

| | |
|--------------------|--|
| 1. Alapadatok | <p>Kurzus neve: Service Design projekt 1.</p> <p>A kurzus oktatója/i, elérhetősége(i): Barna Máté (barna.mate.fo@gmail.com), Csernátony Fanni (cserfan@gmail.com)</p> |
| 2. Célmeghatározás | <p>A kurzus célja és alapelvei: A hallgatók számára egy konkrét projekten végighaladva részletesen bemutatni a szolgáltatástervezés folyamat eszköztárát 3-4 fős csapatokban dolgozva. A pénteki alkalmak főként az új tudás megszerzésére fókuszálnak, a csütörtöki alkalmak pedig arra adnak lehetőséget, hogy konzultációkon ellenőrizhessük az elmélyülést a tananyagban és tovább segítsük az csapatok önálló haladását.</p> <p>Tanulási eredmények (fejlesztendő szakmai és általános kompetenciák):</p> <p>TUDÁS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanulási eredmények (fejlesztendő szakmai és általános kompetenciák): • Pontosan és átfogóan ismeri saját szakmája alapelveit, módszereit, technikáit és szerepét a vállalkozásokban • Ismeri a piaci szegmentáció és a perszónakészítés módszereit • Ismer célmeghatározási módszereket • Ismeri a design thinking módszertan divergens és konvergens szakaszokból álló folyamatát • Tudja, hogy hogyan kell az érintett szereplők rendszerét feltérképezni (Stakeholder map) • Ismeri a tervezési feladat pontosításának szabályait és technikáit (rebrief és "how might we" kérdések) • Ismeri a közös ötletelés (brainstorming) szabályait és különböző technikáit (brainwriting, hat kalap módszer, scamper módszer, stb.) • Ismer értékelési és döntéshozási módszereket • Ismeri a prototipizálás alapvető előnyeit, szabályait, módszereit • Ismeri a tesztelés lehetséges módjait <p>KÉPESSÉG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A kutatás céljait képes csapattársaival közösen meghatározni és megfogalmazni a megfelelő kérdéseket • Az érintetti csoportokat meg tudja határozni • A megfigyelt eredményekből képes olyan következtetéseket levonni, amik segítik a tervezést • A megfigyelt igények és problémák között képes priorizálni • A tervezés fő céljait, szempontjait képes pontosan meghatározni és megfogalmazni • A kutatás alapján meghatározott problémákra képes nagy mennyiségű, változatos és újszerű megoldási ötletet felvázolni • Képes arra, hogy merész, elrugaszkodott ötletekkel is előálljon és azokat verbálisan és vizuálisan is kommunikálja • Csapattársait és az érintetteket képes inspirálni az ötletelés során és az ő ötleteikre építeni • A felsorolt ötleteket képes logikusan csoportosítani • Az ötletek értékelési szempontjait képes csapattársaival egyetértésben meghatározni • A meghatározott szempontok alapján képes a legértékesebb ötletek kiválasztására és azok kombinálására • Képes bármilyen konkrét vagy elvont dolgot egyszerűen és gyorsan modellezni • Képes a folyamaton belül az interakciós pontok felsorolására |

| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Képes a szolgáltatások alapvető jó gyakorlatainak alkalmazása mellett, eredeti javaslatok is megfogalmazni • Képes a szolgáltatási javaslatot ábrákkal és képekkel illusztrálva egy jól érthető írásban rögzíteni • Képes a tervezési folyamat közben teremtett értékeket felismerni, dokumentálni és átadható formába önteni • Képes a tervezés során meghozott döntések részletes és meggyőző indoklására <p>ATTITÚD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindig holisztikusan tekint a problémákra, azokat minél több szempontból vizsgálja, igyekszik párhuzamokat találni más területeken (analógiák) és folyamatosan tanul • A probléma meghatározásában nem csak a megrendelő, hanem minden érintett igényeit figyelembe veszi • Törekszik arra, hogy innovatív de megvalósítható ötleteket válasszon ki, amik valós értéket képviselnek az érintettek számára • Folyamatosan kísérletezik, ötleteit már a korai fázisokban elkezd modellezni és később ezeket a modelleket tovább finomítja • Törekszik arra, hogy véleményét empatikusan és konstruktívan fogalmazza meg csapattársai felé, de önkritikát is gyakorol, reflektálva saját munkafolyamataira és eredményeire • A részletekre is figyelmet fordít, de azokat egy nagyobb rendszer részeként értelmezi (big picture) • Alaposan és pontosan rögzíti nem csak a tervezés eredményét, hanem annak folyamatát is <p>FELELŐSÉGVÁLLALÁS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktívan keresi a valódi értékteremtést célzó projekteket • A fejlesztési pontokra javaslatot tud tenni, azokat a megrendelővel közösen tudja véglegesíteni • Saját ötleteit érthetően fogalmazza meg és másokat is bevon az ötletelés folyamatába • Az ötletek értékelését csapatban végzi a kutatás során meghatározott szempontrendszer alapján • A modellezési és tesztelési folyamatokban vezető szerepet vállal |
| 3. Útvonal | <p>A kurzus keretében feldolgozandó témakörök, témák:</p> <p>Service design alapfogalmak, eszköztár, tervezői attitűdök.</p> <p>Többek között: briefing, csapatalakítás, HMW kérdés megfogalmazás, különböző mapping technikák, kutatási terv készítés, kvalitatív és kvantitatív design kutatási eszközök, kutatási eredmények feldolgozására alkalmas eszközök, Insight mining, perszóna mátrix, perszónák, jobs to be done módszer, ötletelési technikák ötletértékelési módszerek, koncepcióalkotás, prototyping, felhasználói út tervezés, Service Blueprint készítés.</p> <hr/> <p>Tanulásszervezés/folyamatszervezés sajátosságai:</p> <p>A kurzus menete, az egyes foglalkozások jellege és ütemezésük (több tanár esetén akár a tanári közreműködés megosztását is jelezve:</p> |

