



TALLINN LANGUAGE CENTRE
INTERNATIONAL HOUSE TALLINN

TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKORRALDUSE
JA KVALITEEDI TAGAMISE ALUSED
&
ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE KORD
(kinnitatud 29.06.2019)



Käesolevad õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alused on täienduskoolitusasutuse ja õppuri või tema seadusliku esindaja vahelise suhtluse aluseks ning teeninduse tüüptingimusteks. Täienduskoolitusasutus teeb käesolevad tingimused oma veebilehel www.tallinnlc.ee kättesaadavaks kõigile õppuritele ja/või nende seaduslikele esindajatele. Samuti loob täienduskoolitusasutus võimalused õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustega tutvumiseks täienduskoolitusasutuses.

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Tallinn Language Centre / International House Tallinn

2. Täienduskoolitusasutuse pidaja

- Täienduskoolitusasutuse pidaja nimi: OÜ Teadmine ja Tarkus
- Täienduskoolitusasutuse pidaja registrikood: 10680734
- Täienduskoolitusasutuse pidaja majandustegevuste number: 173397

3. Täienduskoolituse läbiviimise koht ja aadress

3.1 Avatud koolitused viiakse läbi täienduskoolitusasutuse kasutuses olevates ruumides aadressil Luise 4, Tallinn, Eesti Vabariik.

3.2 Lepingu alusel läbiviidavad koolitused toimuvad vastavalt täienduskoolitusasutuse ja tellija vahelisele kokkuleppele.

4. Hariduse liik:

Täienduskoolitus

5. Täienduskoolituse õppekorralduse alused

5.1 Täienduskoolitusasutuse õigused ja kohustused; õppuri ja/või tema seadusliku esindaja õigused ja kohustused:

5.1.1 Täienduskoolitusasutus kohustub andma õppurile täienduskoolitusasutuse õppekava(de)le ja käesolevatele õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustele vastavat täienduskoolitust ning järgmia kehtestatud isikuandmete töötlemise korda.

5.1.2 Täienduskoolitusasutuse poolt tehtud koolituse pakkumist kirjalikult või elektrooniliselt aktsepteerides, samuti täienduskoolitusasutuse poolt väljastatud arvet või maksegraafikut allkirjastades ja/või osaliselt või täielikult tasudes aktsepteerib õppur ja/või tema seaduslik esindaja kõiki käesolevates õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustes ning isikuandmete töötlemise korras toodud tingimusi ning kohustub järgima täienduskoolitusasutuse õigusakte.

5.1.3 Õppuril ja/või tema seaduslikul esindajal on õigus:

- tutvuda täienduskoolituse õppekavaga;
- saada täienduskoolitust vastavalt täienduskoolituse õppekavale;
- saada täienduskoolituse sisu ja korraldust puudutavat informatsiooni;
- saada ettenähtud koolitusmaterjale;
- saada pärast kõikide õpiväljundite saavutamist täienduskoolituse kohta tunnistus;
- saada tõend koolitusel osalemise kohta, kui täienduskoolituse käigus õpiväljundite saavutamise hindamist ei toimunud või õppur neid ei saavutanud.

5.1.4 Õppur ja/või tema seaduslik esindaja on kohustatud:

- täitma kooli õpilaste sisekorra eeskirja;
- hoidma korras tema kasutuses olevad õppevahendid;

