| Service Design Módszertani Alapok | Tantermi ☐  Stúdió, műterem vagy műhely ☐  Külső helyszín ☐  Online ☐ |
| --- | --- |
| SZT-SD-101 |  |
| Design Intézet |  |



| Kurzus típusa | Kredit | Kontaktóra | Otthoni munkaóra | Tantárgy típusa | Félév | Melyik tantárgy része? |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gyakorlat** | **10** | **40** | **10** | **Gyakorlat** | **1** | **Service Design Módszertani Alapok** |



A tantárgy célja az alapvető Service Design módszerek kipróbálása egy fiktív feladaton keresztül. A résztvevők intenzív tempóban egy teljes szolgáltatástervezési folyamatot valósítanak meg, amely segítségével megértik és átlátják a tervezési folyamat ívét, lépéseit és a módszerek használatának alapvető szabályait. A feladat előkészíti a későbbi tervezési projekteket, amelyekben - erre a tapasztalatra építve-, tudatosan és önállóan tudják tervezni és megvalósítani a service design folyamatot, annak lépéseit és a kapcsolódó feladatokat. A folyamat elején és végén egyénileg és csoportosan reflektálnak a tervezéshez szükséges egyes kompetenciákra (divergens és konvergens gondolkodás, vizualizációs képesség, empátia, rendszergondolkodás, stb.) és mindenki meghatározza az egyéni fejlődési céljait.



| Oktató neve | Oktató elérhetősége | BIO | Fogadóóra |
| --- | --- | --- | --- |
| Csernátony Fanni DLA | csernatony.fanni@mome.hu | A Service Design szakirányú továbbképzés vezetője, a MOME oktatója, Design Thinking és Participatív Design szakértő, a Cellux Lab tagja | Egyeztetés szerint |
| Barna Máté | mbarna@mome.hu | A Service Design szakirányú továbbképzés vezetőhelyettese, a MOME oktatója, Design Thinking és képzésfejlesztési szakértő, a Cellux Lab tagja | Egyeztetés szerint |



| A kurzus menete | Órarendi időpontok |
| --- | --- |
| 4 intenzív workshop nap | **2025.09.11 - 09.14.** |

| Alk. | Dátum | Heti tartalom |
| --- | --- | --- |
| 1 | **09.19.** | köszöntő beszéd, program, bemutatkozó kör, mindset lap kitöltése, módszertani alapok, témaválasztás, kutatás elméleti prezentáció, kutatási terv készítése |
| 2 | **09.20.** | design kutatás, szintézis, perszóna alkotás, problématérkép, hmw kérdés megfogalmazása |
| 3 | **09.21.** | brainstorming, nuf diagram, koncepció (graphic facilitation), journey |
| 4 | **09.22.** | prototyping, tesztelés, blueprint, value flow,roadmap készítés |



| Követelmény, beadandó munka | Értékelés szempontjai | Leadási határidő, alkalom | Súly az érdemjegyben |
| --- | --- | --- | --- |
| Záróprezentáció elkészítése | Kutatás bemutatásának érthetősége  Koncepció bemutatásának érthetősége  Dokumentáció részletessége | 09.21. | 100% |



