U skladu sa Strategijom obezbeđenja kvaliteta Visoke škole strukovnih studija za menadžment i poslovnu komunikaciju iz Sremskih Karlovaca (u daljem tekstu: Visoka škola), u skladu sa Pravilnikom o standardima za samovrednovanje i ocenjivanje kvalitetata studijskih programa (u daljem tekstu: Pravilnik), a na osnovu člana 44, stav 2 Pravilnika, podnosim sledeći

**I Z V E Š T A J**

Sastav Komisije za samovrednovanje i ocenjivanje kvaliteta opredeljen je na osnovu Odluke Nastavno-stručnog veća Visoke škole od 23.05.2018.godine i ima pet članova, tri člana iz reda nastavnog osoblja, dva člana iz reda nenastavnog osoblja i jedan član iz reda studenata.

Visoka škola je u septembru 2018.godine usvojila dva nova akta koja se odnose na samovrednovanje i obezbeđenje kvaliteta i to: Strategiju obezbeđenja kvalitetata Visoke škole i Pravilnik o standardima za samovrednovanje i ocenjivanje kvalitetata studijskih programa od 26.09.2018.godine.

* Strategijom obezbeđenja kvaliteta Visoke škole određuju se prioriteti i pravci delovanja Visoke škole kako bi se unapredio postupak obezbeđenja kvaliteta studijskih programa, nastave i uslova rada, a u skladu sa standardimaza obezbeđenje kvaliteta i najboljom praksom u ovoj oblasti;
* Pravilnikom o standardima za samovrednovanje i ocenjivanje kvalitetata studijskih programa su definisane nadležnosti i način rada organa i tela odgovornih za obezbeđenje, kontrolu, unapređenje i razvoj kvaliteta, način provere utvrđenih standarda kvaliteta i načini i postupci obezbeđenja i samovrednovanje kvaliteta.

Članom 3 Pravilnika posebno su definisani standardi i postupci za obezbeđenje kvaliteta i utvrđeni iz sledećih oblasti:

* Studijski programi;
* Nastavni proces;
* Naučnoistraživački i stručni rad;
* Rad i izbor nastavnika i saradnika;
* Kvalitet studenata – rad studenata i njihova uloga i doprinos u procesu samovrednovanja, provere i obezbeđenje kvaliteta;
* Udžbenici, literatura, bibliotečki i informativni resursi;
* Upravljanje i nenastavno osoblje;
* Radni prostor i oprema;
* Finansiranje škole;
* Sistemsko praćenje i periodična provera kvaliteta.

Prethodni pravni osnov i definisani standardi i postupci za utvrđivanje upućuju da se pored metoda primenjenih u dosadašnjim istraživanjima i izveštavanju, sada organizacija sistema obezbeđenja kvaliteta oslanja uglavnom na popunjavanje upitnika / obrazaca koji su (od 1 do 9) definisani kao sastavni deo Pravilnika, a u skladu sa članom 45. To svakako ne znači da u istraživanjima nije korišćena dostupna internet i uopšte informatička tehnologija (Google drive). U komunikaciji sa studentima, od strane nastavnog osoblja i studentske službe, gotovo redovno su otvarana pitanja koja se odnose na definisane standarde iz Pravilnika. Dostupnost upitnika preko Internet pretraživača ističe prednost takvog vrsta anketiranja kroz kontinuiranu mogućnost da se u bilo koje vreme anketa može popuniti i arhivirati. Sa druge strane, mogućnost „bilo kada“ ostavlja ispitaniku i opciju da to odlaže, pa na kraju i propusti da pristupi anketiranju. Takva aktivnost je uglavnom vremenski oročena, pa ispitanici često odlažući anketiranje i propuste da je realizuju.

Prednost pisanih upitnika je mogućnost da se ispitanicima u jednom momentu podele, ostavi vreme za ispunjavanje i nakon toga imamo raspoložive rezultate za taj definisani broj ispitanika. Istovremeno, moguće je da izvestan broj ispitanika nije prisutan u tom momentu i na taj način anketiranje nije sprovedeno u potpunosti.

* Rezultati provere kvaliteta studijskih programa

Pravilnikom je definisano da škola redovno i sistematski proverava kvalitet studijskih programa i po potrebi menja, kroz ciljeve strukturu i sadržaj studijskih programa, ishode i kompetencije koje dobijaju studenti po diplomiranju.

Povodom provere kvaliteta studijskih programa pružena je mogućnost za vanredne studente da izvršimo proveru procene stečenih znanja, veština i kompetencije kod poslodavaca. Provera pomenutih kriterijuma kod poslodavaca bi svakako moglo dopuniti sliku u konačnim rezultatima kvaliteta studijskih programa. Međutim, praksa je pokazala da mnogi ispitanici ankete nisu ni ponudili svojim poslodavcima. Razlozi za to su višestuki. Mnogi od vanrednih studenata ne otkrivaju svojim poslodavcima da uopšte pohadjaju studije. Drugi razlog možemo pronaći u činjenici da studenti / ispitanici rade na radnim mestima na kojima se ne može na pravi način kvalifikovati „kvalitet stečenog znanja iz struke“ ili „kvalitet stečenog praktičnog znanja iz struke“, što su neka od pitanja iz upitnika. Ispitanici često nisu više ni motivisani da se angažuju oko anketiranja nakon završetka određenih studijskih programa, a često su nam odgovarali da su ankete predali u svojim firmama, ali ih nisu povratno dobili nazad. Ostaje otvoreno pitanje na koji način preko poslodavaca možemo dobiti koliko, toliko korisnih odgovora koji bi bili od značaja za proveru kvaliteta studijskih programa.

