

MMM5540 Kliendikogemuse juhtimine

Laiendatud ainekava

Kevad 2026

Õppeaine eesmärgid:

Aine eesmärk on anda:

- ülevaade kliendikogemuse juhtimise funktsiooni sisust ning seotusest organisatsiooni kui terviku kliendikeskse toimimise ja spetsiifilisemalt turunduse funktsioonidega;
- teadmised kliendikogemuse juhtimise süsteemi sisust ja tegevustest ning luua seotus turundustegevustega.

Õpiväljundid:

Õppeaine läbinud üliõpilane:

1. tunneb kliendikeskse toimimise ja kliendikogemuse juhtimise teoreetilisi aluseid;
2. oskab toetada kliendikeskse kultuuri arengut organisatsioonis tervikuna;
3. kirjeldab organisatsiooni kliendikogemuse juhtimise süsteemi ja mõistab selle mõju oma organisatsioonile;
4. oskab valida sobivaid uurimismeetodeid kliendi arvamuse uurimiseks nii strateegilisel kui ka operatiivsel tasandil;
5. teostab süsteemset analüüsi tagasiside ja teabe kohta, mis on saadud eri kanalitest ning allikatest;
6. oskab seada kliendikogemuse parandamiseks prioriteete, hindab nende potentsiaalset mõju organisatsioonile ja klientidele ning planeerib ja viib läbi parendustegevusi.

Õppeaine sisu lühikirjeldus ja käsitletavad teemad:

Tänapäeva globaalses digitaalses maailmas saab järjest olulisemaks organisatsioonide suutlikkus seada klient oma tegevuste keskmesse. Õppeaines omandatakse baasteadmised kliendikogemusega seotud terminitest, kliendikogemuse loomisest, mõõtmisest, analüüsist ja parandustegevuste loomisest. Tõhus kliendikogemuse juhtimine ja hästi läbimõeldud strateegiline turundus loovad koos positiivset brändikuvandit, suurendavad kliendilojaalsust ja tagavad ettevõtte püsiva edu turul.

Õppeaine keel:

Eesti

EAP-d:

6 EAP

SDGde & ERSi (jätkusuutliku arengu eesmärkide, eetika vastutustundlikkuse ja jätkusuutlikkuse) käsitlemine õppeaines:

Loengutes ja harjutustundides käsitletakse vastutustundliku ja eetilise tegutsemise ning jätkusuutlikkuse aspekte. Neid teemasid vaadeldakse nii ettevõtte strateegilise kliendikesksuse fookuse kui ka kliendikogemuse loomise kontekstis.

Üliõpilased:

See on kohustuslik õppeaine Juhtimise ja turunduse õppekava turunduse ja kliendikogemuse eriala üliõpilastele.

Erivajadused:

Erivajadustega üliõpilastel on võimalik õppeaines osaleda. Palun informeerige kohe õppeaine alguses õppejõudu erivajadustest, mis võivad mõjutada teie osalemist õppetegevuses või hindamistegevuses.

Registreerumine:

Õppeainet läbida soovivad õppurid peavad deklareerima õppeaine ÕIS-is vastavalt akadeemilises kalendris määratud tähtaegadele.

Eeldused ja/või nõutavad eelteadmised:

