



**HAKA**

Eesti Hariduse  
Kvaliteediagentuur

# Täienduskoolitusasutuse õppekavarühma kvaliteedi hindamine

**Personaliekspert OÜ**  
**Õppekavarühm turundus ja reklaam**

## HINDAMISARUANNE



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

„Tööturuteenuste osutamine tagamaks paremaid võimalusi hõives osalemiseks“

2023

Täienduskoolitusasutuse nimi (jur)	Personaliexpert OÜ
Veebilehe aadress	<a href="https://personaliexpert.ee/">https://personaliexpert.ee/</a>
Kontaktisik koolitusasutuses	Ülle Mugu
Hindamiskomisjon	<p>Hanna Haavapuu- Hanna on õppearenduse peaspetsialist ja õppeprorektori nõunik TalTech-is ja OÜ Ideepuu (tegevusvaldkond: üritusturundus) juhatuse liige. Hanna on õppekavade arendustegevuse ja hindamisega olnud seotud viimased 13 aastat, lisaks TalTechile ka Haridus- ja Teadusministeeriumis. Lisaks on ta osalenud erinevates kvaliteedihindamise projektides). TalTech-is on ta koordineerinud erinevaid välishindamisi (sh institutsionaalset akrediteerimist, õppekavagruppide välishindamisi), eneseanalüüside läbiviimist ja järeltegevustega tegelemist. Hanna on olnud ka OSKA arvestusala raporti koostamise meeskonnas ning viimased 4 aastat HAKA täienduskoolituse hindamiskspert.</p> <p>Aive Hiiepuu- Aive on omandanud Tallinna Ülikoolis filoloogia magistrikraadi. Igapäevaselt töötab turundusettevõttes PR Concept partneri ning juhtivkonsultandina. On 10 aastat juhtinud Eesti Kommunikatsioonijuhtide Liitu (EPRA) ning on Turundajate Liidu liige. Ta koolitab ettevõtteid kommunikatsioonialastel teemadel ning on osalenud Tallinna Majanduskooli, Tartu ja Tallinna Ülikooli kommunikatsiooniõppekavade eksperttagasiside andmisel. Aive on osalenud ka OSKA turunduse ja kommunikatsiooni tagasiside projektis. Ta on õppinud Celemi Internationali ja Tack Training Internationali treeneriks ja töötanud koolitajana.</p>
Hindamiskoordinaator	Trine Tamm
Hindamisperiood	september-november 2023
Valimi õppekavad	1. Müügitöötaja baaskoolitus

## HINDAMISVALDKONDADE HINNANGUTE KOONDTABEL

<b>Hindamisvaldkonnad</b>	<b>Koondhinnang hindamisvaldkonnale</b>
1. Õppekava ja õppekavaarendus	<i>Nõuded on täidetud</i>
2. Õppimine ja õpetamine	<i>Nõuded on täidetud</i>
3. Koolitajad	<i>Nõuded on täidetud</i>
4. Ressursid	<i>Nõuded on täidetud</i>

# Sisukord

Sissejuhatus	3
Õppekavarühma <i>turundus ja reklaam</i> analüüs hindamisvaldkondade lõikes	5
I ÕPPEKAVA JA ÕPPEKAVAARENDUS	5
II ÕPPIMINE JA ÕPETAMINE	8
III KOOLITAJAD	14
IV RESSURSID	15

## Sissejuhatus

Täienduskoolitusasutuse õppekavarühma kvaliteedi hindamine on täienduskoolitusasutuse õppekavade ning nende alusel toimuva õppe ja õppealase arendustegevuse hindamine õppekavarühmas. Hindamist teostab Eesti hariduse Kvaliteediagentuur (edaspidi HAKA). Hinnatakse, kas kvaliteet vastab [täiskasvanute koolituse seaduses](#) (TäKS) ja [täienduskoolituse standardis](#) määratletud täienduskoolituse kvaliteedi nõuetele ning [HAKA juhendis](#) sätestatud kvaliteedikriteeriumitele.

Hindamise eesmärgiks on anda täienduskoolitusasutusele soovitusi õppe kvaliteedi parendamiseks õppekavarühmas ja tunnustada parimat kvaliteeti.

Hinnatavate õppekavade valiku on teinud HAKA asutuse veebilehel olevate koolituspakkumiste seast. Hindamiskomisjoni eesmärk on analüüsida õppe kvaliteeti õppekavarühmas ning anda analüüsi põhjal soovitusid õppe kvaliteedi parendamiseks. Komisjoni töö aluseks on täienduskoolitusasutuse esitatud õppekavarühma eneseanalüüs ja selle lisad, asutuse veebilehel olev teave ning vestlustel kogutud informatsioon.

Õppekavade ja õppe kvaliteeti analüüsitakse **4 hindamisvaldkonna** alla kuuluva **8 kriteeriumi** lõikes. Kriteerium on nõue, mille täitmist hinnatakse. Kriteeriumite all on toodud **suunised**, mis sisaldavad näiteid selle kohta, mida kriteeriumi hindamisel arvesse võetakse.

Hindamisvaldkonnad on:

- õppekavad ja õppekavaarendus,
- õppimine ja õpetamine,
- koolitajad,
- ressursid.

Hindamiskomisjon toob oma aruandes iga hindamisvaldkonna lõikes välja tugevused, parendusvaldkonnad koos soovitustega õppe kvaliteedi parendamiseks ning arenguvõimalused:

- **Tugevustena** on välja toodud head tavad, uuenduslikud lahendused jne, mis on andnud soovitud tulemusi ja seeläbi õppele lisaväärtust. Tugevused on enamasti kui nõuetele vastavus.

- **Parendusvaldkonnad ja soovitused** viitavad mittevastavustele või vajakajäämistele hindamiskriteeriumi nõuete täitmisel. Parendusvaldkonnad mõjutavad hindamisotsuse kujunemist.
- **Arenguvõimalused** on komisjoni soovitused arendustegevusteks, mis ei sisalda mittevastavust nõuete täitmisel ning mille arvestamine või mitteamvestamine on koolitusasutuse otsustada. Arenguvõimalused ei mõjuta lõpphinnangu kujunemist.

