



HINDAMISTULEMUSED: JUUKSURITÖÖ JA ILUTEENINDUS

KOKKUVÕTE TÄIENDUSKOOLITUSASUTUSTE
ÕPPE KVALITEEDI HINDAMISTEST 2020



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



EESTI KÕRG- JA KUTSEHARIDUSE
KVALITEEDIAGENTUUR



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



Projekti tegevusi rahastatakse ESF-i programmi „Täiskasvanuhariduse edendamine ja õppimisvõimaluste avardamine“ tegevuse 6.5. „Täiskasvanute täienduskoolituse kvaliteedi arendamine“ raames.

Kokkuvõtte koostas: Irma Estra

Vaata ka:

Lävendipõhine hindamine

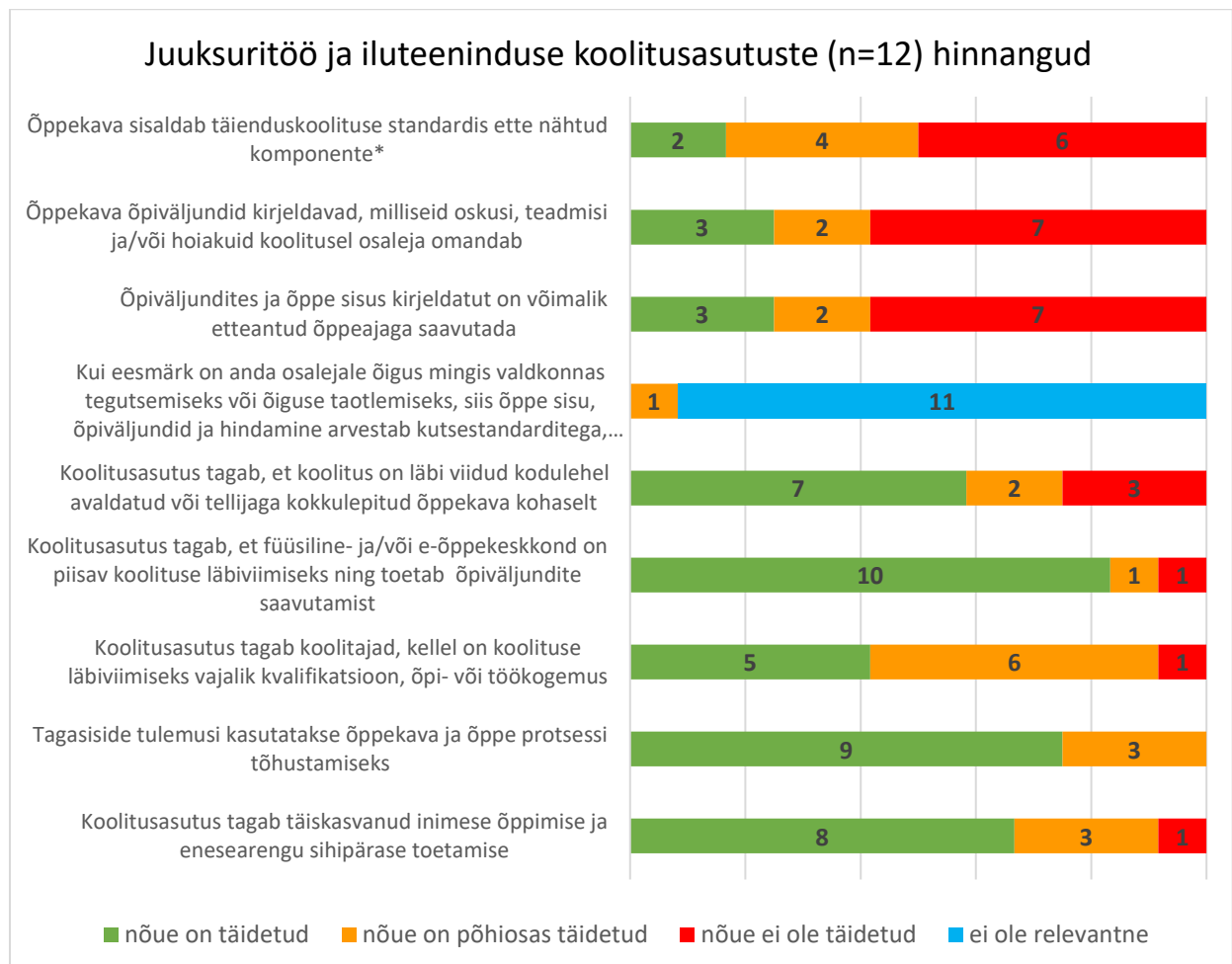
Täienduskoolituse kvaliteedi uuring

2020. aastal hindas EKKA juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonnas **12** koolitusasutuse õppe kvaliteeti. Neist 10 hinnati 2020 I poolaastal (jaanuar–juuni) ning 2 II poolaastal (september–detsember). Esimesel poolaastal hindas kõiki asutusi üks komisjon, mis koosnes 6 eksperdist. II poolaastal olid komisjonid asutusepõhised, ja lisaks I poolaastal asutusi hinnanud ekspertidele lisandus 5 uut. Kokku on juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonna koolitusasutusi hinnanud 11 erinevat eksperti.

Hinnatud 12 asutusest on positiivse tulemuse saanud 4 ja negatiivse tulemuse 8 asutust. Kordushindamine on selle aruande koostamise ajaks läbi viidud kahes asutuses ja mõlemad tulemused on olnud positiivsed. Kolmes asutuses on kordushindamise menetlus pooleli.

Hindamise tulemused

Juuksuritöö ja iluteeninduse täienduskoolitusasutuste hindamiste tulemused ja peamised kitsaskohad on esitatud alloleval joonisel (joonis 1), kus iga hinnatud kriteeriumi taha on märgitud vastava hinnangu saanud asutuste arv.



Joonis 1. Juuksuritöö ja iluteeninduse koolitusasutuste (n=12) hinnangud arvudes

* Kriteerium, mille sisu erines I ja II poolaastal. I poolaastal hinnati, kas õppekava sisaldas täienduskoolituse standardis märgitud õppekava komponente. II poolaastal vaadeldi osasid komponente detailsemalt. Näiteks hinnati I poolaastal, kas õppekava pealkiri on olemas, II poolaastal aga seda, kas õppekava pealkiri väljendab võimalikult täpselt koolituse sisu.

Õppe kvaliteedi hindamistest selgus, et suurimaks murekohaks juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonnas olid **õppekavad**. Ekspertide hinnangul valmistasid enim probleeme **õpiväljundite sõnastus** ja **õpiväljundite saavutamine etteantud ajaga**, kuid paljudes õppekavades olid ka **puudu täienduskoolituse standardis ettenähtud komponendid** (vt joonis 1).

Järgnevalt on kirjeldatud hindamise tulemusel selgunud peamised kitsaskohad kriteeriumite järgi. Kriteeriumid on markeeritud kastis.