- teavitama õppetööd segavatest probleemidest kohe õpetajat või täienduskoolitusasutuse esindajat;
 - teatama esimesel võimalusel koolitusel mitteosalemisest või koolituse katkestamisest;
 - käituma vastavalt üldtunnustatud kõlblusnormidele;
 - tasuma õppemaksu temale väljastatud arvel sätestatud mahus ja ajaks.
- 5.2 Õppurite täienduskoolitusele vastuvõtu ja koolituselt väljaarvamise tingimused:
- 5.2.1 Täienduskoolitusasutuses saavad õppuriteks olla kõik soovijad, kes sooritavad keeleoskuse määramise tasemetestid (kirjalik test ja suuline test) ning aktsepteerivad ja/või kinnitavad täienduskoolitusasutuse poolt tehtud täienduskoolituse pakkumist.
- 5.2.2 Koolitusele registreerimine toimub täienduskoolitusasutuses (õppur ja/või tema seaduslik esindaja tuleb kohale täienduskoolitusasutuse kantseleisse aadressil Luise 4, Tallinn). Täienduskoolitust jätkavate õppurite puhul on registreerumine jätkukursusele võimalik ka e-posti (kool@tallinnlc.ee) teel.
- 5.2.3 Täienduskoolitusasutus jätab endale õiguse täienduskoolitusele mitte vastu võtta õppureid kes pole eelnevatel perioodidel vastavalt õppurile ja/või tema seaduslikule esindajale väljastatud arve(te)le õppemaksu õigeaegselt tasunud.
- 5.3 Täienduskoolituse eest õppemaksu tasumise, sellest vabastamise ja selle tagastamise tingimused:
- 5.3.1 Õppemaksu suuruse määrab täienduskoolitusasutuse pidaja. Õppemaksu arvutamise aluseks on täienduskoolitusasutuse pidaja poolt algavaks õppeaastaks kehtestatud õppetunni (1 õppetund = 45 minutit) maksumus. Õppetunni maksumusele lisandub käibemaks (20%). Täienduskoolitusasutuse pidajal on õigus kinnitada erihind väikerühmadele, asutuste rühmadele, eriprogrammi järgi töötavad rühmadele ja individuaalõppele.
- 5.3.1.1 Täienduskoolituse eest õppemaksu tasumiseks väljastab täienduskoolitusasutus õppurile ja/või tema seaduslikule esindajale arve või maksegraafiku. Täienduskoolitusasutuses kehtib ettetasutav õppemaks, mida saab tasuda ühe maksena, kahes osas semestrite kaupa või osamaksetena vastavalt õppurile ja/või tema seaduslikule esindajale väljastatud maksegraafikule.
- 5.3.1.2 Täienduskoolitusasutuse poolt õppurile või tema seaduslikule esindajale väljastatud arvel on ära märgitud:
- Õpingute alustamise aeg.
 - Õppetöö maht ja kestus.
 - Täienduskoolituse õppemaksu suurus (summa) ja selle arvestamise meetod.
 - Täienduskoolituse õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg.
- 5.3.1.3 Õppemaksust kedagi ei vabastata.
- 5.3.1.4 Õppemaksu soodustused:
Täienduskoolitusasutus võimaldab õppuritele, kes on täienduskoolitusasutuse kursustel gruppõppes osalenud vähemalt ühe (1) õppeaasta ulatuses ja selle eest õppemaksu tasunud 2019-2020 õppeaastale eelnenud kolme (3) õppeaasta jooksul (st. mitte varem kui 2016 / 2017 õppeaastal) hinnasoodustust -10% õppemaksust.
- 5.3.2 Õppur või tema seaduslik esindaja on kohustatud tasuma õppemaksu temale väljastatud arvel sätestatud mahus ja ajaks. Kui õppur või tema seaduslik esindaja ei ole arvel näidatud kuupäevaks õppemaksu tasunud ning selle hilisemaks tasumiseks esitatud kirjalik avaldus ei ole täienduskoolitusasutuse poolt rahuldatud, on täienduskoolitusasutusel õigus nõuda viivist 0,02% päevas tähtaegselt tasumata summalt kuni selle summa täieliku tasumiseni ja/või õppur täienduskoolituse nimekirjast välja arvata.
- 5.3.3 Õppemaksu saab tasuda pangaülekandega OÜ Teadmine ja Tarkus arveldusarvele EE182200221014580573 Swedbank (selgitusena lisada arve nr ja õppija nimi), samuti sularahas täienduskoolitusasutuse kantseleis aadressil Luise 4, Tallinn.
- 5.3.4 Täienduskoolitusasutus ei kompenseeri õppuri puudumist, sõltumata sellise puudumise põhjustest.
- 5.3.5 Semestri kestel täienduskoolitusega liituvale õppurile pakub täienduskoolitusasutus lisaks tasuta inglise keele oskuse taseme testimisele soovi korral ühe (1) proovitunni (kestusega 2 x 45

minutit), mille abil saab õppur kontrollida, kas soovitud kursuse tase on tema jaoks õige. Proovitunni tasu on 13,0 € (lisandub 20% käibemaks).

Kui õppur liitub kursusega, siis loetakse proovitund õppuri esimeseks õppekorraks antud kursusel ning õppemaksust loetakse tasutuks proovitunni eest tasutud summa (13,0 € +20% käibemaks).

