

2027 TALTECH KLIENDIKOGEMUSE JUHTIMINE

SISEND ARUTELUKS
SEPTEMBER-OKTOOBER 2026.A

KATRI ROHESALU

LAIENDATUD AINEKAVA

2026 sügise versioon:

Õpiväljundid uues sõnastuses ning hindamine:

Uus sõnastus	Kuidas hindan/vaja täiendada
1. Analüüsib strateegilise kliendikesksuse taset ja selle mõju kliendi- ja töötajakogemusele etteantud organisatsiooni kontekstis.	1. Iga teemaploki järgselt baasterminite ja käsitluste test. 2. Ainetöö konkreetse ettevõtte näitel. Või 3. Suuline eksam. Juhtumianalüüs. Tudengi lõpphinne kujuneb: Tööde punktide summeerimise tulemusel.
2. Analüüsib organisatsiooni kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise süsteemi toimimist.	
3. Võrdleb kliendikogemuse eesmäärke, mõõdikuid ja tegevusi, eristades strateegilisi ja operatiivseid tasemeid.	
4. Prioriseerib kliendikeskse organisatsiooni toimimise ja kliendikogemuse kujundamise arendusteemad mõju ja teostatavuse kriteeriumide alusel etteantud organisatsiooni kontekstis.	
5. Kavandab valitud arendusteema elluviimiseks tegevuskava, mis seob eesmärgid, mõõdikud, vastutajad ja ajakava.	

HINDAMINE

Tegevus	Aeg	Hindamisloogika	Max punktid
1. Ainet ettevalmistav refleksioon	Peale 1 loengut	Arvestatud/mittearvestatud	Arvestatud/mitt earvestatud
2. Strateegiline kliendikesksus. Baasterminite test	Peale 4 loengut. Teemakäsitus loengutel 1-4	Lävend 71%- kohustuslik miinimumtase 71 +/ 3 punkti 81+ /6 punkti 91+ /9 punkti	Max 9 Sooritusi võimalik teha 3
3. Kliendikogemuse kujundamine ja juhtimine. Baasterminite test.	Peale 12 loengut Teemakäsitus loengutel 5-12	71 +/ 5 punkti - kohustuslik miinimumtase 81+ /10 punkti 91+ /15 punkti	Max 15 Sooritusi võimalik teha 3
4. Kliendikesksust toetava töötajakogemuse kujundamine. Baasterminite test	Peale 15 loengut Teemakäsitus loengutel 13-15	71 +/ 2 punkti - kohustuslik miinimumtase 81+ /4 punkti 91+ /6 punkti	Max 6 Sooritusi võimalik teha 3
5. Valik 1 Ainetöö (individueaalne või paaristöö)	Peale loengute lõppu.	1. Käsitluste ja mõistete korrektne rakendamine 2. Strateegilise kliendikesksuse, töötajakogemuse ja kliendikogemuse analüüsi kvaliteet ja süsteemsus ning nendevaheliste seoste põhjendatus Siia kuulub ka kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise süsteemi toimimise analüüs. 3. Strateegilise ja operatiivse tasandi eristamine ning eesmärkide ja mõõdikute seostamine 4. Arendusprioriteetide valiku ja põhjendamise kvaliteet sealhulgas selge seos analüüsi tulemustega 5. Tegevuskava kvaliteet, seostatus ja teostatavus Eristav hindamine 0-5, mis tõlgitakse punktideks. Iga dimensioon hinnatakse eraldi. Kriteeriumid igale dimensioonile ja hindamistasemele	Max 70
5.A / Ainetöö valinud tudengil on pärast tulemuse saamist üks võimalus tulla suulisele hinde parandamisele , kus ta tõendab oma ainetöö põhjal neid õpiväljundeid, mille tulemust soovib parandada. Saab tõsta enda koondhinnet maksimum 1 võrra.			
6. Valik 2 Suuline eksam. Juhtumianalüüs	juunis	1. Käsitluste ja mõistete korrektne rakendamine 2. Strateegilise kliendikesksuse, töötajakogemuse ja kliendikogemuse analüüsi kvaliteet ja süsteemsus ning nendevaheliste seoste põhjendatus Siia kuulub ka kliendikogemuse kujundamise ja juhtimise süsteemi toimimise analüüs. 3. Strateegilise ja operatiivse tasandi eristamine ning eesmärkide ja mõõdikute seostamine 4. Arendusprioriteetide valiku ja põhjendamise kvaliteet sealhulgas selge seos analüüsi tulemustega 5. Tegevuskava kvaliteet, seostatus ja teostatavus Eristav hindamine 0-5, mis tõlgitakse punktideks. Iga dimensioon hinnatakse eraldi. Kriteeriumid igale dimensioonile ja hindamistasemele.	Max 70

LISAKS EELNEVALE

- Ainetöö ja eksami punktide arvutusloogika tuleb täiendavalt läbi mängida/mõelda. Hetkel tundub, et see on liiga keeruline tudengite jaoks (a´la iga dimensioonile annan kriteeriumitele tuginedes hinde 0-5; liidan dimensioonide hinded ja arvutan % maksimumhindest (milleks on 25) ning siis võtan maksimumpunktidest vastava % ja saan tudengi punktiskoori. Seda mõtlen, et saada asjad tasakaalu ning lihtsamalt mõistetavaks tudengite jaoks. Asja ei teeks ilmselt lihtsamaks tudengite jaoks, kui ma hindaksin tööd ja eksamit tervikuna kuna endiselt tuleb hindedkooriks 0-5, mille pean punktideks arvutama. Sellisel hindamisel jääb ka variatiivsust vähemaks, mis ei ole tegelikult minu hinnangul hea.)
- Baasterminite testid:
 - *Juhul kui tudeng ei saavuta lävendit, antakse talle veel üks võimalus lävendi ületamiseks. Punktide summa jääb endiselt „0“ , kuid lävendi ületamine on eeltingimus, et lõpphindamisele (ainetöö või suuline eksam) pääseda.*
- Varasematel aastatel olen kasutanud ainetööd ettevalmistavaid töid kohustusliku tegevusena, millele andsin tagasisidet ja selle eest saadi ka punkte. Õppedisaini programmis sai selgeks, et olles õpiprotsessis peab olema võimalus eksimiseks.
 - *Järgmise õppegrupiga annan võimaluse kirjutada ettevalmistavaid töid iga teemaploki lõpus, kuid see on vabatahtlik. Annan tagasisidet ning kes soovib, saab seda kasutada.*
- Tudengid peaksid saama võimaluse enda õpiteekonda kujundada enda vajadustest ja eesmärkidest lähtuvalt.
- Loengutes käimine ja punktide mõju:
 - *Esimesel aastal, kui ainet andsin, kasutasin „motiveeritud“ loengutes osalemist (sai selle eest punkte ja sai teha täiendavat tööd kui kohale ei tulnud).*
 - *Teisel aastal registreerisin tudengid, kes kohale tulid, kuid otsest seost (mitu korda käid ja mitu punkti saad) osalemise ja punktide vahel ei olnud. Siiski oli ainetöö hindamises 5 punkti, mis sai mõjutatud grupidödes osalemisest/enda kogemuse jagamisest ja seeläbi ka kohal käimisest. Kui kohal ei käidud, siis harjutusi ju ei tehtud ja kogemust ei jagatud. See info oli tudengitele laiendatud ainekavas ja ka loengus öeldud.*
 - *Järgmisel aastal ei ole kavas kohal käimist ja enda kogemuse jagamist kuidagi „motiveerida“. Leian, et õppimine on tudengi vastutus. Mina loon võimalused.*

AITÄH!