



EQAVET koolituskava

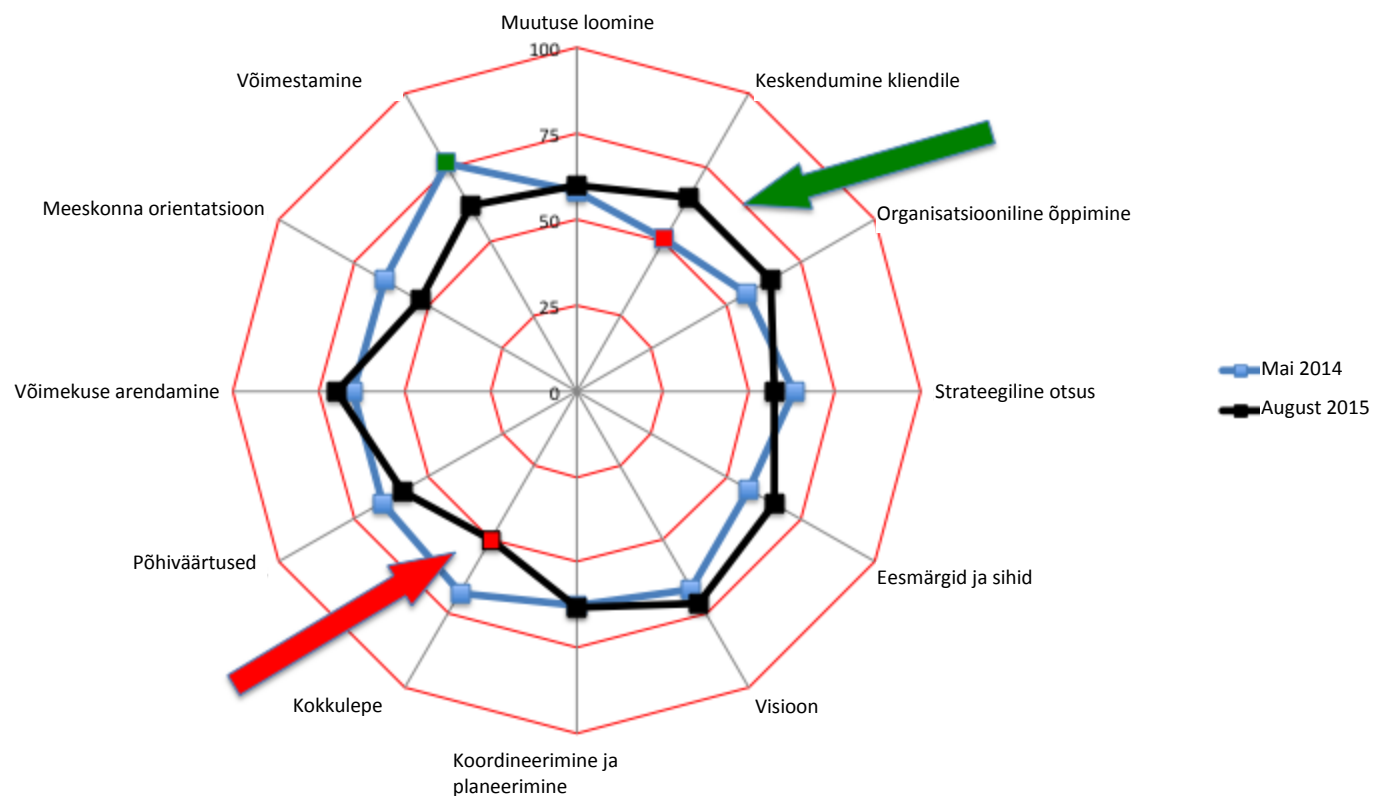
EQAVET koolituskava põhineb EQAVET plokkidel ja kutseõppe rahvusvahelise õpikogukonna (TVLC) projekti partnerite vajadustel



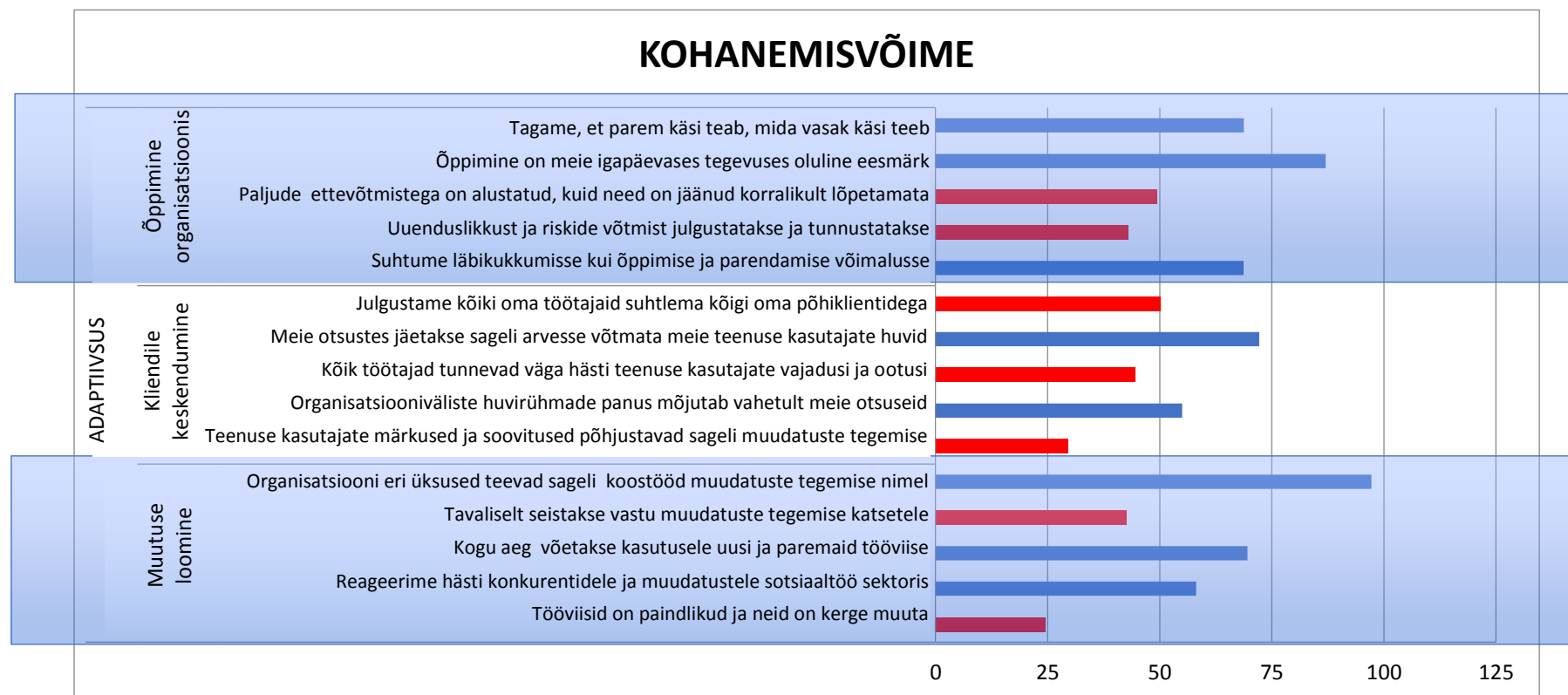
Moodul 1		Tegevuste väljaselgitamine kvaliteedikultuuri parendamiseks		01
				Juhtimiskultuur
<p>Kvaliteedikultuur on kõigis sotsiaalteenuse pakkujate organisatsioonides. Paljudes organisatsioonides on aru saadud, kui tähtis on tegelikult kvaliteedikultuur kvaliteedisüsteemi edukaks ja järjepidevaks toimimiseks. Kvaliteedikultuuri hindamise (<i>Quality Culture Assessment - QCA</i>) vahend on loodud selleks, et hinnata kvaliteedikultuuri tugevaid ja nõrku külgi sotsiaalteenuste pakkuja tegevuses. Kvaliteedikultuuri hindamine tugineb dr. R. Quini teoreetilisele raamistikule ja Dr. D. Denisoni organisatsioonikultuuri hindamise metoodikale. Kvaliteedikultuuri hindamine on küsitlus, mille käigus mõõdetakse organisatsiooni kvaliteedikultuuri nelja tunnuse ja kaheteistkümne juhtimistava 60 spetsiifilist elementi, mida võib pidada organisatsiooni kvaliteedikultuuri võtmeteguriteks. Kvaliteedikultuuri hindamise vahendi peamised teemad on väljendatud nelja dimensioonina: sisemine orientatsioon vs. väline orientatsioon ning paindlikkus vs. stabiilsus. Iga dimensioon on jagatud veel kolmeks indeksiks. Need indeksid kirjeldavad spetsiifilist käitumist, et tulemused oleksid teie organisatsiooni jaoks nii olulised kui ka teostatavad.</p>				
	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
1	15 minutit	Tutvumine	Üksteise tundmaõppimine	-
2	20 minutit	Organisatsiooni- ja kvaliteedikultuuri kontseptsiooni tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonikultuuri dimensioonide ja aspektide tundmine 	PowerPoint
3	20 minutit	<p>Selgitused:</p> <ol style="list-style-type: none"> Teoreetiline raamistik Küsimustiku koostamine Võrkdiagrammi tõlgendamine Tulpdiagrammide tõlgendamine 	<ul style="list-style-type: none"> R. Quini teoreetilise raamistiku tundmine R. Quini mudeli dimensioonide tundmine Selle mõistmine, kuidas rakendatakse dimensioone kvaliteediga seotud käitumise näitajates Kvaliteedikultuuri hindamise tulemuste mõistmine 	PowerPoint
4	15 minutit	Juhtumikirjelduse tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> Kvaliteedikultuuri aspektide vaheliste suhete mõistmine Kvaliteedi parendustegevuste mõju mõistmine 	PowerPoint
5	30 minutit	<p>Töötuba väikestele neljaliikmelistele rühmadele:</p> <ol style="list-style-type: none"> Arutage organisatsiooni profiili (august 2014) ja kokkuleppe aspekti üksikasju. (Vaadake lisa 1 ja lisa 2) Formuleerige meeskonna eesmärgid ja kolm konkreetset tegevust kvaliteedikultuuri kokkuleppe aspekti tulemuslikkuse parendamiseks. Kirjutage eesmärgid ja parendustegevused teabe kogumise lehele. (Vaadake lisa 2) 	<ul style="list-style-type: none"> Kvaliteedikultuuri kokkuleppe aspekti tulemuslikkuse parandamiseks konkreetsete tegevuste väljaselgitamine 	Lisa 1 Lisa 2 Lisa 3
6	30 minutit	Esitlus: koolitaja selgitab, milliseid abinõusid on võetud selle organisatsiooni kvaliteedikultuuri parendamiseks. Koolitaja näitab ka kvaliteedikultuuri profiili sekkumise tulemusi.		PowerPoint

