
MAISON SOLUTIONS KUI KOOLITUSASUTUSE KVALITEEDI TAGAMISE KRITERIUMID

VASTAVALT HARIDUS- JA TEADUSMINISTEERIUMI JUHENDILE 2021



Adobe Acrobat
Document

[Täiskasvanute koolituse seaduse](#) järgi peab täienduskoolitusasutuse pidaja kehtestama oma tegevuse kvaliteedi tagamise alused. See tähendab, et koolitusasutus (või üksikkoolitaja) kirjeldab ja teeb oma veebilehel kättesaadavaks selle, kuidas ta tagab oma täienduskoolituse:

- õppekavade,
- koolitajate ja
- õppekeskkonna kvaliteedi.

Kirjeldada tuleb ka täienduskoolituse kohta tagasiside kogumise korda.

Kvaliteet väljendab koolitusasutuse võimet reageerida kiiresti muutuva turu vajadustele. See tähendab, et koolitajad, ressursid ja kogu organisatsioon on kontsentreerunud muutuvate turunõuete rahuldamisele teenuse pakkumisel. Kvaliteet ei teki ise, seda peab juhtima.

Maison Solutions poolt pakutava eksperttoe ja koolituste kvaliteedi tagamisel peame silmas järgmist, kuid mitte piiratud sellega:

- **ÕPPEKAVAD.** Vastavuse tagamine õigusaktides kehtestatud vorminõuetele; eesmärgipärasus ja sisemine kooskõla õpiväljundite, teemade, mahtude, materjalide, koolitajate ja muuga seoses; vastavus andragoogilistele põhimõtetele; regulaarse ülevaatamise ja ajakohastamise tagamine.
- **KOOLITAJAD.** Koolitajate kvalifikatsiooni ja kompetentsuse tagamine (haridus, kutse, kogemus); regulaarne enesetäiendamine ja areng;
koolitajate tugisüsteemid (nõustamine, sisekoolitused, tiimitöö, kovisiooni loomine).
- **ÕPPEKESKKOND.** Ruumide sobivus ja vastavus; tehnika, seadmed, sisseseade; muud töövahendid, materjalid. Sotsiaalse ja psühholoogilise õppekeskkonna tagamine. Online kohtumistel ülekande kvaliteedi tagamine. Maison Solutions töötab kolmes keeles: inglise, eesti, vene.
- **KLIENDISUHTLUS.** Suhtluskanalid; võimaluste, takistuste ja vajaduste selgitamine; tagasiside; õppekavade kaasloome.
- **DOKUMENDIHALDUS.** Isikuandmete töötlemine, andmekaitse, konfidentsiaalsus. Arusaadavad kokkulepped lindistuste kasutamiseks ja hoiuks. Dokumentide all käsitleme ka Maison poolt

kliendile edastatavaid materjale – nii digitaalseid kui paberil, millele meil on autoriõigus ja millede käitlemise osas ootame nii seadustest kui vastastikusest lugupidamisest tõukuvat korrektsust.

- TAGASISIDE. Tagasiside õppurilt koolitajale ja koolitusasutusele, selle kogumine, töötlemine, kasutamine; koolitajalt õppurile pakutav tagasiside; koolitajalt/koolitusasutuselt tellijale/rahastajale



pakutav tagasiside. Vt Maison tagasiside näidisvormi.

- KONSULTATSIOONIDE/ EKSPERTTOE/ ÕPPE KVALITEEDI JA TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE. Kasutame oma töös põhjalikke kontroll-lehti, millede täitmine on lisaks teistele töövahenditele, mis on välja töötatud Maison Solutions poolt ja omavad vastavat © õigust. Kontroll-lehed aitavad kliendil käsil olevat suhet hinnata samm-sammulisena vastavalt seatud eesmärkidele ja töökorraldusele. Kvaliteedi hoidmine ja seatud eesmärkide saavutamisel on oluline kõigi osapoolte praktiline ja pühendunud tegevus eesmärkide saavutamise suunas, võimalike tõrgete teadvustamine ja lahenduste leidmine. Ei ole võimalik õpetada, kui pole soovi muutuda ja areneda.

Maison Solutions pakutavad teenused sh eksperthinnangute pakkumine, konsultatsioonid, koolitused ja kursused vastavad järgmistele standarditele:

[ISO 29994:2021](#) Õppeteenused mitteformaalses hariduses ja koolituses. Põhinõuded teenusepakujatele ja sama EU standard *Education and learning services — Requirements for distance learning*.

Muidugi peavad kõik Maison pakutavad õppevormid, kui neid pakutakse Eestis/ eesti keeles olema vastavuses kohalike seadustega, mis tagab võimaluse koostööks eesti koolituse ja eksperttuge pakkuvate asutustega. Seadused sätestavad aga vaid minimaalse nõutava.

Maison pakutavad lahendused sellega ei lepi.

Tegelik praktika on tõe kriteerium ja seetõttu oleme formaal-normeerivate kvaliteedi juhtimise standardite kõrval suurt tähelepanu pööranud ülemaailmselt tunnustatud mentorite leidmisele ja nendega igapäevase suhtluse hoidmisele. Igal aastal kulutab Maison oma tiimi koolitamisele ca 3500-4000€, lisaks tiimi sisekoolitused. Seda kõike selleks, et saaksime pakkuda oma klientidele tõelist edasiviivat taset ja olla ka ise muutuv ja õppiv tiim.

2020+ mentorite lühilisti leiad Maison veebist lehelt [Kes?](#)

Meie poolt pakutav ei ole otseselt seotud „kliendi ootustega“, kuigi kvaliteedinõuded seda rõhutavad.

Miks?

Maison kogemus näitab, et see, mida klient tahab ≠ see, mida klient vajab.

Nende kahe algselt tundmatu muutuja sobitamine kursuse raamidesse ongi juhendaja ja kursuse läbiviija ülesanne. **Klient oskab tahta seda, mida ta juba teab.** Sageli on vaja oodatud tulemuseni jõudmiseks aga läbi teha tasandavad ja vaatepunkti nihutavad praktilised ja kognitiivsed harjutused, millele Maison koolitustel suurt tähelepanu pöörame. Nagu me ise ütleme – Moodul 1 oled alati Sina, eriti kui oled oma ettevõtte juht või selle ehitaja.

Aga korraks veel tagasi formaalhariduse juurde – sageli on küsitud, et miks on olnud vaja nii palju õppida, miks on olnud vaja teha kursuste arendajal lisaks meie prestiižikale EBS rahvusvahelisele diplomile lisaks läbi veel kolm magistritaseme õpet eri keeltes ja õppe süsteemides, sh doktoriõpe, mis haaras ka mitmekülgse täiskasvanute koolitamise bloki.

Aga just selleks, et olla täisrelvastuses ja näha klientide vajadusi laiemalt kui „formaalne“.

Vaata lisaks:

- Eesti Kvaliteediühing <http://eaq.ee>.
- Eesti Standardikeskus <https://www.evs.ee> (teenused/standardite müük).
- EQM <http://www.europeanqualitymark.org>.
- EFQM. Eesti Akadeemilise Täiendusõppe Koostöövõrgustik <http://eatk.edu.ee> (HYPE tulemused/täiendusõppe kvaliteedisüsteem).