



1.1.0801.10-0057

Projekt Kvaliteetne ja mitmekülgne täiendusõpe ülikoolide koostöös

# Juhend enesehindamise läbiviimiseks



## **SISUKORD**

- 1. Sissejuhatus**
- 2. Kasu enesehindamisest**
- 3. EFQM täiuslikkusmudel**
- 4. Enesehindamise korraldus**
- 5. Hindamispõhimõtted**
  - 5.1. Võimaldajate hindamine
  - 5.2. Tulemuste hindamine
- 6. Skooritabel**
  - 6.1 Punktiarvestus võimaldajate osas
  - 6.2 Punktiarvestus tulemuste osas
  - 6.3 Lõppskoori arvutamine
- 7. Tulemuste esitamine**
- 8. Mõisted**

## 1. SISSEJUHATUS

Enesehindamine on organisatsiooni igapäevase tegevuse põhjalik analüüsimine ja faktidel põhineva kirjelduse koostamine organisatsiooni tugevatest külgedest ja parendusvaldkondadest. See protsess võimaldab organisatsioonil kaardistada parendamist vajavad valdkonnad, koguda kokku ideed ja ettepanekud ja planeerida edasisi arendustegevusi. Enesehindamine võimaldab inimesi organisatsiooni arendamisse kaasa haarata.

Milline lähenemisviis enesehindamiseks valida, sõltub organisatsiooni probleemidest ja vajadustest, ressurssidest ja toetuse olemasolust erinevate meetodite kasutamisele. Enesehindamine erinevate metoodikate alusel võimaldab luua süsteemi organisatsiooni arendamiseks ja hinnata organisatsiooni erinevaid aspekte.

HYPE projekti raames töötati välja ühtsed täiendusõppe kvaliteedikriteeriumid, mis loovad aluse selleks, et kõrghariduse tasemel pakutavad täienduskoolitused, olenemata seda pakkuvast õppeasutusest ja struktuuriüksusest on kliendi jaoks ootuspäraselt kõrge ja ühtse tasemega nii programmi ettevalmistuse, läbiviimise kui korralduskvaliteedi osas. Täiendusõppe kvaliteedikriteeriumide ühtlustamine kõrgkoolides on loonud eeldused, et kliendile pakutavad koolitused on läbimõeldud, sihtgrupi vajadustele vastavad, sisukad, sisaldavad vajadusel teadmiste kinnistamist ja kontrollimist ning on kvaliteetselt läbiviidud.

Võimalus välja töötatud kriteeriume kasutusele võtta aitab ühtlustada koolituskvaliteedi taset üle Eesti ja loob eeldused üldise koolitustegevuse taseme tõusuks.

## 2. KASU ENESEHINDAMISEST

Enesehindamise protsessi tulemusena luuakse alus organisatsiooni arenguplaani koostamiseks ning elluviimiseks. Seejuures kirjeldatakse täpselt hetkeseisu, mis võimaldab järgnevatel aastatel organisatsiooni edasisele arengule ja tulemustele hinnangut anda.

Enesehindamine on eelkõige vastuste leidmine järgmistele küsimustele:

- Mida me teeme?
- Kui hästi või kui halvasti me seda teeme?
- Kas ja kuidas me saaksime midagi paremini teha?

Enesehindamise tulemusena suureneb samuti nii üldine kui juhtkonna tähelepanu pidevale parendamisele, organisatsiooni edusamme saab paremini mõõta, kogu organisatsioonis paraneb kvaliteediteadlikkus, paranevad tegevuste planeerimise fookuseeritus ja strateegilisus, paraneb töötajate pühendumus ja osalus pideva parendamise protsessis, paraneb organisatsiooni tulemuslikkus, sealhulgas huvipoolte rahulolu.

### **Mida ja millest lähtuvalt hinnata?**

Enesehindamine on levinud koos kvaliteedijuhtimise ja juhtimiskvaliteedi hindamise meetodite ja mudelite kasutuselevõtuga. Hinnangute andmise eelduseks on teatud "headuse" kriteeriumide olemasolu. Kuna senini ei ole olemas üldarusaadavaid standardeid ja indikaatoreid ülikooli kvaliteedi hindamiseks, on samaaegselt kasutusel erinevaid lähenemisi enesehindamise kriteeriumidele ja vastavaid mudeleid.