Õppekava sisaldab täienduskoolituse standardis ette nähtud komponente.

Tegemist on I poolaastal õppekavade hindamise koondkriteeriumiga, mille hinnang kujunes 9 alamkriteeriumi põhjal. II poolaastal hinnati süvitsi õppe lõpetamise tingimusi ja õppekava pealkirja vastavust sisule.

Õppekava nimetus

Õppekava nimetuse tehnilise olemasoluga suuri probleeme ei olnud. Kui aga hakati hindama, kas õppekava nimi vastab ka koolituse sisule, siis selgus, et kuuest hinnatud õppekavast kahe koolituse pealkirjad on liiga üldsõnalised ja ei andnud edasi koolituse sisu. Näiteks koolituse „Kosmeetilise massaaži õppekava“ viitab kogu keha massaažile, kuid õppe sisu kätkes endas tegelikult ainult näo- ja kaelamassaaži. Negatiivse hinnangu sai ka õppekava, mille pealkirjaks oli „Juuksur. Intensiivkursus“. Ehkki pealtnäha on pealkiri selge, ei olnud tegelikkuses tegemist intensiivkursusega. Õppekava sisu hõlmas olulises mahus mitmed teemasid, mida juuksuri õpe reeglina ei sisalda, näiteks „Stiili ja jumestuse alused“, „Ripsmete ja kulmude värvimine ja kulmude modelleerimine“ ning „Butafooria ja vormiõpetus“.

Ülejäänud hinnatud õppekavades suuri probleeme ei olnud (hinnang „nõue täidetud põhiosas“), pigem esines keelelisi ebakorrektsusi. Näiteks: „Jumestaja-küünetehnik-ripsmetehnik-näohooldus“; „Näohoolduse, ripsmete, kulmude keemiline värvimine ning kulmude kujundamine ja korrigeerimise koolitus“. Osade õppekavade nimed erinesid veebilehtede erinevates alajaotustes.

„Ripsmemeistri magister“ õppekava nimetuses on kasutatud terminit „magister“, mida täienduskoolitusasutused kindlasti kasutada ei tohi. „Kulmude arhitektuur ja modelleerimine, ripsmete värvimise baaskoolitus“ pealkirjas on väärtalt kasutatud terminit „arhitektuur“, mis on eesti keeles kasutusel ainult ehituse valdkonnas. Isegi kui vene keeleruumis kasutatakse mõistet „*Архитектура бровей*“, ei ole kohane sellest eesti keelde otsetõlget teha.

Õpingute alustamise tingimused

Suuri probleeme ei olnud, vähem olulistest (1 – nõue täidetud põhiosas) saab ära märkida juhtumid, kus koolitusasutused olid õppe alustamise tingimusteks märkinud tegelikkuses sisutühjad nõuded. Näiteks pidi enne koolitusel õppima asumist omama konkreetse kutsetaseme kompetentse (mida ei kontrollitud), „sobivat tervislikku seisundit“, läbida enne koolituse algust teatav eelhindamine jne. Kuna 2020 I poolaastal toimus kõikide hinnatavate

asutuste esindajatega ka vestlus ja/või hindamiskülastus, siis selgus enamasti, et tegelikkuses nõutavaid kompetentse ei kontrollita, tervislikku seisundit ei hinnata ja mingit eeltestimist (v.a vestlus mõningatel juhtudel) ei toimu.

Õppe kogumaht, praktilise ja iseseisva töö osakaalud

Kõikidest alamkriteeriumitest osutus just praktilise ja iseseisva töö osakaalude märkimine õppekavas üheks suurimaks komistuskiviks, millest tulenevalt kujunes mitmel asutusel kogu kriteeriumi hinne lõpuks negatiivseks. Sageli ei olnud iseseisvat tööd arvestatud õppe kogumahu sisse, ehkki see oli selgelt üks osa õppest.

Mitmed asutused kasutasid õppe mahu määramisel ühes õppekavas korraga nii akadeemilisi kui ka astronoomilisi tundide, päevade kui ka nädalate arvestust, mistõttu jäi õppe tegelik maht arusaamatuks.

Õpingute lõpetamise tingimused

See kriteerium lisati iseseisvana hindamisaruannetesse 2020 II poolaastal. I poolaastal hinnati lõpetamise tingimuste olemasolu õppekava komponentide koondkriteeriumi all ühe alamkriteeriumina. Tegemist on nõudega, mille täitmise osas koolitusasutused sageli eksisid. Hinnatud 12 asutusest 5 said selle kriteeriumi hinnanguks „0 – nõue ei ole täidetud“ ning 1 sai hinnanguks „1 – nõue on põhiosas täidetud“. Enamlevinud probleemiks oli see, et nõutavast infost on õppekavas olemas ainult pool. Näiteks oli kirjas küll see, mida peab õppija tegema, et koolitus lõpetada, kuid puudus väljastatav dokument, või vastupidi, kirjas oli info, et õppija saab tunnistuse, kuid ei selgunud, mida ta selleks tegema peab. Samuti ilmnis osade õppekavade puhul, et kirja pandud hindamine erineb tegelikust hindamisest. Intervjuude käigus selgus näiteks, et lubatud teoreetiliste teadmiste teste ei tehta, eraldi praktilist eksamit tegelikult ei ole.

Õppekava õpiväljundid kirjeldavad, milliseid oskusi, teadmisi ja/või hoiakuid koolitusel osaleja omandab.

Kõigist 12-st hinnatud koolitusasutusest said 7 selle kriteeriumi hinnanguks „0 – nõue ei ole täidetud“. Enamlevinud probleemid toome välja all.

- Õpiväljundid on õppekavast puudu.
- Õpiväljundid katavad õppe sisu ainult osaliselt, sh välja on jäetud õppekava sisust ilmnevad olulised teemad.
 - *Näide 1:* „Ripsmete ja kulmude keemiline värvimine ja kulmude modelleerimine“ õppekava sisaldas ainult kulmude modelleerimist kirjeldavaid õpiväljundeid.
 - *Näide 2:* „Püsimeigi baaskoolitus“ (sisaldas nii huulte, silmade kui kulmude püsimeiki) õppekava õpiväljundid piirdusid ainult kulmudega.

- *Näide 3:* „Klassikalise ja aparaadimanikööri“ õppekava õpiväljunditest puudus aparaadimanikööri puudutav osa.

Täienduskoolituse standardi § 3 lg 2 kohaselt peab õppija tunnistuse saamiseks saavutama kõik õppekava õpiväljundid. Kui õpiväljundid katavad ära ainult väikese osa õppe sisust, siis omandab õppija õppe sisu ainult osaliselt ning kogu õppekava alusel väljastatav tunnistus on tegelikult eksitav.

- Õppekavades ja õpiväljundites puuduvad olulised alusteemad, mis on vajalikud teooria terviklikuks mõistmiseks ja praktilise õppe jätkamiseks.

