



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

„Tööturukoolituse kvaliteedi parendamine“

## Eesti Hariduse Kvaliteediagentuuri täienduskoolituse hindamisnõukogu otsus

### KVALITEEDI HINDAMINE

### KOIV INVEST OÜ

### TURUNDUSE JA REKLAAMI ÕPPEKAVARÜHM

21.12.2023

Eesti Hariduse Kvaliteediagentuuri täienduskoolituse hindamisnõukogu otsustas, et Koiv Invest OÜ ei ole positiivselt läbinud täienduskoolituse kvaliteedihindamise turunduse ja reklaami õppekavarühmas.

Lähtuvalt Haridus- ja Noorteameti põhimääruse § 24 lõikest 7 ning võttes aluseks Eesti Hariduse Kvaliteediagentuuri (edaspidi HAKA) täienduskoolituse hindamisnõukogus (edaspidi nõukogu) 08.12.2022 kinnitatud dokumendi „Täienduskoolitusasutuse õppekavarühma kvaliteedi hindamise juhend“ (edaspidi juhend) sedastab HAKA nõukogu järgmist:

1. Koiv Invest OÜ kooskõlastas HAKAga kvaliteedi hindamise turunduse ja reklaami õppekavarühmas 26.10.2023.
2. Koiv Invest OÜ esitas õppekavarühma nimi õppekavarühma eneseanalüüsi aruande HAKALE 03.11.2023.
3. HAKA kooskõlastas Koiv Invest OÜ-ga hindamiskomisjoni koosseisus:
  - 1) **Anu Kerdi** – komisjoni esimees
  - 2) **Kristel Tammemäe** – hindamiskeskkonna ekspert
4. Komisjon viis läbi hindamisvestluse virtuaalselt 20.11.2023.
5. HAKA edastas hindamisaruande Koiv Invest OÜ-le kommenteerimiseks 06.12.2023. Asutuse nimi teatas, et neil ei ole esmasele aruandele kommentaare ega täpsustusi.
6. HAKA edastas lõpliku hindamisaruande asutusele 11.12.2023. Hindamisaruanne on otsuse lahutamatu osa.



7. Lõpliku hindamisaruande ja eneseanalüüsi aruande edastas nõukogu sekretär nõukogu liikmetele.
8. Nõukogu arutas saadud dokumente 01.11.2023 istungil 9 liikme osalusel ning otsustas tuua hindamisaruandest välja järgmised **Koiv Invest OÜ turunduse ja reklaami õppekavarühma** koondhinnangud, tugevused ning parendusvaldkonnad ja soovitused.

<b>HINDAMISVALDKONDADE HINNANGUTE KOONDTABEL</b>	
<b>Hindamisvaldkonnad</b>	<b>Koondhinnang hindamisvaldkonnale</b>
1. Õppekava ja õppekavaarendus	<i>Nõuded on põhiosas täidetud</i>
2. Õppimine ja õpetamine	<i>Nõuded ei ole täidetud</i>
3. Koolitajad	<i>Nõuded on põhiosas täidetud</i>
4. Ressursid	<i>Nõuded on täidetud</i>

