

SeDiHUB Käyttöopas ammatillisen koulutuksen tarjoajille



Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuotantoon ei tarkoita hyväksyntää sisällölle, joka kuvastaa vain näkemyksiä tekijöistä, eikä komissio ole vastuussa mistään käytöstä, joka voidaan tehdä sen sisältämistä tiedoista
Hankkeen numero: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



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

Sisällysluettelo

Johdanto	3
Palvelusuunnittelun ymmärtäminen	4
SeDiHUB - oppimisresurssit.....	5
Verkko-oppimisalusta:.....	5
Digitaalinen koulutustyökalupakki:.....	7
Pelillistä toimintaa:	10
Opetussuunnitelman integrointi	10
Yhteistyö mikro- ja perheyritysten kanssa.....	12

Johdanto

Tervetuloa SeDiHUB Exploitation Guide for Vocational Education and Training (VET) -palveluntarjoajille. Tämä opas on suunniteltu osaksi laajempaa SeDiHUB- projektia, jonka tavoitteena on parantaa mikro- ja perheyriytysten valmiuksia eri puolilla Eurooppaa innovatiivisen palvelumuotoilukoulutuksen ja käytännön koulutusresurssien avulla.

SeDiHUB - projekti on yhteistyöprojekti, joka yhdistää uusimman käytönaikaisen suunnittelun teorian käytännön sovelluksiin, jotka on räätälöity mikro- ja perheyriytysten ainutlaatuisiin tarpeisiin. Upottamalla nämä resurssit ammatillisiin koulutusohjelmiin pyrimme varustamaan kouluttajat ja kouluttajat työkaluilla, joita tarvitaan uuden sukupolven palveluhenkisten yrittäjien ja henkilöstön kasvattamiseen.

Tämä kattava opas auttaa sisällyttämään ja ottamaan käyttöön SeDiHUB- resurssit koulutusohjelmiisi. Se on rakennettu auttamaan sinua integroimaan palvelusuunnittelun saumattomasti opetussuunnitelmaasi, rikastuttamaan oppimiskokemusta ja valmistamaan oppijoita onnistuneeseen aktivointiin dynaamisessa liiketoimintaympäristössä.

Tästä oppaasta löydät yksityiskohtaista tietoa SeDiHUB -verkkoalustasta, digitaalisista koulustyökalupaketeista ja kiinnostavista pelillisistä toiminnoista, jotka on kehitetty parantamaan oppilaiden motivaatiota, sitoutumista ja säilyttämistä. Jokainen näistä resursseista on suunniteltu alan ammattilaisten ja koulutusasiantuntijoiden panoksella sen varmistamiseksi, että ne täyttävät vaikuttavan oppimisen edellyttämät koulutusstandardit.

Ottamalla käyttöön SeDiHUB- työkalupaketin ammatillisen koulutuksen tarjoajat eivät ainoastaan edistä opetussuunnitelmaansa, vaan edistävät myös laajempaa tavoitetta edistää kestäviä ja asiakaslähtöisiä liiketoimintakäytäntöjä Euroopan mikro- ja perheyriytyksissä. Liity mukaan tälle muuttavalle matkalle muokkaamaan palvelumuotoilukoulutuksen tulevaisuutta ammatillisessa koulutuksessa.

Palvelusuunnittelun ymmärtäminen

Palvelusuunnittelu on monialainen lähestymistapa, joka keskittyy palvelujen luomiseen ja optimointiin, jotta ne vastaavat tarpeita ja ylittävät käyttäjien odotukset. Se käsittää palvelun ihmisten, infrastruktuurin, viestinnän ja materiaalikomponenttien suunnittelun ja organisoinnin, jonka tavoitteena on parantaa sen laatua sekä palveluntarjoajien ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta.

Ammatillisen koulutuksen yhteydessä palvelumuotoilun ymmärtäminen on ratkaisevan tärkeää sellaisen työvoiman kehittämiseksi, joka osaa ajatella kriittisesti palvelujen tuottamista ja kokemista. Tämä työkalupakin osio tutkii palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä, sen merkitystä nykyaikaisessa yritysmaailmassa ja etuja näiden näkökohtien integroimisesta ammatillisiin koulutusohjelmiin.

Palvelusuunnittelun keskeiset käsitteet:

- Käyttäjäkeskeinen suunnittelu : Keskittyminen käyttäjien tarpeisiin ja kokemuksiin yrityksen sisäisten tavoitteiden sijaan.
- Yhteisluominen: Kaikki sidosryhmät, erityisesti käyttäjät, otetaan mukaan palvelun luomisprosessiin sen varmistamiseksi, että mikä tahansa palvelu vastaa todellisia tarpeita.
- Järjestys: Palvelun jakaminen yksittäisiin osiin tai vuorovaikutuksiin kunkin vaiheen ymmärtämiseksi ja parantamiseksi.
- Todistaminen: Palvelukokemusten visualisointi aineettomien palvelujen tekemiseksi konkreettisiksi, mikä auttaa ymmärtämään ja viestimään palvelunäkökohdista.
- Kokonaisvaltainen suunnittelu: Palvelun koko ympäristön huomioiminen, mukaan lukien fyysiset, digitaaliset ja sosiaaliset elementit, yhtenäisen kokemuksen luomiseksi.

Palvelumuotoilun merkitys mikro- ja perheyrittäjissä:

Palvelusuunnittelu tehostaa palveluntarjoajan ja sen asiakkaiden välistä vuorovaikutusta, mikä on kriittistä liiketoiminnan menestymiselle. Keskittymällä luomaan tehokkaita ja nautinnollisia palveluita yritykset voivat erottua markkinoilla, lisätä asiakasuskollisuutta ja saavuttaa kestäväää kasvua. Mikro- ja perheyrittäjien osalta tehokas palvelumuotoilu voi muuttaa heidän lähestymistapaansa palvelujen tuottamiseen, mikä tekee niistä kilpailukykyisempiä, auttaa tuottamaan enemmän lisäarvoa ja mukautumaan markkinoiden muutoksiin.

Palvelusuunnittelun integroinnin edut ammatillisen koulutuksen kursseihin/ohjelmiin:

- Parantaa työllistettävyyttä: Varustaa opiskelijat nykyaikaisilla, kysytyillä taidoilla, jotka ovat yhä vaativampia työmarkkinoilla.
- Edistää innovaatiota: Kannustaa luovaa ongelmanratkaisua ja innovatiivista ajattelua oppijoiden keskuudessa.
- Parantaa palvelun toimitusta: Valmistele oppilaita suunnittelemaan ja toteuttamaan palveluita, jotka todella vastaavat käyttäjien tarpeita ja lisäävät asiakastytyväisyyttä.
- Tukee liiketoiminnan kasvua: Tarjoaa työkalut ja tiedot, jotka auttavat nykyisiä ja tulevia yrittäjiä ja yritysjohtajia suunnittelemaan skaalautuvia ja kestäviä liiketoimintamalleja.

Sisällyttämällä palvelusuunnittelun ammatillisen koulutuksen opetusohjelmiin ammatillisen koulutuksen tarjoajat ja kouluttajat voivat tarjota opiskelijoille paitsi teoreettista tietoa myös käytännön työkaluja palvelujen suunnitteluun ja parantamiseen. Tämä ei vain rikasta heidän oppimiskokemustaan, vaan myös

valmistaa heitä osallistumaan tehokkaasti tulevissa ammatillisissa tai yrittäjyysrooleissaan erityisesti ympäristöissä, joissa innovaatio ja asiakastyytyväisyys ovat liiketoiminnan menestyksen avainasemassa.

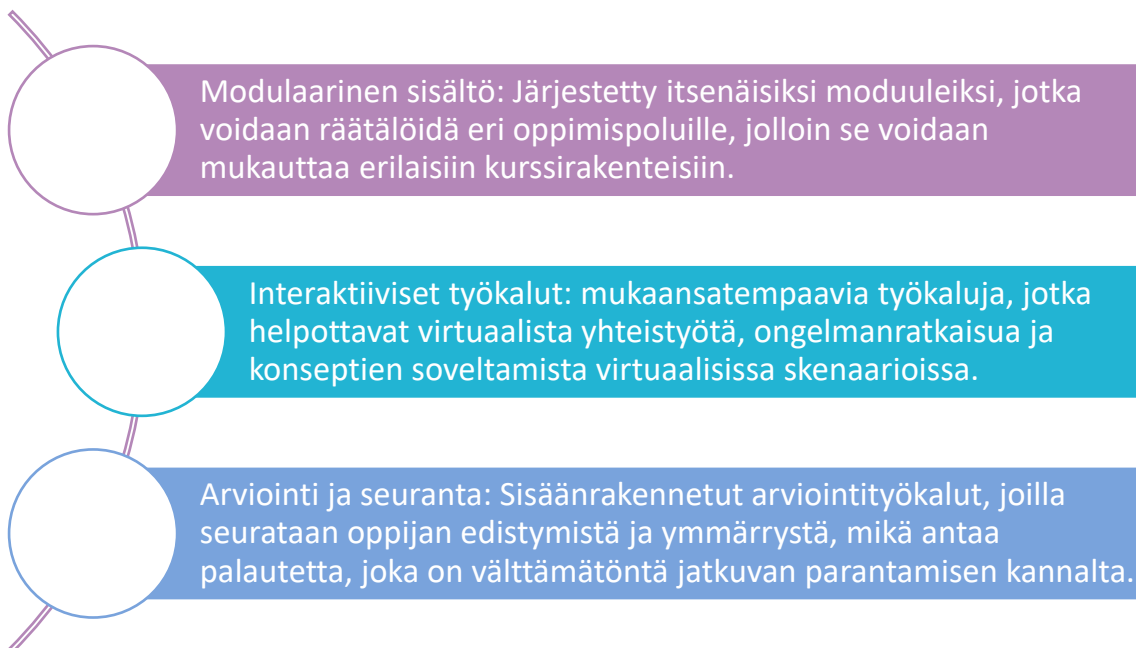
SeDiHUB - oppimisresurssit

SeDiHUB - projekti tarjoaa kattavan valikoiman oppimisresursseja, jotka on suunniteltu helpottamaan palvelusuunnittelun periaatteiden integrointia ammatillisiin koulutusohjelmiin. Nämä resurssit on räätälöity erityisesti parantamaan sekä opetuksen tehokkuutta että oppimistuloksia mikro- ja perheyrittysten yhteydessä. Alla nämä resurssit ovat yksityiskohtaiset ja annetaan ohjeita siitä, kuinka ammatillisen koulutuksen tarjoajat ja kouluttajat voivat hyödyntää niitä koulutustarjonnan rikastamiseen.

Verkko-oppimisalusta:

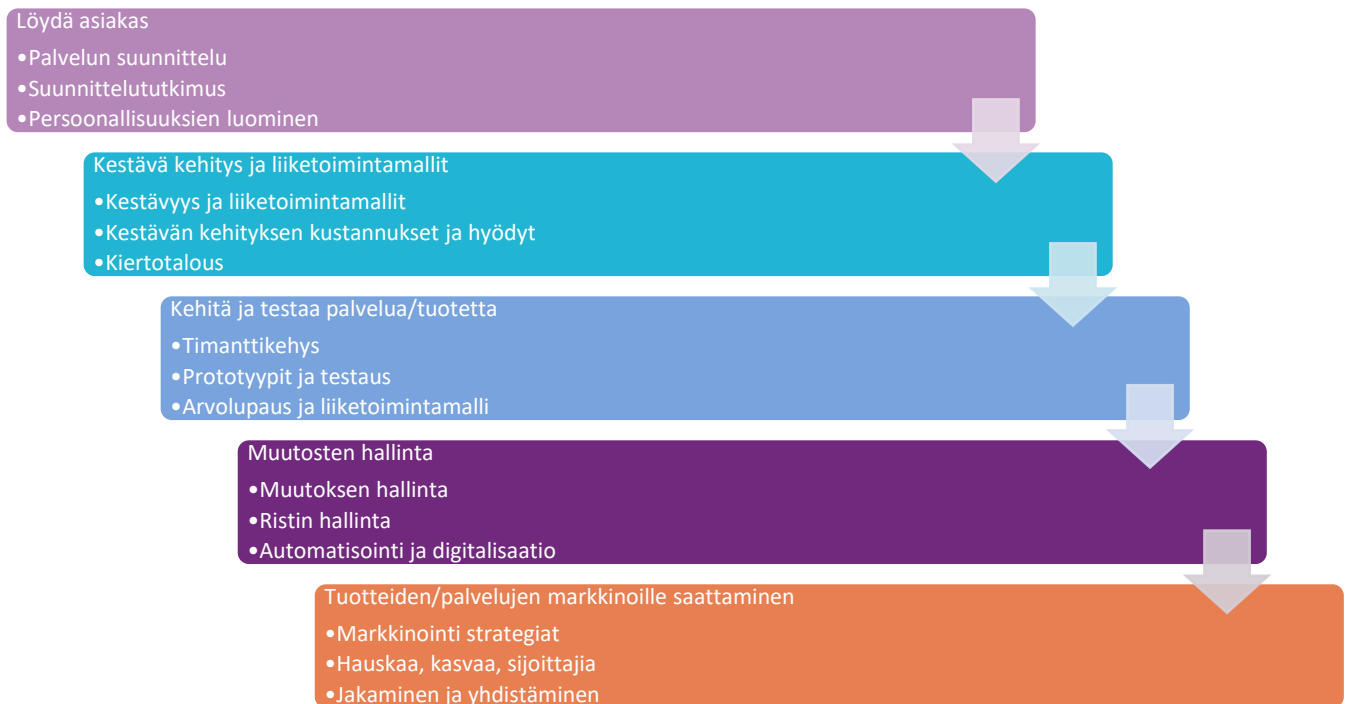
SeDiHUB - verkko-oppimisalusta (<https://sedihub.eu/et/elearning/>) on interaktiivinen digitaalinen ympäristö, jossa ammatillisen koulutuksen kouluttajat ja oppijat voivat käyttää laajaa valikoimaa oppimateriaalia. Näitä ovat mm. multimediasisältö, interaktiiviset simulaatiot ja palvelusuunnitteluun liittyvät tapaustutkimukset. Alusta on suunniteltu intuitiiviseksi ja käyttäjäystävälliseksi, mikä varmistaa, että kaikkien liiketoiminta-alueiden ja ICT-käyttökyvyn käyttäjät voivat hyötyä siitä.

SeDiHub Online Learning Platformin tärkeimmät ominaisuudet :



SeDiHUB -projektissa platform on kehitetty ja ladattu viisi moduulia tukemaan mikro- ja perheyriyten palvelusuunnittelun valmiuksia. "Löydä asiakas palvelusuunnittelumenetelmien kautta" opettaa yrityksille tunnistamaan ja ymmärtämään asiakkaidensa tarpeita ja odotuksia palvelusuunnittelumenetelmien avulla. "Kestävä kehitys ja liiketoimintamallit mikro- ja perheyriyksille" keskittyy kestävien liiketoimintamallien ja kiertotalouden periaatteiden integrointiin yrityksen toimintaan. Se painottaa ympäristöystävällisten palvelujen kehittämistä ja niiden ekososiaalisten hyötyjen ymmärtämistä. "Kehitys- ja testauspalvelu mikro- ja perheyriyksille" tarjoaa ohjeita ja työkaluja palveluiden kehittämiseen ja testaamiseen kaksoistimanttimenetelmää hyödyntäen, prototyypien luomiseen ja arvoehdotusten luomiseen. "Muutosten hallinta mikro- ja perheyriyksissä" käsittelee muutosten hallintaa ja riskien vähentämistä palvelumuotoilun toteutuksessa. Se kattaa myös digitalisaation vaikutuksen ja tehokkaan muutoksenhallinnan strategiat. "Mikro- ja perheyriyksiä laajentavat fasilitointikäytännöt – markkinointi, rahoitus, jakaminen ja yhdistäminen" keskittyy markkinointistrategioihin, rahoitusmahdollisuuksiin ja verkostoitumiseen uusien palveluiden lanseerauksen ja liiketoiminnan kasvun tukemiseksi. Tämä moduuli tarjoaa opastusta markkinointisuunnitelmien laatimiseen, sijoittajien houkuttelemiseen ja kokemusten jakamiseen.

SeDiHUB- oppimateriaalit koostuvat seuraavista moduuleista:



Digitaalinen koulutustyökalupakki:

Digitaalinen koulutustyökalupakki on kokoelma käytännön työkaluja ja malleja, joita voidaan soveltaa suoraan palvelusuunnittelun piiriin. Nämä työkalut on suunniteltu auttamaan oppijoita soveltamaan teoreettista tietoa todellisiin skenaarioihin ja parantamaan heidän käytännön taitojaan ja ymmärrystään.

Digitaalisen koulutustyökalupakin osat :

Palvelun suunnittelumallit

- Vaiheittaiset oppaat ja puitteet palvelusuunnitteluprojektien toteuttamiseen.

Tarkistuslistat ja ohjeet

- Resurssit sen varmistamiseksi, että kaikki palvelusuunnittelun näkökohdat huomioidaan ja sovelletaan oikein.

SeDiHUB - työkalupakki Mural-alustalla on interaktiivinen tapa täyttää palvelusuunnittelun kankaita ja tehdä yhteistyötä virtuaalisesti. Kaikki työkalut ovat myös ladattavissa PDF-muodossa e-oppimisalustalta oppimateriaalin juuret.

Jos haluat oppia lisää seinämaalauksesta ja käyttää tätä työkalua, tässä on [seinämaalauksen esittelyvideoita](#)

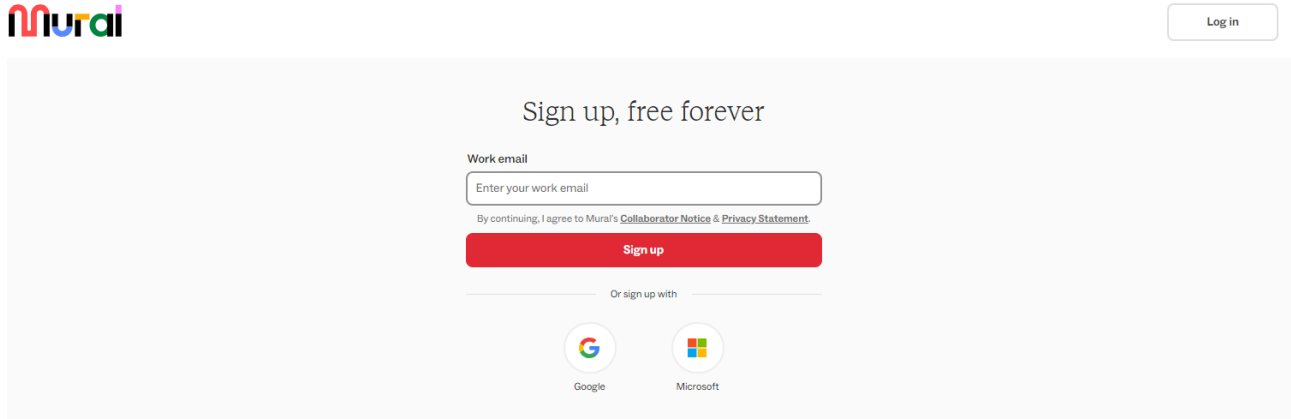
Työkalulaatikko koostuu seuraavista työkaluista:

Kuluttajatrenditutka	
Sidosryhmien laskentataulukot	
Asiakastutkimus	
Henkilöt	
Kustannusedut ja ekososiaaliset edut	
Käyttäjien tarinoita	
Validointitaulu	
Palvelusuunnitelma	
Arvolupauskangas	
Kestävä liiketoimintamalli	

Löydät Mural-työkalupakin suomeksi täältä:

<https://app.mural.co/template/07d7bbdc-23bb-43fc-b1d9-a18123ae9b14/e8d16bdf-f184-459c-9ae9-54ed9f42a69c>

1. Kun napsautat linkkiä, sinun on kirjaututtava sisään



Mural

Log in

Sign up, free forever

Work email

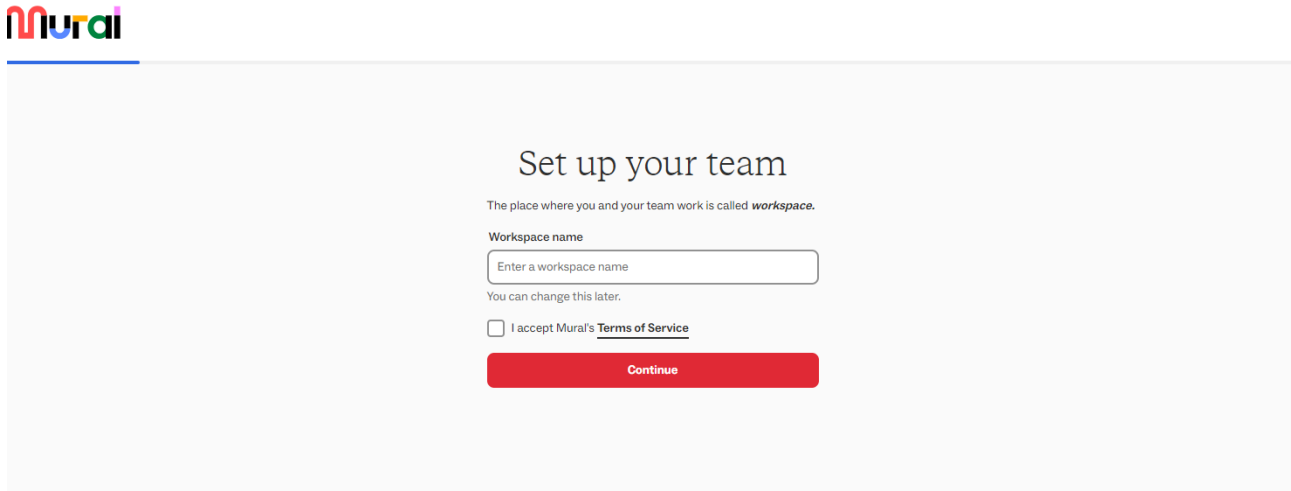
By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#).

