

SeDiHUBi kasutusjuhend kutsehariduses ja koolituses



Euroopa Komisjoni toetus käesoleva väljaande koostamiseks ei tähenda selle sisu kinnitamist, mis kajastab ainult nende seisukohti. autorid ja komisjon ei vastuta mis tahes kasutamise eest, mida võib kasutada selles sisalduvat teavet .
Projekti number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sisukord

Sissejuhatus	3
Teenuse disaini mõistmine	4
SeDiHUBi õppevahendid	5
Veebipõhine õppeplatvorm:	5
Digitaalne tööriistakast:	7
Mängulised tegevused:.....	10
Õppekava integratsioon	10
Koostöö mikro- ja pereettevõtetega	12

Sissejuhatus

Tere tulemast SeDiHUBi kasutusjuhendisse kutsehariduse ja -koolituse pakkujatele. See juhend on koostatud osana laiemast projektist SeDiHUB, mille eesmärk on suurendada mikro- ja pereettevõtete suutlikkust kogu Euroopas uuendusliku teenuse disaini hariduse ja praktiliste koolitusressursside kaudu.

SeDiHUB-projekt on koostööprojekt, mis ühendab kasutuses olevaid teenuste disaini teooriat praktiliste rakendustega, mis on kohandatud mikro- ja pereettevõtete ainulaadsetele vajadustele. Nende ressursside integreerimisega kutsehariduse ja -koolituse programmidesse püüame anda koolitajatele ja pedagoogidele vajalikud vahendid, et edendada uut põlvkonda teenustele orienteeritud ettevõtjaid ja töötajaid.

See juhend aitab SeDiHUBi ressursse teie koolitusprogrammidesse kaasata ja rakendada. Juhend on üles ehitatud nii, et see aitab teil sujuvalt integreerida teenuse disaini oma õppekavasse, rikastada õpikogemust ja valmistada õppijaid ette edukaks aktiveerimiseks dünaamilises ärikeskkonnas.

Selles juhendis leiate üksikasjalikku teavet SeDiHUBi veebiplatvormi, digitaalsete koolitusvahendite ja huvitavate mänguliste tegevuste kohta, mis on välja töötatud õppijate motivatsiooni, kaasamise ja kinnipidamise suurendamiseks. Kõik need ressursid on loodud koos tööstusharu spetsialistide ja haridusekspertidega, et tagada nende vastavus mõjusaks õppeks vajalikele haridusstandarditele.

SeDiHUBi tööriistakomplekti vastuvõtmisega ei edenda kutsehariduse ja -koolituse pakkujad mitte ainult oma õppekava, vaid aitavad ka kaasa laiemale eesmärgile edendada jätkusuutlikke ja kliendikeskseid äritavasid Euroopa mikro- ja pereettevõtete seas. Liitu meiega sellel muutlikul teekonnal, et kujundada tulevast teenindusdisaini haridust kutseõppes.

Teenuse disaini mõistmine

Teenuste disain on interdistsiplinaarne lähenemine, mis keskendub teenuste loomisele ja optimeerimisele, et need vastaksid kasutajate vajadustele ja ületaksid nende ootusi. See hõlmab teenuse, infrastruktuuri, kommunikatsiooni ja materiaalsete komponentide planeerimist ja korraldamist eesmärgiga parandada teenuse kvaliteeti ning teenuseosutajate ja klientide vahelist suhtlust.

Kutsehariduse ja -koolituse kontekstis on teenuste disaini mõistmine ülioluline, et arendada töötajaid, kes suudavad kriitiliselt mõelda, kuidas teenuseid osutatakse ja kuidas neid kogetakse. Selles töövahendite osas uuritakse teenuste disaini põhimõisteid, selle tähtsust tänapäeva ärimaastikul ja nende aspektide integreerimise eeliseid kutsehariduse ja -koolituse programmidesse.