Hindamiskomisjonid on täheldanud, et õppekavades pööratakse vähe tähelepanu sellistele iluvaldkonna olulistele teemadele nagu hügieeni- ja desinfektsiooninõuded, samuti näo anatoomia, nahk kui organ, võimalikud allergiad ja vastunäidustused, esmaabi. Sageli on need visuaalsel vaatlusel õppekavadest puudu. Vestluste käigus selgus, et praktikas on need teemad mõnikord integreeritud mõne teise õppekavas märgitud teema alla.

- Õpiväljundid ei ole õppekava sisu arvestades asjakohased või ei ole nende sisu arusaadavalt sõnastatud.
 - *Näide 1:* „Juuksur. Intensiivkursus“ õppekava sisaldas mh õpiväljundeid: *"on moetendentside kursis ning valdab kaasaegseid tehnikaid"* või *"teeb vähemalt kolme tüüpi dekoratiivset elemendi erinevatest olmematerjalidest"*.
 - *Näide 2:* „Juuksuri eriala täienduskoolitus“ õppekava sisaldas mh õpiväljundeid *„pakub rahvusvaheliselt konkurentsivõimelist teenust“* ja *„analüüsib sotsiaalseid ja enesekohaseid pädevusi“*.
 - *Näide 3:* „Rejuvi tätoveeringu/püsimeigi eemaldamise koolitus“ õppekava sisaldas mh õpiväljundeid *„omab vastavaid teadmisi nii enda, kui kliendi suhtes“* ja *„omab teadmisi erinevate olukordadega toimetulekuks (nt vanemad tätoveeringud/püsimeigid)“*.

Toodud on vaid mõningad näited, kuid selliseid leidis tegelikult paljudes õppekavades.

Õpiväljundites ja õppe sisus kirjeldatud on võimalik etteantud õppeajaga saavutada.

Võib öelda, et tegemist on kõige keerulisema kriteeriumiga iluvaldkonna koolitusasutuste jaoks. Kokku on siin saanud 12-st asutusest negatiivse hinnangu 7, kahe puhul on olnud nõue põhiosas täidetud ning ainult 3 asutust on saanud positiivse hinde. Järgnevalt on välja toodud peamised tüüpvead.

- Ei ole selge, mida õppija üldse saavutama peab.

Tegemist enamlevinud probleemiga, millele sageli lisandub õppemahu teema, kus õppekavas on kirjas ainult õppe maht, kuid puudu on praktilise ja iseseisva töö osakaalud. Kõik õppe

osade mahud on iluteeninduse valdkonnas oluline välja tuua, kuna valdavalt on tegemist praktiliste oskuste koolitustega. Info puudumine paneb hindamiskomisjonid keerulisse olukorda, kuna ühest küljest pole teada, mis on oodatav tulemus ja teisest küljest ei saa tõsikindlalt väita, et õppija vajalikud käelised oskused omandab, kuna puudub info praktilisele osale planeeritud mahu kohta.

- Koolituse sisu on liiga mahukas.

Esinemissageduselt sama tihti esinev probleem kui esimesena mainitu. Õppekavadesse püütakse võimalikult lühikesse ajavahemikku sisse kirjutada „kogu maailm“, mis lõppkokkuvõttes tähendab seda, et kõik teemad läbitakse pealiskaudselt. Kuna saadud info hulk on suur, siis praktikas see kinnistuda ei jõua. Isegi kui koolituse pealkiri ütleb, et tegemist on baaskoolitusega, on sageli juhtunud, et õppe sisu on ikkagi oluliselt laiem kui pelgalt alusteadmised ja põhioskused. Kõige drastilisem näide on „Rejuvi tätoveeringute ja püsimeigi eemaldamise koolitus“, mille õppe maht on 6 ak/h, sihtrühmaks kõik soovijad. Õppekava kohaselt antakse aga selle aja jooksul õppijale põhjalik ülevaade kogu iluteenindaja tööst ning koolitatakse ta välja kasutama püsimeigiaparaati ning eemaldama naha epidermi kantava spetsiaalse aine abil püsimeiki ja tätoveeringuid.

- Praktilise õppetöö osakaal õppe kogumahust on liiga väike.

Arvestades, et iluvaldkonna koolituste eesmärk on anda õppijale vajalikud oskused edaspidi ise teenust osutada, siis on praktilise töö osakaalud õppe kogumahust määravad kriteeriumile hinnangu andmisel. Hindamisest on selgunud, et teatud koolituste (eriti kulmude ja ripsmete värvimise ning ja kulmude modelleerimise koolitused) puhul on õppijal võimalik teha prooviharjutust ainult ühe modelli peal, aga seda on liiga vähe selleks, et õppija kasvõi esmased käelised oskused omandada jõuaks ja peale koolitust kohe iseseisvalt kliente teenindada võiks.

Lisaks on selgunud, et asutused pakuvad õppijatele soovi korral tasuta lisapraktikapäevi. See on iseenesest hea, et õppijale antakse võimalusi harjutamiseks, kuid sel juhul peaks praktika aeg olema arvestatud õppe mahu hulka.

- Kõiki õppekavas kirjeldatud teemasid õppe käigus ei läbita.

Hindamiskomisjon on mitme koolituse puhul tuvastanud, et tegelikkuses kõiki töid, mida õppekava ette näeb, õppe käigus läbi ei tehtagi. Peamiselt on selle põhjuseks liialt lühike õppeaeg ja see, et kõikide tööde läbi harjutamine eeldab rohkem kui ühte modeli.

- *Näide 1:* „Klassikalise ja aparaatse manikööri õppekava“, kus praktilise õppe käigus tehti läbi klassikaline maniküür, kuid aparaatset mitte.
- *Näide 2:* „Rejuvi tätoveeringute ja püsimeigi eemaldamise koolitus“ õppekava, mille käigus sõltuvalt modelli eripärast töötles õppija, kas püsimeiki või tätoveeringut, aga mitte kunagi mõlemat.

Kui koolituse eesmärk on anda osalejale õigus mingis valdkonnas tegutsemiseks või vastava õiguse taotlemiseks (nt kutse), siis õppe sisu, õpiväljundid ja hindamine arvestab kutsestandardites, õigusaktides sätestatud nõuetega.

Ainult üks hinnatud 12-st asutusest valmistas õppijat kutse taotlemiseks ette ja sai selle kriteeriumi osas hinnangu „1 – nõue on täidetud põhiosas“. Ülejäänud 11 asutuse puhul ei olnud kriteeriumi hindamine asjakohane, mistõttu pälvisid hinnangu „3 – ei ole relevantne“.

