



## Teenusedisain (TT-001)

(Service design)

### AINEKAART

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Õppeaine maht (EAP)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5.00 ECTS         |
| <b>Hindamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | eristav hindamine |
| <b>Õppeaine lühikirjeldus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <p>Õppeaine eesmärk on anda teadmisi ja oskusi tootearenduse ja teenusedisaini valdkonnas ning arendada erinevate konkurentsivõimeliste turismiteenuste loomise oskust. Teenusedisaini mõiste ja olemus. Disainiks vajalikud oskused. Disaini meetodikate kasutamine teenuste arendamisel. Kliendi vajaduste identifitseerimine. Teenuse pakkuja võimaluste identifitseerimine ja arendamine. Arenduse lähteülesande loomine. Teenuse prototüüpimine. Kliendisihtrühmade kaardistamine ja analüüs. Sihtrühmade ootuste, soovide, vajaduste väljaselgitamine. Sihtrühmadelt tagasiside kogumine ning kasutamine edasistes arendustegevustes. Sidus- ja huvirühmade profiilide koostamine ning nende ootuste ja soovide kaardistamine lähtuvalt ühiste ja erihuvide vaatenurgast. Huvirühmade koostööle kaasamine ning sidus- ja huvirühmade tegevuste omavaheline koordineerimine. Kirjutamine ja loovus. Idee ja eesmärgi tähendus. Oma loo kirjutamine erinevatele teenustele ja toodetele.</p> |                   |
| <b>Õppeaine õpiväljundid:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <p>Üliõpilane:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Analüüsib teenuste disaini olemust</li><li>2. Analüüsib turismiteenuseid, lähtuvalt teenuste disaini põhimõtetest</li><li>3. Disainib, lähtuvalt kliendirühma vajadustest, soovidest ja ootustest, erinevaid turismiteenuseid nii majutus-, toitlustus- kui ka reisiteenuste valdkonnas</li><li>4. Kasutab teenuste disaini põhimõisteid ja terminoloogiat</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |