

ÕPPEKAVA

1. Õppekava nimetus

Coachingu ja teenusedisaini innovatsioon juhtimises

2. Õppekava rühm

Juhtimine ja haldus

3. Õppe eesmärk ja õpiväljundid

Eesmärk: Koolituse läbinud juht kasutab coachingu ja teenusedisaini tööriistu oma meeskonna ja organisatsiooni arendamiseks.

Õpiväljundid:

- tunneb coachingu ja teenusedisaini olemust;
- oskab kasutada vähemalt 3 coachingu ja 3 teenusedisaini tööriista oma igapäevatoos inimeste ja muutuste juhtimisel ning teenuste ja meeskonna arendamisel.

4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

Koolitus sobib ettevõtete/organisatsioonide juhtidele, allüksuste juhtidele, projektijuhtidele, teenuste juhtidele, arendusjuhtidele, protsesside juhtidele, 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: koolituse kogumaht on 40 akadeemilist tundi, sh. auditoorset tööd 32 a/t, veebinõustamist 2 a/t ja iseseisvat tööd 6 a/t.

Õppekeskkond: standardse varustusega kaasaegne seminariruum või online platvorm.

Õppevahendid: õppematerjalidena kasutatakse koolituse läbiviimiseks koolitajate poolt kokkupandud töövihikut.

6. Õppe sisu

Õppe sisu jaotub kaheks mooduliks. I moodulis tutvustatakse põhilisi coachingu ja teenusedisaini tööriistu. II moodulis analüüsitakse kahe mooduli vahel tehtud kodutöid ning tutvustatakse täiendavad coachingu ja teenusedisaini tööriistu.

I MOODUL

- Muutunud majanduskeskkond- VUCA vs BANI
- Mis on teenusedisain? Topeltteemant, disainmõtlemine
- Mis on coaching?
- Teenusedisaini ja coachingu kokkupuutekoht ja väärtusloome
- Väärtused ja identiteet, väärtuste leidmise harjutus

- Teema sõnastamine
- Kalaluu diagramm
- Persoon ja empaatiakaart loomine, küsimusteht
- Kliendiuringud ja innovatsioonimängud
- Põrgu harjutus
- Kokkuvõte I moodulist

II MOODUL

- Kodutööde esitlemine
- Disney strateegia
- Loogiliste tasandite harjutus
- Eluratas, skaala
- Klienditeekond
- Purjekas ja ankrud
- Kokkuvõte koolitusest

7. **Õppemeetodid**

Koolituse fookuses on lahenduskeskse coachingu ja teenusedisaini aktiivmeetodid. Vajalikud oskused ehk nn. **tööriistad** omandatakse koolitusel läbi kogemusliku õppe, kus meetoditena kasutatakse erinevaid aktiivõppe vorme:

- individuaal- ja rühmharjutusi;
- 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%, kokku mahus 29 a/t.
- Osaleja on läbi teinud veebinõustamise mahus 2 a/t.
- Osaleja on esitanud kirjaliku kodutöö (õpitud tööriistade kasutamine oma organisatsioonis), mahus 6 a/t.

10. **Väljastatav dokument**

Koolituse läbinud õppijale väljastatakse tunnistus.

11. Koolitaja(te) kvalifikatsioon

Koolituse coachingu poolt viib läbi rahvusvahelise coachingu föderatsiooni ICF poolt akrediteeritud coachingu programmi läbinud vähemalt PCC tasemel coach, kellel on vähemalt 5-aastane coachingu sessioonide läbiviimise ja koolitamise kogemus.

Koolituse teenusedisaini poolt viib läbi koolitaja, kellel on vähemalt magistrikraad teenusedisaini valdkonnas ning varasem koolitamise kogemus.



**Intelligentne
Grupp**