

# Tartu Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppe esmahindamise otsus

26.05.2022

Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri kõrghariduse hindamisnõukogu otsustas teha ettepaneku haridus- ja teadusministrile anda kolmeks aastaks Tartu Ülikoolile isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppes õppeõigus.

Lähtuvalt kõrgharidusseaduse § 9 lg 3, ja § 10 lg 1, Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri kõrghariduse hindamisnõukogu poolt kehtestatud dokumendi "Õppekavagrupi esma- ja kordushindamise juhend" punkti 32.4 alusel sedastab Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuuri kõrghariduse hindamisnõukogu (edaspidi Nõukogu) järgmist:

1. Haridus- ja Teadusministeerium edastas Tartu Ülikooli (edaspidi Kõrgkool) isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppe esmahindamiseks vajalikud andmed Eesti Kõrg- ja Kutsehariduse Kvaliteediagentuurile (EKKA) 3.12.2021.
2. EKKA juhataja kinnitas 28.01.2022 korraldusega esmahindamise komisjoni (edaspidi komisjon) koosseisus

<b>Eneken Titov – komisjoni esimees</b>	Professor, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor
<b>Mari Kasemets</b>	Üliõpilane, Tallinna Tehnikaülikool
<b>Katri Kerem</b>	Professor, Estonian Business School
<b>Asmik Tšaturjan</b>	Välisturgude müügijuht - Baltic Tours AS, Eesti Turismifirmade Liidu liige

3. Kõrgkool esitas hindamisele järgmise õppekava:

## **Turismisihtkoha juhtimine ja turundus**

4. Hindamiskomisjon tutvus kõrgkooli ja HTM esitatud andmetega. Komisjoni külustus kõrgkooli toimus 23.-24.03.2022.
5. Komisjon esitas hindamisaruande projekti kõrgkoolile kommenteerimiseks 19.04.2022.
6. Kõrgkool esitas omapoolsed kommentaarid hindamisaruandele 4.05.2022.
7. Komisjon esitas lõpliku hindamisaruande Nõukogule 12.05.2022. Komisjoni aruanne on otsuse lahutamatu osa.

## 8. Komisjoni hinnangud olid järgmised:

Õppe kvaliteet	Vastab osaliselt nõutavale tasemele
Ressursid	Vastab nõutavale tasemele
Jätkusuutlikkus	Vastab nõutavale tasemele

9. Nõukogu arutas Tartu Ülikooli isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppe esmahindamise dokumente 26.05.2022 istungil 10 liikme osalusel ning võttes aluseks hindamisaruande ning kõrgkooli poolt Eesti Hariduse Infosüsteemi esitatud andmed otsustas tuua välja järgmised tugevused; parendusvaldkonnad ja soovitused; ning arenguvõimalused:

### a) Õppe kvaliteet:

#### **Tugevused:**

- Õppekava vastab kolledži kompetentsidele ja senisele kogemusele valdkonnas.
- Korraliste õppejõudude erialane ja didaktiline pädevus, väga hea omavaheline koostöö ja õppe lõimimine erinevate ainete vahel.
- Korraliste õppejõudude valmisolek ja teadmised rakendada mitmekesiseid, asjakohaseid ja õppijat motiveerivaid õpetamismeetodeid.
- Kolledži poolt läbiviidavad arendusprojektid toetavad ja rikastavad regiooni ja õppetööd.
- Õppijate õppe- ja psühholoogiline nõustamine on vajaduspõhine ning õppijale lihtsalt kättesaadav. Nõustamisel rakendatakse õppijakeskset ja personaalset lähenemist.
- Ülikool on kehtestanud keske sisehindamise korra, mis toetab õppekava kvaliteedi parendamist, pakkudes võimalust ning kohustust õppekavapõhiste andmete kasutamiseks õppekava ja õppekavaga seotud õppekorralduse parendamiseks.
- Üliõpilaste mobiilsuse toetamiseks on kolledžil kohalik ja rahvusvaheline võrgustik ning õppekorraldus toetab mobiilsust nii vähendatud õppemaksu kui ka õppekavas võimaldatud mobiilsusaknaga.

