

АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА БЕОГРАД
ОДСЕК ВИСОКА ТУРИСТИЧКА ШКОЛА

ИЗВЕШТАЈ

**О СТУДЕНТСКОМ ВРЕДНОВАЊУ КВАЛИТЕТА ПЕДАГОШКОГ РАДА НАСТАВНОГ ОСОБЉА
И РАДА ОДСЕКА ВИСОКА ТУРИСТИЧКА ШКОЛА АКАДЕМИЈЕ СТРУКОВНИХ СТУДИЈА**

Одбор за квалитет Одсека ВТШ

др Маја Ћосић, професор струковних студија;

др Мирослава Петревска, професор струковних студија;

мр Милош Ницић, предавач;

Борко Зимоњић, МА, сарадник за ИТ

БЕОГРАД, новембар 2021. године

На основу прописаних услова чланом 15. и 17. Закона о високом образовању (Сл.гласник РС бр.76/05) за самовредновање, оцењивање, обезбеђење и унапређење и развој квалитета високошколске установе, а у складу са усвојеном стратегијом обезбеђења квалитета и услова рада Високе туристичке школе струковних студија у Београду, дана 30.11.2021. године, Одбор за квалитет подноси следећи:

ИЗВЕШТАЈ

О СТУДЕНТСКОМ ВРЕДНОВАЊУ КВАЛИТЕТА ПЕДАГОШКОГ РАДА НАСТАВНОГ ОСОБЉА И РАДА ОДСЕКА ВИСОКА ТУРИСТИЧКА ШКОЛА АКАДЕМИЈЕ СТРУКОВНИХ СТУДИЈА

Одсек Висока туристичка школа Академије струковних студија Београд, у складу са Политиком обезбеђења квалитета Академије струковних студија Београд, а у циљу побољшања квалитета студијских програма и квалитета наставе и наставног процеса као и одсека у целини, од краја 2009. године спроводи континуирану анкету међу студентима свих година основних струковних студија.

Студенти попуњавају анкетне формуларе који се односе на квалитет наставног процеса, објективност оцењивања, услове и организацију студијског програма, квалитет рада органа управљања и студентске службе. Извештај обухвата и две додатне анкете које попуњавају дипломирани студенти и анкету послодаваца коју попуњавају ментори на студентској пракси.

Анкета је анонимна и на добровољном принципу.

На основу добијених података из анкете, сачињен је овај Извештај.

Извештај је разматран и усвојен од стране Пододбора за самовредновање и као такав је доступан свим корисницима и биће објављен на сајту Одсека.

САДРЖАЈ

1. Основни задаци, циљеви и политика квалитета Одсека Висока туристичка школа	5
1.1. Основни задаци Одсека	5
1.2. Политика и циљеви квалитета	6
1.2.1. Јавност у раду - упознавање запослених и студената са политиком и циљевима квалитета	6
1.3. Оквир стратегије обезбеђења квалитета	7
1.4. Мере за обезбеђење квалитета	8
1.5. Субјекти, области и организациона култура квалитета	9
1.6. Повезаност образовне, истраживачке и стручне делатности	10
1.7. Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета	10
1.7.1. Анализа стандарда за обезбеђење квалитета	12
1.7.2. Анализа поступака за обезбеђење квалитета	13
1.8. Систем обезбеђења квалитета	13
1.8.1. Анализа постојања и надлежности посебног органа за унапређење квалитета	15
1.8.2. Анализа надлежности органа управљања у систему обезбеђења квалитета	16
1.8.3. Анализа надлежности органа пословођења у систему обезбеђења квалитета	17
2. Резултати самовредновања Одсека Висока туристичка школа	19
2.1. Циљ студентског вредновања	19
2.2. Одговорност за организацију	19
2.3. Период спровођења студентског вредновања	19
2.4. Потенцијални корисници резултата евалуације педагошког рада наставника	20
2.5. Методологија вредновања	20
2.6. Обим узорка и карактеристике процедуре вредновања	21
2.6.1. Анкете везане за оцену наставника	21
2.6.2. Анкете везане за рад Одсека	23
2.6.3. Анкете везане за екстерну оцену квалитета студијских програма	25
2.7. Предности и недостаци спроведене методологије	27
2.8. Анализа резултата	28
2.9. Сумирање резултата и предлози за унапређење квалитета	35
2.9.1. Предлог акционог плана	37
2.10. SWOT анализа елемената квалитета	38
2.10.1. Класификација процене категорија SWOT анализе	39

2.10.2 Унапређење квалитета и изградња организационе културе квалитета	39
2.10.3 Мере обезбеђења квалитета	40
2.10.4 Субјекти у обезбеђењу квалитета	41
2.10.4.1 Анализа квалитета рада наставника и сарадника	41
2.10.4.2 Анализа квалитета рада ненаставног особља	42
2.10.5 Области за обезбеђење квалитета	42
2.10.5.1 Анализа квалитета студијског програма	43
2.10.5.2 Анализа квалитета наставе	43
2.10.5.3 Анализа квалитета оцењивања студената	44
2.10.5.4 Анализа квалитета уџбеника и ресурса	45
3. Закључак	45

1. Основни задаци, циљеви и политика квалитета Одсека Висока туристичка школа

1.1. Основни задаци Одсека

Основни задатак Одсека ВТШ, као дела Академије, је **образовање у области туризма** компатибилно са трендовима образовања у Европи и свету, уз максимално и стално иновирање наставних садржаја и примену савремених метода и техника едукације, почев од основних струковних до мастер струковних студија, перманентног и других облика образовања, према захтевима пословних партнера и власника.

Основни задаци одсека представљају основни оквир постојања и развоја у оквиру Академије, који је одређен:

- сврхом постојања,
- стратегијом рада,
- стандардима понашања и
- покретачким полугама/системима вредности,

При чему:

- **Сврха постојања** је потреба образовања кадрова у области туризма, које је компатибилно са трендовима образовања у Европи и свету.
- **Стратегија рада** представља дефинисану и структурирану логику за остварење сврхе постојања, у смислу избора програма рада и одређења у одржавању конкурентске способности у времену и датим условима околине,
- **Стандарди понашања** претпостављају реална одређења која омогућавају и обезбеђују квалитетно доношење одлука за сваки оперативни период - недељу, месец, семестар, годину,
- **Покретачке полуге** представљају систем вредности - суштинска одређења, моралне принципе и рационалне поступке који одржавају културу и достигнућа школе и дају значења стандардима понашања у смислу: висок квалитет рада, професионалан однос, поверење, оптимизам, истрајност, приврженост, способност учења и предвиђања догађаја, одговорност.

Напред дати елементи омогућују даљу разраду основних задатака Одсека у смислу:

- Потребе образовања стручњака одређеног профила, израде пројеката научно-истраживачког и стручно-апликативног карактера у посматраном подручју, остварења високог квалитета производа/услуга у складу са међународним стандардима, утврђивања стратегија развоја и сталног усавршавања програма и поступака рада у функцији захтева потрошача.
- Значајне подлоге за управљачки механизам одсека јер обезбеђује:
 - **Усмеравање људских ресурса ка заједничком деловању.**
Имајући у виду сврху постојања, управљачка структура одсека усмерава учеснике у процесима рада ка задовољењу мисије - основног циља Академије.
 - **Супротстављање конфликтним прилазима.**
Утврђена мисија омогућава супротстављање неконзистентним прилазима и поступцима запослених, који не воде у правцу задовољења мисије установе.
 - **Рационалну алокацију организационих ресурса.**
Одсек користи различите ресурсе за извођење процеса рада и пружање услуга за тржиште - људске, материјалне и ресурсе технолошке опреме. Утврђена мисија даје основу и општи прилаз планирању и коришћењу расположивих ресурса.
 - **Утврђивање радне одговорности.**
Учесници у процесима рада врше различите послове у процесима рада и пружања услуга. Основни прилаз у планирању и развоју људских капацитета одсека даје јасно одређена мисија Академије.
 - **Утврђивање циљева одсека.**
Мисија Академије одређује основну сврху постојања и прилаз опстанку и развоју одсека у датом времену и датим условима, као и утврђивање глобалних циљева Академије и посебних циљева Одсека.

Запис о основним задацима (мисији) се усваја консензусом на Наставно-стручном већу и Савету Академије. Исти се приказује, на погодан начин, тако да буде разумљив, прихватљив и доступан свим учесницима у процесима рада.

1.2. Политика и циљеви квалитета

Општа политика квалитета одсека дефинисана је Политиком обезбеђења квалитета Академије струковних студија, и може се сумирати као **задовољавање потреба корисника користећи постојеће људске и едукацијске ресурсе уз стално унапређење процеса едукације и повећање нивоа квалитета услуга.**

Политика квалитета представља основу за пројектовање поступака развоја свих процеса рада одсека и трајно уређивање односа у процесима рада. Основе политике квалитета Академије, а самим тим и Одсека су условљене:

- захтевима корисника/клијената,
- захтевима развоја подручја,
- резултатима развоја науке и њене технолошке примене,
- истраживања рационалних поступака извођења процеса рада,
- способношћу предвиђања догађаја са обележјима технолошких предвиђања (рад на даљину, учење на даљину).

У политици квалитета треба нагласити спремност одсека да обезбеди:

- висок квалитет наставе,
- висок квалитет наставног и другог особља,
- висок квалитет опреме,
- радне процесе без застоја и дорада,
- задовољење захтева друштва.

Основна циљеви одсека су:

1. Повећање броја корисника услуга - повећање интересовања за струковне студије на Одсеку Висока туристичка школа
2. Повећање нивоа квалитета струковних студија
3. Унапређење наставних планова и програма
4. Оптимално искоришћење ресурса
5. Стварање новог наставног кадра
6. Стално унапређење знања запослених
7. Флексибилност врста и обима услуга
8. Повећање обима и врста услуга
9. Повећање броја и обима нових наставних садржаја

Циљеви одсека као дела организационе структуре, уз помоћ мисије, омогућавају обједињавање укупног потенцијала Академије као целине на остваривању пројектованих ефеката.

Циљеви одређују тежње, жељена стања одсека на основу којих се рационалним мерама - политикама, обезбеђује формулисање мисије. Циљеви претпостављају примарну планску одлуку у поступку развоја одсека унутар Академије. Квалитетно одређени циљеви служе управљачкој структури Одсека као:

- **Основна подлога за процес доношења одлука.**
Значајан део укупног посла управљачке структуре одсека - менаџмента чини процес доношења одлука. Квалитет и одређеност циљева организације олакшава процес одлучивања и омогућава остварење повишених ефеката пословне политике;
- **Водич за повећање укупне ефективности процеса рада.**
Ефективност процеса рада представља меру укупног квалитета процеса рада. Степен одређености циљева одсека потпомаже процес остваривања ефективности;
- **Основа за оцену карактеристика процеса рада.**
Квалитет рада и напор учесника у процесима рада су основни фактори у процесу остваривања пројектованих ефеката и остварења циљева одсека. Одређеност циљева помаже у оцени квалитета и учинка учесника у процесима рада и омогућава управљачкој структури олакшано вредновање напора запослених и побољшање поступака на критичним деловима процеса рада.

1.2.1. Јавност у раду - упознавање запослених и студената са политиком и циљевима квалитета

Сви запослени у Одсеку ВТШ су упознати, на адекватан начин, са визијом, мисијом, политиком и циљевима квалитета:

- руководство одсека и чланови Одбора за квалитет запослени у Одсеку ВТШ су учествовали у креирању политике квалитета и дефинисању циљева квалитета,
- руководиоци средњег нивоа и координатори су прошли одговарајућу обуку, односно презентацију и тумачење политике и циљева квалитета, са нагласком на утицај њихових организационих јединица на реализацију политике квалитета и остварење циљева квалитета,
- непосредни извршиоци су упознати преко урамљених и, на видљивим местима, постављених текстова политике и циљева квалитета.

Остали заинтересовани, корисници услуга и производа одсека, као што су:

- надлежна министарства (односно оснивачи),
- студенти,
- струковне коморе и асоцијације,
- клијенти,
- Савет Академије,
- друштвена јавност, медији и др.

О политици и циљевима квалитета су информисани путем:

- конференција за средства информисања,
- рекламе и пропаганде (штампа, ТВ, радио),
- штампаног текста политике и циљева квалитета на публикацијама одсека, односно Академије (као што су књиге, уџбеници, скрипта, роковници, блокови, фасцикле и др.),
- годишњих извештаја,
- летописа установе,
- промоције путем интернета,
- промоције на сајту одсека и Академије,
- промоције на стручним и научним скуповима и сл.

1.3. Оквир стратегије обезбеђења квалитета

Према Правилнику о самовредновању, стратегију обезбеђења квалитета Академије струковних студија доноси и реализује председник Академије, док су принципи стратегије дефинисани политиком обезбеђења квалитета:

- оријентација Академије је да перманентно и систематски ради на унапређењу квалитета студијских програма на свим нивоима
- дефинисање мера за постизање квалитета у свим областима рада
- дефинисање носилаца обезбеђења квалитета (стручна тела, студенти, неенаставно особље) и њихова права и обавезе у том процесу
- утврђивање области обезбеђења квалитета
- усмереност ка изградњи организационе културе квалитета
- узајамна повезаност образовне, истраживачке и стручне делатности
- сарадња са сличним високошколским институцијама из иностранства
- квалитет као мера прилагођавања циљу, односно усаглашавање наставних планова и програма са потребама главних корисника - послодаваца, студената и осталих заинтересованих страна

На основу наведених принципа, модерном, функционалном, односно процесном организацијом Одсек Висока туристичка школа ће постати флексибилнији, отворенији за нове идеје и прогресивнији у спровођењу истих. Наглашавањем значаја квалитета постиже се повећање ефикасности на свим нивоима и доношење одлука на основу чињеница које воде остваривању циљева проистеклих из стратешког планирања и управљања.

Одсек ВТШ као ентитет стручне едукације, настоји да развије и усаврши сарадњу са привредом, ванпривредном и другим образовним институцијама на регионалном, националном и међународном нивоу. Прилагођавањем свог профила образовања стандардима Европске Уније и осталим стандардима који обезбеђују добру услужну праксу, Одсек непрекидно и систематски ради на унапређењу квалитета свих подручја рада.

