



TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL  
EESTI MEREAKADEEMIA

Meremajanduse keskus

Helmi Lember

# **TTÜ MEREMAJANDUSE KESKUSE VILISTLASTE RAHULOLU UURING**

Diplomitöö

Juhendaja: lektor Olev Tõru

Kuressaare 2018

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele,

olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Helmi Lember .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilaskood: 143502SDVR

Üliõpilase e-mail: Helmi.Lember@gmail.com

Juhendaja lektor Olev Tõru:

Töö vastab lõputööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

## **Annotatsioon**

Käesoleva lõputöö teemaks on „TTÜ Meremajanduse keskuse vilistlaste rahulolu uuring“. Lõputöö teema on ajendatud TTÜ Meremajanduse keskuse probleemist, et tudengeid õpib teatud erialadel liiga vähe. Praegu on toimumas muudatused erialade struktuuris ja õppekorralduses. See on sobiv aeg uurimaks vilistlastel nende rahulolu erinevate aspektidega õppetöös ning nende tulemustega. Vilistlaste rahulolu on oluline maine kujundamise ja suusõnalise reklaami levitamisel.

Diplomitöö üks eesmärk oli uurida Meremajanduse keskuse õppeprotsesside parendusvõimalusi – mis vajab parendamist ja mis on vilistlaste arvates hästi. Seejuures oli oluline teada saada, kuidas on keskuses õppimine mõjutanud õpilaste edasist tööelu. Teine eesmärk oli otsida võimalusi kooli nähtavuse suurendamiseks. Selleks kirjeldati erinevaid mõjureid teenuste turunduses ning selgitati välja endiste õpilaste ajendeid ülikooli valiku tegemisel.

Diplomitöö uurimismeetodiks oli kvantitatiivne ankeetküsitlus. Valimi moodustasid kõik vilistlased ning vastuseid laekus 49. Põhilised tulemused näitasid, et vilistlased mõjutavad kooli mainet ja selle nähtavust positiivselt, kuna soovitajate protsent oli 94. Samas oli aspekte, millega erinevate erialade vilistlased rahul ei olnud või olid erineval arvamusel. Parendusettepanekud tegid kõikide erialade vilistlased e-õppe, erialase kirjanduse kättesaadavuse ning valikainete kohta.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 35 leheküljel, 3 peatükki, 20 joonist, 3 tabelit.

Märksõnad: turundus, kliendilojaalsus, haridus, nähtavus, vilistlased, ülikool, tagasiside, rahulolu.

# Sisukord

Annotatsioon.....	3
Sisukord.....	4
SISSEJUHATUS.....	6
1. TEENUSTE TURUNDUSE TEOREETILISED ALUSED .....	8
1.1 Teenuste turundusmeetmestik.....	8
1.2 Kliendi lojaalsuse kujunemine.....	16
2. UURINGU METOODIKA .....	21
2.1 Meremajanduse keskuse tegevuse ja asukoha tingimuste ülevaade .....	21
2.2 Uurimismeetod ja valim.....	22
3. MEREMAJANDUSE KESKUSE VILISTLASTUURINGU ANALÜÜS.....	28
3.1 Uuringu tulemuste analüüs .....	28
3.2 Järeldused ja ettepanekud .....	39
KOKKUVÕTE.....	43
SUMMARY .....	46
Kasutatud allikate loetelu .....	48
LISAD .....	50
Lisa 1. Kuressaare Kolledži vilistlaste rahulolu küsitlus.....	50
Lisa 2. Milliseid teadmisi ja oskused oleksid vilistlased veel soovinud omandada .....	57

Lisa 3. Õppeprotsessides hästi korraldatud ja täiendamist vajavad kohad vilistlaste arvates .....	58
Lisa 4. Vilistlaste soovid ja ettepanekud TTÜ Meremajanduse keskusele .....	60

## SISSEJUHATUS

Haridussüsteemi peamiseks ülesanneteks on pakkuda inimestele ettevalmistust ühiskonnas toimetulekuks ja muutuval tööturul läbilöömiseks. Õppetöö kvaliteet on tugevalt seotud õppekeskkonna turvalisusega ning sellega kui hea meelega õpilased õppetööst osa võtavad ehk rahulolust õppetöoga. Hariduse kvaliteet on seotud ka nõudlusega. Seetõttu võivad kvaliteedis kaotada just väiksemad regioonid. Regioonikoolidel on keerulisem täita oma klassiruumid piisava arvu üliõpilastega. Kui erialale on väike nõudlus, võib kvaliteet kannatada, sest olemasolevaid õpilasi tuleb rohkem hoida ja seejuures leebemalt kohelda. Samuti pööratakse sel juhul suuremat tähelepanu ressursside kokkuhoiule, kuna kulud on samad, mis suurema grupi puhul.

Lõputöö teema on ajendatud TTÜ Meremajanduse keskuse probleemist, et tudengeid õpib teatud erialadel liiga vähe. Kool on pidanud loobuma õpetamast eriala elektroonsed süsteemid, kuna selle tudengite arv ei olnud piisav. Samuti on ühendatud väikeettevõtlus ning turismi- ja toitlustuskorraldus, et tagada piisav tudengite arv kursusel. Meremajanduse keskus ei ole kindlasti paljudele potentsiaalsetele mandri tudengitele kauguse tõttu esimene valik. Seda enam peab kool pingutama, et end õpilaste hulgas nähtavamaks ja atraktiivsemaks muuta. Samuti on väga suur roll koolivalikus mainel, mis omakorda oleneb vilistlaste rahulolust ülikooli ja õppeprotsesside tulemustega. Kool valitakse üldjuhul tuleviku ja edasiste karjäärivalikute järgi. Seega on erialade valik määrava tähtsusega.

Diplomitöö üks eesmärk on uurida Meremajanduse keskuse õppeprotsesside parendusvõimalusi – mis vajab parendamist ja mis on vilistlaste arvates hästi. Seejuures on oluline teada saada, kuidas on keskkuses õppimine mõjutanud õpilaste edasist tööelu. Kuna kool on ettevalmistus karjääriks, oskavad just vilistlased hinnata erinevate õppeprotsesside tulemuslikkust. Teine eesmärk on otsida võimalusi kooli nähtavuse suurendamiseks. Selleks kirjeldatakse erinevaid mõjureid teenuste turunduses ning uuritakse endiste õpilaste arvamusi koolivaliku protsessi ja seda mõjutavate tegurite kohta. Vilistlaste rahulolu on oluline maine kujundamise ja suusõnalise reklaami levitamisel.

Eesmärkide saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

- leida kirjandusest teooriaid teenuste turunduse protsesside kohta;
- uurida teoreetilisi võimalusi teenuste nähtavuse parendamiseks;
- viia läbi küsitlus Meremajanduse keskuse vilistlaste seas;
- analüüsida vilistlaste kõrgkooli valiku ajendeid, rahulolu erinevate aspektidega õppeprotsessides ning haridusteenuse tulemusi edaspidises tööelus;
- teha järeldused ja ettepanekud õppeprotsesside parendusvõimalusteks Meremajanduse keskusele.

Diplomitöös kasutatavaks uurimismeetodiks on kvantitatiivne uuring. Vilistlaste seas viiakse läbi valdavalt valikvastustega ankeetküsitlus. Tulemusi kasutatakse üldiste näitajate saamiseks, kirjeldamiseks ja analüüsimiseks. Uurimisobjektiks on TTÜ EMERA Meremajanduse Keskus ja valimiks kõik selle vilistlased. Keskus tegutses aastast 1999 Kuressaare Kolledži nime all, ent 2017. aasta alguses liitus Eesti Mereakadeemiaga ning nüüd jätkub õppe- ja arendustegevus Meremajanduse keskusena TTÜ Eesti Mereakadeemia koosseisus. Hetkel õpitavad erialad on meretehnika ja väikelaevaehitus ning ettevõtlus ja elamusmajandus.

Kasutatud lähteinformatsiooniks on erialane kirjandus teenustega rahulolust, teenuste turundusest ja juhtimisest ning kommunikatsioonist kliendiga. Peamised kasutatavad allikad on N. Wright ja P. Race „The Management of Service Operations“, R. Lucas „Customer Service“ ja Kotler, P. Keller, K. L. „Marketing Management“. Töös käsitletakse tudengit kui klienti ja õppeasutust kui teenust pakkuvat organisatsiooni.

Lõputöö jaguneb kolmeks peatükiks. Esimene osa on teoreetiline ja tugineb teemat käsitlevale erialasele kirjandusele. Teises peatükis on kirjeldatud uurimistöö objekti ja meetodikat. Kolmandas peatükis analüüsitakse uuringu tulemusi, tehakse tulemuste põhjal järeldused ja ettepanekud nähtavuse ning õppeprotsesside parendusvõimalusteks.

# 1. TEENUSTE TURUNDUSE TEOREETILISED ALUSED

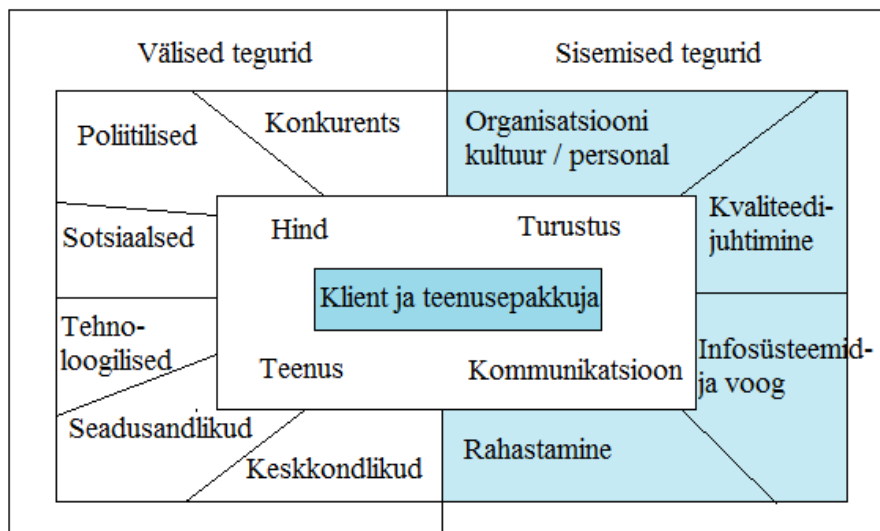
## 1.1 Teenuste turundusmeetmestik

Organisatsiooni tähtsaim suhe on selle klientidega ehk toote- või teenusesaajatega ning seda suhet hoitakse üldises, kaasaegses mõttes, turunduse abil. Turunduses ilmneb organisatsiooni tegelik ülesanne: tunda ära vajadus ja pakkuda sellele lahendus. Kliendi vajaduste väljaselgitamine on organisatsiooni tegevuse algus, kõik ülejäänud tuleneb sellest esmasest ülesandest ja eksisteerib selle ülesande täitmiseks. Samuti tuleb korraldada suhteid huvigruppide, ametiasutuste, ametiühingute ja teadusinstituutidega. Olulised on veel suhted omanikega ja ühiskonnaga üldiselt. Organisatsiooni turundus sõltub paljuski selle tegevusalast ja väljundist (tootmine või teenusepakkumine). (Lievegoed 2014: 88) Teenused on immateriaalsed ja mitteladustatavad. Neid on raske enne turustamist demonstreerida ning seetõttu teenuseid tihtipeale osutatakse ja turustatakse üheaegselt. Teenus pole üldjuhul osutatav kliendi ja klienditeenindaja kontaktita ning seetõttu on teenusega rahulolu otseses seoses nende hoiakute ja käitumisega teise poole vastu. Seega teenus formuleerub alles teenindussituatsioonis. (Perens 1998: 12)

Teenuse erinevus tootest eeldab turunduse taktikalise planeerimise erinevust võrreldes tarbekaupade turundusega. Klassikalise turundustegevuse raames tegeletakse toote, toote hinna, turunduskommunikatsiooni ja turustamisega (*product, price, place, promotion*). Teenuste turunduse kõikide aspektide käsitlemiseks jääb sellest aga väheks. Eripäradest tulenevalt on vaja tegeleda veel kolme valdkonda puudutavate tegevuste planeerimisega: füüsilised vahendid, protsesside juhtimine ja personal (*physical facilities, process management, personnel*). Turundusmeetmestikku on vaja laiendada, kuna klassikaline meetmestik ei kajasta kõiki ressursse ja tegevusi, mille abil organisatsioon oma kliente mõjutab. Lisandunud kolme komponendi kaudu on võimalik tarbijat mõjutada, seetõttu on vaja nende kavandamisega sihikindlalt tegeleda. (Wright; Race 2004: 47) Kui tootmisettevõtte puhul on kontakt personaliga minimaalne, siis teenust pakkuvas ettevõttes on klient vahetus kontaktis osaga personalist. Seega personal mõjutab oluliselt kliendi arvamust teenusest. Kui tootmisettevõttes saab tootmist ette planeerida, siis teenust pakkuva ettevõtte peab arvestama ka faktoriga, et teenust saab osutada alles siis kui leidub sellele tarbija. (Perens 1998: 79)



Selleks, et organisatsioon saaks oma tegevusi kliendi soovide kohaselt planeerida, tuleb esmalt teada saada, mida klient teenuselt ootab, kui palju ta on nõus sellesse investeerima ning kus oleks tal kõige mugavam teenust kasutada. Wright ja Race nimetavad seda „turunduskompleksiks“ („*The marketing mix*“). Teooria kohaselt on täieliku turunduskompleksi aluseks õige turundamine. Organisatsiooni reklaamimine üksi ei anna tulemusi kui ei arvestata teguritega, mis tegelikult kliendi valikuid mõjutavad. Nendeks on nii organisatsiooni sisesed kui välised ettevõtte tegevuspoliitikat mõjutavad faktorid, mis on välja toodud joonisel 1. Sellel on kujutatud PESTLE (*Political, Economy, Societal, Technology, Legal and Environmental issues*) strateegilise juhtmise komponente, mis otseselt mõjutavad organisatsiooni tegevuspoliitikat. (Wright; Race 2004: 47)



Joonis 1. Organisatsiooni tegevuspoliitikat mõjutavad tegurid (Wright; Race 2004: 47)

**Välised tegurid** määravad teenuse vajaduse ja võimalikkuse ning kujutavad endas kas ohtu või võimalust.

- konkurents paneb paika alumise lävendi teenuse ja selle kvaliteedi suhtes – konkurentide tegevusega tuleb end pidevalt kursis hoida, et uuendustega kaasas käia ja mitte pakkuda oma klientidele vähem;
- majanduslikud olud, nagu tööhõive, hinnaindeks, keskmine palk, mõjutavad inimeste tarbimiskäitumist;
- poliitilised, seadusandlikud ja sotsiaalsed faktorid seavad teatud piire, kuid samas toetavad ja reguleerivad organisatsioonide tegevust;

- tehnoloogia piirab ja samas toetab organisatsiooni tegevust, soovituslik on kasutada tehnoloogiat, mille tõhusus on katsetatud ja tõestatud;
- keskkondlikud olud soosivad aina enam loodussäästlikku tegevust ning see võib mõjutada ka klientide valikut teenusepakkuja valimisel. (Wright; Race 2004: 54)

**Sisemised tegurid** on ettevõttele nõrkusteks või tugevusteks:

- inimesed ja organisatsiooni kultuur, mis ühendab endas uskumusi, norme ja individuaalseid nägemusi organisatsiooni toimimisest. Organisatsiooni kultuuri tugevus mõjutab seal töötavate inimeste tööefektiivsust ja tulevikunägemust;
- kvaliteedijuhtimisega määratletakse, mis tasemel kvaliteeti organisatsioon soovib pakkuda – suuremad investeeringud kvaliteeti võivad tuua väiksemad kulud edaspidises tegevuses;
- infosüsteemid ja -voog on muutnud organisatsioonide tegevust selliselt, et nüüd on peal igal töötajal ligipääs ajakohasele infole, mis aitab mõista organisatsiooni kultuuri ja poliitikat. (Wright; Race 2004: 56) „Infovahetuse võrgustik peab seisma hea selle eest, et juhtkonnal oleks teavet alluvate tööde ja tegemiste kohta ning et töötajad oleksid informeeritud juhtkonna plaanidest. Seejuures kasutatavad meetodid hõlmavad siseposti, e-posti nimekirju, kirjakasti-süsteeme arvutiekraanidel, intranetti jne.“ (Lievegod 2014: 77) Nüüd kui informatsioon on kättesaadav kõigile, loob see aluse töötaja kaasamiseks otsuste langetamisel ning temalt oodatakse kaasa mõtlemist. Töötajad mõistavad teenust, mida nad pakuvad ja saavad selle parendamiseks oma panuse anda. Personali rahulolu ja motiveerituse tähtsust võib samastada kliendi omadega;
- ettevõtte tegevus on alati piiratud rahalise võimekusega. Vajalik rahastus tuleb omanikelt, fondidest jms. Omanikud, investorid ja muud rahastajad hoiavad organisatsiooni kasumlikkusel silma peal ja negatiivsete tulemuste puhul tekib küsimus, kas mujale ei oleks tulusam raha investeerida. Seetõttu on ülimalt oluline hoida organisatsiooni tegevuse tulemused stabiilsena. (Wright; Race 2004: 56)

**Teenus, hind, kommunikatsioon, turustus.** Kui teenust on ühiskonnale vaja, siis seda tarbitakse, kui ei ole vaja, siis mitte. Näiteks tunnustatud õppejõududega, laialdase reklaami ja

hea asukohaga ülikool ei pruugi püsida konkrentsis, kui ei paku sihtgrupile ehk keskkooli lõpetajale meelepärast eriala. Järelikult see teenus ei ole vajalik ja õpilane suundub mõne „konkurenti“ teenust kasutama. Seega on väga oluline spetsifikatsioon ehk määratlus, millist teenust täpselt osutatakse. Teine tähtis aspekt teenuse juures on järjepidevus. Kliendid ootavad, et teenus oleks pidevalt vähemalt samal tasemel, või mis veel parem, muutuks aina paremaks. Tähtis on seejuures jälgida, et organisatsioon suudaks pakkuda vähemalt seda, mida on lubanud ja välja reklaaminud. Kolmas oluline aspekt teenuse juures on ajastus. Teenus võib olla kliendi ootustele igati vastav, kuid kui see ei ole sobilikul ja vajalikul ajal kättesaadav, ei saa klient seda siiski tarbida. (Wright; Race 2004: 48) Ülikoolide puhul on heaks näiteks kaugõppe võimaluse pakkumine, mis annab tudengile võimaluse vajadusel tööl käia ja pere eest hoolitseda. See ei ole muidugi ainus ajastuse faktor. Samuti on tähtis kinni pidada etteantud aegadest. Sellest, et loengud algavad ja lõpevad nagu on tunniplaanis kirjas ja oleksid loogilises järjekorras. Vastasel juhul võib see teenus jääda tudengi poolt kasutamata.

