

Прилог 2.3.a
ВИСОКА ХОТЕЛИЈЕРСКА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА
БЕОГРАД

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ КОМИСИЈЕ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

Комисија за обезбеђење квалитета ВХШ:

Председник: проф. др Љиљана Косар

Члан: предавач, мр.Новак Сворџан

Члан: предавач, Анђелка Стевановић

Зорана Петковић – Представник ненаставног особља

Милица Михајловић – Представник студената

Септембар, 2009.

Документ је израдила Комисија за обезбеђење квалитета ВХШ, а обухвата самовредновање и оцењивање квалитета ВХШ за школску 2008/2009. годину. Извештај је усвојен на седноци Наставног већа од [02.10.2009.](#) године

СТАНДАРД 1: Стратегија обезбеђења квалитета

Показатељи за вредновање/мерење: Подстицање предлога за побољшање Политике и Стратегије обезбеђења квалитета од стране свих запослених и студената

Комисија је дефинишући мере за остваривање делокруга свога рада иницирала разговоре са председницима осталих комисија Школе, као и са представницима руководства, са циљем да подстакне преиспитивање Стратегије и Политике квалитета, ради конкретизације активности на унапређењу, посебно оних критеријума квалитета који се односе на простор и опрему Школе.

Разматрањем другог годишњег извештаја о раду Школе (за 2008/2009. годину) у другој години наставе по акредитованим студијским програмима, као и свеукупних активности,

очигледни су квантитативни помаци у реализацији и примени Стратегије са повећаном динамиком уз констатацију превазилажења почетних грешака и ограничења у ходу.

Препорука за унапређење: наставити праћење Стратегије и Акционог плана Школе.

СТАНДАРД 2: Стандарди и поступци за обезбеђивање квалитета

Показатељи за вредновање/мерење: Одлуке органа управљања Школе и активности на обезбеђењу квалитета, сходно националним стандардима за високошколске установе

У школској 2008/2009. години уочена је неминовност измене донетих правилника из предходне године као и верификација нових, а са циљем подизања квалитета из области наставе и других области ради олакшавања праћење и контроле радног процеса. Успостављена документа система кроз СОП и њихово поштовање је на задовољавајућем нивоу, па копрективне мере нису предузимане.

У школској 2008/2009. години процес наставе је провераван анкетама. Неки од уочених недостатака су поновљени услед објективних разлога (постојећи проблеми везани за простор и опрему; зрелост и одговорност студената у оцењивању). Међутим, анкетирање се посматра као део континуираног процеса који обезбеђује основ за дугорочно праћење и унапређивање.

Препорука за унапређење: неопходно је обезбедити ефикасније организовање анкетирања и краће време обраде, како би се благовремено предузимале одговарајуће превентивне и корективне мере.

СТАНДАРД 3: Систем обезбеђења квалитета

Показатељи за вредновање/мерење: извршење мера и активности датих у процедурама Комисије.

У школској 2008/2009. години комисија је одржала 4 редовна састанка (по два у семестру) и једна ванредни везан за праћење и контролу спровођења конкурса за упис студената. Иако су активности биле редовне, сходно плану рада и спровођењу предходно утврђених процедура, указала се потреба за допуном постојеће информационе базе Школе.

Комисија је посебно вршила надзор над радом Комисије за упис студената, с обзиром да су студенти први пут уписивани у редовном уписном року. При томе је констатовано да се конкурс за пријем студената реализовао у складу са стандардима акредитације и да није било неправилности. Уочена је потреба за осавременјевањем тестова за пријемни испит и анализом добијених података како би се Школа јасније и конкурентније позиционирала на Тржишту. Са друге стране креирала би се основна база података која би у многеме олакшала рад свих школских служби.

Препорука за унапређење: Праћења, унапређивања и примена свих докумената сходно специфичности радног процеса у Школи и умрежавање рачунара у јединствени оперативни систем.

СТАНДАРД 4. Квалитет студијског програма и СТАНДАРД 5. Квалитет наставног процеса

Показатељи за вредновање/мерење: мерење задовољства студената на сва три акредитована студијска програма.

У школској 2008/2009. години Комисија је редовно пратила реализацију акредитованих студијских програма кроз редовно одвијање наставе и поштовање утврђеног распореда часова – предавања, вежби, теренских вежби и консултација са наставницима и сарадницима. Такође, испраћена је и прва генерација студената који су обављали професионалну праксу по акредитованим програмима у земљи и иностранству.