Teenuste kujundamise põhimõisted:

- Kasutajakeskne disain: Keskendumine kasutajate vajadustele ja kogemustele, mitte ettevõtte sisemistele eesmärkidele.
- Kaasloome: Kõigi sidusrühmade, eelkõige kasutajate kaasamine teenuse loomise protsessi, et tagada, et iga teenus vastab tegelikele vajadustele.
- Järjestamine: Teenuse lahutamine selle üksikuteks komponentideks või koostoiiminguteks, et paremini mõista ja parandada iga sammu.
- Tõestamine: Visualiseerimine, et muuta mittemateriaalsed teenused käegakatsutavaks, aidates mõista ja kommunikeerida teenuse aspekte.
- Terviklik disain: Teenuse kogu keskkonna, sealhulgas füüsiliste, digitaalsete ja sotsiaalsete elementide arvestamine, et luua ühtne kogemus.

Teenuse disaini tähtsus mikro- ja pereettevõtetes:

Teenuse disain parandab teenusepakkuja ja tema klientide vahelist suhtlust, mis on iga ettevõtte edu seisukohalt kriitilise tähtsusega. Keskendudes tõhusate ja nauditavate teenuste loomisele, saavad ettevõtted eristuda turul, suurendada klientide lojaalsust ja saavutada jätkusuutlikku kasvu. Mikro- ja pereettevõtete puhul võib tõhus teenusedisain muuta nende lähenemisviisi teenuste osutamisele, muutes nad konkurentsivõimelisemaks, aidates neil toota rohkem lisaväärtust ja kohaneda turu muutustega.

Teenuste disaini integreerimise eelised kutsehariduse ja -koolituse kursustes/programmides:

- Parandab tööalast konkurentsivõimet: Varustab õppijad kaasaegsete, nõutavate oskustega, mida tööturul üha enam nõutakse.
- Edendab innovatsiooni: Soodustab õppijate loomingulist probleemide lahendamist ja uuenduslikku mõtlemist.
- Parandab teenuste osutamist: Valmistab õppijad ette selliste teenuste kavandamiseks ja rakendamiseks, mis vastavad tõeliselt kasutajate vajadustele, suurendades klientide rahulolu.
- Toetab ettevõtte kasvu: Pakub vahendeid ja teadmisi, mis aitavad olemasolevatel ja tulevastel ettevõtjatel ja ärijuhtidel kujundada skaleeritavaid ja jätkusuutlikke ärimudeleid.

Kui kutsehariduse ja -koolituse õppekavadesse lisatakse teenuste kavandamine, saavad kutsehariduse ja -koolituse pakkujad ja koolitajad anda õppijatele lisaks teoreetilistele teadmistele ka praktilisi vahendeid teenuste kavandamiseks ja parandamiseks. See mitte ainult ei rikasta nende õpikogemust, vaid valmistab

neid ka ette, et anda tõhus panus oma tulevastes kutse- või ettevõtlusülesannetes, eriti keskkonnas, kus innovatsioon ja kliendi rahulolu on ettevõtte edu võtmetähtsusega.