Sign up

Or sign up with

Google Microsoft

2. Sinun on annettava työtilalle nimi



Mural

Set up your team

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

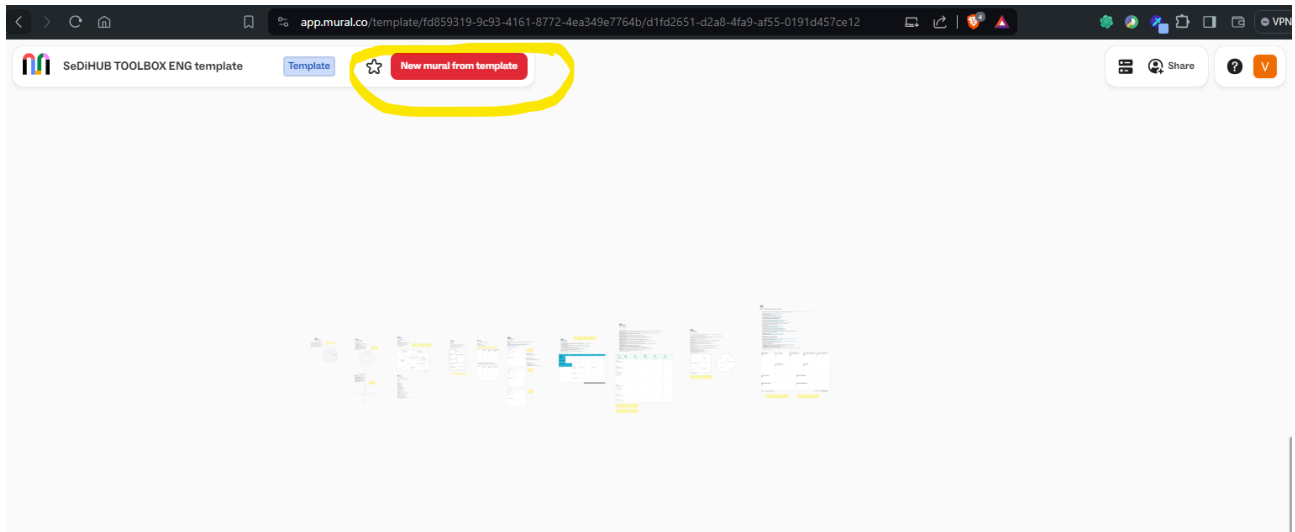
Workspace name

You can change this later.

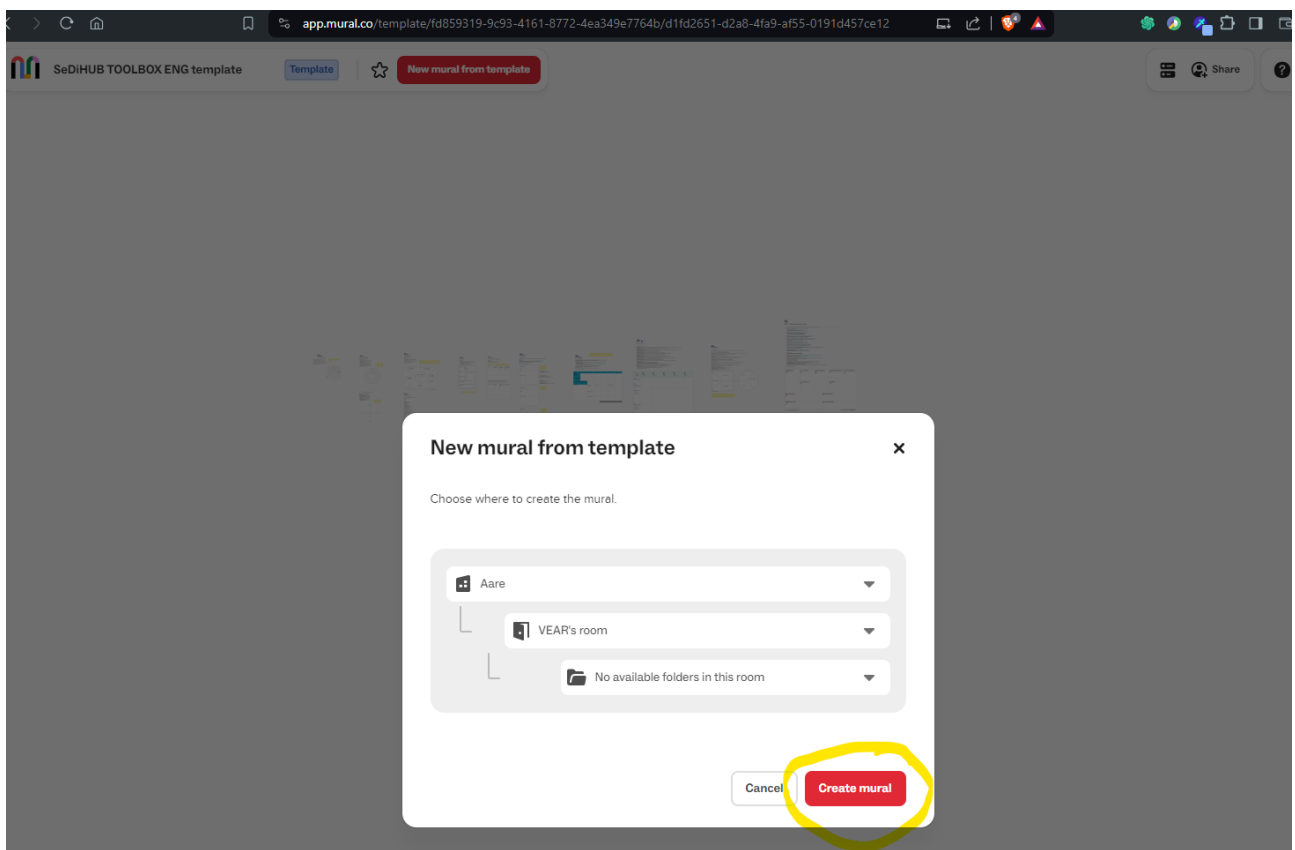
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Napsauta – Uusi seinämaalaus mallista