Siiski ei saa öelda, et selles osas kõik korras on. Kutsestandarditele viitamine valdkonna õppekavades on kaootiline ja läbimõtlemtu, kuid kriteeriumi sisust tulenevalt ei ole hindamiskomisjonid selle tõttu kriteeriumi hinnet alandanud. Küll aga on vähemalt pooltel kordadel juhitud koolitusasutuse tähelepanu sellele, et viidatud on kas kehtetule kutsestandardile, valele kutsestandardile või standardile, mis tegelikkuses õppekavaga ei seostu. Viimane on eriti iseloomulik püsimeigi õppekavadel, kus praktiliselt igas õppekavas on viide, et see baseerub kosmeetik, tase 5 kutsestandardile. Tegelikkuses ei sisalda nimetatud standard sõnagi püsimeigi tegemise kohta.

Koolitusasutus tagab, et koolitus on läbi viidud kodulehel avaldatud või tellijaga kokkulepitud õppekava kohaselt.

Hinnatud 12-st asutusest 7 sai selle kriteeriumi hindeks „2 – nõue on täidetud“. Kahe asutuse puhul leidis komisjon, et nõue on täidetud põhiosas ning kolm asutust said hindeks „0 – nõue ei ole täidetud“. Läbivaid valdkondlikke kitsaskohti selle kriteeriumi juures välja tuua ei saa, negatiivsed hinnangud tulenesid iga asutuse eripärast.

- Õppekavad ei olegi mõeldud tervikuna läbimiseks.

Ühe asutuse puhul tuvastas hindamiskomisjon, et õppekavade näol on tegemist erinevaid erialasid koondavate dokumentidega, millest koolitaja igale õppijale personaalse koolituskava kokku pani. Selleks selgitati juba koolituse alguses välja õppija soovid ja koostati selle pinnalt talle personaalne kava või kui tegemist oli töötukassa kaudu tuleva õppijaga, pakuti talle kohe just nimelt sellise sisuga koolitust nagu õppija soovis. Tõsi, süsteem toimis teatavate mööndusega – väga detailseid osi siiski valida ei saanud ja mingite osade valimine eeldas eelnevalt baaskoolituse läbimist. Tunnistus väljastati nende õpiväljundite kohta, mille õppija omandanud oli, ehkki laias õppekavas, millele õppija algselt õppima asus oli kirjas märksa rohkem teadmisi ja oskusi. Probleem seisneski selles, et õppekavas puudus info, et seda rakendatakse osaliselt ja komisjon leidis, et koolituse läbiviimisel ei peeta kinni veebilehel väljas olevast õppekavast.

Teise asutuse puhul koosnes hinnatav õppekava 6 moodulist, millest koolitaja sõnul oli neil võimekus pakkuda ainult 4 moodulit. Seega oli välistatud võimalus, et ükski õppija seda koolitust tervikuna läbida saaks.

- Õppekavad on formaalsed dokumendid, mis ei takista õppetöö läbiviimist.

Ühe asutuse puhul tuvastas komisjon, et kõikide õppekavade koostamisel on kasutatud nn *copy-paste* meetodit. Õppekavad olid sõnastatud täpselt ühtmoodi ning kirjas olevad tekstid ei klappinud mitmel juhul konkreetse koolituse sisuga. Nii oli näiteks kõikides õppekavades ühtmoodi hindamismeetodid (arvestus (praktiliste tööde vaatlus), teooriatest). Ekspertide hinnangul osadele õppekavadest need ei kohaldunud ja osade jaoks polnud koolituse sisu arvestades asjakohased.

- *Näide 1:* „Juuksuri täiendusõpe“ (150 ak/h praktika, 50 ak/h iseseisev töö) – puhtalt praktiline koolitus, mis auditoorset õpet ei sisalda, seega ei ole kohane ka hindamismeetodina teooriatesti mainida.
- *Näide 2:* „Hiina maalingute õppekava“ (3 ak/h auditoorne, 17 ak/h praktika, 5 ak/h iseseisev, koolitus tegutsevale küünetehnikule) – praktiline koolitus ühe kindla küünemaalingu tehnika õppimiseks, teooriatest ei ole asjakohane.

- Koostööpartnerite erialased oskused versus asutuse veebilehel avalikustatud õppekava sisu

Ühe asutuse puhul märkis hindamiskomisjon, et kuna koolitajatena kasutati üle vabariigi erinevaid praktikuid, kellega sõlmiti suusõnaline leping vaid koolituste läbiviimiseks, kuid ei instrueeritud neid õppekavade osas, siis ei saa tõsikindlalt väita, et kohapealne koolitaja on teadlik sellest, mida õppekava kohaselt õppija oskama peab. Ei saa olla kindel, et koostööpartnerist koolitaja isegi kõiki neid oskusi evib, mida õppekava kohaselt õppijale edasi andma peab, kuna õppekavade koostamisel lähtuti ainult Tallinna peakontoris tegutsevate koolitajate erialakompetentsidest.

Teise asutuse puhul viisid koolitusi läbi koostööpartnerid omaenda isiklike õppekavade alusel. Koolitusasutus lisas lihtsalt koolituste juurde ka omaenda üldise õppekava ja kinnitas, et tegemist on nende koolitusega. Tegelikult viidi koolitus läbi koostööpartneri õppekava alusel, mille sisu, maht, õppematerjalid ja hindamine vastasid koostööpartneri õppekavale ja ainult tunnistus väljastati koolitusasutuse nime alt.

Koolitusasutus tagab, et füüsiline õppekeskkond (õppevahendid, seadmed, ruumid, ligipääs jms) ja/või e-keskkond on piisav täienduskoolituse läbiviimiseks ning toetab õppekava eesmärkide ja õpiväljundite saavutamist.

Hinnatud 12-st asutusest kümne puhul leiti, et nõue on täidetud. Ühe asutuse puhul leidis komisjon mõningaid puudujääke (1 – nõue põhiosas täidetud) ning ühe puhul leidis komisjon, et koolitusasutuse õppekeskkond ei ole sellisel kujul sobilik koolituste läbiviimiseks.

- Puudub vajalik privaatsus, puhtuse- ja hügieeninõudeid ei täideta.

Negatiivse hinnangu saanud koolitusasutuses tehtud paikvaatluse tulemusel leidis hindamiskomisjon, et olemasolevad õpperuumid ei vasta nõuetele. Õppeklassina kasutati ühte suurt ruumi, mille nurgas olid küll kaks portatiivsete vaheseintega eraldatud õppekohta, kuid ülejäänud kliendivoodid paiknesid kõik suures õppeklassis üksteise kõrval nii, et puudus piisav ruum nii kliendi teenindamiseks kui ka vajalik privaatsus nt depilatsiooni või massaaži tegemiseks. Samas ruumis toimus ka küünetehnikute, manikööri ja pedikööri õpe. Ruumi ühes nurgas oli õhukeste vaheseintega eraldatud teooriaõppe klass. Ruumid tervikuna jätsid ebapuhta mulje. Paikvaatluse ajal liikusid ruumides õppijad, kes liikusid seal üleriietes ja välisjalatsites, samal ajal kui toimus ka õppetöö ning ruumis viibisid „kliendid“. Koolitusasutuse esindaja sõnul esines probleeme ka hügieeni ja desinfektsiooninõuete täitmisega, aga kuna tegemist on „täiskasvanud inimestega, siis ei ole ka koolil võimalik väga palju sekkuda“.