Moodul 1: Lisa 1. Kvaliteedikultuuri profiil

Kvaliteedikultuuri profiil 2014 ja 2015



Moodul 1: Lisa 2. Kvaliteedikultuuri toimimine: kokkulepe





Moodul 1: Lisa 3. Teabe kogumise leht

Eesmärk	Tegevus



Moodul 2		Põhjuse-tagajärje analüüs: viie miksi tehnika		04
				Tugispetsialistide koolitus
<p>Viie miksi-küsimuse tehnika töötati välja ja seda täiendati Toyota Motor Corporationis sealse probleemide lahendamise koolituse kriitilise elemendina. Taiichi Ohno, kes lõi 1950ndatel Toyota tootmissüsteemi, kirjeldab seda meetodit oma raamatus „Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production“ kui „alust, millele tugineb Toyota teaduslik meetod, sest korrates miksi-küsimust viis korda selgineb nii probleem kui ka selle lahendus.“ Ohno julgustab oma meeskonda süvenema igasse tekkivasse probleemi kuni leitakse juurpõhjus. Ta oleks soovitanud: „Jälgige tootmisalal toimuvat eelarvamusteta“. „Iga probleemi korral esitage miksi-küsimust viis korda“.</p> <p>Viie miksi-küsimuse tehnika on iteratiivne uurimistehnika, mida kasutatakse konkreetse probleemi põhjuseks olevate põhjuse ja tagajärje suhete uurimiseks. Tehnika peamine eesmärk on miksi-küsimust korrates välja selgitada puuduse või probleemi juurpõhjus. Iga vastus on järgmise küsimuse lähtekohaks. Selle tehnika nimes kasutatakse numbrit viis, sest praktilise jälgimise tulemusena on selgunud, et probleemi lahendamiseks on vaja küsida miksi? just nii mitu korda. Mitte kõigil probleemidel ei ole üks juurpõhjus. Kui soovitakse avastada mitut juurpõhjust, tuleb meetodit kasutades korrata iga kord küsimusi teistsuguses järjekorras. See tehnika ei näe ette rangeid reegleid selle kohta, millises suunas küsimusi tuleks uurida või kui pikalt tuleks jätkata teiste juurpõhjuste otsimist. Seega, kui tehnikat ka täpselt järgitakse, sõltub tulemus ikkagi asjaga seotud inimeste teadmistest ja järjekindlusest.</p> <p>Oluline on märkida, et viie miksi-küsimuse eesmärgiks ei ole kedagi süüdistada, vaid pigem avastada juurpõhjus, st ootamatu juhtumi tekkimise põhjus. Peale selle aitab see meeskonnal välja mõelda väikesed ja järkjärgulised sammud, et välistada sama probleemi tekkimine (ka teistel).</p>				
	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
1	20 minutit	Viie miksi-küsimuse tehnika tutvustamine Sammude selgitamine rakendades viie miksi-küsimuse tehnikat Näide viie miksi-küsimuse tehnika rakendamise kohta	<ul style="list-style-type: none"> • Viie miksi-küsimuse tehnika kui põhjuse-tagajärje analüüsimeetodi mõistmine • Viie miksi-küsimuse tehnika rakendamiseks vajaliku meetoodika tundmine 	PowerPoint
2	30 minutit	Töötuba väikestele neljaliikmelistele rühmadele: Viie miksi-küsimuse tehnika kasutamine allpool toodud nelja juhtumi korral (vaadake lisa 1) <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutseõppeasutusel on suur väljalangenud õppijate protsent. (Väljalangemise definitsioon: õppija, kes jätab õppekavas osalemise enne selle lõpetamist.) 2. Suur arv õppijaid ei tule kolmapäeval tundidesse. (Mitteilmumise definitsioon: õppija ei ole tundides kohal.) 3. Vähem kui 40% teenuse kasutajatest saab tööd pärast õppekava lõpetamist. (Töö definitsioon: tööleping minimaalselt 20 tunniks nädalas.) 4. Vähem kui 40% teenuse kasutajate pereliikmetest osaleb kutseõppeasutuse teabeüritustel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Viie miksi-küsimuse tehnika harjutamine 	Lisa 1



Moodul 2: Lisa 1. Ülesanne

Kasutage viie miks-küsimuse tehnikat allpool toodud nelja juhtumi korral:

1. Kutseõppeasutusel on suur väljalangenud õppijate protsent. (Väljalangemise definitsioon: õppija, kes jätab õppekavas osalemise enne selle lõpetamist.)
2. Suur arv õppijaid ei tule kolmapäeval tundidesse. (Mitteilmumise definitsioon: õppija ei ole tundides kohal.)
3. Vähem kui 40% teenuse kasutajatest saab tööd pärast õppekava lõpetamist. (Töö definitsioon: tööleping minimaalselt 20 tunniks nädalas.)
4. Vähem kui 40% teenuse kasutajate pereliikmetest osaleb kutseõppeasutuse teabeüritustel.



Moodul 3	Põhjuse-tagajärje analüüs: kalaluu diagramm	<h1 style="font-size: 2em; margin: 0;">04</h1> <p style="margin: 0;">Tugispetsialistide koolitus</p>
----------	---	--

Kalaluu diagramm selgitab välja mõjuri või probleemi mitmed võimalikud põhjused. Seda diagrammi võib kasutada ajurünnaku ülesehitamiseks. Diagrammi abil on kohe võimalik jagada ideed sobivatesse kategooriatesse. Kalaluu diagrammi kutsutakse ka põhjuse-tagajärje diagrammiks või Ishikawa diagrammiks. Kaoru Ishikawa loodud kalaluu diagrammid osutavad konkreetse probleemi põhjustele. Kalaluu diagrammi abil tehtav analüüs on mõeldud selleks, et välja selgitada mitmete muutujate vahelised suhted, samas annavad võimalikud põhjused täiendavat teavet protsessi käitumise kohta. Konkreetne probleem on nagu kala pea, mis vaatab paremale, ning *põhjused* esitatakse vasakul kalaluudena; suuremad luud kui peamised põhjused lähtuvad selgroost, kusjuures juurpõhjuste täiendavad põhjused esitatakse nii mitme haruna kui vaja. Seda põhiideed kasutati esimest korda 1920ndatel. Meetodit peetakse üheks tööriistaks seitsmest kvaliteedikontrolli tööriistast. Diagrammi tuntakse kalaluu diagrammina selle sarnasuse tõttu kala selgrooga. Kaoru Ishikawa, kes vedas kvaliteedijuhtimise protsesse Kawasaki laevatehastes, populariseeris Ishikawa diagrammi 1960ndatel ning sellest sai moodsa juhtimise üks alustalasid. Ishikawa diagrammi kasutatakse tavaliselt üldist tagajärge põhjustavate võimalike tegurite väljaselgitamiseks. Puuduse iga põhjus või põhjustaja on varieerumise allikas. Põhjused on tavaliselt rühmitatud suurematesse kategooriatesse, et välja selgitada ja klassifitseerida need variatsiooni allikad. Põhjused leitakse analüüsi käigus, sageli ajurünnakute abil, ning rühmitatakse kategooriatesse, mis asuvad kala selgroost lähtuval luudel. Selle meetodi ülesehitamiseks valitakse kategooriad sageli ühest allpool näidatud tavalisest mudelist, kuid konkreetsel juhul võivad need kategooriad olla ka ainulaadsed.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
1	20 minutit	Põhjuse-tagajärje analüüsiks kasutatava kalaluu diagrammi tutvustamine Pareto-analüüsi näited	<ul style="list-style-type: none"> • Kalaluu diagrammi meetodi mõistmine 	PowerPoint
2	20 minutit	Kalaluu diagrammi kasutamine (vaadake lisa 1) Pareto analüüsimeetodi kuue sammu selgitamine	<ul style="list-style-type: none"> • Kalaluu diagrammi koostamiseks vajaliku kuue sammu tundmine 	Lisa 1
3	45 minutit	Töötuba väikestele rühmadele (4 inimest)	<ul style="list-style-type: none"> • Kalaluu diagrammi koostamise harjutamine 	Lisa 2 Pabertahvel ja markerid
4	30 minutit	Tulemuste esitlemine Kogemuste jagamine ja probleemide arutamine		.