Kui teenuse kontseptsioon on eelnevalt välja toodud faktoreid arvestades paika pandud, tuleb mõelda lisahüvede peale. Nendeks on näiteks kliendisõbralik interjäär, puhtus, mugavus, kaasaegne tehnoloogia, pädev ja sõbralik personal. Lisahüved annavad eelduse kõrgema kvaliteedi tajumiseks ja veelgi suurema konkurentsielise. Vahel on teatud lisahüved aga kliendi poolt vaadatuna iseenesest mõistetavad ja organisatsiooni tegevuse juhtimisel tuleb palju vaeva näha, et vastata kliendi ootustele teenusega kaasnevate hüvede suhtes. Ja lisahüvesid, mida teenusega koos on kord pakutud, peavad kliendid ka edaspidi enesestmõistetavaks. Seega on organisatsioonil oluline aegajalt täiustada ja parendada teenusega kaasnevaid hüvesid, et end klientide silmis jätkuvalt atraktiivsena hoida. (Lucas 2012: 185)

Kui organisatsioon on aru saanud, millist teenust on kliendile vaja pakkuda, tuleb määrata hind, mille eest teenust saab pakkuda. Ühelt poolt määrab hinna organisatsiooni kulu teenuse pakkumisele, teiselt poolt, millist hinda on nõus klient maksma. Tuleb leida tasakaal ning arvestada sellega, et välja pakutud hinna eest oleks võimalik ka kasumit teenida. Seega samal ajal klientide vajadustega arvestamisel, tuleb ressursside kasutamist hoida võimaluste piires. (Wright; Race 2004: 49)

Eestis soodustavad poliitilised ja majanduslikud olud kõrghariduse omandamist järgmiselt. 2013/2014 õppeaasta sügisel jõustus kõrgharidusreform, mis ühtlustas kõigi ülikooli sisseastujate jaoks tasuta kõrghariduse omandamise võimalused. Õppimine on küll

täiskoormusel õppivatele tudengitele tasuta, kuid ilma rahata see ometi toimuda ei saaks. Kõrgkooli rahastab riik ning rahasid jaotatakse kõrgkoolidele õpilaste hulka arvestades. Seega on väga oluline, et õppetöös osalevate tudengite arv oleks piisavalt suur kooli kulutuste katmiseks ja kvaliteedi hoidmiseks. (Haridus- ja Teadusministeerium 2017)

Haridusreform on mõjutanud õppetöö kvaliteeti ka sel moel, et tasuta õppekohtadele võetakse õpilasi vastu pingerea alusel ning kehvemate tulemustega keskkooli lõpetajad peavad kõrgkooli pääsemiseks rohkem pingutama. Samas võib tasuta haridus suurendada väljalangevust, kuna tudengitel ei ole vastutust kulude hüvitamise osas.

Iga kõrgkool kehtestab sisseastumistingimused ise, ning sellega reguleerib, millise taseme ja ettevalmistusega õpilased nende tudengiteks saavad. Samuti saavad õpilased valida erinevate lävenditega erialade vahel enda jaoks atraktiivsema ja jõukohasema nii, et ei pea valikuid tegema majanduslikust aspektist lähtudes. (Haridus- ja Teadusministeerium 2017)

Kuigi õppetöö on tasuta, on tudengil siiski lisakulud, millega arvestada. Transport kooli ja tagasi, majutus, söök ja väiksema koormusega tööle üleminek, mis sissetulekut vähendab.

Operatiivseid turundusotsuseid mõjutab lisaks eelnevale teenuse pakkumise ja sihtrühma asukoht. Asukoha küsimus tõstatatakse kahel juhul: uue asukoha otsimine või olemasoleva asukoha analüüsimine. On mitmed tegurid, mis mõjutavad asukoha tasuvust organisatsiooni jaoks:

1. Iga äripoliitika, mis eeldab teenuse hõlpsat kättesaadavust ja kiiret jõudmist kliendini, teeb asukoha valiku vastavalt sellele, kus asub sihtrühm.
2. Mis tahes äripoliitika, mis rõhutab ressursside tõhusat kasutamist, toob kaasa küsimuse: kas me saaksime siin hakkama, kulutades vähem?
3. Mis tahes tegevuspõhimõte, mis on võtnud väärtusahela lähenemisviisi, kus tarnijad on pühendunud ja aitavad kaasa organisatsiooni arengule, arvestavad asukoha valimisel tarnijate lähedusega. (Wright; Race 2004: 102)

Juba eksisteerivas asukohas ollakse tegevuse juhtimisel harjutud sisend- ja väljundsuhte käsitlemisega. On välja kujunenud seisukohad, mida on võimalik olemasoleva asukohaga saavutada. Seetõttu on protsesside juhtijatel suur osa äristrateegia otsustes, nagu materiaalsed

(nt tarnijad) või turuga seotud (lähedus ja ligipääs klientide jaoks) küsimused (Perens 1998: 61). Peamised asukohaga seotud küsimused on välja toodud järgnevas tabelis. (Wright; Race 2004: 99)

Tabel 1. Asukohaga seotud küsimused (autori koostatud)

<b>Asukoha küsimus</b>	<b>Põhilised märksõnad</b>
<b>Miks?</b>	Asukoha ja ruumide otstarve, prestiiž, operatiivne
<b>Kuhu?</b>	Klientide ligipääs, turu tihedus, ruumide suurus
<b>Kui suured ruumid?</b>	Nõudlus, ruumide kasutamise efektiivsus
<b>Rentida või osta?</b>	Riskid, kulud
<b>Maksumuse / kasu suurus?</b>	Pidev analüüs, püsikulud, muutuvkulud
<b>Alternatiivide võimalused?</b>	Võrdlus teiste asukohtadega
<b>Ja jälle miks?</b>	Uuesti asukoha otstarbe analüüs

„Miks“ küsimuse peamisi vastuseid on, et organisatsiooni tegevuse jaoks on vaja ruume. Kui on juba ruumid olemas, siis nende vahetamise põhjusteks on peamiselt prestiiž või operatiivne efektiivsus. Kui otsus on tehtud prestiiži parendamiseks, on väga oluline, et see otsus vastaks ka klientide ootustele ning annaks teenusele lisaväärtuse. Ruumide asukohta muudetakse ka juhul, kui klientide suurenenud vajadused seda nõuavad. Samas tuleb vahet teha ajutisel ja pikaajalisel suurenenud nõudlusel, et mitte rutakaid otsuseid vastu võtta. (Wright; Race 2004: 99)

„Kuhu“ küsimusele saab vastuse kui vajadus on paika pandud. Teenuse asukoha kriteeriumid paneb paika klientide ligipääs teenuseni (vahemaa, mis kliendil on teenuseni jõudmiseks vaja läbida). Arvestama peab sihtrühma suuruse ning turu tihedusega. Kui teenuse osutamiseks peab klient kohale tulema, on oluline tagada parkimiskohtade ja kergliiklusteede olemasolu ja kõik, mis võimaldab teenusele mugavalt ligi pääseda. (Wright; Race 2004: 100)

„Kui suured ruumid?“ Oluline asukoha määraja on teeninduspinna suurus. Ruumid peavad olema piisavalt suured, et oleks ruumi ka potentsiaalsele tegevuse kasvule, teisalt aga piisavalt madalate ülalpidamiskuludega. Tähtis on see, et pind oleks ära kasutatud võimalikult efektiivselt.

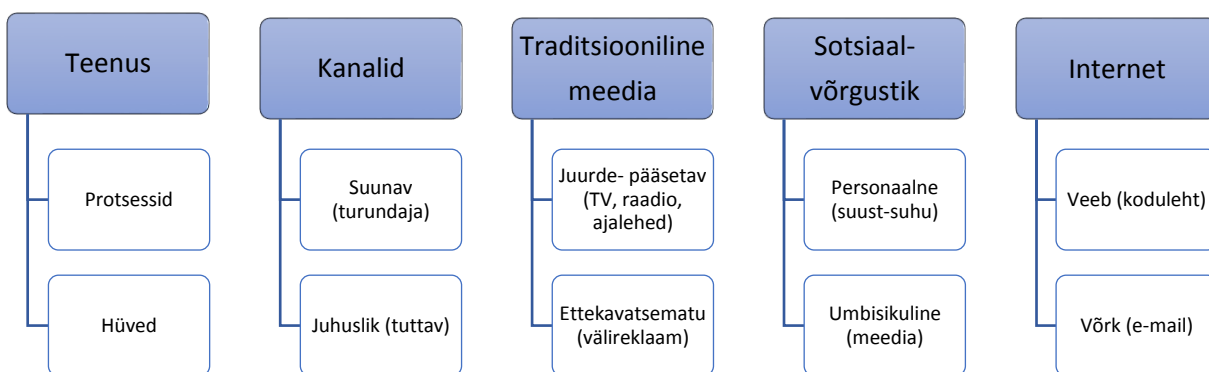
„Rentida või osta?“ Kinnisvara soetamine on seotud riskidega. Maa ja rajatiste soetamine on seotud suurte väljaminekutega ning mingil hetkel võib selguda, et koht ei olegi sobilik oma

teenuse pakkumiseks. Kinnisvara uuesti müümine aga võib kaasa tuua märkimisväärse kahju. Teenusepinna rentimise eeliseks on võimalus lihtsalt pinnast loobuda kui selgub, et see siiski ei sobi organisatsioonile. Kuigi rentimine on vähem lõplik kui ostmine või ehitamine, tuleb otsus siiski hoolikalt läbi mõelda, sest uue koha otsimine toob jällegi kaasa suured kulud.

„Maksumus ja tulu?“ Maksumuse ja tulu pidev analüüsimine on kasulik vahend asukoha määramisel. Pidev analüüs on tehnika, mis näitab konkreetses olukorras müügitulude suurust kulude katmiseks. Seejuures jaotatakse kulud asukohaga seotud püsikuludeks, mis ei sõltu käibest, ning muutuvkuludeks, mis on seotud müügiaktiivsuse langemise või tõusmisega. Sellega saab edukalt analüüsida asukoha efektiivsust ka pikemas perspektiivis.

„Alternatiivid?“ Asukohta valides tuleb seda kindlasti võrrelda olemasolevate alternatiividega. Alles peale põhjalikku analüüsi, mis sisaldab ligipääsu, ruumide suurust, maksumust jm, saab kindel olla, et valitud koht on alternatiividest parem ja vastab enim ootatud otstarbele ja nõudmistele. (Wright; Race 2004: 104)

Organisatsiooni **reklaamistrateegia** kujundamisel on oluline turundusosakonna tegevus, kuid reklaamifilosoofia aluseks on eelkõige ettevõtte tegevuspoliitika. Reklaamiedendamise eesmärk on suurendada nõudlust ning seda ei saa teha ilma koostööta organisatsiooni juhtivorganiga. Turundusmeeskond on ettevõtte tegevuspoliitikas tähtsal kohal. See määrab kindlaks, kes on sihtgrupp, milline on pakutav teenus ja kuidas seda reklaamida. (Wright; Race 2004: ) Reklaami põhilisteks ülesanneteks on suurendada teenuse ja organisatsiooni tuntu



Joonis 2. Reklaami edastussüsteemid (Schultz 2009: 203; autori kohandatud)

ning kujundada sellele hea maine. Kuna üldjuhul on reklaami mõju pikaajaline, võib seda nimetada strateegiliseks turunduskommunikatsiooniks. Klassikaliselt jaotatakse reklaam meediareklaamiks, mis jõuab läbi ajalehtede, reklaamtahvlite, sotsiaalmeedia, televisiooni ja raadio suure hulga potentsiaalsete klientideni ning sihtreklaamiks, mille kaudu levitatakse reklaami väljavalitud sihtgrupile. Sihtreklaami levitamise kanaliteks on (e-)posti teel või spetsiaalsete jaotusorganisatsioonide kaudu levitatavad reklaamkirjad, kataloogid, trükised, reklaamkingitused jms. (Perens 1998: 134)

Kuna klientide teadlikus ja meediast tulev infotulv aina suurenevad, siis jääb ainult reklaami levitamisest väheks. Kliendisuhte loomiseks läbi reklaami on oluline õppida tundma sihtrühma ja selle vajadusi, ajastada ja kohandada reklaami nii, et see oleks kliendile sobival ajal ja sobivas kohas kättesaadav. Oluline on arvestada sellega, et vajadus teenuse järele algab kliendist ja tema vajaduse stiimulist, mitte reklaamist. Kui potentsiaalsel kliendil on vajadus mingi teenuse järele, siis ta otsib sellega kontakti ja asjakohane info peab sobival ajal talle kättesaadav olema. Seejärel tuleb alles *delivery system* ehk edastussüsteem, mille järgi klient oma valiku teeb (Schultz 2009: 202). Süsteem on kujutatud joonisel 2.

Jooniselt on näha, et kliendini jõuab teenuse turundamise sõnum väga erinevaid teid pidi. Kui kliendil on tekkinud teenuse järele vajadus, siis need erinevatest allikatest tulevad sõnumid võivad määrata tema valiku teenust pakkuva organisatsiooni osas. Eelkõige määrab valiku teenus ja sellest saadavad väärtused, mõjutavad nii turundaja poolt tehtud suunatud reklaam või tutvustingkonnast saadud sõnaline reklaam ning organisatsiooni maine. Traditsioonilised meediakanalid nagu televisioon, raadio, ajakirjad ja ajalehed jõuavad küll suurele hulgale potentsiaalsetele klientidele, kuid infomaht ja tagasiside võimalus on väike. Interneti teel levitav reklaam kodulehel, e-maili teel ja sotsiaalmeedias jõuab samuti paljude klientideni, selle infomaht on suur ja võimaldab saada tagasisidet. Samuti on võimalus selekteerida, kelleni sõnum jõuab. (Vihalem 2003: 224)

Praeguseks on üks mõjuvõimsamaid infokanaleid just sotsiaalmeedia. Reklaam blogides, sotsiaalvõrgustikus, *online*-uudiste jagamine, arvustused ja hinnangud, blogijad ja foorumid, arvamusrühmad, arvamused kodulehtedel ja organisatsioonide profiilid ametlikus või sotsiaalvõrgustikus on parim viis ennast nähtavaks teha ja klientidega kommunikeerida. Samuti annavad need hea võimaluse saada informatsiooni klientide lojaalsuse ja rahulolu kohta ja selle tagasiside mõjust. (Kimmel 2010: 147)

Mis tahes reklaami puhul on kõige olulisem, et sõnum jõuaks õige sihtgrupini õigel ajal ja õiges kohas. Selleks on esimese asjana, nagu alapeatüki alguses mainitud, vaja määratleda kliendi vajadused ja ootused, teenuse omadused ning alles seejärel sõnumi sisu ja edastusviisid. Tänapäeval jääb üksnes kommertsreklaamist, lendlehtedest ja ilusast logost väheks, et end kliendile nähtavaks muuta. Klient teeb otsuse siiski väärtuste järgi, mis tal organisatsioonilt saada on. Turundamise ülesanne ongi aru saada, milliseid väärtusi klient vajab ja kuidas need kliendile võimalikult kättesaadavaks teha. (Schultz 2009: 297)

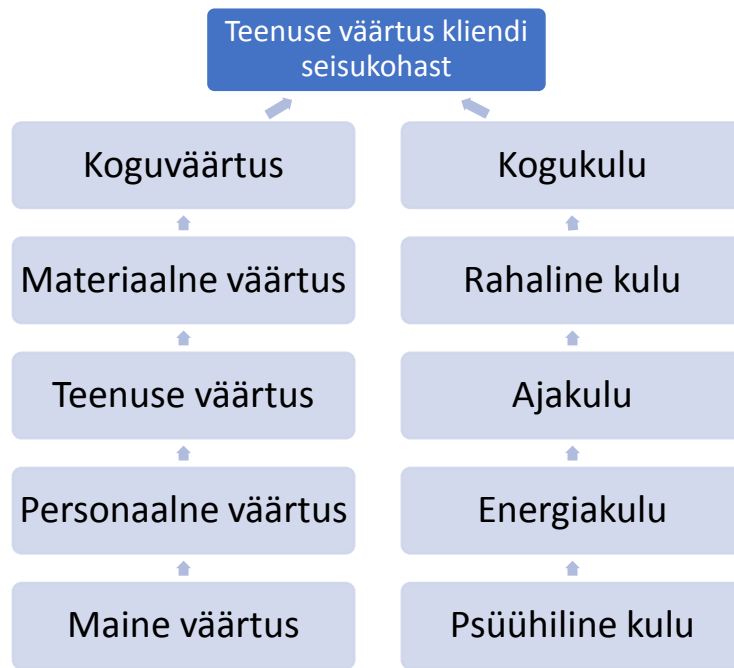
## 1.2 Kliendi lojaalsuse kujunemine

Veel kunagi pole kliendid olnud kasutatavate teenuste osas nii haritud, hästi informeeritud ja kõrgete ootustega kui praegu. Usaldusväärne, kõrge kvaliteediga, viisakas ja informatiivne teenindus on nagu üks osa inimõigustest. Kliendid on väga hästi informeeritud, millise väärtusega teenust pakuvad teised sama tegevusega organisatsioonid. Selleks, et olla konkurents, tuleb oma klientidele pakkuda kõrgemat kvaliteeti ja paremaid tulemusi kui konkurendid. Selleks tuleb organisatsioonil aru saada oma klientide vajadustest ja teha kõik selleks, et pakutav teenus nendele vastaks. Samuti on oluline, et teenus vastaks klientide ootustele aja ja kulukuse osas. Põhinõue on saavutada kliendirahulolu sellega, mida ta kavatseb saada või on valmis aktsepteerima. Seejärel tuleb võimaldada teenuse kättesaadavus kliendile nii aja, koha kui hinna suhtes. (Wright; Race 2004: 20)

Nimetatud faktorid loovad kliendile teenuse tajutava väärtuse (*customer perceived value* – CPV). Kliendi poolt tajutav väärtus on talle osaks saavate majanduslike, psühholoogiliste ja funktsionaalsete hüvede ning tema poolt tehtavate rahalise, ajalise ja energia kulu vahe. (Kotler; Keller 2006: 136)

Teenuse tajutava väärtuse määrajad on välja toodud joonisel 3.