| | |
|--------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. alkalom (jelenléti): partneri bemutatkozások, brief, csapatbeosztás, HMW kérdés megfogalmazás, mindmap, stakeholder map, kutatási terv 2. alkalom (online): kutatási tervek, kvalitatív kutatási eszközök 3. alkalom (jelenléti): kutatási beszámolók, kérdőív kiértékelés módszerei 4. alkalom (online): konzultáció 5. alkalom (jelenléti): Insight mining előadás és workshop, perszóna mátrix, perszónák, jobs to be done módszer, problématerkép 6. alkalom (online): konzultáció 7. alkalom (jelenléti): brainstorming technikák, brainstorming workshop, ötletértékelési módszerek 8. alkalom (online): konzultáció 9. alkalom (jelenléti): Konceptióalkotás, prototyping, journey map, tesztelési terv 10. alkalom (online) konzultáció 11. alkalom (jelenléti) iteráció és Service Blueprint készítés <p>A tanulás környezete: Tanterem, online konzultációk</p> |
| 4. Értékelés | <p>Értékelés (Több tanár és tanáronként külön értékelés esetén tanáronként megbontva)</p> <p>Teljesítendő követelmények:</p> <p>Minden modul végén egy 10 perces vetített prezentáció és az eredményeket (fotók, ábrák, képek, magyarázó szövegek, stb.) összefoglaló nyomtatott anyag (process book) készül. A kurzus végén ezeket egy záróprezentációban mutatják be a hallgatók.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kutatási dokumentáció (A kutatás során használt eszközök, technikák és eredmények bemutatása, problématerkép, stakeholder térkép, a kutatás során levont következtetések, kiválasztott problémater leírása) • Konceptió dokumentáció (A koncepciót és a terv részleteit bemutató rajzok és leírások, megvalósítási terv) • Tesztelési dokumentáció (A koncepciót bemutató prototípus tesztelése, a tesztelést bemutató fotódokumentáció, az összegyűjtött visszajelzések rendszerezése és továbbfejlesztési terv) • Záróprezentáció <p>Értékelés módja: (milyen módszerekkel zajlik az értékelés {teszt, szóbeli felelet, gyakorlati demonstráció stb.})</p> <p>Az oktatók közösen értékelik a csapatok által leadott dokumentációt és prezentációkat, ezekről szóbeli visszajelzést adnak.</p> <p>Az értékelés szempontjai (mi mindent veszünk figyelembe az értékelésben):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kutatás alaposága (több különböző kutatási eszköz használata, begyűjtött információk részletes elemzése) • Ötletek és koncepció minősége (Ötlet eredetisége, hasznossága, megvalósíthatósága) • A leadott dokumentáció minősége (Képes és szöveges tartalom igényessége, dokumentáció strukturáltsága) • Prezentációk minősége (A vetített anyag és a szóbeli magyarázat érthetősége, komplexitása) |

| | |
|--|---|
| | |
| | <p>Az érdemjegy kiszámítása (az egyes értékelt követelmények eredménye hogyan jelenik meg a végső érdemjegyben? {pl. arányok, pontok, súlyok}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jelenlét és aktivitás (20%) • A folyamatot bemutató dokumentációs anyagok (30%) • Záróprezentáció (50%) |
| | <p>Máshol/korábban szerzett tudás elismerése/ validációs elv:</p> <p style="text-align: center;">– <i>nincs lehetőség elismerésre/beszámításra</i></p> |
| | <p>Kötelező irodalom:</p> <p>-</p> <p>Ajánlott irodalom:</p> <p>Brian Lawson – How Designers Think</p> <p>Tim Brown - Change by Design</p> <p>Mark Stickdorn - This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases</p> |
| | <p>Tanórán kívüli konzultációs időpontok és helyszín:</p> <p style="text-align: center;">- Egyéni egyeztetés alapján</p> |