

Sisekaitseakadeemia

Päästekolledž

Tom Aas

**PRAKTIKAKORRALDUS SISEKAITSEAKADEEMIA  
PÄÄSTEKOLLEDŽIS – ANALÜÜS JA ETTEPANEKUD**

Lõputöö

Juhendaja:

Häli Allas, MSc

Kaasjuhendaja:

Kairi Pruul

Tallinn 2015

# SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Päästekolledž	Juuni 2015
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Praktika korraldus Sisekaitseakadeemia Päästekolledžis – analüüs ja ettepanekud</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: Internship in Estonian Academy of Security Sciences’ Rescue College – analysis and suggestions.</p> <p>Käesolev lõputöö on kirjutatud eesti keeles inglisekeelse kokkuvõttega. Töö maht on 40 lk. Töös on kasutatud 29 eesti- ja inglisekeelset allikat ning sisaldab kahte joonist ja ühte tabelit. Lõputöö eesmärk on kaardistada ja analüüsida praktika korraldamise protsess ja selle kitsaskohad ning teha autoripoolsed parendusettepanekud. Töö eesmärgi saavutamiseks analüüsitakse protsesside juhtimise ja parendamise teoreetilisi põhimõtteid. Analüüsitakse Sisekaitseakadeemia päästekolledžis hetkel toimivat praktika protsessi ning teooria ja empiirilise uuringu sünteesile tuginedes esitatakse rakenduslikud ettepanekud protsessi parendamiseks.</p> <p>Lõputöö on empiiriline uuring, milles on kasutatud kvalitatiivseid andmekogumismeetodeid – dokumendianalüüsi, poolstruktureeritud ekspertintervjuusid ja fookusgrupi intervjuud. Uurimisülesannete täitmisel ja tulemuste analüüsimisel kombineeritakse empiirilise uuringu ja protsesside parendamise meetodikaid.</p> <p>Autor toob töös välja peamised kitsaskohad ja parendusvõimalused. Suuremateks probleemideks on osapoolte vähene huvi protsessi parendamisel, dubleerimine ning asjaosaliste informeerituse tagamine.</p> <p>Töö käigus selgitati välja, et olulisemateks parendusvõimalusteks on osapoolte vahelise koostöö tihendamine, dubleerimise likvideerimine, lõpukursuslaste kaasamine protsessi arendamisesse, esindamiseks üliõpilaste seisukohti, ning julgustada osapooli andma tagasisidet.</p> <p>Töö tulemusel esitatud parendusvõimaluste rakendamisel muutub praktika protsess tõhusamaks, mis perspektiivis võimaldab tagada paremat päästeametnike järelkasvu.</p>	
Lisad:	
Võtmesõnad: Praktika, protsessid, protsesside kaardistamine ja parendamine	
Võõrkeelsed võtmesõnad: Internship, processes, process mapping and improvement	
Lõputöö seos riiklike arengukavade ja prioriteetidega: SIM VAAK 2014-2017 (2020); Olulised tegevused p 1	
Säilitamise koht: SKA raamatukogu	
Töö autor: Tom Aas	
<p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste tööde autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p> <p>Allkiri: Digitaalselt allkirjastatud</p>	
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Häli Allas, MSc	Allkiri: Digitaalselt allkirjastatud
Vastab lõputöö nõuetele	
Kaasjuhendaja: Kairi Pruul	Allkiri: Digitaalselt allkirjastatud
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Ain Karafin	Allkiri:

# SISUKORD

MÕISTETE JA LÜHENDITE SELGITUS .....	4
SISSEJUHATUS .....	6
1. PROTSESS JA SELLE SEOS PRAKTIKAGA .....	8
1.1 Protsess .....	8
1.2 Praktika korraldus ning protsessi kirjeldus .....	10
1.3 Protsessi parendusvõimalused ja kaardistamine .....	14
2. PRAKTIKA PROTSESSI ANALÜÜS JA MODELLEERIMINE .....	19
2.1 Uurimismetoodika ja valim .....	19
2.2 Uuringu tulemuste analüüs .....	22
2.3 Järeldused ja ettepanekud .....	29
KOKKUVÕTE .....	34
SUMMARY .....	36
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	37
TABELITE JA JOONISTE LOETELU .....	40

# MÕISTETE JA LÜHENDITE SELGITUS

**Protsess** - protsess on omavahel seotud tegevuste ja otsuste kogum, mis lisab etteantud sisendile väärtust ning annab väljundi. (Chang, 2006, p. 3)

**SPK** - Statistiline protsessi kontroll

**SKA** - Sisekaitseakadeemia

**PÄK** - Päästekolledž

**PÄA** - Päästeamet

**Praktika** - õppekava osa, mis annab võimaluse rakendada teoreetilise õppe käigus omandatud teadmisi, oskusi ja hoiakuid reaalses töökeskkonnas. (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 5)

**Praktika kuraator** – Päästekolledži tasemeõppe juhtivspetsialist, kes korraldab praktikat päästekolledži poolt. (Praktika juhend, 2014)

**Praktika juhendaja** – praktika asutuses määratud isik, kes juhendab praktikanti läbi terve praktika perioodi. (Praktika juhend, 2014)

**Praktika üldjuhendaja** – praktika asutuses kõrgem ametnik, kelle poole saab pöörduda, kui tekivad arusaamatused või juhendajaga ei saa kontakti. (Praktika juhend, 2014)

**Praktika asutus** – õpilase/üliõpilase suunanud asutus. Kui õpilane/üliõpilane ei ole tulnud suunamisega, siis on praktika asutuseks Päästeamet, Häirekeskus või kokkuleppel päästekolledži praktika kuraatoriga võib praktika toimuda ka mõnes teises päästeteenust osutavas asutuses või välismaal. (Praktika juhend, 2014)

**Praktika koordineerija** – on ametipoolne koolituse talituse teenistuja (ametist ja päästeteenustest), kes on kontaktisikuks kolledži ja ameti vahel. (Praktika juhend, 2014)

**Õpiväljund** - teadmised, oskused ja hoiakud, mis õppimise tulemusel omandatakse ning mis on kirjeldatud õppekava või õppeaine läbimiseks vajalikul miinimumtasemel. (Noorväli & Transtok, 2012, lk 7-8)

**Praktikant** - praktikal osalev õppur. (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 5)

**Praktikajuhend** - on dokument, milles on sätestatud praktika toimumise kord, aeg, praktika eesmärk, õpiväljundid, praktilise ja iseseisva töö maht tundides, täpne teema või valdkonnad, millega praktikandil tuleb praktika kestel tegeleda. (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 11)

## SISSEJUHATUS

Käesolevas lõputöös „Praktikakorraldus Sisekaitseakadeemia Päästekolledžis – analüüs ja ettepanekud“ kaardistatakse praktika korraldamise protsess ja selle kitsaskohad. Uurimustöö käigus võetakse fookusesse õppekava muutumisest tulenev uus praktika korraldamise protsess, analüüsitakse seda ning otsitakse võimalusi selle parendamiseks.

2012. a kahandati päästekolledži senine 4-aastane õppekava 3 aasta peale. Sellega seoses muutus senine praktikakorraldus ja praktika maht (36 EAP asemel 27 EAP-d) ning teisel õppeaastal toimub spetsialiseerumine operatiiv- või ennetussuunal. Spetsialiseerumine toimub läbi praktikate ning üliõpilasel on võimalik valida, kumba valdkonda ta soovib tulevikus tööle asuda. Varasemalt läbisid tudengid praktika neljal erineval aastal ning valdkonda, kus praktika põhirõhk asub, valida ei saanud. Uue süsteemi järgi valivad tudengid endale valdkonna ning põhipraktika toimub viimasel, kolmandal õppeaastal. Operatiivsuuna valinud üliõpilased läbivad tutvumispraktika (1. kursusel), komando tasandi praktika, päästepiirkonna tasandi praktika ja regiooni tasandi praktika. Ennetussuuna valinud üliõpilased läbivad tutvumispraktika (1. kursusel), tuleohutusjärelvalve praktika, ennetustöö praktika, kriisireguleerimise praktika ja operatiivsuunda tutvustava praktika.

Töö on **aktuaalne** seetõttu, et päästekolledži praktikakorraldusest pole varem lõputööd kirjutatud ega ka analüüsitud. Alates 2012 hakati tudengitelt koguma tagasisidet praktika kohta, kuid seda pole veel põhjalikult analüüsitud ega ettepanekuid nende põhjal tehtud. Lõputöö käigus on plaan uurida, kaardistada ning analüüsida protsessi eelkõige korralduslikust poolest. Protsesside hindamine ja paremaks muutmise on päästealal praegusel ajal aktuaalne. Valminud töö kasutegur seisneb tulevikus efektiivsema praktikakorralduse loomises ja seeläbi parema päästeametnike järelkasvu tagamises.

Valitsemisala arengukavas (2014-2017) on oluliste tegevuste all välja toodud punkt: „tagatud on sisejulgeoleku valdkonna vajaduse rahuldamine kompetentsete töötajate järele ja õppekvaliteedi tõstmine kõrgharidusreformi tulemusena. Koostöös ametkondadega on püstitatud vajadus sisekaitsealaste erialade lõpetanute järele“. Seega on lõputöö näol tegu riiklikult olulise teemaga.

Käesoleva lõputöö **uurimisprobleemiks** on, kuidas saavad Päästeamet (edaspidi PÄA) ja Sisekaitseakadeemia päästekolledž (edaspidi SKA PÄK) praktikakorralduse protsessi parendada nii, et see oleks eesmärgipärane, läbimõeldud ning üheselt mõistetav kõigile osapooltele, lähtudes praktika korraldamise alusdokumentidest ning protsessi modelleerimise teooriast.

Uurimisprobleemist lähtudes on töö **eesmärgiks** kaardistada ja analüüsida praktika korraldamise protsess ja selle kitsaskohad ning teha autoripoolsed parendusettepanekud.

Lähtuvalt eesmärgist on püstitatud uurimisülesanded:

- selgitada välja praktika korralduse hetkeseis;
- leida praktika korralduse protsessis kitsaskohad;
- koostada autoripoolsed ettepanekud protsessi parendamiseks.

Uurimistöo empiirilises osas lähtutakse parendusvõimaluste leidmisel protsesside teooriatest ning kasutatakse kvalitatiivseid andmeanalüüsimeetodeid. Lähtudes praktikakorraldusega seonduvast dokumentatsioonist ning koostöös SKA eksperdiga koostab autor kehtiva praktikamudeli. Seejärel viib autor läbi fookusgruupiintervjuu kadettidega, mille käigus selgitatakse välja muutunud praktikaprotsessi tugevused ja puudused protsessis osalevate tudengite kogemuste ja vaadete läbi. Järgnevalt viib autor läbi ekspertintervjuud Päästeameti praktikaga seotud ekspertidega, ülesandega välja selgitada nende seisukohad praktika korralduse protsessi osas. Kogutud informatsiooni põhjal koostab lõputöö autor uue praktikaprotsessi mudeli, analüüsib seda ning pakub välja omapoolsed parendamisvõimalused.