Koolitusasutus tagab koolitajate olemasolu, kellel on koolituse läbiviimiseks vajalik kvalifikatsioon, õpi- või töökogemus

Hinnatud 12 asutusest 5 said hindeks „2 – nõue on täidetud“, 6 asutuse puhul hinnati nõue põhiosas täidetuks ning 1 asutus sai hindeks „0 – nõue ei ole täidetud“. Järgnevalt on välja toodud peamised tüüpvead:

- Koolitajate kvalifikatsiooni kirjeldus on õppekavas puudu.

Enamlevinud probleem oli, et koolitaja kvalifikatsiooni ei olnud õppekavas kirjeldatud. Mõnedes õppekavades oli kirjas koolitaja nimi, kuid puudus nende kvalifikatsiooni või töökogemuse kirjeldus.

- Paljudel koolitajatel ei ole vajalikku pädevust.

Mitmete asutuste õppekavades oli koolitajate kohta info, mis ei vastanud tõele – peamiselt seotud kutsetunnistustega, aga oli ka juhtum, kus koolitaja juurde oli märgitud, et tegemist on arstiga. Tegelikult meditsiinitöötajate registris sellist isikut ei olnud. Ühe teise asutuse puhul oli koolitusasutuse juht pannud koolitaja koolitama õppekavale, milleks koolitajal pädevus puudus, lihtsalt selleks, et anda koolitajale vajalikku töökoormust.

Hinnatud 4 koolitusasutuse puhul, kes pakuvad püsimeigi koolitust selgus, et mitte ühelgi püsimeigi koolitust andval koolitajal ei ole seaduses nõutud meditsiinilist ettevalmistust.

Seega ei ole olukord nii positiivne kui hindamise statistika põhjal võib tunduda.

- Info koolitajate kohta asutuse veebilehel ja õppekavades on lünklik.

Ära märkimist tasub, et sageli on info koolitajate tausta kohta veebilehtedel lünklik. Tavapärane on, et osade koolitajate kohta on väljas põhjalikud CV-d, samas kui teiste kohta pole peale nime mitte midagi kirjas või on info esitatud lakooniliselt.

Tagasiside tulemusi kasutatakse õppekava ja õppe protsessi tõhustamiseks.

Tagasiside kogumisega juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonna koolitusasutustel üldiselt probleeme ei ole. Hinnatud 12 asutusest 9 on saanud hinnanguks „2 – nõue on täidetud“ ning 3 asutust on saanud hindeks „1 – nõue on põhiosas täidetud“. Märksõnadena saab välja tuua järgmised mõtted.

- Tagasiside kogumise süsteemi kirjeldus ja tegelik praktika ei lange kokku.

Koolitusasutus on oma veebilehel olevas „Kvaliteedi tagamise aluste“ dokumendis kirjeldanud tagasiside kogumise protseduuri, kuid hindamise käigus selgub, et tegelikkuses seda ei järgita. Näiteks puuduvad lubatud ankeedid (nii paberandjal kui elektroonilised) ja tagasisidet korjatakse ainult suuliselt.

- Tagasisidet koguti ainult osade koolituste juures.

Ühe koolitusasutuse puhul koguti õppijatelt tagasisidet ainult põhiõppekava kohta. Kõikide väiksemate koolituste puhul tagasisidet ei kogutud.

- Tagasisidet koguti, kuid sellega ei tehtud midagi.

Paaril korral ilmnis, et koolitusasutus küll kogus tagasisidet, kuid sellega ei tegeletud ja sealt saadud infot ei kasutatud.

Koolitusasutus tagab täiskasvanud inimese õppimise ja enesearengu sihipärase toetamise.

Hinnatud 12 asutusest enamus (8 asutust) on saanud selle kriteeriumi hindeks „2 – nõue on täidetud“, mis näitab, et üldiselt kriteeriumi täitmisega valdkonna koolitusasutustel probleeme ei ole. Samas on kriteeriumit keeruline hinnata, kuna täiskasvanute koolituse seadusest selle nõude lävendit üheselt sõnastatuna ei leia. Seetõttu on komisjon oma hinnangutes lähtunud sellest, kas koolitusasutus üldse on sellele küsimusele teadlikult ja süsteemselt lähenenud või kas selle tegevuses on midagi, mis selgelt viitab, et õppija huvid jäetakse tahaplaanile. Hinnangu andmisel võeti arvesse ka eelnevate kriteeriumite hindamisel saadud infot.

Kolme asutuse puhul leidis komisjon, et nõue on täidetud põhiosas ning üks asutus sai negatiivse hinde. Viimase puhul ei ilmnunud enesehinnangu küsimustikus infot selle kohta, milliseid tegevusi koolitusasutus täiskasvanud õppija toetamiseks ellu viib. Küllastuse ja vestluse käigus selgus, et täiskasvanud inimese õppimise ja enesearengu toetamine on jäetud koostööpartneritest koolitajate kanda ning koolitusasutusel endal puudus nägemus, plaan või arusaamine selle kriteeriumi vajalikkusest üldse. Muuhulgas selgus, et koolitusasutus ise koolitusi sisuliselt läbi ei viinudki, vaid tegutses koolituste vahendajana.

Hinnang „1- nõue on täidetud põhiosas“ anti koolitusasutustele alljärgnevatel põhjustel.

- Koolitusasutus lükkab vastutuse hoiakute ja praktiliste oskuste kujundamise eest õppijale.

Ühe koolitusasutuse puhul selgitas koolitusasutuse esindaja intervjuu käigus, et nende eesmärk on anda õppijale edasi ainult teadmised ja mõningal määral näidata ette kuidas asi praktikas välja näeb, kuid käelised oskused tuleb õppijal endal saavutada ning seda, kas edaspidi kasutatakse õigeid töövõtteid või jäädakse nt varasemalt omandatud valede võtete juurde, otsustab samuti õppija ise. Koolitaja ei sekku.

- Koolitusasutusel puudub nägemus täiskasvanud inimese õppimise ja enesearengu toetamisest.

Tegemist olukorraga kus on näha, et koolitusasutus seisab küll hea selle eest, et olemasolev õppekorraldus toimiks ja igapäevane õppetöö laabuks, kuid täiskasvanud õppija enesearengu ja õpimotivatsiooni toetamise osas konkreetsemaid tegevusi välja tuua ei osata. Kõik kirjeldatu väljendab pigem koolitusasutuse tavapärast tööd, aga esitatud dokumentidest ja intervjuu käigus saadud täiendavast infost ilmneb, et teadlikult sellele teemale tähelepanu pööratud ei ole.