Moodul 3: Lisa 1. Kalaluu diagrammi koostamine

Kalaluu diagrammi koostamine

1. Leppige kokku probleemi sõnastuses (põhjus). Kirjutage see pabertahvli või valge tahvli keskele paremale poole. Joonistage sellele kast ümber ja tõmmake kasti suunas horisontaalne nool.
2. Tehke ajurünnak probleemi põhjuste põhikategoriate väljaselgitamiseks. Kui see on raske, kasutage üldisi teemasid:
 - a. Inimesed: inimeste käitumise ja tegevuste põhjused.
 - b. Seadmed: seadmete või paigaldiste funktsioneerimise põhjused.
 - c. Materjal / tööriistad ja -vahendid: kasutatud materjalide või tööriistadega seotud põhjused.
 - d. Meetod / protseduurid: töömeetodi, protsessi või protseduuriga seotud põhjused.
 - e. Keskkond: keskkonnas esinevad põhjused.
 - f. Teadmised ja koolitus: puudulike teadmiste või teabega seotud põhjused.
3. Kirjutage põhjuste kategooriad põhinoolest välja ulatuvatele joontele.
4. Tehke ajurünnak probleemi kõigi võimalike põhjuste väljaselgitamiseks. Küsige: „Miks see juhtub?“. Sedamööda, kuidas tekivad mõtted, lisab ajurünnaku juht need vastava kategooria harudele. Põhjused võib kirjutada mitmele harule, kui need puudutavad mitut kategooriat.
5. Küsige iga põhjuse kohta jälle „Miks see juhtub?“. Kirjutage põhjused põhjusest lähtuvatele joontele. Küsige uuesti miks? ja otsige sügavamaid põhjuseid. Lisaharud näitavad kausaalseid suhteid.
6. Kui rühmal saavad ideed otsa, keskenduge nendele kohtadele tahvlil, kus on vähem ideid.



Moodul 3: Lisa 2. Kalaluu diagrammi koostamise ülesanne

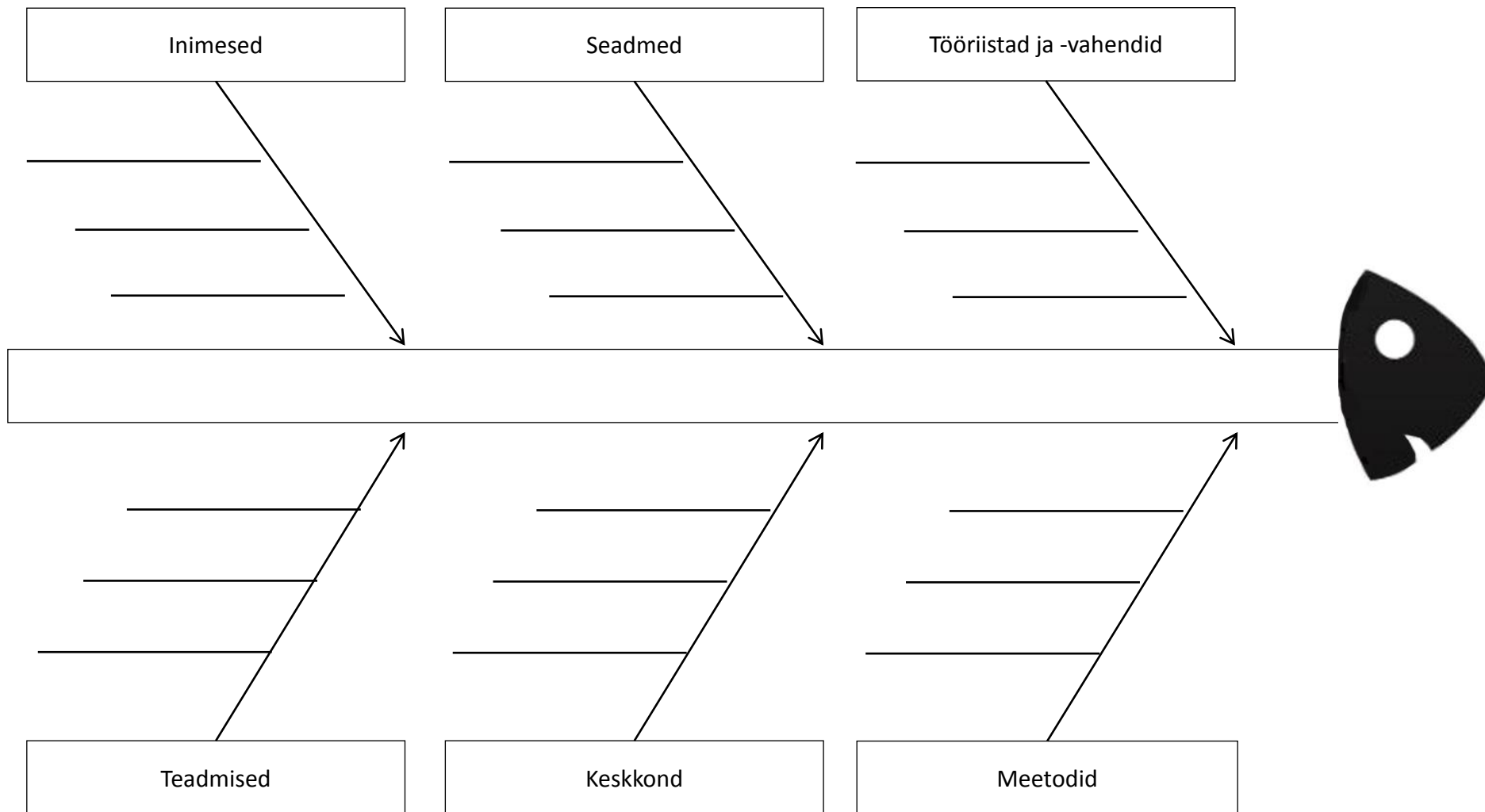
Ülesanne tööruhmadele:

1. Kirjeldage probleemi nii konkreetselt ja täpselt kui võimalik
2. Kirjutage probleem nn kala pea kohale
3. Tehke ajurünnak võimalike põhjuste leidmiseks
4. Kaaluge kõigi põhikategooriate sisendit
5. Lõpetatud põhjuste korral: „Miks see juhtub?“
6. Tulemused vormistage lisaharudena / kala väiksemate luudena
7. Kontrollige iga põhjuse loogilist paikapidavust
8. Kontrollige, et põhjused on esitatud ammendavalt

Lõpuks määrake kindlaks prioriteetid: millise põhjuse valime esimesena?

Iga põhjuse kohta küsige

1. Kas põhjust on võimalik muuta mõne parenduse abil?
2. Kas parendust on mõistlik / võimalik mõõta?
3. Kas on mõistlik välja selgitada probleemi mõju?





Moodul 4	Põhjuse-tagajärje analüüs: Pareto-analüüs	04 Tugispetsialistide koolitus
-----------------	--	--

Pareto-analüüs on loov meetod probleemi põhjuste uurimiseks, sest stimuleerib mõtlemist ja aitab korrastada mõtteid. See analüüs võib olla piiratud kasutusega, sest välja võivad jääda esialgu väikesed, kuid olulised probleemid, mis aja jooksul muutuvad suuremaks.

Pareto-analüüs on formaalne tehnika, millest tõuseb kasu, kui esineb palju tähelepanu nõudvaid võimalikke tegevussuundi. Põhimõtteliselt hindab probleemi lahendaja igast tegevusest saadava kasu, seejärel valib teatava arvu kõige tõhusamatest tegevustest, mis annavad kokku mõistlikult maksimaalsele võimalikule kasule kõige lähedasema kasu.

See tehnika aitab välja selgitada peamised põhjused, mis on vajalikud enamike probleemide lahendamiseks. Kui peamised põhjused on välja selgitatud, saab probleemide juurpõhjuste väljaselgitamiseks kasutada tööriistu nagu Ishikawa diagrammi kalaluu analüüs. Kuigi Paretot kutsutakse tavaliselt 80/20 reeglits, mis tähendab, et kõigis olukordades määrab 20% põhjustest 80% probleemidest, on see suhtarv ainult mugav rusikareegel ja see ei ole muutumatu loodusseadus ning seda ei tohi selleks pidada.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
1	30 minutit	Põhjuse-tagajärje analüüsil kasutatava Pareto-analüüsi tutvustamine Pareto-analüüsi näited	<ul style="list-style-type: none"> Pareto-analüüsi meetodi mõistmine 	PowerPoint Lisa 1
2	20 minutit	Pareto-analüüsi kasutamine (vaadake lisa 1) Pareto analüüsimeetodi seitsme sammu selgitamine	<ul style="list-style-type: none"> Pareto-analüüsi tegemiseks vajaliku seitsme sammu tundmine 	PowerPoint Lisa 2
3	40 minutit	Töötuba väikestele rühmadele (4 inimest):	<ul style="list-style-type: none"> Pareto analüüsimeetodi harjutamine 	PowerPoint Lisa 3
4	20 minutit	Tulemuste esitlemine üldkoosolekul Töömeetodi ja diagrammi selgitamine Kogemuste jagamine		



Moodul 4: Lisa 1. Oluliste põhjuste väljaselgitamise seitse sammu kasutades 80/20 reeglit

Järgmist seitset sammu saab kasutada Pareto-analüüsi tegemiseks:

1. Esitage esinemissagedus protsendina
2. Korrastage read alanevalt põhjuste olulisuse järgi (st kõige olulisem põhjus esimesena)
3. Lisage tabelisse kumulatiivse protsendi veerg, seejärel koostage andmete alusel graafik andmeid
4. Koostage (#1) kõver, kus põhjused on x-teljel ja kumulatiivne protsent y-teljel
5. Koostage (#2) tulpdiaagramm, kus põhjused on x-teljel ja protsentidena väljendatud sagedus on y-teljel
6. Tõmmake y-teljelt horisontaalne punktiirjoon 80% juurde nii, et see lõikuks kõveraga. Seejärel tõmmake vertikaalne punktiirjoon ristumiskohast x-teljele. Vertikaalne punktiirjoon eraldab olulised põhjused (vasakul) ja vähemtähtsad põhjused (paremal)
7. Vaadake graafik põhjalikult üle veendumaks, et vähemalt 80% probleemide põhjused on hõlmatud



Moodul 4: Lisa 2. Ülesanne tööruhmadele

Ülesanne tööruhmadele:

1. Uurige ja arutage Pareto-analüüsi näiteid
2. Tehke järgmist:
 1. Lisage kõik oma kalaluu diagrammi põhjused veergu (juhuvalik).
 2. Arutage läbi iga põhjus ja hinnake, kui suures osas see probleemi tekitab. Probleemi tekitamise osakaal väljendage protsendina. Kõikidele põhjustele peab olema määratud protsent.
 3. Kõik hinnangud (protsendid) peavad kokku andma 100%.
 4. Järjestage kõik põhjused järgmiselt: kõige suurem protsent kõige esimesena, suuruselt järgmine teisele kohale jne.
 5. Koostage tulpdiaagramm ja selgitage välja 20% põhjustest, mis mõjutavad probleemi 80%.
 6. Esitlege tulemusi üldkoosolekul ning selgitage, kuidas meetodit on kasutatud, ja selle tulemusi.



Moodul 5	Erinevate eestvedamise stiilide ja nende kvaliteedijuhtimise mõju mõistmine	01 Juhtimiskultuur
-----------------	--	---

Tõhusatel juhtidel on konkreetne stiil või nad kasutavad mitut stiili, mis aitab neil saavutada edu töötajate suunamisel ja inspireerimisel. Igal juhul on oma stiil, kuid peagu iga juhtimisstiil kuulub ühte kuuest põhikategooriast. Ettevõtte on täpselt nii tugev kui on selle juhtkond, seega peab iga äriomanik ja juht tundma erinevaid juhtimisstiile ja seda, mida need stiilid pakuvad. Pädev juht, kes kasutab asjakohast juhtimisstiili, võib aidata ettevõttel saavutada kõik selle ärieesmärgid.

Kvaliteet on kõigi ettevõtte valdkondade ja juhtimise fundamentaalne omadus. Töötoas osalejatele selgitati lugemismaterjalis mitmeid kvaliteedi juhtimise süsteeme ning töötoas uuriti nende kvaliteedijuhtimise süsteemide valimise üksikasju.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
	20 minutit	Eestvedamise stiilide tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> • Erinevate eestvedamise stiilide tundmine 	PowerPoint
	20 minutit	Kvaliteedijuhtimise süsteemide tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> • Erinevate kvaliteedijuhtimise süsteemide tundmine 	PowerPoint
	60 minutit	Töötuba väikestele rühmadele (4 inimest): <ol style="list-style-type: none"> 1. Arutage, kuidas välja selgitada seda, kuidas organisatsioonis toimub kvaliteedijuhtimine 2. Arutage, kuidas organisatsioonis välja selgitada kvaliteeti puudutavad tulemused 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvaliteedijuhtimise meetodite väljaselgitamine • Kvaliteedijuhtimise tulemuste väljaselgitamine 	Lisa 1. Eestvedamise stiilid
	30 minutit	Aruande tutvustamine ja arutelude tulemuste jagamine üldkoosolekul	<ul style="list-style-type: none"> • Kvaliteedijuhtimise variantide tundmine 	



Moodul 6	Parenduse eesmärgil andmete kogumine, võrdlemine ja analüüsimine			05
Kutsehariduse parandamiseks andmete ja tagasiside kasutamine				
<p>Meetodite, tööviiside (protsesside) ja tulemuste (tulemuslikkuse andmete) võrdlemine teiste kutseõppeasutustega võib olla kasulik ja osutada parenduste tõiueks. Eelistatavalt võrreldakse iikesteisega erinevaid kutseõppeasutusi, kuid võimalik on võrrelda ka muudes sektorites tegutsevate organisatsioonidega. Tööviise (protsessid) ja tulemusi (tulemuslikkuse andmed) võib võrrelda teabe ja andmete alusel. Infot / andmeid on mitut liiki. Info / andmed võivad olla subjektiivsed, objektiivsed, esitatud kvalitatiivselt ja/või kvantitatiivselt.</p> <p>Subjektiivne teave tugineb isiklikele arvamustele, tõlgendustele, vaatekohtadele, emotsioonidele ja hinnangule. Objektiivne teave tugineb faktidele, on mõõdetav ja jälgitav. Mõlemat liiki teavet on võimalik väljendada kvalitatiivselt ja/või kvantitatiivselt.</p>				
Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid	
20 minutit	Tutvustus	<ul style="list-style-type: none"> • Võrdluse tegemiseks teabe kogumise olulisuse mõistmine • Subjektiivse ja objektiivse teabe erinevuse mõistmine • Kvalitatiivse ja kvantitatiivse teabe erinevuse mõistmine 	PowerPoint	
20 minutit	1. Töötuba: kvantitatiivse teabe kogumine ja analüüsimine	<ul style="list-style-type: none"> • Kvantitatiivse teabe varieerumise mõistmine • Parenduseks ja õppimiseks vajalike teemade väljaselgitamine 	PowerPoint Lisa 1 Lisa 3 (tabel)	
60 minutit	2. Töötuba: kvalitatiivse teabe kogumine ja analüüsimine	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitatiivse teabe varieerumise mõistmine • Parenduseks ja õppimiseks vajalike teemade väljaselgitamine 	PowerPoint Lisa 2 Lisa 4	
30 minutit	Aruande tutvustamine ja arutelude tulemuste jagamine üldkoosolekul			



Moodul 6: Lisa 1. Kvantitatiivse teabe kogumine ja analüüsimine

Ülesanne:

1. Uurige tabelit (vaadake PDF-faili (Lisa 3))
2. Arutage andmete erinevust
3. Püüdke mõista erinevuse põhjuseid
4. Sõnastage võimalikud probleemid parendamiseks ja õppimiseks

Moodul 6: Lisa 2. Kvalitatiivse teabe kogumine ja analüüsimine

Ülesanne:

1. Uurige kirjalikku teavet (vaadake PDF-faili (lisa 4))
2. Arutlege meetodite ja kirjelduste erinevuse üle
3. Püüdke mõista erinevuse põhjuseid
4. Sõnastage võimalikud probleemid parendamiseks, õppimiseks ja arendamiseks



Moodul 7		Enesehindamine EQAVETi raames		03
				Enesehindamise kultuur
<p>Kvaliteediga seotud enesehindamist võib kasutada kutsehariduses kõigi protseduuride või tegevuste korral, mille eesmärgiks on koguda teavet organisatsiooni kvaliteeti puudutavate tulemuste kohta. Täpsema definitsiooni järgi on hindamine: „... teabe kogumise protsess, mida kasutatakse kvaliteedikriteeriumide tulemuslikkust puudutavate otsuste tegemiseks, kvaliteedialaste parenduste tegemiseks, tugevate ja nõrkade külgede edenemise kohta tagasiside andmiseks ja juhiste tõhususe hindamiseks...“. Enesehindamine on organisatsiooni enda korraldatud ulatuslik, süsteemne ja korrapärane organisatsiooni tegevuste ja tulemuste läbivaatamine ja nende võrdlemine mudeli/raamistikuga.</p>				
	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
	20 minutes	EQAVETi tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> EQAVETi mõtte ja elementide tundmine 	PowerPoint
	45 minutes	<p>Töötuba väikestele rühmadele (4 inimest). Osalejad arutavad läbi järgmised teemad ja vastavad järgmistele küsimustele:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kuidas saavad juhid julgustada töötajaid ja teisi huvirühmi alati mõtlema pakutava kutsehariduse kvaliteedile? Kuidas saan moodustada oma enesehindamise meeskonna? Kes peaks sellesse meeskonda kuuluma? Kuidas kasutatakse enesehindamise tulemusi parenduste tegemiseks? 	<ul style="list-style-type: none"> Kutseõppeasutuse tulemuslikkuse üle mõtlemine tänu organisatsiooni enesehindamise kultuurile 	PowerPoint
		Töötuba:	<ul style="list-style-type: none"> Praeguse enesehindamise meetodi parandamise võimaluste väljaselgitamine 	PowerPoint Lisa
		Töötuba:	<ul style="list-style-type: none"> Enesehindamise meetodi rakendamise üle mõtlemine 	PowerPoint Lisa