Joonis 3. Kliendi saadavate väärtuste määrajad (Kotler; Keller 2006: 137)

Koguväärtus on kogum kliendile pakutavatest hüvedest ning kogukulu kliendi poolt kulutatud ressurssides. Organisatsioon saab teenuse väärtust tõsta, lisades hüvesid ning vähendades kliendi kulusid. Teenuse kõrge tajutav väärtus on võti kliendilojaalsuseni. (Kotler; Keller 2006: 138)

Selleks, et teenuse tajutav väärtus viiks kliendilojaalsuseni, peavad ka teenuse tulemused vastama kliendi ootustele – sellest kujuneb kliendirahulolu. Rahulolu väljendab kliendi rõõmu või pettumust saadud hüvede üle, mis tuleneb tajutavate tulemuste võrdlemisest tema ootustega. Kui tulemused ei vasta ootustele, on klient rahulolematu, kui vastab, siis rahul. Samuti on võivad tulemused ootusi ületada – sel juhul on klient väga rahul. (Kotler; Keller 2006: 144). Kliendid eeldavad, et makstes saavad nad vastu kvaliteetse teenuse. Kui ootused ei täitu, pöörduvad teise organisatsiooni poole, kust loodetakse rahulolu leida. Tänapäeval on kliendirahulolu eriti suure tähtsusega, kuna kliendid väljendavad oma rahulolu või selle puudumist sotsiaalmeedias, blogides ja muudes avalikkusele kättesaadavates internetikanalites ning see mõjutab oluliselt organisatsiooni mainet. (Lucas 2012: 25)

Seejuures ei saa kõrge kliendirahulolu olla organisatsiooni lõppeesmärk. Kui aina alandada hindu või laiendada teenuseid, kasum väheneb. Kasumi vähenemisega võivad kannatada teised sidusrühmad, nagu töötajad, partnerid, tarnijad, investeerijad. Samuti ei mõju madalad hinnad

kliendile atraktiivsena, kuna teenus tundub „odav“. Kliendirahulolu suurendamiseks on hea moodus näiteks investeerida teadus- ja arendustegevustesse ning parendada tegevusprotsesse. (Kotler; Keller 2006: 144)

Klientide ootused kujunevad järgmiste tegurite toel:

- Kliendi enda viimased kogemused teenuse kasutamisel;
- Sõprade ja tuttavate nõuanded;
- Kättesaadav informatsioon teenuse kohta;
- Lubadused teenusepakkuja poolt (seejuures tuleb arvestada, et liiga suured lubadused valmistavad pettumuse, kuid liiga madalad ei tekita kliendis huvi).

Lõplik kliendi otsus olla lojaalne või mitte, kujuneb paljude väikeste organisatsiooniga kohtumiste summaga. Samal ajal tasub pidevalt uurida kliendi rahulolu saadava teenusega, sest see on võtmetegur kliendi hoidmisel. Rahulolev klient jääb üldiselt organisatsiooni teenust kasutama kauemaks, tarbib rohkem, levitab positiivset infot, on vähetundlik hinna ja konkurentide tegevuse suhtes. Samuti pakub lojaalne klient organisatsioonile uusi ideid ning samas tekitab organisatsioonile vähem kulusid, kuna toimingud on juba rutiinsed. (Kotler; Keller 2006: 145)

Lojaalsuse kujunemiseks on oluline saavutada kliendi usaldus organisatsiooni vastu. Usaldust peetakse üheks kliendisuhete tuumaks, sest see loob aluse jätkuvaks kliendisuhteks; aitab ennetada ootuste mittetäitmist, kuna organisatsioon teab, mida klient soovib; mõjutab positiivselt valmisolekut teha veelgi suuremat koostööd ja hõlbustab konfliktide lahendamist. (Kimmel 2010: 185) Kliendi usaldus tekib läbi mitme elemendi nagu hea kommunikatsioon, lubaduste täitmine, hoolimine ja kliendi usaldamine. Samuti mõjutab usalduse tekkimist positiivne suusõnaline reklaam. Sellist tüüpi usalduse võitmine on tänapäeval väga tõhus abivahend teenuse edu saavutamisele. Vahetu positiivse või negatiivse arvamuse kuulmine võib juba varajases staadiumis mõjutada kliendi ostukäitumist. Lõplik usaldus tuleb aga välja teenida aja jooksul. Ainult läbi jätkuva rahulolu pakkumise iga organisatsiooni liikme poolt, saab kliendile tõestada, et organisatsioon on väärt tema usaldust ning seeläbi kindlustada kliendi lojaalsust. Läbi tegevuste ja tegutsemise tuleb kliendini tuua kvaliteetne teenus ja informatsioon, mis rahuldavad tema vajadusi. Iga kokkupuude kliendiga on võimalus suurendada tema lojaalsust. Isegi kui usaldus on võidetud, kliendi rahulolu saavutatud, on suhe

kliendiga habras. Väga lihtne on usaldus uuesti kaotada – lugupidamatu hääletoon, ära jäetud kokkusaamine, lubaduse murdmine või eksitav info on vaid väike hulk eksimustest, millega kliendisuhe saab kahjustatud. (Lucas 2012: 332) Kliendi usaldus koosneb viiest dimensioonist:

- Personaalne kogemus;
- Teadmised ettevõtte kohta;
- Lugupidamine;
- Soovitajad;
- Silmapaistvus (reklaam, välimus, esitlus, hind üle keskmise).

Et saavutada ja hoida usaldust, peab organisatsioon tegelema pidevalt väärtuste hoidmise ning suurendamisega. Usalduse võitmine võtab aega, kuid selle kaotamine võib toimuda sekundite jooksul. (Lucas 2012: 334)

**Lojaalsuse kujunemine läbi kvaliteedi.** Saadud teenuse kvaliteet on peamisi põhjuseid, miks klient organisatsiooni uuesti külastab ja seda soovitab. Terminid, nagu *total quality management (TQM)* ja *continious quality improvement (CQI)*, on väga laialt kasutuses erinevates tööstus- ja teenindusharudes. Erinevad kvaliteedijuhtimise strateegiad aitavad organisatsioonil püstitada õigeid eesmärke ning annavad suuna nende saavutamiseks. Põhimõtteliselt hõlmab kvaliteetne teenus jõupingutusi ja tegevusi, mis on tehtud hästi ning vastavad kliendi ootustele või ületavad neid. Kvaliteetse teenuse saavutamiseks viivad paljud organisatsioonid läbi pidevaid uuringuid ja teste, et pakutava teenuse taset mõõta ja katsetada. (Lucas 2012: 366) Teenuste kvaliteeti on oluliselt keerulisem hinnata kui toodete kvaliteeti, kuna võrreldes materiaalse tootega pole immateriaalsel teenusel tunnuseid, mida klient võiks enne ostu hinnata ja kontrollida. Seega suur osa teenuse kvaliteedi testimisest koosneb teenindava personali ja teenindatava kontakti hindamisest. Kaheksakümnendate lõpul välja töötatud SERVQUAL kontseptsiooni järgi jaotatakse teenuse kvaliteet viieks komponendiks:

1. Teenindusettevõtte füüsiline keskkond – sisustus, seadmed, personali väljanägemine;
2. Täpsus ja korrektsus;
3. Soov lahendada kliendi probleeme ja kiirus, millega probleemid lahendatakse;
4. Kompetentsus – teadmised, kogemused, usaldatavus, sõbralikkus;

5. Sisseelamisvõime – personali valmisolek lahendada klientide isiklikke probleeme.

Esimene punkt kirjeldab organisatsiooni potentsiaali väliste ilmingute mõju kvaliteedile. Järgnevad punktid annavad ülevaate teenuse osutamise protsessi ja selle tulemuse kvaliteedi kohta. (Perens 1998: 57)

Turundajad pühendavad palju ressursse sellele, et määratleda ja kliendini tuua kõrge kvaliteediga teenus. Esiteks on turundajate vastutusel kliendi vajaduste ja nõudmistega kindlakstegemine. Teiseks tuleb teenus nende nõudmistega vastavusse viia – see eeldab head organisatsioonisisest kommunikatsiooni. Kolmandaks tuleb neil pidevalt kontrollida, et klientide ootused ja nõudmised oleksid alati korrektselt ja õigeaegselt täidetud. Neljandaks tuleb neil veenduda, et kliendid on saanud vajalikud juhtnõõrid, ettevalmistuse ja tehnilised teadmised, et teenust kasutada. Viiendaks peavad turundajad kliendiga kontakti hoidma ja veenduma kliendi jätkuvas rahulolus. Viimane ja väga oluline, kuues punkt, on kliendi käest ideede ja soovitude kogumine ning nende edastamine vastavatesse osakondadesse. Kui turundajad seda kõike teevad, siis on nad märkimisväärse panuse andnud kvaliteedi juhtimisse, kliendirahulolusse ja lojaalsusesse ning nii kliendi kui organisatsiooni kasumlikkusele. (Kotler; Keller 2006: 148)

## 2. UURINGU METOODIKA

### 2.1 Meremajanduse keskuse tegevuse ja asukoha tingimuste ülevaade

Saaremaa on olnud igale kõrgharidust pakkuvale organisatsioonile väljakutse. 1994. aastal, kui Saaremaal avati esimene kõrgharidust pakkuv kool, oli statistikaameti andmetel 15-19 aastasi elanikke 2420, 2017. aasta seisuga kõigest 1476. (Statistikaamet 2017) Kuna Saaremaa on Eesti suurematest keskustest kaugel, ei saa panustada ka suurele mandritudengite arvule. Pidev keskkooliealiste õpilaste vähenemine on kaasa toonud selle, et mitmed ülikoolide filiaalid on pidanud oma ukсед sulgema.

Hetkel on TTÜ EMERA Meremajanduse keskus ainuke kõrgharidust pakkuv õppeasutus Saaremaal. Eelnevalt on Saaremaal tegutsenud erakõrgkoolide EBS (*Estonian Business School*) ja Ettevõtluskõrgkool Mainor filiaalid. Esimene Saaremaal avatud kõrgkooli filiaal oli 1994. aastal EBS Saaremaa filiaal, mis pakkus lisaks bakalaureusõppele ka rahvusvahelise ärijuhtimise magistriõpet. Filiaal lõpetas oma tegevuse 2003. aastal. EBS Grupi president on põhjendanud seda sellega, et pisike erakool ei suuda suure kooli (TTÜ Kuressaare Kolledž) kõrval ellu jääda, kui viimane pakub samu erialasid ja tudengitele soodsamatel tingimustel. (Selder 2003)

Erakõrgkool Mainor avas oma filiaali Kuressaare 2004. aastal ning sulges selle 2012. Põhjuseks oli tudengite arvu vähenemine. Endine ettevõtluse instituudi juhataja pidas tudengite vähenemise põhjuseks uut hariduspoliitikat, mis lubas tudengitele tasuta kõrgharidust. Mainori rektori sõnul keskkooli lõpetajate arv langes pidevalt ja seetõttu kavatseti edaspidi keskenduda eelkõige pere ja töö kõrvalt õppijatele. Samuti arvas rektor, et keskkooli lõpetajatel kaob motivatsioon tasulist erikõrgharidust õppida seoses uue kõrgharidusreformiga. (Erakõrgkool Mainor tõmbab koomale. 2012) Lisaks ülikoolide filiaalidele on 63 saarlast saanud kõrghariduse läbi Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskuse Osilia koostöö Tartu Ülikooli, Tallinna Ülikooli ja Tallinna Tervishoiukõrgkooliga aastatel 2003-2013. (Düüna 2014)

Esimene lend endises TTÜ Kuressaare Kolledžis alustas õppimist 1999. aasta sügisel. Erialaks oli turismi- ja toitlustuskorraldus. Paariaastaste vahedega lisandusid elektroonika ja väikeettevõtluse eriala. Väikelaevaehituse õppekava avati 2010. aastal ja sellest on tänaseks päevaks välja arendatud uus eriala – meretehnika ja väikelaevaehitus. 2011. aastast tegutseb kooli juures teadus- ja arenduskeskusena väikelaeva kompetentsikeskus (SCC), mille eesmärk

on valdkonna insenertehnilise oskusteabe koondamine ning arendamine ning selle juhtimine ettevõtlusesse. Kompetentsikeskus kuulub tänaseks Meremajanduse keskuse koosseisu.

Meremajanduse keskus, endine Tallinna Tehnikaülikooli Kuressaare Kolledž, kuulub TTÜ Eesti Mereakadeemia koosseisu alates 2017. aastast. Kuid alates 2018. aasta algusest kannab kool nime TTÜ Mereakadeemia Meremajanduse keskus. Meremajanduseks nimetatakse süsteemi, mille elementideks on merendusala ettevõtlus, mereturism, laevaehitus ja teised mere- ja rannikupiirkondade majandamisega seotud valdkonnad. Need teemad on omased just saare elule ja seega organisatsiooni nimi suunad just sobilikud. (Meremajanduse keskus Kuressaares. 2018)

2018. aastal toimub vastuvõtt kahele erialale – ettevõtlus ja elamusmajandus; meretehnika ja väikelaevaehitus. Mõlemad erialad toimuvad kaugõppe vormis, kuid keskus on piisava hulga soovijate olemasolul valmis avama ka päevaõppe vormi. Suur osa õppetööst on praktiline ja see annab võimaluse õpitavaga vahetuks kokkupuuteks. (Meremajanduse keskus Kuressaares. 2018)

Kui seni on Meremajanduse keskuses olnud võimalik õppida rakenduskõrghariduse õppes, siis nüüd mõeldakse ka magistriõppe võimaluse loomisele. „Koostöölepe pani aluse laevaehituse magistriõppele Saaremaal. Saaremaa vallavanem Madis Kallas ja Tallinna Tehnikaülikooli (TTÜ) rektor Jaak Aaviksoo allkirjastasid TTÜ Eesti Mereakadeemia Meremajanduse keskuses Kuressaares Saaremaa valla ja ülikooli vahelise koostöölepingu, millega vald toetab viie aasta jooksul tehnikaülikooli laevaehituse ja meretehnika ning meremajanduse suunalist õppe-, teadus- ja arendustegevust 250 000 euroga.“ Selle lepinguga pandi alus laevaehituse magistriõppe kavandamisele Saaremaal. (Koostöölepe pani aluse laevaehituse magistriõppele Saaremaal. 2018)

## **2.2 Uurimismeetod ja valim**

Diplomitöös on kasutatud kvantitatiivset uurimismeetodit. Selleks viidi läbi ankeetküsitlus vilistlaste seas ning andmeid kasutati üldiste näitajate saamiseks. Küsimustiku koostamisel toetuti turundustegevust mõjutavate teguritele, mis on välja toodud esimeses peatükis. Küsimustiku koostamiseks kasutati *Google docs* keskkonda ning see saadeti vastamiseks laiali

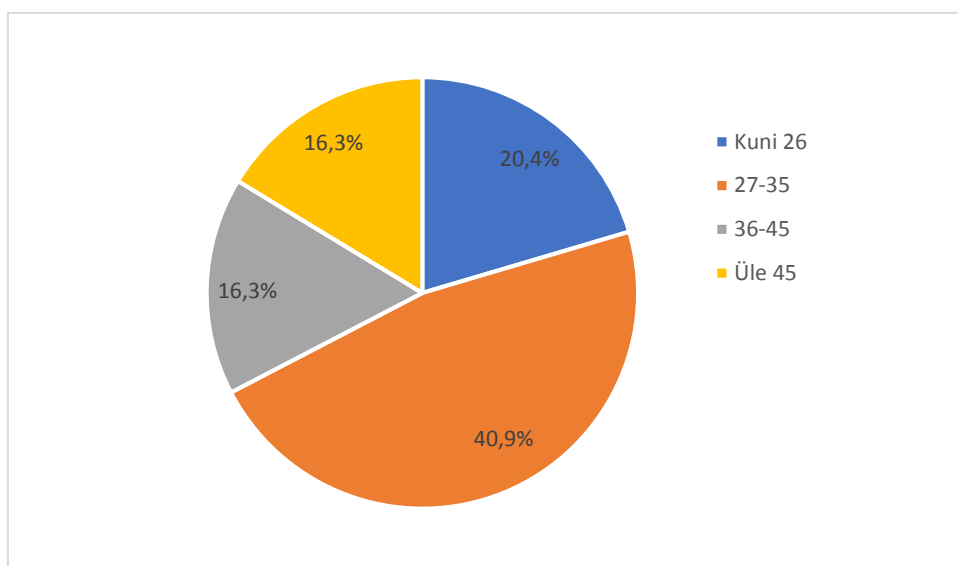
vilistlaste e-mailidele. Vastuseid koguti kahe nädala jooksul. Saadud andmete põhjal tehti kirjeldav arvandmete analüüs erinevate diagrammide näitel ning anti visuaalne pilt uuringu tulemustest. Andmete töötlemiseks ja esitamiseks kasutati *Microsoft Excel 2016* ja *Microsoft Word 2016* andmetöötlusprogramme.

Küsimustiku sissejuhatuses on vilistlastele antud ülevaade, mis eesmärgil töö on tehtud, kui palju aega vastamiseks orienteeruvalt kulub ning info selle kohta, et küsimustik on anonüümne. Küsimustiku ankeet (lisa 1), on ülesehituselt jaotatud kuute alateemasse: vilistlaste taustinformatsiooni, nagu sugu, vanus, elukoht ja eriala; õpingute ajal segavad faktorid, nagu töökäimine, transport jm; eriala ja koolivaliku; tööks vajalike oskuste omandamine koolis; sisemiste kui väliste õppetööd toetavate faktorite hindamine; kooli mõju edasisele tööelule ja karjäärile – kus on vilistlased praegu ja kuidas diplom sellele kaasa aitas. Küsimused ei ole järjestatud punkt punktilt eelneva ülesehituse järgi. Küsitluse lõpus on vilistlaste käest küsitud ka seda, kas nad soovitaksid kooli oma sõpradele ja tuttavatele. Soovitusprotsent annab aluse hindamiseks kooli mainet. Lisaks on palutud kirja panna oma ettepanekud ja soovid koolile. Küsimustik on koostatud teoreetilistel alustel, arvestades kooli eripära ja küsimustiku koostamise üldpõhimõtteid. Küsimustiku koostamiseks kasutati soovitusi ja näpunäiteid P. Ghaur ja K. Gronhaug'i raamatust „Äriuuringute meetodid“. (Ghaur; Gronhaug 2004: 105-109)

Õppeprotsessidega rahulolu (10. ja 12. küsimus; lisa 1) analüüsimiseks kasutatatakse Paul Hague väljatöötatud rahulolu hindamise meetodit, kus skaalal ühest kümneni 1 tähistab täielikku rahulolematust ning 10 täielikku rahulolu. Rahulolu hindamisel lähtutakse põhimõttest, et hinnangud 1-6 tähistavad rahulolematust, hinnangud 7-8 tähistavad rahulolu või neutraalsust ning 9-10 kõrget rahulolu. (Hague)

Kuna sõnalise reklaami edasikandjateks ja maine kujundajateks on nii vanemad kui uuemad lõpetajad, on uurimistöö valimiks kõik Meremajanduse keskuse vilistlased, alates nendest, kes alustasid oma õpinguid kolledžis 1999. aastal. Küsimustikud saadeti laiali 328 vilistlasele, kes on lõpetanud aastatel 2003-2017. Seehulgas 22 on lõpetanud erialad elektroonsed süsteemid või elektroonika, 19 väikelaevaehituse, 209 turismi- ja toitlustuskorralduse ja 79 tudengit väikeettevõtluse eriala. Kuna paljud e-mailid on arvatavasti aegunud, ei jõudnud saajani enam kui 68 küsitlusankeeti. Töö koostamise ajaks oli kahjuks osaliselt tagasitulnud e-maile kustutatud, mis oleksid andnud parema ülevaate vananenud e-mailide hulgast. Lisaks tagasi tulnud e-mailidele, võisid kohale läinud küsitlused sattuda e-maili kontodele, mille omanikud nende sisu enam ei vaata. Vastuseid laekus kahe nädala jooksul 49, mis on 15% üldkogumist.

