

## 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, 2010.**

Документ је израдила Комисија за обезбеђење квалитета ВХШ, а обухвата самовредновање и оцењивање квалитета ВХШ за школску 2009/2010. годину. Извештај је усвојен на седници Наставног већа од [30.12. 2010.](#)

### **СТАНДАРД 1: Стратегија обезбеђења квалитета**

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

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

### **СТАНДАРД 2: Стандарди и поступци за обезбеђивање квалитета**

*Показатељи за вредновање/мерење: Препорука Комисије је да минимални захтеви Националних Стандарда буду и наши интерни стандарди.*

Разматрањем трећег годишњег извештаја о раду Школе (за 2009/2010. годину) у трећој 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 претходно уочених грешака и ограничења у ходу.

У школској 2009/2010. години процес наставе је провераван анкетама. Поред уобичајеног годишњег анкетирања студената о квалитету рада наставника, спроведена је и анкета о оцени квалитета рада ненаставне подршке од стране студената;

Комисија је указала на потребу увођења следећих анкета.

- о оцени квалитета управљања и задовољству запослених;

- о оцени праксе – квалитета студената на пракси од стране одговорних лица и квалитета праксе од стране студената;
- о оцени запослених дипломираних студената од стране послодаваца;
- о оцени задовољства дипломираних студената.

*Препорука за унапређење: Неопходно је обезбедити трајност и модификованост спровођења новоуведених анкета као и обраде резултата, њиховог презентирања и коришћења за потребе утврђивања и спровођења превентивних и корективних мера.*

### **СТАНДАРД 3: Систем обезбеђења квалитета**

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

У школској 2009/2010. години комисија је одржала 4 редовна састанка (по два у семестру). 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 Студентске службе, с обзиром да су студенти приликом уписивања појединих година мењали изборне предмете и стране језике. Такође, дошло је и до промена студентских легитимација, фпмрларара и пратеће документације.

Осавремењен је рад Студентске службе и Комисије за упис кроз јединствени оперативни систем са низом програмских пакета. То је у многоме олакшало и убрзало процесе израде, контроле, оцењивања и ажурирања пријемних задатака. Креирана база података у многоме олакшава рад свих школских служби.

*Препорука за унапређење: Праћења, унапређивања и примена свих докумената сходно специфичности рада 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 2009/2010. 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, испитивана су и упоређивана искуства студената који су обављали професионалну праксу по акредитованим програмима у земљи и иностранству, путем анкета. Посебно се истиче пракса студената у

Немачкој, односно задовољство послодаваца њиховим радом исказано препорукама (пр. Парк-Хотел Егернер Хофе, са пет звездица у Егерн ам Тегернсе). Комисија је током летњег семестра школске 2009/2010. године спровела анкетирање студената који су вредновали квалитет наставе кроз оцену појединачног рада наставника за одређене предмете. Анкетирање је обухватило наставнике који одржавају наставу на све три године студија и постигнута је генерална просечна оцена од 4,34. Сви анкетирани наставници су по свим критеријумима упитника добили просечне оцене далеко изнад утврђеног минимума (2,60). На нивоу укупних резултата по појединим критеријумима оцењивања, највиша оцена 4,48 остварена је за критеријум бр. 5, који илуструје одговорност наставника (тачност И придржавање уговорених термина). Следи просечна оцена 4,40 за критеријум бр. 6 који илуструје интерактивну комуникацију наставника и студената (подстицање на укључивање студената и изношење сопственог мишљења). Најнижа просечна оцена (4,26) забележена је за критеријум бр. 7 који илуструје пружање корисних информација о раду студената, али језнатно изнад нивоа из претходних година. То значи да су препоруке Комисије у вези са скраћивањем програмских садржаја и фокусирањем на најбитније, ради оптимизације организације часа, донеле одређене позитивне промене, па самим тим и боље резултате. Општа је оцена је Комисије да су предлози корективних и превентивних мера из претходних извештаја уродили плодом.

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 2008/2009. годину.

Анкетирање је спроведено у организацији Студентске организације, уз надзор Комисије. Обрада анкете остварена је у организацији Студентске организације уз коришћење новог оперативног система.

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 2008/2009. годину.

Анкетирање је спроведено у организацији Студентске организације, уз надзор Комисије. Обрада анкете остварена је у организацији Студентске организације уз коришћење новог оперативног система.