Moodul 7: Lisa 1. EQAVET-mudelile tuginev enesehindamise küsimustik

Küsimustik	JAH	EI	Kirjeldus (st kuidas seda teavet kogutakse)
Näitaja 2: Õpetajate ja koolitajate koolitamine investeerimine			
a) Täiendkoolitusel osalevate õpetajate ja koolitajate osakaal			
b) Investeeritud summad			
Näitaja 4: Kutseõppelõpetajate määr			
Edukalt lõpetanud / pooleli jätnud kutsehariduses õppijate arv			
Näitaja 5: Tööle rakendumise määr kutseõppes			
a) Millega tegelevad kutseõppe lõpetanud õppijad ettenähtud aja jooksul pärast lõpetamist?			
b) Tööle võetud õppijate osakaal ettenähtud aja jooksul pärast õppe lõpetamist			
Näitaja 6: Omandatud oskuste kasutamine töökohal			
a) Isikute omandatud kutsealane teave pärast koolituse lõpetamist			
b) Isikute ja tööandjate omandatud oskuste/pädevustega rahulolu määr			
Näitaja 8: Tundlike rühmade levimus			
a) Kutsehariduses nende õppijate protsent, keda peetakse erivajadustega inimeste rühma kuuluvaks (määratud piirkonnas või alal) vanuse ja soo järgi			
b) Erivajadustega inimeste rühmade edu määr vanuse ja soo järgi			
Näitaja 9: Tööturul koolitusvajaduste väljaselgitamise mehhanismid			
Sisse seatud mehhanismid, et selgitada välja muutuv nõudlus erinevatel tasemetel			



<h1>Moodul 8</h1>	<h1>Enesehindamine EQUASS-süsteemiga</h1>	<h1>03</h1> <p>Enesehindamise kultuur</p>
-------------------	---	---

Kvaliteedi valdkonnas võib enesehindamist defineerida kui „tsüklilist, ulatuslikku, süsteemset ja korrapärast organisatsiooni tegevuste ja tulemuste läbivaatamist võrreldes mudeliga (näiteks EQUASS-mudeliga), mille väljundiks on kavandatavad parendustegevused” (*European Foundation for Quality Management*). Ettevõtteid kogu maailmas on omaks võtnud enesehindamise põhimõtted kui vahendi, mis aitab suunata kvaliteeti parandavate tegevuste arendamist. Selleks on vaja organisatsiooni tegevusi ja tulemuslikkust regulaarselt kontrollida, võrrelda neid kvaliteedimudeli kriteeriumidega, mille väljundiks on lõpuks kavandatavad parendustegevused.

EQUASSis on kaks enesehindamise viisi.

1. Tulemuslikkuse põhjalik analüüs, milleks analüüsitakse teenusepakkujate meetodeid ja tulemusi registreerivaid dokumente ning korraldatakse küsitlus, mille abil uuritakse rakendamise taset.
2. Küsimustik, mille täidavad juhtkonna liikmed, et välja selgitada üldised vaated tulemuslikkusele ja arusaamad selle kohta konkreetsete kriteeriumite korral.

Küsimustik on mõeldud selleks, et saada esimene mulje sotsiaalteenuse pakkuja tulemustest võrreldes EQUASSi kriteeriumidega EQUASS Assurance taseme sertifikaadile. Küsimustikule võib vastata üks isik või väike isikute rühm, kui nad on jõudnud kokkuleppele vastustes. Tulemused väljendavad seda, kuidas küsimustikule vastanud isik või isikute rühm olukorda tajub. Taju võivad tugevalt mõjutada isiklikud kogemused ja vaated, isetäituvad ennustused ja/või sotsiaalselt soovitatavad vastused.

Analüüsi tulemusi saab kasutada mitmeti.

1. Kutseõppeasutuses sisemiselt peetavate arutelude sisendina
2. Lisaanalüüsiks abinõude väljaselgitamiseks
3. Parenduste tegemiseks abinõude väljaselgitamiseks
4. Organisatsiooni erinevate funktsionaalsete valdkondade tulemuslikkust puudutavate vaadete ja tajude jagamiseks
5. EQUASS-standardi elementide selgitamisel ja mõistmisel prioriteetide väljaselgitamiseks
6. Kutseõppeasutuse kui organisatsiooni/ teenuste võrdlemine EQUASS standardiga, et saada aimu organisatsiooni/ teenuste tulemuslikkusest.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
1	20 minutit	EQUASS-raamistiku, selle põhimõtete, kriteeriumide ja näitajate tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> • EQUASSi sertimissüsteemi mõtte ja elementide mõistmine 	PowerPoint
2	10 minutit	EQUASS-süsteemi enesehindamise meetodid	<ul style="list-style-type: none"> • EQUASS-süsteemi enesehindamise meetodite tundmine 	PowerPoint
3	90 minutit	Töötuba 1: enesehindamine küsimustiku abil Sarnasest organisatsioonist pärit osalejad täidavad küsimustiku (Exceli fail). (Individuaalne ülesanne). Pärast küsimustele vastamist võrdlevad sama organisatsiooni liikmed 10 töölehe graafikuid (põhimõtted) ja arutlevad tulemuslikkuse varieerumise üle, et mõista üksteise valikuid. Valiku argumentide põhjal on võimalik saavutada konsensus (ühine vastus), et saaks esitada ühtse enesehindamise tulemuse.	<ul style="list-style-type: none"> • EQUASS enesehindamine küsimustiku abil • EQUASS enesehindamise vahendi tulemuste graafikute tõlgendamine 	PowerPoint Lisa 1. Tutvustav töötuba Lisa 2. Enesehindamise küsimustik
4	30 minutit	Töötuba 2: 2 identifitseerivat ühist joont enesehindamisel Osalejad võrdlevad enesehindamise tulemusi (1. töötoa tulemus), et välja selgitada ühised tugevad küljed ja parendamist vajavad sarnased probleemid.	<ul style="list-style-type: none"> • Kutseõppeasutuste sarnasuste ja erinevuste mõistmine EQUASS-kriteeriumide täitmisel 	Lisa 2. Enesehindamise küsimustik



Moodul 8: Lisa 1. Tutvustav töötuba: enesehindamine EQUASS-süsteemiga

Töötoa ülesanne

Kestus: 30-minutiline esitlus
90-minutiline töötuba (individuaalne ülesanne ja arutelu)
30-minutiline üldkoosolek tagasiside ja teabe andmiseks

Eesmärk: *saada ülevaade kutseõppeasutuste EQUASS-kriteeriumide täitmise tulemuslikkuse ühistest joontest ja erinevustest.*

Meetod / ülesanne:

1. Leppige kaastöötajaga kokku enesehindamise ulatus
2. Täitke EQUASS-küsimustik (enesehindamise vahend – Exceli fail). Individuaalne ülesanne!
3. Võrrelge tulemuslikkuse diagramme ja selgitage välja ühised jooned ja erisused!
4. Jagage tulemusi ja kogemusi teiste projekti partneritega
5. Selgitage välja enesehindamise tulemustele tuginev konkreetne parendustegevus



Moodul 8: Lisa 2. Enesehindamise küsimustik EQUASS-süsteemiga

Kuidas seda küsimustikku kasutada?

Küsimustik on koostatud selleks, et saada esmamulje sotsiaalteenuse pakujate tulemuslikkusest võrreldes neid EQUASS 2018 kriteeriumitega EQUASS Assurance taseme vastavusega. Küsimustiku võib täita üks isik või väike isikute rühm, kes on eelnevalt kokku leppinud vastustes. Tulemused peegeldavad väidetele vastanud isiku või isikute taju. Nende taju võivad tugevalt mõjutada isiklikud kogemused ja vaated, isetäituvad ennustused ja/või sotsiaalselt soovitavad vastused.

Mida teha vastustega?

Analüüsitulemusi saab kasutada mitmeti.

1. Kutseõppeasutuses sisemiselt peetavate arutelude sisendina
2. Lisaanalüüsiks abinõude väljaselgitamiseks
3. Parenduste tegemiseks abinõude väljaselgitamiseks
4. Organisatsiooni erinevate funktsionaalsete valdkondade tulemuslikkust puudutavate vaadete ja arusaamade jagamiseks
5. EQUASS 2018 standardi elementide selgitamisel ja mõistmisel prioriteetide väljaselgitamiseks
6. Kutseõppeasutuse kui organisatsiooni / teenuste võrdlemine EQUASS 2018 standardiga, et saada aimu organisatsiooni ja teenuste tulemuslikkusest

Moodul 8: Lisa 2. EQUASS süsteemi enesehindamise küsimustik



Kontrollitavad väited		NÕUSTUN	EI NÕUSTU	EI TEA
EESTVEDAMINE				
1	Minu organisatsioon on kirjeldanud oma missiooni.			
2	Minu organisatsioon on kirjeldanud oma visiooni.			
3	Minu organisatsioon on kirjeldanud oma põhiväärtused.			
4	Meie töötajad teavad meie missiooni, visiooni ja väärtusi.			
5	Meil on tugev kvaliteedikultuur.			
6	Juhtkond edendab kvaliteedikultuuri.			
7	Minu organisatsioon on kirjeldanud oma kvaliteedipoliitikat.			
8	Kvaliteedi saavutamiseks on selged kvaliteedieesmärgid.			
9	Meie töötajad on teadlikud kvaliteedipoliitikast.			
10	Uuendus on meie organisatsioonis oluline teema.			
11	Meie töötajatel on lubatud teha vigu, et oma vigadest õppida.			
12	Meil kehtib järgmiseks aastaks tegevuste kavandamise süsteem.			
13	Hindame oma plaanide elluviimist.			
14	Minu organisatsioon edendab aktiivselt teenusekasutajate kaasamist ühiskonda.			
15	Meil on spetsiifilised abinõud, et ära hoida saastunud ja kahjustatud keskkonna tekkimist.			
PERSONAL				
16	Meil on selge kirjalik poliitika ja protseduurid töötajate värbamise ja valimise kohta.			
17	Meie organisatsioon täidab kõiki kehtivaid teenuse osutamise nõudeid.			
18	Meil on kõigile töötajatele mõeldud koolitusprogramm, mis aitab neil arendada oma teadmisi ja pädevusi.			
19	Igal töötajal on oma tööülesande ja kohustuste kirjeldus.			
20	Kõik töötajad vaatavad oma töötulemused üle kord aastas.			
21	Töötajatel on võimalus anda tagasisidet.			
22	Usume, et töötajate tagasiside on väärtuslik sisend parenduste tegemiseks.			
23	Enamik töötajaid on motiveeritud oma tööd tegema.			
ÕIGUSED				
24	Töötajad tunnevad meie teenuse kasutajate õigusi.			
25	Me selgitame teenuse kasutajatele nende õigusi.			
26	Enamik teenuse kasutajatest teavad oma õigusi.			
27	Teenuse kasutajad võivad vabalt teha oma valikuid.			
28	Vaatame üle selle, kuidas selgitame õigusi teenuse kasutajatele.			