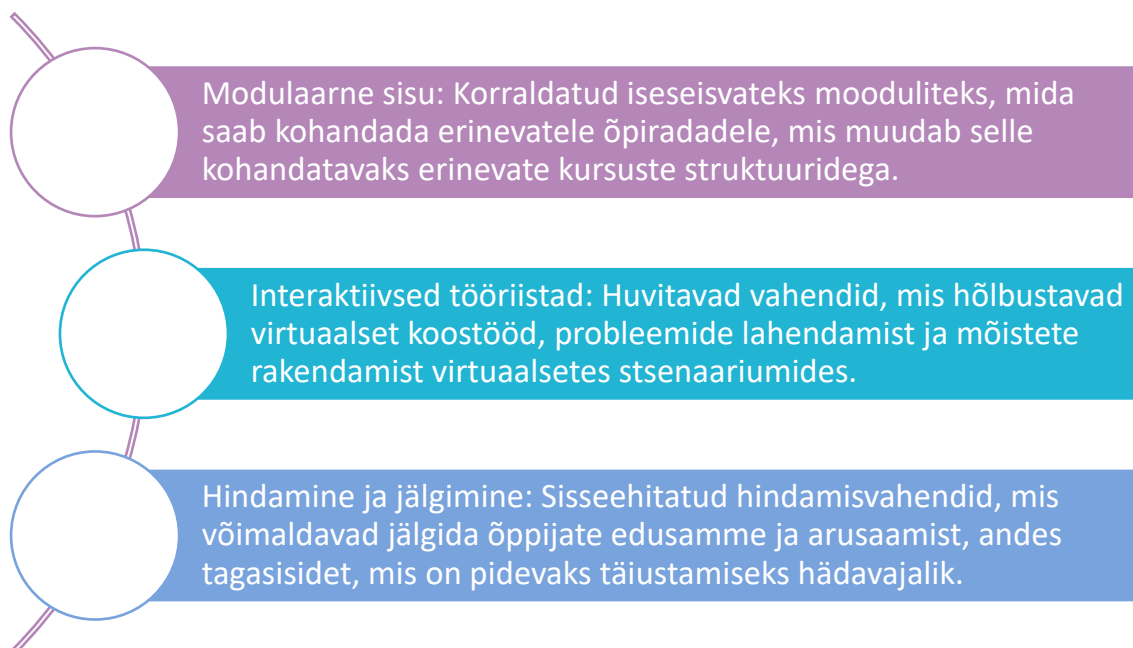
SeDiHUBi õppevahendid

Projekt SeDiHUB pakub terviklikku õppevahendite komplekti, mille eesmärk on hõlbustada teenuste disaini põhimõtete integreerimist kutsehariduse ja -koolituse programmidesse. Need ressursid on spetsiaalselt kohandatud nii õpetamise tõhususe kui ka õpitulemuste parandamiseks mikro- ja pereettevõtete kontekstis. Järgnevalt on need vahendid üksikasjalikult kirjeldatud ja antud juhiseid selle kohta, kuidas kutsehariduse ja -koolituse pakujad ja koolitajad saavad neid kasutada, et rikastada oma õppepakumisi.

Veebipõhine õppeplatvorm:

SeDiHUBi veebipõhine õppeplatvorm (<https://sedihub.eu/et/elearning/>) on interaktiivne digitaalne keskkond, kus kutsehariduse ja -koolituse koolitajad ja õppijad saavad juurdepääsu mitmesugustele õppematerjalidele. Need sisaldavad multimeediasisu, interaktiivseid simulatsioone ja teenuste kujundamise seisukohalt olulisi juhtumiuuringuid. Platvorm on loodud intuiivselt ja kasutajasõbralikult, tagades, et sellest saavad kasu kõikide valdkondade ja IKT kasutusvõimalustega kasutajad.

SeDiHUBi veebipõhise õppeplatvormi peamised omadused:



SeDiHUBi projekti raames on välja töötatud ja platvormile lisatud viis moodulit, et toetada mikro- ja pereettevõtete teenuste kujundamise võimekust. "Kliendi avastamine teenuse disaini meetodite abil" õpetab ettevõtetele, kuidas teenuse disaini meetodite abil klientide vajadusi ja ootusi kindlaks teha ja mõista. "Jätkusuutlikkus ja ärimudelid mikro- ja pereettevõtetele" keskendub jätkusuutlike ärimudelite ja ringmajanduse põhimõtete integreerimisele ettevõtte tegevusse. Selles rõhutatakse keskkonnasõbralike teenuste arendamist ja nende ökosotsiaalse kasu mõistmist. "Mikro- ja pereettevõtete teenuse arendamine ja testimine" annab juhiseid ja vahendeid teenuste arendamiseks ja testimiseks, kasutades topelt teemandi meetodit, prototüüpimist ja väärtuspakkumise loomist. "Muutuste juhtimine mikro- ja pereettevõtetes" käsitleb muudatuste juhtimist ja riskide vähendamist teenuste kavandamise rakendamisel. Samuti käsitletakse digitaliseerimise mõju ja tõhusa muudatuste juhtimise strateegiaid. "Mikro- ja pereettevõtete laienemise hõlbustamise praktikad - turundus, rahastamine, jagamine ja ühendamine" keskendub turundusstrateegiatele, rahastamisvõimalustele ja võrgustike loomisele, et toetada uute teenuste käivitamist ja ettevõtte kasvu. See moodul pakub juhiseid turundusplaanide koostamiseks, investorite ligimeelitamiseks ja kogemuste jagamiseks.

