

Isikuteeninduse õppekavagrupi hindamisotsus Tallinna Ülikool

26/02/2019

**Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri
kõrghariduse hindamisnõukogu otsustas kinnitada
hindamiskomisjoni aruande ja viia järgmine Tallinna Ülikooli
isikuteeninduse õppekavagrupi esimese ja teise õppeastme
kvaliteedihindamine läbi seitsme aasta pärast
kõrvaltingimusega**

Lähtuvalt ülikooliseaduse § 10 lg-s 4 ja Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri põhimääruse punktides 3.7.3 ja 3.7.1 sisalduva volituse põhjal kehtestatud dokumendi "Õppekavagrupi kvaliteedi hindamine kõrghariduse esimesel ja teisel astmel" punktidest 41.1 ja 42 sedastab Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri kõrghariduse hindamisnõukogu (edaspidi Nõukogu) järgmist:

1. 28.01.2015 otsustas Nõukogu viia järgmine Tallinna Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi esimese ja teise õppeastme kvaliteedihindamine läbi 4 aasta pärast.
2. Tallinna Ülikool kooskõlastas EKKAgas õppekavagrupi kvaliteedihindamise aja 25.10.2017.
3. EKKA juhataja kinnitas 15.10.2018 korraldusega Tallinna Ülikooli institutsionaalse isikuteeninduse õppekavagrupi esimese ja teise õppeastme kvaliteedi hindamise komisjoni (edaspidi komisjon) koosseisus

Chris Cooper (esimees)	Professor, Leeds Beckett University, Ühendkuningriigid
Eva Werner	Rektor ja professor, IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
Berit Skirstad	Dotsent, Norwegian School of Sport Sciences, Norra
Mariann Lugus	Peasekretär, Eesti Turismifirmade Liit
Lembi Anepaio	Üliõpilane, Tartu Ülikool

4. Tallinna Ülikool esitas isikuteeninduse õppekavagrupis hindamisele järgmised õppekavad:

Rekreatsioonikorraldus (bakalaureuseõpe)

Rekreatsioonikorraldus (magistriõpe)

5. Tallinna Ülikool esitas eneseanalüüsi aruande EKKA büroole 10.10.2018, mille hindamiskoordinaator saatis komisjonile 12.10.2018.
6. Hindamiskülastus Tallinna Ülikoolis toimus 12.-13.12.2018.
7. Komisjon saatis hindamisaruande projekti EKKA büroole 10.01.2019, mille EKKA edastas kõrgkoolile kommenteerimiseks 15.01.2019 ja millele Tallinna Ülikool esitas vastuse 22.01.2019.
8. Komisjon esitas lõpliku hindamisaruande EKKA büroole 23.01.2019. Hindamisaruanne on otsuse lahutamatu osa. Aruanne on kättesaadav EKKA koduleheküljel.
9. Lõpliku hindamisaruande ja eneseanalüüsi aruande edastas Nõukogu sekretär Nõukogu liikmetele 14.02.2019.
10. Nõukogu arutas saadud dokumente 26.02.2019 istungil 10 liikme osalusel ning otsustas tuua hindamisaruandest välja järgmised Tallinna Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi esimest ja teist õppeastet puudutavad tugevused, soovitused ning parendusvaldkonnad.

Komisjon tõi Tallinna Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi puhul välja järgmised tugevused, parendusvaldkonnad ja soovitused:

REKREATSIOONIKORRALDUS (BA ja MA)

Tugevused

- 1) Kuigi kohustuslik tagasisidesüsteem ei ole ideaalne, tagab selle kohustuslikkus ning üliõpilaste ja õppejõudude avatus, et probleemid tuvastatakse ning nendega tegeletakse.
- 2) Õppekavad on selgelt paigutatunud Eesti rekreatsioonimaastikule ja neil on väga hea maine. Õppekavade sihtrühmad mõistavad täielikult kavade missiooni ja visiooni.
- 3) Tööandjate ja vilistlaste tagasiside sellele, kuidas õppekavad valmistavad lõpetajaid ette töökeskkonnaks, on väga positiivne.
- 4) Mõlema õppekava (eriti aga bakalaureusekava) puhul on praktilised elemendid neisse hästi integreeritud. Nii üliõpilased kui ka tööandjad hindavad kõrgelt mõlema kava praktika ja praktiliste elementide korraldust ja tulemusi.
- 5) Mõlemad õppekavad saavad ülikoolilt ja instituudilt piisavalt toetust oma arenguks ning ressursse ei ole piiratud.
- 6) Üliõpilased hindavad erinevaid laialt kasutuses olevaid õpetamis- ja hindamismeetodeid, sest need aitavad saavutada õppekava eesmärgi ja õpiväljundeid.
- 7) Mõlema õppekava õppejõud on väga entusiastlikud ja oma tööle pühendunud.
- 8) Komisjonile avaldas muljet mõlema õppekava intervjueritud üliõpilaste teadlikkus, entusiasm, pühendumus ning kõrge tase.
- 9) Üliõpilased on neile pakutavate tugisüsteemidega rahul ning neile pakutud lahendused on olnud igati adekvaatsed (nt ainete valimine, praktikakoha leidmine).