У школској 2009/2010. години спроведене су анкете и: о задовољству послодаваца стеченим квалификацијама дипломаца; о мишљењима дипломираних студената о квалитету студијских програма и постигнутим исходима учења; о мишљењу одговорних лица о квалитету студената на пракси; о оцени праксе од стране студената. резултати наведених анкета су на задовољавајућем нивоу, па у том контексту Комисија није предузимала превентивне и корективне мере.

У школској 2009/2010. години организована је стручна екскурзија за студенте ИИИ године која је омогућила упознавање са туристички најразвијенијим земљама европе (Италија, Француска, Шпанија), омогућивши обилазак не само познатих туристичких дестинација, већ и репрезентативних хотелских и ресторатерских објекта и винарија. При томе су студенти са високим просеком стимулирани умањењем, или комплетном надокнадом цене екскурзије од стране Школе.

**Препорука за унапређење:** *опити је утисак да је зрелост студената за објективно вредновање рада наставника достигла потребни ниво и да су се стекли услови за побољшања у разним димензијама. Потребно је чешиће увођење анкетирања послодаваца, дипломираних студента и лица задужених за праксу студената у угоститељским објектима, како би се стекли услови за предузимање конкретних мера унапређења од стране Комисије.*

#### **СТАНДАРД 6: Квалитет научно-истраживачког рада**

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

У школској 2009/2010. години одржан је ИВ међународни конгрес Хотелплан. Иако је био планиран за новембар 2009. године, због пандемије грипа типа А-Х1Н1 у договору са сурганизаторима из Словачке и Пољске одржан је тек у априлу 2010. године. Наведени конгрес је обухватио 154 рада уз учешће 272 аутора и коаутора из 19 земаља (159 из иностранства и 113 из земље). Успех наведеног конгреса али и остварени рејтинг омогућили су Хотеллинку добијање статуса часописа од националног значаја са ознаком М-53, од стране Министарства науке Републике Србије. Успех се посебно апострофира јер је часопис Хотеллинк за сад једини часопис из области хотелијерства у Србији који је добио овакав статус.

Оцена је Комисије да је истраживачка делатност Школе у школској 2009/2010. години била више него успешна.

**Препоруке за унапређење:** *Неопходно је истрајати на достигнутом нивоу квалитета и стремити ка сталним побољшањима.*

#### **СТАНДАРД 7: Квалитет наставника и сарадника**

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

У школској 2009/2010. години компетенције наставника и сарадника су знатно побољшане јер је део се наставног особља стручно усавршио, што је испраћено адекватним унапређењима. Резултати анкете студената о квалитету рада наставника и позитивним ставовима о раду наставног особља, олакшале су Комисији рад па 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 2009/2010. годину организован је и спроведен је непрекорно без иједне замерке уз већ изражено велики одзив кандидата.

У школској 2009/2010. години за упис на три акредитована студијска програма конулисало је укупно 473 кандидата. Конкурс за упис студената спроведен је према предходно 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 390 студената, тако да није било другог уписног рока. 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.

Досадашње мере Комисије за усмерене на подизање квалитета пријављених кандидата, израду тестова за полагање пријемних испита, компјутерску обраду одговора и израду ранг листи уродиле су плодом, пошто се ове године пријавио највећи број свршених средњошколаца, што је обезбедило већу ефикасност и елиминисање грешака у спровођењу конкурса. Одговарајућом информатичком подршком обезбеђена је транспарентност резултата конкурса, објављивањем на сајту Школе.

Пролазност студената се знатно побољшала, собзиром да је само 47 студената обновило прву годину. Другу годину уписало је 262 студента, а обновило 20. Дакле, пролазност из прве у другу годину више него двоструко је повећана и износи преко 65%. По први пут, трећу годину је уписало 310 студената, што представља близу 80% пролазности. Мера стимулисања пролазности која се састоји у излажењу студентима у сусрет и накнадном омогућавању уписа са мањим прагом СПБ за буџет, у складу је са политиком Министарства просвете, односно ставом овог органа формираним после студентских протеста и постигнутим договором са представницима студената, показала се као изузетно стимулативна за студенте прве генерације, што су они и потврдили одличном пролазношћу у трећу годину.

У школској 2009/2010. години издато је 260 диплома са додацима, у складу са акредитованим звањима.