Kui õppur täienduskoolitusel osalema ei hakka, siis väljastatakse õppurile või tema seaduslikule esindajale proovitunni eest arve (13,0 € + 20% KM).

5.3.6 Õppemaksu tagastamise tingimused täienduskoolituse katkestamisel (ennetähtaegsel lõpetamisel) või täienduskoolitusest loobumisel (enne koolituse algust) õppuri või tema seadusliku esindaja poolt:

- Kui õppur või tema seadusliku esindaja katkestab täienduskoolitusel osalemise või loobub täienduskoolitusel osalemisest, kohustub ta täienduskoolitusasutust sellest kirjalikult (paberikandjal või elektrooniliselt) teavitama.
- Kui õppur või tema seadusliku esindaja katkestab täienduskoolituse või loobub täienduskoolitusel osalemisest kuid ei teavita sellest täienduskoolitusasutust kirjalikult, arvestatakse täienduskoolituse tasu kuni päevani (k.a.), millal õppur või tema seadusliku esindaja täienduskoolitusasutust oma otsusest kirjalikult teavitab.
- Täienduskoolituse katkestamisel või sellest loobumisel õppuri või tema seadusliku esindaja poolt tagastatakse õppemaksu ette maksnud õppurile või tema seaduslikule esindajale õppemaks nende tundide eest, mis oleks graafikujärgselt pidanud toimuma peale täienduskoolituse katkestamise või sellest loobumise kuupäeva (kuupäev, millal õppur või tema seaduslik esindaja täienduskoolitusasutust oma otsusest kirjalikult teavitas).
- Tagastatava õppemaksu summast arvatakse maha täienduskoolituse ennetähtaegse katkestamise tasu (25 € + 20% käibemaks).
- Täienduskoolituse katkestamisel õppuri või tema seadusliku esindaja poolt täiendavalt maksmisele kuuluva õppemaksu arvutamisel võetakse aluseks õppuri täienduskoolitusel osalemise perioodil (täienduskoolituse alguskuupäevast kuni päevani (k.a.), mil õppur või tema seaduslik esindaja täienduskoolitusasutust oma ennetähtaegse katkestamise soovist kirjalikult teavitas) toimunud tundide maksumus. Täiendavale maksmisele kuuluva õppemaksu arvutamisel lisatakse toimunud tundide maksumusele täienduskoolituse ennetähtaegse katkestamise tasu (25 € + 20% käibemaks).
- Juhul kui täienduskoolitusasutus ei saa kokkulepitud ajal läbi viia koolitust kuhu õppur on registreerunud ja mille eest õppur või tema seaduslik esindaja on teinud ettemaksu, siis tagastatakse õppemaksu ette maksnud õppurile või tema seaduslikule esindajale ettemaks täies ulatuses.

5.3.7 Täienduskoolitusasutus on kohustatud iga kalendriaasta lõpus edastama Maksu- ja Tolliametile andmed eraisikute poolt tasutud koolituskulude kohta. Sellest tulenevalt on eraisikud õppemaksu tasumisel kohustatud täienduskoolitusasutusele teatama oma täisnime ja isikukoodi. Kui tasutakse kellegi teise (nt lapse) eest, tuleb täienduskoolitusasutusele teatada nii õppija (kelle eest tasutakse) kui ka õppemaksu tasuja täisnimi ja isikukood.

5.4 Õppijate täienduskoolituselt väljaarvamise tingimused:

5.4.1 Õppur arvatakse täienduskoolitusasutuse nimekirjast välja järgmistel juhtudel:

5.4.1.1 Kui õppur või tema seaduslik esindaja soovib täienduskoolituse katkestada või täienduskoolitusest loobuda.

5.4.1.2 Täienduskoolitusasutusel on õigus õppur nimekirjast välja arvata:

- kui õppur eirab täienduskoolitusasutuse kodukorra nõudeid;
- kui õppur või tema seaduslik esindaja ei tasu õppemaksu temale väljastatud arvel või maksegraafikul sätestatud mahus ja ajaks.

Eelpool nimetatud juhtudel on täienduskoolitusasutusel õigus õppuri täienduskoolitus ennetähtaegselt katkestada / õppur nimekirjast välja arvata, teatades sellest õppurile ja/või tema seaduslikule esindajale kirjalikult (paberikandjal või elektrooniliselt) vähemalt kolm (3) tööpäeva ette.