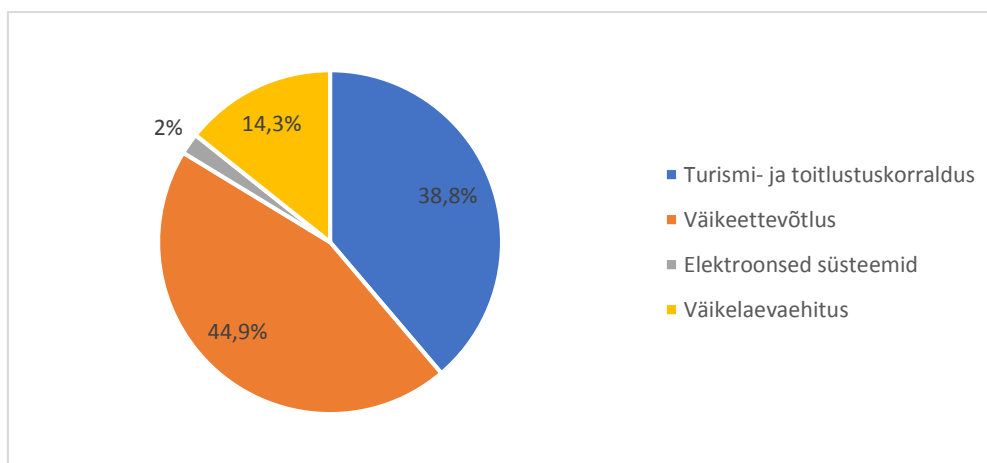
Vastanute hulgas oli 15 meest ja 34 naist, protsentuaalselt vastavalt 30,6% ja 69,4 %. Vanuseline jagunemine on visualiseeritud joonisel 4.



Joonis 4. Vastanute vanuseline jaotumine (autori koostatud)

Vastanutest 10 ehk 20,4% oli kuni 26 aastased, 23 ehk 40,9% 27-35 aastased, 8 ehk 16,3% vastanut 36-45 aastased ning üle 45 aastaseid vastajaid oli samuti 8 ehk 16,3%.

Vastanute jaotumine erialade järgi on kirjeldatud joonisel 4.



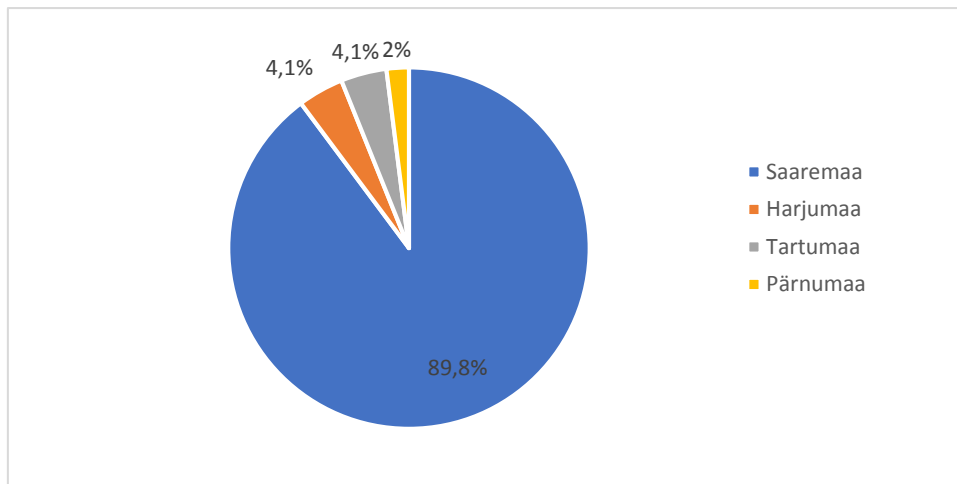
Joonis 5. Vastanute jagunemine erialade järgi (autori koostatud)

Joonisel 4 välja toodud jaotumine näitab, et enim vastanuid, 22 ehk 44,9%, õppis erialal väikeettevõtlus, turismi- ja toitlustuskorraldus järgnes 19 ehk 38,8% vastanuga, seejärel väikelaevaehitus 7 ehk 14,3% vastanuga ning elektroonsetest süsteemidest oli vaid üks vastanu, mis on 2% kogumist. Vastanute jagunemine joonisel tuleneb ilmselt sellest, et enim aktiivsemad



vastanud olid viimastel aastatel lõpetanud vilistlased (joonis 7) ning see muutis kogumi jaotumist selle järgi, mis erialasid on viimati rohkem lõpetatud. Kuna vastanuid elektroonsete süsteemide vilistlaste hulgas ei ole arvestataval hulgal, siis edaspidises analüüsis neid erialade vahelisse võrdlusesse ei lisata.

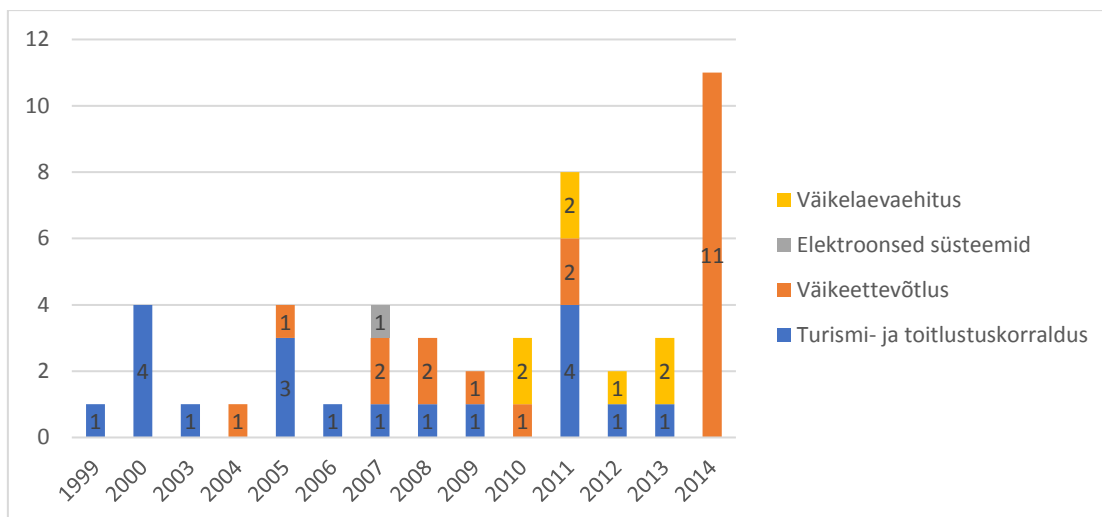
Kuna antud uurimuses käsitletakse teenuse asukoha mõjureid, uuriti vilistlaste elukohti kooliskäimise ajal. Protsentuaalne jagunemine on kujutatud joonisel 6.



Joonis 6. Vilistlaste elukohad õpingute ajal (autori koostatud)

44 ehk 89,8% vastanutest elasid õpingute ajal Saaremaal, kaks ehk 4,1% Harjumaal, samuti kaks Tartumaal ja üks ehk 2% Pärnumaal. Mandrilt Saaremaal õppimas käivate hulk oli kogumis suhteliselt tagasihoidlik. Töös arvestatakse samuti Saaremaal elanud õppijate arvamusi, kuna neil oli otsene kontakt oma kaugemalt käivate kursusekaaslastega ning seega on nad nähtavasti kursis sellega seonduva probleematikaga.

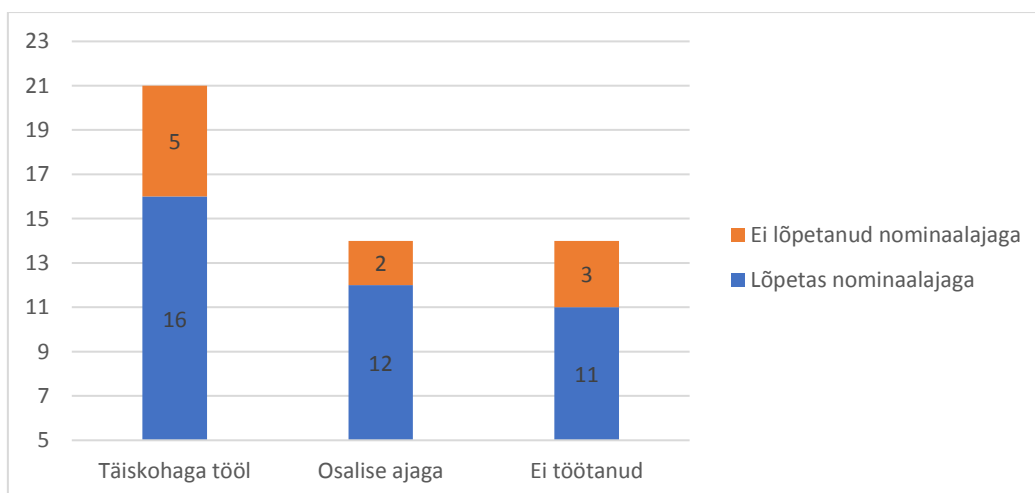
Kuna Meremajanduse keskuse õppetöölaline korraldus on aja jooksul muutunud, oli oluline uurida, mis ajal vilistlased kooli käisid. Küsiti just alustamise aastat, kuna lõpetamise aasta võib olla oluliselt hiljem kui õppetöös osalemise periood. See annab võimaluse analüüsida rahulolu muutumist ja selle põhjused aastate lõikes.



Joonis 7. Vastanute kooliastumise aasta erialade järgi (autori koostatud)

Jooniselt selgub, et enim vastanutest alustas õppimist aastal 2014 ja need on kõik väikeettevõtluse vilistlased. Sel aastal alustanud teiste erialade tudengid lõpetavad aga alles 2018. aasta kevadel. 2011. aastal kolledžisse astunud vastanuid oli samuti märgatavalt rohkem võrreldes ülejäänud aastatega. Analüüsisiosas võetakse arvesse muuhulgas varasemalt koolis käinud vastajaid, sest oluline on uurida, kas ja kuidas on õpitud eriala mõjutanud kõigi vilistlaste edasist ja praegust karjääri ning milline on diplomi kasutegur.

Kuna TTÜ Kuressaare Kolledž on kogu aeg pakkunud õppimisvõimalust töötavale tudengile, uuriti vilistlastelt, kas nad käisid õpingute ajal tööl ning mis koormusega. Samas uuriti töölkäimise võimalikke seoseid nominaalajaga lõpetamisel. Seosed on välja toodud joonisel 7.



Joonis 8. Õpingute ajal töötamise seos nominaalajaga lõpetamisel (autori koostatud)

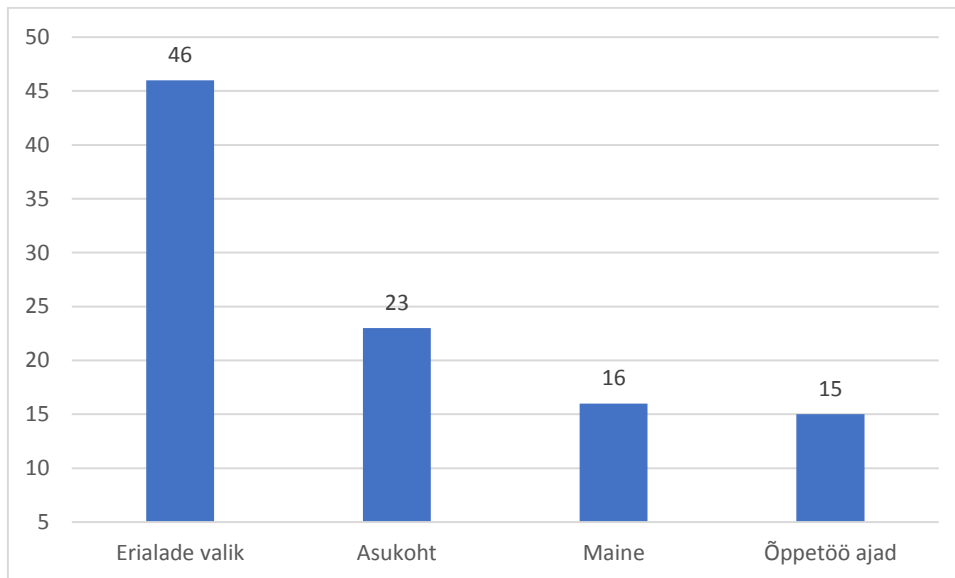
Jooniselt 8 selgub, et 21 ehk 42,9% vastanutest käisid õpingute ajal täiskohaga tööl. Nendest omakorda 5 ehk 23,8% ei lõpetanud nominaalajaga. Osalise koormusega töötas õpingute ajal 14 ehk 28,6% vastanutest, kellest omakorda 2 ehk 14,3% ei lõpetanud nominaalajaga. Üldse ei käinud tööl samuti 14 ehk 28,6% vastanutest, kellest omakorda 3 ehk 21,4% ei lõpetanud nominaalajaga. Kuigi vahed ei ole märkimisväärselt suured, siis protsentuaalselt enim lõpetamise edasilükkumist esines kooli kõrvalt täiskohaga tööl käivate vilistlaste seas.

Järgmises peatükis analüüsitakse põhjalikumalt TTÜ EMERA Meremajanduse keskuse (endine TTÜ Kuressaare Kolledž) vilistlaste rahuolu õppeprotsessidega, nende kasutegurit seoses tööga ning tehakse järeldused ja ettepanekud koolile.

### 3. MEREMAJANDUSE KESKUSE VILISTLASTUURINGU ANALÜÜS

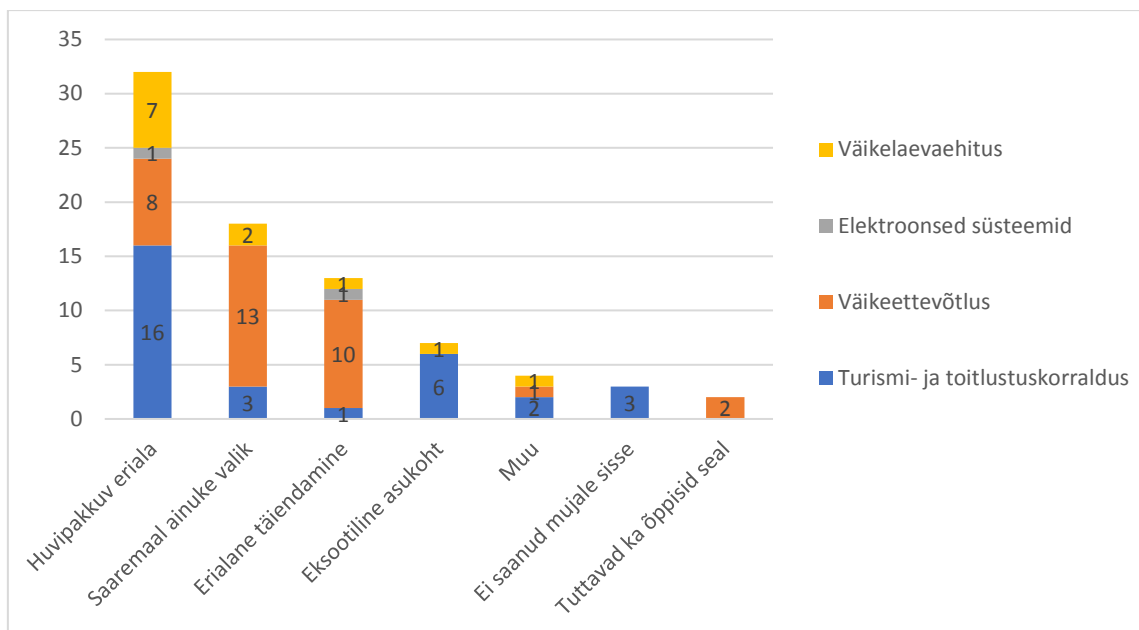
#### 3.1 Uuringu tulemuste analüüs

Järgnevalt on antud ülevaade vilistlasuuringu tulemustest. Analüüsis on lisaks üldistele näitajatele välja toodud üksikuid arvamusi ning seisukohti, lähtudes põhimõttest, et iga arvamus loeb. Küsimustiku esimesed küsimused olid taustinformatsiooni saamiseks. Järgnevate valikvastuste põhjal paluti hinnata, mis on üldised koolivaliku ajendid (joonis 8) ja mille järgi vastanud ise oma valiku tegid (joonis 9). Valida sai mitu vastusevarianti.



Joonis 9. Vastanute arvates koolivalikut enim mõjutavad faktorid (autori koostatud)

Enim kõrgkooli valikut mõjutav tegur on vastanute arvates erialade valik. 46 ehk 93,9% leidsid selle olevat suurim mõjur. 23 vastanut ehk 46,9% kogumist leidis, et valiku tegemisel on oluline kooli asukoht. Maine mõjutab valikut 16 vastanu ehk 32,7% arvates ning õppetöö toimumise ajad 15 vastanu ehk 30,6% arvates. Vastusevariantide hulgas oli ka reklaam meedias / sotsiaalmeedias, kuid seda ei märkinud mõjutajaks ükski vastanu. Ka muid vastusevariante ei lisatud. Vilistlaste enda koolivalikute ajendid on kirjeldatud alljärgneval joonisel.