SeDiHUBi õppematerjalid koosnevad järgmistest moodulitest:



Digitaalne tööriistakast:

Digitaalne tööriistakast on praktiliste vahendite ja lõuendite kogumik, mida saab vahetult rakendada teenuste kujundamise raames. Need vahendid on loodud selleks, et aidata õppijatel rakendada teoreetilisi teadmisi reaalsete stsenaariumide suhtes, suurendades nende praktilisi oskusi ja arusaamist.

Digitaalse koolituse tööriistakasti komponendid:

Service Design Templates

- Samm-sammulised juhendid ja raamistikud teenuste disainiprojektide rakendamiseks.

Kontrollnimekirjad ja suunised

- Ressursid tagamaks, et kõiki teenuste kavandamise aspekte võetakse arvesse ja rakendatakse õigesti.

SeDiHUBi tööriistakasti Mural platvormil on interaktiivne viis teenuse disaini lõuendite täitmiseks ja virtuaalseks koostööks. Kõik tööriistad saab alla laadida ka PDF-vormingus e-õppeplatvormi õppematerjalide juurest.

Kui soovite Muralist rohkem teada saada ja seda tööriista kasutada, siis siin on Muralit [tutvustavad](#) videod.

Tööriistakast koosneb järgmistest tööriistadest:

Kliendid trendiradar	
Huvigruppide kaart	
Kliendiuuringud	
Persoonad	
Kuluhüved ja ökosotsiaalne kasu	
Kasutaja lood	
Valideerimise lõuend	
Teenuskaart	
Väärtuspakkumise lõuend	
Jätkusuutlik ärimudel	

Muralist leiate Eesti keelse tööriistakasti <https://app.mural.co/template/a5e5337e-160a-4bf8-bd70-964dbad6c41a/eff6a1f8-dc3b-473d-b9f4-6bd6f4a4dd45>

1. Kui vajutate lingil, tuleb Muralisse kõigepealt sisse logima



Log in

Sign up, free forever

Work email

Enter your work email

By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#).

Sign up

Or sign up with



Google



Microsoft

2. Tööruumile tuleb anda nimi



Set up your team

The place where you and your team work is called **workspace**.