# 1. PROTSESS JA SELLE SEOS PRAKTIKAGA

Idee, et vaadelda tööd kui protsessi ja seda seejärel parendada, ei ole uus. Selline mõte ulatub tagasi 20-ndasse sajandisse, kui Frederick Taylor ja tema kolleegid arendasid välja tänapäevase industriaalse protsessiarendamise. (Taylor, 1998 ref Jeston & Nelis 2006, p. 23)

Underthal (2011, p. 5) toob välja, et tänapäevases globaliseerivas ja konkurentsikeskses maailmas on organisatsiooni terviklikkus ja täiuslikkus ühed peamised eeldused jätkusuutlikuks eduks. Jeston & Nelise (2006, p. 20) arvates on kvaliteet ja kliendi rahulolu iga organisatsiooni peamisi eesmärke, milleks peab pidevalt oma protsesse parendama, et kohanduda turumuutuste ja kliendi vajadustega. Protsesside parendamise käigus elimineeritakse kõik tegevused, mis ei lisa protsessidele üldse või lisavad negatiivset väärtust (Chang, 2006, pp. 2-3).

Selleks, et protsesse parendada, tuleb neid tunda, osata leida neis probleeme ja viia sisse muudatusi. Käesolevas peatükis tehakse ülevaade protsesside olemusest ning analüüsitakse nende juhtimise, kaardistamise ja parendamise võimaluste peamisi põhimõtteid. Lisaks toob autor välja protsesside parandamise levinumaid meetodikaid ning nendes kasutatavaid tehnilisi võtteid. Lisaks räägib autor praktika korraldusest ja kirjeldab praktika protsessi.

## 1.1 Protsess

Chang (2006, p. 3) defineerib protsessi kui sündmuste jada, mille eesmärgiks on kasutada sisendeid, et toota soovitud tulemusi. Tegemist on väga laia definitsiooniga. Äri seisukohalt on tegemist koordineeritud ja standardiseeritud tegevustega, mida viivad läbi inimesed või masinad ning mille eesmärgiks on toota kasu – iga tegevus, mis seda eesmärki ei toeta, on üleliigne. Efektiveid protsesse iseloomustavad Underthali (2011, p. 5) arvates madalad kulud, suur kasum, motiveeritud töötajad ja rahulolevad kliendid.

Changi (2006, p. 3) hinnangul on tänapäevaste ettevõtete juhid protsessidest lummatud ja lihtne on näha miks. Mida koordineeritum on protsess, seda efektiivsem see on. Kerremans & Kitson (2012, p. 1) leiavad, et kaasaegsed organisatsioonid peavad



efektiivsuse tagamiseks tegutsema võimalikult targalt ja läbimõeldult. Paljusid kaasaegseid organisatsioone iseloomustavad aga isoleeritud osakonnad, halb koordineerimine ja limiteeritud suhtlemine organisatsiooni eri osade vahel. Tihti on töö killustatud ja juhtidel on raske omada ülevaadet ning teha oma tööd. Et progress saaks toimuda, on vaja organisatsiooni „must kast“ avada ning õppida seda mõistma. (Garvin, 1998)

Protsessid pakuvad tõenäolise lahenduse. Kõige laiemas mõistes saab neid defineerida ülesannete ja tegevuste kogumina, mis koos toimides muudavad sisendid väljunditeks. Erinevate organisatsioonide puhul on nendeks väljunditeks Underthali (2011, p. 6) sõnul näiteks materjalid, informatsioon, inimesed. Levinumad näited protsessidest on uue toote arendus, tellimuse täitmine ja klienditeenindus. (Garvin, 1998)

Vähesed vaidlevad vastu, et organisatsiooni peamine eesmärk on teha asju kiiremini ja väiksema kuluga. Changi (2006, p. 2) arvates on see kõige standardsem mõõtmisviis. Sellesse võrrandisse tuleks lisada veel kvaliteet ja klienditeenindus. Teine mõõtmisviis võiks olla see, kui kohanemisvõimeline on organisatsioon pidevalt muutuval turul (Jeston & Nelis, 2006, p. 21).

Aastate jooksul on toodetud palju kirjandust protsessiteooriate kohta, aga neid on süstemaatilisel või integreeritud viisil vähe uuritud (Jeston & Nelis, 2006, p. 3). Vähesed teadlased, kes on selle tee ette võtnud, on takerdunud teoreetilistesse või metodoloogilistesse lausungitesse või keskendunud ainult ühele protsessitüübile (Garvin, 1998).

Chang (2006, p. 24) leiab, et protsessi parenduse edu aluseks on inimesed. Juhil võib olla kõige efektiivsem protsess maailmas, kuid kui ta ei suuda organisatsiooni liikmeid veenda seda efektiivselt kasutama, siis pole tal tegelikult midagi (Jeston & Nelis, 2006, p. 32). Kui protsessiteooriad kokku koguda, tekib nn protsessiluup, mis aitab mõista organisatsioone ja nende juhtimist. Varasemad uuringud on enamasti keskendunud kitsastele probleemvaldkondadele ning jätnud analüüsivõime laiema keskkonna (Garvin, 1998).

Underthali (2011, p. 64) sõnul on protsessi parendamise edu tagamiseks vaja rohkemat kui arenenud tehnoloogiat. Strateegiline mõtlemine, kiire reageerimine keskkonna

muutustele ja inimeste motiveerimine on vaid mõned viisid selle tagamiseks. Protsesside kaardistamisest ja parendamisest saab lähemalt lugeda töö 1.3 peatükist.

## **1.2 Praktika korraldus ning protsessi kirjeldus**

### **Praktika kui protsess**

Praktika on õppekava osa, mis annab võimaluse rakendada teoreetilise õppe käigus omandatud teadmisi, oskusi ja hoiakuid reaalses töökeskkonnas (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 5). Kõrgharidusstandardi (2008) § 5 lg 3 kohaselt on praktika õpiväljundite saavutamiseks korraldatav sihipärane tegevus, mis on suunatud õpitud teadmiste ja oskuste rakendamisele töökeskkonnas õppeasutuse määratud vormis ning juhendaja juhendamisel. Praktika korraldamine on kõrgkoolile, praktikaasutusele ja õppijale tähtis ülesanne ning selle õnnestumine sõltub mitmest asjaolust, nagu näiteks ettevalmistus, informeeritus ja ühine arusaam eesmärkidest (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 5). Praktikast saab vaadelda kui eraldi õppeprotsessi, mistõttu kehtivad sellele protsessi parendamise ja kaardistamise üldreeglid.

### **Praktikakorralduse protsess ja seos õppekavaga**

Kõrgharidusstandard (2008) sätestab, et rakenduskõrgharidustasemes peab praktika moodustama vähemalt 15 protsenti õppekava mahust. Praktikakorralduse aluseks on õppekavast tulenev üldeesmärk. Selle järgi kavandatakse ka praktika toimumise aeg ja kestvus. Traditsioonilised õppemeetodid, mille funktsiooniks on valdavalt teadmuse ja informatsiooni edastamine, tuginevad reeglina individuaalse õppimise põhimõttele, kus õpetaja annab teadmisi ja oskusi edasi ning õppija õpib neid (Rutiku, *et al.*, 2013, lk 5). Praktikakorralduse regulatsioonid ja nõutud dokumentatsioon on kõrgkoolides kirjeldatud õppekorralduseeskirjas, praktika juhendites jm kõrgkooli tegevust reguleerivates dokumentides. Enamasti on kõrgkoolides määratud töötajad, kes praktikast korraldavad ning jälgivad, et protsessi sisulised nõuded oleksid täidetud. (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 7)

## **Praktika eesmärgid ja õpiväljundid**

Õpiväljund on teadmised, oskused ja hoiakud, mis õppimise tulemusel omandatakse ning mis on kirjeldatud õppekava või õppeaine läbimiseks vajalikul miinimumtasemel (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 6). Õpiväljundite saavutamise üle otsustatakse hindamise abil. Õpiväljund kirjeldab, mida õppija oskab teha praktika lõppedes. Praktika eesmärgid ja õpiväljundid määratakse kindlaks lähtuvalt õppekavast. Tavaliselt on eesmäärke mitu. Mõnikord on otstarbekas seada õppijale individuaalseid eesmäärke, mille püstitamisel lähtutakse praktika üldeesmärkidest, isiklikest arenguvajadustest ja praktikaettevõtte/asutuse võimalustest. Praktika eesmärgid ja õpiväljundid peavad olema saavutatavad, realistlikud, mõõdetavad, ajaliselt määratletud ja aktsepteeritud nii praktikandi kui juhendaja poolt. (Noorväli & Transtok, 2012, lk 7-8)

## **Praktikaasutus kui õpikeskkond**

Praktikaasutus on asutus, kus õppija sooritab praktika. Praktikaasutus valitakse lähtuvalt õppekava ja praktika õpiväljunditest. Praktikaasutuseks võib olla ka õppija juba olemasolev töökoht. (Praktika juhend, 2014)

Praktikant vajab enne praktika algust asutuse kohta järgmist informatsiooni (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 15):

- juhendaja ja kontaktisik;
- protseduuride reeglistik ja juhendid ning muud dokumendid;
- praktikaga seotud praktikaasutuse teiste osakondade paiknemine ning nendega ühenduse võtmise võimalused;
- tööohutuse reeglid ja töökeskkonnas töötamise reeglid;
- töötajad ja organisatsiooni struktuur;
- töövahendite asukoht ja kasutamine;
- tagasisidestamise kanalid ja vormid.

Vahtramäe, *et al.*, (2011, lk 5) ütleb, et praktika oleks tulemuslik ning seotud eesmärgid saaksid täidetud, on vaja kõikide osaliste koostööd. Noorväli & Transtoki (2012, lk 9) sõnul on tulemusliku koostöö põhieelduseks osaliste omavaheline suhtlemine enne praktika algust, praktika ajal ning pärast praktikat, sealhulgas osalejate ülesannete ja ootuste määratlemine.

## **Praktika osaliste tulemuslik koostööprotsess**

Üldjuhul on praktikaprotsessis kolm osapoolt – õppija, koolipoolne juhendaja ja ettevõtte/asutusepoolne juhendaja (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 7). Nende koostööst sõltub praktika eesmärgi täitmine. Praktika eesmärgi tulemuslik täitmine toetab õppekava kui terviku eesmärgi täitmist. Lisaks otsuste osapoolte koostööle sõltub praktika tulemuslikkus ka kooli ja praktikaettevõtte/asutuse valmisolekust ja vastavatest tegevustest praktika korraldamisel. (Noorväli & Transtok, 2012, lk 10)

Hea suhtlemine kujuneb mitme oskuse koostoimest. Need on (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 17):

- kuulamisvõimused, mis võimaldavad taibata, mida teine inimene tegelikult öelda tahab;
- kehtestamisvõimused, mis võimaldavad oma vajadusi rahuldada teisi seejuures kahjustamata;
- konfliktidega toimetuleku oskused, mis võimaldavad toime tulla konfliktides tekkiva emotsionaalse pingega;
- koostööle orienteeritud probleemide lahendamise oskused, mis võimaldavad konfliktsetes olukordades leida kõiki pooli rahuldavaid lahendusi;
- oskuste valimine, mis tagab selle, et igas olukorras rakendatakse kõige sobivamat käitumisviisi.