Puuduvad

Vajalikud ressursid:	MS Office programmid. Üliõpilasena tasuta installeerimise võimaluse saamiseks vaadake juhist siin
Õppejõud:	Katri Rohesalu, Katri.Rohesalu@taltech.ee
Õppejõuga kontakti saamine:	Eelistatud kontakteerumise viisiks on e-mail, vastatakse kolme tööpäeva jooksul.
Kontaktõppe ajagraafik:	07.02.26-20.05.26
Õppeprotsessi kirjeldus (õppekorraldus):	• Loengud ja harjutustunnid toimuvad: ○ Iga nädala kolmapäeval. (Esimene loeng toimub erandkorras laupäeval 07.02.26) ○ Loengud ja harjutustunnid pöimitakse ühtseks tervikuks nii, et harjutused viiakse läbi pärast konkreetse teema käsitlemist. ○ Turunduse valdkonnaga luuakse seoseid igas teemakäsitluses. • Aine on jaotatud kolme peateema vahel: 1. Strateegiline kliendikesksus (ÕV 1, 2, 4). 2. Kliendikogemuse kujundamine ja selle juhtimine (ÕV 1-6). 3. Kliendikeskne töötajakogemuse loomine ja selle seos kliendikogemuse loomisega (ÕV 1,2,3,6). Teemale nr 2 on planeeritud kõige rohkem loenguid ja harjutustunde. Igas teemas käsitletakse teoreetilisi lähtepunkte, kontseptsioone ning seotakse teemakäsitus turunduse spetsiifikaga. • Tudengid kirjutavad õppeprotsessi alguses kodutöödena etteantud formaadis refleksiooni. • Paralleelselt kontakt tundidega viib tudeng läbi valitud ettevõtte analüüsi, mille kohta esitab ainetööd ettevalmistavaid kokkuvõtteid (3 tk) määratud tähtajal iga peateema lõpus. ○ Täpsed korralduslikud detailid sõltuvad tudengite profiilist (kas tudeng on seotud mõne ettevõttega või mitte). Vajadusel moodustatakse tudengite paariid, kes töötavad koos. • Aine lõpus peab iga tudengil/või tudengite paaril olema koostatud ettevõtte analüüs, olukorra hinnang, fookusteemade määratlus, parendusettepanekud ning ühe konkreetse aspekti kohane juurpõhjuse analüüs ning rakendatav tegevuskava. ○ Ainetöö osaks on ka ainet lõpetav individuaalne refleksioon (juhul kui teostatakse ainetöö paaris, siis see osa on iga tudengil individuaalne). ○ Ainetööd hinnatakse kirjaliku töö alusel ning aine lõpus kinnitatakse või korrigeeritakse hindamine suulisel vestlusel (ainetöö kaitsmisel). • Osalemine kontaktõppes: ○ Õppetöö toimub peamiselt auditoorses vormis ning loengud ja harjutustunnid on üles ehitatud aruteludele, praktilistele näidetele ja tudengite omavahelisele kogemuste jagamisele. ○ Parimate õpitulemuste saavutamiseks on soovitatav regulaarne osalemine kontaktõppes, kuna mitmed selgitused, seoste loomised ja juhendavad arutelud toimuvad kohapeal ega ole täielikult asendatavad iseseisva materjalide läbivaatamise või loengute salvestuste järel vaatamisega.
Õppeaine e-tugi:	Õppeaine seotud materjalid on kättesaadavad e-õppe keskkonnas Moodle õppeaine nimetuse alt Kliendikogemuse juhtimine MMM5540. https://moodle.taltech.ee/ . Õppurid liidetakse kursusega automaatselt.

Õppekirjandus:

- Andrus Kotri, (2011), Customer experience evoking and management in services;
- Dave Ulrich, Justin Allen, Norm Smallwood, Wayne Brockbank, Jon Younger, (2009), Building culture from the outside in, Strategic HR Review, Vol. 8 Issue: 6, pp.20-27;B15
- Homburg, C., Jozic, D., & Kuehn, C. (2015), Customer experience management: toward implementing an evolving marketing concept. Academy of Marketing Science, 45, 377–401.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). Building Great Customer Experiences. New York: Palgrave Macmillan.
- Manning, H., & Bodine, K. (2012). Outside In: The Power of Putting Customers at the Center of Your Business. Forrester research.

HINDAMINE

Iseseisva töö ja tehisintellekti (AI) kasutamise põhimõtted

Eksam

Käesolevas õppeaines on nii kodutööde kui ka ainetöö kvaliteedikriteeriumite keskseks osaks iseseisev mõtlemine, õpitud teooriate ja kontseptsioonide seostamine enda organisatsiooni, töökeskkonna ja/või isikliku kogemusega ning tudengi isikupärase vaatenurga selge ja äratuntav väljatoomine. See on kooskõlas TalTechi üldise õppepõhimõttega toetada akadeemilist ausust ja kõrgelt arenenud kriitilist mõtlemist, mida ei asenda automatiseeritud süsteemid, nagu tehisintellekt. (viide: *TalTech AI kasutamise üldpõhimõtted tudengitele*, TalTechi AI keskuse juhised [Tudengile | TalTech AI](#))

Tehisintellekti kasutamine on **lubatud toetava abivahendina**, eelkõige:

- terminite sisu ja teoreetiliste käsitluste loogika täpsustamisel enda arusaamise toetamiseks;
- tudengi enda poolt läbi mõeldud ideede selgema esitamise toetamiseks;
- õigekirja ja keelelise korrektsuse parandamisel;
- teksti struktureerimisel ja vormistamisel.

Tehisintellekti kasutamine **ei ole lubatud**:

- töö sisulise analüüsi;
- järelduste ega isikliku või organisatsioonipõhise konteksti asendamiseks;
- tudengi eest mõtlemiseks, seoste loomiseks;
- tööde sisuliste vastuste genereerimiseks.

Käesolevas õppeaines käsitletakse analüüsi, põhjendamist ja argumenteeritud järelduste tegemist kui iseseisva mõtlemise lahutamatu osa.

Kui esitatud töö sisu põhineb valdavalt või täielikult tehisintellekti genereeritud tekstil ning puudub tudengi iseseisev analüüs, seoste loomine ja isiklik vaatenurk, loetakse kvaliteedikriteeriumid puudulikuks ning töö hinnatakse 0 punktiga, sõltumata töö esitamise ajast.

Hindamisel lähtutakse õppeaine eesmärkidest, õpiväljunditest ning aine terviklikust käsitlusest kogu semestri lõikes. Õppejõul on terviklik ülevaade õppeaine sisust, seostest ja oodatavast mõtlemistasemest, mistõttu ei saa tehisintellekti poolt pakutud üldised või näiliselt korrektsed vastused asendada ainepõhist arusaamist, kontekstitundlikkust ja iseseisvat analüüsi.