Workspace name

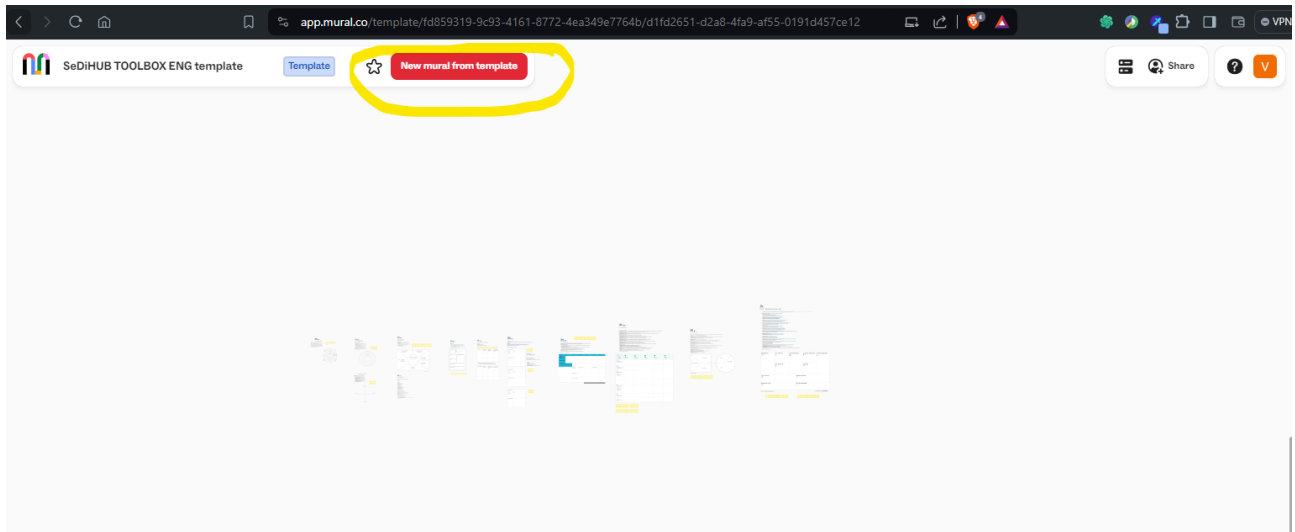
Enter a workspace name

You can change this later.

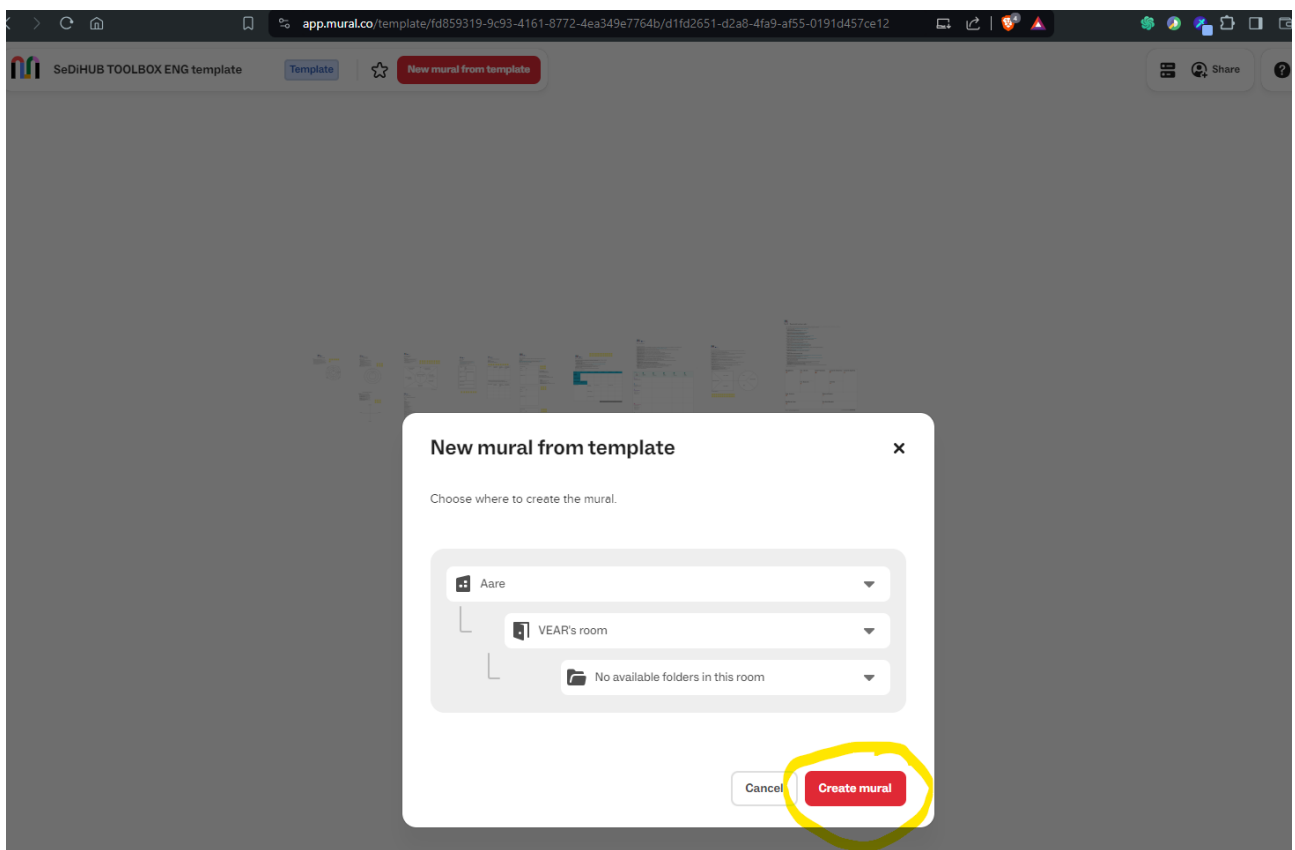
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Vajutage – New Mural from template