## 3. EFQM-i TÄIUSLIKKUSMUDEL

EFQM-i täiuslikkusemudelil põhinevas enesehindamise mudelis on organisatsiooni toimimise erinevad tahud koondatud üheksaks hindamisvaldkonnaks - viieks võimaldajate ja neljaks tulemuste valdkonnaks. Võimaldajad näitavad, kuidas organisatsioon toimib. Tulemused näitavad, mida organisatsioon on saavutanud. Organisatsiooni ei hinnata ainult tulemuste põhjal, vaid sama kaaluga on ka need tegevused, mis viivad tulemusteni. Kõikides valdkondades hinnatakse ka innovatsiooni (uuenduslikkust) ja õppimist. Valdkonnad jagunevad omakorda kriteeriumideks, mida hinnatakse eraldi.

## 4. ENSEHINDAMISE KORRALDUS

Enesehindamist saab ülikoolis läbi viia nii individuaalselt kui ka meeskonniti ning erinevate struktuuriüksuste kaupa (näit. täienduskoolitust koordineeriv üksus, instituut, teaduskond). Enesehindamine võib toimuda kas kogu organisatsioonis korraga või ainult ühes üksuses.

Individuaalse hindamise käigus hindavad erinevaid rolle täitvad meeskonna liikmed asutuse hindamisvaldkondi kriteeriumide alusel lähtudes isiklikust töökogemusest ja teadaolevast informatsioonist.

Individuaalsel hindamisel pannakse kirja põhjendused, mis on hinnete andmise aluseks ning ideed parendusettepanekuteks.

Pärast individuaalse hindamise läbiviimist viiakse läbi ühine enesehindamine:

- kriteeriumide lõikes ühtsete hinnete kokkuleppimiseks
- parendusettepanekute prioritseerimiseks
- parenduste elluviimise plaani koostamiseks

Enesehindamist korratakse teatud perioodi järel. Ülevaade elluviidud parendustegevustest ja nende mõjust selgub järgmistel enesehindamistel.

### **Enesehindamise etapid:**

#### **Planeerimine**

1. Hindamise planeerimine
2. Hindamise läbiviimise eest vastutaja määramine
3. Hindamismeeskonna moodustamine
4. Lähteülesande püstitamine ja eesmärkide kokkuleppimine; meeskonnaliikmete informeerimine

#### **Läbiviimine**

5. Individuaalne hindamine koos põhjenduse ja parendamist vajavate valdkondade kirjeldamisega.
6. Hindamismeeskonna konsensuskoosolek, kus individuaalsete hinnangute põhjal antakse ühine hinnang.

#### **Tulemuste kasutamine**

7. Parendusvaldkondade prioritseerimine, parendusettepanekute analüüsimine.
8. Parendusettepanekute elluviimise plaani koostamine ja tegevuste elluviimine.
9. Planeeritud tegevuste jälgimine ja enesehindamise kordamine teatud aja pärast
10. Järjestikuste enesehindamiste tulemuste võrdlev analüüsimine.

## 5. HINDAMISPÕHIMÕTTED

Hindamis põhimõtted on erinevad võimaldajate ja tulemuste jaoks.

### 5.1. Võimaldajate hindamine - KUIDAS?

Valdkondade 1-5 osas hinnatakse, milliseid **lähenemisviise** ja tegevusi organisatsioonis kasutatakse ja kui ulatuslikult need on **rakendatud**.

**Lähenemisviisi** juures arvestatakse lõpphinnangu andmisel:

- kasutatavate meetodite, tegevuste ja tööriistade asjakohasust
- süstemaatilise ja probleeme ennetava tegevuse ulatust
- kuidas kasutatavate lähenemisviiside ja meetodite asjakohasust üle vaadatakse
- kuidas ülevaatuste tulemuste alusel vajalikke parendustegevusi ellu viiakse
- kui ulatuslikult kirjeldatud lähenemine on integreeritud tavapärasesse tegevusse

**Rakendatuse** all mõistetakse seda, kui ulatuslikult lähenemine on ellu viidud, arvestades kogupotentsiaali.

Hindamisel võetakse arvesse lähenemise asjakohasust ja mõjusust:

- vertikaalselt läbi organisatsiooni kõikide tasandite
- horisontaalselt läbi kõikide oluliste valdkondade ja tegevuste
- kõikides asjakohastes protsessides
- kõikide asjakohaste toodete ja teenuste osas.