Poseban obrazac za upitnik o savladavanju studijskih programa je Pravilnikom predviđen za studente treće godine. Nije predviđen za studente ranijih godina, jer je pretpostavka da studenti treće godine već imaju dovoljno iskustva na studijama kako bi kritički mogli da odgovore na određena pitanja koja se odnose na kvalitet studijskih programa. Studenti su u velikoj većini pokazali da imaju dovoljan broj časova predavanja, kao i dovoljan broj časova vežbi. U delu sugestija i primedbi, neki su naveli da bi mogli imati i više vežbi, ali se to odnosi isključivo na studijski program Mendžment u ugostiteljstvu, što je razumljivo iz specifičnosti predmeta. Neki od studenata su naveli da im je radno opterećenje povećano zbog „neadekvatne literature“, ali su u delu koji se odnosi na sugestije i primedbe to objasnili potrebom za više on-line literature, a ne nedostatak literature uopšte.

* Rezultati provere kvaliteta nastavnog procesa

U skladu sa članom 9 Pravilnika, predviđeno je da se kvalitet nastavnog procesa obezbedjuje profesionalnim radom nastavnika i saradnika. Nastavni proces je interaktivan, teorijska nastava je praćena odgovarajućim primerima iz prakse, pri čemu se student podstiču na timski rad i primenu stečenih znanja.

Upitnikom o kvalitetu nastavnog procesa su obuhvaćeni studenti sve tri godine. Na sva pitanja ispitanici su zaokružili najvišu ocenu (5) ili jednu ocenu niže (4) vrednujući da li je nastava redovna, da li nastavnici poštuju dogovoreno vreme nastave, da li je osigurana sva potrebna oprema i nastavni materijali, da li je nastava dopunjena prezentacijama i primerima, da li je broj studenata uskladjen sa raspoloživim kapacitetima, da li su student imali dostupne planove rada pre početka predavanja, da li je literature dobro usklađena sa nastavnim predmetom, da li studenti aktivno učestvuju u nastavi, da li je metod ocenjivanja prilagodjen planu rada na svakom predmetu i konačno, da li nastavnici i saradnici prate i vrednuju sve predispitne obaveze i ispit.

U nekoliko slučajeva ispitanici su u napomenama naveli da su planove rada dobili na prvom predavanju i da je “učešće studenata u nastavi” relativno i da zavisi od konkretne teme na nastavi.

* Rezultati provere kvaliteta nastavnika i saradnika

Pravilnikom je predvidjeno da se izbor nastavnika i saradnika vrši u skladu sa Zakonom o visokom obrazovanju i opštim aktima škole, da se sistematski prate i ocenjuju pedagoške i naučno-istraživačke aktivnosti nastavnika i saradnika, kao i da škola obezbedjuje i podstiče nastavnike i saradnike na kontinuirano naučno i stručno usavršavanje i usavršavanje nastavničkih kompetencija.

Ispitanici su odgovarali na pitanja koja se odnose na redovno pohadjanje nastave i vežbi i na procenu rada nastavnika i saradnika. Ispitanici su najvišim ocenama ocenili da nastavnici predavanja izvode prema zvaničnom rasporedu, da nastavnik redovno održava konsultacije, da je gradivo jasno I razumljivo izloženo, da su predavanja dobro pripremljena, da nastavnik / saradnik podstiče aktivno uključivanje u nastavu i da je literature odgovarajuća. Ispitanici su veoma zadovoljni odnosom student – nastavnik / saradnik.

U nekoliko slučajeva ispitanici su dali dodatne napomene koje se odnose na konsultacije. Konsultacije su održavane redovno, uz napomenu da su termini često prilagodjavani potrebama studenata i / ili aktuelnim obavezama nastavnika / saradnika. Takodje, u vezi literature, ispitanici su potvrdili najvišim ocenama da je literature odgovarajuća, uz napomenu da očekuju više on-line literature preko internet alata Moodle.

Poseban deo anketiranja je posvećen studentima na daljinu koji su pohvalili Moodle stranicu i obim i kvalitet materijala dostupnih na Moodle. Bilo je nekoliko primedbi na ažurnost podataka na Moodle i dostupnost više literature, kako je to već nepomenuto u prethodnom stavu.