Parendusvaldkonnad ja soovitused

- 1) Rahvusvahelises perspektiivis on segadusse ajav, et õppekavadel on sama nimetus eesti keeles, kuid erinev nimetus inglise keeles. Seetõttu on soovitatav ka inglisekeelsed nimetused ühtlustada.
- 2) Arutatud on bakalaureusekava muutmist rakenduskõrgharidusõppe kavaks. Komisjon soovib siiski hoida õppekava akadeemilist kvalifikatsiooni, et tagada valdkonna maine ja jätkusuutlikkus.
- 3) Arvestades Eesti demograafilist trendi ning selle mõju üliõpilaste arvule, soovib komisjon programmijuhtidel ning õppejõududel võrrelda õppekavasid rahvusvaheliste konkurentidega ning teha vastavad muudatused, et tagada süsteemi paindlikkus võimalike tulevaste "šokkide" suhtes.
- 4) Mõlema kava valikainete maht on väga suur. Seda võib pidada tugevuseks, aga see võib põhjustada ka õppekava põhimissioonist kõrvale kaldumist. Seetõttu on soovitatav lihtsustada valikuvõimalusi ning välja töötada selged valikud.
- 5) Õppekavagrupi eelmisel hindamisel 2015. aastal soovitati võimaldada üliõpilastele üldjuhtimiskursusi, sh personalijuhtumist, juhtimist ja turundamist. Seda soovitus on küll osaliselt järgitud, kuid soovitatav on lisada bakalaureusekavasse terviklik äri- ja juhtimiskursuste moodul, et tagada lõpetajate töövalmidus. Moodul peaks hõlmama turundust (sh digitaalset turundust), personalijuhtimist ja organisatsioonikäitumist. Samuti leidsid tööandjad, et rohkem tuleks õpetada projektijuhtimist.
- 6) Soovitatav on ürituste korraldamise valdkonda õppekavajahi ja õppejõudude seas arutada ning üliõpilaste soove arvestades seda teemat bakalaureuse tasemel rohkem käsitleda.
- 7) Kuigi üliõpilaste jaoks on tagasiside andmine nende õppe kestel kohustuslik, ei küsita neilt seda peale lõpetamist. Seda tuleks aga tulevikus kaaluda, eriti kuna vilistlased väljendasid valmisolekut anda tagasisidet.
- 8) Programmijuht on võimekas ja pühendunud, kuid igapäevaste juhtimisülesannete kõrval jääb vähem aega õppekavade tulevikusuundade ja visiooni väljatöötamiseks ning see võib põhjustada õppekavade tulevast haavatavust. Seetõttu on soovitatav määrata väike juhtivatest õppejõududest koosnev juhtgrupp, et tagada programmi strateegiline järelevalve.
- 9) Komisjon soovib kaaluda õppekavadel toimuva õppetöö üleviimist põhikampusse, kui hoonete uued arendused seda võimaldavad. Eraldatus peahoonest mõjub nii õppejõududele kui ka üliõpilastele demotiveerivalt. Põhikampus resideerudes saaksid üliõpilased rohkem kasu suhtlusest välisüliõpilaste ja õppejõududega.
- 10) Ülikoolis kasutatakse erinevaid tehnoloogilisi vahendeid ja platvorme, et üliõpilastele informatsiooni edastada. Ülikoolil on olemas toimiv õppeinfosüsteem, kuid üliõpilased ei hinda seda väga kõrgelt. Paralleelsete kanalite kasutamine põhjustab segadust ja häirib infovooge. Soovitatav on info levitamiseks kasutada süstemaatilisemat lähenemist.
- 11) Bakalaureuse, eriti aga magistri õppekaval ei ole õpiväljundid sõnastatud nii, et nad peegeldaks õppimist erinevatel kognitiivsetel tasanditel (teadmiseriiki, hindamise ja loomiseni), nii nagu seda tehakse Euroopa kõrgharidusruumis (Dublini deskriptorid). Õpiväljundid oleks vaja ümber teha nii, et need kajastaks selgemalt kõiki õppimise kognitiivseid tasandeid, nüüdisaegseid võtmepädevusi ja –oskusi. See on eriti oluline õppekavade rahvusvahelistumise seisukohast.
- 12) Komisjonile esitati mitmeid e-õppe algatamise plaane, kuid puudub selgus, kuidas neid rakendatakse. Vaatamata sellele leidsid üliõpilased, et e-õppe võimalused on abiks. Vaja on teha strateegiline otsus, kas kombineeritud õpet toetada või mitte. Kui otsustatakse seda teha, on selleks vaja eraldada ka ressursse. Arvestades ka eespool mainitud nüüdisaegseid võtmepädevusi ning õppekava eesmärki arendada 21. sajandil vajalikke oskusi, on terves ülikoolis vaja selgelt eristada e-õppe ning lihtsalt materjalide üles laadimine mõnda keskkonda.