### Õppekava ja õppekavaarendus

#### Parendusvaldkonnad ja soovitused

- 1) Kodulehel olevas reklaamtekstis ja kodulehel olevas õppekavas on vastuolu õppe toimumiskoha osas (kas see toimub klassis, veebis või hübriidkoolitusena). Komisjon palub viia õppekavas ja kodulehel oleva info õppe toimumiskoha suhtes omavahel vastavusse - millised koolitused toimuvad klassis, millised klassis või Zoomis ja milline on online-koolitus.
- 2) Kuna koolitus koosneb kuuest moodulist, siis võiks asutus esitada õpiväljundid moodulite kaupa. Oluline on märkida, millised 5 moodulit on kohustuslikud ja milline on valikuvõimalusega. Internetiturunduse asjatundja õppekavas on võimalik 6. moodul endale ise valida, kuid see info ei kajastu õpiväljundites ja läbitavate teemade all. Komisjon soovib õppekavasse lisada vabalt valitavad moodulid, nende maht ja õpiväljundid.
- 3) ChatGPT õppekavas on õpiväljund kirjas vaid ühe lausena ("teab kuidas ChatGPT abil kirjalikku ja visuaalset sisu kiiremini ja odavamalt töödelda, vähendades turundus- ja teeninduskulusid"). Komisjon soovib õpiväljundi sõnastada nii, et selle saavutamist oleks võimalik mõõta ja hinnata (näiteks: kasutab ChatGPT-d tekstide õigekeelsuse kontrollimiseks, kasutab SEO optimeerimiseks ChatGPT abi jne).
- 4) Õppekavas puudub informatsioon õppe osakaalude kohta: kui palju on koolitusel planeeritud aega auditoorseks tööks, praktiliseks tööks ja iseseisevaks tööks. Komisjon soovib täpsustada õppe kogumahu juures, kui suur on õppe jooksul erinevate õppemeetodite osakaal (loeng, praktiline töö ja/või iseseisev töö).
- 5) Mõlema koolituse puhul on asutusel olnud eesmärk anda mitte ainult teoreetilisi teadmisi, vaid ka praktilisi oskusi. Seega peaks õpiväljundite omandamise kontrollimiseks kasutatav test koolituse lõpus kontrollima mitte ainult teadmisi, vaid ka praktiliste õpiväljundite omandamist. Kui koolitusasutus soovib jätkata praktiliste oskuste andmist, soovib komisjon pöörata tähelepanu, kuidas nende omandamist kontrollida - kas teha muudatused testis või leida mõni muu hindamismeetod.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE ÕPPEKAVA JA ÕPPEKAVAARENDUS

Koolitusasutuse eelis on nii juhi kui ka kahe hinnatava õppekava koolitaja äärmiselt pikk turundusalane kogemus ning väga hea turu tundmine. Lisaks on nii juhil kui koolitajal pikaajalised suhted paljude ettevõtetega, kelle vajadustele koolituse läbinud õppijad ju lõpuks vastama peavad. Koolitaja on ka väga pikaajalise koolitamiskogemusega.

Kuigi komisjon tuvastas õpiväljundite kirjeldamise ja saavutamise kontrollimisel puudujääke, ei mõjuta need siiski kuigivõrd õppe enda kvaliteeti - tagasiside põhjal hindavad õppijad koolitusi kõrgelt. Pigem peab komisjon puudujääkide põhjuseks, et asutusel on olnud probleeme õppekava koostamise juhendite mõistmisega, terminoloogia tundmisega ja õige sõnastusega, esines ka mõni lohakusviga. Sellegipoolest peab asutus mõistma, et õppijad peavad saama teha otsuse koolitusel osaleda korrektse ja asjakohase info põhjal ning nad tahavad veenduda, et nad omandasid sellel koolitusel kõik, mis oli ette nähtud.

Komisjon tuvastas kaks tõsisemat probleemi. Esimene neist on asjaolu, et "Chat GPT kasutamine turunduses ja teeninduses" õpiväljund on sõnastatud nii, et selle saavutamist pole võimalik mõõta. Teine probleem on "Internetiturunduse asjatundja arenguprogrammi" õppekavas oleva 6. mooduli pooliku infoga ja asjaoluga, et kõikide õpiväljundite saavutamist ei kontrollita.

Õppekavade hindamise eesmärgiks on jälgida ja anda soovitusi õppe kvaliteedi parandamiseks. Kuna komisjon tuvastas, et eelpool mainitud puudujäägid ei mõjuta õppe kvaliteeti väga tugevalt, otsustas komisjon õppekava ja õppekavaarenduse kriteeriumi nõuded hinnata põhiosas täidetuks.

### Õppimine ja õpetamine

#### Tugevused

- 1) Kui õppija testi tulemusel 50% õigeid vastuseid ei saa ja tal on soov saada siiski tunnistus, annab asutus võimaluse testi uuesti teha, et parandada tulemust. Vajadusel selgitab koolitaja uuesti teemasid, millest õppija aru ei saanud.