Täienduskoolituse ennetähtaegsel katkestamisel täienduskoolitusasutuse poolt tagastatakse õppetasu ette maksnud õppurile või tema seaduslikule esindajale ettemaksu ulatuses tasu nende

tundide eest, mis oleks graafikujärgselt pidanud toimuma peale täienduskoolituse katkestamise kuupäeva. Tagastamisele kuuluva õppemaksu arvutamisel lisatakse toimunud tundide maksumusele täienduskoolituse ennetähtaegse katkestamise tasu (25 € + 20% käibemaks).

Täienduskoolituse ennetähtaegne katkestamine täienduskoolitusasutuse poolt ei vabasta õppurit või tema seaduslikku esindajat kohustusest tasuda õppuri täienduskoolitusel osalemise perioodil (täienduskoolituse alguskuupäevast kuni täienduskoolituse ennetähtaegse katkestamise päevani (k.a.)) toimunud tundide maksumus. Täiendavale maksmisele kuuluva õppemaksu arvutamisel lisatakse toimunud tundide maksumusele täienduskoolituse ennetähtaegse katkestamise tasu (25 € + 20% käibemaks).

- 5.5.1 Õppeaja kestus ja maht:
- 5.5.1 Inglise keele õpe toimub kümnel (10) keeleoskustasemel millede kirjeldus ja õppeprogramm juhivad Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemist.
- 5.5.2 Ühe keeleoskustaseme maht on 160 õppetundi. Lisandub iseseisev töö mille arvestuslik maht on 40 õppetundi.
- 5.5.3 Ühe õppetunni kestuseks on 45 minutit.
- 5.5.4 Ühe keeleoskustaseme läbimiseks kulub arvestuslikult üks õppeaasta.
- 5.5.4.1 Õppeaasta koosneb 2 semestrist:
- 2019/2020 õppeaasta sügissemester: 02.september 2019 – 20.detsember 2019
 - 2019/2020 õppeaasta kevadsemester: 13.jaanuar 2020– 15.mai 2020
- 5.5.4.2 2019/2020 õppeaastal ei toimu õppetööd:
21.12.2019-12.01.2020 (koolivaheaeg);
24.02-01.03.2020 (koolivaheaeg).
- 5.5.4.3 Riigipühadel täienduskoolitusasutuses õppetööd läbi ei viida. Õppuritele antakse vastavalt riigipühadele langevate tundide mahule eelnevalt (riigipühadele eelnevas tunnis) kodutööde pakett iseseisvaks õppeks.
- 5.6 Õppekeel ja asjaajamisekeel:
- Täienduskoolitusasutuse õppekeeleks on inglise keel.
 - Täienduskoolitusasutuse asjaajamisekeeleks on eesti keel. Sisemise asjaajamise keelena on täienduskoolitusasutuses eesti keele kõrval kasutusel ka inglise keel.
- 5.7 Õppe läbiviimise vorm ja õpperühmade moodustamine:
- 5.7.1 Täienduskoolitus toimub kinnitatud õppekava(de) alusel.
- 5.7.2 Õppetöö viiakse läbi õppekavas määratud mahus tunniplaani alusel. Koolituste mahtu arvestatakse õppetundides (1 õppetund = 45 min).
- 5.7.3 Valdavalt toimub õppetöö õpperühmades aga võimalik on ka individuaalõpe. Õpperühm alustab tööd kui registreerub vähemalt 5 inimest. Õpperühma maksimaalne soovituslik suurus on 16 inimest.
- 5.7.4 Õpperühmad moodustatakse õppurite olemasoleva keeleoskuse taseme testimise (kirjalik ja suuline test) tulemuste põhjal. Õppurite olemasoleva inglise keeleoskuse taseme testimine toimub tasuta enne õppeetapi algust. Õppeetapi kestel kursusega liitunud õppuritele pakub täienduskoolitusasutus lisaks tasuta inglise keele oskuse taseme testimisele soovi korral ühe (1) proovitunni (kestusega 2 x 45 minutit), mille abil saab õppur kontrollida, kas soovitud kursuse tase on tema jaoks õige (vt. lisaks punkt 5.3.5).
- 5.7.5 Täienduskoolitusasutuses ühe õppeetapi läbinud õppurid saavad õpingutega jätkata vastavalt juba läbitud keeleoskustaseme hindamisel saavutatud tulemustele juhul kui kahe õppeetapi vahele ei jää rohkem kui kaks kalendriaastat. Kui kahe õppeetapi vahele jääb rohkem kui kaks kalendriaastat, siis tuleb õppuril läbida keeletaseme testimine (*Placement Test*), mille abil määratakse õppurile sobiv tasemegrupp (vastavalt Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemile).
- 5.8 Täienduskoolituse läbimise ja täienduskoolitusel osalemise kohta väljastatavad dokumendid, nende allkirjastamise ja nende üle arvestuse pidamise kord:

- 5.8.1 Iga õppeetapi lõpus väljastatakse õppurile tunnistus, kuhu on märgitud järgmised andmed:
- 1) täienduskoolitusel osalenud või selle läbinud isiku nimi ja isikukood;
 - 2) täienduskoolitusasutuse nimi ja täienduskoolitusasutuse pidaja registrikood;
 - 3) täienduskoolitusasutuse pidaja majandustegevusteate number;
 - 4) õpitud võõrkeele nimetus ja tase vastavalt täienduskoolitusasutuse tasemeskaalale, mis on koostatud juhindudes Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteemist (A1 - C2);
 - 5) õppeetapi lõpus läbi viidava kirjaliku testi tulemus vastavalt konkreetse keeleoskustaseme (A1 - C2) nõuetele;
 - 6) täienduskoolitust läbi viinud koolitaja hinnang õppuri suulise suhtluse ja suulise esituse oskustele kogu õppeetapi kestel vastavalt konkreetse keeleoskustaseme (A1 - C2) nõuetele;
 - 7) täienduskoolituse toimumise aeg ja täienduskoolituse math;
 - 8) tunnistuse väljaandmise koht ja kuupäev;
 - 9) tunnistuse number;
 - 10) koolitaja(te) nimed
- 5.8.2 Tunnistus väljastatakse õppurile ainult juhul kui õppur on sooritanud õppeetapi lõpus läbi viidava kirjaliku testi vastavalt täienduskoolituse hindamiskriteeriumidele positiivselt. Tunnistuse allkirjastavad koolitust läbi viinud koolitaja(d) ja täienduskoolitusasutuse juhataja.
- 5.8.3 Muudel juhtudel (õppeetapi keskel, tööandja/õppeasutuse soovil, õppur pole sooritanud kirjalikku testi, õppur sooritas kirjaliku testi mitterahuldava tulemusega, jne) väljastab täienduskoolitusasutus vastava taotluse alusel õppurile või tema seaduslikule esindajale täienduskoolitusel osalemise kohta tõendi. Tõendi allkirjastab täienduskoolitusasutuse juhataja.
- 5.8.4 Iga tunnistus ja tõend saab oma unikaalse järjekorranumbri ning täienduskoolitusasutus peab kõigi väljastatud tunnistuste ja tõendite kohta elektroonilist registrit.
- 5.9 Vaidluste lahendamise kord:
Õppekorralduse tingimuste tõlgendamisest või rakendamisest tulenevad erimeelsused täienduskoolitusasutuse ja õppuri (või tema seadusliku esindaja) vahel lahendatakse läbirääkimiste käigus. Kui kokkulepet ei saavutata, lähtutakse Eesti Vabariigi seadustest.
6. Täienduskoolituse kvaliteedi tagamise alused:
- 6.1 Õppekava: Inglise keel A1-C2
- 6.1.1 Õppekavarühm: Keeleõpe¹
- 6.1.2 Õppekava koostamisel lähtutakse sihtgrupi vajadustest.
- 6.1.3 Õppekava on väljundipõhine.
- 6.1.4 Õppekava koostamisel järgitakse Haridus- ja Teadusministeeriumi juhendmaterjali² täienduskoolituse õppekava koostamiseks.
- 6.1.5 Õppekava koostamise eest vastutab täienduskoolitusasutuse pidaja. Õppekava koostamise protsessi on kaasatud täienduskoolitust teostavad koolitajad.
- 6.2 Õppegruppide moodustamine ja õppetöö tulemuslikkuse hindamine:
- 6.2.1 Enne täienduskoolituse alustamist viib koolitaja õppuritele läbi keeletaseme testimise (*Placement Test*), mille abil saab igale õppurile määrata sobiva tasemegrupi (vastavalt Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemile). Koolitusele eelnev keeletaseme testimine koosneb kahest osast: kirjalik test (kestusega ~ 30 minutit) ja suuline test (kestusega ~15 minutit).
- 6.2.2 Täienduskoolitusasutuses ühe õppeetapi läbinud õppurid saavad õpingutega jätkata vastavalt juba läbitud keeleoskustaseme hindamisel saavutatud tulemustele juhul kui kahe õppeetapi vahele ei jää rohkem kui kaks kalendriaastat. Kui kahe õppeetapi vahele jääb rohkem kui kaks kalendriaastat, siis tuleb õppuril läbida keeletaseme testimine (*Placement Test*), mille abil