HAKA täienduskoolituse hindamisnõukogu kaalub hindamiskomisjoni hinnanguid hindamisvaldkondadele ja hindamisaruandes välja toodud tugevusi, parendusvaldkondi ja soovitusi ning võtab vastavalt **HAKA juhendis** sätestatud põhimõtetele vastu ühe järgmistest hindamisotsustest: a) asutus on positiivselt läbinud õppekavarühma kvaliteedihindamise ja talle on antud kvaliteedimärk; b) asutus on positiivselt läbinud õppekavarühma kvaliteedihindamise; c) asutus ei ole positiivselt läbinud õppekavarühma kvaliteedihindamist.

## ÜLEVAADE HINDAMISPROTSESSIST

Asutus kooskõlastas HAKAga kvaliteedihindamise aja ja hindamiskomisjoni koosseisu 04.09.2023

Hindamiskomisjon sai asutuse õppekavarühma eneseanalüüsi koos lisadega 26.09.2023

Tagasiside asutuse eneseanalüüsi aruandele: Personaliekspert OÜ koolitusasutuse eneseanalüüsi aruanne oli põhjalikult koostatud vastates kõikidele nõutud hindamiskriteeriumitele ja suunistele. Illustreerivad näited koos lisamaterjalide ja tõenditega muutsid aruande lugemise lihtsamaks ja arusaadavamaks.

Vestlus asutuse esindajatega toimus 9.10.2023

HAKA saatis esmase hindamisaruande asutusele 13.11.2023

Asutus saatis oma kommentaarid HAKAle 16.11.2023

HAKA edastas lõpliku hindamisaruande asutusele 20.11.2023

## TÕENDID

Komisjoni hindamisaruanne põhineb järgmistel tõenditel:

- Personaliekspert OÜ eneseanalüüsi aruanne koos lisadega
- Õppekava “Müügitöötaja baaskoolitus” (alla laetud asutuse veebilehelt 26.09.2023)
- Personaliekspert OÜ veebileht <https://personaliekspert.ee/>
- Vestlused asutuse juht-koolitajaga Ülle Mugu ja koolitaja Annely Mängeliga
- Personaliekspert OÜ õppekorralduse alused
- Personaliekspert OÜ kvaliteedi tagamise alused
- Personaliekspert OÜ grupitöö juhised

# Õppekavarühma turundus ja reklaam analüüs hindamisvaldkondade lõikes

## I ÕPPEKAVA JA ÕPPEKAVAARENDUS

### 1. Õppekavad on ajakohased ja nende arendusprotsess on tõendus põhine.

**Suunised:** Asutusel on olemas õppekavade väljatöötamise ja arendamise põhimõtted ja neid rakendatakse praktikas. Õppekava on välja töötatud sihtrühma ja/või tööturu vajadustest lähtuvalt. Kus võimalik, toetatakse valdkondlikele uuringutele (nt OSKA), ja kus asjakohane, lähtutakse valdkondlikest regulatsioonidest (nt määrused, rahvusvahelised standardid) või kutsestandarditest. Asutuses vaadatakse regulaarselt üle õppekavad, selgitatakse välja nende arenguvajadused, kasutades õppijate, koolitajate jt osapoolte (nt tööandjad) tagasisidet, ning uuendatakse õppekavasid, püüeldes parima kvaliteedi poole. Potentsiaalsele õppijale kättesaadav informatsioon veebilehel või muul avalikkusele kättesaadaval meediaplatvormil õppekava kohta on asjakohane.

### ANALÜÜS

Personalieksperit OÜ õppekavade väljatöötamise ja arendamise põhimõtted on kehtestatud kvaliteedi tagamise aluste dokumendis, mille kohaselt vastutab õppekavade loomise eest ja kinnitab need asutuse juhataja; õppekava vaadatakse üle kord aastas ning ka siis, kui muutub kutsestandard. Kvaliteedi tagamise aluste dokumendi järgi lähtutakse õppekava koostamisel kutsestandardist ja sihtrühma vajadustest. Tellimuskoolituste puhul uuritakse intervjuu käigus välja tellija sihtrühma vajadused ning koolitused koostatakse lähtuvalt nendest. Avalike koolituste puhul lähtutakse kutsestandarditest või seadusandluses kehtestatud nõuetest. Asutus täpsustab oma eneseanalüüsis, et õppekavasid töötatakse välja lähtuvalt õppijate vajadustest ja asutuse kompetentsidest. Müügitöötaja baaskoolituse õppekava loomise aluseks oli asutuse sõnul praktiline vajadus. Õppekava ülevaatamine toimub koos koolitajatega kaks korda aastas, muudatusi tehakse lähtuvalt õppijate tagasisidest ning koolitajate ettepanekutest. Viimastel aastatel on koolituse arendamisel võetud aluseks ka OSKA analüüsid, sest õppekava fookuses on müügispetsialistide koolitamine, kuid kutsestandard keskendub kitsamalt müügikorraldaja pädevustele.

Asutus kaasab koolitajaid õppekavaarendusse läbi sisendi küsimise (iga koolitaja saab ühistöö dokumenti lisada ettepanekuid), regulaarsete kohtumiste ja enne iga õppeaasta algust toimival arendusseminaril. Koolitusasutuse juht täpsustas vestlusel, et regulaarsed arendusseminarid toimuvad õppeaasta eel augustis ja jaanuaris, kus arutatakse õppekavade kaupa läbi õppijate ja koolitajate tagasiside ning sellest tulenevad arendusvajadused. Kusjuures tagasisidet annavad ka teiste õppekavade koolitajad. Näiteks andis viimati ühel teisel õppekaval koolitav fotokoolitaja soovitus viia müügikoolitaja õppekavasse sisse rohkem digipädevust arendavaid komponente. Kuna sellele vajadusele on viidanud ka õppijad oma tagasisides, siis on õppekavasse lisatud praktilised digiturunduse õppepäevad, mis aitavad arendada õppijate digipädevusi ja digiturunduse tööriistade rakendamise oskusi. Selle ploki arendamiseks kaasati majaväline digiturunduse ekspert. Lisaks on suurendatud õppekavas finantskirjaoskuse mahtu ja vähendatud teatud üldisemate teemade mahtu.

Eneseanalüüsist ja vestlusest selgus, et koolitusasutus kaasab täiendavalt õppekavade arendamisesse ka tööandjate esindajaid ning asutuseväliseid haridusvaldkonna eksperte (viimati näiteks Tartu Ülikooli Eetikakeskusest ja Eesti Lennuakadeemiast).

Õppekavade arendajad hoiavad end valdkonna arengutega muu hulgas kursis valdkonnaga seotud sotsiaalmeedia gruppide kaudu, kus liigub uusim info. Õppekavaarenduse eest vastutav asutuse juht on ka ise müügitöötaja baaskoolituse õppekava koolitaja, millest tulenevalt on ta koolitajana kursis õppekava eesmärgi ja õpiväljunditega.

Koolitusasutuse veebilehelt on õppekava kättesaadav nii üldise kirjeldusena kui ka eraldi failina, mis võimaldab õppijatel tutvuda pakutava koolituse eesmärgi, õpiväljundite ja mahuga ning koolitusel käsitletavate teemadega. Veebilehel avalikustatud koolituskalender annab potentsiaalsetele õppijatele infot koolituse aegade, maksumuse (sh Töötukassa finantseerimisvõimaluste), õppevormi (füüsiline ja virtuaalne) ning koolitajate kohta, samuti võimaldab veebileht koolitusele sealsamas ka registreerida.

Eeltoodule tuginedes on hindamiskomisjon seisukohal, et Personaliekspert OÜ õppekavad on asjakohased ning nende arendusprotsess on tõendus põhine.

## 2. Õppekava erinevad osad moodustavad sidusa terviku. Õpiväljundid vastavad õppekava eesmärgile ja sisule ning on õppekavas planeeritud õppeaja ja meetoditega saavutatavad.

**Suunised:** Õpiväljundid kirjeldavad koolituse lõpuks omandatavaid teadmisi, oskusi ja hoiakuid ning nende saavutamist õppija poolt on võimalik kas koolituse käigus ja või selle lõpus hinnata. Kus asjakohane, vastavad õpiväljundid valdkonna kutsestandardi ja/või regulatsiooni nõuetele ([täienduskoolituse standard § 2 lg 2](#)).

Õppekava erinevad osad – pealkiri, eesmärk, õpiväljundid, õpingute alustamise tingimused (sh digiõppes osalemiseks vajalikud nõuded), õppesisu, õppemeetodid, hindamine, õppemaht – on omavahel kooskõlas ja moodustavad sidusa terviku ning võimaldavad koolituse sihtrühmal ettenähtud ajaga saavutada õpiväljundid. Koolituse kirjelduses on nimetatud, milliseid tehnoloogilisi vahendeid õppijal on vaja, et veebiõppes osaleda.

### ANALÜÜS

Müügitöötaja baaskoolituse õppekaval on viis õpiväljundit, millest kaks on kirjeldatud teadmiste ja kolm oskuste põhiselt. Valdavalt on õpiväljundid sõnastatud selliselt, et nende põhjal on võimalik hinnata koolituse läbinu teadmisi ja oskusi. Näiteks toob õppekava dokumendis esitatud esimene õpiväljund "Teab müügipsühholoogia ja klienditeeninduse korraldamise põhiluseid" välja, mida on vaja teada ja mis ulatuses. Samas selle teadmise demonstreerimiseks oleks õppijale kasulikum teada, mida ta täpsemalt peab tegema - kas näiteks nimetama, kirjeldama, selgitama? Kolmandas õpiväljundis "Kasutab vähemalt kahte digiturunduse tööriista ning orienteerub turunduse põhimõttes" on toodud selgelt välja mitut digiturunduse tööriista on vaja kasutada, mida tähendab turunduse põhimõttes orienteerumine. See ei selgu ka hindamismeetodi ega -kriteeriumi kirjeldusest.

Võrreldes õppekava õpiväljundeid õppekava teemade loeteluga, siis koolitusel käsitletavaid teemasid on rohkem kui viies õpiväljundis esitatud pädevusi. Vestlusel müügitöötaja baaskoolituse koolitajaga selgus, et tema õpetatav finantsvaldkond on õppekavas sees toetava pädevusena ning ei ole seetõttu õpiväljundites hinnatava pädevusena kirjeldatud.

Müügitöötaja baaskoolituse õppekavas on märgitud koolituse kogumahuks 108 akadeemilist tundi, millest 80 akadeemilist tundi moodustab auditoorne, 16 praktiline ja 12 iseseisev töö. Koolitus koosneb 12 õppepäevast kestusega 8 akadeemilist tundi (kokku 96 akadeemilist tundi, millest 80 on auditoorne ja 16 õppekeskkonnas toimuv praktiline töö). Vestlusel kirjeldas koolitusasutuse juht, et praeguseks on jõutud optimaalse mahuni. Algul oli koolituse maht olnud suurem (ca 200 akadeemilist tundi), kuid tulenevalt õppijate vajadusest on teatud teoreetiliste teemade käsitlust vähendatud ja keskendunud

praktilisemale osale. Samas ei välistanud ta tulevikus mahu suurenemist digipädevust arendavate teemade lisamise tõttu.

Õppekava järgi on koolituse sihtrühmaks nii eelneva müügitöö kogemusega kui ka juba valdkonnas töötavad spetsialistid, kes soovivad oma teadmisi kaasajastada või kogemust analüüsida, samuti sobib koolitus alustavale ettevõtjale. Õppekava sihtrühm on küll mitmekesine, kuid asutuse esitatud tõendusmaterjalide ja vestlustel saadud informatsiooni põhjal kasutatavate hindamismeetodite, optimeeritud õppemahu ja sisuteemade kohta on hindamiskomisjon arvamusel, et koolituse sihtrühmal on võimalik õpiväljundid ettenähtud ajaga saavutada.

Õppekavas on selgelt välja toodud õppe alustamise tingimused ning vajalikud tehnoloogilised vahendid ja keskkonnad, mida õppes osalemiseks vaja läheb.

Hindamiskomisjon on seisukohal, et õppekavas toodud viis õpiväljundit on õppeajaga saavutatavad, õppe sisu, käsitletavat teemasid ja hindamine on omavahel kooskõlas.

### Arenguvõimalused

- 1) Hindamiskomisjon soovib kaaluda esimese õpiväljundi sõnastuse täpsustamist, et kõikidele õppijatele oleks arusaadav ja selge, millised teadmised nad koolituse lõpetamiseks ja tunnistuse saamiseks peavad saavutama ja kuidas nende saavutatust kontrollitakse.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE ÕPPEKAVA JA ÕPPEKAVAARENDUS

Personaliekspert OÜ õppekavade arendamine lähtub valdkonna uusimatest arengutest (nt OSKA analüüsid valdkonna kohta), õppijate ja koolitajate tagasisidest ning regulaarselt vaadatakse üle õppekava asja- ja ajakohasus koostöös koolitajatega. Täiendavalt on õppekavade arendamisesse kaasatud asutuseväliseid eksperte nii tööandjate kui haridusvaldkonnas töötavate spetsialistide hulgast. Tulenevalt erinevate osapoolte hinnangutest on õppekava mahtu muudetud, lisatud täiendavaid teemasid (nt digipädevuse arendamine). Müügitöötaja baaskoolituse näitel saab öelda, et õppekava on üles ehitatud sidusalt, mis tähendab et õppekava eri osad (eesmärk, õpiväljundid, hindamine) on omavahel kooskõlas ja toetavad õppijat eesmärkide saavutamisel. Sellest tulenevalt on hindamiskomisjon seisukohal, et koolitusasutuse õppekava ja õppekavaarenduse hindamisvaldkonna nõuded on täidetud.

**ÕPPEKAVA JA ÕPPEKAVAARENDUS: Nõuded on täidetud**

## II ÕPPIMINE JA ÕPETAMINE

### 3. Koolitaja suunab õppijaid õppimise eest vastutust võtma.

**Suunised:** *Õppijad on kaasatud õppeprotsessi kujundamisse. See tähendab, et õppeprotsessi alguses on õppijatega läbi arutatud, mis on õppekava eesmärk, õpiväljundid, kuidas toimub õppimine ja hindamine ning kuidas antakse tagasisidet. Koolituse alguses on kaardistatud, milliste ootustega on õppijad koolitusele tulnud ning nende ootustega arvestatakse.*

### ANALÜÜS

Eneseanalüüsi ja sellega koos esitatud lisamaterjalide kohaselt kehtib asutuses kokkulepe, et koolitajad ehitavad koolituspäevad üles 4C-mudeli (*Connections, Concepts, Concrete Practice*),



*Conclusions*) järgi, mis aitab koolitajal oma koolituspäeva kujundada õppimiskeskseks ja muuhulgas suunab õppijaid seadma endale õpieesmärke seoses koolitusel õpitavaga (õppijad peavad need ka kirja panema). Koolitajad julgustavad õppijaid aktiivselt küsima ja küsimustele vastama, selgitavad hindamise põhimõtteid ja toetavad vajadusel digitaalsete keskkondade kasutamisel. Koolitusasutuse juht lisas vestlusel, et ta on seda mudelit oma koolituste jaoks ka kohendanud ja rakendanud paindlikult: lisanud hindamise komponendi ja rakendanud ka eri järjekorras vastavalt vajadustele ja võimalustele (näiteks alustanud praktilise ülesandega, lasknud õppijatel õppida vigadest ning alles seejärel liikunud teoreetilise osa juurde). Täiendavalt selgitas ta, et iga koolituse alguses tutvustatakse õppijatele koolituse eesmärki, õppekorraldust, oodatavaid tulemusi ja hindamist (üldjuhul kuvatakse need iga koolituse esimese kohtumise slaididel). Õppijate pidevaks kaasamiseks kasutavad koolitajad erinevaid meetodeid, sh näiteks Google Jamboardi (varasemalt märkmepabereid seinal), mis võimaldab kaardistada osalejate ootused koolitusele ja lihtsal viisil kaasata nii klassiruumis kui veebi teel osalejaid. Võimaluste piires arvestatakse ka õppijate individuaalsete erisoovidega (nt ettekannete tegemine kirjalike tööde asemel, toetamine eneseturundamisel, osalemine nii füüsiliselt kui veebi teel). Koolituste grupid on väikesed (kuni 7 inimest) tänu millele on võimalik läheneda personaalselt ja korraldada paindlikult hübriidõpet.

Arvestades, et õppijaid kaasatakse õppeprotsessi kujundamisesse läbi kokkulepitud mudeli (4C), kasutatakse selleks eri meetodeid (Jamboard) ja arvestatakse vajadusel individuaalsete soovidega, on hindamiskomisjon arvamusel, et koolitajad suunavad osalejaid oma õppimise eest vastutust võtma.

### Tugevused

1) Koolituspäevade ülesehituse ühtse kvaliteedi tagamiseks on koolitusasutuseks kokku lepitud 4C mudeli kasutamine, mis muuhulgas suunab seadma endale õpieesmärke ja olema aktiivselt kaasatud kogu koolituse vältel.

#### 4. Koolitajad kasutavad õppekava elluviimisel asjakohaseid õppemeetodeid, mis toetavad õppijat õpiväljundite saavutamisel.