### 5.2. Tulemuste hindamine - MIS?

Alates kuuendast valdkonnast liigub hindamise fookus võimaldajatelt (organisatsiooni omadused, mis määravad tema soorituse) tulemustele (tulemused või väljundid, mida organisatsioon on saavutanud). Tulemuste hindamine nõuab teistsuguseid vastuseid kui võimaldajate osa, seega vastused selles osas baseeruvad tulemuste hindamise skaalale. **Selles osas vaadatakse, mida on saavutatud, mitte seda, milliseid tegevusi on tehtud.**

Valdkondade 6-9 osas hinnatakse, **kui head esitatud tulemused on** (tulemuste **täiuslikkus**) ja kuidas nad katavad asjakohaseid valdkondi (tulemuste **ulatus**).

Tulemuste **täiuslikkus** võtab arvesse:

- positiivsete trendide olemasolu ja/või saavutatud häid tulemusi
- võrdlusi oma eesmärkidega
- näitajaid, et negatiivsetest trendidest saadakse aru ja nendega tegeldakse
- võrdlusi väliste organisatsioonidega, sh 'omas klassis parimate' organisatsioonidega

- organisatsiooni võimet saavutatud taset säilitada

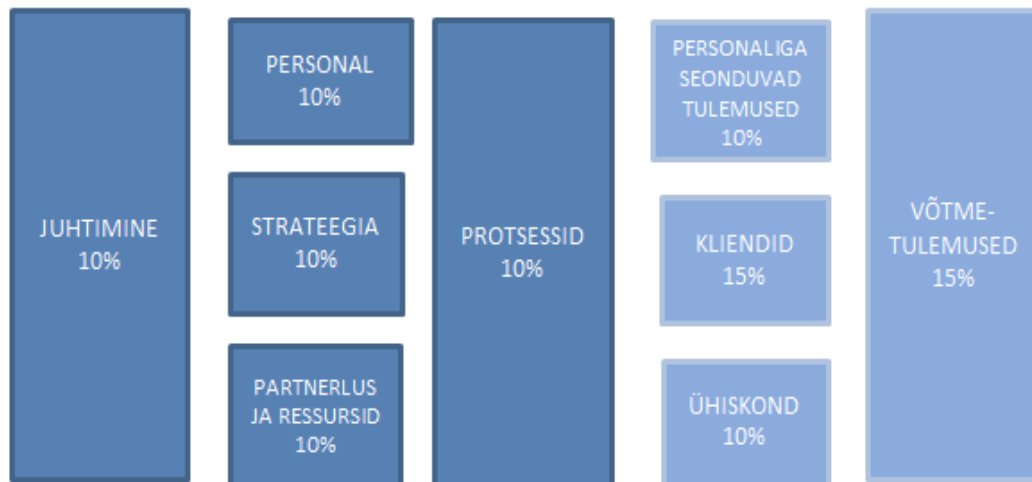
Tulemuste **ulatus** võtab arvesse:

- kui ulatuslikult tulemused katavad organisatsiooni kõiki olulisi valdkondi
- kui ulatuslikult kriteeriumile vastavad tulemused on esitatud
- kui ulatuslikult esitatud tulemuste olulisusest on organisatsioonis aru saadud

## 6. SKOORITABEL

Joonisel kujutatud protsendid näitavad valdkondade kaalukust organisatsiooni enesehindamisel. Hindamisel lähtutakse, et klientide ja võtmetulemuste osakaal on 15% ja ülejäänud valdkondadel 10%.

Igas valdkonnas on võimalik saada 100 punkti lähtudes antud hindest ja kriteeriumide (valdkonnad 1-9) ning näitajate (valdkonnad 6-9) arvust.



Joonis 1. Valdkondade osakaalud

### 6.1 Võimaldajate punktiarvestus valdkondades 1-5

Näiteks valdkond "Juhtimine". Sinna kuulub neli kriteeriumi (1a, 1b, 1c 1d), mida hinnatakse eraldi. Igale kriteeriumile antakse hinne - täisarv vahemikus 1 kuni 5. Hinne vastab taseme numbrile (Tase 1 "kesised protsessid", Tase 2 "rahuldavad protsessid", Tase 3 "head protsessid, Tase 4 "väga head protsessid" ja Tase 5 "suurepäraseid protsessid"). Kui hinne jääb kahe taseme vahele või on osa tingimusi täidetud kõrgemal tasemel ja osa madalamal, antakse hinne madalama taseme järgi.