* Rezultati provere kvaliteta studenata

Škola utvrdjuje i sprovodi jasno definisanu politiku upisa i sve uslove i kriterijume upisa čini javno dostupnim svim potencijalnim i upisanim studentima. Istovremeno, škola obezbedjuje jednakost i ravnopravnost studenata po svim osnovama – rase, boje kože, pola, seksualne orijentacije, etničkog, nacionalnog ili socijalnog porekla, jezika i veroispovesti. Škola obezbeđuje adekvatne uslove studiranja za studente sa posebnim potrebama.

Anketirani studenti kao opredeljujući motiv za upis u školu naveli su sklonost i ljubav prema oblasti koju su izabrali, na drugo mesto su naveli prepoznatljivost škole i nastavnika, a vrlo mali broj je naveo porodicu i prijatelje kao motiv za upis. Od faktora koji su najviše uticali da se opredele za ovu školu, ispitanici su naveli promotivni material, prijatelji / poznanici koji su već studirali, prezentaciju u školi, dok su retki naveli da ih je neko iz porodice naveo na studiranje u školi.

Bez izuzetka su svi ispitanici naveli da je ponuda obavljanja stručne prakse bila od posebnog značaja pri odabiru škole.

Najveći broj ispitanika se služi engleskim jezikom odlično ili vrlo dobro.

* Rezultati provere kvaliteta udžbenika, literature I bibliotečkih materijala

Pravilnikom je regulisano da je nastava iz svakog predmeta pokrivena odgovarajućom literaturom (obavezna i dopunska) koja je unapred poznata i objavljena I koja predstavlja podršku realizacije nastave. Škola obezbedjuje studentima biblioteku koja raspolaže odgovarajućim brojem bibliotečkih jedinica za svaki studijski program.

Ispitanici su se već po jednom pitanju izjašnjavali o literaturi i to u upitniku koji se odnosi na kvalitet nastavnika i saradnika. Posebnim upitnikom je pokrivena opremljenost i dostupnost stručne literature u biblioteci, radno vreme i prostor, kao i ljubaznost i stručnost saradnika zaduženog za rad biblioteke koji su ocenjeni najvišim ocenama.

Poseban deo upitnika se odnosi na IT podršku, informisanost i internet stranu škole. Ispitanici su u najvećem broju zadovoljni kvalitetom IT usluga, brzinom interneta i opremljenošću kabineta I kompjuterske učionice nastavnim sredstvima. Takođe su visoko ocenili i dostupnost informacija putem internet, društvenih mreža, na oglasnoj table škole, o nastavi i o rasporedu nastave i ispita.

* Rezultati provere kvaliteta upravljanja i nenastavne podrške

Organi upravljanja, njihove nadležnosti i odgovornosti u organizaciji i upravljanju školom su jasno utvrdjeni Zakonom, Statutom i drugim opštim aktima i primenljivim propisima.

Deo upitnika koji se odnosio na kvalitet udžbenika, literature i bibliotečki material je upućen na nastavno i nenanstavno osoblje koje je ocenjivalo direktora, pomoćnika direktora i studentsku službu. Posebnim obrascem je ista mogućnost data i studentima. U oba slučaja su i direktor, pomoćnik i studentska služba ocenjeni najboljim ocenama, ceneći pre svega, agilnost u radu, ocenu i brzinu obrade zahteva i odnos prema studentima. Kod studentske službe se ocenjivala komunikacija sa studentima, organizacija, stručnost i dostupnost informacija studentima.

* Rezultati provere kvaliteta prostora I opreme

Škola obezbedjuje adekvatne prostorne kapacitete i opremu u skladu sa zahtevima akreditacije. Uzimajući u obzir kriterijume primerenosti nastavnih prostorija, drugih prostorija, fizičke uslove rada (osvetljenje, grejanje, higijena), informatička oprema i pristup internet, ocenjeni su najvišim ocenama. U napomenama je nekoliko ispitanika navelo da u svim prostorijama škole nije sasvim dobar pristup internetu, odnosno da je wi-fi signal slabiji u pojedinim delovima škole.

Plan za unapredjenje samovrednovanja za školsku 2019/2020.godinu

1. Sinhronizovati anketiranje korišćenjem pisanih upitnika i Moodle platforme, koristeći prednosti oba metoda, a kako bi se proširila baza ispitanika i dobila šira osnova za ocenu rezultata;
2. U saradnji sa svim nastavnicima i saradnicima, potencirati potrebu samovrednovanja kod studenata, kako kod već upisanih, tako i kod potencijalnih, novih studenata;
3. Unaprediti korišćenje Moodle platforme u pravcu omogućavanja postavljanja više on-line literature (gde je to moguće);
4. Sa studentskom službom sinhronizovati kontakt sa svim potencijalnim ispitanicima, u cilju širenja baze samovrednovanja i provere kvaliteta posebno definisanih standarda u skladu sa Pravilnikom;
5. Realizovati sve druge aktivnosti u cilju unapredjenja procesa samovrednovanja i ocene kvaliteta studijskih programa, nastave i uslova rada.

Septembar, 2019.

Predsednik

Komisije za samovrednovanje i ocenjivanje kvaliteta

Miroslav Velimirović