Kontrollitavad väited		NÕUSTUN	EI NÕUSTU	EI TEA
29	Meie organisatsioonis on formaalne süsteem kaebuste kogumiseks ja lahendamiseks.			
30	Minu organisatsioonis on lihtne väljendada oma rahulolematust.			
31	Kõikide kaebustega tegeletakse ettenähtud korras.			
EETIKA				
32	Minu organisatsioonis on kehtestatud töötajate eetilise käitumise põhimõtted.			
33	Meil on ranged suunised ja protseduurid töötajate eetilise käitumise kohta, et tagada teenuse kasutajate vääriskus.			
34	Toetame välist tuge teenuse kasutajatele.			
35	Me ei vali teenuse kasutajaid vanuse, usu ja/või seksuaalse sättumuse alusel.			
36	Minu organisatsioonil on kirjalik tervishoiu- ja ohutuse kava.			
37	Enamik töötajaid ja teenuse kasutajaid on teadlikud sellest tervishoiu- ja ohutuse kavast.			
38	Meil kehtivad ranged reeglid ja eeskirjad teenuse kasutajate füüsilise, vaimse ja finantsilise kuritarvitamise ärahoidmiseks.			
39	Kontrollime sageli oma eetilist tööviisi.			
PARTNERLUS				
40	Minu organisatsioon teeb koostööd mitmete riigiasutuste ja eraettevõtetega.			
41	Partnerlus aitab meil kaasata teenuse kasutajaid ühiskonda.			
42	Kõik partnerlused on meie teenuse kasutajatele kasulikud.			
KAASAMINE				
43	Teenuse kasutajad saavad vabalt väljendada oma vajadusi, arvamusi ja vaateid.			
44	Teenuse kasutajaid kaastakse teenuste kavandamisse.			
45	Teenuse kasutajaid kaastakse teenuste osutamisse.			
46	Teenuse kasutajaid kaastakse teenuste hindamisse.			
47	Vaatame üle teenuse kasutajate teenustesse kaasamise viisi kord aastas.			
48	Teenuse kasutajate tagasiside viib sageli muudatuste ja parenduste tegemisele.			
49	Meie teenused aitavad teenuse kasutajaid võimestada.			
50	Oleme teadlikud keskkonnatingimustest teenuse kasutajate võimestamise toetamisel.			
51	Meil on reaalne teave selle kohta, et teenuse kasutajad võimestusid tänu meie teenustele.			
52	Meie töötajatel on pädevused loomaks meie teenuse kasutajatele võimestav keskkond.			
ISIKUKESKNE KÄSITLUS				
53	Minu organisatsioonis on sisse seatud teenuse kasutajate vajaduste hindamise süsteem.			
54	Enne teenuse osutamist hinnatakse iga teenuse kasutaja individuaalsed vajadused.			
55	Meie teenused põhinevad individuaalsete vajaduste hindamise tulemusel.			
56	Meie teenuste eesmärk on parandada teenuse kasutajate elukvaliteeti.			



Kontrollitavad väited		NÕUSTUN	EI NÕUSTU	EI TEA
57	Minu organisatsioon on kirjeldanud arusaama oma teenuse kasutajate elukvaliteedist.			
58	Töötajad on teadlikud meie elukvaliteedi põhimõttest.			
59	Meil on reaalselt teavet selle kohta, et teenuse kasutajad on parandanud oma elukvaliteeti tänu meie teenustele.			
60	Igal teenuse kasutajal on individuaalne kava, mis põhineb tema vajaduste hindamisel.			
61	Individuaalse kava vaatame sageli uuesti läbi.			
62	Vajaduse korral uuendatakse ja korrigeeritakse individuaalset kava.			
63	Kaasame teenuse kasutaja individuaalse kava koostamisse.			
64	Kaasame teenuse kasutaja individuaalse kava hindamisse.			
65	Kaasame teenuse kasutaja individuaalse kava muutmisesse.			
66	Kaasame pere ja sõbrad oma teenuste kavandamisse.			
67	Kaasame pere ja sõbrad oma teenuste osutamisse.			
68	Kaasame pere ja sõbrad oma teenuste hindamisse.			
ULATUS				
69	Minu organisatsioon tagab teenuste jätkuvuse meie teenuse kasutajatele.			
70	Meil on reaalselt teavet jätkuvuse tagamise kohta.			
71	Võtame hindamisel arvesse kõik elu aspektid.			
72	Minu organisatsioonis on selgelt kirjeldatud selle teenuste põhitegevused.			
73	Teenuste põhitegevused vaadatakse korrapäraselt läbi.			
74	Teenuseid osutatakse kogukonnapõhiselt.			
75	Teenused ja tegevused on koordineeritud.			
76	Teenuseid osutatakse multidistsiplinaarselt.			
TULEMUSELE SUUNATUS				
77	Minu organisatsioonil on selged teenuse tulemused. (Teenuste tulemid)			
78	Minu organisatsioonil on selged majandustulemused. (Finants- ja muud tulemused)			
79	Organisatsiooni tulemusi kontrollib sõltumatu organisatsioon väljastpoolt (raamatupidamise kontroll).			
80	Meil on reaalselt teavet meie teenuse kasutajatele meie teenustest saadava kasu kohta.			
81	Parandame oma teenuseid tulemuste hindamise alusel.			
82	Meil on reaalselt teavet meie teenuse kasutajate rahulolu kohta.			
83	Meil on reaalselt teavet meie rahastajate rahulolu kohta.			
84	Meil on reaalselt teavet meie teiste oluliste huvirühmade rahulolu kohta.			
85	Oleme kogunud oma rahastajate tagasisidet selle kohta, kuidas nad mõistavad meie saavutusi.			
86	Oleme kogunud oma teenuse kasutajate tagasisidet selle kohta, kuidas nad mõistavad meie saavutusi.			
87	Teavitame oma huvirühmasid oma organisatsiooni tulemustest (ettevõtmistest ja saavutustest) mitmel viisil.			



Kontrollitavad väited		NÕUSTUN	EI NÕUSTU	EI TEA
PIDEV PARENDAMINE				
88	Meil on selge ja ühtne viis oma teenuste parendamiseks.			
89	Meil on reaalset teavet oma teenuste parendamise kohta.			
90	Uute teenuste väljatöötamisel võetakse arvesse huvirühmade vajadusi tulevikus.			
91	Teenuste parendamisel võetakse arvesse huvirühmade vajadusi tulevikus.			
92	Kasutame teenuse kasutajate tulevaste vajaduste teavet oma teenuste parendamiseks.			
93	Kasutame teenuse kasutajate tulevaste vajaduste teavet uute teenuste väljatöötamisel.			
94	Võrdleme oma süsteeme teiste organisatsioonidega.			
95	Võrdleme oma meetodikaid teiste sotsiaalteenuse pakkujatega.			
96	Võrdleme oma teenuste osutamise viise teiste sektoris tegutsevate sotsiaalteenuse pakkujatega.			
97	Võrdleme oma majandustulemusi teiste organisatsioonidega.			
98	Võrdleme oma teenuse tulemusi teiste sotsiaalteenuse pakkujatega.			
99	Muudame on teenuse osutamise viise pärast nende võrdlemist teiste teenusepakkujatega.			
100	Parandame on meetodeid nende tulemuste abil, mis on saadud teiste teenusepakkujate meetoditega võrdlemisel.			