Noorväli & Transtoki (2012, lk 10) arvates on suhtlemisoskuste tulemuslik kasutamine oluline positiivse koostöö loomiseks üksikisiku ja meeskonna vahel. Praktikal olles on vaja suhelda kaastöötajatega, juhendajatega ja samuti teiste osalistega, nagu näiteks kliendid, tellijad jne. Probleem seisneb selles, et osalistel võivad olla praktikaprotsessile erinevad arusaamad ja ootused.

Mõned soovitusel osaliste tulemusliku suhtlemise kujundamiseks (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 17):

- keskkonda sobiv ja eesmärgiga suhtlemisviis – sõltub edastatava informatsiooni tüübist. Suuline suhtlemisviis sobib hästi sellisel juhul, kui on vaja kohest tagasiside ja kirjalik, kui on vajadus millegi dokumenteerimise järgi;
- väljendada ennast selgelt ja täpselt – hea suhtleja teeb end kergesti mõistetavaks;
- aktiivne kuulamine – kuulaja keskendub ning sõnastab ümber selle, millest ta aru sai. See annab kõnelejale kohese tagasiside;
- kehakeele kasutamine – kehakeelega on võimalik mitteverbaalselt edasi anda vihjeid oma suhtumise ja meeleseisundi kohta;
- kohane terminite kasutus – sarnase terminoloogia kasutamine muudab suhtlemise ladusamaks;
- organisatsioonis kehtivate (suhtlus)reeglite järgimine – reeglina on praktikaasutused huvitatud, et nende koostöö praktikantidega ladusalt sujuks, sest reeglina ei ole praktika juhendamine nende põhitöö.

Tulemusliku koostöö põhiprintsiibid on (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 17): aktiivne osalus, orienteeritus ülesande lahendamisele, mitte niivõrd suhte säilitamisele, tähelepanelikkus ja mõistva kuulamise põhimõte, üksteise usaldamine, aja ratsionaalne kasutamine, eriarvamuste väärtustamine, püüdlus leida eriarvamuste ühisosa, argumenteerimine, mitte oma isikliku arvamuse jõuga läbisurumine, uute ideede esitamine, konstruktiivne kriitika: arvustatakse seisukohta, mitte inimesi, tagasihoidlike liikmete motiveerimine.

## **Praktika dokumentatsioon**

Vahtramäe, *et al.*, (2011, lk 19) järgi on praktika tulemuslikuks koordineerimiseks nii ettevalmistaval perioodil, praktika ajal kui ka praktika lõpetamisel, tarvilik mitmete alusdokumentide olemasolu, mis erinevate poolte ülesandeid fikseerides loovad kindla raamistiku.

Kooli praktikadokumendid on järgmised (Noorväli & Transtok, 2012, lk 16):

- kooli praktikakorralduse käsiraamat;
- praktikalepingud (raamleping, leping);
- praktikaprogramm;
- praktikapäevik;
- praktikaaruanne;
- ettevõtte/asutusepoolse juhendaja hinnang;
- praktikandi eneseanalüüs / enesehinnang;
- praktikandi hinnang praktikale.

Praktika alusdokumentide koostamisel tuleb lähtuda õppekava eesmärgist. Peamiselt tegeleb dokumentide loomise ja nende sisuga kõrgkool, arvestades üliõpilastelt-praktikantidelt ja praktikaasutustelt tagasisidena saadud infot. Mõnikord on ka praktikaasutustes välja töötatud oma baasdokumendid praktikantide vastuvõtuks ja juhendamiseks. (Vahtramäe, *et al.*, 2011, lk 19)

### **1.3 Protsessi parendusvõimalused ja kaardistamine**

Bal (1998, pp. 342-354) toob välja, et protsesside süstemaatiliseks uurimiseks ja analüüsimiseks tuleb neid graafiliselt dokumenteerida ehk modelleerida. Pung (2013, lk 29-30) defineerib oma magistritöös, et protsessi parendamine tähendab erinevate meetmete kasutamisel töökorralduse muutmist efektiivsemaks, tõhusamaks, lihtsamaks ja muudatustele paindlikumaks. Seda on võimalik saavutada lihtsustades protsessi töövoogu, eemaldades sellest probleemid, dubleerivad ja mittevajalikud tegevused. Samuti korrigeeritakse vajadusel struktuuri, parendatakse tegevusi, mis on ebaefektiivsed ning leitakse võimalusi töö automatiseerimiseks, kasutades selleks sobiva IT toe lisamist (Pung, 2013, lk 29-30).

Underthali (2011, p. 64) hinnangul on suuremad organisatsioonid hakanud mõistma, et liigne toetumine automatiseeritud süsteemidele ei lahenda kõiki nende probleeme. Isegi kui kesksüsteemid on efektiivsed, on üha raskem parendada üldise opereerimise ja klienditeeninduse efektiivsust piisavalt, et püsida konkurentidest ees (Jeston & Nelis, 2006, p. 12). Protsesside paremaks mõistmiseks ja süstemaatiliseks arendamiseks on vaja teadmiste pagasit, mis sisaldab lihtsaid tehnikaid ja tööriistu. Et neid vahendeid efektiivselt kasutada, on vaja inimesi, kes reaalselt töötaksid protsesside kallal. Nende pühendumus ja motivatsioon sõltub eelkõige juhtide huvist kvaliteedi parandamise vastu (Department of Trade and Industry, 2015). Protsessi parendamise tehnikaid ja tööriistu on reeglina väga kerge kasutada ja need on tihti lahenduseks probleemi olemuse tuvastamiseks ja sellega tegelemiseks (Poole, 2015).

Allpool on välja toodud **levinumad tehnikad protsesside parendamisel** (Department of Trade and Industry, 2015).

**DRIVE** on lähenemisviis probleemi lahendamisele ja analüüsile, mida saab kasutada protsessi parandamiseks. DRIVE tähendab (Department of Trade and Industry, 2015):

**Define** (defineeri) – probleemi olemus, kriteerium, mille abil saab tulemusi hinnata ja tagajärgi hinnata.

**Review** (kogu ülevaade) – hetkeseis, taustinformatsiooni mõistmine ja kogumine.

**Identify** (tuvasta) – parandused ja lahendused probleemile.

**Verify** (kinnita) – veendu, et tehtud muudatused annaksid soovitud tulemuse.

**Execute** (teosta) – planeeri muudatused, lahendused ja parandused. Kooskõlasta ning teosta. Kogu tagasiside.

Esimesi samme protsessi parendamisel on **protsessi kaardistamine** (Poole, 2015). Kogudes informatsiooni saame koostada dünaamilise mudeli – pildi tegevustest ja muudatustest, mis viiakse protsessis läbi. Protsessikaardid on kasulikud kommunikatsioonivahendid, mis aitavad osalistel paremini mõista protsessi ja leida lahendusi selle parandamiseks. Protsessi kaardistamisel on kindel vorm ja keel, mis võimaldavad probleemidele süstemaatiliselt läheneda. Tänu sellele on võimalik

keerukaid tegevusi esitleda loogilisel ja objektiivsel viisil. See aitab saada hea ülevaate protsessi kitsaskohtadest (Department of Trade and Industry, 2015).

**Protsessi kaardistamine** (Department of Trade and Industry, 2015):

- Kogu ajurünnaku käigus kokku rutiinsed tegevused, mis protsessi käigus toimuvad.
- Grupeeri tegevused 4-6-ks alamprotsessiks.
- Identifitseeri tegevuste järjestus ja alamprotsesside omavahelised seosed.
- Esita tabelina.

Järgmine vahend protsessi kaardistamiseks on **Voodiagramm** (Department of Trade and Industry, 2015). See on efektiivne vahend, mis aitab piltlikult salvestada ja esitada protsessis läbiviidavad muudatused. Voodiagrammi eesmärk on mõista, kuidas praegune protsess toimib, et seda saaks objektiivselt analüüsida, ja leida kitsaskohad. (Poole, 2015)

**Jõuvälja analüüs** on tehnika mõjutuste leidmiseks, mis pidurdavad või aitavad protsessi parandamisele kaasa. Hinnates protsessi pidurdavaid mõjutusi, on võimalik luua plaan nende parandamiseks. Kui mõjutused on identifitseeritud ja analüüsitud, saab kindlaks teha, kas ettepanekud nende paremaks muutmiseks on teostatavad. (Department of Trade and Industry, 2015; Poole, 2015)

Kasulik vahend sisendite kaardistamiseks, mis mõjutavad tegevuse kvaliteeti on **põhjuse ja tagajärje diagramm**. Tuntud ka kui *Fishbone*'i või *Ishikawa* diagrammina. Põhjuse ja tagajärje diagramm kujutatakse selliselt, et tabelit läbib horisontaalne peajoon, mille tipus on uuritav probleem. Potentsiaalsed põhjused on kujutatud teiste, diagonaalsete nooltega, mis on suunatud peajoone suunas. Ajurünnaku abil saab efektiivselt sellise tabeli koostada. (Poole, 2015)

**CEDAC** (*Cause and Effect Diagram with the Addition of Cards*) – põhjuse ja tagajärje diagramm, kuhu on lisatud kahte eri värvi kaardid – faktid ja ideed. Faktikaardid kogutakse ja asetatakse ühele poole põhinoolt ning ideed teisele poole. (Department of Trade and Industry, 2015; Poole, 2015)

**Ajurünnakut** saab efektiivselt kasutada näiteks koos põhjuse ja tagajärje diagrammiga. Tegemine on gruppidele mõeldud tehnikaga, mille abil saab kiiresti toota palju ideid



erinevate situatsioonide tarbeks. Kõik ideed on teretulnud ning need märgitakse ilma kriitikata üles. Protsess kestab kuni ideed on ammendunud. (Poole, 2015)

Ajurünnakut saab kasutada (Department of Trade and Industry, 2015):

- kitsaskohtade leidmiseks;
- arengupotentsiaaliga kohtade leidmiseks;
- probleemidele lahenduste tootmiseks;
- tegevusplaani koostamiseks.