4. Klikkaa – luo seinämaalaus ja voit käyttää sitä!



Pelillistä toimintaa:

SeDiHUB sisällyttää oppimisprosessiin pelillistämiselementtejä sitouttaakseen oppijat entisestään . Näiden toimintojen tarkoituksena on tehdä palvelumuotoilun oppimisesta sekä opettavaista että viihdyttävää, mikä auttaa säilyttämään tietoa ja motivoimaan oppijoita.

Pelillisen oppimisen edut:

- Lisääntynyt sitoutuminen: Gamification ja simulaatiot herättävät oppijoiden kiinnostuksen, mikä tekee heistä innokkaampia osallistumaan ja oppimaan.
- Tehostettu säilyttäminen: Ottamalla mukaan aktiivinen ongelmanratkaisu ja päätöksenteko, pelillinen oppiminen auttaa säilyttämään paremmin tietoa.

Integroimalla SeDiHUB- oppimisresurssit opetussuunnitelmiinsa ammatillisen koulutuksen tarjoajat voivat tarjota dynamisempaa , interaktiivisempaa ja kattavamman **koulutuskokemuksen** . Nämä resurssit auttavat paitsi opettamaan palvelumuotoilun perustavanlaatuisia näkökohtia, myös kehittämään syvempää ymmärrystä ja arvostusta sen vaikutuksista liiketoiminnan menestykseen erityisesti mikro- ja perheyrittäjien kontekstissa.

Opetussuunnitelman integrointi

SeDiHUB- resurssien integrointi ammatillisen perusopetuksen tai jatkokoulutuksen opetussuunnitelmiin edellyttää harkittua suunnittelua ja yhdenmukaistamista olemassa olevien koulutustavoitteiden ja -standardien kanssa. Tämä osio antaa ohjeita siitä, miten SeDiHUB -oppimisresurssit voidaan sisällyttää tehokkaasti ammatillisiin koulutusohjelmiin, mikä parantaa koulutuskokemusta ja varmistaa, että oppijat ovat hyvin valmistautuneita soveltamaan palvelumuotoilua työelämässään.

Integroinnin edut:

SeDiHUB- resurssien integrointi ammatillisiin koulutusohjelmiin ei vain rikastuttaa opetussuunnitelmia, vaan myös:

- Parantaa oppijoiden sitoutumista: Vuorovaikutteisten ja käytännön oppimiskokemusten kautta.
- Parantaa työvalmiutta: Varustamalla oppijoille huippuluokan taitoja palvelusuunnittelussa, joita nykyaikaisessa työvoimassa arvostetaan.
- palvelusuunnittelun ongelmanratkaisua .

Täydellinen yleiskatsaus SeDiHUB- opetussuunnitelmasta ja koulutuslähestymistavasta löytyy [täältä](#) . Tämä asiakirja sisältää myös SeDiHUB- koulutusmetodologian ja -arvioinnin, jota voit soveltaa opetuksessasi

Lisäksi olemme luoneet 3 hahmoa , jotka myös esitellään pelillistämistyökalussa. Oppimisalustan yrittäjäosiossa voit ensin suorittaa itsearvioinnin ja oppija saa hahmon. Oppipolut on laadittu hahmojen mukaan.