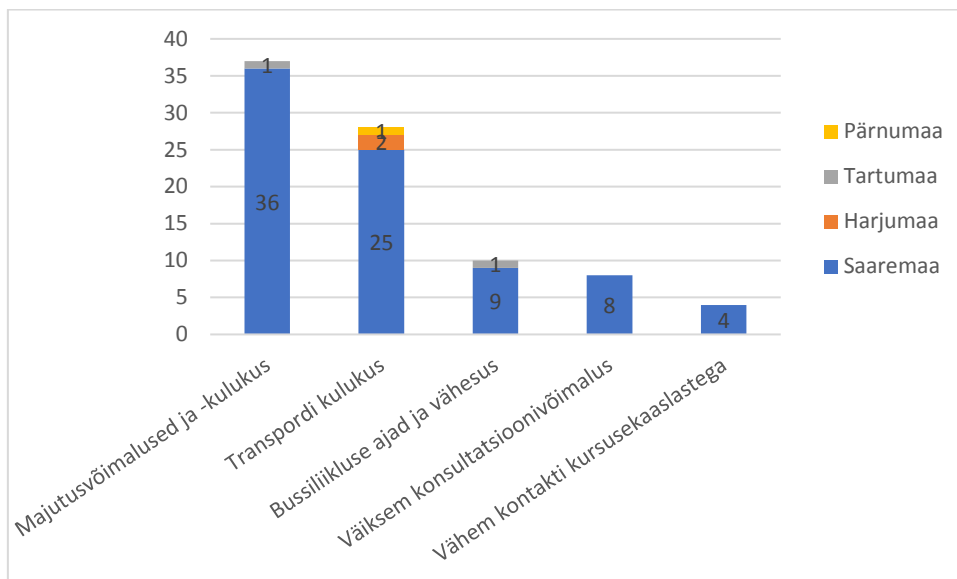


Joonis 10. Vastanute koolivaliku ajendid (autori koostatud)

Samuti nagu üldistes koolivaliku ajendites, märkis suurem osa vilistlasi (32 ehk 65,3%) üheks valiku ajendiks huvipakkuva eriala. 18 ehk 36,7% vastanutest soovisid õppida Saaremaal ja kuna TTÜ Kolledž oli ainus valik, sai otsus tehtud selle järgi. 13 ehk 26,5% vastanutest märkisid vastuseks soovi ennast erialaselt täiendada ning 7 ehk 14,3% asukoha eksootilisuse. Vastusevariandi „muu“ märkis neli vastanut ning põhjendusteks toodi soov tulla koju (Saaremaale) tagasi; soov jääda Kuressaarde õppima; mugavus, et saab kodus elades koolis käia; mandril koolis käimine oleks liiga kulukas. Kolm vastanut valisid variandi „ei saanud teise kooli sisse“ ja kaks valisid „tuttavad õppisid / olid seal õppinud“. Mitte keegi ei märkinud vastusena „mind mõjutas reklaam sotsiaalmeedias“.

Kui vaadelda erialasid eraldi, on näha, et vastanud turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased tegid oma koolivaliku eelkõige eriala meeldivuse tõttu, samuti väikelaevaehitajad. Väikeettevõtluse vilistlastest vastanud märkisid enim lahtri „Saaremaal ei olnud muid võimalusi kõrghariduse saamiseks“ ning teisel kohal oli „Soovisin ennast erialaselt täiendada“. Alles kolmandal kohal vastanute arvult oli vastusevariant „Seal õpetati mulle huvipakkuvat eriala“.

Joonisel 10 on kirjeldatud vastanute arvamusi mandrilt käivate tudengite suurimate koolis käimist segavate faktorite kohta. Valida sai mitu vastusevarianti.

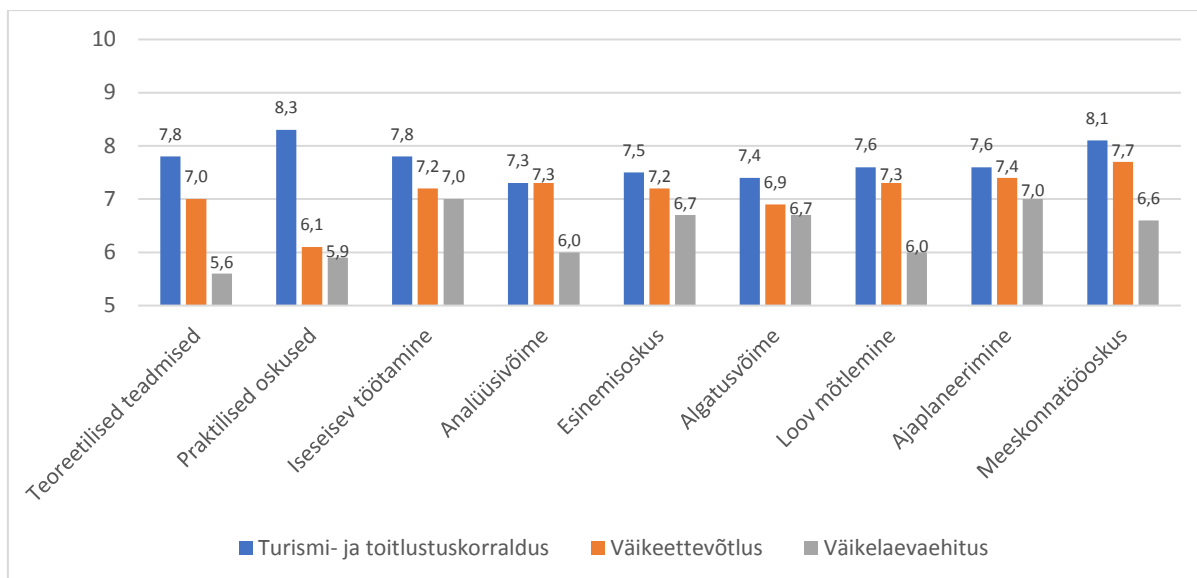


Joonis 11. Segavaimad faktorid mandrilt käivatele tudengitele (autori koostatud)

Suurimaks segavaks faktoriks mandriõppijate jaoks pidasid vastanud majutusvõimalusi ja kulukust. Selle vastusevariandi valis 37 ehk 73,5% vastanutest. Teisel kohal oli vastusevariant „transpordi kulukus“, mille arvasid olulise olevat 28 ehk 57,1% vastanutest. Järgnes „bussliikluse ajad ja vähesus“ 10 ehk 20,4% vastanuga. 8 ehk 16,3% vastanutest pidas probleemiks vähest konsultatsioonivõimalust ning 4 ehk 8,2% vähest kontakti kursusekaaslastega.

Viiest vilistlasest, kes õpingute ajal käisid mandrilt Saaremaal kooli, vastasid kolm, et probleemiks on enim transpordi kulukus. Küsitluse koostamisel loodeti suuremat mandrilt koolis käinud vilistlaste vastuseid koguda, et neid eraldi analüüsida, kuid nende väikese hulga tõttu toodi välja üldised arvamused.

Rahulolu erinevate teadmiste ja oskuste omandamisega õppetöö käigus on välja toodud joonisel 11. Rahulolu paluti märkida skaalal 1 (ei ole üldse rahul) kuni 10 (väga rahul). Keskmised hinnangud on välja toodud erialade kaupa, et saada võrreldavad tulemused ning välja tuua erinevad probleemkohad.



Joonis 12. Tööks vajalike oskuste ja teadmiste omandamine õppetöö tulemusena, keskmised hinnangud (autori koostatud)

Jooniselt on näha, et kõige rahulolevamad kõigis aspektides on turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased, järgnevad väikeettevõtluse vilistlased ning kõige madalamate keskmiste rahulolu hinnangutega on väikelaevaehituse vilistlased.

Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased hindasid omandatud teadmistest ja oskustest kõige kõrgemalt (keskmine 8,3) praktiliste oskuste omandamist ja meeskonnatööoskust (keskmine 8,1) ning kõige madalamalt (keskmine 7,3) analüüsivõime omandamist. Kõik hinnangud olid neutraalsed ehk vilistlased ei olnud millegi suhtes rahulolematud või olid pigem rahul.

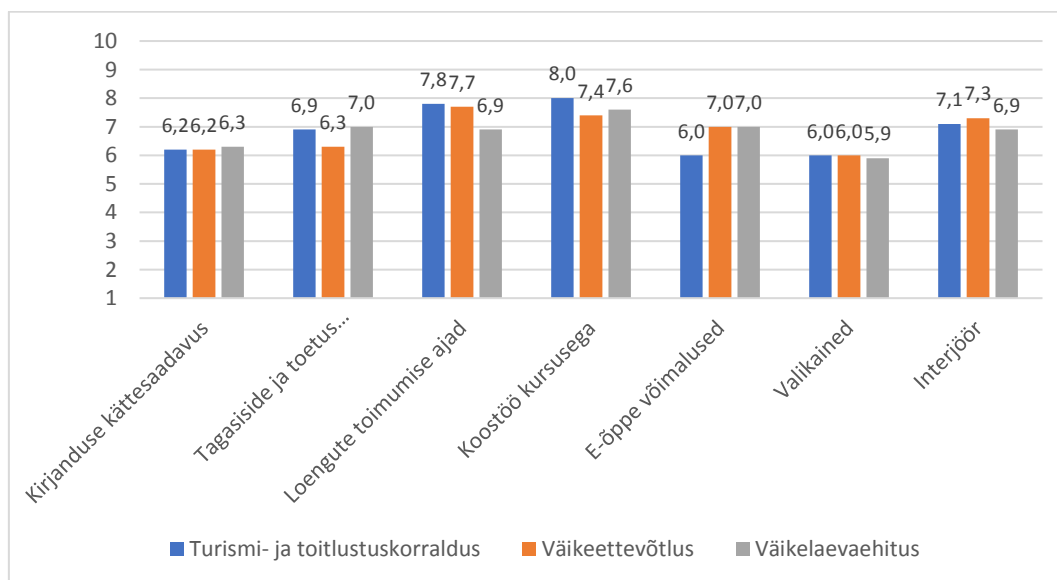
Väikeettevõtluse vilistlased hindasid kõige kõrgemalt (keskmine 7,7) meeskonnatöö oskuse omandamist ning kõige madalamalt (keskmine 6,1) praktiliste oskuste omandamist. Alla rahulolu piiri (keskmine 7) hinnati praktiliste oskuste ja algatusvõime omandamist.

Väikelaevaehituse vilistlased hindasid kõige kõrgemalt (keskmine 7,0) iseseisva töötamise oskuse saamist ning sama tulemus oli ka ajaplaneerimise oskuse omandamisel. Kõige madalam hinnang (5,6) anti teoreetiliste teadmiste omandamisele õppetöös. Väikelaevaehituse vilistlaste rahulolu kõigi õppeprotsesside käigus omandatud teadmiste ja oskuste omandamisega, välja arvatud iseseisv töötamine, oli rahulolu piirist (keskmine 7) madalam.

Erinevate erialade vilistlased hindasid teadmiste ja oskuste omandamist õppetöös üsna erinevalt. Seega ei toodud töös välja üldisi keskmisi rahulolu näitajaid vaid analüüsitakse erialasid eraldiseisvalt.

Lisas 2 on välja toodud, milliseid erialaseid teadmisi ja oskusi oleksid vilistlased veel soovinud omandada. Tegemist oli vabatahtliku küsimusega ning sellele vastasid 19 vilistlast. Kuna väga palju on juba muutunud sellest ajast kui alustasid esimesed vilistlased, tuuakse siinkohal välja just uuemad ettepanekud: turismi- ja toitlustuskorraldus (2011) – „*IT-alaseid teadmisi*“; väikeettevõtlus (2014) – „*Investeeringisest oleks võinud midagi õpetada*“, „*Rahvusvahelisemat turundust jne, näiteks välismaistele turgudele sisenemine*“, „*Raamatupidamist praktiliselt (nt mängulise programmi kaudu), finantsanalüüsis kommentaare ja hinnanguid tehtud tööle, rohkem turismi aineid kõrvaleriala saamiseks*“, „*Rohkem praktikat oleks soovinud*“; väikelaevaehitus – „*Hooldus ja remont; Mehhaanika kursus (mootorid ehitus, remont, hooldus); Purjetamine (suuremal jahil)*“ ning samuti vastas üks väikelaevaehituse vilistlastest, et kõik muudatused, mida ta oleks soovinud, on praeguseks juba tehtud.

Küsimustikus paluti vilistlastel hinnata õppetööd mõjutavate sisemiste ja väliste faktoritega rahulolu skaalal 1 (ei ole üldse rahul) kuni 10 (väga rahul). Keskmised hinnangud erialade kaupa on välja toodud joonisel 12 (sisemised faktorid) ja joonisel 13 (välised faktorid).



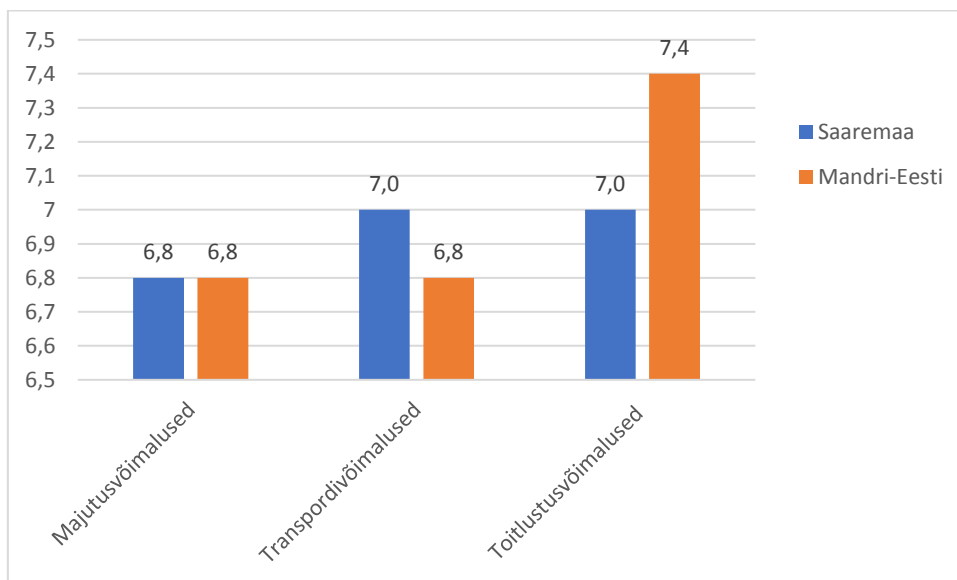
Joonis 13. Õppetööd mõjutavate sisemiste teguritega rahulolu, keskmised hinnangud (autori koostatud)



Õppetööd mõjutavate sisemiste teguritega rahulolu hindamisel on erinevate erialade vilistlaste keskmised hinnangud suhteliselt sarnased. Üldine kõige kõrgem keskmine hinnang (keskmine 7,7) anti koostööle kursusekaaslastega, kõrgema hinnangu (keskmine 7,5) said ka loengute toimumise ajad ning kõige madalamad hinnangud anti valikainete hulga (keskmine 6,0) ja õppetöök vajaliku kirjanduse kättesaadavusele (keskmine 6,2). Rahulolu e-õppevõimalusega hindasid turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased keskmiselt 6,0 ning väikeettevõtluse ja väikelaevaehituse erialade vilistlased keskmiselt 7,0. Tagasiside ja toetust õppejõududelt hindasid vilistlased keskmiselt 7,0 ja interjööri keskmine hinnang oli 7,1.

Kõikide erialade vilistlased oli rahulolematud erialase kirjanduse kättesaadavuse ja valikainete hulgaga (keskmine hinnang alla 7). Turismi- ja toitlustuskorralduse ning väikeettevõtluse vilistlaste keskmine rahulolu oli alla rahulolu piiri ka tagasiside ning toetuse saamisega õppejõududelt. Väikelaevaehituse vilistlased hindasid keskmise hindegaga vähem kui seitse loengute toimumise aegu ja interjööri, turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased e-õppe võimalusi.

Õppetööd mõjutavate väliste tegurite hindamisel küsiti hinnanguid majutusvõimaluste, transpordivõimaluste ja toitlustusvõimaluste kohta.



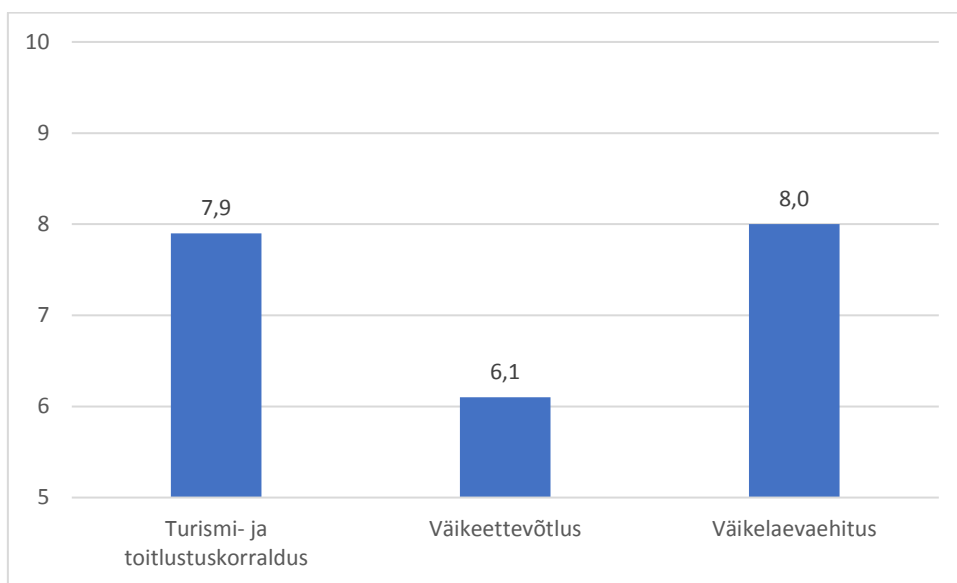
Joonis 14. Õppetööd mõjutavate väliste teguritega rahulolu, keskmised hinnangud (autori koostatud)

Majutusvõimalusi hindavad nii Saaremaal kui mandril õppetöö ajal elanud vastajad ühtemoodi (keskmine 6,8). Transpordivõimalusi peavad aga saarlased ise paremaks (keskmine 7,0) kui

mandrilt õppijad (keskmine 6,8). Kõige kõrgemalt hinnatakse toitlustus- ja puhkamisvõimalusi õppekeskkonna lähiümbruses, saarlased madalamalt (keskmine 7,0) kui mandri-Eesti õppurid (keskmine 7,4).