¹ vastavalt haridus ja teadusministri 19.juuni 2015 määruse nr 27 „Täienduskoolituse standard“ muudatusele nr 61 (vastu võetud 07.11.2016; jõustunud 01.01.2017)

² Haridus- ja Teadusministeeriumi juhendmaterjal „Täienduskoolituse õppekava koostamine“ (S.Aruväli, H.Kaldas, E.Pilli, S.Reppo. HTM, 2016)

- määratakse õppurile sobiv tasemegrupp (vastavalt Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemile).
- 6.2.3 Iga õppeetapi kestel viivad täienduskoolitust teostavad koolitajad õppuritele läbi vähemalt ühe edasijõudmistesti (*Progress Test*), et kontrollida vastava taseme õppekavas sätestatud materjali omandamist.
- 6.2.4 Hindamaks õppekava läbinud õppurite teadmiste ja oskuste vastavust konkreetse keeleoskustaseme nõuetele (vastavalt Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemile) viivad täienduskoolitust teostavad koolitajad iga õppeetapi lõpus õppuritele läbi kirjaliku testi mille tulemus väljendatakse protsendi (%) kujul.
- 6.2.5 Hindamaks õppekava läbinud õppurite teadmiste ja oskuste vastavust konkreetse keeleoskustaseme nõuetele (vastavalt Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemile) annavad täienduskoolitust teostavad koolitajad iga õppeetapi lõpus hinnangu õppurite suulisele väljendusoskusele skaalal:
- mitterahuldav - poor*
rahuldav - satisfactory
hea - good
väga hea - very good
suurepärase - excellent
- 6.2.6 Soovituslikud tulemused järgmisel keeleoskustamel õpingutega jätkamiseks:
- kirjaliku testi tulemus vastavalt hindamiskriteeriumidele (lähtudes Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemist) positiivne (=vähemalt 50%);
 - suulise suhtluse ja suulise esituse oskuse hinne (lähtudes Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete (A1 - C2) süsteemist) vähemalt *rahuldav – satisfactory*
- 6.2.7 Täienduskoolitusasutuse pidaja kogub ja analüüsib regulaarselt informatsiooni õppeetappide lõpus õppuritele läbi viidud kirjalike testide tulemuste ja koolitajate poolt õppurite suulisele väljendusoskusele antud hinnangute kohta.
- 6.3 Koolitajad:
- 6.3.1 Täienduskoolitusasutuse koolituste kvaliteet tugineb koolitajate erialasele väljaõppele, regulaarsetele täiendkoolitustele ning laiemas kutsevõrgustikus osalemisele.
- 6.3.2 Nõuded täienduskoolitust läbi viivate koolitajate kvalifikatsioonile:
- 6.3.2.1 Täienduskoolitust viivad läbi rahvusvaheliselt tunnustatud inglise keele õpetaja tunnistust (Cambridge CELTA³ / DELTA⁴, Trinity TESOL⁵ või samaväärne) omavad koolitajad.
- 6.3.2.2 Tallinn Language Centre / International House Tallinn on rahvusvahelise keeltekoole ühendava organisatsiooni International House World Organisation (IHWO, www.ihworld.com) liige ja ainuesindaja Eestis. Täienduskoolitust läbi viivate koolitajate kvalifikatsiooninõuded vastavad IHWO poolt liikmeskoolide õpetajatele (Cambridge CELTA / DELTA, Trinity TESOL või samaväärne) esitatavatele kvalifikatsiooninõuetele. Täiendamaks oma erialseid teadmisi, on koolitajatel võimalus osaleda IHWO poolt pakutavas rahvusvahelises koolitajate kutsevõrgustikus ja koolitustel.
- 6.3.2.3 Täienduskoolitusasutuse pidaja viib täienduskoolitust teostavatele koolitajatele regulaarselt läbi erialast, s.h õppemetoodika ja uue õpikirjanduse alast täiendkoolitust.
- 6.3.2.4 Õppurid hindavad täienduskoolitust läbi viivate koolitajate kvaliteeti tagasisidevormil regulaarselt iga õppeetapi lõpus.
- 6.4 Tagasiside:
- 6.4.1 Tagamaks, et täienduskoolitusasutuse programmid, materjalid ja koolitusmeetodid vastavad tänapäeva nõuetele kogub ja anlüüsib täienduskoolitusasutuse pidaja tagasisidet