**Pareto analüüsi** saab teha näiteks ajurünnaku tagajärjel saadud tulemuste analüüsiks tabeli kujul. Pareto tabeli eesmärk on tuua välja kitsaskohad, millel on protsessile suurim mõju. See kujutatakse tulpdiagrammina, kus vasakul on suurima tõenäosusega sündmus ja paremal väikseima. Pareto diagrammid paljastavad, et 80% tulemustest sõltub 20% tegevustest, tuntud ka kui 80/20 reegel. (Department of Trade and Industry, 2015; Poole, 2015)

**Statistiline protsessi kontroll** (SPK) on vahend protsesside haldamiseks (Poole, 2015). Samuti on see strateegia kõrvalekallete vähendamiseks protsessis, mis on peamiseks kvaliteediprobleemide põhjuseks. SPK toob välja, kas protsess on stabiilne või ebastabiilne ja vajab tähelepanu. SPK aluseks on informatsioon ja numbrid, mille haldamiseks on vaja appi võtta erinevad tööriistad. (Department of Trade and Industry, 2015)

Üks oluline SPK abivahend on **kontrolltabel**. Seda kasutatakse stabiilsete protsesside monitoorimiseks. Kontrolltabel näitab ära sündmuste, tegevuste või esemete väärtuse muutumist ajas. Sellised tabelid annavad hea ülevaate, kuidas millegi väärtus muutunud on ning võimaldab spekuloida, mida võib tuua tulevik. (Poole, 2015)

**Kontroll-lehed** on organiseeritud viis informatsiooni kogumiseks ja struktureerimiseks. See tagab, et informatsioon, mis koguti, on kõikidele ühiselt arusaadav. Selleks luuakse erinevad kategooriad ning neile lisatakse kogutud informatsiooni alusel kriipsud või linnukesed. (Department of Trade and Industry, 2015)

**Tulpdiagramm** on kogutud informatsioonist ülevaate andmiseks mõeldud vahend. Tabelisse kuvatakse erinevad tulbad, mis näitavad mingi eseme või sündmuse väärtust.

See annab informatsioonist väga hea ülevaate ja aluse korralikuks analüüsiks. (Department of Trade and Industry, 2015)

**Hajutatud diagramm** on graafiline väljendus sellest, kuidas üks sündmus teist mõjutab. Muutujad kuvatakse tabelisse punktide või ristidena ning hiljem saab neid joontega omavahel ühendada. Selline diagramm näitab muutujate omavahelisi seoseid või nende puudumist ning võimaldab teha järeldusi, kuidas ühe muutuja läbi teist või teisi mõjutada. (Department of Trade and Industry, 2015; Poole, 2015)

Hajutatud diagrammi lihtsam alaversioon on **maatriksanalüüs**. Tegemist on ristkülikukujulise tabeliga, kus informatsioon on välja toodud üleval reas ja vasakul tulbas. Sümbolid sisestatakse kogutud andmete ristumiskohta. Sellises tabelis on võimalik välja tuua kogu informatsioon, mis koguti ning see on suurepärase vahend ülesannete prioritseerimiseks. (Department of Trade and Industry, 2015)

**Punkt-tabeli** puhul on tegu sündmuste sageduste jaotustabeliga, mis on välja toodud punktide (täppide) kujul (Poole, 2015). Selline tabel võimaldab saada hea ülevaate mingi sündmuse kordumise tõenäosusest ning teha selle põhjal spekulatsioone. (Department of Trade and Industry, 2015)

**Histogramm** on tulptabel variatsioonidest ja jaotustest. Sündmuste väärtus on välja toodud tulpadena. Mida kõrgem tulp, seda suurem väärtus. Selline tabel on väga hea siis, kui kogutud informatsiooni hulk on väga suur. Histogramm annab kogutud andmete omavahelistest mõõtmetest hea ülevaate. (Department of Trade and Industry, 2015; Poole, 2015)

Pungi (2013, lk 27-28) ning lõputöö autori hinnangul ei ole kirjanduses antud väga täpseid juhiseid, mida ja kuidas peaks muutma, et parendada protsessi. Enamus soovitusi jääb autori hinnangul väga pealiskaudseks. Seda ilmselt ka seetõttu, et organisatsioonide protsessid on väga erinevad ning universaalselt toimivaid parendusmeetodeid ei eksisteerigi. Sellegi poolest on teooria kirjanduses mitmeid laialt levinud protsessi kavandamise ja parendamise häid tavasid, mis loovad eeldused efektiivsuse, tõhususe ja paindlikkuse saavutamiseks.

## **2. PRAKTIKA PROTSESSI ANALÜÜS JA MODELLEERIMINE**

Teises peatükis tutvustatakse uuringus kasutatud metoodikat ning tuuakse välja valim. Analüüsitakse läbiviidud intervjuusid ja kogutud andmeid ning tehakse autoripoolsed ettepanekud.

### **2.1 Uurimismetoodika ja valim**

#### **Uurimistöö eesmärk ja ülesanded**

SKA on Päästeametile (edaspidi PÄA) oluline partner. Esiteks vajalike teadmiste ja oskuste andjana, sest ilma erialase hariduse ja täiendõppeta ei saa PÄA kodanikule tasemel teenust osutada. Teine ja aina kasvav roll on Sisekaitseakadeemial PÄA teaduspartnerina. Mida rohkem pääste eriala Eesti oludes süsteemselt uurida ja arendada, seda paremini on võimalik täita ka oma peamist ülesannet – ennetada õnnetusi, päästa elusid, vara ja keskkonda. Päästekolledžist tuleb päästeteenistuse järelkasv ja eliit, kellel on viimasepeal valdkondlikud teadmised ja enesekindlus nende teadmiste rakendamiseks. (Tammearu, 2015)

Lähtuvalt Päästeameti peadirektori pöördumisest (Tammearu, 2015) päästekolledži ja päästekooli õppuritele on käesoleva lõputöö eesmärk välja selgitada päästekolledži praktikaprotsessi põhimõtted ja kitsaskohad ning leida võimalused selle parendamiseks. Uuringu läbiviimisel analüüsiti päästekolledži praktikaprotsessi kui ühte organisatsiooni protsessi. Uurimistöö toetub protsesside parendamise ja juhtimise teooriatele.

Sissejuhatuses püstitatud uurimisülesannete täitmiseks viidi läbi teooriakirjanduse analüüs, millest olulisemad seisukohad on toodud välja käesoleva lõputöö esimeses peatükis. Töö empiirilises osas analüüsitakse hetkel toimivat päästekolledži praktikaprotsessi ning selgitatakse välja teoreetilised võimalused selle parendamiseks. Uurimuse tulemusi hinnatakse ning seejärel tehakse ettepanekud parendusvõimaluste rakendamiseks.

## Uurimistöö metoodika

Käesolev lõputöö on empiiriline uurimustöö. Empiirilise uurimuse eesmärgiks on olemasoleva info analüüs ning uute uurimisprobleemide väljatöötamine vastavalt oma töös koostatud eesmärkidele ning vajadustele. (Schapel, 2001, p. 8)

Antud lõputöö empiirilise uuringu läbiviimiseks kasutatakse kvalitatiivset uurimismeetodit, mida iseloomustab asjakohastest teooriast ja meetoditest juhendumine, uurimisobjekti erinevate külgede tundmaõppimine ja analüüs, uurija tõlgendused kui üks osa uue teadmise loomisest. (Flick, 2009, p. 14)

Andmekogumismeetoditena kasutatakse uurimuse läbiviimisel kirjalikke ekspertintervjuusid, fookusgruupiintervjuud ning lisaks dokumendianalüüsi. Kvalitatiivses uurimustöös kasutatakse verbaalseid andmekogumismeetodeid, milleks on erinevat tüüpi intervjuud, näiteks poolstruktureeritud ekspert- või fookusgruupi intervjuu (Mack, *et al.*, 2005, p. 8). Lisaks kasutatakse kvalitatiivsetes uurimismeetodites andmekogumismeetodina vahendatud andmeid, näiteks protsessi reguleerivad dokumendid (Flick, 2009, pp. 212-219).

Intervjueeritavate valim koosneb uuritava praktikaprotsessi erinevate tasandite osalejatest. Seda põhjusel, et protsessi ja esinevaid probleeme tunnevad kõige paremini selles osalejad. Andmete analüüsimisel kasutatakse töös helisalvestusi ning kogutud andmete üldtabelit.

Dokumentide analüüsi kasutati empiirilise uuringu esimeses etapis praktikaprotsessi mudeli koostamisel. Dokumentide analüüsi käigus kasutatud dokumentide nimekiri on toodud käesolevas töös lk 22.

Ekspertide seisukohad fikseeriti käesolevas lõputöös ekspertintervjuude abil. Kirjalik ekspertintervjuu on optimaalne viis võtta kokku eksperdi kogemused ja vaated (Mack, *et al.*, 2005, p. 2). Kirjalike ekspertintervjuude käigus seadis autor eesmärgi välja selgitada praktikaprotsessi kitsaskohad ning ettepanekud selle parendamiseks. Küsitleti kahte Päästeameti praktikakorraldusega seotud eksperti. Päästekolledži poolse eksperdiga, kes on käesoleva lõputöö kaasjuhendaja, viidi läbi kirjalik temakaardistus. Põhjus, miks kõnealuse inimese poole pöörduiti, seisnes selles, et tegu on ainsa antud teema eksperdiga päästekolledžis. Ekspertintervjuude küsimused koostati lähtuvalt

kehtivast praktikaprotsessi mudelist ning intervjuud viidi läbi kirja teel. Ekspertidel paluti välja tuua praktikakorraldusega seotud kitsaskohad. Abiks olid täpsustavad küsimused:

- Milliseid dokumente oleks juurde vaja/või on ehk liiga palju?
- Kas eksisteerivad regulatsioonid või normid, mis on üleliigsed, segased?
- Kas ajalised mõõtmed (kirja saatmine ja praktika algus) on omavahel õiges proportsioonis (kas kiri tuleb piisavalt varakult PÄA-sse, või on vaja see saata hiljem/varem)?
- Kas on mingid tegevused, mis on puudu kolledži poolt?

Seejärel palus autor ekspertidel välja pakkuda omapoolsed lahendused protsessi parendamiseks.

Lisaks viidi uurimuse käigus läbi fookusgrupi intervjuu, mille eesmärk oli kaardistada praktikakorralduse kitsaskohad üliõpilaste pilkude läbi ning leida parendusvõimalused. Fookusgrupi intervjuu on efektiivne viis saada osalejad koostööd tegema, kui tegu on sarnaste inimestega ning aeg on limiteerivaks faktoriks (Krueger 1994, Morgan 1988, Stewart & Shamdasani 1990 ref Cresswell 2007 p. 131). Fookusgrupi valim oli moodustatud uuritavas protsessis osalejatest.

Fookusgrupi intervjuu viidi läbi 10. veebruaril 2015 Tallinnas ning selles osalesid:

- 3 kadetti õpperühmast RS110
- 3 kadetti õpperühmast RS120

Kuna intervjuu viis läbi töö autor, kes kuulub samuti õpperühma RS120, palus intervjuueerija üritusele osalema ka oma juhendaja, kes veenduks, et läbiviidav intervjuu ei oleks kallutatud.