Истраживањем ставова студената на демократичан и одговоран начин, организовањем дебата и дискусија, студентима се даје слобода да искажу своја уверења и одговорно учествују у креирању својих професионалних компетенција.

Мерењем задовољства и остваривањем очекивања студената, као и праћењем потреба савременог окружења, Одсек је оријентисан ка континуираном унапређењу квалитета образовања, кроз усавршавање кадрова, студијских

програма, стално унапређење перформанси пословних процеса и обезбеђење квалитетних услова рада. На тај начин, Академија тежи остваривању своје мисије – лидерске позиције на пољу едукације кадрова за потребе туристичке привреде.

Одсек ВТШ поштује индивидуалне разлике међу студентима у погледу начина учења и брзине напредовања, подстиче креативност у коришћењу нових метода и техника у настави, као и примени висококвалитетних информационих технологија прилагођених различитим потребама учења и истраживања.

Такође, посебну важност придаје хуманитарном раду и ваннаставним активностима, негује демократичност односа професора, студената и свих заинтересованих страна. Наставници, запослени и управа су заинтересовани за комуникацију и сарадњу са свим субјектима у туризму и процесу образовања, као и са својим бившим, односно дипломираним студентима.

Одсек је у складу са успостављеном мисијом и визијом, основним задацима и циљевима, опредељен да стално и систематски ради на унапређењу система менаџмента квалитета и свих области обезбеђења квалитета.

Политика обезбеђења квалитета Одсека ВТШ произилази из политике обезбеђења квалитета Академије, те тако одражава мисију и вредности Академије и уско је повезана са релевантним плановима и активностима у домену континуираног унапређења квалитета рада.

Основна сврх Одсека је да кроз интеракцију научноистраживачког рада и образовне услуге пружи врхунска знања студентима примењујући ефективну комуникацију, континуирани професионални развој и истраживање, стварну етичку и динамичку образовну заједницу, која је тимски усредсређена на стално побољшавање квалитета процеса образовања.

Основно опредељење је, пре свега, да се задовоље потребе корисника, као и потребе и захтеви осталих заинтересованих страна. У обављању научноистраживачке и образовне делатности, пословање Одсека ВТШ усклађено је са важећим Законом о високом образовању Републике Србије, и тежи ка што ширем усклађивању са процесима европске интеграције високошколског образовања.

Циљеви обезбеђења квалитета односе се на стално побољшавање и квалитет у домену наставе, истраживања и управљања, у складу са захтевима стандарда за оцењивање квалитета високошколских и научноистраживачких установа.

У спровођењу политике квалитета, Одсек ВТШ остварује сарадњу са својим корисницима, као и са факултетима, другим одселима и Академијама струковних студија, као и институцијама у земљи и иностранству.

Политика квалитета служи дефинисаној сврси Одсека ВТШ. Руководство Академије и Одсека преузело је обавезу да спроводи и унапређује успостављени систем управљања квалитетом, као и да осигура да та политика буде схваћена и прихваћена од стране свих запослених.

Право и обавеза свих запослених је да спроводе политику квалитета, унапређују систем управљања квалитетом и да својим радом афирмишу себе, Академију струковних студија и Одсек ВТШ.

Стратегија обезбеђења квалитета служи као основ за даље планирање, израду планова у области унапређења квалитета и израду општих и прецизираних циљева квалитета који су специфични, мерљиви, изводљиви, релевантни и временски одређени (SMART). На овај начин врши се операционализација стратегије до нивоа задатака, чиме се практично омогућава спровођење, остварење и контрола постављених основних задатака и циљева Одсека. Стратегија обезбеђења квалитета је трајан документ Академије и Одсека ВТШ који ће се периодично преиспитивати и мењати, односно допуњавати и служити као основ за израду акционог плана у области обезбеђења квалитета.

1.4. Мере за обезбеђење квалитета

Екстерна контрола:

- Спољашња провера квалитета, на основу стандарда Националног савета за високо образовање, од стране Комисије за акредитацију и проверу квалитета;
- Акредитација Академије као установе и њених одсека, од стране Националног савета за високо образовање, у законом прописаном року;

Интерне мере за обезбеђење квалитета:

- Усаглашеност са стандардима усвојеним од стране Националног савета за високо образовање:
 - Стандарди за акредитацију високошколских установа и студијских програма;

- Стандарди за самовредновање и оцењивање квалитета;
- Усаглашеност са захтевима ISO 9001:2000
- Неговање културе квалитета;
- Обезбеђење квалитета путем активности Одбора за квалитет;
- Утврђивање фактора који утичу на обезбеђење квалитета кључних процеса (наставног процеса и научноистраживачког рада) и процеса подршке (управљања) који се односе на следеће области:
 - Квалитет наставног процеса (студијски програми, настава, наставно особље, научноистраживачки и стручни рад, вредновање студената, уџбеници и литература, библиотека, информациони ресурси, простор и опрема, ненаставно особље);
 - Квалитет научно истраживачког рада;
 - Квалитет управљања.
- Испитивање захтева корисника и инкорпорисање ових захтева у образовну услугу;
- Обезбеђење интеракције односно јединства образовног, стручног и научноистраживачког рада тј. коришћење садржаја и резултата у наставном процесу;
- Развој и примена различитих механизма, алата и техника у циљу побољшања система квалитета;
- Осигурање да највише руководство подржава систем обезбеђења квалитета и да је омогућило да сви развијају способности потребне за обезбеђење система квалитета;
- Бенчмаркинг најбољих у пракси;
- Међународна сарадња;
- Обезбеђење активног учешћа студената (Студентски парламент);
- Спровођење редовних интерних провера и преиспитивање система менаџмента квалитета од стране руководства;
- Самовредновање у интервалу од највише три године;
- Обезбеђење јавности у раду.

1.5. Субјекти, области и организациона култура квалитета

Субјекте обезбеђења квалитета представљају сви запослени и студенти Одсека ВТШ Академије струковних студија. Своја права и обавезе у обезбеђењу квалитета ови субјекти остварују кроз учешће у раду органа Академије и Одсека. За спровођење мера унапређења квалитета одговоран је Одбор за квалитет, који представља сталан стручни орган Академије струковних студија.

Ради достизања постављених основних задатака и циљева, Одсек ВТШ ће се посебно посветити системском праћењу и унапређењу квалитета у следећим **областима**:

- студијског програма,
- наставног процеса,
- научноистраживачког и стручног рада,
- вредновања студената,
- уџбеника и литературе,
- ресурса,
- ненаставне подршке,
- процеса управљања.

Организациона култура представља заједничке норме, понашања, вредности, очекивања, обичаје и начин обављања радних задатака запослених који се формирају током времена, а који се одражавају на понашање. Организациона култура треба да буде таква да подржава остварење визије, мисије и основних задатака и циљева. Организациона култура управља очекиваним понашањем, а основни предуслов за стално и систематско унапређење квалитета је укључивање свих запослених. Због тога, организациона култура квалитета мора да буде усмеравана од стране највишег руководства.

Организациона култура Одсека ВТШ дефинисана је кроз неке елементе организационе културе који се огледају у уверењима, симболима, вредностима, узорима. Лого и грб Одсека ВТШ приказују стилизацију отворене књиге, који симболише жељу и отворену опредељеност ка знању и учењу. Култура је, такође, дефинисана кроз „чврсте елементе организационе културе“ у које спадају: циљеви, политике, методе награђивања и сл.

Вредности Одсека Висока туристичка школа:

- Оријентисаност на студента;
- Учење и професионални развој;
- Квалитет;

- Интегритет;
- Лидерство и тимски рад;
- Ефективна комуникација ;
- Етичко понашање;
- Проактивно реаговање на промене

Поред дефинисаних вредности, на Одсеку се тежи даљем развоју:

- Добрих међуљудских односа;
- Осећаја заједништва;
- Осећаја личне одговорности за исход рада;
- Поверења;
- Спремности на промене и адаптацију.

1.6. Повезаност образовне, истраживачке и стручне делатности

Циљ дефинисања политике обезбеђења квалитета је да обезбеди и осигура повезаност образовних услуга, истраживачке и стручне делатности и висококвалитетне ненаставне услуге заједници, односно корисницима. У складу са циљевима и политиком обезбеђења квалитета Академије, као своје дугорочне циљеве, Одсек Висока туристичка школа је поставио:

а) образовање високопрофесионалног кадра које обухвата:

- обезбеђивање стицања знања и вештина које су везане за позив;^{[1][2][SEP]}
- формулисање и изграђивање компетенција студената, квалитетом и обимом довољним за висококвалитетно обављање стручних послова;^{[1][2][SEP]}
- непрекидно побољшање квалитета услова рада као и квалитета и ефикасности студирања;^{[1][2][SEP]}
- обезбеђивање услова за перманентно образовање наставника;

б) унапређивање теорије и праксе:^{[1][2][SEP]}

- континуирани рад на интегрисању теоријских (научних) и стручних и знања и вештина у систем непосредног практичног рада;^{[1][2][SEP]}
- континуирани рад на укључивању актуелних научнотеоријских достигнућа и нових метода;^{[1][2][SEP]}
- допринос у оквиру научног и стручног рада релевантног за све програме;^{[1][2][SEP]}
- унапређивање теорије и праксе на основу резултата истраживања наставника и сарадника;^{[1][2][SEP]}

в) унапређење у области истраживачког рада

- обезбеђивање услова за бављење наставника и сарадника Одсека истраживачким радом;^{[1][2][SEP]}
- научна сарадња са сродним високошколским установама;^{[1][2][SEP]}
- континуирани рад на побољшању квалитета публикација Академије и Одсека;^{[1][2][SEP]}
- континуирани рад на побољшању услова за развој истраживачког подмлатка.^{[1][2][SEP]}

Основни задаци Одсека, односе се на обухватније пројектоване исходе пружања услуга непосредним корисницима (студентима), као и широј друштвеној заједници (просветна и истраживачка јавност, партнерске институције – предузећа). Задаци обухватају: пружање квалитетних услуга у области образовања и професионалне подршке студентима; планирање и реализацију истраживачких пројеката; имплементацију резултата истраживачког рада у наставни процес на свим нивоима образовања; праћење и имплементацију актуелних научних, стручних сазнања и достигнућа; публикавање научних, стручних и публикација информационог карактера које задовољавају висок ниво стандарда издавачке делатности.

Стратегија обезбеђења квалитета служи као основ за даље планирање и израду планова у области унапређења квалитета, и израду општих и прецизираних циљева квалитета који су: специфични, мерљиви, изводљиви, релевантни и временски одређени (SMART). На овај начин, врши се операционализација стратегије до нивоа задатака, чиме се практично омогућава спровођење, остварење и контрола постављених основних задатака и циљева Одсека, као и Академије у целини.

1.7. Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета

Академија струковних студија утврђује начине (стандарде) и поступке за обезбеђење квалитета свог рада који су доступни јавности.

Стратешко опредељење Академије, а самим тим и Одсека Висока туристичка школа, је имплементација принципа Болоњске декларације у циљу подизања квалитета студија и повећања ефикасности студирања. Један од значајних циљева је и успостављање баланса између постојеће добре традиције у наставном процесу и примене дефинисаних стандарда и процедура, чиме ће се Академија приближити европском простору високог образовања.

Стандарди за обезбеђење квалитета садрже минимални ниво квалитета рада Одсека Висока туристичка школа. Утврђена су подручја обезбеђења квалитета, стандарди за обезбеђење квалитета, тј. минимални ниво квалитета рада и уређени поступци за обезбеђење квалитета, што укључује регулисање састава, надлежности, овлашћења и начин поступања субјеката надлежних за управљање, праћење, процену, унапређивање и развој квалитета.

Утврђивање процеса (поступка) се врши кроз груписање на следеће логичке категорије, за сваку област обезбеђење квалитета, на темељу утврђеног подручја примене система менаџмента квалитета и кључних процеса за пружање образовних услуга и истраживања у Одсека.

1. **Процеси оријентисани на кориснике** представљају процесе реализације производа, који утврђују захтеве корисника (улазне захтеве), пројектовања, израде, испоруке и услуга производа (излазних резултата) кориснику и утврђују задовољство корисника. Ови процеси генерално имају највећи степен интеракције са екстерним корисницима. Процеси оријентисани на кориснике обухватају: маркетинг, пројектовање и развој, производњу, испоруку и задовољство корисника.
2. **Процеси оријентисани на административну подршку** обезбеђују неопходне ресурсе процесима оријентисаним на кориснике у циљу реализације производа, мерења и праћења. Ове активности имају висок степен интеракције на оперативном нивоу са процесима оријентисаним на кориснике и у мањој мери су повезани са интерним процесима система менаџмента квалитета. Процеси оријентисани на подршку обухватају: људске ресурсе, информациону технологију, набавку и пријем, одржавање итд., било да се обављају у Одсеку или изван њега.
3. **Процеси оријентисани на менаџмент (управљање)** обезбеђују планирање, усмереност на квалитет, лидерство, ресурсе, преиспитивање и доношење одлука од стране највишег руководства. Ови процеси су у интеракцији са свим процесима на нивоу планирања и преиспитивања. Процеси оријентисани на менаџмент обухватају: пословно планирање, прегледање од стране руководства, планирање квалитета, планирање ресурса, комуникацију, итд., било да се обављају унутар или изван Академије.
4. **Процеси менаџмента квалитета за документовање, мерење, анализирање и побољшавање свих процеса** обезбеђују подршку менаџменту квалитета и у интеракцији су са свим процесима преиспитивања. Процеси менаџмента квалитета обухватају: контролу докумената, контролу записа, праћење и мерење образовног процеса, интерне провере, контролу неусаглашеног производа, корективне и превентивне мере, стално побољшавање, итд., било да се обављају у Одсеку или изван њега.
5. **Процеси из „аутсорса“** су оријентисани на корисника и стандардне оперативне процедуре које се обављају по функцији или организацији ван власништва или контроле управљања организацијом. Могу да се обављају у оквиру Академије или изван ње.

Процедуре указују на усаглашеност са стандардом ISO 9001:2000, показују ток догађаја и осигуравају потпуну покривеност система, односно покривеност свих захтева стандарда. Процедуре су процесно оријентисане и покривају:

- Сврху, која одговара на питање "зашто";
- Циљ, који одговара на питање "шта";
- Одговорност, која спецификује "ко";
- Задатак, који утврђује начин "како";
- Учесталост, која говори о томе "када" урадити;
- Одељење/сектор који идентификује "где".

