINE KIRJELDUS *(Milline haridus, kvalifikatsioon või töökogemus on koolitajatel nõutav?)*

Koolitajatel on erialane magistrikraad või töökogemus õpetatavas valdkonnas ning täiskasvanute koolitamise kogemus.
---