-



-



| Tudás | Ismeri a service design szakterület alapvető fogalmait.  Ismeri a service design szakterület alapelveit, leggyakrabban használt módszereit, technikáit és a service design szerepét a vállalkozások életében.  Ismer a service design folyamatban használható 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 piaci szegmentáció és a perszónakészítés módszereit.  Ismeri a service design 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).  Ismer a service design folyamatban alkalmazható értékelési és döntéshozási módszereket.  Pontosan ismeri a prototipizálás alapvető előnyeit, szabályait, módszereit.  Ismeri a tervezett szolgáltatás tesztelésének lehetséges módjait. |
| --- | --- |
| Képesség | A szolgáltatás tervezését megalapozó design kutatás céljait csapattársaival közösen meghatározza és a megfelelő kutatási kérdéseket fogalmazza meg.  A kutatási eredményeket értékeli, és azokat a szolgáltatás tervezésében felhasználja.  Az azonosított igények és problémák között priorizál.  A tervezés fő céljait, szempontjait pontosan meghatározza és megfogalmazza.  A szolgáltatás fejlesztését megalapozó design kutatás alapján meghatározott problémákra több változatos és újszerű megoldási ötletet felvázol.  Merész, elrugaszkodott ötletekkel is előáll és azokat verbálisan és vizuálisan is kommunikálja.  Csapattársait és az érintetteket az ötletelés során inspirálja és az ötleteiket beépíti, a szolgáltatástervezési folyamat során figyelembe veszi, alkalmazza.  A felsorolt ötleteket logikusan csoportosítja.  Az ötletek értékelési szempontjait csapattársaival egyetértésben meghatározza.  A meghatározott szempontok alapján a legjobb ötleteket kiválasztja és azokat kombinálja.  Bármilyen konkrét vagy elvont dolgot egyszerűen és gyorsan modellez.  A szolgáltatási folyamaton belül az interakciós pontokat azonosítja, felsorolja  A szolgáltatások alapvető jógyakorlatainak alkalmazása mellett, eredeti javaslatokat is megfogalmaz.  A szolgáltatási javaslatot ábrákkal és képekkel illusztrálva strukturáltja, áttekinthető és közérthető szóhasználattal írásban rögzíti.  A szolgáltatás-tervezési folyamat közben teremtett értékeket felismeri, dokumentálja, leírja és prezentálja.  A tervezés során meghozott döntéseket részletesen és meggyőzően megindokolja. |
| Attitűd | Holisztikusan tekint a problémákra, azokat minél több szempontból vizsgálja, igyekszik párhuzamot találni más területekkel.  Munkájában alapelvnek tekinti, hogy a szolgáltatás tervezési probléma meghatározásában ne csak a megrendelő, hanem minden érintett igényeit figyelembe vegye.  Törekszik arra, hogy innovatív, ugyanakkor megvalósítható ötleteket válasszon ki, amik valós értéket képviselnek az érintettek számára.  Folyamatosan kísérletezik, ötleteit már a korai fázisokban elkezdi modellezni és később ezeket a modelleket tovább finomítja.  Törekszik arra, hogy véleményét empatikusan és konstruktívan fogalmazza meg csapattársai felé. Reflektál saját munkafolyamataira és eredményeire.  A részletekre is figyelmet fordít, ugyanakkor azokat egy nagyobb rendszer részeiként értelmezi.  Fontosnak tartja, hogy a tervezés eredményi mellett annak folyamatát is alaposan és pontosan rögzítse. |
| Felelősségvállalás | A szolgáltatás modellezési és tesztelési folyamatokban vezető szerepet vállal.  A szolgáltatás-fejlesztési pontokra javaslatot tesz, azokat a megrendelővel közösen véglegesíti.  Saját ötleteit érthetően fogalmazza meg és másokat is bevon az ötletelés folyamatába.  A szolgáltatás fejlesztésére vonatkozó ötletek értékelését csapatban végzi, a design-kutatás során meghatározott szempontrendszer alapján.  A szolgáltatás modellezési és tesztelési folyamatokban vezető szerepet vállal. |



☒ Nem adható felmentés a kurzuson való részvétel és teljesítés alól,

☐ Felmentés adható egyes kompetenciák megszerzése, feladatok teljesítése alól,

☐ Más, tevékenységgel egyes feladatok kiválhatók,

☐ Teljes felmentés adható.



| Tantárgy | Kapcsolódó kurzusok (párhuzamosságok) | Kurzus érdemjegy aránya a tantárgyban |
| --- | --- | --- |
| Befoglaló tantárgy címe | [Ez a kurzus] |  |
| Másik kurzus címe |  |
| Harmadik kurzus címe |  |

| A kurzus előfeltételei | Szabadon választott esetén sajátos előfeltételek: | Szabadon választhatóként felvehető? |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