4. Vajutage – Create mural ja saate seda kasutada!



Mängulised tegevused:

Et õppijaid veelgi rohkem kaasata, on SeDiHUBi õppeprotsessi lisatud mängulisuse elemente. Need tegevused on mõeldud selleks, et muuta teenuste disaini õppimine nii harivaks kui ka meelelahutuslikuks, mis aitab teadmisi säilitada ja õppijaid motiveerida.

Mängulise õppimise eelised:

- Suurenenud kaasamine: Mängude ja simulatsioonide kasutamine äratab õppijate huvi, muutes nad innukamaks osalema ja õppima.
- Tõhustatud säilitamine: Mänguline õppimine aitab teadmiste paremal säilitamisel, kuna see hõlmab aktiivset probleemide lahendamist ja otsuste tegemist.

Integreerides SeDiHUBi õppevahendeid oma õppekavadesse, saavad kutsehariduse ja -koolituse pakkujad pakkuda **dünaamilisemat**, **interaktiivsemat** ja **terviklikumat** hariduskogemust. Need ressursid ei aita mitte ainult õpetada teenuste disaini põhiaspekte, vaid ka kasvatada sügavamalt arusaamist ja väärtustamist selle mõjust ettevõtte edule, eriti mikro- ja pereettevõtete kontekstis.

Õppekava integratsioon

SeDiHUBi ressursside integreerimine kutsehariduse ja -koolituse alg- või jätkukoolituse õppekavadesse eeldab läbimõeldud planeerimist ja kooskõlastamist olemasolevate haridusalaste eesmärkide ja standarditega. Käesolevas osas antakse suunised, kuidas SeDiHUBi õppevahendeid tõhusalt kutseõppeprogrammidesse integreerida, parandades hariduskogemust ja tagades, et õppijad on hästi ette valmistatud teenuste disaini rakendamiseks oma tööelus.

Integratsiooni eelised:

SeDiHUBi ressursside integreerimine kutsehariduse ja -koolituse programmidesse mitte ainult ei rikasta õppekavasid, vaid ka:

- Suurendab õppijate kaasatust: Interaktiivsete ja praktiliste õpikogemuste kaudu.
- Parandab tööalast valmisolekut: Õppijate varustamine tipptasemel oskustega teenuste kujundamisel, mida tänapäevases tööstuses kõrgelt hinnatakse.
- Soodustab innovatsiooni ja loovust: Julgustab õppijaid kriitiliselt ja uuenduslikult mõtlema probleemide lahendamise üle teenuste kujundamisel.

Täieliku ülevaate SeDiHUBi õppekavast ja koolituslähenedisest leiate [siit](#). See dokument sisaldab ka SeDiHUBi koolitusmetoodikat ja hindamist, mida saate rakendada oma õpetamisel

Lisaks oleme loonud 3 tegelast, kes samuti mänguvahendis tutvustatakse. Õppeplatvormi ettevõtte omaniku sektsioonis saab kõigepealt täita enesehindamise ja õppija saab endale tegelase. Õppekäigud on koostatud vastavalt tegelastele.