Kui tudeng kasutab tehisintellekti abivahendina, on korrektne ja soovitatav see töös lühidalt ära märkida (nt töö lõpus või joonealusena), täpsustades, millisel eesmärgil tehisintellekti kasutati. Tehisintellekti kasutamise läbipaistvus ja vastavus käesolevas ainekavas kirjeldatud põhimõtetele on osa töö kvaliteedi hindamisest.

Hindamis-meetodid	Hindamiskriteeriumid																		
Kodutööde õigeaegne esitamine ja kvaliteet	Kodutööde kogupunktide maksimaalne summa on 40 punkti. • Õppeprotsessi vältel palutakse tudengitel teostada 4 kodust tööd: 1. refleksioon (1tk; 4). 2. ainetööd ettevalmistav teemade analüüs ja kokkuvõte iga teemaploki lõpus (3tk; a`12 punkti). • Tähtaeg ja ülesandepõhised kvaliteedi kriteeriumid esitatakse tudengitele enne kodutöö ülesande andmist. ○ Tähtajad on ära toodud detailses ajakavas allpool. • Maksimumpunktide saamiseks tuleb kodutöö esitada õigeaegselt ning kvaliteet peab vastama etteantud kriteeriumitele. ○ Kvaliteedikriteeriumite osaline mittetäitmine toob kaasa punktisumma vähendamise. ○ Kvaliteedikriteeriumite mittetäitmisel enam kui 50% ulatuses hinnatakse töö 0 punktiga. <table><tr><td>Ühe kodutöö kohta</td><td>Refleksioon</td><td>Ainetöö ettevalmistav teema analüüs ja kokkuvõte</td></tr><tr><td>Maksimum punktide arv</td><td>4</td><td>12</td></tr><tr><td>Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva*</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>Tähtaja ületamine rohkem kui 2 kalendripäeva*</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Kodutööde hindamise üldreegel</td><td colspan="2">Punktiarvestus toimub kahes etapis: 1. esmalt määratakse töö maksimaalne võimalik punktisumma vastavalt esitamise tähtajale; 2. seejärel hinnatakse kvaliteedikriteeriumite täitmist ja rakendatakse vajadusel sellest tulenevaid punktivähendusi. </td></tr><tr><td>Kvaliteedikriteeriumite mõju tulemusele</td><td colspan="2"> • Kõik kvaliteedikriteeriumid on täidetud: töö hinnatakse maksimaalse võimaliku punktisummaga (võttes arvesse töö esitamise tähtaegsust). • Kvaliteedikriteeriumid on osaliselt täidetud: punktisummat vähendatakse kuni 50%. • Kui kvaliteedikriteeriumitest on täidetud vähem kui 50%: töö hinnatakse 0 punktiga. </td></tr></table> Iseseisva mõtlemise ja tehisintellekti kasutamise põhimõtted on kirjeldatud peatükis „Iseseisva töö ja tehisintellekti (AI) kasutamise põhimõtted“. <i>*Tähtaja ületamist arvestatakse kalendripäevades.</i> <i>Töö loetakse tähtaegselt esitatuks, kui see on esitatud Moodle'i keskkonnas hiljemalt tähtpäeval kell 23.59.</i> <i>Tähtaja ületamine kuni kaks (2) kalendripäeva tähendab töö esitamist pärast tähtaega, kuid mitte hiljem kui teise kalendripäeva kell 23.59.</i>	Ühe kodutöö kohta	Refleksioon	Ainetöö ettevalmistav teema analüüs ja kokkuvõte	Maksimum punktide arv	4	12	Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva*	2	6	Tähtaja ületamine rohkem kui 2 kalendripäeva*	0	0	Kodutööde hindamise üldreegel	Punktiarvestus toimub kahes etapis: 1. esmalt määratakse töö maksimaalne võimalik punktisumma vastavalt esitamise tähtajale; 2. seejärel hinnatakse kvaliteedikriteeriumite täitmist ja rakendatakse vajadusel sellest tulenevaid punktivähendusi.		Kvaliteedikriteeriumite mõju tulemusele	• Kõik kvaliteedikriteeriumid on täidetud: töö hinnatakse maksimaalse võimaliku punktisummaga (võttes arvesse töö esitamise tähtaegsust). • Kvaliteedikriteeriumid on osaliselt täidetud: punktisummat vähendatakse kuni 50%. • Kui kvaliteedikriteeriumitest on täidetud vähem kui 50%: töö hinnatakse 0 punktiga.	
Ühe kodutöö kohta	Refleksioon	Ainetöö ettevalmistav teema analüüs ja kokkuvõte																	
Maksimum punktide arv	4	12																	
Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva*	2	6																	
Tähtaja ületamine rohkem kui 2 kalendripäeva*	0	0																	
Kodutööde hindamise üldreegel	Punktiarvestus toimub kahes etapis: 1. esmalt määratakse töö maksimaalne võimalik punktisumma vastavalt esitamise tähtajale; 2. seejärel hinnatakse kvaliteedikriteeriumite täitmist ja rakendatakse vajadusel sellest tulenevaid punktivähendusi.																		
Kvaliteedikriteeriumite mõju tulemusele	• Kõik kvaliteedikriteeriumid on täidetud: töö hinnatakse maksimaalse võimaliku punktisummaga (võttes arvesse töö esitamise tähtaegsust). • Kvaliteedikriteeriumid on osaliselt täidetud: punktisummat vähendatakse kuni 50%. • Kui kvaliteedikriteeriumitest on täidetud vähem kui 50%: töö hinnatakse 0 punktiga.																		
Lõpetava ainetöö/tegevuskava	Ainetöö kogupunktide maksimaalne summa on 60 punkti. • Aine lõpetamiseks on vajalik ainetöö/tegevuskava esitamine. • Ainetöö/tegevuskava esitamise tähtaeg on 27.05.26																		