#### Parendusvaldkonnad ja soovitused

- 1) Asutus peaks kaasama rohkem õppijat õppeprotsessi ehk koolituse alguses tutvustama põhjalikumalt õppekava sisu, eesmärki ja õpiväljundeid. Õppijaid on vajalik toetada ja motiveerida kogu koolituse jooksul.
- 2) Täienduskoolituse standardi kohaselt § 2 lõike 2 ja § 3 lõigetes 1 ja 2 väljastatakse tunnistus siis, kui koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust ja õppija saavutas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid. Komisjoni hinnangul ei ole asutuse tunnistuse andmise kriteeriumid seadusega vastavuses. Soovitame muuta kas õpiväljundite sõnastust, et oleks võimalik hinnata ainult teoreetilisi teadmisi, või muuta hindamismeetodit, et oleks võimalik hinnata ka praktilisi oskusi või muuta tunnistuse andmise tingimusi.
- 3) "ChatGPT kasutamine turunduses ja teeninduses" õppekavas ja tunnistusel on märgitud õppe kogumahuks erinevad tundide arvud. Komisjoni hinnangul tuleb asutusel need üle vaadata ja ühtlustada.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE ÕPPIMINE JA ÕPETAMINE

Õppekavade sisuga peab õppija ise enne koolitusele tulekut või koolituse ajal tutvuma. Samuti ei ole õppija kaasatud õppeprotsessi kujundamisse ega ei teata ega tegeleta õppija varasema taseme ja eelteadmiste väljaselgitamisega.

Koolitusasutuse juhil ja koolitajal on pikaajaline kogemus koolitusprogrammide väljatöötamisel ja läbiviimisel. Peamine õpetamise meetod on loeng koos praktiliste harjutuste ja näidetega, kuna need toetavad asutuse juhi hinnangul õpiväljundite omandamisel õppijat parimal viisil Vajadusel saavad õppijad kõikidele oma küsimustele ka vastused.

Hindamisel olnud õppekavade läbinud õppijatele väljastatakse kas tunnistus või tõend. Kuigi koolituse lõpetamise tingimused on õppekavades välja toodud, ei saa asutus tunnistuse väljastamiseks olemasoleva hindamismeetodiga hinnata oskuste omandamisega seotud õpiväljundite saavutamist, mida osad õpiväljundid kirjeldavad. Tunnistus väljastatakse Täienduskoolituse standardi kohaselt § 2 lõike 2 ja § 3 lõigetes 1 ja 2 siis, kui koolituse käigus hinnati õpiväljundite saavutatust ja õppija omandas kõik õppekava lõpetamiseks nõutud õpiväljundid. Kõikide õpiväljundite saavutamist aga asutus praegu ei kontrolli. Lisaks selgus vestlusest asutuse juhiga, et õppekavasse on lisatud oskuste omandamise õpiväljundid ainult reklaami pärast ja reaalsuses ei ole võimalik lühikese koolituse käigus võimalik kõiki väljundiga seotud oskusi omandada. Eelnevast lähtuvalt pole tagatud kõigi õppekavas välja toodud õpiväljundite saavutatuse kontrollimine ja tunnistust sellisel juhul väljastada ei tohiks.

Tagasiside kogumine õppijatelt toimub regulaarselt ja asutuse eneseanalüüsist nähtub, et on mitmeid õppijaid, kes on koolitustega väga rahule jäänud. Õppijate rahulolu objektiivseks hindamiseks soovitab komisjon täiendada tagasiside küsimustikku nii, et oleks võimalik jälgida õppe kvaliteeti mõjutavaid komponente (näiteks koolitaja oskus ajakavast kinni pidada, oskus esitada materjali arusaadavalt, oskus tuua asjakohaseid näiteid, materjali visualiseerida jne). Komisjon soovib lisada küsimustele hindamiskaala, mis võimaldab tulemusi mõõta ja trende täpsemalt jälgida. Seejärel on asutusel edaspidi võimalik pöörata rohkem tähelepanu tagasiside analüüsile, sellest järelduste tegemisele ja vajadusel muudatuste elluviimisele.