Постоје четири нивоа документације:

Први ниво пружа кратак резиме о политици система квалитета циљевима, стратегији и поступцима за обезбеђење квалитета и самовредновања.

Други ниво описује процесе, структуру и одговорност чланова Одбора за квалитет.

Трећи ниво пружа радна упутства која се односе на спецификацију радних активности у вези са самовредновањем.

Четврти ниво представља базе података, записе квалитета (мора да постоји база података која садржи упућивање на сва остала документа, нпр. обрасце, стандарде и сл.). Записи квалитета су текући, објективни докази о систему који настаје из процеса.

Наставно-стручно веће Академије струковних студија је на седници одржаној 17.07.2020. године усвојило **Правилник о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада**, број: 01-45-6, којим је уређен институционални систем управљања квалитетом у свим областима рада Академије, а самим тим и Одсека ВТШ. Стандарди који чине одреднице за обезбеђење, контролу и унапређење квалитета у Школи су дефинисани следећим документима, законским актима и онима које је донео Национални савет за високо образовање:

- Закон о високом образовању (Службени гласник РС, број 76/05),
- Болоњска декларација коју је наша земља потписала 2003. године,
- Правилник о стандардима за самовредновање и оцењивање квалитета високошколских установа (Службени гласник РС, број 106/2006),
- Правилник о стандардима и поступку за акредитацију високошколских установа и студијских програма (Службени гласник РС, број 106/2006),
- Статут Академије.

Разраду стандарда и поступака за обезбеђење квалитета, засновану на претходно наведеним документима, Академија дефинише у следећим актима:

1. Политика обезбеђења квалитета;
2. Правилник о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада;
3. Акциони план;
4. Правилник о уџбеницима и издавачкој делатности;-
5. Статут Академије.

Правилник о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада доступан је јавности објављивањем на интернет страници Академије струковних студија Београд:

<https://assb.edu.rs/pravilnici/>

Правилником о самовредновању повезују се и дефинишу:

- систем квалитета и политика и стратегија квалитета;
- формирање Одбора за квалитет;
- циљеви самовредновања
- органи и одговорност за спровођење поступка самовредновања
- инструменти самовредновања
- вредновање од стране студената, дипломираних студената, послодаваца, самовредновање запослених
- састављање и доступност извештаја

Академија струковних студија периодично преиспитује и унапређује стандарде на састанцима Одбора за квалитет, као и поступке за обезбеђење квалитета. Преиспитивањем система квалитета кроз примену корективних и превентивних мера, као и унутрашњих механизма контроле путем интерне провере, систем квалитета унапређује се у целини.

1.7.1. Анализа стандарда за обезбеђење квалитета

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Правилник о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рад, усвојена од стране Наставно-стручног већа Академије.	Кашњење у доношењу осталих докумената (стратегије квалитета на нивоу Академије) и примени акционог плана за имплементацију стандарда за унапређење квалитета институције.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Стандарди и поступци се континуирано могу унапређивати.	Недовољна промоција и слабија периодична преиспитивања стандарда од стране надлежног Министарства; непостојање конкретних објашњења и инструкција од стране надлежних органа у вези са изразом извештаја о самовредновању.

Предлог мера и активности за унапређење стандарда обезбеђења квалитета:

Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета су јавно доступни, али их је потребно више промовисати и периодично преиспитивати.

Потребно је, у наредном периоду усвојити и остала документа, као и дефинисати чврсте механизме који би обавезали све субјекте на Одсеку Висока туристичка школа, да у свим процесима рада стриктно примењују усвојена нормативна акта, што је најбољи начин за обезбеђење и унапређење квалитета.

1.7.2. Анализа поступака за обезбеђење квалитета

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Поступци евалуације квалитета студијских програма, наставе и услова рада.	Недовољна заинтересованост интерних (унутрашњих) корисника система обезбеђења, контроле и управљања квалитетом.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Прикупљање повратних информација и њихова обрада.	Недостатак контролних механизма за санкционисање корисника система обезбеђења.

Предлог мера и активности за унапређење поступака обезбеђења квалитета:

Потреба увођења екстерних ревизорских тимова у циљу фокусирања на мере, процедуре, изворе и садржаје, чија је основна сврха обезбеђење квалитета образовног система у целини. Предлог је и успостављање система едукације едукатора, како би се помогло студентима да сами стекну што већи део теоретског и практичног знања и да се оспособе за каснију праксу и континуирано образовање током живота.

1.8. Систем обезбеђења квалитета

Академија струковних студија је као установа, својим основним документом, Статутом, као и низом правилника и процедура, организационих шема итд., утврдила послове и задатке наставника, сарадника, студената, стручних органа и Одбора за квалитет у доношењу и спровођењу стратегије, стандарда и поступака за обезбеђење квалитета.

Одсек Висока туристичка школа је посебним мерама обезбедила учешће студената у доношењу и спровођењу стратегије, стандарда, поступака и културе обезбеђења квалитета, у складу са основна два документа Академије којима се дефинишу поступци и стандарди квалитета - **Политиком обезбеђења квалитета АССБ и Правилником о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада**, усвојених од стране Наставно-стручног већа Академије.

Формално успостављено тело, Одбор за квалитет, анализира резултате анкета, а уколико је потребно предлаже и усваја превентивне и корективне мере. Подаци о анализи резултата анкета и усвајању корективних и превентивних мера налазе се у Извештају о самовредновању.

Одсек Висока туристичка школа је јасно и отворено опредељена да систематски и организовано унапређује квалитет студија, како би систем образовања постао модеран, флексибилан, упоредив, конкурентан и ефикасан. У складу са Болоњским процесом континуирано се ради на подизању нивоа квалитета свих школских активности: наставе, система оцењивања базираног на увођењу Европског система за акумулацију и пренос кредита - ECTS, истраживачке делатности, мастер студија, система вредновања квалитета наставе од стране студената, квалитета уџбеника и литературе, издавачке делатности, опреме, избора наставника и сарадника, ненаставне подршке, процеса управљања и перманентног образовања.

Одсек ВТШ континуирано и темељно спроводи у дело осмишљене активности у области реформе наставе и подизања нивоа квалитета. Еволуција тог процеса може се сагледати кроз континуирано унапређење организационих структура, почев од измена постојећег студијског програма и учествовања у Одбору за квалитет, до конкретног унапређења квалитета студијског програма, наставе и истраживачког рада.

Председник Академије је 12.04.2021. године донео је одлуку о именовању чланова **Одбора за квалитет** (у даљем тексту Одбор), који се састоји од 13 чланова (9 из редова наставног особља, 3 из редова ваннаставног особља и 1 студент).

Систем обезбеђења квалитета представљен је адекватном организационом структуром Одбора, чији су основни циљеви: обезбеђење, унапређење и развој квалитета студијског програма, наставе и истраживачког рада. Одбор дефинише послове и задатке наставника, сарадника, студената и чланова комисије у доношењу и спровођењу стратегије, стандарда и поступака за обезбеђење квалитета. Број чланова Одбора, његов састав и структура, делокруг рада, права, обавезе и одговорности ближе су утврђени Правилником о самовредновању.

Одсек Висока туристичка школа, се и у склопу Академије струковних студија држи свих раније спроведених реформи заснованих на захтевима савремених студија у складу са европским стандардима и Болоњском декларацијом. Истовремено је извршена и хармонизација програма (курикулума) на нивоу свих академијама струковних студија у Србији, а у значајној мери и са високим школама струковних студија у Европској унији. Међународна сарадња, у свим аспектима делатности Академије и Одсека, јесте стратешко опредељење за будући рад. Политиком обезбеђења квалитета, тј. програмом институционалне евалуације дефинисаће се јаке и слабе стране Одсека, првенствено у светлу мисије Академије.

Одсек кроз своје образовне, истраживачке и друге активности, доприноси квалитетном и ефикасном образовању струковних економиста, чије знање и вештине одговарају првенствено потребама туристичке привреде, али и захтевима осталих привредних субјеката у Србији и региону.

Одсек ВТШ оспособљава студенте да буду компетентни у стеченим квалификацијама и настоји да омогући стицање неопходног знања за даље учење и усавршавање кроз специјалистичке студије, као и кроз све облике и нивое континуираног образовања.

Одсек настоји да оствари свеобухватније прожимање образовне, истраживачке и стручне делатности, кроз активније дидактичке приступе у наставном процесу који промовишу креативност, истраживачки приступ и синтезу стечених знања и вештина.

Одсек настоји да створи окружење у коме ће студенти, наставници и сарадници моћи да остваре своја професионална интересовања и да унапреде своје знање, при чему ће сваки рад на обезбеђењу квалитета рада Одсека бити препознат, признат и вреднован.

Одсек је посвећен циљевима који подразумевају ширење образовних и струковних искустава са посебним нагласком на даљи развој знања и стицање вештина које су активним и информисаним члановима друштва неопходни за интелектуално и технолошко прилагођавање захтевима средине, која је у процесу сталних промена. Као део Академије која је јавна образовна институција у демократском друштву, Одсек ВТШ се мора придржавати следећих начела:

- да преузима одговорност за развој свих сопствених ресурса;
- да студентима пружа стручна знања која одговарају новим захтевима локалне, националне и интернационалне заједнице;
- да прихвата интернационалне стандарде школовањем кадрова који ће се успешно уклапати у глобално друштво и обезбеђивањем мобилности наставног кадра и студената;
- да у потпуности примењује нове образовне технологије и подстиче сазнајне процесе;
- да у свим областима свог деловања развија систем осигурања квалитета следећи принципе сталног унапређивања и имплементације савремених достигнућа;
- да тежи изврсности у свим облицима истраживачког рада, укључујући и мултидисциплинарне области, како би се допринело очувању и унапређењу знања.

У складу са наведеном Политиком обезбеђења квалитета, Одбор систематски ради на подизању нивоа квалитета свих активности на Одсеку, као и у Академији (настава, систем оцењивања, истраживачка делатност, основне и мастер студије, систем контроле квалитета наставних и ваннаставних активности).

Одбор за квалитет, као стручни орган Академије, образује Председник. Циљ образовања Одбора је побољшање квалитета наставног процеса, студијских програма и услова рада.

Надлежност Одбора за квалитет везана је за обезбеђивање, унапређење и развој квалитета студијских програма, наставе и услова рада; као и спровођење поступка самовредновања и оцењивања квалитета студијских програма, наставе и услова рада.

Правилником о самовредновању студија утврђује се начин и поступак самовредновања.

Одбор примењује поступке који су у складу са критеријумима утврђеним Правилником, који доноси Наставно-стручно веће Академије.

Одбор се састоји од 13 (тринаест) чланова, а на првом састанку се доносе одлуке о избору секретара Одбора и о поступку самовредновања и оцењивања квалитета студијског програма, наставе и услова рада у интервалима који су у складу са стандардима које доноси Национални савет.

У поступку самовредновања разматра се и оцена студената. Одбор за квалитет подноси извештаје о спроведеним поступцима самовредновања Наставно-стручном већу и председнику Академије. Надлежност и остала питања везана за рад Одбора уређује се Правилником о самовредновању.

У раду Наставно-стручног већа Академије могу да учествују представници студената и то: у расправи, односно одлучивању о питањима која се односе на осигурање квалитета наставе, реформу студијског програма, анализу ефикасности студирања и утврђивању броја ЕСПБ бодова.

Студентски парламент се бави заступањем интереса свих студената Академије струковних студија Београд (Члан 12., Правилника о студентском парламенту). Рад Студентског парламента дефинисан је кроз његове ресоре, према Члану 22. Правилника и обухвата:

- спортске активности
- међународну, међуакадемску и међушколску сарадњу
- хуманитарни рад
- културни и забавни програм
- промоцију медицине, хотелијерства и туризма
- сталну комуникацију и приговоре студената

Начин избора чланова парламента, надлежност, начин деловања и др., ближе се уређује Правилником о студентском парламенту.

Према статуту Академије (Члан 80.), председник утврђује политику квалитета и спроводи стратегију обезбеђења квалитета у раду Академије. Према Политици обезбеђења квалитета, основна опредељења Академије, а самим тим и Одсека ВТШ као њеног дела у погледу дефинисања и сталног развоја Политике квалитета су:

- праћење савремених светских тенденција у области образовања;
- примена резултата научних истраживања у процесима наставе;
- примена савремених метода и техника образовања студената;
- стално усавршавање и подизање нивоа квалитета рада запослених;
- подизање нивоа информационог система и друге опреме;
- обезбеђивање свих логистичких процеса највишег квалитета;
- задовољавање захтева студената, корисника услуга, друштва и окружења.

Чланом 94. Статута Академије, дефинисано је да веће Одсека даје иницијативу за спровођење самовредновања у одређеној области, активно учествује у поступку самовредновања и оцене квалитета студија, наставе и услова рада, предлаже мере за побољшање квалитета и контролише примену мера које је донело Веће Академије за побољшање квалитета.

У складу са начелом транспарнтности у раду, Академија доноси и јавно објављује општа акта и правилнике у складу са Законом о високом образовању.

1.8.1. Анализа постојања и надлежности посебног органа за унапређење квалитета

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Одбор за квалитет је статутарно одређено тело за унапређење квалитета. Одбор, као стручно и саветодавно тело, образује Наставно-стручно веће и тиме је одваја од органа управљања. Циљ образовања Одбора је побољшање квалитета наставног процеса, студијског програма и услова рада. У предности свакако треба убројати и надлежност Одбора за квалитет. Та надлежност везана је за обезбеђење, унапређење и развој квалитета студијског програма,	Правилник о самовредновању студија подразумева постојање предлога корективних мера, али не наглашава неопходност постојања санкција у случају неспровођења корективних мера садржаних у Извештају о самовредновању. Нису јасно дефинисане ни мотивационе мере.