Hindamis-meetodid	Hindamiskriteeriumid																																																						
esitamine ja kvaliteet	- Ainetöö formaadi ja kvaliteedi kriteeriumid on kirjeldatud moodlist 16.nädala õppematerjalides. Hindamise üldreegel: Ainetöö esmane hindamine koosneb järgnevatest osadest: - esmalt määratakse punktid töö esitamise aja alusel (õigeaegne või hilinenud esitus); - seejärel hinnatakse ainetöö vastavust kvaliteedikriteeriumitele ning määratakse töö eri osade kvaliteedi/sisu punktid; - punktid summeeritakse, mille tulemusena kujuneb ainetöö punktisumma. 1. Tähtsajalisuse kriteerium ja võimalik maksimaalne punktisumma: <table><tr><th>Tähtaegsus*</th><th>Punktid</th></tr><tr><td>Töö esitatud tähtjaks</td><td>7</td></tr><tr><td>Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva</td><td>2</td></tr></table> Märkus: Ainetöö esitamine on võimalik kuni kaks (2) kalendripäeva pärast tähtaega; seejärel esitamisevõimalus suletakse ning töö on staatuses “mitteesitatud”. 2. Kvaliteedi kriteeriumid, punktid ja kriteeriumite selgitus <table><tr><th></th><th colspan="2">Punktid</th><th></th></tr><tr><th>Tähtsajalisus</th><th>7</th><th>2</th><th></th></tr><tr><th colspan="2">Kriteerium ja maksimum punktid</th><th colspan="2">Kriteeriumi selgitus</th></tr><tr><td>Ettevõtte, sektori ja sihtrühmade struktureeritud kirjeldus</td><td colspan="2">4</td><td>Struktureeritud ülevaade valitud ettevõttest, selle tegevusvaldkonnast, peamistest sihtrühmadest ning pakutavatest toodetest/teenustest tudengi enda sõnastuses. Kirjeldus loob selge lähtekoha järgnevale ainetööle.</td></tr><tr><td>Strateegilise kliendikeskuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte</td><td colspan="2">6</td><td>Kirjeldatud ja analüüsitud on organisatsiooni strateegilise kliendikeskuse hetkeolukord. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning esitatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam strateegilise kliendikeskuse valdkonnast.</td></tr><tr><td>Kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte</td><td colspan="2">6</td><td>Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikogemuse kujundamise ja selle juhtimise praktikaid, tuues välja tugevused ja arengukohad. Esitatud on valdkonna kokkuvõtte ja peamised järeldused. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikogemuse kujundamise ning juhtimise valdkonnast.</td></tr><tr><td>Kliendikeskust toetava töötajakogemuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte</td><td colspan="2">6</td><td>Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikeskse töötajakogemuse roll kliendikogemuse kujundamisel. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning sõnastatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikeskse töötajakogemuse kujundamise valdkonnast.</td></tr><tr><td>Fookusvaldkondade sidumine tervikpildiks ja prioriteetide määratlemine</td><td colspan="2">6</td><td>Tudeng seob eelnevate analüüside tulemused terviklikuks vaateks, sõnastab valdkondlikud arendusvajadused ning annab põhjendatud koondhinnangu organisatsiooni kliendikesksele toimimisele. Määratletud on prioriteetsed fookusteemad (hinnates nende mõju ja rakendamise keerukust) ning on nähtav süsteemne mõtlemine ja valdkondade vaheliste seoste loomine.</td></tr><tr><td>Valitud parandust vajava teema juurpõhjuse analüüs ja enda rolli kirjeldamine</td><td colspan="2">6</td><td>Valitud teema on lahti mõtestatud juurpõhjusteni. Tudeng kirjeldab enda võimalikku rolli olukorra lahendamisel ning seob teema varasemate analüüside ja tervikpildiga.</td></tr><tr><td>Tegevuskava sisukus ja teostatavus</td><td colspan="2">6</td><td>Koostatud on loogiline ja teostatav tegevuskava: tegevused on läbimõeldud, ajaliselt järjestatud, määratletud on vastutused ja sobivad indikaatorid. Tegevuskava toetab valitud teema lahendamist.</td></tr><tr><td>Ainet kokkuvõtetele refleksioon</td><td colspan="2">4</td><td>Tudeng annab sisulise hinnangu õppeprotsessile ja enda osalusele, tuues välja õpikogemuse, peamised õppetunnid ning seosed kursuse teemadega.</td></tr><tr><td>Üldine töö kvaliteet (keel, struktuur, vormistus ja iseseisvus)</td><td colspan="2">6</td><td>Töö on keeleliselt korrektne ja struktureeritud. Sisu on esitatud loogilises järjekorras ning väljendus on autori isikupärane. Vormistus vastab nõuetele. Al kasutamine on läbipaistev ja vastab kokkulepitud reeglitele. Puuduvad</td></tr></table>	Tähtaegsus*	Punktid	Töö esitatud tähtjaks	7	Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva	2		Punktid			Tähtsajalisus	7	2		Kriteerium ja maksimum punktid		Kriteeriumi selgitus		Ettevõtte, sektori ja sihtrühmade struktureeritud kirjeldus	4		Struktureeritud ülevaade valitud ettevõttest, selle tegevusvaldkonnast, peamistest sihtrühmadest ning pakutavatest toodetest/teenustest tudengi enda sõnastuses. Kirjeldus loob selge lähtekoha järgnevale ainetööle.	Strateegilise kliendikeskuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on organisatsiooni strateegilise kliendikeskuse hetkeolukord. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning esitatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam strateegilise kliendikeskuse valdkonnast.	Kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikogemuse kujundamise ja selle juhtimise praktikaid, tuues välja tugevused ja arengukohad. Esitatud on valdkonna kokkuvõtte ja peamised järeldused. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikogemuse kujundamise ning juhtimise valdkonnast.	Kliendikeskust toetava töötajakogemuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikeskse töötajakogemuse roll kliendikogemuse kujundamisel. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning sõnastatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikeskse töötajakogemuse kujundamise valdkonnast.	Fookusvaldkondade sidumine tervikpildiks ja prioriteetide määratlemine	6		Tudeng seob eelnevate analüüside tulemused terviklikuks vaateks, sõnastab valdkondlikud arendusvajadused ning annab põhjendatud koondhinnangu organisatsiooni kliendikesksele toimimisele. Määratletud on prioriteetsed fookusteemad (hinnates nende mõju ja rakendamise keerukust) ning on nähtav süsteemne mõtlemine ja valdkondade vaheliste seoste loomine.	Valitud parandust vajava teema juurpõhjuse analüüs ja enda rolli kirjeldamine	6		Valitud teema on lahti mõtestatud juurpõhjusteni. Tudeng kirjeldab enda võimalikku rolli olukorra lahendamisel ning seob teema varasemate analüüside ja tervikpildiga.	Tegevuskava sisukus ja teostatavus	6		Koostatud on loogiline ja teostatav tegevuskava: tegevused on läbimõeldud, ajaliselt järjestatud, määratletud on vastutused ja sobivad indikaatorid. Tegevuskava toetab valitud teema lahendamist.	Ainet kokkuvõtetele refleksioon	4		Tudeng annab sisulise hinnangu õppeprotsessile ja enda osalusele, tuues välja õpikogemuse, peamised õppetunnid ning seosed kursuse teemadega.	Üldine töö kvaliteet (keel, struktuur, vormistus ja iseseisvus)	6		Töö on keeleliselt korrektne ja struktureeritud. Sisu on esitatud loogilises järjekorras ning väljendus on autori isikupärane. Vormistus vastab nõuetele. Al kasutamine on läbipaistev ja vastab kokkulepitud reeglitele. Puuduvad
	Tähtaegsus*	Punktid																																																					
	Töö esitatud tähtjaks	7																																																					
	Tähtaja ületamine kuni 2 kalendripäeva	2																																																					
		Punktid																																																					
	Tähtsajalisus	7	2																																																				
	Kriteerium ja maksimum punktid		Kriteeriumi selgitus																																																				
	Ettevõtte, sektori ja sihtrühmade struktureeritud kirjeldus	4		Struktureeritud ülevaade valitud ettevõttest, selle tegevusvaldkonnast, peamistest sihtrühmadest ning pakutavatest toodetest/teenustest tudengi enda sõnastuses. Kirjeldus loob selge lähtekoha järgnevale ainetööle.																																																			
	Strateegilise kliendikeskuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on organisatsiooni strateegilise kliendikeskuse hetkeolukord. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning esitatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam strateegilise kliendikeskuse valdkonnast.																																																			
	Kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikogemuse kujundamise ja selle juhtimise praktikaid, tuues välja tugevused ja arengukohad. Esitatud on valdkonna kokkuvõtte ja peamised järeldused. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikogemuse kujundamise ning juhtimise valdkonnast.																																																			
Kliendikeskust toetava töötajakogemuse olukorra kirjeldus, analüüs ning valdkonna kokkuvõte	6		Kirjeldatud ja analüüsitud on kliendikeskse töötajakogemuse roll kliendikogemuse kujundamisel. Välja on toodud tugevused ja arengukohad ning sõnastatud valdkonna kokkuvõtte koos peamiste järeldustega. Nähtavad on põhjuse-tagajärje seosed ja arusaam kliendikeskse töötajakogemuse kujundamise valdkonnast.																																																				
Fookusvaldkondade sidumine tervikpildiks ja prioriteetide määratlemine	6		Tudeng seob eelnevate analüüside tulemused terviklikuks vaateks, sõnastab valdkondlikud arendusvajadused ning annab põhjendatud koondhinnangu organisatsiooni kliendikesksele toimimisele. Määratletud on prioriteetsed fookusteemad (hinnates nende mõju ja rakendamise keerukust) ning on nähtav süsteemne mõtlemine ja valdkondade vaheliste seoste loomine.																																																				
Valitud parandust vajava teema juurpõhjuse analüüs ja enda rolli kirjeldamine	6		Valitud teema on lahti mõtestatud juurpõhjusteni. Tudeng kirjeldab enda võimalikku rolli olukorra lahendamisel ning seob teema varasemate analüüside ja tervikpildiga.																																																				
Tegevuskava sisukus ja teostatavus	6		Koostatud on loogiline ja teostatav tegevuskava: tegevused on läbimõeldud, ajaliselt järjestatud, määratletud on vastutused ja sobivad indikaatorid. Tegevuskava toetab valitud teema lahendamist.																																																				
Ainet kokkuvõtetele refleksioon	4		Tudeng annab sisulise hinnangu õppeprotsessile ja enda osalusele, tuues välja õpikogemuse, peamised õppetunnid ning seosed kursuse teemadega.																																																				
Üldine töö kvaliteet (keel, struktuur, vormistus ja iseseisvus)	6		Töö on keeleliselt korrektne ja struktureeritud. Sisu on esitatud loogilises järjekorras ning väljendus on autori isikupärane. Vormistus vastab nõuetele. Al kasutamine on läbipaistev ja vastab kokkulepitud reeglitele. Puuduvad																																																				