Õppetööd toetavate väliste tegurite hulgas ei olnud vastanud vilistlased rahul (keskmine alla 7) nii majutuse kui transpordivõimalustega.

Eraldi on joonisel 15 visualiseeritud vilistlaste rahulolu praktikate võimaluste ja nende tulemuslikkusega rahulolu erialade kaupa.

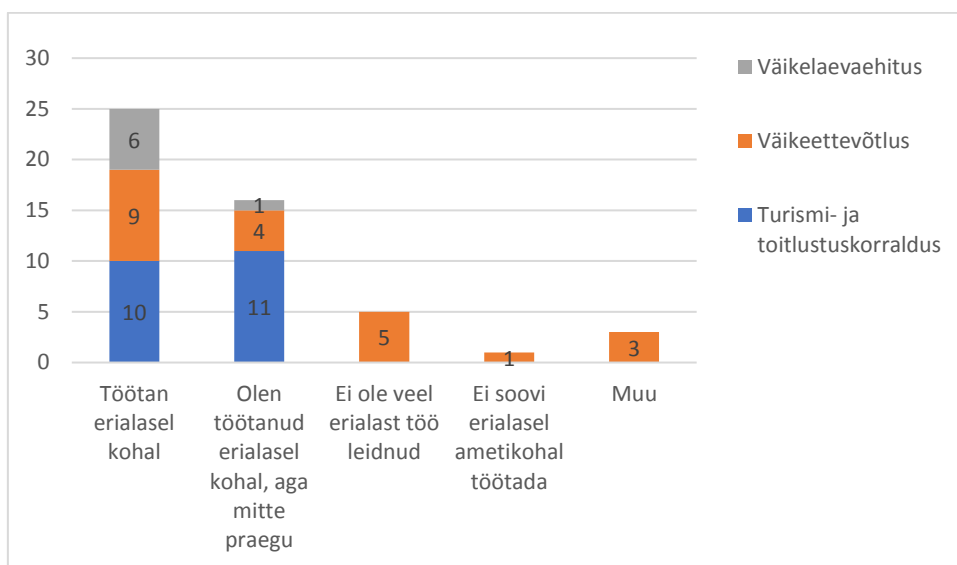


Joonis 15. Praktikate võimaluste ja kasuteguriga rahulolu, keskmised hinnangud (autori koostatud)

Kõige enam vastanutest on praktikate korraldusega rahul väikelaevaehituse vilistlased (keskmine 8,0), teisel kohal on turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased (keskmine 7,9) ning kõige vähem rahul on väikeettevõtluse vilistlased (keskmine 6,1), kelle keskmine hinnang on alla rahulolu piiri (keskmine 7).

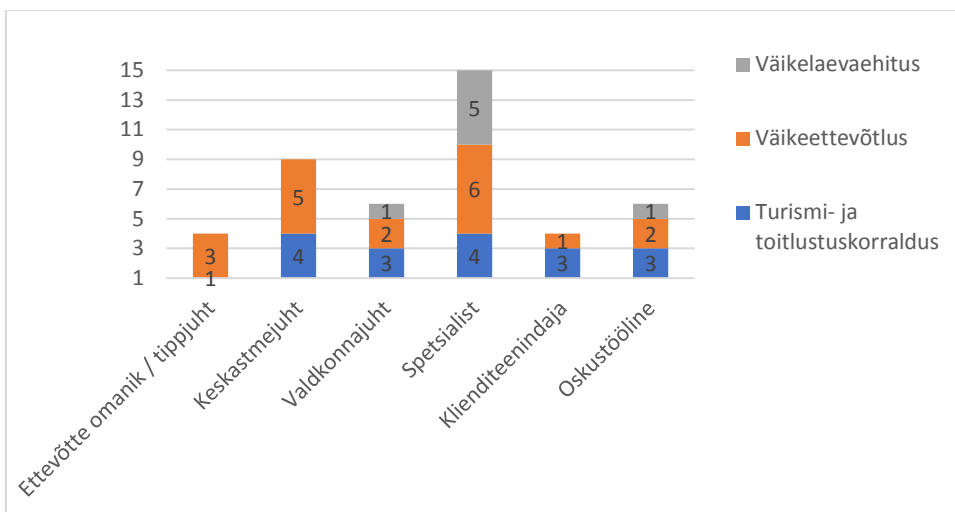
Lisaks õppetööd toetavate tegurite hindamisele, paluti vilistlastel kirjutada, mis oli õppeprotsessis kõige paremini korraldatud ning mida peaks kindlasti täiendama või lisama (lisa 3). Vastamine oli küsimustikus nõutud ning seega on välja toodud kõigi vastajate arvamused. Välja on jäetud vaid mitmeti mõistetavad või „Ma ei tea / ei mäleta“ vastused. Siinkohal tuuakse vastustest välja seisukohad, mida on avaldanud mitu vilistlast erialalt või muul moel ära märkimist väärivad punktid.

Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased pidasid kõige paremini korraldatuks praktikate võimalusi ja praktilist õpet. Seda mainisid pooled turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased. Eriti meeldis, et on olnud võimalusi ka väljaspool Eestit praktilal viibida. Plussidena toodi välja veel loengute toimumise ajad, vaheldusrikkad loengud ja teooria ning ühtsustunne ja omavaheline koostöö. Õppeprotsesside täiendamise või lisamise kohta olid arvamused erinevamad. Seega tuuakse välja viimaste aastate turismi- ja toitlustuskorralduse tudengite ettepanekuid. Vastanud arvasid näiteks, et võiks olla veelgi rohkem praktikat ning praktikat väljaspool Saaremaad, majutusvõimalusi mandrilt käijatele ning rohkem külalisõppejõude.



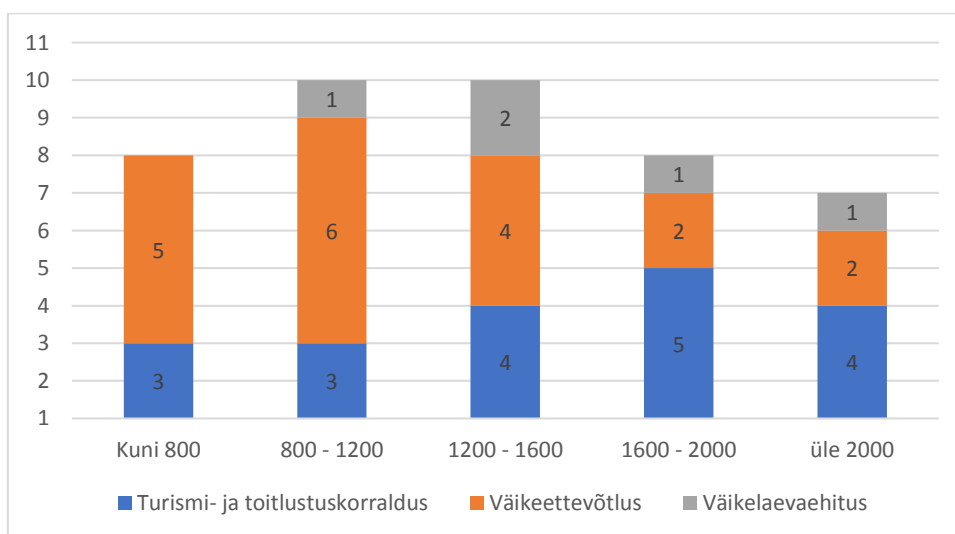
Joonis 16. Seos vilistlaste õpitud eriala ja praeguse ametikoha vahel (autori koostatud)

Enim (25 ehk 50% vastanutest) vastasid vilistlased, et töötavad erialasel ametikohal. Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlastest töötavad erialasel kohal 10 ehk 47,6% vastanutest ning 11 ehk 52,4% on töötanud erialasel kohal. Väikeettevõtluse vastanud vilistlastest töötavad erialasel kohal üheksa ehk 40,9% vastanutest, neli ehk 18,2% on töötanud erialasel kohal, viis ehk 22,7% vastanutest ei ole veel erialast tööd leidnud ning üks vastanu ei soovi erialasel kohal töötada. Väikeettevõtluses märkisid kolm vilistlast lahtri „muu“, kuhu olid selgituseks kirjutanud „Liigun ettevõtluse poole ehk ettevõtte rajamine“, „Eriala omandamine laiendas valikuvõimalusi tööturul“ ning „Õpin sarnasel erialal edasi“. Väikelaevaehituse vilistlastest vastajad töötavad seitsmest kuus ehk 85,7% erialased ametikohal. Üks vastaja on töötanud erialasel kohal, aga mitte praegu. Vastanute ametipositsioonid on välja toodud joonisel 17 (valikuline küsimus).



Joonis 17. Vilistlaste ametipositsioonid (autori koostatud)

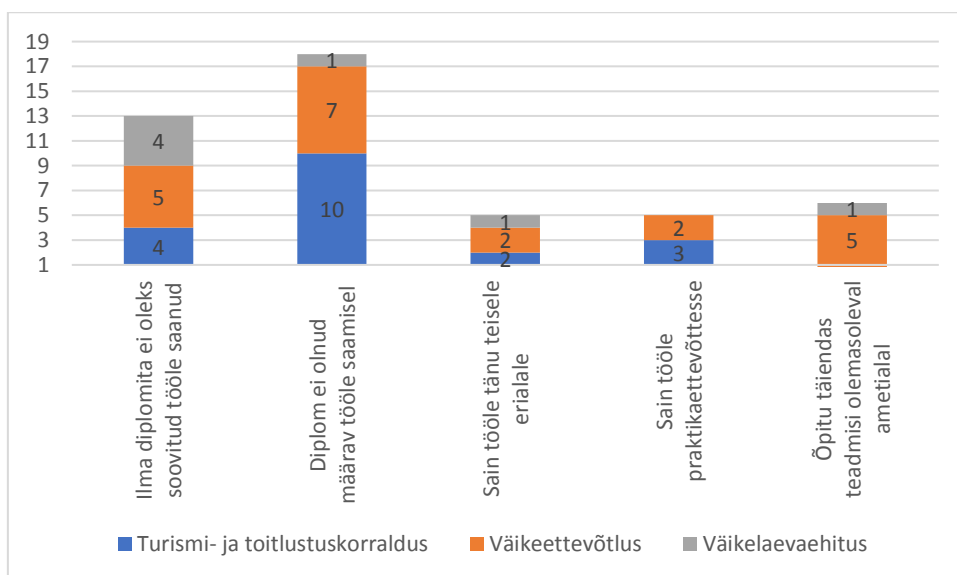
Jooniselt eristub selgelt, et vastanud vilistlaste seas on enim eriala spetsialiste (15 ehk 34,1% kõigist vastanutest). Väikelaevaehituse eriala vastajatest töötavad spetsialistina viis ehk 71,4%, üks vastanu töötab valdkonnajuhina ning üks oskustöolisena. Vastanud väikeettevõtluse vilistlastest kuus ehk 31,6% töötavad spetsialistina, viis ehk 26,3% töötavad keskastmejuhina, kolm ehk 15,8% on ettevõtte omanikud või tippjuhid, kaks on valdkonnajuhid, kaks oskustöölised ja üks klienditeenindaja. Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlaste ametikohad jaotusid võrdsemalt. Neli ehk 22,2% vastanutest töötab keskastmejuhina ja sama palju spetsialistidena. Kolm ehk 16,7% vastanutest töötab nii valdkonnajuhina, klienditeenindajana kui oskustöolisena. Üks turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlane märkis end töötavat ettevõtte omaniku / tippjuhina. Mitte ühegi eriala vilistlane ei märkinud end töötavat lihttöolisena. Vastanud vilistlaste palgatasemed brutopalgas on välja toodud joonisel 18 (valikuline küsimus).



Joonis 18. Vilistlaste brutotöötasud (autori koostatud)

Suurem osa vastanud vilistlaste brutopalkadest jäi vahemikku 800-1600 eurot. Väikelaevaehituse vilistlastest üks teenib 800 eurot, üks 1600-2000 ja samuti üks üle 2000 euro, kaks vastanud väikelaevaehituse vilistlast saavad brutopalka 1200-1600 eurot kuus. Väikeettevõtluse vilistlastest viis ehk 26,3% vastanutest teenivad kuni 800 eurot kuus, kuus vastanut ehk 31,6% teenivad 800-1200 eurot kuus, neli ehk 21,5% vastanutest teenivad 1200-1600 eurot kuus ja kaks ehk 10,5% teenivad 1600-2000 ja samuti kaks vastanut üle 2000 euro kuus. Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlastes teenivad kuni 800 eurot kuus kolm ehk 15,8% vastanutest, samuti saavad kolm vastanut 800-1200 eurot brutopalka. Neli ehk 21,1% turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlastest saavad 1200-1600 eurot ja samuti neli üle 2000 euro brutopalka kuus. Viis ehk 26,3% vastanutest teenivad 1600-2000 eurot kuus. Seega protsentuaalselt on kõige kõrgemad turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlaste palgad ning kõige madalamad väikeettevõtluse eriala vilistlaste palgad.

Joonisel 19 on välja toodud seosed kooli diplomi saamise ning sellele järgneva ametikoha vahel. Valida sai vaid ühe vastusevariandi vahel või märkida vastus lahtrisse „muu“.

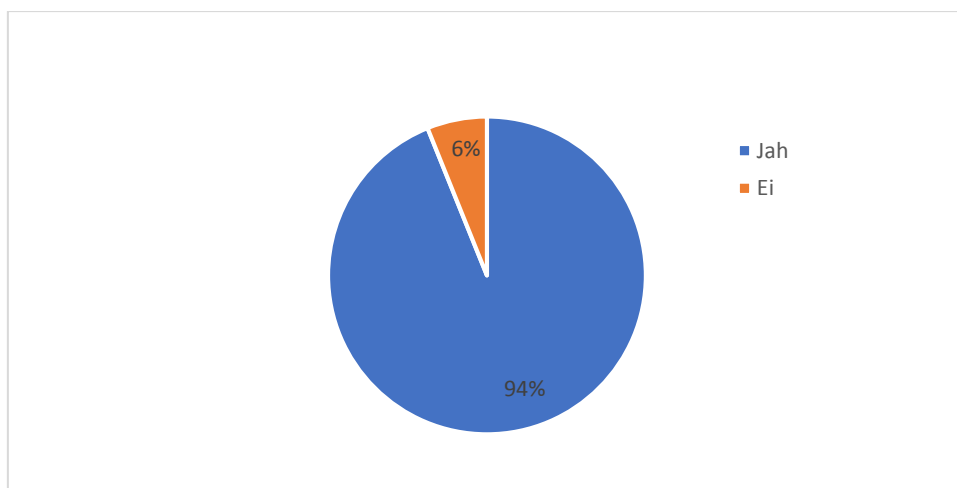


Joonis 19. Vilistlaste diplomi seos ametikoha saamisega (autori koostatud)

Kõigist vastusevariantidest enim valiti „Diplom ei olnud määrav tööle saamisel“ Nii vastas 18 ehk 36,7% vilistlastest. Ilma diplomita ei oleks tööle saanud aga 13 ehk 26,5% vastanutest. Viis vastanut ehk 10,2% said tööle diplomikohta pakkunud ettevõttesse ning viis said soovitud

töökoha tänu teisele omandatud erialale. Väikelaevaehituse vilistlastele oli diplom määrav tööle saamiseks neljale seitsmest ehk 57%. Ühele ei olnud diplom määrava tähtsusega, üks sai tööle tänu teisele omandatud erialale ning üks valis vastusevariandi „muu“, kuhu kommenteeris, et sai oma erialalt juurde ametialaseid teadmisi ja oskusi. Väikeettevõtluse vilistlastest märkisid seitse ehk 33,3%, et diplom ei olnud töökoha saamisel määrav. Viis ehk 23,9% ei oleks ilma diplomita soovitud töökohta saanud. Kaks ehk 9,5% said tööle tänu teisele omandatud erialale ning samuti kaks said tööle praktikaettevõttesse. Viis väikeettevõtluse vilistlast valisid vastusevariandi „muu“, millele selgituseks olid: „Ükskõik, milline kõrgharidust tõendav dokument oli mulle vajalik selle töö saamisel“; „Õpitud oskused annavad suurema kindlustunde ja töö leidmise võimalused laienevad“; „Töötasin juba ammu enne diplomi saamist“; „Ilma diplomita ei oleks ma praegu saanud omandada seda haridust, mida juba enne kolledžisse minekut tahtsin“; „Töötasin ammu enne diplomi saamist“. Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlaste tööle saamisel ei olnud diplom määrav kümnele ehk 52,6% vastanutest. Neljale ehk 21,1% oli diplom tööle saamiseks määrava tähtsusega. Kolm ehk 15,8% turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlast said tööle praktikakohta pakkunud ettevõttesse ning kaks ehk 10,5% said soovitud töökoha tänu teisele omandatud erialale.

Kui paljud Meremajanduse keskuse vilistlastest soovitaksid kooli oma tuttavatele ja sõpradele, on protsentuaalselt välja toodud joonisel 20. Eitava vastuse puhul tuli põhjendada, mida peaks kool muutma, et vastus oleks jaatav.



Joonis 20. Soovitajate ja mittesoovitajate osakaalud (autori koostatud)

Kõigest 49 vastajast soovitaksid Meremajanduse keskkuses õppimist oma sõpradele ja tuttavatele 46 ehk 93,9% vilistlastest. Kolm ehk 6,1% vastanutest ei soovitaks. Eitavate vastuste põhjused olid seotud teadmatusiga kooli suhtes. Põhjused olid sõnastatud järgmiselt: „*Mul puudub info selle kohta*“; „*Ma ei tea, mis on Meremajanduse keskus*“ ja „*Ma ei tea uuest koolist paraku mitte midagi, kui teaksin, saaksin kindlasti JAH öelda*“. Vastanud olid kooliteed alustanud vastavalt aastatel 2000, 2000 ja 2008.

Viimane küsimus vilistlastele oli ankeedis nende soovitude ja ettepanekute kohta koolile. Küsimus oli valikuline ning sellele vastas 17 vilistlast (lisa 4). Enim pakutud ettepanek puudutas magistriõppe juurutamist. Seda soovisid viis ehk 29,4% küsimusele vastanut. Mitme vilistlase soovitus oli korraldada külastuskäike erialadega seotud ettevõtetesse ning laiendada erialade valikut.

Järgnevas alapeatükis tehakse eelnevale analüüsile toetudes järeldused ning ettepanekud Meremajanduse keskkusele.