У другој години примене Комисија је успела да препорукама и појединачним и усмереним акцијама усклади степен неусаглашености наставних програма и времена потребног за њихово извођење, што је последица одређења да сви предмети изузев страних језика буду једносеместрални.

У овом периоду Комисија је поред неформалних контаката са наставним особљем укључила и спољне сараднике Школе како би објединила напоре ка језгровитијем презентирању програмских садржаја, у функцији обезбеђивања довољног времена за питања студената и пружање адекватних одговора од стране наставног особља.

Комисија је током летњег семестра школске 2008/2009. године спровела анкетање студената који су вредновали квалитет наставе кроз оцену појединачног рада наставника за одређене предмете. Оцени квалитета наставе подвргнути су наставници и предмети који се изучавају у зимском семестру према акредитованим студијским програмима Школе. Анкетање је обухватило 21 наставника и генерална просечна оцена износила је 3,80. Сви анкетирани наставници су по свим критеријумима упитника добили просечне оцене изнад 2,60. На нивоу укупних резултата по појединим критеријумима оцењивања, највиша оцена 4,01 остварена је за критеријум бр. 5 који се односи на редовно одржавање наставе и тачност наставника, што је веома важно као основни предуслов за унапређење радног процеса. Комисија сматра да и даље треба радити на побољшању квалитета по основу овог критеријума и инсистирати на тачности и редовности. Проблем који с тим у вези егзистира, везан је за дислоцираност простора где се одржава настава из појединих предмета, у односима зграду Школе. Друга највиша просечна оцена остварена је за критеријум бр. 4: „Наставник долази на час добро припремљен“, што је такође потврда компетентности наставног кадра, мада и ту има простора за унапређења, стимулисањем иновација знања на свим нивоима. Најниже просечне оцене (3,68) и (3,74), односе се на критеријуме бр. 7: „Наставник даје корисне информације о раду студената (након семинарских радова, вежби, активности на часу)“ и бр. 3 (одговарајући темпо излагања). Иако су и најниже просечне оцене далеко изнад граничног стандарда, Комисија оцењује да су нешто лошији резултати последица обимног градива. Због тога је потребно преиспитати курикулуме, извршити неопходна скраћивања, како би остало више простора за разговор са студентима и прилагођавања темпа излагања њиховој перцепцији.

И ове године се потврдило правило да наставници који раде са мањим групама остварују боље резултате, посебно из стручно-апликативних предмета, док су наставници који раде са већим групама остварили лошије резултате, али боље у односу на школску 2007/2008. годину.

Анетање је спроведено у организацији Студентске организације, уз надзор Комисије. Обрада анкете остварена је у организацији Студентске организације.

Препорука за унапређење: *опити је утисак да је зрелост студената за објективно вредновање рада наставника подигнута на виши ниво али и да су наставници током рада са студентима, посебно у терминима консултација више се ангажовали на јачању њихове одговорности. Потребно је преиспитивање курикулума и неопходно скраћивање, како би се темпо прилагодио потребама студената.*

СТАНДАРД 6: Квалитет научно-истраживачког рада

Показатељи за вредновање/мерење: *часопис ХотелЛинк, број пријављених и објављених радова.*

У школској 2008/2009. години обележен је петогодишњи јубилеј часописа ХотелЛинк бројем 11/2008 који није био тематског карактера. Иако је у петогодишњем периоду часопис углавном био усмерен на обраду хотелијерских и угоститељских тема, објављен је и значајан број радова који се односе на друге области (туризам, маркетинг, менаџмент, право, образовање, исхрану) које су уширем смислу релевантне за хотелску индустрију. То је иницирало објављивање два броја у једној години. Пошто Школа стално улаже напоре за унапређење наставног процеса и његове материјалне основе реализован је и један тематски број часописа Хотеллинк 12/2008 као најава међународног конгреса Хотелплан.

Оцена је Комисије да је истраживачка делатност Школе у школској 2008/2009. години била добра и да су створени основни предуслови за промену статуса часописа.

Препоруке за унапређење: *Истраживачки рад наставника и сарадника Школе требао би да изађе из оквира часописа Хотеллинк и конгреса Хотелплан, као и да се усмери ка сарадњи са привредом ради израде заједничких пројеката унапређења рада и пословања хотелско-туристичких предузећа са којима школа сарађује.*

СТАНДАРД 7: Квалитет наставника и сарадника

Показатељи за вредновање/мерење: *стандарди елабората за акредитацију и анкета студената.*

У школској 2008/2009. години компетенције наставника и сарадника су потврђене и појединим сегментима побољшане. Стручно усавршавање наставника је потврђено анкетама студената о квалитету рада наставника и позитивним ставовима о раду наставног особља, па у том контексту Комисија није сматрала за потребно да дефинише посебне мере и активности за унапређење.