Fookusgrupi intervjuu käigus tutvustas autor uurimistöö eesmärgi, probleemipüstitust ja aktuaalsust. Kõigepealt jagas autor fookusgrupi kaheks (RS110 ja RS120 eraldi) ning palus liikmetel kaardistada tahvlile praktika protsess nende visiooni läbi. Teiseks võrreldi ning arutati tahvlile jäädvustatud. Seejärel lasi autor igal grupi liikmel iseseisvalt kirjeldada praktika protsessi erinevate etappidega seonduvaid probleeme.

Viimasena paluti üliõpilastel üks haaval teha ettepanekud eelkõneldud probleemide kohta. Kogu intervjuu salvestati helifailile.

## 2.2 Uuringu tulemuste analüüs

### Dokumendi analüüs

Praktikakorralduse mudeli väljatöötamiseks rakendab autor dokumendianalüüsi olemasolevate dokumentide põhjal. Analüüsis kasutatakse järgmisi dokumente:

Tabel 1. Dokumendid, mida kasutati analüüsi käigus (autori koostatud).

Dokumendi nimi	Õiguslik alus
Rakenduskõrgkooli seadus	Vastuvõetud Riigikogu 10.06.1998 otsusega nr 61-980
Päästekolledži praktika juhend	Kinnitatud direktori 7.10.2014 käskkirjaga nr 6.2-5/17
Kõrgharidusstandard	Vastuvõetud Vabariigi Valitsuse 18.12.2008 otsusega nr 57-322
Praktika juhend	Kinnitatud direktori 07-10.2014 kinnitatud käskkirjaga nr 6.2-5/17
Õppekava	Kinnitatud nõukogu 01.06.2012 otsusega nr 1.1-6/24
Praktikaprogrammid	Kinnitatud direktori 12.09.2014 otsusega nr 6.1-14/60
Õppeplan	Kinnitatud õppeprorektori 14.06.2012 käskkirjaga nr 6.1-6/148
Õppekorralduseeskiri	Kinnitatud nõukogu 18.08.2014 otsusega nr 1.1-6/17

Rakenduskõrgkooli seadus (RakKKS) § 19 lõige 1 sätestab, et lõpudiplomi saamiseks on SKA PÄK-i kadett kohustatud läbima praktika ettenähtud mahus. Kõrgharidusstandard § 8 lõige 3 ütleb, et rakenduskõrgharidusõppes moodustab praktika õppekavas määratud õppe mahust vähemalt 15 protsenti. (Rakenduskõrgkooli seadus, 1998; Kõrgharidusstandard, 2008)

SKA nõukogu võtab vastu otsuse, millega kinnitatakse õppekava. Päästeteenistuse õppekava õpperühmale RS120 sätestab, et teisel õppeaastal toimub spetsialiseerumine operatiiv- või ennetussuunal. Spetsialiseerumine toimub läbi praktikate ning üliõpilasel

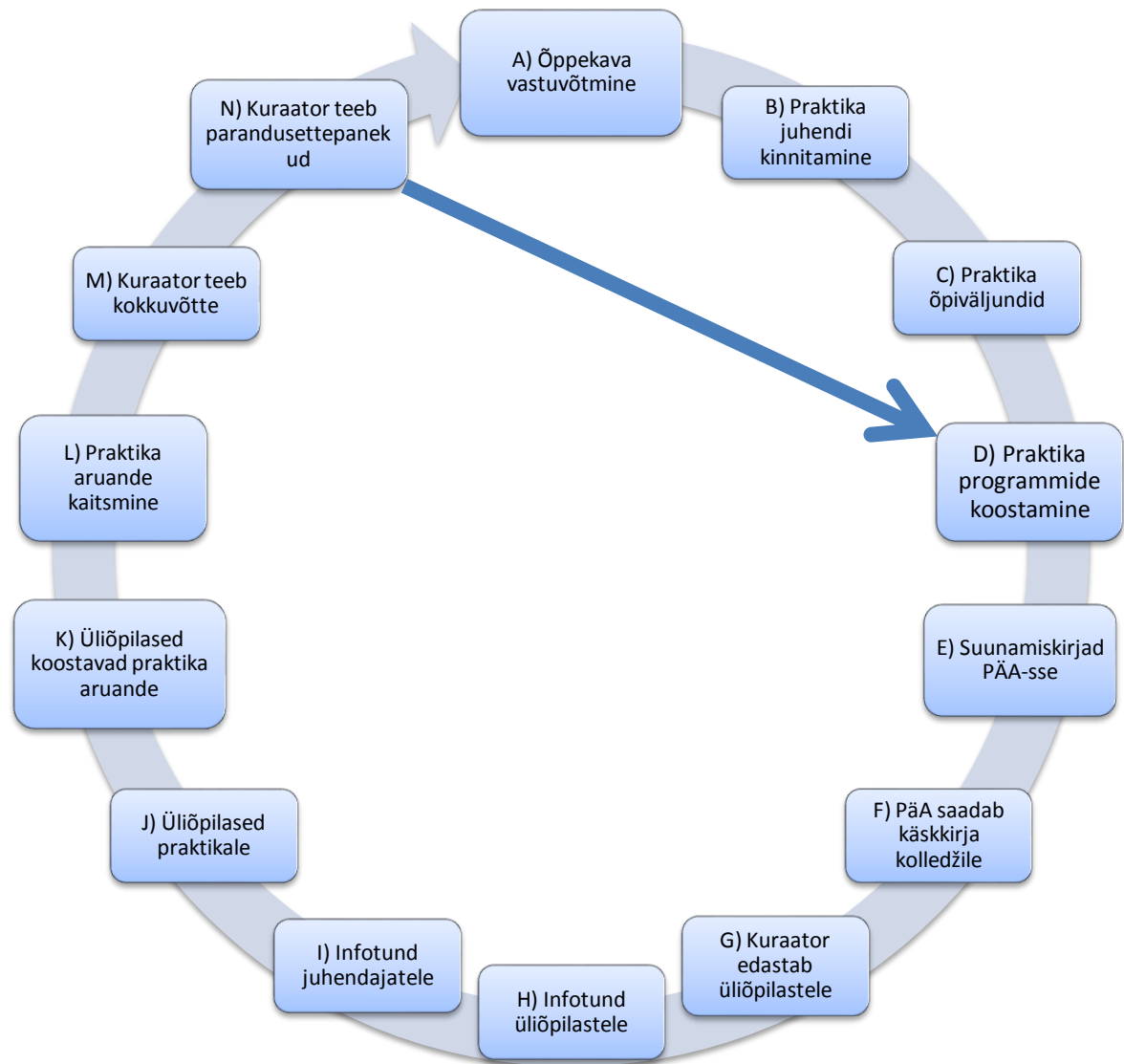
on võimalik valida, kumba suunda ta soovib tulevikus tööle asuda. Samuti on õppekava üheksandas plokis välja toodud mõlema suuna praktika maht – 27 EAP. Õppekavas on välja toodud ka praktika õpiväljundid. (Päästeteenistuse õppekava, 2012)

Päästekolledži direktor kinnitab praktika juhendi, kus on välja toodud, kuidas saab välja nägema praktikakorraldus, praktika juhendamine ja hindamine. Õppekorralduseeskirja kohaselt saadab praktika kuraator välja suunamiskirjad, kus on välja toodud, millises päästepiirkonnas soovib kadett oma praktikat sooritama asuda. Lisaks palutakse määrata praktikantidele üldjuhendajad ja juhendajad ning teavitada sellest ka kolledžit, määrata praktika toimumise esimene päev ja märkida välja antavas käskkirjas juhendajate kontaktid. Lisaks palutakse juhendajatele tutvustada kirjale lisatud praktika juhendit ja programme. (Õppekorralduseeskiri, 2014)

Praktikaprogrammis on ära toodud praktika ajaline maht, õpiväljundid ning seletused. Dokumendis on kirjas ka millisele õppekavale antud programm suunatud on, kes on praktika kuraator, millised on praktikale pääsemise eeldused, mis on praktika eesmärk ning kuidas näeb välja praktika korraldus praktikaasutuses. (Praktikaprogramm, 2014)

Õppeplaan sätestab, et tutvumispraktika läbivad mõlema suuna kadetid kolmandal õppesemestril. Operatiivsuuna valinud kadetid läbivad päästekomando tasandi praktika viiendal ning päästepiirkonna tasandi praktika ja regioonitasandi praktika kuuendal semestril. Ennetussuuna valinud tudengid läbivad vastavalt ennetustöö praktika viiendal ning tuleohutusjärelvalve praktika, kriisireguleerimise praktika ja operatiivsuunda tutvustava praktika kuuendal õppesemestril. (Õppeplaan, 2012)

Lähtuvalt peatükis 1.3 mainitust on olulisemaid samme protsessi parendamiseks see graafiliselt dokumenteerida – modelleerida. Tulenevalt protsessi kaardistamisreeglitest, dokumendi analüüsist ja kirjalikust ekspertintervjuust SKA PÄK praktika kuraatoriga koostas töö autor mudeli (joonis 1), milles on visuaalselt kujutatud kõik praktika korraldamise protsessi etapid. Osapooled (tööandja, kadett ja kuraator) osalevad erinevates etappides, kuid paljudes etappides üliõpilased ja praktikaasutus kokku ei puutu, mistõttu on praktika kuraator neid ühendavaks oluliseks lüliks. Joonisel olev nool kujutab parendusettepanekute mõju järgmises tsüklis. Parendusettepanekud kajastuvad enim uute praktikaprogrammide koostamisel.



Joonis 1. Praktika protsessi mudel. (autori joonis)

### Intervjuude analüüs

Intervjuude analüüsil lähtus autor eelmises alapeatükis loodud protsessi mudelist, mis dokumendi analüüsi ja SKA eksperdi abil koostatud sai. Ekspertidega viidi läbi kirjalikud intervjuud ning üliõpilastega fookusgrupi intervjuu. Alapeatükis analüüsitakse tervet intervjuude kogumit ning tuuakse välja olulisemad punktid.

**A) Õppekava vastuvõtmine** – SKA eksperdi hinnangul on praktika osa õppekava arenduses jäänud seni tagaplaanile, kuid viimaste kuude jooksul on toimunud mitmeid edusamme koostöö arendamisel. Ka üliõpilased kinnitasid probleemi, tuues välja, et teoreetilise õppe ja praktika vahel on liiga pikk paus ning õpitu on praktika alguseks



ununenud. PÄA ekspertide probleem seisnes planeerimises. Kui õppekava pole konkreetselt fikseeritud, ei saa eksperdid praktikantide saabumiseks ette valmistuda.

Ettepanekud: PÄA ekspertide arvates võiks praktika toimumise aeg olla kohe kooliaasta alguses paigas, et Päästeameti asjaosalised saaksid ette planeerida nii juhendamist kui sellega kaasnevaid tegevusi, sest juhendamine on juhendajatele siiski lisakoormus. Õppurid nõustusid sellega ning ka nemad sooviksid planeerimise huvides, et praktika toimumise aeg ja koht oleksid õppeaasta alguses paigas. Et muuta õppekava üliõpilastele paremaks, tegid kadetid ettepaneku kaasata õppekava arendamise protsessi lõpukursuslasi, kes esindaksid kadettide seisukohti.