Täienduskoolitusasutuste tugevused ja hea praktika juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonnas

- Veebiplatvorm valdkonna spetsialistidele ja algajatele tegijatele

Koolitusasutuse initsiatiivil on loodud jumestajate ja grimeerijate valdkonna jaoks ühine veebiplatvorm (<https://jgagentuur.ee/>). Tegemist on *online*-andmebaasiga, kuhu nii professionaalid kui alles algajad grimeerijad/jumestajad saavad üles riputada enda andmed ja portfoolio, et potentsiaalsed tööandjad neid sealt leiaksid.

- Läbimõeldud praktikabaas

Barberi koolitusi pakkuv koolitusasutus on leidnud endale praktikabaasi Politsei-ja Piirivalveameti töötajate ning Kaitseväe ajateenijate näol, pakkudes oma õppesalongis kord nädalas tasuta teenust selle eest, et koolitusasutuse õppijad saaksid oma praktilisi oskusi harjutada. Selline kogemus võimaldab õppijatel luua edaspidiseks ka omaenda isiklikku kliendibaasi.

- Õppijaid suunatakse kohalikele ja ka rahvusvahelistele kutseala meistrivõistlustele

Õppijaid motiveeritakse muuhulgas sellega, et võetakse neid koolitusasutuse kulul kaasa ja lastakse osaleda kohalikel ning rahvusvahelistel võistlustel.

- Koostöö teiste salongide kui õppijate potentsiaalsete tööandjatega

Koolitusasutus tegeleb ainult koolitamisega ning majandustegevusena ise teenust ei paku. Küll on aga koolitajal olemas tihe koostöö erinevate juuksuri- ja barberi salongidega üle Eesti ning omavahel vahendatakse õppijatele nende kontakte ja vastupidi.

Peamised kitsaskohad ja võimalikud lahendused

Hinnatud 12 asutust on andnud hea läbilõike kogu juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonna koolitusasutustest, kuna hinnatud on nii ühe koolitaja põhiseid väikekoolitajaid kui ka kunagisi tasemeõpet pakkunud ja tänaseks täienduskoolitustele spetsialiseerunud suuri koolitusasutusi, kus korraga pakutakse õpet mitmetel erinevatel õppekavadel. Enamik koolitajaid on samal ajal ka teenusepakkujad, ehk siis paralleelselt koolitustega pakub koolitaja ka ise iluteenuseid. Õppegrupid on pigem väikesed ja paljud asutused eelistavad pakkuda individuaalõpet.

Suurim probleem – õppekavad

Õppekavad on juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonnas suureks probleemiks. Iga koolitusasutus koostab neid omaenese parema äranägemise kohaselt, ehkki intervjuude käigus on olnud ka nurinat koolitajate poolt, et mõned koolitusasutused võtavad ilma luba küsimata teiste koolitusasutuste koostatud õppekavad ja panevad neid oma kodulehele üles kui enda omi. Hindamiskomisjon ühtegi sellist juhtumit ei tuvastanud.

Õppekavade peamisteks kitsaskohtadeks on alljärgnevad.

- Õpiväljundid on sõnastatud ebaühtlaselt.

Õpiväljundite sõnastamine on probleemiks tegelikult kõikidele koolitusasutustele sõltumata valdkonnast. Tavapärane on pilt, kus ühes õppekavas on korraga nii detailselt kirjeldatud õpiväljundid kui ka üldsõnaliselt sõnastatud väljundid. Kui lisada sellele juurde veel paar sellist, mille sisu ja eesmärk konkreetse õppekava kontekstis pole esmapilgul arusaadavad, siis ongi tegemist keskmise iluteeninduse valdkonna täienduskoolituse õppekavaga. Siinkohal võib oletada, et olukorra peamiseks põhjuseks on puudulikud teadmised õppekavade koostamisest.

- Ei osata määratleda baasõpet.

Mitmete õppekavade pealkirjas on märgitud, et tegemist on baasõppega, kuid tegelikkuses on näha, et koolitusasutus ei ole enda jaoks ära defineerinud, mida baasõppe all silmas peetakse. Selle tulemusel on õppekavadesse sattunud kõik, mida konkreetse eriala kohta on võimalik kokku kirjutada. Tundub, et koolitajad lähtuvad baasõppe õppekavade koostamisel omaenda selle hetke teadmistest ja oskustest, teadvustamata, et need teadmised ja oskused on saavutatud tihtipeale aastatepikkuse töökogemuse ja täienduskoolituste tulemusel.

- Viidatakse kutsestandarditele.

Paljudes õppekavades on kirjas, et need baseeruvad kutsestandardil. Kahjuks on intervjuude käigus selgunud, et enamik koolitusasutusi, kes seda väidavad, ei oska tegelikult selgitada, kuidas õppekava koostamisel sellest dokumendist on lähtutud. Tundub, et kutsestandardi mainimine õppekavas annab sellele justkui mõjukuse või legitiimsuse ning seetõttu seda sinna ka märgitakse. Sageli on aga tegemist kas viitega aegunud standardile või on viidatud sellisele standardile, mis tegelikkuses õppekavaga seost ei oma.

- Püsimeigi õppekavades anesteetikumide kasutamisele viitamine.

Kuna täienduskoolitusasutuste kvaliteedi hindamise projekt on aruande koostamise ajaks kestnud juba paar aastat ning õppe kvaliteedi sisuline hindamine üle aasta, siis on püsimeigi koolitusi pakkuvate koolitajate seas levinud teadmine, et kontrollitakse ka anesteetikumide kasutamist õppetöös. Samuti on koolitajad teadlikud sellest, et nende kasutamine eeldab koolitajalt/teenuse osutajalt meditsiinilise hariduse olemasolu, mida valdaval osal koolitajatest ei ole. Seetõttu on hindamiskomisjonil tulnud ette kummastavaid olukordi, kus püsimeigi koolitaja väidab näiteks, et ta anesteetikume ei kasuta, kuna püsimeigi tegemine polevat üldse valus ja anesteetikumide kasutamise vajadus on müüt. Või siis väidab koolitaja, et anesteetikumide kasutamiseks puudub vajadus, kuna püsimeigi tegija/koolitaja teeb seda kliendile lihtsalt nii kiiresti, et too ei saa isegi aru, kui juba töö valmis. Või ei ole valuvaigisti kasutamine koolitaja hinnangul vajalik, kuna tuleb kasutada õiget tehnoloogiat, s.o kasutada hetke, mil inimese nahk on šokis ega tunne mitte midagi. Hindamiskomisjonile on ka väidetud, et õppekavas kirjas olnud konkreetse tootebrändi stardipaketis oleva anesteetikumi asemel kasutatakse koolitusel ja teenuse osutamisel apteegist käsimüügist saadavat külmageeli. Samuti on komisjonile ka otse välja öeldud, et: „Me teame, et te tahate teada, kas me anesteetikume kasutame, aga me ei ütle teile seda. Me eitame.“ Neid näiteid võib jätkata.