Valdkondade 1-5 kriteeriumid on võrdse kaaluga.

Näit. 1a on saanud hinne „3“, 1b on saanud hinne „2“, 1c on on saanud hinne „4“, 1d on saanud hinne „4“. Koondhinne arvutatakse aritmeetilise keskmisena (üks koht peale koma).

Iga valdkond annab keskmise hinne „5“ puhul maksimaalselt 100 punkti.



## 6.2 Tulemuste punktiarvestus valdkondades 6-9

Näiteks valdkond "Kliendid" ja valdkond "Personaliga seotud tulemused". Mõlemasse valdkonda kuulub kaks kriteeriumi (6a, 7a - rahulolunäitajad ja 6b, 7b - tulemusnäitajad). Igas kriteeriumis hinnatakse kohustuslikke näitajaid ja soovituslikke näitajaid. Viimased valitakse lähtudes ülikooli strateegilistest dokumentidest ja tulemusnäitajatest ja lepitakse enne hindamist hindamismeeskonna liikemete vahel kokku. Hinne on täisarv vahemikus 1 kuni 5 ja vastab taseme numbrile (Tase 1 "kesised tulemused", Tase 2 - "rahuldavad tulemused", Tase 3 "head tulemused", Tase 4 - "väga head tulemused", Tase 5 "suurepäraseid tulemused"). Kui hinne jääb kahe taseme vahele, antakse hinne madalama taseme järgi.

Valdkondade 6-7 kriteeriumid on erineva kaaluga (6a, 7a - 75% ja 6b, 7b - 25%).

Näit. 6a on saanud hinde „2“, 6b on saanud hinde „4“, siis leitakse keskmine hinne kaalutud keskmise hindena  $2 \times 75\% + 4 \times 25\% = 1,5 + 1 = 2,5$

Valdkondade 8-9 kriteeriumid on võrdse kaaluga.

Iga valdkond annab keskmise hinde „5“ puhul maksimaalselt 100 punkti.