наставе и услова рада, као и спровођење поступка њиховог самовредновања и оцењивања. Одбор примењује поступке који су у складу са критеријумима утврђеним Правилником и тиме се спречава снижавање критеријума за праћење квалитета рада Одсека. Одбор се састоји од тринаест чланова, од којих су 4 са Одсека ВТШ и који спроводе поступак самовредновања и праћења квалитета студијског програма, наставе и услова рада, у складу са стандардима које доноси Национални савет, што је предност у смислу дефинисања обавезног поступка самоевалуације. У поступку самовредновања разматра се и оцена студената.	
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Континуирано ажурирање правног оквира, који мора бити еластичан (дерегулативан), утицаће на рад свих интерних тела за самовредновање и унапређење квалитета. Хармонизација система високог образовања са регионалним и европским окружењем, што је претпоставка веће мобилности студената и наставника, утицаће на иновативност и унапређење рада тела за самовредновање и унапређење квалитета. Систем квалитета мора се реализовати на институционалном, националном и интернационалном нивоу. Примарна одговорност за квалитет остаје на свакој установи високог образовања, што се мора реализовати у оквиру усвојеног националног система квалитета. Национални систем обезбеђења квалитета мора бити компатибилан у погледу критеријума и процедура са другим земљама, како би се олакшало признавање и вредновање диплома, и тако повећала могућност запослења на европском тржишту радне снаге.	Законом мора бити дефинисано активније учешће студената у креирању свих докумената за оцењивање квалитета, активније и масовније учешће у раду тела за самовредновање и праћење квалитета, упознавање студената са основама предузетничке културе живота и рада и концептом тоталног менаџмента квалитета. Процес евалуације од стране Националног савета је једини потпуно објективан процес уско повезан са резултатима рада Комисије за акредитацију. Из тих разлога, резултат рада Националног савета, поред осталог, треба да садржи оквирни предлог препорука за унапређење квалитета, садржаја и начина спровођења самовредновања (студентских анкета и сл).

Предлог мера и активности за унапређење квалитета везаног за постојање и надлежности посебног органа за унапређење квалитета:

Предлог је да се у разматрању проблема апликације болоњског модела високог образовања у Србији не сме занемарити чињеница о потреби постојања образовног система организованог по принципу стриктне хијерархијске институције у којој је обављање послова руковођења стриктно одвојено од евалуације квалитета наставе (да не би дошло до сукоба интереса), док се реализација наставе и вредновање резултата рада наставника обавља по прецизно утврђеним процедурама ко, шта, колико, како и када ради. Контрола би требало да буде измештена у установе посебног типа, како би се што објективније сагледао процес праћења квалитета.

Унапређење квалитета постојања и надлежности посебног тела за унапређење квалитета подразумева неопходност усвајања норми и стандарда. Систем квалитета мора се реализовати на институционалном, националном и интернационалном нивоу.

1.8.2. Анализа надлежности органа управљања у систему обезбеђења квалитета

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
----------------------------------	----------------------------------

Орган управљања Академије је Савет Академије (у даљем тексту: Савет). Предност је што избор чланова Савета из реда наставника врши Наставно-стучно веће, из реда ненаставног особља администрација, из реда студената Студентски парламент, а из реда оснивача оснивач. Предност је број и структура чланова Савета. Савет броји 19 чланова. Савет чине 10 представника запослених у Академији од којих су 7 (седам) из редова наставника, 3 (три) из реда ненаставног особља, 6 (шест) чланова су представници оснивача и 3 (три) студената. Посебна предност за обезбеђење квалитета је што се представници Академије у Савету бирају тајним гласањем. Једна од најважнијих предности је постојање представника студената у Савету. Представнике студената бира и разрешава Студентски парламент. Предност је и постојање Пословника о раду Савета, Правилника о Студентском парламенту.	Без обзира на то што оснивач у укупном броју чланова Савета нема доминацију, представнике оснивача у Савет именује и разрешава оснивач на недовољно дефинисан начин. Савет, ниједном реченицом из делокруга свог рада, утврђеним Законом, али и делокруга рада утврђеним Статутом, није повезан са системом обезбеђења квалитета.
О (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	Т (Threats) - ОПАСНОСТИ
Променом законске регулативе, могуће је прецизније утврдити делокруг рада Савета и, што је најбитније, доделити му одговорност у области система обезбеђења праћења квалитета. Кроз континуирано ажурирање правног оквира, који мора бити еластичан (дерегулативан), може се утицати на рад управљачких органа у погледу обезбеђења квалитета. Хармонизација система високог образовања са регионалним и европским окружењем, што је претпоставка веће мобилности студената и наставника утицаће на иновативност и унапређење рада управљачког тела у погледу система обезбеђења квалитета.	Актуелна догађања у сфери политичке, економске и социјалне стратификације у Србији често су супротна, па оцењивање реалних домета могућности имплементације принципа Болоњске декларације није могуће извести без детаљне анализе њеног утицаја на садржај промена у организационој структури, менаџменту високошколских установа и садржају културе живота и рада наставног особља. То се односи и на садржај промена у управљачкој функцији Академије, односно у раду Савета.

Предлог мера и активности за унапређење квалитета надлежности органа управљања у систему обезбеђења квалитета

Повољнија финансијска подршка надлежног министарства у вези са унапређењем квалитета, могла би да допринесе повећању фреквенности екстерних провера система обезбеђења квалитета. Без потребне финансијске подршке настаје претња да се о унапређењу квалитета надлежности органа управљања у систему обезбеђења квалитета, брине од акредитације до акредитације.

Размотрити могућност формирања истраживачко-образовних центара изврсности, који би имали регионалну и европску препознатљивост. Ови центри би се формирали на регионалном нивоу у одређеним интердисциплинарним областима, флексибилном концентрацијом чланова интерних тела за самовредновање и праћење квалитета, како би се ефикасније и ефективније утицало на формирање стандарда надлежног министарства и стандардизовао, на још нижем нивоу, систем управљања квалитетом. Такви центри би се бавили и проблемима учествовања управљачких органа у систему обезбеђења квалитета.

1.8.3. Анализа надлежности органа пословања у систему обезбеђења квалитета

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
----------------------------------	----------------------------------

Орган пословођења Академије је председник. У оквиру Академије, председник именује руководиоца сваког одсека. Предност је што се Председник и руководиоци одсека бирају из редова професора Академије, који су у радном односу са пуним радним временом, на неодређено време, због искуства и независности у погледу система обезбеђења квалитета. Предност је и кратак мандат председника, који се бира на три године са могућношћу једног поновног избора чиме се онемогућава његово устаљивање (лоша пракса пословођења). Предност је што је и Статутом дефинисано да доноси и реализује политику и стратегију обезбеђења квалитета у раду Академије. Председник именује и разрешава помоћнике из редова професора. Делокруг рада једног од помоћника је и систем обезбеђења квалитета.	Слабост се огледа у томе што ни Статутом, а ни правилницима, Председнику није дата прецизна могућност за спровођење санкција у погледу неадекватног извршавања превентивних и корективних мера.
О (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	Т (Threats) - ОПАСНОСТИ
Променом законске регулативе, могуће је прецизније утврдити делокруг рада председника Академије и, што је најбитније, доделити му одговорност у области система обезбеђења квалитета и праћења квалитета. Посебну пажњу треба посветити запошљавању квалификованог особља које ће представљати стручну подршку усвојеном систему квалитета.	Пословодни орган Академије нема никакву дефинисану представу о систему обезбеђења квалитета, што га може довести до тога да доноси лоше одлуке из домена пословођења.

Предлог мера и активности за унапређење квалитета надлежности органа пословођења у систему обезбеђења квалитета

Прецизније дефинисање могућности председника Академије за спровођење санкција и мера, али и мотивисање и награђивање у оквиру евалуације резултата самовредновања.

2. Резултати самовредновања Одсека Висока туристичка школа

2.1. Циљ студентског вредновања

Анкетирање студената о педагошком раду наставника и сарадника део је успостављеног институционалног система управљања квалитетом, који треба да обезбеди унапређење рада Одсека у свим областима обезбеђења квалитета, развијање културе квалитета, као и мотивисање свих запослених наставника и сарадника за веће лично залагање и поштовање утврђених стандарда квалитета. Непосредни циљ анкетања био је да се испита како студенти оцењују педагошки рад својих наставника и асистената, како би се тачно и објективно проценио квалитет и утврдило у којим сегментима наставе квалитет рада није на задовољавајућем нивоу, као и да се пројектују адекватне мере и активности у циљу превазилажења уочених слабости.

Поред наведеног, циљ студентског вредновања педагошког рада наставника Одсека Висока туристичка школа, јесте формирање мишљења студената о педагошком раду наставника, које се узима у обзир приликом утврђивања оцено о резултатима рада наставника у поступку избора у звање.

Резултати студентског вредновања користе се и за редовно праћење и контролу квалитета наставног процеса као део опште политике у области обезбеђења квалитета високог образовања на Академији.

2.2. Одговорност за организацију

На седници Наставно-стручног већа Академије струковних студија Београд која је одржана 17.07.2020.год., донета је одлука о усвајању **Правилника о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада**. У току претходних година Комисија Високе туристичке школе, а касније Одсека ВТШ у оквиру Академије, је у континуитету реализовала процес самовредновања. На основу чл. 4. Правилника о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада, Председник Академије је 12.04.2021. донео одлуку о именовању **Одбора за квалитет**, у чији састав улазе следећи чланови са Одсека Висока туристичка школа:

др Маја Ћосић, професор струковних студија;

др Мирослава Петревска, професор струковних студија;

мр Милош Ницић, предавач;

Борко Зимоњић, МА, сарадник за ИТ.

Одлуком о образовању Одбора утврђен је број чланова, делокруг и начин рада, као и друга питања од значаја за рад Одбора.

У оквиру Правилника о самовредновању, као један од сегмената дефинисан је процес студентског вредновања. Овај Правилник је представљао основу за рад Одбора у домену студентског вредновања педагошког рада наставника.

2.3. Период спровођења студентског вредновања

У циљу што ефикаснијег рада и прикупљања што обимнијег анкетног материјала, на Одсеку Висока туристичка школа је студентима омогућено континуирано попуњавање анкете путем студентског информационог система.

Одбор је одлучио да се у резултат студентског вредновања педагошког рада наставника укључе, на овај начин попуњени, електронски анкетни листићи у периоду од **01.10.2016. – 30.09.2021.** године, што ефективно обухвата период школских година од 2016/17 до 2020/21.

Претходни збирни пресек извршен је **априла 2016.** за период од **1. априла 2011. до 31. марта 2016.** године. Обухваћени период је промењен како би обухватио целе школске године.

На анкетама које су спровођене током оба периода, су структура анкетних листића, питања, понуђени одговори, као и начин мерења и презентовања резултата анкете, током целокупног временског интервала остали непромењени, тако да су резултати упоредиви.

2.4. Потенцијални корисници резултата евалуације педагошког рада наставника

Сprovedена анкета је изузетно богата информативна грађа за анализе са различитих аспеката. Потенцијални корисници резултата могу се разврстати у две групе: интерне и екстерне.

Као **интерне кориснике** Одбор за квалитет препознаје:

- Првенствено наставнике и сараднике чији педагошки рад је вреднован
- Студенте у циљу побољшања квалитета студија
- Запослене у администрацији и управу Школе
- Комисије и органе ангажоване на изменама и унапређењу студијских програма
- Изборну комисију при избору наставника у звање

У **екстерне кориснике** спадају:

- Представници министарства
- Национални савет за акредитацију високог образовања
- Комисија за акредитацију
- Пословни партнери

Ови екстерни корисници могу допринети Акредитацији нових студијских програма ВТШ-е у Београду, на основу документованих и доказаних поступака о способности кадрова високообразовних институција за самоевалуацију и унапређење образовног процеса.

2.5. Методологија вредновања

Одбор је кроз неколико састанака дефинисао и искристалисао технике прикупљања података базираних на Анкетној методи, која је предложена *Правилником о самовредновању*, и утврдила задатке појединих чланова Комисије.

Кључне одреднице усвојеног начина рада су следеће:

- Анкета се прикупља у електронском облику путем студентског информационог система
- Електронски се анкетају сви студенти који имају приступ информационом систему - студенти I, II, III и продужене године, као и дипломирани студенти
- Електронска анкета се спроводи континуирано
- При оцењивању наставника, студент може само једном попунити анкету за одређени предмет и то од тренутка када тај предмет положи
- При оцењивању органа управљања, студентске службе и информационог система Школе, студенту су доступне анкете, невезано за годину студија или статус на студијама, с тим да сваку анкету може попунити само једном
- Како би се испунио **захтев објективности** - да један студент не може више пута попунити исту анкету, у информационом систему се за број индекса студента везује податак о анкети коју је попунио
- Како би се испунио **захтев анонимности**, у информационом систему се подаци о датим оценама, одговорима и коментарима не везују за број индекса студента
- Резултати питања на која се одговор даје нумеричком оценом приказују се средњом вредношћу (аритметичка средина)
- Резултати питања на која се одговор бира као један од понуђених, приказују се процентуалним учешћем датих одговора
- Обрада података врши се аутоматски
- За тајност података одговорни су запослени на пословима развоја и одржавања информационог система и чланови Одбора
- Неауторизованим лицима није дозвољен приступ анкетном материјалу
- Обрађени подаци предају се Управи Школе и презентују Наставном већу

- Резултати анкете саопштавају се наставницима и сарадницима према Правилнику; наставник може добити Извештај о сопственој оцени у штампаном облику или електронским путем кроз информациони систем

Панел са избором анкета анкета дат је на Слици 1.

← Главни мени

Анкета

Основни подаци

Пол
Женски

Уписана година студија
ТРЕЋА

Статус на студијама
Школарина

Досадашња просечна оцена
8.57

Квалитет наставног процеса

Ова анкета се попуњава за сваког наставника код кога сте положили испит. Молимо Вас да на овом месту оцените одвијање наставног процеса, оцењујући професоре код којих сте положили испит, односно сараднике код којих сте похађали наставу. **Уколико Вам сарадник није држао вежбе, молимо да га не оцењујете.** Уколико имате предлог за који мислите да ће побољшати рад наставника, молимо Вас да га дате у коментару.

Попуни

Објективност оцењивања

Ова анкета се попуњава за сваког наставника код кога сте положили испит. Оцењујете објективност професора, односно сарадника код којих сте похађали наставу. **Уколико Вам сарадник није држао вежбе, молимо да га не оцењујете.** Уколико имате предлог за који мислите да ће побољшати рад наставника, молимо Вас да га дате у коментару.