**Suunised:** Koolitaja lähtub koolituse läbiviimisel õppekavast ja toetab õppijat õppe protsessis. Kui koolitust viib läbi mitu koolitajat, on koolitajad koostöös läbi arutanud terve koolituse sisu ja tagavad, et koolitus moodustab õppija vaates terviku.

Õppemeetodid on asjakohased: nende valikul on arvestatud koolituse eesmärgi, õpiväljundite ja sihtrühmaga ning need toetavad õppijat õpiväljundite saavutamisel. Koolitaja kasutab õppekava eesmärkide saavutamiseks paindlikke ja vaheldusrikkaid ja õppijate eripärasid arvestavaid lähenemisviise, mis toetavad õppijate õppimist ning õpioskuste arengut.

### ANALÜÜS

Koolitusasutuse eneseanalüüsi aruanne selgitab, et koolitajad suhtlevad omavahel pidevalt eri kanalite kaudu (vestlusaknad, telefon) ning juhtivkoolitaja informeerib kaaskoolitajat sellest, millises grupiprotsessi faasis õppijad parasjagu on - millised teemad läbitud, millised on õppijate erisoovid ja vajadused. Koolitajate vahel on kõik koolitusmaterjalid jagatud ühise kausta kaudu. Tänu väikestele õpperühmadele (kuni 7 osalejat) on õppijatele võimalik läheneda individuaalselt ning toetada neid õppimisel ja õpiväljundite saavutamisel.

Peamisteks õppemeetoditeks nimetatakse dialoogi, juhtumianalüüse ja grupitöid. Meetodite valikul eelistatakse praktilisi lahendusi (juhtumianalüüsid, praktilised ülesanded). Need on ka õppijatelt saanud positiivse tagasiside. Vestlustel selgitasid nii koolitusasutuse juht-koolitaja kui ka koolitaja, et veebis osalejad on kaasatud õppeprotsessi (sh grupitöösse) tehniliste vahendite (sh kaamera, mikrofoni) kaudu. Lisaks võimaldab näiteks Zoom-keskkond luua grupitööde jaoks erinevaid *breakout room*-e, aruteludesse kaasamisel ja oma õpieesmärkide seadmisel kasutatakse Google Jamboardi jne.

Müügitoo korraldamise õppekaval on kaks koolitajat, kellest üks on muu hulgas ka koolitusasutuse juht, kes vastutab õppekava arendamise ees. Kaaskoolitaja on kaasatud õppekavaarendusse läbi regulaarsete arendusseminaride ja jooksvate arutelude. Seega on hinnatava õppekava koolitajad teadlikud õppekava kui terviku eesmärgist, sisust ja sellest, kuhu tema teema paigutub.

### Tugevused

1) Koolitusasutus kasutab õppetöö läbiviimisel kaasavat hübriidõppevormi, mida toetavad vastavad õpetamismeetodid ja tehnilised ressursid (kaamerad, mikrofonid jm).

5. **Õppekavas on sätestatud lõpetamise tingimused ja väljastatavad lõpudokumentid. Õppija saab koolitajalt tagasisidet oskuste, teadmiste ja hoiakute omandamise kohta. Tunnistuse andmise korral hinnatakse kõikide õpiväljundite saavutamist.**

**Suunised:** Lõpetamise tingimused on asjakohased ja lõpetamise dokumentide väljastamisel lähtutakse seaduse nõuetest ([täienduskoolituse standardi § 2 lõike 1 punktis 9 ja § 3 lõigetes 1 ja 2](#)). Kui koolituse lõpus antakse tunnistus, siis on alati hinnatud kõikide õpiväljundite saavutamist ja antud selle kohta õppijale tagasisidet. Hindamine on läbipaistev ja objektiivne ning toetab õpiväljundite saavutamist. Kui koolitus lõpeb tõendiga, siis annab koolitaja igale õppijale arengut toetavat tagasisidet oskuste, teadmiste ja hoiakute omandamise kohta. Hindamine ja tagasiside andmine toimub kas õppeprotsessi käigus või lõpus.

### ANALÜÜS

Mügispetsialisti baaskoolituse õppekavas on märgitud, et õpingute lõpetamiseks peab õppija osalema vähemalt 90% auditoorsetest tundidest, sooritama praktilised tööd ja võtma aktiivselt osa grupitöödest ja sooritama juhendile vastavad iseseisvad tööd ja saanud koolitajalt positiivse hinnangu. Koolitusasutuse juht ja koolitaja selgitas vestlusel, et grupitööde hindamine toimub vastavalt grupitöö juhises sätestatule. Lisaks on hindamismeetoditena kasutusel veel kirjalik töö, esitlus, juhtumianalüüs ja praktilised klassiruumi harjutused. Hindamiskriteeriume tutvustatakse õppijatele iga koolituse alguses (üldjuhul esimesel kokkusaamisel).

Õppekava läbimise tingimuste kohaselt "väljastatakse lõpetajale tunnistus juhul, kui õppija täidab õpingute lõpetamise nõuded. Kui õppija koolitusel ette nähtud õpiväljundeid ei saavutanud või ei esitanud hindamismeetodeid, väljastatakse tõend selle kohta, et õppija on koolitusel osalenud (kontaktundide arv)". Komisjon juhhib tähelepanu, et asutus on ilmselt mõelnud, et tõend väljastatakse juhul, kui õpiväljundeid ei saavutatud või ei esitatud hinnatavaid töid.

Eneseanalüüsi aruandest selgub, et õppijatel on pärast koolituse lõppu võimalik lisaks tunnistusele või tõendile saada koolitajalt ka soovituskiri või personaalne kirjeldav tagasiside. Vestlusel täiendas koolitaja ja koolitusasutuse juht, et õppijatele jäävad koolitusmaterjalid kättesaadavaks kuus kuud pärast koolituse lõppu. Lisaks on võimalik igal lõpetajal saada pool aastat pärast koolituse lõppu mentorlustuge

(st individuaalseid konsultatsioone). Nimetatud tegevused aitavad omandatud teadmisi ja oskusi paremini kinnistada.