#### **Parendusvaldkonnad ja soovitused:**

- Õppekava ei ole sidus – pealkiri, õppekava õpiväljundid, mooduli ja ainete õpiväljundid ei ole omavahel kooskõlas. Oluline on alustada õppekava õpiväljundite seadmisest ja sealt mooduli ja ainete tasandile liikuda, et oleks võimalik selgelt aru saada, millised õppeained ja milliseid moodulid kuidas õppekava õpiväljundite saavutamisesse panustavad.
- Õppekava pealkiri väljendab, et õppekava annab sihtkoha juhtimise ja turundamise pädevused kolmes sektoris (õppekava eesmärk) ja õppekava õpiväljund lisab ka valmisoleku hakata ettevõtjaks. Selle lubaduse täitmiseks vajalikud pädevused ei ole õppekavas piisavalt selgelt välja toodud. Õppekaval õppima asujale peab olema selge, millised pädevused ta omandab ning kuhu sektorisse ta tööle sobib.
- Õppekava huvigrupidel (sh tööandjatel) on teatavad eriarvamused õppekava arenguvajaduste olulisuse ja suuna osas. Suurem diskussiooni tööandjatega, nende kaasamine õppekava arendamisesse toob kooli jaoks ka suurema väärtuse.
- Kolledž ei esitanud õppekava aineprogramme, mistõttu ei saa sisuliselt hinnata planeeritud õppemetoodikat ega ka hindamise sidusust ja adekvaatsust. Seega vajaks lisaanalüüsi ja koostööd tegelik õppekava sisu loomine ning koos

õpiväljunditega ka nt moodulipõhiselt (ühe mooduli õppejõudude ja ainete põhine) õppeteemade, meetodika ja hindamise arutelul.

- Esitatud materjali põhjal ei ole kolledžil head süsteemi õppejõudude teadusarendus- ja loometegevusest tervikliku ülevaate saamiseks. Esitatud TAL info on poolik ega anna tegelikkusest parimat pilti. Hindamiskomisjon soovib leida kolledžil võimalus, kuidas TAL tegevuste info (sh ka ülevaade projektidest) kõige efektiivsemal viisil hoida kaasaegsena ja koondatuna.
- Õppekavale on planeeritud uurimustöö praktika, mis ei ole tööandjate arvates piisav, et saavutada praktilise õppekavaga seatud eesmärgid, seda eelkõige juhul, kui vastu võetakse varasema erialase töökogemusega õppija. Kolledži esindajad rõhutasid õppe praktilisust, aga praktika maht on väike - selgemalt tuleb läbi mõelda, miks on valitud sellisel juhul bakalaureuse, mitte rakenduskõrghariduse õppekava vorm ning kuidas saavutada bakalaureuseõppe eesmärgid.
- Praktikakorralduses oodatakse tööandjate poolt suuremat kolledži koordineerivat rolli ja praktika fookuse suunamist erialaste oskuste arendamisele ja kinnistamisele praktikakohas. Õppekava praktikaprotsessi ja eesmärgi välja töötamisel tuleb kaasata tööandjaid ja lähtuda tööturu vajadusest.
- Õppekava sihtgrupiks on töötav õppija, seega peavad õppekorralduslikud põhimõtted ja –tegevused arvestama töötava õppija võimaluste ning vajadustega. VÕTA, praktikakorraldus ja mobiilsusvõimalused tuleb üle vaadata ja kohandada sihtgrupile.

### **Arenguvõimalused:**

- Paremini välja tuua nn uue turismikoolkonna hariduse vajadus ja õppekava vastavus sellele, et kaasata edumeelsemaid tööandjaid ning panustada valdkonna arengusse tervikuna.
- Siduda õppekava riiklike ja/või rahvusvaheliste kutsekvalifikatsioonisüsteemidega tagamaks parem seos turismisektori tööturu vajadustega.
- Kolledži siseselt teevad õppejõud tihedat koostööd ja on seetõttu hästi teadlikud õppekava eesmärkidest ja väljunditest. Kindlasti peaks mõtlema selle peale, kuidas tagada samasugune teadlikkus osakoormusega lepinguliste õppejõudude (külalisõppejõudude) seas.