Hindamis-meetodid	Hindamiskriteeriumid		
			märgid sisutühjast, mehaanilisest või automaatselt genereeritud tekstist.
	Õppejõu hinnang tudengi kaasatusele ja sisukusele aineprotsessi jooksul	3	Fookuses on tudengi sisuline kaasatus õppeprotsessi: kaasa mõtlemine, aruteludes ja grupitöös osalemine ning seoste loomine kursuse teemadega.
	KOKKU	60	55
Iseseisva mõtlemise ja tehisintellekti kasutamise põhimõtted on kirjeldatud peatükis „Iseseisva töö ja tehisintellekti (AI) kasutamise põhimõtted“. Ainetöö hindamise üldpõhimõtted: - Ainetöö hinnatakse Moodle'i keskkonnas avaldatud hindamiskriteeriumite ja tasemekirjelduste alusel. Iga töö osa hinnatakse eraldi vastavalt selle sisulisele kvaliteedile, analüüsi sügavusele, seoste loomisele ning põhjendatusele. - Lisaks hinnatakse töö üldist kvaliteeti (keel, struktuur, vormistus ja iseseisvus) eraldi kriteeriumina. - Ainetöö peab olema koostatud iseseisvalt. AI kasutamine on lubatud vastavalt kursusel kokkulepitud põhimõtetele ning peab olema läbipaistev. - Kirjaliku ainetöö põhjal kujuneb tudengile punktisumma, mida tudeng ei saa teada enne suulist kaitsmist kuna ainetöö lõplik tulemus kinnitatakse pärast suulist kaitsmist.			
Ainetöö suuline kaitsmine	- Kõik tudengid kaitsevad ainetööd suulisel vestlusel. Suulise kaitsmise eesmärk on veenduda ainetöö iseseisvas teostamises ning hinnata tudengi ainealast mõistmist, seoste loomise oskust ja tehtud valikute põhjendatust. - Suulise kaitsmise tulemusel võib õppejõud: - kinnitada esialgse kogutud punktisumma ja seeläbi kujunenud koondhinde; - korrigeerida ainetöö punktisummat allapoole, kui suuline arutelu ei kinnita kirjalikus töös esitatud arusaamist või ilmneb sisuline ebakõla töö ja tudengi mõistmise vahel; - määrata ainetöö tulemuseks 0 punkti ning lugeda töö puudulikuks juhul, kui suulise kaitsmise käigus selgub, et töö ei ole tudengi iseseisev (sh on koostatud AI või kolmanda isiku abil) või tudeng ei suuda kaitsmisel demonstreerida kursuse õpiväljundite omandamist. - Suuline kaitsmine ei ole klassikaline eksam ning ei eelda ettevalmistusaega ega abimaterjalide kasutamist. Vestlus toimub individuaalselt ning lähtub esitatud ainetööst ja kursusel käsitletud. - Paaristööna koostatud ainetööde puhul toimub suuline kaitsmine individuaalselt, võimaldades hinnata iga tudengi iseseisvat arusaamist ja panust; - koondpunktisumma ja aine hinne võib kujuneda tudengite lõikes erinev.		