У школској 2009/2010. години Школа је учествовала на два међународна такмичења: АЕХТ у Италији (Специјална награда за најбољу школу у конкуренцији од 30 школа из 10 европских земаља, остварена од стране два студента прве године); БАЛКАНСКИ КУП у Бугарској (десет златних медаља освојено од стране пет студената).

Велики успех на наведеним такмичењима који су и ове године остварили студенти ВХШ показује да се континуираним радом са менторима, односно озбиљном припремом, која подразумева и висок степен мотивације студената, могу остварити изванредни резултати, па се тако ствара препознатљив имиџ Школе у земљи и иностранству.

**Препоруке за унапређење:** потребно је више радити на промотивно-пропагандној активности међу ученицима завршних година не само средњих стучних школа туристичко-угоститељског усмерења, веч 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. Иако су препоруке Комисије из претходног годишњег извештаја примењене, што је уродило наглим скоком пролазности, и даље треба радити на побољшању квалитета наставног процеса, како би се омогућило да што већи број студената обезбеди пролазност изнад утврђеног минимума (37 ЕСПБ). Успех школе на међународним такмичењима иницирао је предлог Комисије да се, ради обезбеђења континуитета припрема за даља међународна такмичења, организује интерно такмичење на нивоу Школе. Ова иницијатива је прихваћена од стране Наставног већа, органа управљања и пословођења. Школа је на тај начин показала спремност откривања талентованих студената и њиховог подстицања да се укључе у ваннаставне активности овог типа.

#### **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 2009/2010. години завршен 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 обнова тиража појединих уџбеника, превасходно на првој години студија.

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 побољшаних и новираних уџбеника.

Библиотека је допунила свој фонд са новим изворима (44 библиотечке јединице, од којих је 20 било на страним језицима). Укупан фонд библиотеке располаже са 1086 јединица. Повећан је и број дипломских радова на 2.846 и број ревија и часописа уско стручног профила на 78.

**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 2009/2010. 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.

Комисија је и у оваквим условима деловала проактивно, с обзиром да је организовала анкетирање студената о квалитету ненаставне подршке. Анализом упитника добијени су следећи резултати: Укупна просечна оцена свих служби ненаставне подршке износи 3,20. За критеријум под називом „Запослени се придржава предвиђеног времена за рад са студентима”, остварена је највећа просечна оцена од 3,40, док је за критеријум: „Запослени се коректно понаша у комуникацији са студентима”, остварена најнижа просечна оцена од 3,02. Служба хигијене је остварила највишу просечну оцену од 4,37, док је најнижу просечну оцену од 2,74 остварила Студентска служба и Скриптарница. Иако су резултати анкете у изнад границе минималних стандарда (просечна оцена 2,60), уочљиво је недовољно задовољство студената квалитетом рада ненаставне подршке, изузимајући службу хигијене. Делимично образложење за овакве резултате лежи у чињеници да је дошло до кадровских промена у овој служби (одлазак у пензију и прерасподела радног места), што је изазвало извесна несналажења у почетном периоду рада. Други разлог су незадовољавајући просторни услови, што се неповољно одражава на рад ненаставног особља.

У школској 2009/2010. години спроведена је анкета о задовољству запослених управљањем, која је показала висок степен лојалности, колективног духа и доследности у ставовима који се тичу пословне стратегије Школе. У том смислу, Комисија је оценила да није било потребе за корективним мерама.

***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. Неопходно је придржавање Етичког кодекса, па је у том контексту препоруђено ненаставном особљу да уложи додатни напор на успостављању боље комуникације са студентима.*

## **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 изузетно сврсисходни. У школској 2009/2010. години добијене су неопходне дозволе за реконструкцију, проширивање и надоградњу Школе, па су сходно томе почеле припреме за започињање радова.

***Препоруке за унапређење:*** *потребно је интезивирати активности и напоре за предузимање свих неопходних послова везаних за отпочињање грађевинских радова.*

## **СТАНДАРД 12: Квалитет финансирања Школе**

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

У школској 2009/2010. 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 именовану 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 предходно наведени резултати анкете, а чиме је Школа показала 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 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. У наредном периоду Комисија планира увођење додатног анкетања које је наведено у Стандарду бр. 2, како би се обезбедила што боља основа за спровођење политике и Стратегије квалитета Школе.*