**B) Praktika juhendi muutmine ja kinnitamine** – SKA eksperdi arvates iseloomustab antud protsessi erinevate osapoolte huvi vähesus. Praktika juhend on päästekolledži sisene dokument, kuid reguleerib ka praktika asutuses toimuvat, siis palus ekspert uue juhendi kinnitamisel arvamust ka Päästeametilt, kuid sealne vastus oli lakooniline. Samas, kui juhend sai kinnitatud, leiti mitu teemat, mida oleks võinud juhendis kajastada.

Ettepanekud: Kogu praktikate süsteem SKA ja Päästeameti vahel tuleks ekspertide hinnangul korrastada ning vastav regulatsioon ka peadirektori käskkirjaga kinnitada.

**C) Praktikate õpiväljundite kinnitamine** – SKA ekspert tõi välja, et väljundid kooskõlastatakse õppekava kinnitamisel, mis tähendab, et probleem langeb kokku punkti A) probleemiga. Fookusgrupi intervjuus osalenud kadetid leidsid, et väljundid on segased ja ajastusega on probleeme. Kadettidelt nõutakse õppustel ja üritustel osalemist, mida Päästeamet ei korralda praktikaperioodi ajal. Lisaks on õppused ja üritused üle Eesti laiali. Probleeme on ka transpordiga. Mõned üliõpilased peavad käima oma transpordiga kuni 100km kaugusele praktikale ning seda ei kompenseerita. Kõige suurem probleem on nõ kaheksast viieni praktikaga. Fookusgrupi intervjuus osalenute hinnangul jääksid neil oma transpordi puudumisel õpiväljundid saavutamata.

Ettepanekud: SKA eksperdi hinnangul tuleks õpiväljundite ning praktika sisu kindlaksmääramisel teha tihedamat koostööd nii õppetooli juhtide kui ka PÄA-ga. Kadetid leidsid, et juhendaja tagasiside tuleks siduda rohkem õpiväljunditega. Lisaks eraldada päästekolledži kadettidele lisatoetus praktikal osalemiseks või maksta kütusekompensatsiooni või võimaldada neile praktika asutuse juures ajutine elukoht.

Kolmanda ettepanekuna pakuti üliõpilaste poolt välja anda praktikantidele õigus kasutada komando kütusekaarti. Viimase ettepanekuna soovitasid kadetid kaasata õpiväljundite väljatöötamise protsessi lõpukursuslasi, kes esindaksid kadettide huvisid.

**D) Praktika programmi koostamine ja kinnitamine** – SKA eksperdi hinnangul oli praktika programmide koostamisel probleemiks õppetooli juhatajate vähene huvi. Programmide kinnitamisega kaasnes aga kriitika nii õppetooli juhtidelt kui ka Päästeameti ja Häirekeskuse esindajatelt, mistõttu jäid praktika programmide kinnitamiste tähtajad hiliseks ning kadetid ei saanud õigeaegselt informatsioon praktika kohta. Kuigi praktika programme PÄA eksperdid ei kommenteerinud on nende hinnangul probleemiks see, et praktikate perioodid muutuvad võrreldes sellega, mis kooliaasta alguses planeeritud ning see toob kaasa palju lisatööd (praktikandid vaja kanda personali arvestusprogrammidesse ning muudatuste läbiviimine on vaearikas). Praktikad toimuvad enamasti kevadsemestril ja siis on korraga palju praktikante. Juhendajate leidmine kõigile on keeruline. Kadetid antud teemat ei kommenteerinud.

Ettepanekud: PÄA ekspertide arvates tuleks luua SKA poolt Päästeametile Moodle'isse ligipääsud, et ekspertidel oleks võimalik uuendatud infot ja kogu dokumentatsiooni jälgida.

**E) Suunamiskirjad Päästeametisse** – SKA ekspert dokumenteeris, et suunamiskiri saadetakse Päästeameti dokumendihaldusprogrammi, mitte konkreetsele isikule. Puudub ülevaade dokumendi käekäigust. PÄA ekspertide arvates jõuavad suunamiskirjad Päästeametisse erineva ajamõõtmega ning see valmistab neile probleeme.

**F) Päästeameti käskkirjad päästekolledžisse** – PÄA käskkiri on ametlik dokument päästkeskuse juhi allkirjaga, kes vajaliku informatsiooni kinnitab. Nende alusel luuakse päästekolledži käskkirjad, kus direktor kinnitab samad tingimused. SKA Eksperdi arvates on tegu dubleerimisega. Suurimaks probleemiks antud etapis peab ekspert seda, et puudub ülevaade suunamiskirja liigutamise protsessist. On esinenud olukorrad, kus suunamiskiri jõuab eksperdini peale praktika algust, mis tekitab pahameele üliõpilastes. Kadettide arvates määratakse juhendajad ilma nende nõusolekuta, millega seoses võivad viimastel tekkida motivatsiooniprobleemid.

Ettepanekud: SKA eksperdi arvates võiks lõpetada topelt käskkirjade tegemise, mis ei anna juriidiliselt mingit uut teadmist ega õigust.

**G) Kuraator edastab PÄÄ käskkirjad üliõpilastele** – Probleemiks eelmises punktis SKA eksperdi poolt mainitud ülevaate puudumine suunamiskirja liikumise üle. Kadettide probleemina tuli välja see, kui käskkiri jõuab nendeni peale praktika perioodi algust ning seetõttu venib praktika alguskuupäev.

Ettepanekud: SKA eksperdi arvates oleks tõhusam dubleerimine ära kaotada. Sel viisil jõuaksid käskkirjad ka kiiremini kadettideni ning praktika alguspäev ei veniks.

**H) Infotund üliõpilastele** – SKA eksperdi hinnangul on tegemist väga uue praktikaprotsessi osaga. Õppurid leidsid, et tegu on väga kasuliku tunniga, kus saab küsida kõike, mida algava praktikaga seoses vaja.

Ettepanekud: Fookusgrupi arvates võiks võimalusel kuraator viia läbi infotunni juhendajatele ja praktikantidele Päästkeskustes, et kõik saaksid asjadest ühte moodi aru. Paljude üliõpilaste ja juhendajate jaoks on probleem töö ja õpingute kõrvalt sõita Tallinnasse infotundi. Viies neile informatsiooni nõ koju kätte annaks suure eelduse efektiivsema praktika protsessi loomiseks.

**I) Infotund juhendajatele** – SKA eksperdi arvates on juhendajate osavõtt olnud kesine. Teine probleem on seotud juhendaja tagasisidega praktikandile. Fookusgrupi arvates ei saa mõned juhendajad päris täpselt aru, kuidas praktikanti hinnata. Teiste probleemidena tõid üliõpilased välja, et tagasiside lehed ei jõua alati juhendajateni ja hindamine on väga subjektiivne ning oleneb juhendajast. SKA eksperdi sõnul on praktika kvaliteedi tõstmiseks planeeritud juhendajate koolitused, kuid finantside puudumise tõttu on hetkel (2015. aastaks) planeeritud vaid üks koolitus ning sellel saab osaleda ca 20 osalejat, kuid vajadus koolituse järele on 500-1 inimesel. 2015. aasta juunis peaks avanema Rahandusministeeriumi finantseerimisinstrumendid, kust on võimalik taotleda rahastust kursuste korraldamiseks, kuid seni tuleb proovida oma vahenditega hakkama saada.

Ettepanekud: SKA eksperdi arvates tuleks infotund juhendajatele kohustuslikuks teha, et info, mis peab jõudma juhendajani, sinna ka jõuaks. Mida pädevamad on juhendajad, seda suurem on tõenäosus, et praktika täidab oma eesmärgi.

**J) Üliõpilased praktikal** – Ajal, mil üliõpilased on praktikal, on SKA eksperdi suurimaks probleemkohaks kvaliteetse praktika tagamine, kuna puudub võimalus (õigus on olemas) teostada järelevalvet praktika toimumise üle. Õppuritele on valmistanud probleeme tegevused praktikal, mis ei toeta õpiväljundite saavutamist (määratud juhendajate poolt).

Ettepanekud: Juhendajate koolitused. Mida suurem osa juhendajaid läbib koolituse, seda suurem on tõhusa ja eesmärgi pärase praktika tõenäosus. PÄA ekspertide arvates ei peaks koolitused toimuma ainult esmakoolitusena, vaid ka jätkukoolitusena kindla perioodi tagant.

**K) Üliõpilased koostavad praktika aruande** – SKA eksperdi hinnangul on probleemideks vahav *copy-paste* tehnika ning malli võtmine vanadest nn eelkäijate aruannetest, mis ei sarnane RS120 õppekava praktikatele, kehtetute dokumentide kasutamine ning nendele mitte viitamine, ehk võiks alustada plagiaadi kahtlusel distsiplinaarmenetlusi pea iga aruande korral, kuid see pole eesmärk omaette.

Ettepanekud: SKA eksperdi arvates on lahenduseks praktika aruande abimaterjali väljatöötamine, mis sellel aastal (2015 veebruar) sai väljatöötatud ning on piloteerimisel nii RS120 kui ka kutseõppe gruppidel.

**L) Praktika kaitsmine** – SKA eksperdi hinnangul ei ole kaitsmise protsess selgelt reguleeritud ning tihti tundub praktika kaitsmine eelnevate ainete uue eksamina (komisjon küsib reegleid, nõudeid ja standardoperatsioone jne), kuid kaitsmise eesmärk peaks olema jõuda arusaamisele, mida üliõpilane praktikal tegi, kas ja kuidas omandas õpiväljundid, mida uut õppis ning kuidas rahule jäi. Need küsimused jäävad tihti vastamata. Fookusgrupi arvates on komisjonid väga erinevad. Üliõpilastel on tulnud vastata küsimustele, mis pole praktikaga seotud või on lihtsalt liiga keerulised. Antud küsimust PÄA eksperdid ei kommenteerinud

Ettepanekud: SKA eksperdi hinnangul oleks lahenduseks praktika kaitsmise komisjoni instrueerimine enne kaitsmist, et kõigil oleks selge ülevaade, mis on kaitsmise eesmärk.