СТАНДАРД 8: Квалитет студената

Показатељи за вредновање/мерење: укупан број уписаних студената на буџет и за самофинансирајуће студије.

Упис у школску 2008/2009. годину организован је и спроведен у складу са осталим високошколским установама што је прозороковало велики одзив кандидата.

У школској 2008/2009. години за упис на три акредитована студијска програма конулисало је укупно 428 кандидата. Конкурс за упис студената спроведен је према претходно утврђеним стандардима, а у складу са стандардима за акредитацију. У првом уписном року по завршеним класификационим испитима и објављеним јединственим и коначним ранг листама у Школу је уписано 368 студената, док су преостала места попуњена у другом, септембарском уписном року. Према дозволи за рад издатој за акредитоване студијске програме, из буџета се финансира 90 студената (по 30 на сваком студијском програму) док 300 студената сами финансирају своје школовање. Оцена Комисије је да је обезбеђено поштовање процедура везаних за упис у прву и другу годину студија.

Сви уписани кандидати положили класификациони испит (теориски и практични део) и освојили одговарајући број поена, што је објављено јединственим и коначним ранг листама за сваки студијски програм.

Због великог интересовања свршених средњошколаца са нострификованим дипломама из иностранства Школа се и ове године обратила надлежном министарству ради добијања додатних места за упис.

Пролазност студената уписаних у школској 2007/2008. години је није била на завидном нивоу. У другу годину студија из генерације 2007/2008. године уписано је 113 студената, што је око 30%. Једно од могућих образложења оваконеке пролазности је чињеница да се ради о првој години студирања према новом ЕСПБ систему, чему ни студенти, а ни наставници нису били у довољној мери прилагођени. Комисија је указала на проблем пролазности прве генерације студената из прве у другу годину, па им је одлуком органа пословођења омогућено да по испуњавању минималних услова (37 СПБ) накнадно упишу наредну годину, уз редовно похађање наставе. То је резултирало рапидним скоком пролазности.

У школској 2008/2009. години Школа је учествовала на два међународна такмичења: АЕХТ у Естонији (две медаље – златна и сребрна); ХЕЛЕХЕПО ДЕТРОП у Солуну (шест медаља – златна, две сребрне и три бронзане). Велики успех на наведеним такмичењима који су остварили студенти ВХШ показује да се континуираним радом са менторима, односно озбиљном припремом, која подразумева и висок степен мотивације студената, могу остварити изванредни резултати.

У школској 2008/2009. години набављен је мултифункционални уређај КОНИЦА МИНОЛТА који је омогућио да се на квалитетан начин штампају дипломе са додатком, сходно акредитованим студијским програмима. Сходно претходно усвојеном Правилнику о усклађивању стручних назива, на захтев студената издато је 55 диплома.

Препоруке за унапређење: потребно је више радити на промотивно-пропагандној активности међу ученицима завршних година не само средњих стручних школа туристичко-угоститељског усмерења, већ и осталих средњошколских установа из

области хуманистичких наука. Циљ је Школе да окупи различите образовне профиле свршених средњошколаца како би њихове интелектуалне потенцијале усмерила ка образовној надоградњи у области хотелијерства. Неопходно је видно повећати проходност студената, барем до нивоа од 50%, што се може постићи интензивирањем рада наставника са студентима, како током предавања и вежби, тако и током консултативне наставе. Потреба за скраћивањем наставних садржаја, као и бољом синхронизацијом теоретске и практичне наставе, допринеће бржем и лакшем савладавању градива, а самим тим и повећању пролазности.

СТАНДАРД 9: Квалитет уџбеника, литературе, библиотечких и информатичких ресурса

Показатељи за вредновање/мерење: доступност и расположивост уџбеника; приступ

библиотеци; број ново набављених књига; број рачунара

У школској 2008/2009. години настављен је процес обезбеђивања уџбеника за све предмете на свим студијским програмима. У том контексту Комисија за обезбеђење квалитета пратила је рад Комисије за издавачку делатност чији је основни задатак у овом периоду био обезбеђење уџбеника пре свега на другој години студија акредитованих студијских програма.

Оцена Комисије је да су се стандарди квалитета уџбеника дефинисани од стране Комисије за издавачку делатност показали као добри и да треба интензивирати напоре ка издавању уџбеника и за изборне предмете.