Попуни

Услови и организација студијског програма

У овој анкети можете оценити организацију наставе и услове школовања. Уколико имате предлог за који мислите да ће побољшати рад Школе, молимо Вас да га дате у коментару.

Попуни

Квалитет рада органа управљања и студентске службе

У овој анкети можете оценити управу Школе и студентску службу. Уколико имате предлог за који мислите да ће побољшати рад Школе, молимо Вас да га дате у коментару.

Попуни

Слика 1 - Приказ избора анкете у студентском систему

2.6. Обим узорка и карактеристике процедуре вредновања

2.6.1. Анкете везане за оцену наставника

Током посматраног периода, у оквиру анкете "Квалитет наставног процеса", попуњено је **1060 електронских анкетних листића**, док је у оквиру анкете "Објективност оцењивања" попуњено **683 електронских анкетних листића**.

Свако појединачно питање у анкети има различит број важећих одговора, пошто студент може да остави поједино питање неодговореним, односно да се одлучи за опцију "Не могу да одговорим". Такав одговор на питање сматра се неважећим.

Анкета је континуирано доступна свим студентима који имају приступ информационом систему.

Анкете се односе на све активне наставнике и сараднике. Студент има могућност да попуни анкету за наставника/предмет код кога је положио испит. У оквиру анкете **"Квалитет наставног процеса"**, студент оцењује педагошки рад наставника/сарадника током предавања и вежби.

Питања су следећа:

1. У којој мери су предавања / вежбе овог наставника јасна и разумљива?
2. Оцените усаглашеност темпа предавања са обимом градива и предзнањем студената
3. Припремљеност наставника за час (познавање материје, примери, презентације)
4. У којој мери наставник поштује термине за наставу (долази на наставу, не касни)?
5. У којој мери наставник подстиче студента на активност, размишљање и учествовање у настави?
6. Оцените комуникативност наставника (разговор са студентима, одговарање на питања, спремност на сарадњу ван наставе)
7. Оцените у којој мери је наставник доступан на консултацијама
8. У којој мери наставник наводи практичне примере током предавања и вежби?
9. Оцените обим, квалитет и доступност литературе

Форма електронског анкетног листића дата је на Слици 2.

Одговори на сва наведена питања дају се у облику нумеричке оцено од 1 (најлошије) до 5 (најбоље).

Слика 2 - Форма за унос анкете "Квалитет наставног процеса"

У оквиру анкете **"Објективност оцењивања"** студенти оцењују наставнике и сараднике као испитиваче на испитима, односно колоквијумима. Питања су следећа:

1. Критеријум оцењивања је унапред познат
2. Предиспитне обавезе су адекватно вредноване
3. Професор поштује утврђене критеријуме оцењивања
4. Добијена оцена одговара показаном знању

Одговори на питања су понуђени у облику "ДА"- "НЕ" на прво и четврто питање, односно "ДА"- "ДЕЛИМИЧНО"- "НЕ" на друго и треће питање.

Форма електронског анкетног листића дата је на Слици 3.

Главни мени

Анкета

Објективност оцењивања

Одустани

Избор професора и предмета чији се рад вреднује

Informatika u turizmu - mr Miloš Nicić

Код овог наставника присуствовао/ла сам

на око пола часова

Питања

Објашњење одговора:

- ? - не могу да одговорим
- ОЦЕНА 1-5 - (1) - најгоре ("не слажем се"), (5) - најбоље ("потпуно се слажем")

1. Критеријум оцењивања је унапред познат

? НЕ ДА

2. Предиспитне обавезе су адекватно вредноване

? НЕ Делимично ДА

3. Професор поштује утврђене критеријуме оцењивања

? НЕ Делимично ДА

4. Добијена оцена одговара показаном знању

? НЕ ДА

КОМЕНТАР

Пошаљи

Слика 3 - Форма за унос анкете "Објективност оцењивања"

2.6.2. Анкете везане за рад Одсека

Анкете везане за рад Одсека Висока туристичка школа, односе се на студентску перцепцију организације студирања и управљања Одсеком.

У оквиру анкете **"Услови и организација студентског програма"**, попуњена су **104 електронска анкетна листића**. У овој анкети студенти оцењују Школу кроз различите аспекте студентског живота. Питања у анкети су следећа:

1. Да ли сте упознати са студијским програмом и планом наставе на предметима?
2. Да ли сте упознати са терминима и начином полагања испита?
3. Да ли је распоред наставе доступан?
4. Да ли је распоред консултација доступан?
5. Да ли сте задовољни студијским програмом?
6. У којој мери сте задовољни организацијом стручне праксе?
7. Како оцењујете радне услове у Школи (температура, хигијена, осветљеност, довољан број просторија и места за седење)?
8. Да ли сте задовољни техничким средствима које обезбеђује Школа (пројектори, озвучење, рачунари, Интернет)?
9. Да ли сте задовољни радним временом Школе?
10. Да ли сте задовољни опремљеношћу и радом библиотеке?

Питања су мешовитог типа - на нека се очекује нумеричка оцена од 1 до 5, а на нека позитиван или негативан одговор.

Форма анкетног листића представљена је на Слици 4.

Главни мени

Анкета

Услови и организација студијског програма

Одустани

Питања

Објашњење одговора:

- ? - не могу да одговорим
- ОЦЕНА 1-5 - (1) - најгоре ("не слажем се"), (5) - најбоље ("потпуно се слажем")

1. Да ли сте упознати са студијским програмом и планом наставе на предметима?

? НЕ Делимично ДА

2. Да ли сте упознати са терминима и начином полагања испита?

? НЕ Делимично ДА

3. Да ли је распоред наставе доступан?

? НЕ ДА

4. Да ли је распоред консултација доступан?

? НЕ ДА

5. Да ли сте задовољни студијским програмом?

? НЕ Делимично ДА

6. У којој мери сте задовољни организацијом стручне праксе?

? 1 2 3 4 5

7. Како оцењујете радне услове у Школи (температура, хигијена, осветљеност, довољан број просторија и места за седење)

? 1 2 3 4 5

8. Да ли сте задовољни техничким средствима које обезбеђује Школа (пројектори, озвучење, рачунари, Интернет)

? НЕ Делимично ДА

9. Да ли сте задовољни радним временом Школе?

? НЕ Делимично ДА

10. Да ли сте задовољни опремљеношћу и радом библиотеке?

? НЕ Делимично ДА

КОМЕНТАР

Пошаљи

Слика 4 - Форма за унос анкете "Услови и организација студијског програма"

Друга анкета везана за студентску оцену рада Одсека је "**Квалитет рада органа управљања и студентске службе**", у оквиру које су, током посматраног периода, попуњена **92 електронска анкетна листића**. Ова анкета студентима пружа могућност да оцене администрацију Школе, и то оцењујући органе управљања, студентску службу и секретаријат. Питања у оквиру ове анкете су следећа:

1. Органи управљања уважавају молбе студената
2. Органи управљања на адекватан начин решавају конфликте
3. Да ли сте упознати са терминима у којим органи управљања примају студенте?
4. Оцените рад органа управљања Школе
5. Студенти су укључени у доношење одлука
6. Студентска служба прима студенте у за то одређеним терминима
7. Да ли сте задовољни радом студентске службе?
8. Секретаријат прима студенте у за то одређеним терминима
9. Секретаријат информисе студенте о правилима и току студија
10. Оцените рад секретаријата Школе

Питања у оквиру ове анкете су такође мешовитог типа, а изглед форме анкете, дат је на Слици 5.

Главни мени

Анкета

Квалитет рада органа управљања и студентске службе

Одустани

Питања

Објашњење одговора:

- ? - не могу да одговорим
- ОЦЕНА 1-5 - (1) - најгоре ("не слажем се"), (5) - најбоље ("потпуно се слажем")

1. Органи управљања уважавају молбе студената

? НЕ ДА

2. Органи управљања на адекватан начин решавају конфликте

? НЕ Делимично ДА

3. Да ли сте упознати са терминима у којима органи управљања примaju студенте?

? НЕ Делимично ДА

4. Оцените рад органа управљања Школе

? 1 2 3 4 5

5. Студенти су укључени у доношење одлука

? НЕ Делимично ДА

6. Студентска служба прима студенте у за то одређеним терминима

? НЕ ДА

7. Да ли сте задовољни радом студентске службе?

? НЕ Делимично ДА

8. Секретаријат прима студенте у за то одређеним терминима

? НЕ Делимично ДА

9. Секретаријат информисао студенте о правилима и току студија

? НЕ Делимично ДА

10. Оцените рад секретаријата Школе

? 1 2 3 4 5

КОМЕНТАР

Пошаљи

Слика 5 - Форма за унос анкете "Квалитет рада органа управљања и студентске службе"

2.6.3. Анкете везане за екстерну оцену квалитета студијских програма

Током посматраног периода, у укупну оцену рада одсека укључене су још две анкете којима се процењује квалитет студијског програма. У анкети "Вредност студија", своју оцену студијског програма и стечених знања дају дипломирани студенти, док у анкети "Мишљење ментора", прикупљају се оцене ментора током студентске праксе што се узима као став послодаваца о студентима који су завршили неки од студентских програма Одсека.

У оквиру анкете **"Вредност студија"**, прикупљено је укупно **79 електронских анкетних листића**, које су попунили студенти који су дипломирали на Одсеку Висока туристичка школа.

Ова анкета се састоји из 4 питања:

1. Да ли сматрате да се у Школи стичу знања која су тражена и применљива?
2. Оцените квалитет студијског програма.
3. Како оцењујете могућности запослења после завршене школе?
4. Како оцењујете могућности за наставак школовања?

Прво питање захтева потврдан или одречан одговор, док се на остала питања захтева нумеричка оцена. Студенти који су дипломирали се могу пријавити у информациони систем на исти начин као и током студија. Изглед анкете може се видети на Сlici 6.

Главни мени

Анкета

Вредност студија

Одустани

Питања

Објашњење одговора:

- ? - не могу да одговорим
- ОЦЕНА 1-5 - (1) - најгоре ("не слажем се"), (5) - најбоље ("потпуно се слажем")

1. Да ли сматрате да се у Школи стику знања која су тражена и применљива?

? НЕ ДА

2. Оцените квалитет студијског програма.

? 1 2 3 4 5

3. Како оцењујете могућности запослења после завршене школе?

? 1 2 3 4 5

4. Како оцењујете могућности за наставак школовања?

? 1 2 3 4 5

КОМЕНТАР

Пошаљи

Слика 6 - Форма за унос анкете "Вредност студија"

Анкета **"Мишљење ментора"** је једина од спроведених која се не попуњава електронски, већ у папирном облику. Ментори на крају студентске праксе попуњавају анкетни лист на којем оцењују студента, његове вештине, способност за рад и могућност будућег запослења. Ове анкете се потом уносе у систем искључиво од стране, за то одређеног службеника. Ова анкета једина није анонимна, пошто координатори стручне праксе добијају оцене ментора за сваког студента у оквиру извештаја о обављеној пракси.

Током наведеног периода прикупљена су **492 анкетна листића**.

Сва питања у анкети су нумеричка, а још једна разлика у односу на остале анкете је што су оцене дате у интервалу од 5 до 10, а не од 1 до 5. Сва питања су у форми "у којој мери се слажете са наведеном тврдњом". Питања у оквиру анкете су:

1. Поседује професионалан изглед, наступ и понашање
2. Тачан је и одговоран
3. Преузима иницијативу
4. Комуникативна је особа
5. Добро ради у тиму
6. Има позитиван став према клијентима и запосленима
7. Поседује самоконтролу
8. Креативна је особа
9. Прихвата и извршава додељене задатке у целости
10. Позитивно прихвата критику
11. Теоријско знање студента одговара потребама организације
12. Вештине студента одговарају потребама организације
13. Студент заслужује сваку препоруку за обављену стручну праксу
14. Студент је добио прилику за запослење у организацији где је обављао праксу
15. Укупна оцена студента на стручној пракси

Изглед форме за унос листића у систем од стране овлашћеног лица дат је на Слици 7.

Унос анкетног листића

Студент 51/2019

Анкета Стручна пракса - мишљење ментора Датум анкете: 10. мај 2021.

Подаци о студенту

Пол ☒ ЖЕНСКИ ☐ МУШКИ ☐ (непознато)

Уписана година студија ☐ ПРВА ☐ ДРУГА ☒ ТРЕЋА ☐ АПСОЛВЕНТ ☐ (непознато)

Статус на студијама ☒ БУЏЕТ ☐ ШКОЛАРИНА ☐ (непознато)

Досадашња просечна оцена ☐ 6,00-6,50 ☐ 6,51-7,50 ☒ 7,51-8,50 ☐ 8,51-9,50 ☐ 9,51-10,00 ☐ (непознато)

РБр	Питање	Непознато	5	6	7	8	9	10
1.	Поседује професионалан изглед, наступ и понашање	✗	5	6	7	8	9	10
2.	Тачан је и одговоран	✗	5	6	7	8	9	10
3.	Преузима иницијативу	✗	5	6	7	8	9	10
4.	Комуникативна је особа	✗	5	6	7	8	9	10
5.	Добро ради у тиму	✗	5	6	7	8	9	10
6.	Има позитиван став према клијентима и запосленима	✗	5	6	7	8	9	10
7.	Поседује самоконтролу	✗	5	6	7	8	9	10
8.	Креативна је особа	✗	5	6	7	8	9	10
9.	Прихвата и извршава додељене задатке у целости	✗	5	6	7	8	9	10
10.	Позитивно прихвата критику	✗	5	6	7	8	9	10
11.	Теоријско знање студента одговара потребама организације	✗	5	6	7	8	9	10
12.	Вештине студента одговарају потребама организације	✗	5	6	7	8	9	10
13.	Студент заслужује сваку препоруку за обављање стручне праксе	✗	5	6	7	8	9	10
14.	Студент је добио прилику за запослење у организацији где је обављао праксу	✗	5	6	7	8	9	10
15.	Укупна оцена студента на стручној пракси	✗	5	6	7	8	9	10

Коментар

Унос за студента

Активан

Слика 7 - Форма за унос анкете "Мишљење ментора"

Анкета за оцену информационог система Одсека искључена је током значајних промена у форми и дизајну сајта Одсека, студентског система и пребацивања одређеног дела студентских активности и наставе у онлајн облик. Због значајних промена услед унапређења информационог система, питања у анкети више не обухватају његову целокупну функционалност и самим тим више нису у довољној мери релевантна за процену његовог квалитета.