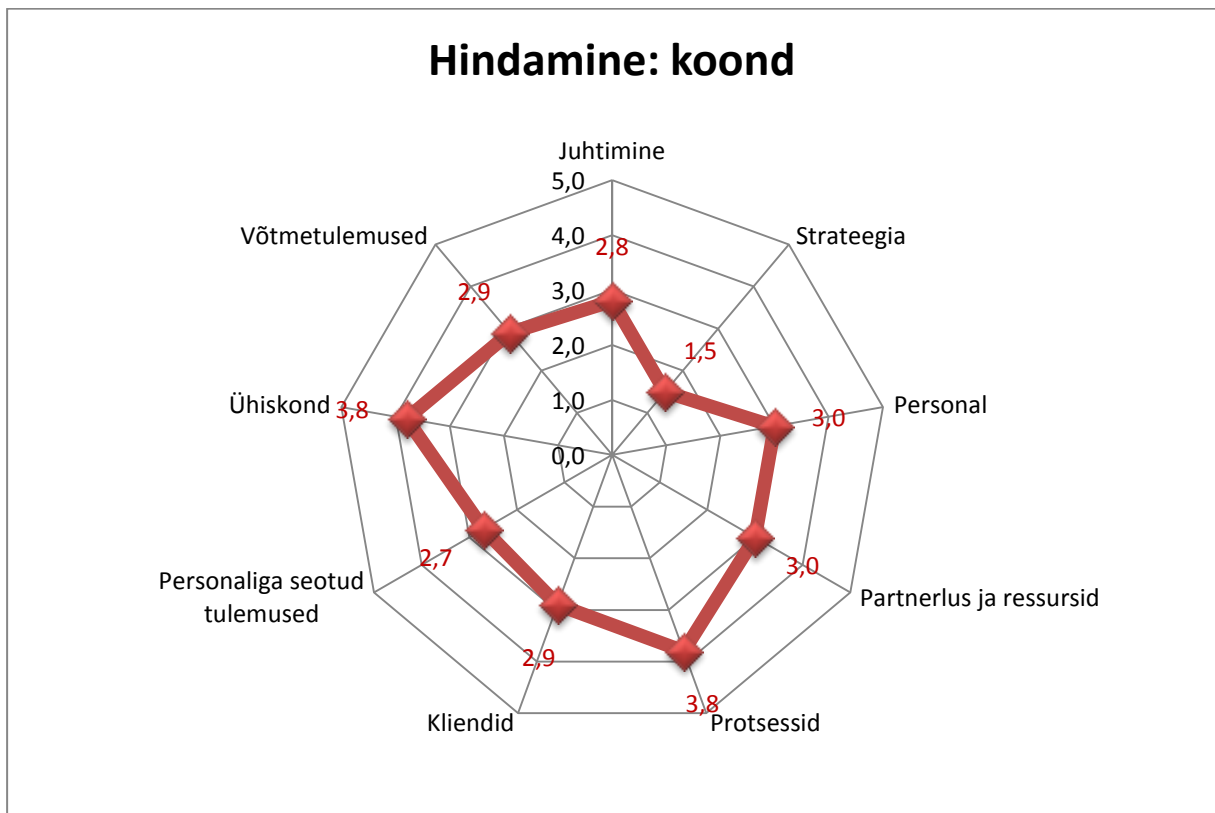
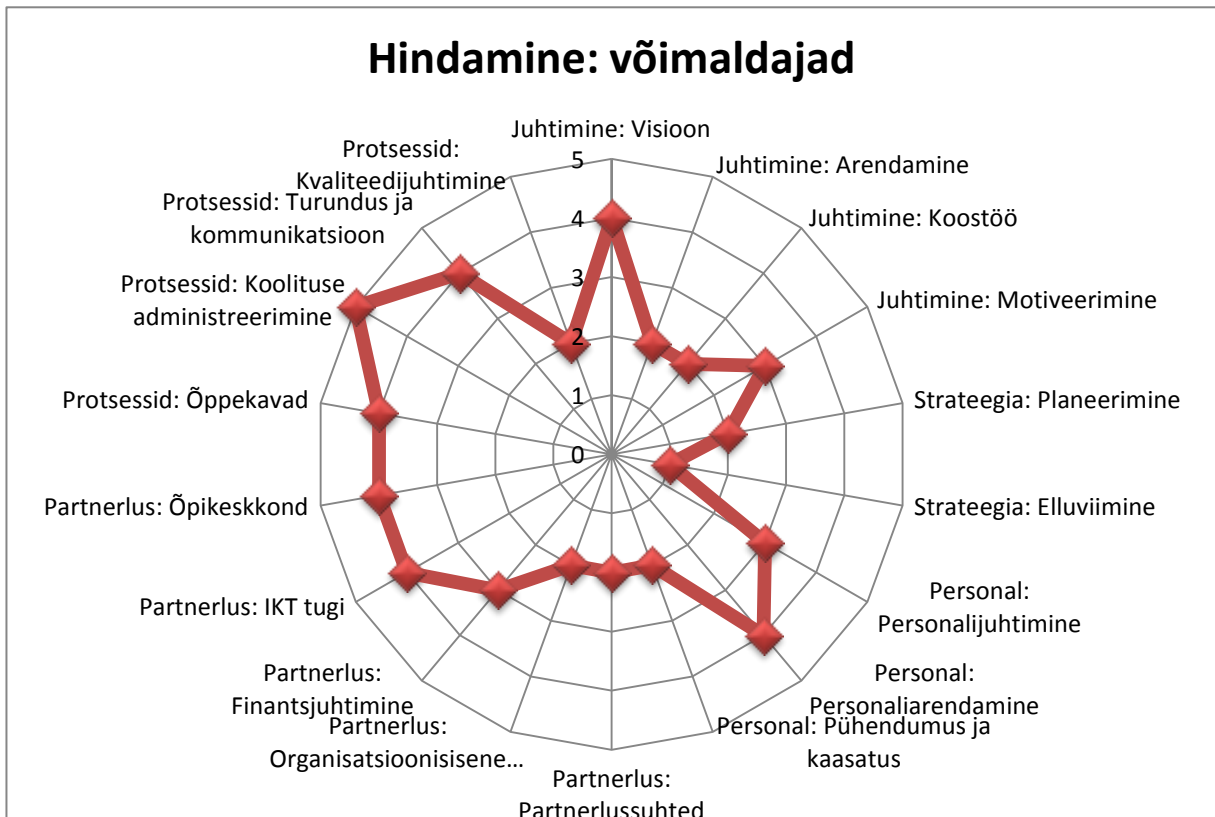
## 6.3 Lõppskoori arvutamine