У библиотеци је инсталирана умрежена интернет конекција која је искључиво на располагању студентима као помоћ. Такође, све наставно и ненаставно особље добило је интернет конекцију.

Библиотека је обновила свој фонд са 40 библиотечких јединица од којих је 10 било на страним језицима. Претходни предлози комисије су уродили плодом па је у фонд библиотеке уврштено 2.410 дипломских радова претходно дипломираних студената и 40 ревија и стручних часописа из области хотелијерства, ресторатерства и гастрономије.

Препоруке за унапређење: у наредном периоду Комисија ће пратити издавачку делатност Школе са фокусом на уџбеничкој литератури, али и указивати на потребу сталног обогаћивања постојећег библиотечког фонда.

СТАНДАРД 10: Квалитет управљања високошколском установом и квалитет ненаставне подршке

Показатељи за вредновање/мерење: записници одлуке са седница наставног већа и управног одбора Школе

У школској 2008/2009. години још увек нису били успостављени органи управљања школе, као и одговарајућа организациона структура, установљена у Елаборату о

акредитацији, из разлога што није комплетиран састав Савета школе, пошто се још увек чека на именовање чланова од стране Владе Србије. То, међутим није омело рад Школе, као ни процес управљања, с обзиром да су постојећи органи управљања и руковођења редовно и одговорно вршили своју функцију.

Препоруке за унапређење: потребно је чешће одржавање састанака наставног већа и стручних тела Школе ради успостављања конструктивније сарадње и обезбеђења повољнијих услова за ефикасно и ефективно доношење одлука.

СТАНДАРД 11: Квалитет простора и опреме

Показатељи за вредновање/мерење: уговори о коришћењу простора за одржавање наставе.

У другој години рада по акредитацији Школа је обновила уговоре о коришћењу додатног простора за извођење наставе јер су се они показали као изузетно сврсисходни. У школској 2008/2009. није било битнијег осавремењивања материјалне основе наставног процеса, пошто су се сви напори усмерили на активности око обезбеђивања потребне документације и одговарајућих дозвола за проширење и реконструкцију школе.

Препоруке за унапређење: потребно је интензивирати активности и напоре за добијање дозвола за проширивање Школе али и пренамене постојећих просторних целина уз нужна технолошка осавремењивања.

СТАНДАРД 12: Квалитет финансирања Школе

Показатељи за вредновање/мерење: записници и одлуке управног одбора Школе

У школској 2008/2009. години управни одбор је и даље основни орган управљања Школе, с обзиром да се нису стекли услови за конституисање Савета. Све одлуке везане за финансијски аспект пословања школе разматране су и доношене на седницама управног одбора Школе.

Препоруке за унапређење: орган пословођења Школе требало би да инсистира на именовању чланова Савета у надлежности Владе Србије, како би се успоставила управљачка структура у складу са стандардима акредитације.

СТАНДАРД 13. Улога студената у самовредновању и провери Квалитета

Показатељи за вредновање/мерење: резултати анкете студената

Квалитет наставног процеса и курикулума оцењиван је од стране студената што потврђују претходно наведени резултати анкете, а чиме је Школа истакла значај и улогу студената у самовредновању и провери квалитета. Комисија је указала на потребу адекватнијег студентског организовања и формирања студентског парламента, у складу са стандардима из Елабората за акредитацију.

***Препоруке за унапређење:** члан Комисије из редова студената у сардањи са руководством студентске организације требало би да активније ради на организовању студената и успостављању студентског парламента, као и на подизању свести студената о потреби објективног и одговорног попуњавања анкетног упитника, како би оцена квалитета од стране студената постајала из године у годину што објективнија.*

СТАНДАРД 14: Систематско праћење и периодична провера квалитета

***Показатељи за вредновање/мерење:** записници са састанака Комисије*

Комисија је у оквиру своје редовне активности, неформалним контактима са свим запосленима као и управљачком структуром пратила редовне активности Школе о чему је на својим састанцима записнички констатовала стање. У тром смислу оцена комисије је да није било значајнијих неусаглашености, па самим тим ни потреба за корективним мерама.

***Препорука за унапређење:** потребно је унапредити и ојачати рад Комисије кроз информациони систем и софтверске ресурсе Школе, као и стандардизовати комуникацију са свим запосленима установљавањем одговарајућих образаца за формирање базе података Комисије како би се у наредном периоду стекле одговарајуће претпоставке за аутоевалуацију.*