### Tugevused

- 1) Koolitusasutus panustab põhjalikult õppijate arengu toetamisele ka pärast õpingute lõppu. Õppijad saavad oma arengu toetamiseks koolitajatelt mitmekülgset tagasisidet. Lisaks õpingute jooksul ja lõpus saadavale tagasisidele on võimalik saada koolitajalt ka soovituskiri või personaalne kirjeldav tagasiside ning personaalset mentorlustuge, mis võimaldab õpitut pädevusi paremini kinnistada. Hindamiskomisjon tunnustab asutust sellise panuse eest.

### Arenguvõimalused

- 1) Hindamiskomisjon soovib korrigeerida õppekava lõpetamise ja tõendi väljastamise tingimuste sõnastust.

## 6. Õppijatelt kogutakse tagasisidet õppimisele ja õpetamisele ning tulemusi analüüsitakse ja arvestatakse õppeprotsessi parendamisel.

**Suunised:** Õppijaid innustatakse andma koolitajale tagasisidet õppimise ja õpetamise protsessi kohta. Tagasisidet kogutakse süsteemselt. Tagasiside küsimused kajastavad koolituse erinevaid aspekte, näiteks õppijate rahulolu õppesisu, meetodite, hindamise, õppe mahu ja koolitajaga. Tagasiside tulemusi analüüsitakse ja arvestatakse õppeprotsessi parendamisel.

### ANALÜÜS

Koolitusasutuse eneseanalüüsi aruandes kirjeldatu kohaselt kogutakse õppijatelt tagasisidet eri viisidel - suuliselt ja kirjalikult nii koolitajate kui ka õppekorralduse spetsialisti poolt. Koolitajad koguvad tagasisidet suuliselt tunni ja kursuse lõpus ning pikematel kursustel ka jooksvalt kursuse kestel, et kaardistada grupiprotsesse ja õppijate vajadusi. Koolitajad kasutavad eri vahendeid tagasiside kogumiseks (sh interaktiivseid vahendeid nagu Metimeeter, Jamboard, Slido jm), kuid vahel saadavad õppijad tagasisidet ka e-kirja teel või sotsiaalmeediasse. Ametlikku kirjalikku tagasisidet kogub asutuses keskselt õppekorralduse spetsialist ning lõputunnistusel on ka QR-kood, mis juhatab tagasisideankeedi veebivormile. Eneseanalüüsi aruandele lisatud tagasisideankeedi väljatrükist nähtub, et tagasisideankeeidis uuritakse õppijatelt üldist tagasisidet ja hoiakuid, mis koolitusel meeldis ja ei meeldinud, rahulolu infovahetuse ja õppekeskkonnaga, küsitakse soovitusi edasiseks ning turunduslikku infot (kust leiti infot ja nõusolekut saadud tagasiside avalikustamiseks veebilehel). Tagasisideankeeidis uuritakse küll üldist rahulolu, kui täpsemalt ei suunata õppijaid andma hinnangut oma rahulolu kohta õppesisu, meetodite, hindamise, õppe mahu ja koolitajaga. Koolitusasutus on saadud tagasisidega üldjuhul rahul. Õppijate tagasisidest lähtuvalt on tehtud õppekavas ja õppetöös mitmeid muudatusi - näiteks on muudetud õppekava nimetust, lisatud õppetöösse praktiliste oskuste arendamist (nt digiturundus, finantskirjaoskus), vähendatud teatud teemade osakaalu (nt juhtimine ja juhendamine). Sagedaseim tagasiside ressurside kohta on olnud (eriti veebis osalejatelt), et soovitakse mikropause. Seetõttu on koolitustel lubatud ka osaleda püsti seistes või muus endale sobivas asendis. Näiteks andis üks õppija tagasisidet, et temale on toolid liiga kõrged ja sellest tulenevalt soetati õppeklassi jalgade tugi, et ka väiksema kasvuga õppijatel oleks mugav õppetöös osaleda.

Eelnevale tuginedes võib öelda, et koolitusasutus kogub õppijatelt regulaarselt tagasisidet, analüüsib selle tulemusi ja arvestab õppekavade ja õppetöö arendamisel.

## Arenguvõimalused

- 1) Tagasisideküsitlused ei käsitle rahulolu õppemeetodite, hindamise, õppe mahu ega koolitajaga. Hindamiskomisjon soovib uurida õppijatelt tagasisidet ka nende aspektide kohta.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE ÕPPIMINE JA ÕPETAMINE

Koolitusasutuses kehtib kokkulepe, et kõik koolitajad kasutavad õppetöös kokkulepitud mudelit (4C), mis muu hulgas suunab õppijaid seadma õpieesmärke ning oma õppimise eest vastutust võtma. Koolitajatel on võimalus vastavalt vajadusele mudelit ka kohendada. Võimaluste piires arvestatakse õppetöös ka õppijate individuaalsete soovide ja vajadustega. Koolitajate vahel toimub pidev infovahetus nii uemate suundumuste kohta info jagamisel kui ka koolituse jooksul tagamaks õppetöö sidususe. Õppetöös on võimalik osaleda nii füüsiliselt kui virtuaalselt. Väikesed õppegrupid ja hübriidõppeks vajalik tehnika ning kasutatavad võimaldavad kaasata kõiki õppijaid. Hindamiskomisjon tunnustab koolitusasutust mitmekülgse ja arengut toetava tagasiside ning toe pakkumise eest oma õppijatele. Lisaks õpingute jooksul ja lõpus saadavale tagasisidele on igal lõpetajal võimalik saada veel pool aastat pärast kursuse lõppu individuaalseid konsultatsioone, metnorlustuge ja ligipääsu koolitusmaterjalidele, mis võimaldab õpitud paremini kinnistada. Koolitusasutus kogub õppijatelt regulaarselt tagasisidet nii suulises kui kirjalikus vormis erinevaid vahendeid kasutades. Õppijatelt saadud tagasisidet arvestatakse õppetöö planeerimisel ja kaasajastamisel (näiteks on muudetud koolituse nimetust, lisatud uusi teemasid ja vähendatud teatud teemade mahtu). Samas tasub asutusel veelgi põhjalikuma tagasiside saamiseks kaaluda küsimustikku täiendamist küsimustega, mis suunaksid õppijaid andma hinnangut oma rahulolu kohta õppesisu, meetodite, hindamise, õppe mahu ja koolitajaga. Hindamiskomisjoni hinnangul on õppimise ja õpetamise hindamisvaldkonna nõuded täidetud.