Komisjoni hinnangul ei ole asutuse tunnistuse andmise kriteeriumid täienduskoolituse standardiga vastavuses ja seega on tegemist seadusest tuleneva olulise nõude eiramisega. Õppija jaoks kõikide õpiväljundite omandamine ja hilisem tunnistuse või tõendi saamine väga oluline, kuna uute oskuste omandamine arendab sihipäraselt õppijat ja aitab tööturul uute teadmiste valguses paremini hakkama saada. Kui on ebaselge, mida õppija koolitusest saab, siis reaalsuses ei ole tal koolitust vaja. Ehk kui õppekavas pole baasasjad õiged, siis mõjutab see otseselt õppijat, kes tuleb koolitusele sooviga uusi teadmisi-oskusi omandada.

Eelnevale tuginedes hindab komisjon, et õppimise ja õpetamise hindamisvaldkonna nõuded ei ole täidetud.

## **Koolitajad**

Parendusvaldkonnad ja soovitused

- 1) Koolitajad hoiavad end kursis küll erialaspetsiifilise infoga, kuid ei arenda end täiskasvanute koolitajatena. Komisjon soovib koolitajatel senisest enam tähelepanu pöörata oma täiskasvanute koolitamise pädevuste arendamisele, et toetada õppijaid parimal viisil ning õpetamismeetodid oleksid kaasahaaravad ja toetaksid õpiväljundite omandamist.

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE KOOLITAJAD

Koolitusasutuse veebilehel on info koolitajate kvalifikatsioonide ja kogemuse kohta kättesaadav. Koolitajad on igapäevaselt turundusvaldkonnas töötavad tunnustatud spetsialistid. Koolitajad hoiavad end valdkondlike arengutega regulaarselt kursis, kuid enda kui täiskasvanute koolitaja pädevuste arendamisega iseseisvalt ei tegelda. Hindamiskomisjon soovib suunata koolitaja ennast täiendama täiskasvanute koolitamise valdkonnas. Kuna hinnatavate koolituste puhul on õppijate tagasiside olnud 5-pallisel skaalal 4,7, siis hindab komisjon, et hoolimata vähestest teadmistest täiskasvanute koolitamise alal, on koolitaja suutnud koolitused läbi viia nii heal tasemel, et õppijad neid siiski kõrgelt hindavad.

Eelnevale tuginedes on hindamiskomisjoni arvates koolitajate hindamisvaldkonna nõuded põhiosas täidetud.

### Ressursid

## KOONDHINNANG HINDAMISVALDKONNALE RESSURSID

Koolitusasutus on täitnud kõik tehnilised tingimused koolituste läbiviimiseks: koolitusruumid on korralikud, ligipääs hea ja vajalikud koolitusvahendid olemas. Komisjon ei leidnud hindamisvaldkonna puhul puudujääke ja loeb nõuded täidetuks.

9. Nõukogu kaalus 21.12.2023 istungil punktis 8 toodud hindamisaruandes esitatud koondhinnanguid, soovitusi ja tugevusi,

### OTSUSTAS:

**Koiv Invest OÜ ei ole positiivselt läbinud täienduskoolituse turunduse ja reklaami õppekavarühma kvaliteedihindamist.**

Otsus võeti vastu 9 poolthäälega. Vastu 0.

10. Isikul, kes leiab, et HAKA poolt läbi viidavate hindamistoimingutega või hindamisnõukogu otsusega on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, on võimalik esitada vaie haldusmenetluse seaduses sätestatud korras. Vaie esitatakse hindamisnõukogule 30 päeva jooksul pärast seda, kui vaide esitaja vaidlustatavast toimingust teada sai või oleks pidanud teada saada.

Hindamisnõukogu saadab vaide hindamisnõukogu vaidekomisjonile, kes esitab viie päeva jooksul vaide saamisest nõukogule kirjaliku erapooletu arvamuse vaide põhjendatuse osas. Hindamisnõukogu lahendab vaide kümne päeva jooksul selle saamisest, võttes arvesse vaidekomisjoni põhjendatud seisukohta. Kui vaietet on vaja täiendavalt uurida, võib hindamisnõukogu vaide läbivaatamise tähtaega pikendada kuni kolmekümne päeva võrra.

**Hillar Bauman**

hindamisnõukogu sekretär