Током процеса анкетирања строго се поштују принципи објективности и анонимности. Такође, поштује се тајност података, који су доступни корисницима анкете.

2.7. Предности и недостаци спроведене методологије

На основу наведених описа методологије и карактеристика процеса вредновања, могу се приметити неке важне предности, али и недостаци.

Кључне **предности** наведених процедура су:

- Континуираност процеса
- Поједностављење процеса анкетирања
- Једноставно креирање и уређивање анкета
- Ангажовање малог броја запослених
- Анкета не ремети наставни процес и студентски живот
- Анонимност
- Тајност података
- Веома мала могућност злоупотребе, вршења утицаја, манипулисања подацима
- Елиминисање фактора грешке приликом уноса података
- Аутоматска обрада и доступност резултата у сваком тренутку

Као **недостаци** у процесу спровођења процедуре самовредновања могли би се истаћи:

- Недостатак општег оквира којим би била дефинисана питања и минимални резултат који се сматра прихватљивим
- Обрада резултата се своди на процентуални удео одговора и аритметичку средину оцена. Иако су илустративни, резултатима недостаје детаљнија статистичка анализа
- Не постоје корекциони коефицијенти који би квалитетније одсликали утицај студентске оцене (на пример: Није исто да ли професора оцењује студент који је на свим предавањима и онај који је био на пола

предавања, или није иста тежина Питања 1: "У којој мери су предавања / вежбе овог наставника јасна и разумљива" и Питања 4: "У којој мери наставник поштује термине за наставу?"

- Недостатак мотивације студената да попуне анкету – иако је број студената који попуњавају анкету повећан у последњој години у односу на претходни посматрани период, очигледно је да студенти нису претерано заинтересовани да оцењују рад Школе и запослених, посебно на анкетама које перципирају као „техничка“ питања (органи управљања и студентска служба, организација студијског програма, информациони систем), док анкете везане за „осетљивије“ теме (настава, оцењивање), имају нешто већи одзив.

Примећени недостаци се могу донекле ублажити (успостављање бољег статистичког модела анализе резултата, унапређење софтвера), али посматрајући наведене недостатке у односу на извештај састављен на основу претходног петогодињег периода, увођење промена је дуготрајан и комплексан процес.

2.8. Анализа резултата

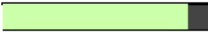
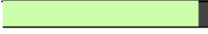
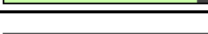
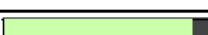
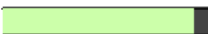
Резултати су приказани кроз просечну вредност, односно **аритметичку средину** (за питања на која су одговори дати у облику нумеричке оцено) или кроз **процентуални удео** (за питања на која се бира један од понуђених одговора).

Није рађена прецизна статистичка корелациона анализа повезаности просека (нивоа знања) студената који су учествовали у анкети и оцена које су додељивали наставницима и сарадницима, али је дат графички приказ који илуструје да генерално оцена не зависи од показаног нивоа знања.

Детаљни резултати анкете, са структуром анкетираних студената по сваком питању, приказани су у прилозима:

- АНКЕТА - Квалитет наставног процеса
- АНКЕТА - Објективност оцењивања
- АНКЕТА - Услови и организација студијског програма
- АНКЕТА - Квалитет рада органа управљања и студентске службе
- АНКЕТА - Вредност студија
- АНКЕТА - Мишљење ментора

Сумарни резултати анкете "Квалитет наставног процеса" су следећи:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат
1.	У којој мери су предавања / вежбе овог наставника јасна и разумљива?	1046	 4,56
2.	Оцените усаглашеност темпа предавања са обимом градива и предзнањем студената	1044	 4,44
3.	Припремљеност наставника за час (познавање материје, примери, презентације)	1044	 4,71
4.	У којој мери наставник поштује термине за наставу (долази на наставу, не касни)?	1047	 4,67
5.	У којој мери наставник подстиче студента на активност, размишљање и учествовање у настави?	1043	 4,44
6.	Оцените комуникативност наставника (разговор са студентима, одговарање на питања, спремност на сарадњу ван наставе)	1047	 4,59
7.	Оцените у којој мери је наставник доступан на консултацијама	987	 4,64
8.	У којој мери наставник наводи практичне примере током предавања и вежби?	1033	 4,62
9.	Оцените обим, квалитет и доступност литературе	1026	 4,53
Укупна оцена нумеричких показатеља			 4,58

Из наведеног се може видети да је за цео посматрани период, **педагошки рад наставника Школе, према перцепцији студената, оцењен одлично**. Просечна оцена је **4,58**, која је на вишем нивоу у односу на претходни петогодишњи период.

Најбоље је оцењена припремљеност наставника за час (4,71), а одмах затим и поштовање термина наставе (4,67).

Студенти веома високо вреднују радну дисциплину наставника у смислу **доступности наставника на консултацијама (4,64)**.

Осим тога, студенти сматрају и да наставници у великој мери **наводе практичне примере током наставе (4,62)**, као и да су **комуникативни и да одговарају на питања (4,59)**, док предавања сматрају јасним и разумљивим (4,56).

Студенти оцењују да је **литература квалитетна и доступна (4,53)**.

Врло добро су оцењени су **усаглашеност темпа и обима градива са предзнањем студента (4,44)** и **подстицање студената на активност и учествовање (4,44)**, где свакако има простора за напредак.

У табели је дат упоредни преглед оцена из посматраног и оцена из претходног периода:

	Претходни период апр.2011 - мар.2016	Посматрани период окт.2016 - сеп.2021
Квалитет наставног процеса (број листића)	1762	1060
Квалитет наставног процеса (укупна оцена)	4,43	4,58
У којој мери су предавања / вежбе овог наставника јасна и разумљива?	4,45	4,56
Оцените усаглашеност темпа предавања са обимом градива и предзнањем студената	4,23	4,44
Припремљеност наставника за час (познавање материје, примери, презентације)	4,65	4,71
У којој мери наставник поштује термине за наставу (долази на наставу, не касни)?	4,64	4,67
У којој мери наставник подстиче студента на активност, размишљање и учествовање у настави?	4,20	4,44
Оцените комуникативност наставника (разговор са студентима, одговарање на питања, спремност на сарадњу ван наставе)	4,41	4,59
Оцените у којој мери је наставник доступан на консултацијама	4,48	4,64
У којој мери наставник наводи практичне примере током предавања и вежби?	4,43	4,62
Оцените обим, квалитет и доступност литературе	4,41	4,53

Када се упореде посматрани петогодишњи периоди, уочљиво је да је, са студентског аспекта, повећан квалитет наставе на Одсеку. Примећује се да је добијена већа оцена по сваком питању из анкете.

Међутим, уочљив је и негативан тренд, односно смањење укупног броја попуњених анкетних листића, са 1762 на 1060, што представља пад одзива студената од скоро 40%.

Укупна оцена квалитета наставног процеса је из јаке врло добре (4,41), прерасла у одличну (4,53) оцену.

Највећи напредак остварен је по питању подстицања студената на активност током наставе (повећање за 0,24), као и по питању навођења практичних примера током наставе (повећање за 0,19).

Резултати анкете "**Објективност оцењивања**" су, за посматрани период, сумарно представљени на следећи начин:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат	
1.	Критеријум оцењивања је унапред познат	657		ДА: 88% (579) НЕ: 12% (78)
2.	Предиспитне обавезе су адекватно вредноване	671		ДА: 87% (581) ДЕЛИМИЧНО: 8% (52) НЕ: 5% (38)
3.	Професор поштује утврђене критеријуме оцењивања	675		ДА: 84% (569) ДЕЛИМИЧНО: 10% (67) НЕ: 6% (39)
4.	Добијена оцена одговара показаном знању	673		ДА: 86% (577) НЕ: 14% (96)
Укупна оцена нумеричких показатеља				0,00

На основу резултата, може се рећи да по скоро свим питањима, **више од 85% студентата нема замерке на објективност оцењивања.**

Студенти су се изјаснили да је **критеријум оцењивања унапред познат (88%)**, као и да су **предиспитне обавезе адекватно вредноване (87%)**.

Такође, студенти сматрају да **добијена оцена одговара показаном знању (86%)**. У нешто мањој мери сматрају да професори **поштују утврђене критеријуме оцењивања (84%)**.

Очигледно је да велика већина студената сматра да је оцењивање на испитима фер и објективно.

Упоредни преглед оцена за посматрани и претходни период дат је у следећој табели:

	Претходни период апр.2011 - мар.2016	Посматрани период окт.2016 - сеп.2021
Објективност оцењивања (број листића)	1424	683
Критеријум оцењивања је унапред познат	88%	88%
Предиспитне обавезе су адекватно вредноване	82%	87%
Професор поштује утврђене критеријуме оцењивања	82%	84%
Добијена оцена одговара показаном знању	84%	86%

Могуће је приметити да је напредак остварен по свим, осим за питање "Критеријум оцењивања је унапред познат", где је број студената који се позитивно изјаснио остао непромењен, иако на највишем нивоу у односу на остала питања - 88%. Највећи напредак остварен је у перцепцији вредновања предиспитних обавеза, где се број студената који се позитивно изјашњавају повећао за 5% (са 82% на 87%). Може се закључити да је у посматраном периоду повећано задовољство студената објективношћу оцењивања.

Овде је такође уочљиво смањење броја попуњених анкета, са 1424 на 683, што представља пад од нешто преко 52%.

Анкета **"Услови и организација студијског програма"** је прва од две анкете којима се оцењује рад Одсека. Сумарно, резултати су следећи:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат	
1.	Да ли сте упознати са студијским програмом и планом наставе на предметима?	103		ДА: 70% (72) ДЕЛИМИЧНО: 30% (31) НЕ: 0% (0)
2.	Да ли сте упознати са терминима и начином полагања испита?	101		ДА: 85% (86) ДЕЛИМИЧНО: 12% (12) НЕ: 3% (3)
3.	Да ли је распоред наставе доступан?	103		ДА: 98% (101) НЕ: 2% (2)
4.	Да ли је распоред консултација доступан?	102		ДА: 97% (99) НЕ: 3% (3)
5.	Да ли сте задовољни студијским програмом?	104		ДА: 40% (42) ДЕЛИМИЧНО: 48% (50) НЕ: 12% (12)
6.	У којој мери сте задовољни организацијом стручне праксе?	99		3,38
7.	Како оцењујете радне услове у Школи (температура, хигијена, осветљеност, довољан број просторија и места за седење)	103		2,87
8.	Да ли сте задовољни техничким средствима које обезбеђује Школа (пројектори, озвучење, рачунари, Интернет)	102		ДА: 35% (36) ДЕЛИМИЧНО: 53% (54) НЕ: 12% (12)
9.	Да ли сте задовољни радним временом Школе?	104		ДА: 79% (82) ДЕЛИМИЧНО: 16% (17) НЕ: 5% (5)
10.	Да ли сте задовољни опремљеношћу и радом библиотеке?	92		ДА: 53% (49) ДЕЛИМИЧНО: 38% (35) НЕ: 9% (8)
Укупна оцена нумеричких показатеља				3,12

Скоро сви студенти се слажу да су **распореди наставе (98%)** и **консултација (97%)** доступни. Студенти такође већином сматрају да су добро упознати са **садржајем студијског програма (70% да и 30% делимично)**, као и са **терминима и начином полагања испита (85%)**.

Више од половине студената задовољно је **библиотеком Одсека (53%)**, док је **радним временом Одсека задовољно 4/5 студената (79%)**.

Највећи број студената само делимично задовољан **студијским програмом (48%)**, као и **техничким средствима које обезбеђује Одсек (53%)**.

Организација стручне праксе оцењена је само добро (3,38), а још слабије су оцењени **радни услови на Одсеку (2,87)**.

Упоредни приказ резултата ове анкете са истом анкетом у претходном периоду, дат је у следећој табели:

	Претходни период апр.2011 - мар.2016	Посматрани период окт.2016 - сеп.2021
Услови и организација студијског програма (број листића)	221	104
Услови и организација студијског програма (укупна оцена)	3,48	3,12

Да ли сте упознати са студијским програмом и планом наставе на предметима?	67%	70%
Да ли сте упознати са терминима и начином полагања испита?	83%	85%
Да ли је распоред наставе доступан?	99%	98%
Да ли је распоред консултација доступан?	97%	97%
Да ли сте задовољни студијским програмом?	40% (7%)	40% (12%)
У којој мери сте задовољни организацијом стручне праксе?	3,48	3,38
Како оцењујете радне услове у Школи (температура, хигијена, осветљеност, довољан број просторија и места за седење)	3,49	2,87
Да ли сте задовољни техничким средствима које обезбеђује Школа (пројектори, озвучење, рачунари, Интернет)	57% (7%)	35% (12%)
Да ли сте задовољни радним временом Школе?	67%	79%
Да ли сте задовољни опремљеношћу и радом библиотеке?	55%	53%

Поређењем резултата из претходног и посматраног петогодишњег периода, уочљиво је смањење задовољства студената по неким питањима. Резултате ове, као и других анкета где студенти нису довољно мотивисани да дају одговоре, треба узети са резервом. Током петогодишњег периода само 104 студента је одлучило да попуни ову анкету, што је смањење од 53%.

Студенти и даље сматрају да су врло добро или чак одлично информисани. Упознати су са студијским програмом, планом наставе, као и распоредом и начином полагања испита. И даље скоро сви студенти лако проналазе распоред наставе и консултација. Студенти су у већој мери него раније задовољни радним временом Одсека, док се задовољство библиотеком није превише променило.

Задовољство студијским програмом се није ни повећало ни умањило, тако да је и даље на нивоу од 40% - што значи да више од половине студената није у потпуности задовољно програмом по коме уче, с тим да се број незадовољних студената повећао за 5%. Током оба периода, највећи број студената је исказао само делимично задовољство по овом питању.