Soovitavad õpirajad:

Moodul - Õppeüksus	Karakter 1	Karakter 2	Karakter 3
1. Kliendi avastamine teenuse kujundamise meetodite abil			
1.1 Teenuse kavandamine			
1.2 Kliendiuringud/disainiuringud			
1.3 Personade loomine (kuidas tõlgendada kliendiandmeid)			
2. Väike- ja pereettevõtete jätkusuutlikkus ja ärimudelid			
2.1 Sissejuhatus jätkusuutlikkusse ja jätkusuutliku ärimudeli lõuendisse			
2.2 Jätkusuutlikkuse kulud ja kasu			
2.3 Ringmajandus			
3. Väike- ja pereettevõtetele mõeldud teenuse/toote väljatöötamine ja testimine.			
3.1 Teemantraam - leida parim lahendus kliendi probleemile			
3.2 Prototüüpimine ja katsetamine			
3.3 Väärtuspakkumine ja ärimudel			
4. Muutuste juhtimine väike- ja pereettevõtetes			
4.1 Muutuste tegemine jätkusuutlikkuse tagamiseks			
4.2 Riskide vähendamine (riskijuhtimine)			
4.3 Digitaliseerimine/automatiseerimine: kuidas see muudab teie äri, kuidas sellele reageerida			
5. Toodete/teenuste turuleviimine ja laienemise hõlbustamine väike- ja pereettevõtete jaoks.			
5.1 Turundusstrateegiad			
5.2 Rahastamine, kasvamine, investorid (uue teenuse esialgne eelarvestamine)			
5.3 Jagamine ja ühendamine			

Koostöö mikro- ja perettevõtetega

Tõhus koostöö kutsehariduse ja -koolituse pakujate ja ettevõtete vahel on oluline, et tagada, et teenusedisaini alane haridus oleks nii asjakohane kui ka reaalselt rakendatav. Selles töövahendite osas kirjeldatakse strateegiaid, kuidas edendada sisulist koostööd tööstusega, mis võib parandada õppijate õpikogemust ja luua väärtuslikke partnerlussuhteid, millest saavad kasu nii haridusasutused kui ka ettevõtted.

1. Tööstuse nõuandekomisjonid:

- Nõuandekogude loomine: Võimalus on moodustada nõuandekomisjonid, mis koosnevad tööstuse juhtidest ja teenuste disaini spetsialistidest, kes saavad anda oma panuse õppekava arendamise, et tagada selle vastavus praegustele turuvajadustele.
- Korraldised koosolekud: Korraldage kõnealuste komisjonidega korrapäraseid kohtumisi, et arutada suundumusi, oskuste puudujääke ja koolitusprogrammide võimalikke ajakohastusi, mis põhinevad tööstuse tagasisidel.

2. Külalisloengud ja õpitoad:

- Tööstuse ekspertide kutsumine: Kutsuge regulaarselt erinevate sektorite teenusedisaini eksperte külalisloenguid pidama, jagama teadmisi ja arutama õpilastega juhtumiuuringuid.
- Töötoad ja seminarid: Korraldage praktikute juhitud töötubasid, kus õpilased saavad praktilisi kogemusi reaalsete teenuste disaini väljakutsete lahendamiseks.

3. Reaalsed projektikoostööd:

- Koostööprojektid: Arendage partnerlussuhteid kohalike ettevõtetega, et pakkuda õppijatele õppetöö raames reaalseid projekte, mida saab kasutada nende õpingute lõpp-projektina.
- Praktikavõimalused: hõlbustada praktikavõimalusi teenuste disainile keskendunud ettevõtetes, mis võimaldab õppijatel omandada praktilisi kogemusi ja luua erialaseid sidemeid.

4. Võrgustikuüritused:

- Karjäärimesid ja ettevõtlushpäevad: Korraldage üritusi, mis toovad kokku õppijad, kutsehariduse ja -koolituse koolitajad ja tööstusspetsialistid, et luua võrgustikke ja arutada töövõimalusi.
- Vilistlaste üritused: Kasutage teenuste disaini valdkonnas töötavaid vilistlasi, et luua ühendus praeguste üliõpilaste ja tööstuse vahel.

5. Pidev erialane areng:

- Koolitus spetsialistidele: Pakkuda kursusi ja seminare tööstusharu spetsialistidele, mis võivad pakkuda õppijatele ka võimalust suhelda aktiivsete teenuste kujundajatega ja õppida neilt.
- Sertifitseerimisprogrammid: Koostöös tööstusharu asutustega töötada välja sertifitseerimisprogrammid, et standardiseerida oskusi ja pädevusi teenuste kavandamisel.