Hindamisele pääsemise eeldused:

Hindamisele pääsemise eelduseks on ainet lõpetava ainetöö esitamine.

Lõpphinde kujunemine:

Lõpphinne saadakse jooksva hindamise tulemusel. Kokku liidetakse kõikide ülevahtoodud kriteeriumite punktid. Punktisumma kinnitatakse või korrigeeritakse vajadusel allapoole ainetöö kaitsmise protsessis.

Lõpp-punktide summa muudetakse lõpphindeks järgmiste põhimõtete alusel:
“5” suurepärase 91-100 punkti

“4” väga hea 81-90 punkti
“3” hea 71-80 punkti
“2” rahuldav 61-70 punkti
“1” kasin 51-60 punkti
“0” puudulik vähem kui 51 punkti

Akadeemilised tavad:

TalTechi majandusteaduskonna õppurina on teil kohustus järgida õppetöös ülikooli akadeemilisi tavasid. Eeldatakse, et töö, mille te esitate oma nime all, on teie enda tehtud. Plagiaat ning spikerdamine ei ole aktsepteeritavad. Kui leiab kinnitust, et te olete sellist tegevust harrastanud, siis sellele järgneb konkreetse töö või kogu õppeaine hinne “0” ning esitatakse esildis teaduskonna „Akadeemiliste tavade ja ebaväärika käitumise menetlemise komisjonile“. Sõltuvalt komisjoni ettepanekust, võib see tuua kaasa dekaani noomituse või, väga olulise rikkumise korral, ülikoolist eksmatrikuleerimise.

Detailne ajakava ning teemad

Semestri plaan on esialgne ning võib muutuda seoses kohtumiste tühistamise, materjalide muutmise ja muu osas.

Enne loengut: olge kindel, et olete aru saanud siiani õpitust. Vajadusel valmistage ette täpsustavad küsimused, mida küsida järgmises loengus.

Pärast loengut: vt. detailset kava allpool või täpset infot Moodle's.

Kõik aines käsitletavad teemad seotakse turunduse valdkonna vaatega.

Nädal 1- 07.02.2026; loeng ja harjutustund

Sissejuhatus õppeainesse.

Kliendikeskne organisatsioon kui kliendikogemuse loomise ja juhtimise raamistik.

Aine eesmärk. Õppekorraldus.

Kliendikeskus ja tootekeskus. Kliendikeskne organisatsioon ja selle mudel. Strateegiline kliendikeskus ja selle olemus. Miks (purpose), visioon, missioon ja kliendilubaduse eesmärk ja loomine.

Pärast loengut:

- Sissejuhatav refleksioon. **Tähtaeg 10.02.2026.**
Formaadi kirjeldus on leitav Moodle'is.
 - Iseseisev töö: Tutvumine 1 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisuga (Moodle'is ära toodud), analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid küsimustele annaksid.
-

Nädal 2 – 11.02.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikeskne strateegia ja kliendikesksust toetavad strateegilised eesmärgid.

„Outside in“ strateegia. Vastutustundlikkus, jätkusuutlikkus ja kliendikeskus- kuidas kokku kõlavad? Strateegia loomine ja strateegilised eesmärgid, Mõõtmine ja mõõdikud strateegilisel tasandil.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 1 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 3 – 18.02.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikesksust toetavad väärtused ja organisatsiooni kultuur.

Kliendikeskse organisatsiooni kultuuri loomine. Väärtused, nende loomine ja rakendamine. Kliendikeskne juhtimine ja juhtimiskultuuri olulisus.

Pärast loengut:

- Ainetööd ettevalmistava kodutöö 1 osa. Tähtaeg **22.02.2026**.
Formaadi ja kvaliteedinõuete kirjeldus Moodle'is.
-

Nädal 4 – 25.02.2026; loeng ja harjutustund

Strateegilise kliendikesksuse kokkuvõte. Ainetööd ettevalmistava kodutöö nr. 1 ülevaade ja ühine analüüs.
Kokkuvõttev loeng ja arutelu läbitud teemadest. Ainetööd ettevalmistavas kodutöös üles kerkinud teemade arutelu ning ühine võimalike lahenduste leidmine grupitöodes.

Pärast loengut:

- Tähtjalist ja esitamist nõudvat kodutööd ei anta. Individuaalne kirjanduse lugemine.
-

Nädal 5 – 04.03.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemus. Termin ja olemus.