Valdkond	Skoor	Kordaja	Punktid
1. Juhtimine		x 1,0	
2. Personal		x 1,0	
3. Strateegia		x 1,0	
4. Partnerlus ja ressursid		x 1,0	
5. Protsessid		x 1,0	
6. Klientidega seonduvad tulemused		x 1,5	
7. Personaliga seonduvad tulemused		x 1,0	
8. Ühiskonnaga seonduvad tulemused		x 1,0	
9. Võtmetulemused		x 1,5	
Lõppskoor			

## 7. TULEMUSTE ESITAMINE

Tulemusi on võimalik esitada radardiagrammil kas kõikide valdkondade (1-9) lõikes koondhinnetega või võimaldajate valdkondade (1-5) hinnetega kriteeriumide lõikes. Viimane annab detailse ülevaate igale kriteeriumile antud hindest.

Näiteks:



RADARi üldisest loogikast lähtudes on üles ehitatud enamik lihtsustatud enesehindamise mudeleid. Hindamise skoori täpsus ei ole kõige olulisem, pigem on väärtuslik hindamistulemuste ühine arutelu ja konsensusele jõudmine organisatsiooni üldise seisundi, tugevuste, parendusvaldkondade ja prioriteetide osas.

Kuidas asetada tähtsuse järjekorda enesehindamise tulemused? Kuidas omavahel kokku leppida, mida tuleks parendada? Selleks tuleb vastata järgmistele küsimustele:

- Mis on meile tähtis?
- Kui hästi meil selles valdkonnas läheb?
- Millised probleemid on üles kerkinud?
- Mida me peaksime tegema paremini?
- Milliseid oma tugevaid külgi peaksime arendama ja rohkem ära kasutama?
- Milliste valdkondade suhtes me tunnistame parendusvajadust, kuid ei hakka parendama, sest need ei ole meie võtmevaldkonnad?
- Milliste valdkondade suhtes me tunnistame parendusvajadust ning leiame, et meil on ülimalt tähtis nendega tegelda?
- Kuidas me teostame parendustegevuste elluviimise seiret?

## 8. MÕISTED

Mõiste	Mõiste inglise keeles	Mõiste seletus
Analüüs	<i>Analysis</i>	Andmetel põhinevad järeldused seoste kohta, mida on võimalik taasesitada.
Huvigrupp	<i>Stakeholder</i>	Kõik need, kellel on huvi organisatsiooni, selle tegevuse ja saavutuste vastu. Siia võivad kuuluda kliendid, partnerid, töötajad, omanikud, valitsuse ja seaduseandjad.
Intellektuaalne kapital	<i>Intellectual capital</i>	Töötajate teadmised, oskused ja kogemused, suhted klientide ja tarnijatega, mis konkurentsitingimustes annavad organisatsioonile elujõu ja tagavad pikaajalise edu.
IKT (Informatsiooni- ja kommunikatsiooni tehnoloogia)	<i>ICT (Information and communication technology)</i>	Informatsiooni ja kommunikatsiooni-tehnoloogia hõlmab kõiki tehnilisi lahendusi, mida kasutatakse informatsiooni käsitlemiseks ja suhtlusele kaasa aitamiseks, sh nii riistvara kui ka vajalik tarkvara: sise- ja välisveeb, ÖIS, raamatupidamise süsteem, dokumendihaldussüsteem, arhiveerimine jne.
Juhid	<i>Leaders/ Managers</i>	Inimesed, kes koordineerivad ja tasakaalustavad organisatsiooni ja kõikide tema huvigruppide huve. Juhtide all käsitletakse tippjuhtkonda, kõiki teisi erinevate tasandite juhte ja meeskondade liidreid.
Juhtimine	<i>Leadership/</i>	Organisatsiooni eesmärkide saavutamine kaasates