Lävendipõhise hindamise raames ei ole hindamiskomisjonil võimalik kontrollida, kas koolitusasutus tegelikkuses anesteetikume kasutab või mitte. Hindamiskülastusi ja paikvaatlusi käesoleval ajal seoses COVID-19 pandeemiaga ei toimu. Lisaks näeb hindamisprotseduur ette seda, et külastuse aeg tuleb asutusega aegsasti kokku leppida. Praeguses olukorras saab komisjon lähtuda vaid sellest, kas õppekavas on *expressis verbis* kirjas, et selle käigus kasutatakse ka anesteetikume. Kui koolitaja on selle teabe eemaldanud, pole hindamiskomisjonil alust väita, et koolitaja seda teeb. On olnud juhus, kus hindamise ajaks on anesteetikumide info veebilehel olevast õppekavast välja võetud ja peale hindamist tagasi pandud. Selliste olukordade vastu on keeruline võidelda, sest hindamine fikseerib vaid ühe ajahetke.

- Praktika osa õppekavades on liiga lühike.

Kuna iluvaldkonna koolitused on peaaegsajalikult praktilisi käelisi oskusi edasi andvad koolitused, siis on praktika osa õppekavades kriitilise tähtsusega. Paraku on just selle õppeosa vähesus õppe kogumahust probleemiks pea kõikides juuksuritöö ja iluteeninduse valdkonna õppekavades. Ühest küljest on selge, et täienduskoolituse eesmärgiks ei saa olla vilunud

tegijate kujundamine, ometi peab täienduskoolitus andma õppijale võimaluse kõiki õppekavas sisalduvaid töid vähemalt korraks realselt läbi teha. Ekspertide hinnangul tuleks oluliste põhioskuste omandamiseks neid sooritada minimaalselt kaks korda, et teoreetilised teadmised ning käelised oskused kinnistuks.

Kõige kriitilisem on olukord lühikeste, ühepäevaste koolituste juures, kus päeva esimene pool kulub teooria läbimiseks ning päeva teisel poolel teeb õppija esimese ja tihti ainukeseks jääva katsetuse oma vast omandatud teoreetilisi teadmisi ka praktikas ellu viia. Harvad ei ole juhused, kus koolitaja asub samal hetkel ka juba nõ lõpphindamist läbi viima, hinnates nii seda, kui palju õppuril päeva esimesest poolest meelde jäi kui ka seda kuidas ta neid teadmisi praktikas realiseerib. Kui tegemist on iluvaldkonnaga varem mitte kokku puutunud õppijaga, siis ei saa kindlasti eeldada, et ta esimesel katsel kohe kõik selgeks saab.

Võimalikud lahendused

- A) Töötada välja senisest põhjalikum juhendmaterjal täienduskoolituse õppekavade koostamise kohta ning viia läbi ka sellekohaseid koolitusi nii eesti kui vene keeles.

Lisaks koolitustele koostada toetavaid materjale, nt enesehindamise tööriistu, videoid. Täna on EKKA sellega algust teinud. 2021 valmib videonõuannete sari „Kvaliteedinopped“, kus koolitusasutusteni tuuakse hindamistel selgunud parimad praktikad ja näpunäiteid võimalike kitsaskohtade ennetamiseks.
- B) Luua täienduskoolitusasutuste nõustamiskeskus, mis annaks personaalselt ning praktilist nõu ja aitaks täienduskoolitusasutusi õppekavade koostamisel. Ka eelmises punktis mainitud koolituste läbiviimine peaks olema üks selle institutsiooni tegevustest.
- C) Jätkata koolitusasutuste tähelepanu juhtimist sellele, et praktilisi oskusi arendavate koolituste puhul on vajalik suurendada praktilise õppe mahtu õppekavades.
- D) Kaasata püsimeigi koolitustega seotud probleemi lahenduste aruteludesse ka terviseameti ja sotsiaalministeeriumi esindajad. Täna on see teema EKKA, HTM-i ja töötukassa laual, kuid peaks olema tegelikult eelkõige kahe eelmainitud asutuse huviorbiidis. On selge, et juuksuritöö ja iluteeninduse valdkond vajab senisest enam reguleeritust.

Koolitajate kvalifikatsioon

Koolitajate kvalifikatsioon on teine suurem probleeme valmistanud teema. Peamised kitsaskohad on toodud välja allpool.

- Erialane kompetentsus

Valdav enamus koolitajatest on tegevpraktikud, mis tähendab, et enda erialane täiendamine on väga levinud. Veebilehtedel olevatest CV-st on sageli näha, et käiakse ennast täiendamas

seminaridel ja koolitustel nii Eestis kui välismaal. Kuna ilumaailm on ajas sedavõrd kiiresti muutuv, siis on selge, et heal spetsialistil ja koolitajal on vaja ennast pidevalt uute trendidega kursis hoida. Sageli tuuakse välismaalt uusi trende ja tehnikaid ning lülitatakse need koheselt pakutavatesse koolitustesse.

Sellest tulenevalt ei saa märkimata jätta ühte murettekitavat ilmingut. Nimelt puutusid komisjonid hindamiste käigus mitmel korral kokku koolitajatega, kelle kogemused olid napid ja kes alles ise sisuliselt ametit õppisid, aga juba tegutsesid koolitajatena ja õpetasid välja teisi.

Koolitaja kvalifikatsiooni miinimumnõudeid ei sätesta täna ükski õigusakt ega muu dokument. TäKS ütleb vaid, et koolitusasutus peab tagama õppe läbiviimiseks vajaliku kvalifikatsiooniga koolitajate olemasolu, jättes vajaliku kvalifikatsiooni üle otsustamise koolitusasutusele. Hindamistel selgus, et on koolitusasutusi, mis seavad koolitajate kvalifikatsiooni nõuded õpetatava teema osas liiga madalale või puuduvad nõuded kvalifikatsioonile üldse, mistõttu on tekkinud olukord, kus koolitusi viivad läbi koolitajad, kes seda tegema ei peaks, seades nõnda ohtu nii õppijate kui ka teenust ostvate inimese tervise.

Võimalikud lahendused

- A) Täpsustada nõudeid koolitajate kvalifikatsiooni osas. Jälgida õppe kvaliteedi hindamise käigus koolitusasutuste veebilehtedel olevaid koolitajate kvalifikatsioonikirjeldusi ning jagada suuniseid, missugune info peab koolitajate tausta kohta avalikus vaates nähtaval olema. See võimaldab tulevasel õppijal või koolituse tellijal otsustada, kas koolitaja on piisavalt kvalifitseeritud, et tema koolituse kasuks otsustada.
- B) Avalikke vahendeid kasutada soovivatele koolitusasutustele võiks teenuse tellija oma kvaliteedinõuetes lisaks praegustele tingimusele sätestada mh miinimumnõuded koolitajate kvalifikatsioonile (nt peab aktsepteeritava koolituse koolitajal olema erialane haridus või läbitud täienduskoolitused ning vähemalt 3-aastane erialane töökogemus). Seeläbi saaks koolituse tellija suurema kindluse, et tellitav koolitus viiakse läbi pädeva koolitaja poolt.