### b) Ressursid:

#### **Tugevused:**

- Korralised akadeemilised töötajad kasutavad süsteemselt kooli poolt pakutavaid enesearengu võimalusi ning rakendavad omandatud teadmisi parimal võimalikul viisil õppetegevuses.
- Korralised õppejõud on motiveeritud osalema erinevates arendusprojektides, nad väärtustavad elukestvat õpet ning juhivad sellest põhimõttest ka ise.
- Raamatukogu on kujunenud turismialase kirjanduse regionaalseks teabekeskuseks.
- Kolledži ruumides paikneb ka SA Pärnumaa Arenduskeskus (SAPA), mis kavandab Pärnumaa arengut, arendab ettevõtlust ja turismi ning viib ellu maakonnaüleseid projekte. Koostöös partneritega on kolledžisse loodud KOBAR (kolledž + inkubaator + arenduskeskus) eesmärgiga tuua olulisemad maakondlikud arendus- ja koostööorganisatsioonid kolledži hoonesse ning ühtlasi käivitada ettevõtlusinkubaator.

### **Parendusvaldkonnad ja soovitused:**

- Õppejõudude hulk ja kvalifikatsioon on hetkel piisav, kuid mitme õppeaine puhul on selle õpetamiseks sobiva profiiliga õppejõude vaid üks. Kool peaks mõtlema teatud valdkondades järelkasvu kasvatamise peale ning sellel eesmärgil keskenduma ka võimalikul suure ringi õppejõudude motiveerimist osalemaks nii mobiilsuses, arendusprojektide teostamisel kui ka õppemetoodilistes arenguprogrammides.
- Õppekaval on planeeritud õpetama mitmeid külalisõppejõude, kelle roll on õppekavas oluline. Samas ei ole kolledžil süsteemseid külalisõppejõudude arendamisele ja toetamisele suunatud tegevusi. Kuna külalisõppejõudude roll on õppekvaliteedi tagamisel sama oluline kui korraliste õppejõudude roll, siis peaks kolledž tegelema ja pakkuma enesearengu võimalusi (sh. didaktikakursused) ka külalisõppejõududele.
- Kuigi kolledži arengukava projektis on viidatud lisarahastuse teenimise eesmärkidele ja indikaatoritele, siis ei ole veel hetkel seatud sihtnäitajaid ning tegevuskava soovitud eesmärkide saavutamiseks.

### **Arenguvõimalused:**

- Külalisõppejõudude kaasamine projektidesse ja uurimistegevustesse, nende suurem sidumine kolledžiga.
- Lähtuvalt muutunud õpikäsitlusest, hübriid- ja aktiivõppest, on muutunud ka eeldused õpperuumile. Ümbertõstetava sisustusega ning erinevate meetodite kasutamist võimaldav sisustus ja disain on võimalus omakorda õppejõududele kasutada erinevaid õppemeetodeid.
- Suurem projektide ja TA tegevuste alane koostöö TÜ teiste valdkondade ja üksustega, sest interdistsiplinaarsus võimaldaks anda lisaväärtust ka kolledži teenustele.

### c) Jätkusuutlikkus:

#### **Parendusvaldkonnad ja soovitused:**

- Arengukava on valmimisel, kuid ei ole selge, kuidas täpsemalt plaanitakse selle elluviimist, kuigi arengukava peaks juba aasta 2022 kohta kehtima. Arengukavalist eesmärkide täitmiseks on vaja konkreetseid tegevuskavasid ja nende rakendamist.
- Kolledž on vestluse põhjal mõelnud küll õppekava avamisega seotud riskidele, kuid nendega arvestamine ja nende maandamine ei peegeldu ei planeeritavas arengukavas, õppekava avamise põhjendustes ega ka mitte operatiivses tegevuses. Riskianalüüs koos maandamistegevustega peaks olema sisendiks nii õppekorralduslike kui juhtimistegevuste planeerimisel.

10. Kui ühe hindamisvaldkonna hinnang on „vastab osaliselt nõutavale tasemele“ ja ülejäänud hinnangud on „vastab nõutavale tasemele“, kaalub hindamiskooskogu õppekavagrupi tugevusi ja parendusvaldkondi ning teeb ühe järgmistest otsustest: a) võtab vastu otsuse, et õpe vastab nõutavale tasemele, ning teeb haridus- ja teadusministrile ettepaneku anda kõrgkoolile õppeõigus vastavast õppekavagrupis ja õppes, või b) võtab vastu otsuse, et õpe vastab osaliselt nõutavale tasemele,

ning teeb haridus- ja teadusministrile ettepaneku anda kõrgkoolile üheks kuni kolmeks aastaks õppeõigus vastavas õppekavagrupis ja õppes.