	<i>management</i>	inimesi ja juhtides protsesse.
Klient	<i>Customer</i>	Organisatsioon või isik, kes kasutab pakutavat teenust või võtab vastu valmistoote (nt tööandja, õppija).
Koolitaja	<i>Trainer</i>	Spetsialist, kes toetab õppijate teadmiste, oskuste ja hoiakute kujunemist ning suunab õppija arengut olukordades, kus on tegemist sihipäraselt loodud õpituatsiooniga.
Koolitus	<i>Training</i>	Koolitusprogrammi või õppekava alusel toimuv täiendusõpe (vt mõiste Täiendusõpe).
Koolituse administreerimine	<i>Training management</i>	Kõik koolituse korraldamisega seotud tegevused (nt suhtlemine õppijate ja koolitajatega, koolitusruumide, tehnika ja vahendite valmisoleku tagamine, toitlustamise ja majutuse korraldamine, õppematerjalide komplekteerimine, dokumentide vormistamine jne)
Korduvõppija		Koolitusel osaleja, kes osaleb korduvalt erinevatel koolitustel ja soovib koolitust ka teistele isikutele.
Korduvklient		Koolituse tellija
Koolituse osapooled	<i>Training parties</i>	Koolitusega seotud ja protsessis osalevad osapooled – õppijad, korraldajad, õppejõud, teenuse osutajad.
Missioon	<i>Mission</i>	Avaldus, mis kirjeldab organisatsiooni eesmärki või “raison d’être” (olemasolu õigustust). See kirjeldab, miks organisatsioon või funktsioon on olemas.
Organisatsioon	<i>Organization</i>	Organisatsioon on kahe või enama inimese kogum, mis toimib sihipäraselt ühiste eesmärkide saavutamise nimel.
Olulised eesmärgid	<i>Important goals</i>	Teatud ajaperioodil prioriteetsed eesmärgid.
Partner	<i>Partner</i>	Ühist väärtust loova koostöösuhte osapool.
Partnerlussuhted	<i>Partnership</i>	Koostöösuhted ühist väärtust loovate osapoolte e partnerite vahel (sh õppejõud, kliendid, teenuste osutajad).
Personal /töötajad	<i>People/Staff</i>	Kõik organisatsiooniga töösuhetes olevad inimesed, (sh täis- või osakoormusega, töölepingu või võlaõigusliku lepingu alusel töötavad isikud.
Põhiväärtused	<i>Core values</i>	Organisatsiooni olemuslikud ja püsivad veendumused, mille järgi toimitakse ja millele organisatsiooni tegevus toetub.
Struktuuriüksus	<i>Structural unit</i>	Organisatsiooni allüksus
Teenus	<i>Service</i>	Kliendi ja koolituse pakkuja liideses toimuva tegevuse tulemus.
Trend	<i>Trend</i>	Aegrea pikaajaline arengusuund. Negatiivne trend –