Moodul 9		Personali kaasamine pidevasse parendustegevusse		06
				Huvirühmade kaasamine
<p>Alati ei pruugi olla lihtne leida aega, et rääkida organisatsiooni probleemidest ja sellest, kuidas neid lahendada. Parendusideede tahvli abil saate teha probleemid ja parendusvõimalused meeskonnale nähtavaks. Iga meeskonnaliige saab üles kirjutada oma igapäevatöö käigus selgunud probleemi. Teised meeskonna liikmed võivad aidata leida lahendust kirjutades vastava ettepaneku tahvlile. Need ettepanekud arutatakse iga nädal läbi ja üks meeskonna liige proovib neid rakendada. Parendustegevuse tulemus on ka selle arutelu osa. Niimoodi kaasatakse kõik liikmed parendustulemuse hindamise. Ühised probleemid lahendatakse ja kõik võtavad vastutuse probleemide ja lahenduste väljaselgitamise eest. Probleemide väljaselgitamine ja väljendamine igapäevatöös on selle metoodika oluline osa. Nii on kõik töötajad teadlikud toimuvast ja kõigil on võimalus mõelda välja ja esitada lahendus. Iga päev probleemide kirjutamine parendusideede tahvlile aitab ohjata probleeme, kui nad on väikesed, ning hoida need silme ees kuni nende lahendamiseni. Hea oleks paigutada see tahvel osakonda keskele kohale. Nii on lihtsam jagada probleeme, arutada nende põhjuseid, välja selgitada ja defineerida ideid parenduseks. Nii toimides kujuneb parenduse metoodika iga töötaja päevatöö osaks.</p>				
	Aeg	Sisu	Eesmärk	Materjalid
1	10 minutit	Teema „Personali pidev kaasamine parendustegevuses“ tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> Personali pidevasse parendusse kaasamise tähtsuse mõistmine Jätkusuutliku parenduse põhielementide tundmine 	PowerPoint
2	45 minutit	Ülesanne 1: <ol style="list-style-type: none"> Ühe probleemi valimine Arutleda, kuidas seda probleemi tuleks lahendada Tööviiside kirjeldamine ja visuaalne esitamine 	<ul style="list-style-type: none"> Parendusprotsessi analüüsimine ja visuaalne esitamine 	PowerPoint Lisa 1
3	30 minutit	Üldkoosolek: <ol style="list-style-type: none"> Kogemuste jagamine ja tööviiside visuaalne väljendamine Tööviiside analüüsimine 	<ul style="list-style-type: none"> Kogemuste jagamine ja parendusprotsessi visuaalseks muutmise varieerimine Tsüklilise mõtlemise tundma õppimine 	
4	45 minutit	Parendusideede tahvli meetodi tutvustamine / Parendusideede tahvli kasutamise viisid Tsükliliste protsesside (<i>Plan-Do-Check-Act</i>) selgitamine parendusideede tahvli metoodika abil	<ul style="list-style-type: none"> Pideva parendusmeetodi tundmine Parendustegevuses tsüklilise protsessi tähtsuse mõistmine 	PowerPoint
5	30 minutit	Ülesanne 2: <ol style="list-style-type: none"> Ülesande 1 tulemuste parandamine kasutades selleks <i>Plan-Do-Check-Act</i>-tsükli 	<ul style="list-style-type: none"> Parendusprotsessi parandamine ja visuaalne esitamine 4. sammu elluviimine 	Lisa 2
6	30 minutit	Üldkoosolek: <ol style="list-style-type: none"> Kogemuste ja tööviiside visuaalsete tulemuste jagamine 	<ul style="list-style-type: none"> Kogemuste jagamine ja <i>Plan-Do-Check-Act</i>-tsükli kasutamise tundma õppimine 	



Moodul 9: Lisa 1. Parenduse ülesanne

Ülesanne:

Töörühm (maksimaalselt 6 inimest):

1. Valige üks allpool toodud probleemidest
2. Arutage, kuidas seda probleemi lahendada
3. Kirjeldage ja esitage probleemi lahendus visuaalselt

Probleem 1: „Enamik kooli töötajatest ei austa kvaliteedijuhtimise süsteemiga kehtestatud eeskirju.”

Probleem 2: „Rohkem kui 25% õppijatest ei ilmu tundidesse kohale.”



Moodul 10 Euroopa kvaliteeditagamise võrdlusraamistik kutsehariduse ja -koolituse valdkonnas (EQAVET)

Euroopa kvaliteeditagamise võrdlusraamistik kutsehariduse valdkonnas (*European Quality Assurance in Vocational Education and training - EQAVET*) on osa Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2009. aastal avaldatud soovitusel Euroopa kvaliteeditagamise võrdlusraamistiku kutsehariduse valdkonnas loomise kohta. Selle dokumendiga kehtestati kokku lepitud **Euroopa standardid**, misjärel paluti ELi liikmesriikidel soovitus rakendada.

Raamistik ei ole ettekirjutav, selles esitatakse üldised põhimõtted, kvaliteedikriteeriumid, indikatiivsed tunnused ja näitajad, mis võivad aidata kutsehariduse ja -koolituse pakkumise hindamisel ja parandamisel.

Raamistikku kuulub kvaliteeditagamise ja parandamise tsükkel (kavandamine, rakendamine, hindamine ja läbivaatus/ülevaatus, ingl k *Plan-Do-Check-Act*) tuginedes teatavatele näitajatele, mida kasutatakse kvaliteedijuhtimises nii kutsehariduse süsteemis kui ka kutseõppeasutuse tasandil.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
	60 minutit	Tutvustus EQAVET EQAVETi rakendamine	<ul style="list-style-type: none"> • EQAVETi ja selle peamiste omaduste tundmine 	PowerPoint
	45 minutit	Töötuba: isikupärastatud tulemuslikkuse näitajate loomine	<ul style="list-style-type: none"> • Praeguse kvaliteeditagamise süsteemi läbivaatus • Kvaliteeditagamise süsteemi tähtsuse selgitamine • Peamiste kvaliteeditagamise tulemuslikkuse näitajate väljaselgitamine 	PowerPoint Lisa 1
	30 minutit	Järeldused ja praktilised soovitused, mida võtta arvesse parenduse algatuse korral		



Moodul 10: Lisa 1. Põhinäitajate kogumine ja kohandamine

Ülesanne 1:

Põhinäitajate kogumine ja kohandamine

1. Kasutades allpool toodud lihtsustatud tabelit, kirjeldage palun, kuidas täidaksite selle tabeli oma organisatsioonis. Individuaalselt.

Nr	Kvaliteedinäitaja	Andmete kogumise protsess	Vastutav isik / osakond	Näitaja leidmiseks leitud tõendid	Kust seda näitajat on võimalik leida	Selle näitaja rakendamiseks vajalik töö
4	Kutseõppe lõpetajate määr					
5	Tööle rakendumise määr kutseõppes					
6	Omandatud oskuste töökojal kasutamine					

2. Kas soovitaksite lisaks näitajaid, et kohandada mudelit oma organisatsiooni tegelikule olukorrale sobivaks? – 3 rühma

Moodul 11 Põhjuse-tagajärje analüüs: takistuste analüüs (*mud analysis*)

Kas suhtlemisel esineb takistusi? Ehk põhjused, miks suhtlemine vahetevahel takerdub ja mõnikord ei edene.

Mis on takistus?
„Takistus suhtlemisel puudutab aega, raha ja energiat. Suhtlemistakistused ei lisa väärtust ei sise- ega ka väliskliendile. Tavaliselt kasutame takistuste ideed füüsiliste protsesside korral, nagu näiteks mootori tootmine. Vähem kasutatakse seda füüsilise väljundita protsesside korral. Vaatamata sellele võib takistuste analüüs olla hea vahend protsesside analüüsimisel ja parendamisel.

Takistused suhtlemisel
Takistuste idee jõud seisneb tõsiasjas, et suudate eristada mitmesuguseid takistusi. Me saame need välja selgitada ja kasti panna. Sellise analüüsi eeliseks on see, et iga kast annab suuna probleemi võimalikule lahendusele.

- Teave on puudulik:** Vaja on korraldada koolitus. Kõik osalejad peavad saatma registreerimisvormi ja ülevaate töökogemusest. Ühe osaleja registreerimisvormi ei ole.
- Teave on vale:** Osalejad võivad kasutada koolituse ajal internetti. Neile antud internetikood on AA-44280, kuid õige kood on AA-44380-23.
- Teave esitatakse liiga hilja:** Olete välja töötanud töötoa õpetajate konverentsi registreeritud osalejatele. Töötoa jaoks on koostatud 20 harjutust. Hommikul saate oma koordinaatorilt teate, et teie töötuba jääb ilmselt programmimuutuse tõttu ära. Olete töötoa ette valmistanud asjata.
- Teave on ebaselge:** Juhtkond näitab iga nädal võrkdiagrammi osakonna tulemuste kohta. Osakonnas ei saa keegi aru, mida see graafik näitab ja mida see teave tähendab.
- Liiga palju teavet:** Teil on vaja teada ja õppida, kuidas sisestada teatavat infot Microsoft Exceli programmis. Teie koordinaator saadab teid 10-päevasele Exceli koolitusele.
- Teave esitatakse liiga vara:** Projekti koordinaator saadab teile järgmise koosoleku üksikasjaliku kava mõni päev enne koosolekut. Kava sisaldab ka logistilist teavet ja ajakava. Teave on paberil ja saadetakse meeskonna juhile. Mõni päev hiljem ei tea keegi enam kust vajalikku infot leida.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
	20 minutit	Suhtlemise põhimõtete ja takistuste analüüsi tutvustamine	<ul style="list-style-type: none"> Suhtlemise mõistmine Arusaamatuse põhjuste tundmine Suhtlemisel esinevad 6 liiki takistused 	PowerPoint Film
	30 minutit	<p>Ülesanne 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> Suhtlemisel 6 liiki takistuste näidete väljaselgitamine ja kirjeldamine meeskonna kvartaalsel kohtumisel, kus arutatakse õppija edenemist ja saavutusi. Suhtlemisel 6 liiki takistuste näidete väljaselgitamine ja kirjeldamine multidistsiplinaarse meeskonna poolt individuaalse kava eesmärkide regulaarsel läbivaatamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Takistuste liikide väljaselgitamine igapäevasel suhtlemisel Takistustest teadlikuks saamine igapäevases praktikas Igapäevaste suhtlusprobleemide analüüsimine 	PowerPoint Lisa 1
	20 minutit	Aruande esitlemine ja arutelu üldkoosolekul	<ul style="list-style-type: none"> Suhtlemisel esinevate probleemide mõistmine igapäevapraktikas 	



Lisa 1: Ülesanne

Harjutus (kaks rühma)

Rühm 1:

3. Selgitada välja ja kirjeldada suhtlemisel 6 liiki takistuste näited meeskonna regulaarsel koosolekul, millel arutatakse õppija edenemist ja tulemusi.

