| Service Design Projekt 1. | Tantermi ☐  Stúdió, műterem vagy műhely ☐  Külső helyszín ☐  Online ☐ |
| --- | --- |
| SZT-SD-102 |  |
| Design Intézet |  |



| Kurzus típusa | Kredit | Kontaktóra | Otthoni munkaóra | Tantárgy típusa | Félév | Melyik tantárgy része? |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gyakorlat** | **10** | **34** | **34** | **Gyakorlat** | **1** | **Service Design Projekt 1.** |



A tantárgy célja, hogy a résztvevők egy féléven átívelő tervezési projektet valósítsanak meg és ezáltal a Service Design Módszertani Alapok tantárgyban megismert módszerek alkalmazását gyakorolják, illetve, hogy további módszereket ismerjenek meg és illesszenek be a tervezési projektbe. A tantárgy célja a módszertan és módszerek elméleti hátterének megértése mellett, ezek több helyzetben való gyakorlati kipróbálása, a módszerek alkalmazási lehetőségeinek értékelése. A folyamat során a résztvevők azonosítják és reflektálnak a különböző tervezői attitűdökre.



| 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 |
| Heim Ágoston | tonka@localheroes.hu | Óraadó, Service Designer (Local Heroes) | - |
| Tollay Erik | erik@localheroes.hu | Óraadó, Service Designer (Local Heroes) | - |
| Barbarics Enikő | barbarics.eniko@gmail.com | Óraadó, Service Designer (Frontíra) | - |
| Eckhardt Lili | lili.eckhardt@gmail.com | Óraadó, service designer (EY, Dublin) | - |



| A kurzus menete | Órarendi időpontok |
| --- | --- |
| Kéthetente pénteken (páratlan hetek), kéthetente csütörtökön, online (páros hetek) | **pénteki nap 10:00 - 12:50, csütörtökönként 17:00 - 18:20** |

| Alk. | Dátum | Heti tartalom |
| --- | --- | --- |
| 1 | **09.19.** | Partnerek bemutatkozása: LocalHeroes és a civil szervezetek, briefing, kérdések  Stakeholder map, kutatási terv -feltételezések és módszerek |
| 2 | **09.25.** | Kvalitatív kutatás Előadás  Konzultáció a kutatási tervekről |
| 3 | **10.03.** | Kutatási beszámolók (ki hol tart), alternatív kutatási eszközök, as-is journey |
| 4 | **10.09.** | Kvalitatív kutatás Előadás  Konzultáció az eddigi kutatás tanulságairól |
| 5 | **10.17.** | Insight mining előadás és workshop  Insightok, Perszónák,  Jobs to be done, problématérkép |
| 6 | **10.30.** | Kutatási prezentáció, visszajelzések, HMW kérdés javaslatok |
| 7 | **11.07.** | Brainstorming workshop, Értékelés,  NUF diagram |
| 8 | **11.13.** | Konzultáció a 3 legjobb ötletről |
| 9 | **11.21.** | Koncepcióalkotás, és prototyping, journey map, value proposition, tesztelési terv |
| 10 | **11.27.** | Konzultáció (koncepció) |
| 11 | **12.05.** | Iteráció,  Blueprint |



| Követelmény, beadandó munka | Értékelés szempontjai | Leadási határidő, alkalom | Súly az érdemjegyben |
| --- | --- | --- | --- |
| Csoportos kutatási dokumentáció | Kutatás alapossága  Változatos kutatási módszerek helyes használata  Eredmények logikus struktúrája  Insightok minősége  Vizuális elemek használata  Átlátható, minőségi megjelenítés | **11.09.** | 25% |
| Egyéni munka a csapaton belül | Aktivitás  Jelenlét az órákon  Jelenlét az órán kívüli egyeztetéseken | **12.12.** | 25% |
| Záróprezentáció | Prezentáció tartalmi minősége  Formai minőség  Előadásmód  Meggyőző eredmények | **12.12.** | 25% |
| Záródokumentáció | Prototípusok és tesztelésük érthető és részletes bemutatása  Eredmények leírásának érthetősége  Megrendelő által megadott brief szempontjainak teljesítése  Átlátható, minőségi megjelenítés | **12.19.** | 25% |



-



Marc Stickdorn, Markus Hormess, Adam Lawrence, Jakob Schneider, This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World, O'Reilly Media, 2018



| Tudás | Pontosan és átfogóan ismeri a service design szakterület alapelveit, módszereit, technikáit és 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 a service design folyamatban érintett szereplők rendszerét feltérképezni.  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, stb.)  Ismer a service design folyamatban alkalmazható értékelési és döntéshozási módszereket.  Pontosan ismeri a prototipizálás előnyeit, szabályait, módszereit.  Ismeri a tervezett szolgáltatás tesztelésének lehetséges módjait.  Ismeri a design-kritika módszerét és szabályait. (Design Critique)  Ismeri a dokumentálás és a szolgáltatásfejlesztési javaslat kidolgozásának formáit, szabályait és módszereit (többek között: Service Blueprint, Value Network Map).  Pontosan ismeri a service design szakterület fogalmait. |
| --- | --- |
| Képesség | A szolgáltatás tervezését megalapozó design kutatás céljait csapattársaival közösen meghatározza és a megfelelő kutatási kérdéseket fogalmazza meg.  Az érintetti csoportokat meghatározza.  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 képes logikusan csoportosítani  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-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? |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