- Püsimeigi, *microbladingu*, kehaaugustamise (*piercing*) jm koolituste koolitajate kompetentsus

Iluteenused ja nende teenuste koolitused, mille käigus tekib vajadus anda kliendile valuvaigistavaid medikamente ükskõik millisel kujul (geel, süst, kreem), on olnud selle valdkonna täienduskoolitusasutuste õppe kvaliteedi hindamise üks valupunkte. Eesti Vabariigis kehtivad õigusnormid näevad ette, et valuvaigistavaid aineid ehk anesteetikume loetakse ravimiteks ning ravimiseaduse kohaselt on neid patsiendile (kliendile) õigus manustada ainult meditsiinilist eriharidust omaval isikul. Paraku on ilumaailmas meditsiinialase eriharidusega inimesi vähe, anesteetikumide kasutamist eeldavaid teenuseid on aga viimaste aastate jooksul lisandunud palju ja lisandumas veelgi.

Hinnatud asutustest pakkus muude koolituste seas püsimeigi koolitusi neli asutust, kes kõik on samal ajal ka oma salongides selle teenuse pakkujad. Mitte ükski hinnatud asutuse koolitajatest ei omanud ravimiseaduses sätestatud vajalikku hariduslikku kvalifikatsiooni. Seega, kui lähtuda seadusandlusest, siis ei oleks ükski neist tohtinud tegelikult ka seda teenust pakkuda. Tegemist on olukorraga, kus seadusandja sätestatud nõudeid ei järgita ning regulatsioon ei toimi. Ühest küljest on see põhjustatud sellest, et puudub piisavalt tõhus järelevalvesüsteem, mis annaks valdkonnale selge signaali, et nõuet tuleb täita. Teisest küljest on tegemist regulatsiooniga, mille täitmine on asjaosalistele ebamõistlikult keeruliseks tehtud ning seetõttu püütakse seda pigem vältida, kuniks võimalik. Samas on selge, et ilma vastava ettevalmistuseta püsimeigi teenuse pakkumise tagajärg võib olla inimesele püsiva tervisliku kahjustuse tekitamine.

Senine kogemus püsimeigi koolituste koolitajate osas on, et kõigi nelja koolitusasutuse koolitajal oli seljataga väga mahukas pagas erinevaid püsimeigi alaseid täienduskoolitusi nii Eestis kui väljaspool Eestit. Mitmed koolitajad on selles valdkonnas teinud endale nime ka välismaal – nad on osalenud ning osalevad ka praegu suurte rahvusvaheliste konkursside žüriides hindajana ning saanud erinevatel võistlustel auhinnalisi kohti. Selle põhjal otsustades võib öelda, et tegelikult on tegemist on heade tegijatega, kelle käeliste oskuste osas küsimusi ei teki. Küll aga puudub neil vajalik meditsiinialane eriharidus ning seetõttu peab hindamiskomisjon nende kohta lävendipõhise hindamise raames ütleva, et hinnang on 0 ja kriteeriumi nõue pole täidetud, sest koolitusasutus ei ole taganud piisava kvalifikatsiooniga koolitajate olemasolu.

Võimalikud lahendused

- A) Määratleda püsimeigi ja tätoveeringute tegemine ning kõik muud anesteetikumide kasutamist eeldavad iluteenused (sh ka sellealaste koolituste pakkumine) kui teenused, mille osutamiseks on vajalik taotleda terviseametilt vastav luba.
- B) Töötada meditsiinkoolide juures välja spetsiaalsed täienduskoolitused, mida õppijal oleks võimalik läbida oma põhitööd katkestamata. Koolituse sisu võiks sisaldada anesteetikumide ja nende kasutamisega ning püsimeigi tegemisega seotud meditsiinilisi teadmisi.
- C) Suunata tänased püsimeigi tegijad meditsiinkoolide kursustele ning siduda nende läbimine terviseameti poolt väljastatava tegevusloa saamisega. Sellega lahendaks mitu probleemi:
 - tegevuslubade väljastamise kaudu saadakse riiklikul tasemel ülevaade kõikidest püsimeigi jm sellelaadset teenust osutavatest ettevõtetest ning
 - teenuse osutajad peavad omandama vajaliku kvalifikatsiooni.

D) Tänapäevased püsimeigi koolituste õppurid ei peaks kohe peale koolituse lõppu saama teenust osutada, vaid peaksid enne Terviseametilt vastava loa saamist osalema eelnimetatud koolitusel.

See oleks teatud mõttes riiklik garantii, et turule ei tekiks teenusepakkujaid, kes oma teadmatusel või oskamatusel võivad pakkuda ebakvaliteetset teenust ning kahjustada inimeste tervist ja välimust.

- Täiskasvanute koolitamise alane kompetentsus

Kui erialaste oskustega valdkonnas üldiselt probleeme ei ole, siis kindlasti ei saa sama öelda täiskasvanute koolitamise alaste oskuste ja teadmiste kohta. See on teema, mille olulisust valdkonnas üldiselt ei teadvustata. Tõsi, täiskasvanud õppijatele võimaldatakse paindlikke õppegraafikuid, õppegrupid on väikesed ja üsna palju on individuaalset lähenemist, kuid täienduskoolituse valdkonna õppemetoodikast ja -meetoditest, täiskasvanud õppija eripärast ning psühholoogiast ei ole koolitajad teadlikud. Üldine seisukoht tundub olevat, et kui erialased oskused ja tahe koolitada on olemas, siis sellest piisab.

Koolitusasutuse esindajatega läbi viidud intervjuudes oli alati komisjoni üheks küsimuseks, milliseid meetodeid või suhtlusviise koolitaja kasutab või kuidas toimib, kui ühte gruppi satuvad kokku erineva õpivõimekusega, sotsiaalse tausta ja motivatsiooniga õppijad. Vastustest võis järeldada, et selliseid olukordi püüab iga koolitaja lahendada lähtuvalt isiklikust suhtlemisoskusest ja empaatiavõimest. Teadlikku pedagoogilist lähenemist ei rakendatud ühelgi korral. Enamlevinud lahendusena pakuti, et selliste õppijatega tavaliselt vesteldakse, kuid ükski intervjuueeritud koolitajatest ei suutnud meenutada, millest täpselt nendel vestlustel räägiti või missuguse eesmärgiga neid alustati.

Võimalikud lahendused

- A) Infoseminaridel juhtida koolitusasutuste tähelepanu täiskasvanute koolitamise alaste kompetentside olulisusele ning suunata koolitajaid end selles vallas täiendama ja võimalusel ka täiskasvanute koolitaja kutset taotlema.
- B) Töötada välja sobivad täienduskoolitused (nii eesti kui vene keeles) täiskasvanud õppija õpetamise kohta, mis vastaksid oma tasemelt ja sisult iluteeninduse valdkonna vajadustele.