Rühm 2:

4. Selgitada välja ja kirjeldada suhtlemisel 6 liiki takistuste näited, kui multidistsiplinaarne meeskond vaatab läbi individuaalse kava eesmärke.

Aruandlus

	Takistuste liigid	Näited kutseõppeasutuse praktikast
1	Teave on puudulik	
2	Teave on vale	
3	Teave esitatakse liiga hilja	
4	Teave on ebaselge	
5	Teavet on liiga palju	
6	Teave esitatakse liiga vara	



04

Tugispetsialistide koolitus

Moodul 12

Protsesside visuaalne esitamine

Visuaalse esitluse eesmärgiks on aidata mõista olukorda lihtsalt ainult seda vaadates. Eesmärgiks on saada võimalikult palju infot võimalikult vähesel vaatluse või aja jooksul. Mingi töövoogu visuaalses vormis kujutamine, mis põhimõtteliselt on peidetud arendajate arvutitesse, võimaldab täpsemalt mõista mille kallal töötatakse, kus esineb takistusi ja mis vajab tähelepanu ning milliseid prioriteete valitakse selle voo erinevatel etappidel. Hea visuaalse esitluse eesmärgiks on aidata meeskonda lähemale tegelikele lahendamist vajavatele probleemidele, et mitte ainult parandada otsuste tegemist, vaid ka selle kvaliteeti. Esineb seos kvaliteedi visuaalse esitluse vahendite ja nende osutatud probleemide olulisuse vahel (teisisõnu, kui hästi funktsioneerivad visuaalse esitluse vahendid, et aidata meil leida õiged probleemid, ehk probleemid, mille lahendamine võimaldab meil näha oma tehnilisi võimeid).

- **Visuaalne selgus:** voogdiagrammi üheks suurimaks kasuks on see, et võimaldab teha mitmed protsessid ja nende järjekorra nähtavaks ühes dokumendis. Kogu organisatsiooni huvirühmad mõistavad kergesti töövoogu, samas selgitavad välja, millised sammud ei ole vajalikud ja millist protsessi tuleb parandada.
- **Kohene suhtlus:** meeskonnad saavad kasutada voogdiagramme koosolekute asemel. Ainuüksi protsesside selgitamine on lihtne visuaalne viis aitamaks meeskonna liikmetel kohe mõista, mida nad peavad samm-sammult tegema.
- **Tõhus koordineerimine:** projektijuhid ja ressurside kavandajad saavad voogdiagrammist kasu, sest viimases on sündmused järjestatud, mis potentsiaalselt aitab vähendada meeskonnaliikmete üle koormamist. Ebavajalike sammude kõrvaldamine aitab aega ja ressursse kokku hoida.
- **Tõhususe kasv:** tõhususe kasv on voogdiagrammidest saadav oluline kasu. Voogdiagrammil esitatakse protsessi läbimiseks vajalikud sammud. Voogdiagramm aitab loojal kõrvaldada protsessi ebavajalikud sammud, aga ka vead. Voogdiagrammil peaks olema esitatud ainult protsessi lõpetamiseks vajalikud sammud.
- **Tõhus analüüs:** voogdiagrammi abil on võimalik probleemi palju tõhusamalt analüüsida. Voogdiagramm näitab konkreetselt, milline tegevus on vajalik igal protsessi sammul. Üldjuhul tähistab ümardatud nurkadega riskiülik protsessi algust või lõppu, romb aga kohta, kus on vaja otsust vastu võtta, ning ruut näitab protsessi ajal toimuvat tegevust. Voogdiagrammil võidakse kasutada ka sümboliteid, mis selgitavad andmete säilitamise meediumi, nt nelinurk kaarja alusega tähistab paberdokumenti ja silinder arvuti kõvaketast.
- **Probleemi lahendamine:** voogdiagrammid aitavad jagada probleemi lihtsalt hallatavateks osadeks. Voogdiagrammil näidatud protsess demonstreerib keeruka probleemi lahendamist. Voogdiagramm vähendab võimalust, et probleemi lahendamiseks vajalik samm ununeb, sest see tundub nii ilmne. Diagramm aitab kokku hoida aega ja raha.
- **Korralikud dokumendid:** digitaalsed voogdiagrammid on mitmeks tarbeks kasutatavad paberita dokumendid, mis muudavad tegevuse palju tõhusamaks.

	Aeg	Sisu	Eesmärgid	Materjalid
	20 minutit	Visuaalse esitluse tutvustamine ja voogdiagrammide koostamine protsesside kirjeldamiseks ja analüüsimiseks	<ul style="list-style-type: none"> • Protsesside visuaalsesse vormi panemise eeliste mõistmine • Voogdiagrammi koostamise põhielementide tundmine 	PowerPoint
	30 minutit	Ülesanne 1: Protsessi kujundamine voogdiagrammidena (4-liimeline rühm) Kutseõppeasutuse seisukohalt protsessi tegevuste voo ja otsuste visuaalsesse vormi panemine. Algus: isik on huvitatud teie kutseõppeasutuse oakutavas õppekavas osalemisest. Lõpp: isik on vastu võetud teenuse kasutajana / õppijana ja esimesed tunnid on järgmisel nädalal.	<ul style="list-style-type: none"> • Praeguste tööviiside analüüsimine • Praeguse praktika visuaalsesse vormi panemine • Voogdiagrammide loomise kogemus 	Lisa 1 A1 paberileht Märkmepaberid Markerid
	20 minutit	Kogemuste jagamine ja arutelu		
	30 minutit	Ülesanne 2: väärtusvoo kaardistamine (4-liimeline rühm) Vaadake oma voogdiagrammi läbi kutseõppeasutuse vaatekohalt ja vastake järgmistele küsimustele: 1. Millised tegevused on järgmised? 2. Miks me seda teeme?	<ul style="list-style-type: none"> • Praeguste tööviiside analüüsimine • Praeguste tööviiside parandamine • Protsessi tõhususe 	Lisa 2 A1 paberileht Märkmepaberid Markerid



		<p>3. Kas see samm lisab kliendile väärtust?</p> <p>4. Kas saame ülesande täita väiksema arvu sammudega?</p>	suurendamine	
	20 minutit	Kogemuste jagamine ja arutelu		
	30 minutit	<p>Ülesanne 3: protsessi ümberkujundamine (4-liikmeline rühm)</p> <p>Õppija seisukohalt protsessi tegevuste voo ja otsuste tegemise visuaalsesse vormi panemine.</p> <p>Algus: isik on huvitatud teie kutseõppeasutuse pakutavas õppekavas osalemisest.</p> <p>Lõpp: isik on vastu võetud teenuse kasutajana / õppijana ja esimesed tunnid on järgmisel nädalal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Praegust tööviiside analüüsimine õppija seisukohalt • Praeguse praktika visuaalsesse vormi panemine õppija seisukohalt • Voogdiagrammide koostamise kogemus õppija seisukohalt 	<p>Lisa 3</p> <p>A1 paberileht</p> <p>Märkmepaberid</p> <p>Markerid</p>
	20 minutit	Kogemuste jagamine ja arutelu		

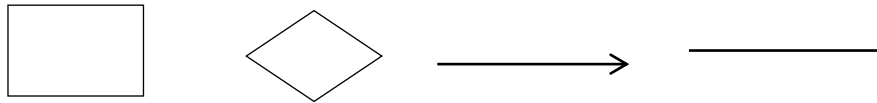


Lisa 1: Ülesanne

Kutseõppeasutuse seisukohalt protsessi tegevuste voo ja otsuste tegemise visuaalses vormis esitamine

Algus: isik on huvitatud teie kutseõppeasutuse pakutavas õppekavas osalemisest.

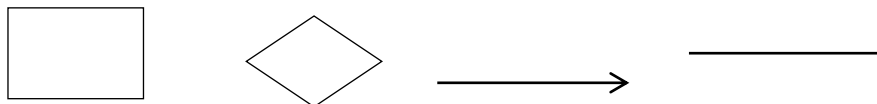
Lõpp: isik on vastu võetud teenuse kasutajana / õppijana ja esimesed tunnid on järgmisel nädalal.



Lisa 2: Ülesanne (väärtusvoo kaardistamine)

Vaadake oma voogdiagramm läbi kutseõppeasutuse vaatekohalt ja vastake järgmistele küsimustele:

1. Millised tegevused on järgmised?
2. Miks me seda teeme?
3. Kas see samm annab kliendile tegelikku väärtust?
4. Kas saame ülesande täita väiksema arvu sammudega?





Lisa 3: Ülesanne (protsessi ümberkujundamine)

Võtke arvesse saadud õppetunnid.

Õppija seisukohalt protsessi tegevuste voo ja otsuste tegemise visuaalses vormis esitamine

Algus: isik on huvitatud teie kutseõppeasutuse pakutavas õppekavas osalemisest.

Lõpp: isik on vastu võetud teenuse kasutajana / õppijana ja esimesed tunnid on järgmisel nädalal.

