

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 grupitöös.

Pärast loengut:

- Tähtajalist 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 kokkuvõtte. 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 kokkuvõtte.

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.
-