### ÕPPIMINE JA ÕPETAMINE: Nõuded on täidetud

## III KOOLITAJAD

7. Koolitajatel on koolituste läbiviimiseks vajalik erialane kvalifikatsioon, õpi- ja/või töökogemus ja täiskasvanute koolitaja pädevus. Info koolitajate kompetentside kohta on kättesaadav koolitusasutuse veebilehel. Koolitaja arendab regulaarselt oma erialaseid ja täiskasvanute koolitaja pädevusi.

**Suunised:** Info kõigi koolitajate kompetentsust tõendava kvalifikatsiooni, õpi- ja/või töökogemuse kohta on kättesaadav koolitusasutuse veebilehel ([TäKS § 11 lõige 2](#)). Veebilehel on koolitajate kompetentside kirjelduses lisaks erialasele kvalifikatsioonile ja varasemale töökogemusele märgitud asjakohane erialane ja täiskasvanute koolitamise alane enesetäiendamine. Koolitusasutus on määratlenud nõuded koolitajatele (sh praktikajuhendajatele) ning neid rakendatakse koolitajate (sh praktikajuhendajate valikul). Asutusel on olemas praktika läbiviimise põhimõtted. Koolitaja analüüsib oma tegevust, võttes mh arvesse õppijate tagasisidet, ning hoiab end kursis uemate suundadega nii eriala- kui täiskasvanukoolituse valdkonnas.

## ANALÜÜS

Koolitusasutuse kvaliteedi tagamise alustes on sätestatud põhimõtted koolitajate kvaliteedi tagamiseks. Selle kohaselt on enamasti kõik koolitajad oma valdkonna kõrgharidusega professionaalid ning eelistatakse täiskasvanute koolitaja kutse omandanud koolitajaid, kes arendavad end pidevalt ja annavad üksteisele ka tagasisidet (sh külastavad teiste tunde). Koolitajate töö tulemust hinnatakse

õppijatelt saadud tagasiside alusel ning vajadusel tehakse ettepanekud koolituse kvaliteedi tõstmiseks. Eneseanalüüsi aruanne ütleb, et koolitajaks valitakse ainult kutsega ja kõrgharidusega koolitajaid. Näiteks on ühel koolitajal *cum laude*-diplom ja ta viib õppetööd läbi ka kõrgkoolis. Teisel koolitajal on kaks magistrakraadi ning ta õpetab ka kõrgkoolis ja kutsekoolis külalisõppejõuna. Asutuse veebilehel on välja toodud koolitajate nimekiri koos nende CV-de ja pälvitud tunnustustega. Kõikidel veebilehel nimetatud koolitajatel on vähemalt 5. taseme täiskasvanute koolitaja kutse (osadel ka 6. ja 7. tase) ja kõrgharidus.

Müügispetsialisti baaskoolituse õppekava dokument täpsustab, et antud koolituse läbiviijal peab olema kõrgharidus ja töökogemus õpetatavas valdkonnas ning täiskasvanute koolitaja kutse. Koolitusasutuse juht selgitas vestlusel, et peab kutsetunnistuse nõuet oluliseks, sest see tagab koolitajate kvaliteedi taseme - kõik koolitajad on võrdsetel alustel läbinud hindamise ja räägivad nn ühte keelt.

Koolitajad on pälvinud ka tunnustust - näiteks pälvis koolitusasutuse juht ja peamine koolitaja Ülle Mugu aasta Andragoog 2023 eripreemia kui tähendusliku õppimise toetaja ning Tartumaa Aasta koolitaja 2021 eripreemia.

Eneseanalüüsi aruande kohaselt küsitakse koolitajate töö kohta õppijatelt regulaarselt tagasisidet. Koolitajad innustavad õppijaid andma tagasisidet ka jooksvalt koolituse keskel. Näiteks on tagasisidest lähtuvalt viidud õppekavadesse sisse rohkem praktilisi ülesandeid. Eriti oluliseks peab asutus Zoom-keskkonnas tagasiside kogumist-küsimist, sest seal on näiteks kehakeele jm reageeringuid keerulisem jälgida. Siiani on õppijad olnud avatud.

Koolitusasutus jälgib koolitajate taset. Näiteks koolitajatega, kes ei pea kokkulepetest kinni ja on saanud halva tagasiside lõpetatakse koostöö koheselt (nt lõpetati leping ühe koolitajaga, kes ei pidanud kinni kellaegadest jt kokkulepetest).

Koolitusasutus panustab koolitajate enesearengusse läbi regulaarselt läbiviidavate arendusseminaride, pideva omavahelise infovahetuse (nt koolitustelt ja lähetustelt kogutud teadmiste ja oskuste jagamine), meetoodilise ja psühholoogilise toetamise ja uute meetodite/lähenemiste jagamise. Koolitusasutuse juhi sõnul on ta igati valmis ka toetama koolitajate täienduskoolitustel osalemist, kuid siiani ei ole selleks vajadust olnud.

Eeltoodust tulenevalt on hindamiskomisjon tõenditele tuginedes veendunud, et koolitajatel on koolituse läbiviimiseks vajalik kvalifikatsioon ja täiskasvanute koolitaja pädevus, vastav informatsioon on koolitusasutuse veebilehel avalikult kättesaadav ning koolitajad arendavad pidevalt oma erialaseid ja täiskasvanute koolitaja pädevusi.