### **3.2 Järeldused ja ettepanekud**

Käesoleva diplomitöö raames läbi viidud uuring andis ülevaate TTÜ Meremajanduse keskkuse ehk endise TTÜ Kuressaare Kolledži vilistlaste koolivaliku ajenditest, rahulolust erinevate õppeprotsessidega ning erialase tööga seotud aspektidest. Küsitlusele vastajate hulk ei anna alust väga põhjalike järelduste tegemiseks, aga on piisav analüüsima üldisi turundustegevust ja teenust puudutavaid tegureid ja probleemkohtasid.

Uuringu tulemustest selgub, et üldiseks kõrgkoolide nähtavuse ja valiku tegemise ajendiks on seal pakutavate erialade valik (ehk teenus). Meremajanduse keskkuse vilistlaste suurim valikuajend oli huvipakkuv eriala. Järgmine valikuajend tulenes asukohast – Saaremaal puuduvad muud kõrghariduse omandamise võimalused. Asukoht on ilmselt ka põhjuseks, miks vastanutest mandrilt ülikoolis käinute osakaal oli vaid 10,2%. Tänu kõrgharidusreformile on ülikoolis õppimine tasuta, aga hinna paneb tudengi jaoks paika kooliskäimisele kuluv aeg, kulu transpordile ja majutusele ning võimalik tulu kaotus seoses töökoormuse vähenemisega. Küsitlusest selgus, et 43% vilistlastest käisid õpingute kõrvalt täiskohaga tööl. Sellest võib järeldada, et õpingute kõrvalt tööl käimine on võimalik ning töökoormust tingimata vähendada

ei pea, seega kõrgemat hinda õpingute eest maksavad mandrilt käivad tudengid – majutuse ja transpordi eest.

Õppetöö käigus omandatavate teadmiste ja oskustega olid kõige rahulolevamad turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased. Kõrgemalt hindasid nad õpingute praktilist poolt ja praktikate korraldust, loengute aegu ning kommunikatsiooni kursusekaaslastega. Seevastu oleksid nad soovinud rohkem praktikat välismaal, e-õppevõimalusi, paremat kirjanduse kättesaadavust ning rohkem valikaineid. Mitmed vastanud oleksid soovinud rohkem teadmisi ettevõtlusest. Turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlaste kõrgem rahulolu võib olla tingitud sellest, et Saaremaal on turismi- ja toitlustuskorralduse erialal töö leidmine lihtsam ning suurematest valikuvõimalustest lähtuvalt brutotöötasud kõrgemad kui väikeettevõtluse eriala lõpetanutel (joonis 18). Kõrgem rahulolu võis olla tingitud ka sellest, et suurem osa turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlastest tegid oma kõrgkooli valiku konkreetse eriala järgi, ettevõtluse eriala vilistlased seevastu valisid kõrgkooli suures osas seetõttu, et muid variante ei olnud. Kuna turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased olid lähtunud oma vajadusest teenuse järgi, oli ka kergem nende ootusi täita. Seevastu asukoha järgi valiku teinud tudengi ootusi võib olla raskem täita.

Väikeettevõtluse eriala vilistlased jäid üldkokkuvõttes õppeprotsesside ja õpinguid mõjutavate teguritega rahule. Madal oli rahulolu praktikate ja nende tulemuslikkusega. See võis olla tingitud sellest, et vilistlastele, kes õpingute ajal erialasel kohal ei töötanud, oli töö kõrvalt praktika sooritamise keeruline. Rahulolu praktiliste oskuste omandamisega oli samuti alla rahulolu piiri. Kõige rahulolevamad olid vastanud meeskonnatööoskuse, ajaplaneerimise oskuse ning kommunikatsiooniga kursusekaaslastega. Vastanud väikeettevõtluse vilistlastest töötavad erialasel ametikohal 41% ning nende brutotöötasud on üle poolte vastanutest alla 1200 euro. Väiksemad palgad (võrreldes laevaehituse ja turismi- ja toitlustuskorraldusega) võivad tuleneda sellest, et töötatakse isikliku ettevõtte nimel ning sellega seoses on sissetulekud piiratud. Samuti võib erialase töö leidmine keerulisem olla.

Väikelaevaehituse vilistlastest enamik (seitsmest kuus) töötab erialasel kohal, brutotöötasu on alla 1200 vaid ühel vastanutest. Ilma diplomita ei oleks soovitud töökohta saanud üle poolte vastanutest. Samas on väikelaevaehituse vilistlased õppeprotsesside ja õppetöö korraldusega kõige rahulolematumad. Õppeprotsessides olid kõige madalama keskmise hinnanguga teoreetiliste teadmiste ja praktiliste oskuste omandamine ning rahulolu piiril (keskmise 7) olid iseseisva töötamise ning ajaplaneerimise oskus. Kõrgkooli valiku ajendiks oli



väikelaevaehituse vilistlastel peamiselt huvi eriala vastu ning küsitluses suhtuti kriitiliselt õppeainetesse, mis ei olnud otseselt laevaehitusega seotud. Vastanute arvates oli „ebavajalikke“ õppeaineid liiga palju ning see võis tekitada rahulolematust õppeprotsessidega. Praktikate ja nende kasuteguriga olid väikelaevaehituse vilistlased kõige rahulolevamad. Siit võib järeldada, et õpingute praktiline pool oli see, mida nad koolilt enim ootasid.

Kõikide erialade vilistlased olid rahulolematud valikainete hulga ja erialase kirjanduse kättesaadavusega. Sooviti rohkem e-õppe võimalusi, külalisõppejõude loenguid andma ning erialase teooria sidumist praktilise õppega. Mitmed vastanud vilistlased avaldasid arvamust, et praeguseks on nende soovitud muudatused tehtud.

Kooli nähtavust ja mainet mõjutav soovitusprotsent andis vägagi positiivse tulemuse. 94% vilistlastest soovitaksid TTÜ Meremajanduse keskust oma tuttavatele. Kuna valimis olid muuhulgas 19 aastat tagasi kooli alustanud vilistlased, siis nende teadmised praeguse kooli kohta puudusid ning sellest tulenevalt vastasid 6% vilistlastest eitavalt. Seega on oluline hoida vilistlasi kooli käekäigu ning uuendustega kursis.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tehakse õppeprotsesside parenduseks järgmised ettepanekud:

- 1) teha tudengitele selgitustööd praktikate tähtsuse ning nende kasutegurite kohta tööelus arenemisel ja edasijõudmisel ning seeläbi parendada tudengite praktikate tulemuslikkust;
- 2) aidata kaasa võimalustele läbida praktikat väljaspool Saaremaad;
- 3) selgitada rahulolu suurendamiseks tudengitele õppeainete mitmekülgsuse olulisust kõrghariduse omandamisel ja edaspidises elus hakkama saamisel;
- 4) siduda õppetöös teoreetilisi teadmisi praktiliste ülesannetega;
- 5) parandada erialase kirjanduse kättesaadavust õliõpilastele;
- 6) organiseerida loenguid andma rohkem külalisõppejõude ning inimesi, kelle igapäevatöö on seotud ettevõtluse, turisminduse või laevaehitusega ning kes saab üliõpilastega jagada oma vahetuid kogemusi erialadega seonduvaga;
- 7) laiendada ja parendada e-õppe võimalusi;

- 8) hoida ja uuendada kontakte vilistlastega, et edaspidi tehtavates uuringutes oleks tagasiside andjate hulk suurem.

Ettepanek hoida ja uuendada kontakte vilistlastega lähtub küsitluse laiali saatmisel selgunud faktist, et paljud e-mailid on aegunud.

Ettepanekud õppeprotsesside parendamiseks on tehtud ainult ankeetküsitluse täitnud vilistlaste vastuste põhjal ning praeguseks uuenenud õppeprotsesside korraldust Meremajanduse keskkuses ei ole arvesse võetud. Kuna suuremad muutused õppeprotsessides on alles toimumas, soovitatakse küsitluses ilmnenud probleemkohti uurida ka edaspidi ning mitte harvem kui kord aastas.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva diplomitöö teemaks oli „TTÜ Meremajanduse keskuse vilistlaste rahulolu uuring“. Töö teema valiti lähtuvalt probleemist, et Meremajanduse keskuses on tudengite ja lõpetajate arv olnud püsivalt väiksem kui peaks ning see võib kaasa tuua õppetöö kvaliteedi languse. Tudengite seas on läbi viidud palju erinevaid küsitlusi, hindamaks õppeprotsesse ning rahulolu, kuid antud töös uuriti erinevaid õppetööd mõjutavaid aspekte just lõpetanute seas, kes oskavad hinnata õppeprotsesse ja nende tulemusi objektiivsemalt.

Diplomitöö eesmärgiks oli uurida Meremajanduse keskuse õppeprotsesside parendusvõimalusi – mis on põhilised rahulolu ja rahulolematuse põhjused ning kuidas on TTÜ Meremajanduse keskuse (endine TTÜ Kuressaare Kolledž) diplom mõjutanud õpilaste edasist tööelu. Teine eesmärk oli otsida võimalusi kooli nähtavuse suurendamiseks, analüüsides vilistlaste kõrgkoolivaliku ajendeid, lojaalsust ja kooli soovitamist tutvusringkonnas.

Eesmärkide saavutamiseks püstitati järgmised ülesanded:

- 1) leida kirjandusest teooriaid teenuste turunduse protsesside kohta;
- 2) uurida teoreetilisi võimalusi teenuste nähtavuse parendamiseks;
- 3) viia läbi küsitlus Meremajanduse keskuse vilistlaste seas;
- 4) analüüsida vilistlaste kõrgkooli valiku ajendeid, rahulolu erinevate aspektidega õppeprotsessides ning haridusteenuse tulemeid edaspidises tööelus;
- 5) teha järeldused ja ettepanekud õppeprotsesside parendusvõimalusteks Meremajanduse keskusele.

Diplomitöös käsitleti vilistlasi kui organisatsiooni kliente ning ülikooli kui teenust pakkuvat organisatsiooni. Töö esimeses peatükis kirjeldati teenuste turunduse peamisi mõjutegureid ning kliendi lojaalsuse kujunemist ja rahulolu. Kuna teenuse vajaduse määrab klient, on oluline teha kindlaks, millist teenust klient vajab, kus ta seda vajab, millal vajab ning milliseid kanaleid pidi end kliendile nähtavaks teha. Kui vajadus teenuse järele on kindlaks tehtud ning teenuse

kontseptsioon välja töötatud, tuleb tegeleda kliendi lojaalsuse kujundamise ning hoidmisega. Klient on lojaalne nii kaua kui teenus vastab tema vajadustele ja ootustele. Rahulolev klient levitab organisatsiooni kohta head reklaami ning on seejuures organisatsiooni maine oluliseks kujundajaks.

Töö teine osa koosnes töö metoodika ja uurimistöö objektiks oleva Meremajanduse keskuse kirjeldamisest. Uurimistöö metoodikaks valiti kvantitatiivne ankeetküsitlus ning valimi moodustasid kõik Meremajanduse keskuse vilistlased. Küsimustik koostati *Google Docs'i* programmis ning andmete kogumiseks saadeti küsimustikud laiali vilistlaste e-mailidele. Enam kui 68 e-maili ei jõudnud saajateni ning see oli ilmselt üks faktor, miks tagasisidet laekus oodatust vähem. Küsitluse vastuseid laekus 49, mis on 15% kogu valimist ning need andsid piisava aluse üldiste näitajate analüüsimiseks. Valimis olid turismi- ja toitlustuskorralduse, väikeettevõtluse, väikelaevaehituse ning elektroonsete süsteemide eriala vilistlased. Kuna elektroonsete süsteemide erialalt laekus vaid üks vastus, jäi see põhilistest võrdlevatest analüüsides välja.

Töö kolmandas peatükis analüüsiti diagrammide põhjal küsitluse tulemusi ning tehti tulemustest lähtuvalt järeldused ning ettepanekud probleemkohtade parendamiseks. Analüüsi käigus selgus, et olulisim koolivaliku ajend on pakutav erialade valik, seejärel alles kooli asukoht. Meediareklaami ükski vilistlane oluliseks ei pidanud. Siiski tuleb teenust pakkuval organisatsiooni turundusosakonnal, antud juhul ülikoolil, teha pidevat tööd, et õige info oleks õigel ajal potentsiaalsetele ja olemasolevatele tudengitele kättesaadav. Keskmiselt kõige rahulolevamad õppeprotsessidega olid turismi- ja toitlustuskorralduse vilistlased. Enim olid nad rahul praktikate korralduse, õppetööaegade ja koostööga kursusega. Soovitustena tõid nad välja praktikate korraldamise Saaremaalt väljas ning teooria sidumise praktilise õppega. Ettevõtluse vilistlased hindasid just praktikate kasutegurit keskmiselt alla rahulolu piiri ning väljendasid rahulolematust ka kommentaarides. Rahul oldi aga meeskonnatöö oskuse omandamise, loengute toimumise aegade ning koostööga kursusega. Väikelaevaehituse vilistlaste rahulolu erinevate õppetööd puudutavate aspektidega oli kõige madalam. Kõige suurem rahulolematuse allikas oli nende jaoks õppeainete hulk, mis ei olnud seotud erialaga. Samas teistest erialadest kõrgemalt hindasid nad praktikate osatähtsust õppetöös.

Kõik vilistlased oleksid soovinud rohkem e-õpet, valikaineid ning paremat erialase kirjanduse kättesaadavust. Samuti oleks soovitud rohkem külalisõppejõude.

Üldine vilistlaste lojaalsus ning sellest tingitud Meremajanduse keskuse nähtavus ja maine olid soovitajate hulka arvestades kõrged. Samuti tuli kõrgkooli valikute põhjenduste seast välja Meremajanduse keskuse pakutava teenuse vajalikkus ning hinnatus vilistlaste seas.

Vastavalt uuringu tulemustele, tehti õppeprotsesside parendamiseks järgnevad ettepanekud:

- 1) teha tudengitele selgitustööd praktikate tähtsuse ning nende kasutegurite kohta tööelus arenemisel ja edasijõudmisel ning seeläbi parendada tudengite praktikate tulemuslikkust;
- 2) arenemisel ja edasijõudmisel ning seeläbi parendada tudengite praktikate tulemuslikkust;
- 3) aidata kaasa võimalustele läbida praktikat väljaspool Saaremaad;
- 4) selgitada rahulolu suurendamiseks tudengitele õppeainete mitmekülgsuse olulisust kõrghariduse omandamisel ja edaspidises elus hakkama saamisel;
- 5) siduda õppetöös teoreetilisi teadmisi praktiliste ülesannetega;
- 6) parandada erialase kirjanduse kättesaadavust õliõpilastele;
- 7) organiseerida loenguid andma rohkem külalisõppejõude ning inimesi, kelle igapäevatöö on seotud ettevõtluse, turisminduse või laevaehitusega ning kes saab üliõpilastega jagada oma vahetuid kogemusi erialadega seonduvaga;
- 8) laiendada ja parendada e-õppe võimalusi;
- 9) hoida ja uuendada kontakte vilistlastega, et edaspidi tehtavates uuringutes oleks tagasiside andjate hulk suurem.

Ühtlasi tehakse Meremajanduse keskusele ettepanek uurida lähemalt väikelaevaehituse eriala tudengite ootusi ning vajadusi eriala omandamise suhtes, et ennetada praeguste tudengite rahulolematust tulevikus. Samuti võiks edaspidi uurida uute erialade vilistlaste rahulolu läbitud õppekavadega, et teada saada, mis on paranenud ja mida saab veel paremaks muuta.

## SUMMARY

### SATISFACTION SURVEY OF THE ALUMNI OF TALLINN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY'S MARITIME ECONOMICS CENTER

The author of the thesis is Helmi Lember. The thesis is written in Estonian and contains 35 pages of content, 20 diagrams, four tables, four supplements and 16 references.

The main tasks of the education system are to provide people the opportunity to cope with society and to transform in the changing labor market. The quality of teaching is strongly linked to the security of the study environment. Students take part in the studies with joy, when they are satisfied with the learning process. Education quality is also related with demand.

The theme of the thesis is inspired of the problem of Maritime Economics Center, that the number of students is smaller than it should be. The thesis seeks to find out, what should be done to make the school more visible and attractive for potential students.

The first aim is to study the improvement possibilities of the Maritime Economics Center and the second aim is to look for ways to increase the school visibility. The following research tasks have been set up to achieve the objectives:

- to describe literary theories about service marketing processes;
- to explore the theoretical options for improving the visibility of services;
- to carry out the alumni's satisfaction survey at the Maritime Management Center;
- to analyze the incentives of choosing the college, satisfaction with various aspects of learning processes and the results of this education service in worklife;
- to make conclusions and suggestions for improving the processes of the Maritime Economics Center.

The main conclusions reached, were that alumni of some specialties are more satisfied than the others and satisfaction was different with aspects of learning processes. What was common, all alumni would have liked more e-learning, electives and better access to specialized literature. It would also be desirable to have more visiting trainers. According to the results of the study, were made the following proposals to improve learning processes:

- 1) to explain to students the importance of internships and their benefits in working life and progress, thus improve the performance of students' internships;
- 2) to contribute to the opportunities to practice outside of Saaremaa;
- 3) to explain to students the importance of the diversity of subjects in order to increase their satisfaction of acquiring education;
- 4) to associate theoretical knowledge with practical tasks in teaching;
- 5) to improve the availability of specialized literature for students;
- 6) to provide more guest lecturers and people whose daily work is related to entrepreneurship for lecture;
- 7) to expand and improve e-learning opportunities;
- 8) to maintain and update the contacts of alumni in order to ensure that the number of respondents is higher in the future studies.

The Maritime Economics Center is also invited to study more closely the expectations and needs of students of small ship building in order to prevent the student's dissatisfaction in the future. It could also be explored the satisfaction of graduates of the new specialties and curricula, when they become alumni and also before that, during studies. That helps to find out what has improved and what can be further improved in processes of specialties.

The main keywords: marketing, customer loyalty, education, visibility, alumni, highschool, feedback, satisfaction.