³ CELTA – Cambridge Assessment Certificate in Teaching English to Speakers of Other Languages

⁴ DELTA - Cambridge Assessment Diploma in Teaching English to Speakers of Other Languages

⁵ Trinity CertTESOL – Trinity College London Certificate in Teaching English to Speakers of Other Languages

läbiviidud koolituste kohta. Tagasiside kogumise viisid sõltuvad koolituse formaadist ja määratakse kindlaks juba koolitusprogrammi kavandamisel:

- Koolituse kestel suhtlevad täienduskoolitusasutuse pidaja esindajad õppurite ja koolitajatega, et saadud tagasiside põhjal vajadusel ellu viia muudatusi koolituse korralduses ja tagada õppeprotsessi hea kvaliteet ning õppurite rahulolu.
 - Avatud gruppide/koolituste korral on täienduskoolituse lõppfaasis planeeritud aeg koolitusel osalenud õppuritelt tagasiside kogumiseks; tagasisidet kogutakse paberkanalil. Tagasiside sisaldab küsimusi nii koolituse korralduse, õppe sisu kui ka koolitajate kohta.
 - Koostöökoolituste puhul erinevate partneritega kasutame koolitusel osalenud õppuritelt tagasiside kogumiseks kas partneri tagasiside-süsteemi või täienduskoolitusasutuse tagasiside ankeete. Lisaks kogub täienduskoolitusasutuse pidaja tagasisidet (näiteks tagasiside-nõupidamine) tellija/rahastajai esindajatelt.
 - Tagasisidet kursuste kohta on õppuritel võimalik anda ka jooksvalt kursuse toimumise kestel e-posti aadressil kool@tallinnlc.ee, telefonil 6410607 või vahetult täienduskoolitusasutuse pidaja esindaja(te)le täienduskoolitusasutuse kontoris (aadressil Luise 4, Tallinn). Laekunud tagasiside kohta peab täienduskoolitusasutuse pidaja kirjalikku registrit.
 - Tagasisidet (ettepanekud, kaebused) millele soovitakse kirjalikku vastust, saab esitada ainult kirjalikult. Kõigile kirjalikult esitatud ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva möödudes ettepaneku või kaebuse registreerimisest.
 - Ettepanekuid või kaebusi menetleb täienduskoolitusasutuse pidaja koos asjasse puutuvate isikutega. Vaidlused, mida pole võimalik lahendada läbirääkimiste teel, lahendatakse seaduses ettenähtud korras.
- 6.4.2 Tagasiside saamiseks koolitajatelt toimub iga õppeetapi lõpus täienduskoolitust läbi viivate koolitajate ja täienduskoolitusasutuse pidaja esindaja(te) osalusega arutelu ning koolitajad täidavad tagasisideankeedi kasutatud õppekava ning õppematerjalide kohta.
- 6.4.3 Täienduskoolitusasutuse pidaja analüüsib regulaarselt õppuritelt, koolitajatelt ja tellijatelt/rahastajatelt saadud tagasiside tulemusi koos koolitajatega ning kasutab tagasiside analüüsi tulemusi vajadusel ja võimalusel koolituste õppekava ja/või õppeprotsessi parendamiseks.
- 6.5 Hindamine:
- 6.5.1 Täienduskoolitusasutuses teostatakse regulaarselt nii välishindamist kui ka enesehindamist. International House World Organisation (IHWO) teostab regulaarseid inspeksioone täienduskoolitusasutusse kui ühte IHWO liikmeskooli.
- 6.6 Õppekeskkond:
- 6.6.1 Avatud täienduskoolitusi viiakse läbi täienduskoolitusasutuse valduses olevates koolitusruumides (aadressil Luise 4, Tallinn). Täienduskoolitusasutuse valduses olevad koolitusruumid on keeleõppeks sobiva suuruse (õppeklassid mahutavad 6-18 õppurit) ning sisustusega.
- 6.6.2 Täienduskoolitusasutuse pidaja tagab täienduskoolituse läbiviimiseks kasutatavate koolitusruumide vastavuse valdkonda reguleerivate õigusaktidega kehtestatud sanitaar- ja ohutusnõuetele.
- 6.6.3 Täienduskoolitusasutuse valduses olevatel koolitusruumidel puudub juurdepääs ratastooliga liikumiseks.
- 6.6.4 Koostöökoolituste korral kui täienduskoolitus toimub koostööpartneri valduses olevates ruumides, viib täienduskoolitusasutuse esinadaja enne täienduskoolituse algust läbi paikvaatluse veendumaks, et ruumid sobivad koolituse läbiviimiseks.
7. Isikuandmete töötlemise kord
- 7.1 Kõiki isikuandmeid, mille õppur või tema seaduslik esindaja täienduskoolitusasutusele esitab, käsitletakse suurima ettevaatlikkuse ja tähelepanuga. Täienduskoolitusasutus kasutab isikuandmeid ainult oma kohustuste täitmiseks koolitusteenuste osutamisel. Täienduskoolitusasutus tagab kliendiandmete konfidentsiaalsuse rakendades selleks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid.