**M, N) Kokkuvõtte ning parendusettepanekud** – SKA eksperdi arvates seisneb probleem selles, et üliõpilased ei taha sisulist ning kriitilist tagasisidet anda, sellest

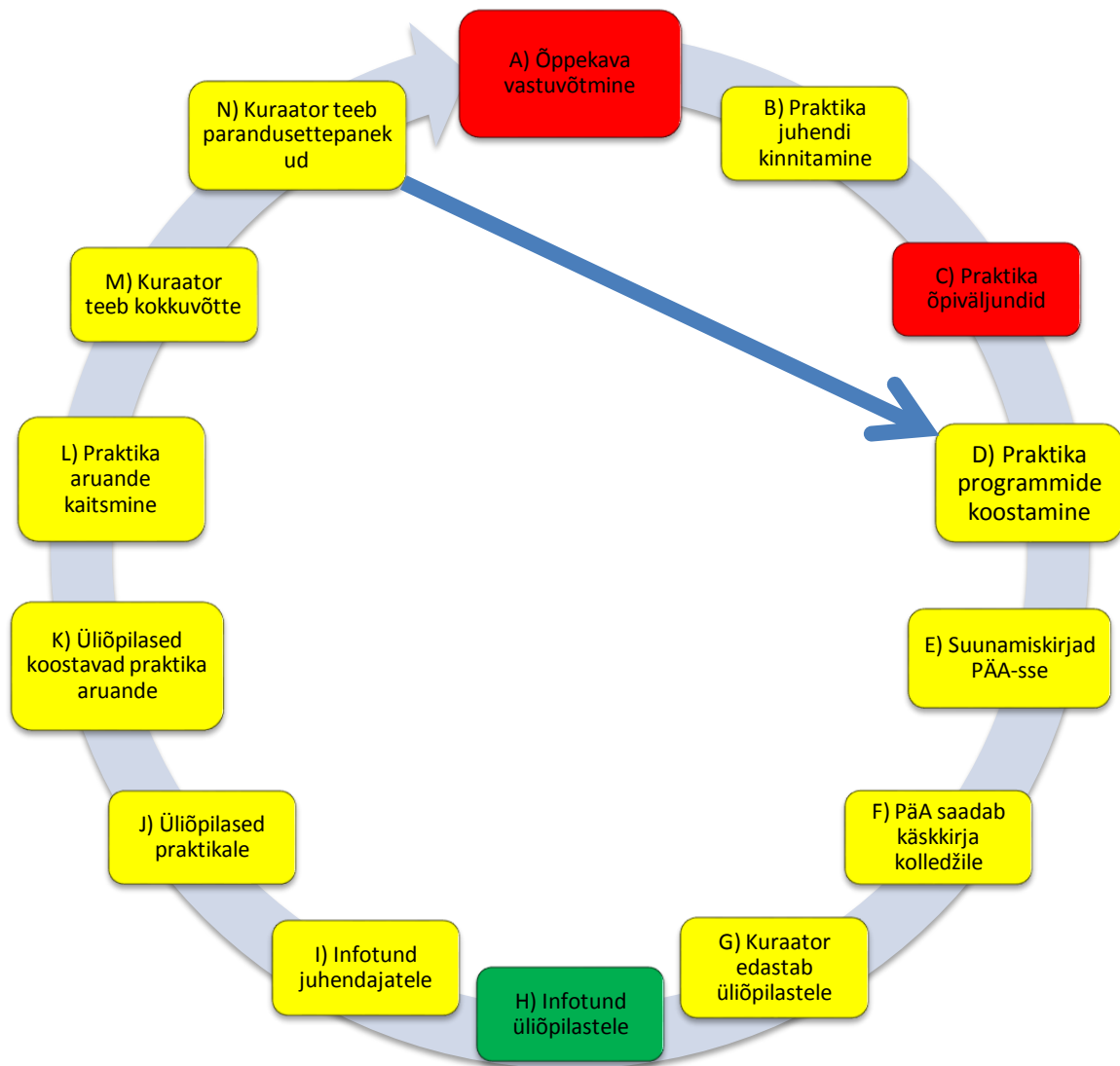
tulenevalt ei ole alati võimalik sisulisi muudatusi teha, sest kadettidele meeldib pigem anda suulist tagasisidet, mille taastõendamine on võimatu.

Ettepanekud: SKA eksperdi arvamuse kohaselt tuleks julgustada üliõpilasi kirjutama sisulist ning konstruktiivset tagasisidet, et oleks praktika korraldust ning sisu võimalik parendada. PÄA ekspertide arvates tuleks tagasiside praktikajuhendajate kohta SKA'1 saata Päästeametisse, et juhendajate kindlaksmääramisel antud tagasisidet kasutada saaks ja et tagasiside praktikajuhendaja kohta ka õiglane ja adekvaatne oleks, ei peaks SKA täidetud tagasisidelehte seadma eelduseks praktika kaitsmisele saamiseks. Kadettide arvates võiks juhendajate tagasiside olla põhjalikum, nende arusaam väljunditest ning kas nende täitmine oli võimalik. Veel võiks kadettide arvates olla tabeli asemel põhjalikum tekst, et praktikandid saaksid sellest õppida ja parendamaks praktika kvaliteeti, võiks see seotud olla rahaga. Üliõpilaste arvates tuleks luua eristav hindamine ja tulemusest võiks sõltuda juhendaja tasu.

Intervjuude käigus selgus, et kadetid ning SKA ekspert omavad protsessis ühisosa, Päästeameti eksperdid ning SKA ekspert samuti. Samas PÄA eksperdid ja kadetid omavahel ühisosa ei oma, seega on Sisekaitseakadeemia poolne ekspert neid ühendavaks oluliseks lüliks.

### **2.3 Järeldused ja ettepanekud**

Analüüsi tulemused on autor illustreerivalt välja toonud ka enda poolt koostatud praktika mudelis (joonis 2). Seejuures punane värv tähistab kõige probleemsemaid etappe, kollane vähemprobleemsemaid ning roheline etappe, kus probleeme ei esinenud. Joonisel olev nool kujutab parendusettepanekute mõju järgmises tsüklis. Konkreetse noole mõju uurimine polnud töös eesmärgiks.



Joonis 2. Praktika protsessi probleemide mudel. (autori joonis)

Lähtudes ülaltoodud mudelist toob autor välja pingerea olulisematest probleemidest. Pingerida sai koostatud selliselt, et kõige rohkem uuringu käigus kriitikat saanud etapp on välja toodud esimesena ning sellele järgnevad vähem kriitikat saanud etapid. Autor kirjeldab probleemi ja teeb seejärel teooriale tuginedes parandusettepanekud ning selgitab ettepanekute võimaliku kasutegurit. Parandusettepanekud kogus töö autor kokku asjaosalistelt ajurünnaku käigus (ajurünnaku kohta saab lähemalt lugeda töös lk 16).

Peamiseks probleemiks olid **õpiväljundid**. Probleemi iseloomustab õppetooli juhtide ja Päästeameti vähene huvi väljundite väljatöötamisel, mistõttu õpiväljundid jäävad üliõpilastele ja juhendajatele arusaamatuks ning teatud väljundid, näiteks õppustel

osalemine, ei lange kokku praktikaperioodiga ja neid tuleb õppuritel täita õppetöö kõrvalt. See aga nõuab kadetidel kas õppetööst puudumist või täiendavaid rahalisi kulutusi. Probleem tulenes nii SKA eksperdi, PÄA ekspertide kui ka fookusgrupi intervjuudest. Lähtudes nende arvamusest ning teoreetilises osas kirjeldatud protsessi parendamise eesmärkidest (peatükk 1.3) teeb töö autor ettepanekud:

- **Tihendada koostööd tööandja ja SKA vahel õpiväljundite väljatöötamise etapis.** Tihendatud koostöö võimaldaks toota arusaadavamad ning paremini läbimõeldud õpiväljundid.
- **Kaasata õpiväljundite väljatöötamise protsessi lõpukursuslasi.** Lõpukursuslased esindaksid õpiväljundite väljatöötamisprotsessis kadettide seisukohti, mis võimaldaks luua tudengisõbralikumad õpiväljundid.

Prioriteedilt järgmine probleem seisnes **õppekava arendamises**. Õppekava arendamine pole seni olnud päästekolledžis prioriteet. Üliõpilastel on teoreetilise õppe ja praktika vahel liiga pikk paus ning õpitu on praktika alguseks ununenud. Praktika toimumisaeg pole õppekavas fikseeritud ning osapooli teavitatud. See probleem toodi välja kõikide asjaosaliste poolt. Lähtuvalt sellest ning teoreetilisest käsitlest teeb töö autor järgmised ettepanekud:

- **Fikseerida praktikate toimumisaeg õppeaasta alguses ning teavitada sellest üliõpilasi ja praktikaasutust.** Praktika toimumisaja fikseerimine õppeaasta alguses võimaldab asjaosalistel paremini planeerida ning soosib edukama praktika toimumist.
- **Tihendada koostööd tööandja ja SKA vahel õppekava arendamise ja väljatöötamise etapis.** Tihendatud koostöö õppekava arendamise ja väljatöötamise etapis võimaldaks luua loogilisema ja efektiivsema õppekava.
- **Kaasata õppekava arendamise protsessi lõpukursuslasi.** Lõpukursandid esindaksid õppekava arendamise etapis kadettide seisukohti, mis võimaldaks luua tudengisõbralikuma õppekava.
- **Koostada õppekava selliselt, et teooriale järgneks vastav praktika.** Õppekava võiks ülesehitatud olla loogilisemalt, et näiteks järelevalve ainetele järgneb ka järelevalve praktika.

Kolmanda probleemkohana toodi välja **dubleerimine** suunamis- ja käskkirjade puhul. Suunamis- ja käskkirjades fikseeritakse sisuliselt sama informatsioon ning nende kinnitamine nõuab aega. Käskkirjad ei jõua õigeaegselt üliõpilasteni. See omakorda põhjustab praktika alguse edasilükkumise. See probleem toodi välja kõikide asjaosaliste poolt. Lähtuvalt sellest ning teoreetilisest käsitlusest teeb töö autor ettepaneku:

- **Kaotada topelt käskkirjad, mis ei anna juriidiliselt uut teadmist ega õigust.** Üleliigse käskkirja kaotamine säästaks protsessis aega ning see välistaks praktika algusaja edasilükkumise.

Neljanda probleemina toodi välja **juhendajate infotund**. Kuna enamus juhendajaid ei osale infotunnis, ei tea paljud neist, kuidas efektiivset praktikat läbi viia ning kuidas anda üliõpilaste kohta tagasisidet. Selle probleemi tõid välja kadetid ja SKA ekspert. Lähtuvalt nende arvamusest ning teooriast teeb töö autor ettepanekud:

- **Infotund juhendajatele kohustuslikuks.** See ettepanek võimaldab tagada selle, et juhendajad on uusima informatsiooniga kursis ning omavad vajalikke teadmisi edukaks praktika juhendamiseks.
- **Võimalusel saata praktika kuraator Päästekeskustesse infotundi läbi viima.** Juhendajate jaoks on probleem sõita tööajast Tallinna ning mõnel juhul kehtib see ka üliõpilaste kohta. Viies informatsiooni praktika osalistele nõu koju kätte annaks eelduse kvaliteetsema praktika läbiviimiseks.