- 13) Vilistlaste hinnangul on vaja selgemalt välja tuua praktika ja teooria vahelised seosed. See on suuremaks probleemiks bakalaureusekaval, kus üliõpilased keskenduvad rohkem praktilistele elementidele kui teooriale.
- 14) Kaaluda võiks juhendamisse kaasata teiste ülikoolide õppejõude ja vilistlasi teistest valdkondadest. See aitaks lahendada juhendajate vähesuse probleemi ning tooks endaga kaasa ka uusi vaatenurki, ideid ja lõputööde teemasid.
- 15) Mõlema õppekava jaoks on vaja välja töötada selge õppejõudude töökoormuse raamistik ning seda ka läbipaistvalt rakendada. Praegu on õppejõududel raske leida aega teadustööks.
- 16) Instituudil on soovitatav välja töötada selge teadustöö strateegia, mis hõlmaks ka rahalist tuge õppejõududele konverentsidel osalemiseks ja reisimiseks. See tagaks teaduspõhisuse õpetamisel ning toetaks personali osalemist rahvusvahelistes projektides ning uuringutes.
- 17) Intervjuul osalenud tööandjate ja vilistlaste esindajad olid huvitatud kaasatusest õppekavadesse nõustajatena või külalislektoritena. Soovitav on luua tööandjate ja vilistlaste nõuandev kogu, mis toimiks ametliku kanalina töömaailma ja vilistlastega.
- 18) Mõlema õppekava jaoks on rahvusvahelistumine eraldi eesmärgiks. Siiski puudub selge plaan selle täideviimiseks (peale ERASMUS programmi). Seepärast on soovitatav välja töötada laialdane plaan rahvusvahelistumiseks. Plaan peaks sisaldama võtmenäitajaid ning tagama nende seire. Õppekavadel peaks olema rohkem rahvusvahelisi partnereid ja välisõppejõude, suurem peaks olema inglise keeles õpetatavate kursuste arv ning ka lõputööd peaks olema võimalik kirjutada inglise keeles.
- 19) Komisjon leiab, et bakalaureusekavale sisseastumiseks korraldatav kehalise võimekuse test on diskrimineeriv, erivajadustega üliõpilasi mitteamvestav ning mõnevõrra anakronistlik. Samuti ei haaku see tänapäeva arusaamaga kaasavast haridusest. Programmijuht ning õppejõud peaksid selle testi vajalikkuse üle vaatama.

11. Dokumendi „Õppekavagrupi kvaliteedi hindamine kõrghariduse esimesel ja teisel astmel“ p 41 sätestab, et hindamiskomitee kinnitab hindamisaruande 3 kuu jooksul pärast selle saamist. Nõukogu kaalub hindamiskomitee poolt välja toodud tugevusi, parendusvaldkondi ja soovitusi ning otsustab viia järgmine õppekavagrupi kvaliteedi hindamine läbi kas seitsme, viie või kolme aasta pärast.

12. Nõukogu kaalus punktis 9 toodud tugevusi, parendusvaldkondi ja soovitusi ning leidis, et õppekava, sellel toimuv õpe ning õppealane arendustegevus vastavad nõuetele tingimusel, et kõrgkool kõrvaldab järgmised puudused:

- Vabariigi Valitsuse määruse „Kõrgharidusstandard“ (edaspidi KHS) § 6 lg 3 näeb ette nõude, et *õppekava eesmärgid ja õpiväljundid on võrdväärsed ja võrreldavad käesoleva määruse lisas 1 kirjeldatud kõrgharidustaseme astmete õpiväljunditega, vastavad kutseala reguleerivate rahvusvaheliste õigusaktide nõuetele ja suundumustele ning kutsestandardi olemasolul arvestavad selles kirjeldatud teadmiste ja oskuste omandamist ja rakendamist.* KHS § 6 lg 4 näeb ette nõude, et *õppekava eesmärgid ja õpiväljundid on sõnastatud nii, et nende alusel on võimalik hinnata õppekava lõpetaja teadmisi ja oskusi.* Bakalaureuse-, eriti aga magistri õppekaval ei ole õpiväljundid sõnastatud nii, et nad peegeldaks õppimist erinevatel kognitiivsetel tasanditel (teadmisel analüüsi, hindamise ja loomiseni), nii nagu seda tehakse Euroopa kõrgharidusruumis (Dublini deskriptorid). Õpiväljundid oleks vaja ümber teha nii, et need kajastaks selgemalt kõiki õppimise kognitiivseid tasandeid, nüüdisaegseid võtmepädevusi ja –oskusi.
- KHS § 6 lg 7 p 1 näeb ette, et *õppetöök on olemas korralised õppejõud ja teadustöötajad, kes vastavad õigusaktides kehtestatud kvalifikatsiooninõuetele ning kelle arv on nende ülesannetest, läbiviidava õppe- ja teadustöö mahust ning juhendatavate üliõpilaste arvust tulenevalt piisav, et õppekava eesmärke ja õpiväljundeid saavutada.* Mõlema õppekava jaoks on vaja välja töötada