Suosittelut oppimisreitit:

Moduuli – Oppimisyksikkö	Hahmo 1	Hahmo 2	Hahmo 3
1. Löydä asiakas palvelusuunnittelumenetelmien avulla			
1.1 Palvelusuunnittelu			
1.2 Asiakastutkimus /suunnittelututkimus			
1.3 Personien luominen (asiakastietojen tulkitseminen)			
2. Pien- ja perheyriyksen kestävä kehitys ja liiketoimintamallit			
2.1 Johdanto to kestävyys ja kestävä liiketoimintamalli kangas			
2.2 Kestävän kehityksen kustannukset ja hyödyt			
2.3 Kiertotalous			
3. Kehitä ja testaa palvelua/tuotetta pienille ja perheyriyksille			
3.1 Timanttikehys - löydä paras ratkaisu asiakkaan ongelmaan			
3.2 Prototyypit ja testaus			
3.3 Arvolupaus ja liiketoimintamalli			
4. Muutosten hallinta pien- ja perheyriyksissä			
4.1 Muutosten tekeminen kestävyden varmistamiseksi			
4.2 Riskien vähentäminen (riskinhallinta)			
4.3 Digitalisaatio/automatisointi: miten se muuttaa liiketoimintaasi, miten siihen reagoidaan			
5. Tuotteiden/palvelujen markkinoille saattaminen ja laajentumisen helpottaminen pienille ja perheyriyksille			
5.1 Markkinointistrategiat			
5.2 Rahoitus, kasvu, sijoittajat (uuden palvelun alustava budjetointi)			
5.3 Jakaminen ja yhdistäminen			

Yhteistyö mikro- ja perheyrittäjien kanssa

Tehokas yhteistyö ammatillisen koulutuksen tarjoajien ja yritysten välillä on olennaista sen varmistamiseksi, että palvelumuotoilukoulutus on sekä relevanttia että soveltuvaa tosielämässä. Tässä työkalupakin osassa hahmotellaan strategioita, joilla edistetään mielekästä alan sitoutumista, mikä voi parantaa oppijoiden oppimiskokemusta ja luoda arvokkaita kumppanuuksia, joista on hyötyä sekä oppilaitoksille että yrityksille.

1. Alan neuvoo-antavat paneelit:

- Neuvoo-antavien toimikuntien perustaminen: Muodosta alan johtajista ja palvelusuunnittelun ammattilaisista koostuvia paneeleja, jotka voivat antaa panoksensa opetussuunnitelman kehittämiseen varmistaakseen, että se vastaa markkinoiden nykyisiä tarpeita.
- Säännölliset kokoukset: Järjestä säännöllisiä kokouksia näiden paneelien kanssa keskustellaksesi trendeistä, taitojen puutteista ja koulutusohjelmien mahdollisista päivityksistä alan palautteen perusteella.

2. Vieraslunnot ja työpajat:

- Alan asiantuntijoiden kutsuminen: Kutsu säännöllisesti palvelusuunnittelun asiantuntijoita eri aloilta pitämään vierailevia luentoja, jakamaan näkemyksiä ja keskustelemaan tapaustutkimuksista opiskelijoiden kanssa.
- Työpajat ja seminaarit: Järjestä ammattilaisten johtamia työpajoja, joissa opiskelijat voivat saada käytännön kokemusta todellisista palvelusuunnittelun haasteista.

3. Reaalimaailman projektiyhteistyö:

- Huippukiviprojektit: Kehitä kumppanuuksia paikallisten yritysten kanssa tarjotaksesi opiskelijoille todellisia projekteja osana heidän kurssitöitään, jotka voivat toimia heidän opintojensa huippuprojekteina.
- Harjoittelumahdollisuudet: Helpota harjoittelupaikkoja palvelusuunnitteluun keskittyvien yritysten kanssa, jolloin opiskelijat voivat saada käytännön kokemusta ja luoda ammatillisia yhteyksiä.

4. Verkostoitumistapahtumat:

- Uramessut ja yrityspäivät: Järjestä tapahtumia, jotka tuovat yhteen oppijoita, ammatillisen koulutuksen kouluttajia ja alan ammattilaisia verkostoitumaan ja keskustelemaan työllistymismahdollisuuksista.
- Alumnitapahtumat: Hyödynnä palvelusuunnittelun alalla työskenteleviä alumneja rakentamaan siltoja nykyisten opiskelijoiden ja alan välille.

5. Jatkuva ammatillinen kehitys:

- Koulutus ammattilaisille: Tarjoa kursseja ja seminaareja alan ammattilaisille, jotka voivat myös tarjota opiskelijoille mahdollisuuksia olla tekemisissä aktiivisten palvelusuunnittelijoiden kanssa ja oppia heiltä.
- Sertifiointiohjelmat: Kehitä sertifiointiohjelmia yhteistyössä alan elinten kanssa palvelusuunnittelun taitojen ja pätevyyden standardoimiseksi.