

1. Sissejuhatav refleksioon.

Avatud: kolmapäev, 3. juuni 2026, 14.00 PM

Tähtaeg: laupäev, 6. juuni 2026, 23.59 PM

Ülesande eesmärk:

Selle refleksiooni eesmärk on mõtestada Sinu **isiklik lähtekoht** õppeainele ja erialale: miks Sa oled valinud selle magistriprogrammi/aine, millise arusaamaga Sa kursust alustad ning milliseid eesmärke ja ootusi Sa enda jaoks sead.

Refleksioon aitab Sul:

- teadvustada oma senist kogemust ja mõtteviisi kliendikeskse toimimise ja kliendikogemuse loomise ja juhtimise teemal;
- sõnastada, mida Sa soovid selles aines õppida ja arendada;
- luua teadlik alus edasisteks kodutöödeks ja ainetööks.

Samuti aitab see õppejõul paremini mõista kursusel osalevate õppurite tausta, ootusi ja arenguvajadusi.

Sisu nõuded:

Palun käsitle refleksioonis alljärgnevat teemasid.

1. Miks Sa õpid seda eriala ja/või osaled selles õppeaines?

Palun vasta Sulle sobivale alamosale, sõltuvalt sellest, kuidas Sa sellesse õppeainesse jõudsid.

a) Kui õpid magistriprogrammis *Turundus- ja kliendikogemuse juhtimine* (õppeaine on Sulle kohustuslik):

- Miks valisid selle magistriprogrammi „Turunduse ja kliendikogemuse juhtimine“?
- Milliste ootustega Sa sellesse õppeainesse sisened?
- Millist rolli näed sellel ainel oma õpingute tervikpildis?

b) Kui osaled selles õppeaines vabaainena või muu õppekava raames (õppeaine on Sinu teadlik valik):

- Miks pidasid vajalikuks osaleda just selles õppeaines?
- Milline vajadus, huvi või eesmärk Sind selle valikuni tõi?
- Millist väärtust lood sellest aineist enda õpingute või tööpraktika vaates saada?

2. Sinu senine arusaam kliendikesksest toimimisest

- Kuidas mõistsid kliendikeskset toimimist **enne kursuse algust**?
(Võid soovi korral tuua paralleele/erisusi loengus kuulnud lähenemise ja enda varasema arusaamise vahel)
- Kuidas defineerid hetkel terminid „**kliendikogemus**“ ja „**kliendikogemuse juhtimine**“?

- Millest need arusaamad on kujunenud (töökogemus, varasemad õpingud, isiklik kogemus)?

NB! Palun ära otsi internetist vasteid. Kirjuta nagu asjast aru saad. See ei mõjuta Su refleksiooni punktide arvu. Soovin saada ülevaadet, kuidas tudengid nendest terminitest aru saavad.

3. Eesmärgid selles õppeaines

- Mida Sa soovid selles aines teada saada või paremini mõista?
- Millist arengut Sa enda puhul ootad (nt mõtlemises, oskustes, vaatenurgas)?

4. Motivatsioon ja panus

- Mis Sind motiveerib selles aines **aktiivselt osalema**?
- Mis aitab Sul õppimisele keskenduda ja panustada ka siis, kui töö- või isiklik koormus on suur?

5. Praktiline kontekst

- Kas Sa hetkel töötad? Kui jah, kus ja kellena (mis on Su ametinimetus)?
- kui oled varasemalt sellest kirjutanud, siis siin seda korrata ei ole vaja.
- Kas Sul on ettevõtte või organisatsioon, mille näitel plaanid teha kodutöid ja ainetööd?
 - Kui jah, siis mis ettevõtte?
 - Kui mitte, siis kas ja kellega sooviksid ainetöid ettevalmistavaid kodutöid ja ainetööd koos teha (kas oled juba kokku kellegagi leppinud)?

6. Oluline info õppejõule

- Kas on midagi, millega peaksin õppejõuna Sinu õppimise vaates teadlikult arvestama? (nt varasem kogemus või selle puudumine, eripärane tööroll, ootused õppevormile vms)

Oluline

Refleksioon ei ole „õige või vale vastusega“ töö.

Hinnatakse **sisulist mõtestamist, ausust ja iseseisvat mõtlemist**, mitte ideaalset eneseesitlust.

Kvaliteedikriteeriumid

- **Iseseisev ja isiklik mõtestamine:** tekst peegeldab Sinu enda mõtlemist, kogemust ja arusaamu. Oled teadlikult mõtestanud oma senist tausta, ootusi ja eesmäärke ning oskad neid seostada õppeaine fookuse ja teemadega. Refleksioon ei piirdu kirjeldamisega, vaid sisaldab põhjendatud eneseanalüüsi.
- **Selgus ja loogika:** mõtted on struktureeritud ja arusaadavalt esitatud.
- **Keelekasutus:** korrektselt vormistatud, keeleliselt selge (k.a ilma kirjavigadeta) ja ladus.
- **Tehisintellekti kasutamise asjakohasus ja läbipaistvus:** kui oled töös kasutanud tehisintellekti abivahendina, on selle kasutus põhjendatud, toetava iseloomuga ning kooskõlas õppeaines kehtestatud põhimõtetega. Tehisintellekt ei asenda Sinu iseseisvat mõtlemist ning selle kasutamine on töös vajadusel selgelt ära märgitud.

Vormistus

- Tekst on struktureeritud tulenevalt ülevaltoodud sisu kirjeldusele küsimuste numbrite ja pulletitega.
- Refleksiooni saad luua moodlisse ülesande juures olevasse aknasse.
- Soovitus- Kopi ja paste enda ülesande Sisu ning kirjuta iga küsimuse alla enda vastus.

Tähtaeg

10.02.26; kell 23.59