- 7.2 Kui õppur või tema seaduslik esindaja leiab, et tema kliendiandmete töötlemine ei ole õigusaktide või temaga sõlmitud lepingu kohaselt lubatud, on tal õigus nõuda oma kliendiandmete töötlemise lõpetamist, v.a juhul, kui andmete töötlemise õigus ja kohustus tuleneb seadusest või kui see on vajalik õppuri või tema seadusliku esindajaga sõlmitud lepingu täitmiseks või täitmise tagamiseks.
- 7.3 Pärast lepingu lõppemist jätkab täienduskoolitusasutus kliendiandmete töötlemist, kui see on vajalik, et täita õigusaktis ette nähtud kohustust või säilitada andmeid õppur või tema seaduslik esindajaga sõlmitud lepingust tuleneva vaidluse lahendamiseks. Täienduskoolitusasutus säilitab ja töötleb kliendiandmeid nii kaua, kui on vajalik kliendiandmete töötlemise eesmärkide saavutamiseks või õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks.
- 7.4 Täienduskoolitusasutus töötleb kliendiandmeid õppuri või tema seaduslik esindaja nõusolekul, et läbi viia turunduskampaaniaid, loteriisid ja loosimisi, uurida õppurite rahuolu ning pakkuda ja reklaamida õppurile (või tema seaduslikule esindajale) täienduskoolitusasutuse poolt osutatavaid teenuseid. Õppuril või tema seaduslikul esindajal on õigus igal ajal keelata teda käsitlevate andmete töötlemine õppurite rahuolu uurimiseks või otseturunduseks.
- 7.5 Õppur või tema seaduslik esindaja võib täienduskoolitusasutuselt küsida enda kohta käivaid andmeid ja nõuda oma andmete parandamist, kui need on muutunud või muul põhjusel ebatäpsed. Vastava taotlusega peab õppur või tema seaduslik esindaja pöörduma (kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) täienduskoolitusasutuse poole.
- 7.6 Täienduskoolitusasutus vastab esitatud nõudele õigusaktidega ettenähtud tähtajal, kuid mitte hiljem kui ühe kuu jooksul, arvestades nõude saamise päevast. Kui enne vastuse koostamist on vaja asjaolusid põhjalikumalt selgitada ja kontrollida, võib täienduskoolitusasutus vastamise tähtaega pikendada.
- 7.7 Kliendiandmete töötlemisega seotud lahkarvamused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui see ei õnnestu, võib õppur või tema seaduslik esindaja esitada pöördumise Andmekaitse Inspeksioonile või kaebuse pädevale kohtule.
8. Täienduskoolituse õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise aluste ning isikuandmete töötlemise korra kehtestamine ja kaasaajastamine:
- 8.1 Täienduskoolituse õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alused kehtestab täienduskoolituseasutuse pidaja.
- 8.2 Täienduskoolitusasutuse pidaja täiendab ja kaasaajastab täienduskoolitusasutuse õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise aluseid regulaarselt vähemalt üks kord õppeaasta jooksul ning viivitamatult juhul kui viiakse sisse muudatused valdkonda reguleerivates õigusaktides.