Viienda probleemina toodi välja **praktika kaitsmise protsess**. Kadettidele valmistab raskusi reeglitepärase aruande kirjutamine. Kaitsmise protsess pole selgelt reguleeritud ja komisjoni liikmed pigem eksamineerivad üliõpilasi, kui küsivad mis nad praktikal tegid. Selle probleemi tõid välja õppurid ja SKA ekspert. Lähtuvalt nende arvamusest ning teooriast teeb töö autor ettepanekud:

- **Praktika kaitsmise komisjoni instrueerimine enne kaitsmist.** Komisjoni instrueerimine võimaldab kaitsmise protsessil täita paremini oma eesmärgi – uurida, mida kadetid praktikal tegid ning mida õppisid.
- **Rakendada üliõpilastele koostatud praktika aruande kirjutamise juhendit.** Juhend on küll olemas, kuid paljud õppurid seda veel ei tea. Juhend aitab kadettidel koostada nõuetepärase praktikaaruande.



Kuuendana mainiti probleeme seoses **kokkuvõtte ning parendusettepanekutega**. Probleem seisneb selles, et üliõpilased ei taha sisulist ning kriitilist tagasisidet anda ja seetõttu on väga keeruline protsessi parendada. Probleem on prioriteetne, kuna dokumenteeritud tagasisideta ei saa SKA PÄK praktika protsessi arendada. Lähtuvalt SKA eksperdi arvamusest ja teooriast teeb autor ettepanekud:

- **Julgustada üliõpilasi andma aktiivsemat tagasisidet.** Tagasiside, eelkõige kadettide oma, on väga oluline praktika protsessi parendamisel.
- **Praktika komisjoni põhirõhk suunata üliõpilaste tagasisidele.** Selgitus sama, mis eelmises punktis.

## KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli kaardistada ja analüüsida praktika korraldamise protsess ja selle kitsaskohad. Kvaliteetsest praktikaprotsessist sõltub tulevaste teenistujate kompetents. Hetkel teeb protsess läbi uuenduskuuri ning seda iseloomustavad infosulud ja asjaosaliste teadmatus. Selle tulemusena jätab praktika kvaliteet soovida.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitatud uurimisülesandeks oli selgitada välja praktika korralduse hetkeseis. Töös koostas autor dokumentide põhjal hetkel eksisteeriva praktika mudeli, mis funktsioneerib, kuid mis vajaks parandamist.

Teiseks uurimisülesandeks oli leida praktika korralduse protsessis kitsaskohad. Töös selgus, et hetkeseisu iseloomustab osapoolte huvi puudus protsessi arendamisel, dubleerimine, informatsiooni killustatus. Üliõpilasi vaevasid enim segased ning läbimõttlemata õpiväljundid ning finantsprobleemid. PÄA Eksperdi töid probleemidena välja praktika toimumisaja ning ootamatud muudatused, mis neile palju lisatööd põhjustavad. SKA eksperdi arvates on suurimad kitsaskohad asjaosaliste huvi puudus protsessi parandamisel ning järelevalve teostamine praktikaperioodil.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli koostada autoripoolsed ettepanekud protsessi parendamiseks. Uurimisülesande täitmisel selgitati välja mitmed parendusvõimalused, mis muudavad protsessi süsteemsemaks, arusaadavamaks, vähendavad bürokraatiat, dubleerivaid tegevusi ning täidavad paremini praktikaprotsessi eesmärke.

Olulisemad parendusvõimalused:

- **Tihendada koostööd tööandja ja SKA vahel õpiväljundite väljatöötamise etapis.** Tihendatud koostöö võimaldaks toota arusaadavamad ning paremini läbimõeldud õpiväljundid.
- **Kaasata õppekava ja õpiväljundite väljatöötamise protsessi lõpukursuslasi.** Lõpukursandid esindaksid väljatöötamise protsessis üliõpilasi, kelle seisukohad on hetkel (nõukogus) esindamata.

- **Kaotada topelt käskkirjad, mis ei anna juriidiliselt uut teadmist ega õigust.** Üleliigse dokumentatsiooni kaotamine säästaks protsessis aega ning see välistaks praktika algusaja edasilükkumise.
- **Infotund juhendajatele kohustuslikuks.** Ettepanek võimaldab tagada selle, et juhendajad on uusima informatsiooniga kursis ning omavad vajalikke teadmisi edukaks praktika juhendamiseks.
- **Võimalusel saata praktika kuraator Päästekeskustesse infotundi läbi viima.** Viies informatsiooni praktika osalistele nõrku kätte annaks eelduse kvaliteetsema praktika läbiviimiseks.
- **Praktika kaitsmise komisjoni instrueerimine enne kaitsmist.** Komisjoni instrueerimine võimaldab kaitsmise protsessil täita paremini oma eesmärgi – uurida, mida kadetid praktikal tegid ning mida õppisid.
- **Praktika komisjoni põhirõhk suunata üliõpilaste tagasisidele.** Tagasiside, eelkõige õppurite oma, on väga oluline praktika protsessi parendamisel.
- **Julgustada üliõpilasi andma aktiivsemat tagasisidet.** Selgitus sama, mis eelmises punktis.

Autori hinnangul täitis käesolevas lõputöös läbiviidud uuring oma eesmärgi, sest selles selgitati välja praktika protsessi kitsaskohad, analüüsiti neid ning leiti neile parendusvõimalused.

Lõputöö käigus tuli välja läbiv probleem, et praktika protsessi osapooltel puudub huvi protsessi parendamise ja tagasiside andmise vastu. See võiks autori hinnangul olla järgmise uuringu teema, kus uuritakse, mis põhjustel see huvi nii madal on ning millised on viisid, kuidas seda suurendada saaks.

## SUMMARY

Title of the thesis is: Internship in Estonian Academy of Security Sciences' Rescue College – analysis and suggestions.

The aim of this thesis is to map and analyze the internship process bottlenecks and find opportunities to improve it. To achieve this the process management and improvement theoretical principles will be analysed. Also, currently functioning internship process will be analysed. Based on synthesis of theory and empirical study the author will make proposals to improve currently functioning process.

The thesis is empirical research and qualitative methods of data collection - analysis of documentation, semi structured interviews and group discussion are used. The combined methods of empirical research and business process management to accomplish research tasks and analysing results are also used.

Author points out the main bottlenecks and improvement opportunities for internship process. Lack of interest in improving the internship process, overlapping documentation and ensuring that those involved have all the needed knowledge are the biggest problems in the process that cause inefficiencies.

The most important opportunities of improvement are increasing the collaboration between parties, eliminating duplication, involving more final-year students in the process to help to represent their perspectives and positions, and encourage mutual feedback.

Implementing proposed improvement opportunities would increase internship process efficiency and in perspective may lead to the rise of generation of more qualified rescue workers.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Bal, J., 1998. Process analysis tools for process improvement. *The TQM Magazin*, 10(5), pp. 342-354. Leitud: Emerald Online. [10.02.2015].

Chang, J. F., 2006. *Business Process Management Systems, Strategy and Implementation*. New York: Auerbach Publications.

Cresswell, J. W., 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design*. Thousand Oakes: Sage Publications.

Department of Trade and Industry. *Tools & Techniques for Process Improvement*. [Võrgumaterjal] Leitav: [http://www.businessballs.com/dtiresources/TQM\\_process\\_improvement\\_tools.pdf](http://www.businessballs.com/dtiresources/TQM_process_improvement_tools.pdf) [Kasutatud 13.01.2015].

Flick, U. 2009., *An introduction to qualitative research*. 4., muudetud trükk. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.

Garvin, D., A., 1998. *The Processes of Organisation and Management*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://sloanreview.mit.edu/article/the-processes-of-organization-and-management/> [Kasutatud 13.01.2015].

Hsieh, H., F. & Shannon, S., E., 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15, 1277-1288. Leitud: SAGE andmebaasist [02.07.2013].

Jeston, J. & Nelis, J., 2006. *Business Process Management, Practical Guidelines to Successful Implementations*. Oxford: Elsevier.

Kerremans, M., & Kitson, N., 2012. *Aligning Business Process Management and Business Intelligence to Achieve Business Process Excellence*. Capgemini.

\*Krueger, R., A., 1994. *Focus groups: A practical guide for applied research*. Thousand Oakes: Sage.

*Kõrgharidusstandard* (2008).

Mack, N., Woodsong, C., MacQueen, K., M., Guest, G., Namey, E., 2005. *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. North Carolina: Family Health International.

\*Morgan, D., L., 1988. *Focus groups as qualitative research*. Newbury Park: Sage.

Noorväli, H. & Transtok, V., 2012. *Kooli Praktikakorralduse Käsiraamat*. Lääne-Viru Rakenduskõrgkool.

Poole, I., 2015. *Process Improvement Quality Tools & Techniques*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.radio-electronics.com/info/electronics-design/process-improvement/quality-tools-techniques-list.php> [kasutatud 19.01.2015].

Pung, I. 2013. *Päästeameti päästetöö valdkonna täiendkoolituse protsessi parendamise võimalused*. Magistritöö, Tallinn: Sisekaitseakadeemia

*Rakenduskõrgkooli seadus* (1998).

Rutiku, S., Lorenz, A., Pedak, E., 2013. *Projektipõhine praktika kõrgkoolis*. Tartu: Sihtasutus Archimedes.

Schapel, M., 2001. *Uurimistöde koostamise ja vormistamise juhend*. Saaremaa Ühisgümnaasium.

Sisekaitseakadeemia, 2014. *Praktika programm. Kinnitatud direktori 12.09.2014 otsusega nr 6.1-14/60*.

Sisekaitseakadeemia, 2014. *Päästekolledži praktika juhend. Kinnitatud direktori 7.10.2014 käskkirjaga nr 6.2-5/17*.

Sisekaitseakadeemia, 2012. *Õppekava. Kinnitatud nõukogu 01.06.2012 otsusega nr 1.1-6/24*.

Sisekaitseakadeemia, 2012. *Õppeplaan. Kinnitatud õppeprorektori 14.06.2012 käskkirjaga nr 6.1-6/148*.

\*Stewart, D., W. & Shamdasani, P., N., 1990. *Focus groups: Theory and practice*. Newbury Park: Sage.

Tammearu, K., 2015. *Päästeameti peadirektori pöördumine päästekolledži kadettidele*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.sisekaitse.ee/paastekolledz/kolledzist/> [Kasutatud 12.03.2015].

\*Taylor, F., W., 1998. *The Principles of Scientific Management*. Dover Publications.

(1911 originaali uustrükk).

Underdahl, B., 2011, *Business Process Management for Dummies*. New Jersey: Wiley publications.

Vahtramäe, A., Sikk, J., Kaldma, M., Reva, E., Koit, K., Varendi, M., 2011. *Praktika kõrgkoolis*. Tartu: Sihtasutus Archimedes.

*Valitsemisala arengukava (2014-2017)*.

## **TABELITE JA JOONISTE LOETELU**

Joonis 1. Praktika protsessi mudel. (autori joonis).

Joonis 2. Praktika protsessi probleemide mudel. (autori joonis).

Tabel 1. Dokumendid, mida kasutati analüüsi käigus (autori koostatud).