## Tugevused

- 1) Koolitusasutus on taganud koolitajate kõrge taseme tänu kõrgetele nõudmistele. Kõik Personaliekspert OÜ koolitajad on omandanud täiskasvanute koolitaja vähemalt 5. taseme kutse, mis kinnitab nende pädevust täiskasvanute koolitajana.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE KOOLITAJAD

Koolitusasutuse koolitajatel on kõrgharidus ja täiskasvanute koolitamiseks vajalikud pädevused (vähemalt 5. taseme täiskasvanute koolitaja kutsetunnistus). Koolitajad on pälvinud ka riiklikul ja maakondlikul tasemel tunnustust. Koolitajate töö tulemust hinnatakse õppijatelt saadava tagasiside kaudu. Koolitusasutus toetab koolitajate enesearengut läbi regulaarsete arendusseminaride, ühisürituste, meetoodilise ja psühholoogilise nõu andmise ja koolituste kaudu (olles valmis ka ise nende

est tasuma). Kuna koolitajatel on olemas vajalik erialane kvalifikatsioon, täiskasvanute koolitaja pädevus, kogu informatsioon selle kohta on koolitusasutuse veebilehelt kättesaadav ning nad on pidevale enesearengule suunatud on hindamiskomisjon seisukohal, et koolitajate hindamisvaldkonna nõuded on täidetud.

**KOOLITAJAD: Nõuded on täidetud**

## IV RESSURSID

### 8. Füüsiline ja/või digiõppe keskkond on asjakohane ja toetab õppijat õpiväljundite saavutamisel.

**Suunised:** Füüsiline keskkond vastab tervisekaitse, töötervishoiu ja tööohutuse nõuetele ja on õppijatele ohutu. Koolituse kirjelduse juures on olemas info ruumide ligipääsetavuse osas. Veebikeskkonnas läbiviidava õppe puhul arvestatakse õppija vajadustega. Õppija toetamiseks õpiväljundite saavutamisel on kavandatud aja- ja asjakohased digitehnoloogilised lahendused, sh vajadusel e-õppe keskkond.

### ANALÜÜS

Personaliekspert OÜ õppekorralduse aluste kohaselt toimuvad koolitused järgmiste koostööpartnerite juures:

- Tallinna koolitused – Parda 3/5/7, Tallinn
- Tartu Koolitused – Ärihoone IV korruse seminariruum, Betooni 9, Tartu
- Pärnu koolitused – Nooruse maja, Roheline 1, Pärnu

Vestlusel selgus, et hetkel toimuvad koolitused ainult Tallinna ja Tartu rendiruumides. Pärnu ruumides enam koolitusi ei toimu, sest osalejad eelistavad sõita kas Tallinnasse või osaleda virtuaalselt.

Eelnimetatud dokumendi järgi vastavad õppeklassid töötervishoiu ja -ohutuse nõuetele ja on sisustatud viisil, mis toetab täiskasvanute õppimist. Koolitusasutus täpsustab eneseanalüüsi aruandes, et õppeklassid on valitud lähtuvalt õppijatest. Kui varem asusid koolitusruumid äärelinnas, siis nüüd õppijate tagasisidest lähtuvalt kesklinnas. Hübrid- ja veebiõppe läbiviimiseks on kasutusel Zoom-keskkond, mis valiti mugavuse tõttu (ei eelda sisselogimist ega alla laadimist). Vestlusel mainiti, et vajadusel või koolitajate soovil on kasutatud ka teisi videokoosolekute keskkondi (nt MS Teams, Google Meet, Skype), kuid kõige levinum on Zoom eelnimetatud põhjustel. Koolitusmaterjalide jagamiseks ja ühistöö jaoks on kasutusel Google Drive pilvekeskkond, mis on õppijatele kättesaadav kuni pool aastat pärast koolituse lõppemist.

Ruumide valikul on arvestatud ka liikumispuudega õppijatega (Tallinna ja Tartu õppehoonetes on lift). Kuigi koolitajad eelistavad kasutada isiklike arvuteid, on õppeklassid on varustatud kaasaegsete digivahenditega (suure ekraaniga televiisor dataprojektori asemel, arvutiväline mikrofon ja kaamera). Eneseanalüüsi aruandele lisatud fotod koolitusruumidest ja sealsest hübridõppe tehnikast (ekraan, mikrofon, kõlarid, kaamera) tõendavad eneseanalüüsis kirjutatud. Õppijatel on vajadusel võimalik kasutada õppekeskuse arvuteid. Samuti toetatakse õppijaid vajadusel gmaili konto tegemisel, mis on vajalik koolitusmaterjalidele ligi pääsemiseks.

Seega on eelnevale infole ja tõendusmaterjalidele tuginedes hindamiskomisjoni arvates koolitusasutuse õppekeskkond (sh digitehnoloogilised lahendused) asjakohane ja toetab õppijat õpiväljundite saavutamisel.

### **KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE RESSURSID**

Koolitusasutuse Personaliekspert OÜ koolitustel on võimalik osaleda nii füüsilises kui digiõppes. Kuna koolitusasutusel endal koolitusruume ei ole ja kasutatakse partnerite ruume, siis veendutakse ruumide nõuetele vastavuses. Hetkel toimuvad koolitused Tallinnas ja Tartus ning veebis (peamiselt Zoom-keskkonnas). Ruumide valikul on arvestatud ka liikumispuudega õppijatega. Hübriidõppe võimekuse tagamiseks on õppeklassid varustatud kaasaegsete tehniliste vahenditega. Vajadusel saavad õppijad kasutada ka koolitusasutuse arvuteid. Hindamiskomisjoni hinnangul on koolitusasutuse õppekeskkonnad asjakohased ning toetavad õppijaid õpiväljundite saavutamisel. Sellest tulenevalt on ressursside hindamisvaldkonna nõuded täidetud.

**RESSURSID: Nõuded on täidetud**