11. Nõukogu kaalus Kõrgkooli tugevusi ja parendusvaldkondi isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppe läbiviimisel ning leidis, et otsuse punktis 9 on välja toodud olulised puudused:

- Kõrgharidusstandardi § 3 lõige 4 näeb ette, et *Õppekava nimetus ja sisu on kooskõlas*, ning § 3 lõige 5 ütleb, et *Õppekava ülesehitus ja sisu vastavad õppekava eesmärkidele ja seatud õpiväljunditele*. EKKA regulatsiooni „Õppekavagrupi esma- ja kordushindamise juhend“ punkti 10 alapunkt 1.5. näeb ette: *Õppekava erinevad osad moodustavad sidusa terviku. Õppekava nimetus ja sisu on kooskõlas ning õppekava ülesehitus ja sisu toetavad õppekava eesmärkide ja õpiväljundite saavutamist*. Õppekava ei ole sidus – õppekava pealkiri, eesmärgid ja õpiväljundid ning mooduli ja ainete õpiväljundid ei ole omavahel kooskõlas. Õppekava nimetus „Turismisihtkoha juhtimine ja turundus“ ja õppekava eesmärgid viitavad sellele, et õppekava annab sihtkoha juhtimise ja turundamise pädevused kolmes sektoris ning õppekava õpiväljund lisab ka valmisoleku hakata ettevõtjaks. Selle lubaduse täitmiseks vajalikud pädevused ei ole õppekavas piisavalt selgelt välja toodud. Õppekaval õppima asujale peab olema selge, millised pädevused ta omandab ning kuhu sektorisse ta tööle sobib.
- Kõrgharidusstandardi § 3 lõige 6 näeb ette, et *Kasutatavad õppemeetodid ja -vahendid, sealhulgas iseseisva töö ja praktika maht, toetavad õppekava eesmärkide ja õpiväljundite saavutamist*. EKKA regulatsiooni „Õppekavagrupi esma- ja kordushindamise juhend“ punkti 10 alapunkt 2.5. näeb ette: *Üliõpilaste iseseisva töö ning praktika sisu ja maht toetavad õppekava õpiväljundite saavutamist*. Õppekavale on planeeritud uurimustöö praktika, mis ei ole tööandjate arvates piisav, et saavutada praktilise õppekavaga seatud eesmärgid, seda eelkõige juhul, kui vastu võetakse varasema erialase töökogemuseta õppiija. Kolledži esindajad rõhutasid õppe praktilisust, aga praktika maht on väike. Selgemalt tuleb läbi mõelda, miks on valitud bakalaureuse, mitte rakenduskõrghariduse õppekava vorm ning kuidas saavutada bakalaureuseõppe eesmärgid. Õppekava praktikaprotsessi ja praktika eesmärgi välja töötamisse tuleb kaasata tööandjaid ning lähtuda tööturu vajadusest.

12. Eeltoodust johtuvalt nõukogu

### **OTSUSTAS:**

- 1) Õpe vastab osaliselt nõutavale tasemele;**
- 2) Teha ettepanek haridus- ja teadusministrile anda kolmeks aastaks Tartu Ülikoolile õppeõigus isikuteeninduse õppekavagrupi bakalaureuseõppes;**
- 3) Soovitada Haridus- ja Teadusministeeriumil õppekava registreerida peale seda, kui Tartu Ülikool on otsuse punktis 11 toodud puudused kõrvaldanud ning viinud õppekavasse sisse vajalikud muudatused.**

Otsus võeti vastu 10 poolthäälega. Vastu 0.

13. Kui puudutatud isik ei nõustu hindamisotsuse sisuliste põhjendustega, on tal õigus esitada vastulause EKKA hindamisnõukogule 30 päeva jooksul otsuse kättesaamisest. Nõukogu saadab vastulause EKKA vaidekomisjonile, kes esitab 5 päeva jooksul vastulause saamisest nõukogule kirjaliku erapooletu arvamuse vastulause põhjendatuse osas. Nõukogu koostab vastulausele põhjendatud vastuse 30 päeva jooksul vastulause saamisest, võttes arvesse ka vaidekomisjoni põhjendatud seisukohta.

**Hillar Bauman**  
**Nõukogu sekretär**