		aegrea suund on langev, positiivne trend – aegrea suund on tõusev.
Tunnistus	<i>Certificate</i>	Kirjalik dokument täiendusõppe läbimise kohta. Tunnistus antakse isikule, kes on täitnud koolituse läbimiseks ettenähtud nõuded.
Turunduskanal	<i>Marketing channel</i>	Turunduskanal on vahend, mille kaudu edastatakse infot teenuste ja kaupade kohta.
Täiendusõpe	<i>Continuing / further education</i>	Täiendusõpe on Täiskasvanute koolituse seaduse tähenduses kursuse, õppepäeva vms vormis toimuv tööalane ja vabahariduslik koolitus. Ülikooli täiendusõpe põhineb õppe-, loome-, teadus- ja arendustegevusel ja toetab elukestvat kutse-, ameti- ja/või erialaste teadmiste, oskuste ja vilumuste omandamist ja täiendamist ning isiksuse, tema loovuse, annete, initsiatiivi ja sotsiaalse vastutustunde arengut. Täiendusõpe hõlmab ka eelõpet (ettevalmistus õppimiseks järgneval haridustasemel) ja ümberõpet (uue eriala omandamine samal haridustasemel).
Täiendusõppe laekumine (tulu, käive)	<i>Income</i>	Täiendusõppe korraldamisest laekuv summa, mille võrra aruande perioodil tõuseb kogu vara.
Täiendusõppe õppekava või -programm	<i>Continuing education curriculum / programme</i>	Täiendusõppe läbiviimise aluseks olev dokument, mis määratleb õppe eesmärgi, väljundi(d), teemad, meetodid, koolitaja(d), õpikeskkonna jm.
Tööandja	<i>Employer</i>	Tööandja on ettevõtte, asutus või füüsilisest isikust ettevõtja (FIE), kellele töövõtja teeb tasu eest tööd. Õigusleksikoni järgi on tööandja "töölepingu pool, kelle juhtimisel ja korralduste alusel kohustub töötaja tegema tema määratud tööd".
Väärtus	<i>Value</i>	Väärtus on eetikas ja filosoofias püsiv hinnang (väärtushinnang), mis mingile asjale või nähtusele on antud või selle juurde muul viisil kuulub. Väärtuseks nimetatakse ka väärtustatavat (asja) ennast.
Õpikeskkond	<i>Learning environment</i>	Ruum, kus on piisavalt võimalusi õppimiseks, tegutsemiseks ja suhtlemiseks. Selle tegurid ja kvaliteet mõjutavad otseselt õppijate käitumist, suhtlemist, õppimist ja omandavaid teadmiskogemusi. Õpikeskkond võib olla füüsiline (nt auditoorium, raamatukogu jm, selle interjäär, temperatuur, valgustus), sotsiaal – emotsionaalne (sh õhkkond, suhtumine, usaldus, avatus jm), psühholoogiline (sh koostöö, suhtlemine, toetamine, vastutus jm) ja intellektuaalne (sh sobivad meetodid; otstarbekad ja asjakohased protseduurid, võtted ja ülesanded; õppe- ja juhendmaterjalid). Virtuaalne

		õpikeskkond on tegevuskeskkond, mis koosneb info- ja kommunikatsioonilistest õppimisvahenditest ning tugineb tehnilistele süsteemidele.
Õppija	<i>Learner / student</i>	Täiendusõppes osaleja, õppeprotsessi aktiivne subjekt.

## KASUTATUD ALLIKAD

DAETE project „Development of Accreditation of Education and Training in Engineering“  
EFQM Self-Assessment Model for Continuing Engineering Education (2007). DAETE Project  
daete.up.pt

DAETE (2) Project „A Self-Assessment Model for Quality Management and Organisational  
Development for Continuing and Professional Education“ (2011) EU/US Atlantis Programme.

ALFA II 0180A project (2003), Matriz de autoevaluación EFQM para centros de educación  
continua -Self Assessment Matrix for the Continuing Education Centres.

European Foundation Quality Management. The EFQM Excellence Model 2010.  
[www.efqm.org](http://www.efqm.org)

Ülikooli sisehindamise metoodilised alused. Juhised kõrgkooli sisehindamiseks. Koostaja Tiia  
Tammaru. LÜKKA projekt. Tallinn 2008.

Enesehindamise töövahendid. Eesti Juhtimiskvaliteedi Keskus (2002)  
[www.eas.ee/images/doc/enesehindamise/hindamisvahendid.ppt](http://www.eas.ee/images/doc/enesehindamise/hindamisvahendid.ppt)

Enesehindamise rakendamine riigiasutuses. Avaliku Teenistuse Arendus- ja Koolituskeskus.  
Metoodiline õppematerjal. Koostaja Karin Närep. Tallinn 2004  
[http://www.riigikantselei.ee/failid/Kvaliteedijuhtimise\\_\\_ppematerjal.pdf](http://www.riigikantselei.ee/failid/Kvaliteedijuhtimise__ppematerjal.pdf)

Õppeasutuse sisehindamine. HTM ja ESF projekt „Koolikatsuja 2006“

Statistikaamet <http://www.stat.ee>

Kiigema, K. (2012). Koolitajate koolituse õppematerjal.

Virkus, S. (2001). Avatud õppe ja kaugkoolituse mõiste.  
[www.tpu.ee/~i-foorum/ifoorum5/sirjeter.html](http://www.tpu.ee/~i-foorum/ifoorum5/sirjeter.html)

EVS-EN ISO 9000:2007 Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara.

EATK märgukiri Rektorite Nõukogule ja HTMile (2009)