## Kasutatud allikate loetelu

- Düüna, M. (2014) Tasemeõppe programmidest Kuressaare Gümnaasiumi koolituskeskuses Osilia. – *Meie KG*, 04.11.2014 <https://www.oesel.ee/meiekg/?s=2022> (17.04.2018)
- Ghauri, P. Gronhaug, K. (2004) Äriuringute praktilisi näpunäiteid. Tallinn: Külim
- Glasl, F. Lievegoed, B. (2014) Ettevõtte dünaamiline areng. Muutuste juhtimise jätkusuutlikkus. Elva: Arengukulg OÜ
- Hague, P. A Practical Guide to Improving Customer Satisfaction. – *B&B International* <https://www.b2binternational.com/publications/improving-customer-satisfaction/> (01.05.2018)
- Kimmel A.J. (2010) Connecting with consumers. New York: Oxford University Press
- Koostöölepe pani aluse laevaehituse magistriõppele Saaremaal. (2018) *BNS*. <https://kandideeri.ee/blog/koost%C3%B6%C3%B6lepe-pani-aluse-laevaehituse-magistri%C3%B5ppele-saaremaal/> (25.04.2018)
- Kotler, P. Keller, K. L. (2006) Marketing Management. New Jersey: Upper Saddle River
- Lucas, R. W. (2012) Customer Service. Skills for Success. New York: McGraw-Hill
- Meremajanduse keskus Kuressaares. *Meremajanduse keskuse koduleht*. <https://ttu.ee/kuressaare> (07.04.2018)
- Perens A. (1998) Teenuste marketing. Tallinn: Külim
- Rahvastik soo, vanuse ja maakonna järgi (2017) *Statistikaamet* 01.01.2017 <http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/Saveshow.asp> (25.04.2018)
- Schultz, D. E. Barnes, B. E. Schultz, H. F. Azzaro, M. (2009) Building Customer-Brand Relationships. New York: M.E. Sharpe, Inc.



Selder, S. (2003) EBS Saaremaa Kolledž lõpetas tegevuse. – *Meie Maa*, 21.06.2003  
<https://www.meiemaa.ee/index.php?content=artiklid&sub=1&artid=8249&term=ebs%20saaremaa> (17.04.2018)

Vihalem, A. (2003) Turunduse alused. Tallinn: Külim

Wright, J N. & Race, P. (2004) The Management of Service Operations. London: Thomson Learning

Õppimine (2017) *Haridus- ja teadusministeerium*. 14.09.2017  
<https://www.hm.ee/et/tegevused/korgharidus/oppimine> (23.03.2017)

# LISAD

## Lisa 1. Kuressaare Kolledži vilistlaste rahulolu küsitlus

Hea vilistlane!

Aitäh, et osaled Kuressaare Kolledži õppeprotsessi parendamise küsitluses. Uuringu eesmärgiks on suurendada kooli üksuse nähtavust läbi koostöö vilistlastega. Selle eesmärgi saavutamiseks palume Sul anda tagasisidet õppeprotsessi ja selle tulemuste kohta lõpetamise järgselt.

Palun leia endale kuni 10 minutit, et mõttega küsimustele vastata. Kui Sa oled lõpetanud, saada oma vastused, klikkides küsimuste lõpus olevale nupule SUBMIT.

Küsitlus on anonüümne ning vastuseid kasutatakse vaid üldiseks andmete analüüsimiseks.

Täname Sind, et aidad muuta kõrghariduse omandamist Saaremaal mugavamaks!

1. **Sugu \***

- Naine  
 Mees

2. **Vanus \***

- Kuni 26  
 27-35  
 36-45  
 Üle 45

3. **Millisel erialal Sa õppisid? \***

- Turismi- ja toitlustuskorraldus  
 Väikeettevõtlus  
 Elektroonsed süsteemid  
 Väikelaevaehitus

4. Elukoht õpingute ajal \*

- Saaremaa
- Harjumaa
- Tartumaa
- Pärnumaa
- Kesk-Eesti
- Other: \_\_\_\_\_

5. Milline on Sinu arvates alljärgnevatest segavaim faktor mandrilt käivatele õpilastele?

- Bussiliikluse ajad / vähesus
- Transpordi kulukus
- Majutusvõimalused / kulud majutusele
- Vähene võimalus saada konsultatsioone õppetöövälistel aegadel
- Vähene kontakt kursusekaaslastega
- Other: \_\_\_\_\_

6. Mis aastal Sa alustasid õppimist Kuressaare Kolledžis? \*

- 1999
- 2000
- 2001
- 2002
- 2003
- 2004
- 2005
- 2006
- 2007
- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- 2013
- 2014
- Other: \_\_\_\_\_

7. Kas Sa lõpetasid nominaalajaga? \*

- Jah
- Ei

8. Kas Sa töotasid koolis käimise jooksul? \*

- Käisin täiskohaga tööl
- Käisin osalise ajaga tööl Ei
- töötanud õpingute ajal
- Other: \_\_\_\_\_

9. **Miks otsustasid just Kuressaare Kolledžis keskuses kõrgharidust omandada? \***

- Seal õpetati mulle huvipakkuvat eriala
- Soovisin ennast erialaselt täiendada
- Minu tuttavad õppisid / olid õppinud samuti selles koolis
- Saaremaal ei olnud muid võimalusi kõrghariduse saamiseks
- Ei saanud teise kooli sisse
- Meeldis meretaguse õppimisvõimaluse eksootika
- Mind mõjutas reklaam sotsiaalmeedias
- Other: \_\_\_\_\_

10. **Palun hinda, kuidas õppekava toetas järgnevate tööks vajalike teadmiste / oskuste omandamist skaalal 1 (ei ole üldse rahul) kuni 10 (väga rahul). \***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Teoreetilised teadmised erialast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praktilised erialased oskused	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oskus iseseisvalt töötada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analüüsivõime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esinemisoskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eestvedamise ja algatusoskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loov mõtlemine tööülesannete täitmisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajaplaneerimisoskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meeskonnatööoskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **Milliseid oskusi või teadmisi oleksid veel seoses oma erialaga soovinud omandada?**

\_\_\_\_\_

## Lisa 1 järg

12. **Palun hinda järgmisi toetavaid aspekte õppetöös skaalal 1 (ei ole üldse rahul) kuni 10 (väga rahul). \***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Õppetööks vajaliku kirjanduse kättesaadavus koolis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tagasiside ja toetus õppejõudude poolt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loengute toimumise ajad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koostöö ja infovahetus kursusekaaslastega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-õppevõimalused	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valikainete hulk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Majutusvõimalused õppetöö ajal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transpordivõimalused kooli ja elupaiga vahel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interjäär ja mugavus õpperuumides	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhke- ja toitlustusvõimalused õppeasutuse vahetusläheduses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praktikate võimalused ja nende kasutegur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. **Mis oli Sinu meelest õppeprotsessis kõige paremini korraldatud? \***

\_\_\_\_\_

14. **Mida peaks õppeprotsessis kindlasti täiendama või lisama? \***

\_\_\_\_\_

15. **Palun vali vastusevariantidest sobiv seos oma eriala ja töösuhete vahel. \***

- Töötan erialasel kohal
- Olen töötanud erialasel kohal, aga mitte praegu
- Ei ole veel erialast tööd leidnud Ei
- soovi erialasel ametil töötada
- Other:

16. Milline on Sinu ametipositsioon praegusel töökohal?

- Ettevõtte omanik
- Tippjuht
- Keskastmejuht
- Alamastmejuht
- Valdkonnajuht
- Projektijuht
- Spetsialist
- Müügikonsultant
- Klienditeenindaja
- Assistent
- Ametnik
- Oskustöoline
- Lihttöoline

17. Kui suur on Sinu igakuine brutotöötasu?.

- Kuni 800 eurot
- 800 - 1200 eurot
- 1200 - 1600 eurot
- 1600 - 2000 eurot
- üle 2000 euro
- Ei tööta hetkel

18. Kuidas kooli diplomi saamisel on seos Sinu ametikohaga? \*

- Ilma diplomita ei oleks soovitud tööle saanud
- Diplom ei olnud määrav töökoha saamisel
- Sain tööle tänu teisele omandatud erialale
- Sain tööle praktikakohta pakkunud ettevõttesse
- Other: \_\_\_\_\_

19. Milline järgnevatest aspektidest mõjutab üldiselt enim kõrgkooli valikut?

- Maine
- Erialade valik
- Asukoht
- Õppetöö toimumise ajad
- Reklaam meedias / sotsiaalmeedias
- Other: \_\_\_\_\_

20. Kas soovitaksid TTÜ EMERA Meremajanduse Keskuses õppimist oma tutvavatele? \*

- Jah
- Ei

21. Kui vastasid ei, siis mida peaks muutma, et vastaksid jaatavalt?

---

---

---

---

---

22. Milliseid soove ja ettepanekuid Sul veel koolile on?

---

---

---

---

---



## Lisa 2. Milliseid teadmisi ja oskused oleksid vilistlased veel soovinud omandada

Kooli astumise aasta	Milliseid oskusi või teadmisi oleksid veel seoses oma erialaga soovinud omandada?
<b>Turismi- ja toitlustuskorraldus</b>	
1999	Rohkem ärijuhtimist
2000	Juriidilised alused, seaduste lugemine ja arusaamine
	Erialane psühholoogia
2005	Oma ettevõtte loomine ning kogu selle teemaga seonduva dokumentatsioonid, tegevused enne, jooksul, pärast
	Oleks soovinud, et oma kogemusi oleksid loengutes rohkem jaganud erinevad toidu- ja turismivaldkonnas aktiivselt tegutsevad ettevõtjad/ juhtivtöötajad (miks mitte KK vilistlased).
2006	Liiga üldine oli õpe meil. Oleks soovinud rohkem spetsiifikat.
2008	Veelgi rohkem oleks tahtnud ettevõttejuhtimise kohta või ettevõtluse kohta üldisemalt õppida
2011	It alaseid
<b>Väikeettevõtlus</b>	
2007	kvaliteetsem projektijuhtimine
2011	Investeeringimisest oleks võinud midagi õpetada
2014	Ainetega seoses oleks võinud olla rohkem praktilisi ülesandeid
	Rahvusvahelisemat turundust jne. näiteks välismaistele turgudele sisenemine
	Raamatupidamist praktiliselt (nt mängulise programmi kaudu), finantsanalüüsis kommentaare ja hinnanguid tehtud tööle, rohkem turismi aineid kõrvaleriala saamiseks
	Rohkem praktikat oleks soovinud
<b>Väikelaevachitus</b>	
2011	projekteerimine ja disain
2012	Süvenenumalt erinevate joonestusprogrammide tundmist
2013	Hooldus ja remont; Mehhaanika kursus (mootorid ehitus, remont, hooldus); Purjetamine (suuremal jahil)
	Kõik muutused, mida oleksin soovinud, on praeguseks rakendatud

### Lisa 3. Õppeprotsessides hästi korraldatud ja täiendamist vajavad kohad vilistlaste arvates

Kooli astumise aasta	Mis oli hästi korraldatud?	Mida peaks täiendama või lisama?
<b>Turismi- ja toitlustuskorraldus</b>		
1999	Loengud ja intensiivõpe	Valikained
2000	kooli väiksuse tõttu personaalne lähenemine igale tudengile	-
	tudengite vähesus tugevdas ühtsustunnet, mis aitas kaasa ka õpingutele	
	praktika võimalused	erialased teadmised suuremas mahus
2003	Teooria ja lisanduv praktika	Siis kui mina käisin, oli kõik korraldatud hästi
2005	tudengite omavaheline koostöö	Sel ajal oli matemaatilise analüüsi videoülekanded kergelt hädased ja loetamatud, ehk saab kvaliteeti parandada
	Praktikad	Personalitöökaks vajalike teadmisi + töötaja õigused ja kohustused tööle asudes
2005	Õppeainete vaheldusrikkus, paindlikkus praktikakohtade osas. Välisõppevõimalused.	Õppeprotsess võiks aktiivselt soodustada töö- ja praktikavõimalusi ka väljaspool Saaremaad
2007	Omaala spetsialistidest õppejõud ja õppejõud väljastpoolt kooli	Majutusvõimalusi mandrilt kooli tulevatele õpilastele
2008	Teoreetilise ja praktilise õppe kokku panemine	Rohkem õppejõude majast väljast
2009	Mulle meeldis, et olin sunnitud praktika raames Kuressaare hotellid töötajana läbi käima	Pädastesse võiks ekskursioon olla, et saaks luksusliku teeninduse eeldusi näha
2011	Loengute ajad ja tunniplaani paindlikkus	Ei oska enam öelda
		Rohkem praktika võimalusi
	Praktika kohtade võimalused ja rohkus. Võimalus ka välismaal praktikat sooritada.	Rohkem valikaineid
	Õpingute praktiline pool.	Täiendama valikainete/vabaainete hulka
2012	Loengute ajad	Peaks rohkem arvestama et mandrilt tulnud õpilased saaksid kodus käia ning et õppetegevus toimuks esmaspäevast neljapäevani ja ei oleks õppetegevuses nõ auke
2013	Praktilise töö maht	Konsultatsiooniajad
<b>Väikeettevõtlus</b>		
2004	Loengute toimumise ajad ja infovahetus õppija ja kooli vahel oli väga hea ja piisav	e-õppevõimalusi
2007	tunniplaani, eksamid	e-õppevõimalusi
2008	Õppejõudude pädevus	Kontakti saamine õppejõududega sessioonide vahepeal

Kooli astumise aasta	Mis oli hästi korraldatud?	Mida peaks täiendama või lisama?
	Kõik oli minu arust hästi korraldatud	Praktikat võiks olla rohkem ja erinevatel kohtadel
2009	Loengute toimumisajad olid sobivad töötavale õppurile	-
2010	eksamid	konsultatsioone,
2011	Ime, et üldse Saaremaal midagi sellist on	Praktikad on täielik jama, töö käival inimesel on väga raske neid täita
2014	Konsultatsioonid	Praktikakohad
	Tunniplaani peeti üldjuhul hästi kinni	Võiks olla rohkem praktilisi ülesandeid, praktikad ettevõtetes võiks olla vähem, kuna töö käival inimesel on raske praktilist olla
	Kaugõpe. Täiskohaga töötamise kõrvalt oli võimalik koolis käia.	Võiks asjalikke õppejõudusid palgata.
	Loengute ajad	vähe valikaineid
	Tasuta õppe võimalus. Kõike muud saab paremini.	Häid õppejõude (et ühtlustada õppe kvaliteeti, teadmisi võrraldes Tallinnaga); erialase kirjanduse saadavus (eriti lõputööks); tõrgeteta tehnika; valikaineid
	Õppekoordinaator Kaia Eelma tegeles kõige koos hoidmisega suurepäraselt	Videoloengud ja e-õppe lahendused
	Loengute toimumisajad	Võiks olla rohkem praktilise ülesandeid, mis toetaksid teoreetilist poolt.
	Loengute ajad töötavale inimesele	Praktikate ajad ja vajalikkus paremini läbi mõelda.
	Loengute toimumise aeg	Erinevate ainete jaoks peaks olema rohkem loenguid.
	Kindel tunniplaan, millest ka alati kinni peeti. Samuti oli ainete valik aastate jooksul loogiliselt järjestatud.	Võiks olla suurem varieeruvus õppejõudude näol. Saan aru, et Saaremaale on raske palju mujalt õppejõude tuua, aga see annab nii palju juurde, kui igat ainet õpetab oma ala spetsialist.
<b>Väikelaevaehitus</b>		
2010	Tunniplaan	Õppeainete sisulist vastavust erialale
	Purjetamine	Erialale vastavat õpetust
2011	Erialase tarkvara täiendkoolitused	Rühmatööde osakaalu
	ainete järjestus õppekavas	rohkem erialaga seotud aineid
2012	Loenguid andsid oma ala eksperdid kes tegelevad õpetava valdkonnaga igapäevaselt.	Vaatama üle mõningad ained, mis ei käi absoluutselt kokku antud erialaga.
2013	Iseseisev töö, E-õpe (kuigi alatasa oli probleeme e-keskkonnaga)	Õppejõud. Professionaalsed õppejõud, kes ka kohale ilmuvad. Janis Prii üritas küll tihti tulemata jätnud õppejõude asendada, kuid see oli kohutav.
	lõputöö	Kõik soovitud parandused tehtud

Allikas: autori koostatud

## Lisa 4. Vilistlaste soovid ja ettepanekud TTÜ Meremajanduse keskusele

Eriala	Soovid ja ettepanekud
Turismi- ja toitlustuskorraldus	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rohkem spetsialiste kes reaalselt töötavad mitte mingid teoreetikud õppejõududeks. Kolledži diplomi väärtus on põhimõtteliselt 0. Turismi ja toitlustuse diplom teeb sust kõrgharidusega teenindaja. Ca 80% kursusest töötab madalapalgalistel teenindava sektori kohtadel. Need 20% kellel paremini läheb on ise ambitsioonikamad ja oskavad ennast tööturul paremini müüa kuid diplomiga ei ole mingit seost siin.</li> <li>❖ Edu ja vastu pidamist!</li> <li>❖ Väga meeldis koolis oldud aeg ning õppejõud olid meeldivad. Aitäh selle eest.</li> <li>❖ Kutsuge vilistlasi loenguid pidama</li> <li>❖ Võiks olla rohkem erialaseid <i>workshope</i>, külastuskäike, masterklasse. Reaalsete kohtade omanikega töötada ja töövarjupäevad.</li> </ul>
Väikeettevõtlus	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kindlustunnet (õige ja väga vajalik kool) ja õigeid otsuseid, et saaks luua omad ja kestvad traditsioonid. Loodan, et õpe mitmekesisust ja jääb võimalus tasuta õppeks.</li> <li>❖ Laiemat erialade valikut ja magistriõppe võimalust.</li> <li>❖ Magistriõpet tahaks</li> <li>❖ Saaremaale võiks tulla ka magistriõpe</li> <li>❖ Edu</li> <li>❖ :)</li> <li>❖ Magistriõpet sooviks</li> </ul>
Väikelaevaehitus	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Lisada mõni humanitaarsem eriala, et õppetööväline aeg oleks sisukam :p</li> <li>❖ Viige õpilasi vastava eriala tööd tegevatesse ettevõtetesse, kus õppurid saaksid praktikakohtade kontakte.</li> <li>❖ Jätkake samas vaimus kohalikku ettevõtlust toetavate erialade arendamist ja magistriõppe väljatöötamist.</li> <li>❖ magistriõppe juurutamine</li> <li>❖ Kuna olin esimesel kursusel siis oli palju asju, mis olid paika loksumata. Kursused olid ebaloogilises järjekorras. Teooria oli paljuski laialivalguv ja pealiskaudne. Palju oli erialasid, millega pole siamaani midagi peale hakata. Õppejõud olid ebakindlad ja ei ilmunud tihti kohale, loengud jäid ära või üritati asendada. Elamis ja sõidukulud olid väga suured. Kindlasti on olukord praegu parem. Väikelaevaehituse eriala on vajalik, eriti kohalikele ettevõtetele.</li> </ul>

Allikas: autori koostatud