Оцена организације стручне праксе се донекле умањила (за 0,1), док се оцена радних услова умањила у већој мери (за 0.62). Такође, значајно је мањи број студената задовољан техничком опремљеношћу Одсека. Током претходног петогодишњег периода је од анкетираних било највише студената који су задовољни (57%), али је у посматраном периоду дошло до промене става и сада је највећи број студената само делимично задовољан (53%).

Друга анкета, везана за рад Одсека, је "**Квалитет рада органа управљања и студентске службе**", чији су сумарни резултати дати у следећем приказу:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат	
1.	Органи управљања уважавају молбе студената	74		ДА: 62% (46) НЕ: 38% (28)
2.	Органи управљања на адекватан начин решавају конфликте	82		ДА: 30% (25) ДЕЛИМИЧНО: 54% (44) НЕ: 16% (13)
3.	Да ли сте упознати са терминима у којим органи управљања примају студенте?	89		ДА: 49% (44) ДЕЛИМИЧНО: 25% (22) НЕ: 26% (23)
4.	Оцените рад органа управљања Школе	86		3,08
5.	Студенти су укључени у доношење одлука	87		ДА: 9% (8) ДЕЛИМИЧНО: 54% (47) НЕ: 37% (32)
6.	Студентска служба прима студенте у за то одређеним терминима	80		ДА: 80% (64) НЕ: 20% (16)
7.	Да ли сте задовољни радом студентске службе?	87		ДА: 30% (26) ДЕЛИМИЧНО: 46% (40) НЕ: 24% (21)
8.	Секретаријат прима студенте у за то одређеним терминима	81		ДА: 58% (47) ДЕЛИМИЧНО: 30% (24) НЕ: 12% (10)
9.	Секретаријат информисе студенте о правилима и току студија	84		ДА: 45% (38) ДЕЛИМИЧНО: 35% (29) НЕ: 20% (17)
10.	Оцените рад секретаријата Школе	85		3,27
Укупна оцена нумеричких показатеља				3,18

Већина студената мисли да **органи управљања уважавају молбе студената (62%)**, а око половине њих сматара да су **упознати са терминима пријема студената (49%)**. Са друге стране највећи број студената мисли да органи управљања **само делимично решавају конфликте на адекватан начин (54%)**.

Укупна оцена рада органа управљања је само добра, и износи 3,08.

Најмањи број студената мисли да су **укључени у доношење одлука (9%)**, док највећи број сматра да је то само **делимично (54%)**.

Према мишљењу студената, **студентска служба** функционише, односно **прима студенте у назначеним терминима (80%)**, али највећи број њих је само **делимично задовољан њеним радом (46%)**, док се четвртина изјашњава као **незадовољно (24%)**.

Највећи број студената се изјаснио да **секретаријат прима студенте у одређеним терминима (58%)**, као и да **информисе студенте о правилима у току студија (45%)**. Укупна оцена секретаријата је **3,27**.

У следећој табели се може видети приказ резултата из посматраног периода у односу на резултате претходног периода.

	Претходни период апр.2011 - мар.2016	Посматрани период окт.2016 - сеп.2021
Квалитет рада орг. управљања и студ. службе (број листића)	167	92
Квалитет рада орг. управљања и студ. службе (укупна оцена)	3,30	3,18
Органи управљања уважавају молбе студената	67%	62%

Органи управљања на адекватан начин решавају конфликте	30% (18%)	30% (16%)
Да ли сте упознати са терминима у којим органи управљања примају студенте?	39% (24%)	49% (26%)
Оцените рад органа управљања Школе	3,29	3,08
Студенти су укључени у доношење одлука	10% (35%)	9% (37%)
Студентска служба прима студенте у за то одређеним терминима	80%	80%
Да ли сте задовољни радом студентске службе?	32% (19%)	30% (24%)
Секретаријат прима студенте у за то одређеним терминима	55%	58%
Секретаријат информише студенте о правилима и току студија	45% (25%)	45% (20%)
Оцените рад секретаријата Школе	3,30	3,27

И у овој анкети је приметан значајан пад у броју попуњених електронских листића - само 92, што је 45% мање у односу на претходни петогодишњи период. Такође важи да се због тога резултати анкете морају узети с резервом, имајући у виду релативно мали број студената који се одлучио да попуни анкету.

Органи управљања су у некој мањој мери изгубили углед у очима студената (оцена умањена за 0,21), иако 10% више студената сматра да су боље него раније информисани о терминима у којима могу бити примљени. За 5% је мањи број студената који мисле да управа Одсека уважава молбе, док је број оних који оцењују да се конфликти адекватно решавају задржао на истом нивоу.

Гледано са становишта студената, и даље се одржава јако низак број оних који мисле да су студенти укључени у доношење одлука.

Студентска служба је, према оцени студената, задржала висок ниво поузданости по питању радног времена, али и релативно низак ниво квалитета, где је и даље свага трећина студената задовољна, док се број незадовољних повећао за 5%.

Оцена секретаријата је остала на скоро истом нивоу, с тим што се број студената који изричито мисле да секретаријат не информише студенте о правилима студирања смањио за 5%.

За вредновање рада Одсека ВТШ су у посматраном периоду укључене још две анкете, чији подаци долазе из екстерних извора. Прва од њих је анкета **"Вредност студија"** којом се добијају подаци о томе какав став о студијама имају бивши, тачније дипломирани студенти.

Подаци добијени овом анкетом, могу се видети у следећем приказу:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат
1.	Да ли сматрате да се у Школи стичу знања која су тражена и применљива?	72	 ДА: 82% (59) НЕ: 18% (13)
2.	Оцените квалитет студијског програма.	79	 3,90
3.	Како оцењујете могућности запослења после завршене школе?	78	 3,19
4.	Како оцењујете могућности за наставак школовања?	78	 3,36
Укупна оцена нумеричких показатеља			 3,49

Током посматраног петогодишњег периода прикупљено је свега 79 попуњених анкетних листића. То говори о томе да ма колико тешко било мотивисати студенте да попуњавају анкете, док су активни, утолико је теже мотивисати их када дипломирају. На основу броја студената који су дипломирали у том периоду 1627, (на основу података из информационог система).

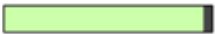
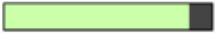
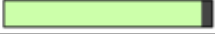
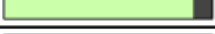
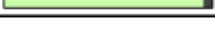
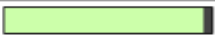
Велика већина студената (82%) сматра да су знања која су стекли на студијским програмима Одсека ВТШ тражена и применљива.

Дипломирани студенти **студијски програм оцењују врло добром оценом 3,90**. Ако би се на питању "Да ли сте задовољни студијским програмом" из анкете "Услови и организација студијског програма" одговор ДА вредновао као оцена 5, одговор ДЕЛИМИЧНО као оцена 3 и одговор НЕ као оцена 1, могла би се израчунати **средња оцена студијског програма 3,58 од стране активних студената**. На основу тога, може се закључити да студенти по завршетку студија донекле више цене студијски програм.

Дипломирани студенти оцењују **могућност запослења после студија добром оценом 3,19**, а **могућност за наставак школовања тек нешто више, оценом 3,36**.

Друга анкета којом се екстерно оцењује квалитет студија, "**Мишљење ментора**", представља податке прикупљене истраживањем мишљења ментора у предузећима у којима студенти обављају стручну праксу. Ова анкета има значај у смислу ставова и мишљења послодаваца о студентима Одсека ВТШ и њихове оспособљености за рад.

Прикупљени резултати се могу видети у следећем приказу:

РБр	Питање	Важећи одговори	Резултат
1.	Поседује професионалан изглед, наступ и понашање	489	 9,78
2.	Тачан је и одговоран	491	 9,82
3.	Преузима иницијативу	489	 9,43
4.	Комуникативна је особа	491	 9,73
5.	Добро ради у тиму	490	 9,76
6.	Има позитиван став према клијентима и запосленима	491	 9,81
7.	Поседује самоконтролу	489	 9,68
8.	Креативна је особа	490	 9,57
9.	Прихвата и извршава додељене задатке у целисти	491	 9,77
10.	Позитивно прихвата критику	488	 9,65
11.	Теоријско знање студента одговара потребама организације	489	 9,53
12.	Вештине студента одговарају потребама организације	490	 9,56
13.	Студент заслужује сваку препоруку за обављену стручну праксу	489	 9,82
14.	Студент је добио прилику за запослење у организацији где је обављао праксу	414	 9,12
15.	Укупна оцена студента на стручној пракси	479	 9,78
Укупна оцена нумеричких показатеља			 9,66

Укупна оцена студената Одсека ВТШ током праксе је одлична (9,66). Ментори се у највећој мери слажу да **студенти заслужују сваку препоруку за обављену праксу, као и да су тачни и одговорни (9,82)**. Веома је високо оцењен и став да студенти имају **позитиван став према клијентима и запосленима (9,81)**.

Иако и даље са **врло високом оценом (9,12)** - ментори се у најмањој мери слажу са тим да је студенту **пружена прилика за запослење** у организацији где је обављао праксу.

Ако се оцена релативизује, долази се до вредности да је на скали од 5 до 10, добијена оцена **9,12** еквивалентна коефицијенту од **82,4%**. Са друге стране, оцена могућности запослења од стране дипломираних студената од **3,19**, на скали од 1 до 5, еквивалентна је коефицијенту **54,8%**. Овако значајна разлика у перцепцији могућности запослења од стране дипломираних студената (који су сви током студија обављали стручну праксу) и послодаваца код којих су студенти обављали праксу, представља веома занимљив феномен и може бити предмет даљег истраживања.

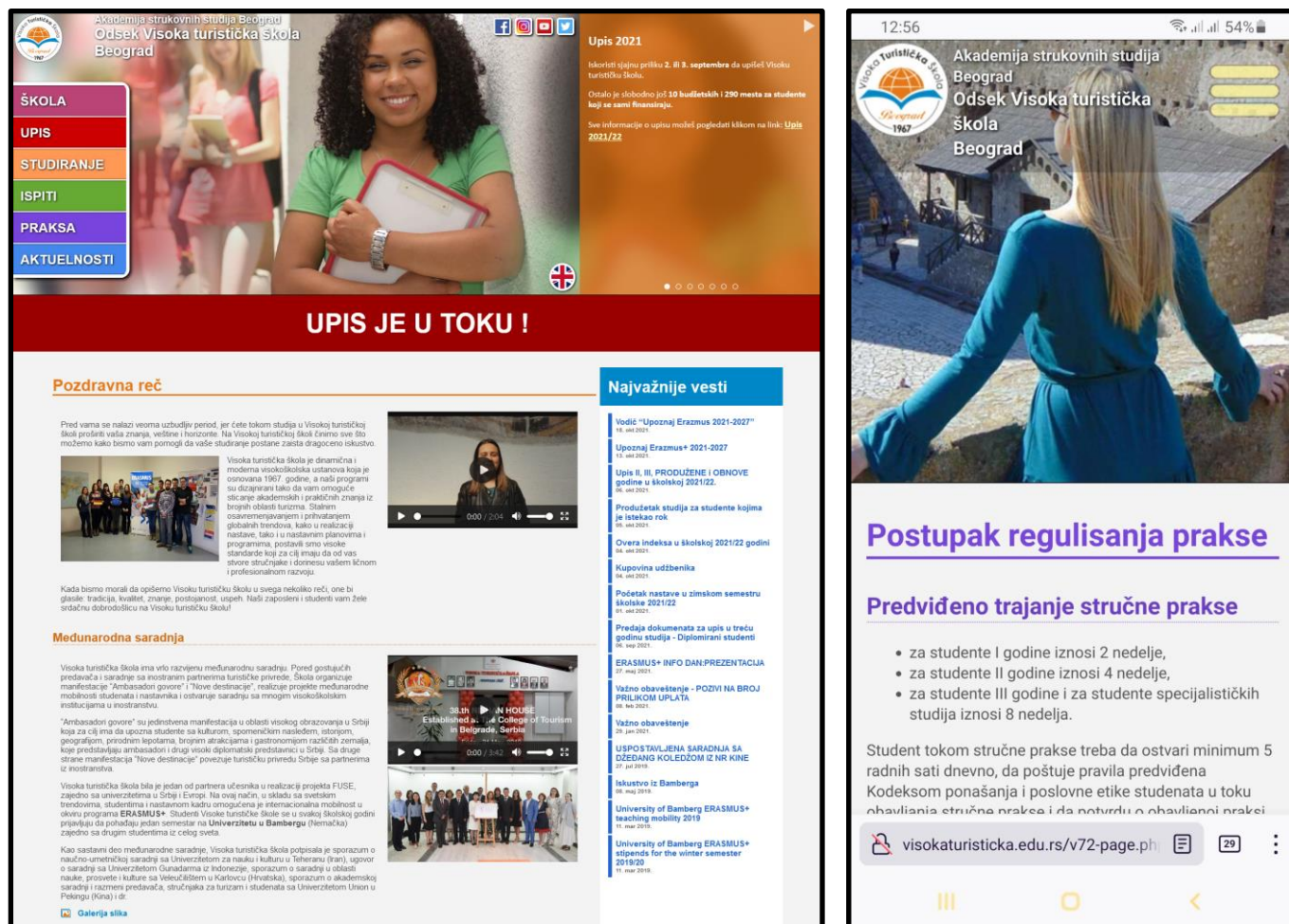
Остале тврдње са којима се ментори мало мање слажу су да **студент преузима иницијативу (9,43)**, и да **теоријско знање (9,53)** и **вештине студента (9,56)** одговарају потребама организације.

2.9. Сумирање резултата и предлози за унапређење квалитета

Резултати анкета су показали да су студенти углавном **задовољни педагошким аспектом студирања** на Одсеку ВТШ. Квалитет наставног процеса је по свим питањима унапређен, што важи и за објективност оцењивања. Може

се рећи да су раније усвојени предлози и мере везане за унапређење рада наставног особља, унапређења информатичке писмености и коришћења нових технологија дале одређене резултате.

Информисаност студената је остала на високом нивоу или се још повећала. Током посматраног периода извршен је комплетан редизајн сајта, као и његова боља прилагођеност потребама студената и коришћењу мобилних уређаја (Слика 8), што се односи и на студентски информациони систем.