- selge õppejõudude töökoormuse raamistik ning seda ka läbipaistvalt rakendada. Praegu on probleemiks juhendajate vähesus ning õppejõududel on raske leida aega teadustööks.
- Reguleerimise „Õppekavagrupi kvaliteedi hindamine kõrghariduse esimesel ja teisel astmel“ pp 5.3.6, 5.4.4 ja 5.5.4 näevad ette nõuded, et *Õppeprotsess toetab õpirännet. Õppetöö läbiviimisel osalevad kvalifitseeritud välis- ja külalisõppejõud ning praktikud. Üliõpilased õpivad õpingute ajal välis- või külalisüliõpilastena teistes Eesti ja/või väliskõrgkoolides.* Mõlema õppekava jaoks on rahvusvahelistumine eraldi eesmärgiks. Siiski puudub selge plaan selle täideviimiseks. Seepärast on soovitatav välja töötada laialdane plaan rahvusvahelistumiseks. Plaan peaks sisaldama võtmenäitajaid ning tagama nende seire. Õppekavadel peaks olema rohkem rahvusvahelisi partnereid ja välisõppejõude, suurem peaks olema inglise keeles õpetatavate kursuste arv ning ka lõputööd peaks olema võimalik kirjutada inglise keeles.
 - KHS § 6 lg 2 näeb ette, et *õppekavad ja õppetöö läbiviimine on kooskõlas õppeasutuse sisemiste kvaliteedistandardite ning siseriiklike ja rahvusvaheliste kvaliteedinõuete ning -kokkulepetega.* Siseriiklikuks kvaliteedinõudeks olev regulatsioon „Institutsionaalse akrediteerimise tingimused ja kord“ punkt 7.2.1.5 näeb ette, et *üliõpilastele on loodud võimalused kõrgkoolis õppimiseks nende erivajadustest sõltumata.* Bakalaureusekavale sisseastumiseks korraldatav kehalise võimekuse test on diskrimineeriv, erivajadustega üliõpilasi mittearvestav ning mõnevõrra anakronistlik. Samuti ei haaku see tänapäeva arusaamaga kaasavast haridusest.

OTSUSTAS

Kinnitada hindamisaruanne ning viia järgmine Tallinna Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi esimese ja teise õppeastme kvaliteedi hindamine läbi seitsme aasta pärast järgmise kõrvaltingimusega:

Tallinna Ülikool esitab hiljemalt kuupäevaks 26.02.2021 ingliskeelsena punktis 12 kirjeldatud puuduste kõrvaldamise kohta aruande. Kõrvaltingimuse täitmise hindamiseks kaasatakse hindamiskomisjoni liikmeid.

Otsus võeti vastu 10 poolthäälega. Vastu 0.

13. Nõukogu teeb Tallinna Ülikoolile ettepaneku esitada EKKA-le hiljemalt 26.02.2021 ingliskeelsena tegevuskava ka aruandes toodud muude parendusvaldkondade ning soovitude arvestamise kohta.
14. Isikul, kes leiab, et otsusega on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, on võimalik esitada vaie EKKA hindamiskomisjoni 30 päeva jooksul pärast seda, kui vaide esitaja vaidlustatavast toimingust teada sai või oleks pidanud teada saama.

Nõukogu saadab vaide EKKA hindamiskomisjoni vaidekomisjonile, kes esitab 5 päeva jooksul vaide saamisest nõukogule kirjaliku erapooletu arvamuse vaide põhjendatuse osas. Nõukogu lahendab vaide 10 päeva jooksul selle saamisest, võttes arvesse vaidekomisjoni põhjendatud seisukohta. Kui vaidet on vaja täiendavalt uurida, võib hindamiskomisjoni vaide läbivaatamise tähtaega pikendada kuni 30 päeva võrra.

Otsuse kohtulik vaidlustamine on võimalik 30 päeva jooksul alates selle kättetoimetamisest, esitades kaebuse Tallinna Halduskohtu Tallinna kohtumajja halduskohtumenetluse seaduses sätestatud korras.

Eve Eisenschmidt
Nõukogu esimees

Hillar Bauman
Nõukogu sekretär