Kliendikogemuse termin ja kliendikogemuse kujunemine. Kliendikogemuse dimensioonid. Ootused ja nende juhtimine. Olulised aspektid ja trendid: mida kliendid peavad oluliseks 2026. aastal, sh ootused digitaliseerimisele.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: Tutvumine 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisuga (Moodle'is ära toodud), analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid.
-

Nädal 6 – 11.03.2026; loeng ja harjutustund

Väärtuspakkumine.

Väärtuspakkumise kujundamine. Lähtepunktid ja protsess. Ettevõtte vastutustundliku ja jätkusuutliku toimimise peegeldus väärtuspakkumises.

Osterwalderi ärimudel ja väärtuspakkumine – tervikvaade väärtuspakkumise elluviimisele ning sellega seotud osapooltele.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 7 – 18.03.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemuse juhtimine.

Kliendikogemuse juhtimine ja kliendikogemuse juhtimise süsteem. Vastutused ja rollid. Kliendikogemuse juht ja vajaminevad kompetentsid. Enesehindamine vastu kompetentsimudelit.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 8 – 25.03.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemuse juhtimise peamised tööriistad.

Eesmärgid, mõõdikud, väärtused/kultuur, protsessid, süsteemid, meetodid, inimesed. Sh klienditeekond ja selle kaardistamine, disainmõtlemine, teenusdisain.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 9 – 01.04.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemuse eesmärgistamise ja mõõtmine.

Mõõtmine ja mõõdikud. Mõõtmise meetodid. Strateegiline ja operatiivne tasand. Kvaliteedi mõõdikud.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 10 – 08.04.2026; loeng ja harjutustund

Tulemused ja analüüs.

Tulemused, hindamine, analüüs ja tõlgendamine. Juurpõhjuse analüüs. Raportid ja tulemuste kommunikatsioon.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 2 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 11 – 15.04.2026; loeng ja harjutustund

Parendustegevused.

Muudatuste juhtimine. *Feedback loop*. Tegevuskavade loomine- protsess, prioriteetid, tegevuskava osad.

Pärast loengut:

- Ainetööd ettevalmistava kodutöö 2 osa kirjeldus. Tähtaeg **19.04.2026**. Formaadi ja kvaliteedinõuete kirjeldus antakse loengus või vt. täpset infot Moodle'is.
-

Nädal 12 – 22.04.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemuse kujundamine ja selle juhtimine teemaploki kokkuvõtte. Ainetööd ettevalmistava kodutöö nr. 2 ülevaade ja ühine analüüs.

Kokkuvõttev loeng ja arutelu läbitud teemadest. Ainetööd ettevalmistavas kodutöös üles kerkinud teemade arutelu ning ühine võimalike lahenduste leidmine grupitöös.

Pärast loengut:

- Tähtajalist ja esitamist nõudvat kodutööd ei anta. Individuaalne kirjanduse lugemine.
-

Nädal 13 – 29.04.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikeskse töötajakogemuse olemus ja töötajakogemuse seotus kliendikogemuse loomisega.

Töötajakogemuse olemus ja seos kliendikogemuse loomisega. Rollid ja vajaminevad kompetentsid.

Pärast loengut:

- Iseseisev töö: 3 ainetööd ettevalmistava kodutöö sisu (Moodle'is ära toodud) kohaselt analüüsida ja mõelda, milliseid vastuseid annaksid tuginedes loengu sisule.
-

Nädal 14 – 06.05.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikeskne personalijuhtimine kui protsess kliendikesksuse sidumiseks töötajatega.

Kliendikeskse personalijuhtimise sisu ja raamistik. Seoste loomine personalitegevuste ning kliendikogemuse loomise ja juhtimise toetamise vahel.

Pärast loengut:

- Ainetööd ettevalmistava kodutöö 3 osa kirjeldus. Tähtaeg **10.05.2026**. Formaadi ja kvaliteedinõuete kirjeldus antakse loengus või vt. täpset infot Moodle'is.
-

Nädal 15 – 13.05.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikeskse töötajakogemuse kokkuvõte. Ainetööd ettevalmistava kodutöö nr. 3 kodutöö ülevaade ja ühine analüüs.

Kokkuvõttev loeng ja arutelu läbitud teemadest. Ainetööd ettevalmistavas kodutöös üles kerkinud teemade arutelu ning ühine võimalike lahenduste leidmine grupitöös.

Pärast loengut:

- Tähtajalist ja esitamist nõudvat kodutööd ei anta. Individuaalne kirjanduse lugemine.
-

Nädal 16 – 20.05.2026; loeng ja harjutustund

Kliendikogemuse juhtimise aine kokkuvõte.

Kokkuvõttev loeng ja arutelu läbitud teemadest.

Ainetööga seotud teemade täiendav arutelu ning juhendamine.

Pärast loengut:

- Ainetöö vormistamine. Tähtaeg **27.05.2026**. Formaadi ja kvaliteedikriteeriumite kirjeldus on ära toodud Moodle'is.
-