Слика 8 - Десктоп и мобилни приказ сајта после редизајна

Другачија слика се добија када се посматра задовољство условима и организацијом студијског програма. Показало се да није дошло до напретка у перцепцији студената, штавише, по већини питања је дошло до умањења задовољства студената у односу на претходни период.

Међутим, **добијени резултати морају бити разматрани у светлу текуће пандемије вируса КОВИД-19**, због које је дошло до великих промена управо у организацији студирања и рада Одсека. Многи процеси унапређења квалитета који су били препоручени и започети, као и нормалан ток студирања су прекинути, промењени, изгубили на приоритету и сл.

Обавеза да се уведу различите КОВИД мере, пре свега смањење броја студената у просторијама, као и организација онлајн наставе, пребацавање уобичајених активности попут уписа, плаћања школарина или пријаве испита, у потпуности у онлајн сферу, наметнули су пре свега велики притисак на информатичку подршку услед чега је морало да дође до значајних промена у студентском информационом систему.

Све ове промене, иако дугорочно позитивне и добродошле, у кратком року су морале изазвати потресе, а самим тим и незадовољство студената. Такође, због редукваног присуства студената - током школске 2020/21. године су контакти уживо студената и органа Одсека сведени на минимум и преоријентисани на електронску пошту, што у великој мери отежава међусобну комуникацију. Стога не чуди што се није побољшало мишљење студената о раду **органа управљања, секретаријата или студентске службе.**

С тим у вези не треба занемарити ни промену правне форме високошколске установе, где је Висока туристичка школа струковних студија постала Одсек у оквиру Академије струковних студија, током школске 2018/19. године,

што је за собом повукло велики број значајнијих или мање значајних промена правила студирања као и промене у нивоу и начину доношења одлука.

Узевши у обзир **техничку опрему** која се није у довољној мери унапређивала током година, а посебно ако се узме у обзир повећана потреба за коришћењем сада већ застарелих рачунара у читаоници, већег оптерећења бежичних рутера који нису предвиђени за толики број истовремених конекција, веће количине података која се мора преносити кроз систем (онлајн попуњавање ШВ образаца приликом уписа, презентације, скрипте, аудио и видео материјали са предавања, онлајн настава у неким случајевима...), јасно је одакле долази пад задовољства техничком опремљеношћу Одсека.

Тако се и смањење задовољства **организацијом стручне праксе** може се протумачити отежаним проналажењем туристичких субјеката где је могуће обавити праксу. Ово није изненађујуће, с обзиром на текућу пандемију, која је у великој мери утицала на смањени обим пословања туристичких агенција и хотела, чиме се глобално смањила могућност обављања праксе.

Наравно, не може се целокупан проблем приписати пандемији. Очигледно да иновације које су покушане по питању **студијског програма** уведене у школској 2015/16. години где су у оквиру студијског програма развијена 3 модула, што је касније у 2017/18. проширено на 4 модула, нису имале задовољавајући ефекат. Такође, студенти ни на који начин немају повратну информацију у којој мери и на који начин могу **учествовати у доншењу одлука**.

Узевши у обзир све наведено, као и ранију анализу резултата анкета, неки од ранијих предлога се могу сматрати испуњеним, док неке ставке захтевају даље залагање или чак у случају студијског програма, потпуно занемаривање урађеног и комплетну реимплементацију:

- Кроз процес акредитације унапредити квалитет студијских програма, садржајно и квалитативно, узимајући у обзир потребе привреде. Повећати свесност студената о могућностима запослења по завршетку студија.
- Модернизовати наставна средства и техничку опремљеност Школе, у складу са могућностима.
- Побољшати услове рада у Школи у складу са материјалним могућностима.
- Унапредити стручну праксу и усмерити наставу ка стицању практичних знања.
- Наставити рад на унапређењу Студентске службе, најпре кроз даље унапређивање информационог система, чиме би се смањио притисак на запослене.
- Додатно унапредити рад секретаријата и комуникацију са студентима.
- Наставити побољшање студентског информационог система и колико је могуће поједноставити процедуре.
- Константно унапређивати рад администрације и органа управљања, информациони систем, студентски живот, чак и у оним сегментима који су према овом извештају добро оцењени.

Како је процес студентског самовредновања трајан, неопходно је континуирано предузимати корективне мере и унапређења методологије, у циљу свеобухватног подизања квалитета образовног процеса. Како је већ речено, увођење промена је дуготрајан и комплексан процес. Иако су додате две нове анкете што свакако поспешује увид и даје целокупнију и бољу оцену квалитета Одсека, потребно је учинити још тога како би рад Одбора постао бољи.

На основу тога, предлози за унапређење рада Одбора за квалитет, не мењају се у великој мери у односу на претходни петогодишњи извештај:

- Повећати број попуњених анкетних листића, било мотивисањем студената да попуне анкету, било условљавањем. Потребно је водити рачуна да условљавање, ако се користи, не доведе до негативног ефекта приликом попуњавања анкета.
- Евалуирати методологију и унапредити анкету за запослене, ради оцењивања рада Школе и органа управљања.
- Побољшати методологију обраде резултата, а самим тим и софтверску подршку за електронско прикупљање података и аутоматизовану обраду.
- Унапредити квалитет и једноставност анкетних питања, али уз очување упоредивости резултата, колико је год могуће.

2.9.1 Предлог акционог плана

Акциони план је део стратешког плана развоја Одсека ВТШ у оквиру Академије струковних студија и овим планом предлажу се мере за унапређење у оним областима у којима је то неопходно за боље функционисање Одсека уопште, односно за унапређење рада у конкретној области. Тако дефинисан, акциони план има следеће циљеве:

- Перманентна контрола регуларности извођења наставе;
- Континуирана провера вођења евиденције на предметима;
- Перманентна контрола квалитета наставног процеса;

- Евалуација квалитета наставног процеса кроз анкетање студената;
- Евалуација квалитета наставног процеса кроз анализу добијених резултата анкетања студената;
- Евалуација квалитета наставног процеса кроз анализу добијених резултата анкетања наставника и сарадника Одсека;
- Увођење савремених стандарда извођења наставе;
- Контрола начина провере знања и оцењивања.

Операционализација акционог плана представљена је у следећој табели:

Период реализације	Опис активности
Јануар - Фебруар	• План и детаљна припрема организације самоевалуације кроз анкете о квалитету свих облика наставе (мишљење студената, као и наставника и сарадника) и периодично праћење регуларности извођења наставе. • Анализа извештаја радне групе за контролу регуларности извођења наставе на састанку Одбора за квалитет. • Састанци са наставним особљем код којег је, на основу извештаја и резултата анкете, уочена нерегуларност; анализа и предлог корективних мера. • Анализа добијених резултата и остварених циљева на састанку са Студентским парламентом.
Март - Јун	• Подношење извештаја о анализи резултата анкете и донетим закључцима. • Активности на увођењу савремених стандарда у процес реализације наставе. • Стални обиласци и контрола наставе у току семестра. • Евалуација квалитета наставе на основним струковним студијама. • Анализа начина процеса провере знања и оцењивања. • Анкетање студената, наставника и сарадника о квалитету наставе.
Јул - Септембар	• Подношење извештаја о резултатима анкете органима управљања Академије. • Анализа остварених резултата на састанцима Одбора. • Анализа примене корективних мера договорених на састанцима са наставним особљем у фебруару.
Септембар - Децембар	• Састанци са представницима Студентског парламента – анализа резултата анкете и предлог корективних мера. • Састанци са наставницима који су лоше оцењени у претходном периоду. • Доношење операционог плана мера које ће бити предузете у циљу побољшања квалитета наставе на свим предметима у оквиру студијског програма.

Транспарентност поступака праћења и периодичних провера квалитета наставе, у оквиру активности Одбора, обезбеђује се статистичким извештавањима о резултатима спроведених поступака, који се објављују на веб сајту Одсека и анализирају на састанку Одбора за квалитет. Индивидуални извештаји о оцени наставника и сарадника достављају се руководиоцу који је обавезан да резултате анализира и, у складу са тим, примени мере за побољшање квалитета наставе. У циљу ефикасније реализације постављених циљева и боље организације спровођења предвиђених активности могу бити формиране и радне групе. Свака радна група може имати координатора који организује и води активности осталих учесника, и усаглашава активности своје радне групе са координаторима осталих радних група и члановима Одбора.

2.10. SWOT анализа елемената квалитета

Одсек Висока туристичка школа Академије струковних студија Београд је у складу са успостављеном мисијом и визијом, основним задацима и циљевима, опредељен да стално и систематски ради на унапређењу система менаџмента квалитета и свих области обезбеђења квалитета.

У оквиру овог стандарда методом SWOT анализе установа анализира и квантитативно оцењује неке од следећих елемената:

- унапређење квалитета и изградњу организационе културе квалитета;
- мере за обезбеђење квалитета;
- субјекте обезбеђења квалитета;
- области обезбеђења квалитета.

2.10.1 Класификација процене категорија SWOT анализе

Анализа слабости и повољних елемената треба да буде обављена у складу са следећим категоријама процене, методом SWOT анализе:

S	<i>(Strengths)</i>	- ПРЕДНОСТИ
W	<i>(Weaknesses)</i>	- СЛАБОСТИ
O	<i>(Opportunities)</i>	- МОГУЋНОСТИ
T	<i>(Threats)</i>	- ОПАСНОСТИ

Квантификација процене претходних категорија за сваки стандард треба да буде дефинисана на следећи начин:

+++	- ВИСОКО ЗНАЧАЈНО
++	- СРЕДЊЕ ЗНАЧАЈНО
+	- МАЛО ЗНАЧАЈНО
0	- БЕЗ ЗНАЧАЈА

КАТЕГОРИЈА	КЛАСИФИКАЦИЈА
Опредељење Одсека Висока туристичка школа за унапређење квалитета и изградњу организационе културе квалитета	+++
Мере за обезбеђење квалитета	+++
Субјекти у обезбеђењу квалитета	+++
Области за обезбеђење квалитета	+++

2.10.2 Унапређење квалитета и изградња организационе културе квалитета

Организациона култура треба да буде таква да подржава остварење визије, мисије и основних задатака и циљева. Организациона култура управља очекиваним понашањем, а основни предуслов за стално и систематско унапређење квалитета је укључивање свих запослених. Због тога, организациона култура квалитета мора да буде усмеравана од стране највишег руководства Академије. Следећа табела садржи основне вредности организационе културе квалитета.

Вредности организационе културе квалитета су:

ОРГАНИЗАЦИОНА КУЛТУРА КВАЛИТЕТА	КЛАСИФИКАЦИЈА
Оријентисаност на корисника	+++
Учење и професионални развој	+++
Квалитет и изврсност	+++
Интегритет	+++
Лидерство и тимски рад	+++
Ефективна комуникација	+++
Етичко понашање	+++
Проактивно реаговање на промене	+++

2.10.3 Мере обезбеђења квалитета

Мере које се спроводе ради обезбеђења квалитета се могу поделити на две главне категорије - мере које произилазе из **екстерне контроле** и **интерне мере** за обезбеђивање квалитета. Различите мере које могу бити предузете класификоване су у оквиру следеће табеле:

МЕРЕ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА	
Екстерна контрола:	КЛАСИФИКАЦИЈА
Спољашња провера квалитета, на основу стандарда Националног савета за високо образовање, од стране Комисије за акредитацију.	+++
Акредитација Високе туристичке школе, од стране Националног савета за високо образовање, у законом прописаном року.	+++
Интерне мере за обезбеђење квалитета:	КЛАСИФИКАЦИЈА
Усаглашеност са стандардима усвојеним од стране Националног савета за високо образовање.	+++
Неговање културе квалитета.	+++
Обезбеђење квалитета путем активности радних група за праћење, обезбеђење и развој студијског програма, наставе и услова рада.	+++
Утврђивање фактора који утичу на обезбеђење квалитета кључних процеса (наставног процеса и научноистраживачког рада) и процеса подршке (управљања).	+++
Обезбеђење интеракције односно јединства образовног, стручног и истраживачког рада тј. коришћење садржаја и резултата у наставном процесу.	+++
Осигурање да највише руководство Академије подржава стално унапређење квалитета и да је омогућило да сви запослени развијају способности потребне за унапређење квалитета.	+++

Међународна сарадња.	+++
Обезбеђење активног учешћа студената.	+++
Самовредновање у интервалу од највише три године.	+++
Обезбеђење транспарентности у раду.	+++

2.10.4 Субјекти у обезбеђењу квалитета

Квантификација оцене субјеката за обезбеђење квалитета приказана је следећом табелом:

СУБЈЕКТИ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА	КЛАСИФИКАЦИЈА
Стручна тела	++
Наставници и сарадници	+++
Ненаставно особље	+++
Студенти	++

SWOT анализа субјеката у обезбеђењу квалитета је израђена за **наставно и ненаставно особље**.

2.10.4.1 Анализа квалитета рада наставника и сарадника

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Висока просечна оцена наставника и сарадника; висока оцена у предочавању плана и програма рада; висока оцена имплементације практичних примера у настави; подстицање студената на активност; критичко размишљање и креативност студената; одлична комуникација са студентима; коректно вредновање предиспитних активности; објективно оцењивање; редовност одржавања предавања, вежби и консултација; задовољавајући обим, квалитет и доступност литературе; висока оцена припремљености наставника и сарадника; предавања прилагођена предзнању студената.	Редовност одржавања предавања; известен број професора се ослања на предавања типа „екс катедра“, недостатак стручних кабинета; недовољна интердисциплинарна сарадња наставника.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Потреба интензивнијег укључивања наставника и сарадника у европски академски простор; нова законска регулатива у високом образовању; већа мобилност наставника на националном и међународном нивоу; олакшан рад наставника и сарадника услед доброг познавања и примене информационих технологија и страних језика.	Недовољна финансијска подршка Министарства ПНТР за мобилност наставника и сарадника, учешће на међународним научним и стручним скуповима, стручно усавршавање и сл.; лош материјални положај студената; нередовно присуство настави, проблем у оцењивању предиспитних активности, политичка нестабилност; лоша макроекономска ситуација у земљи; присуство нелојалне конкуренције у

	образовању условљено постојањем приватних високих школа и факултета који образовни процес спроводе у далеко либералнијим околностима, што обара критеријуме у оцењивању рада студената.
--	---

Предлог мера и активности за унапређење квалитета рада наставника и сарадника:

Одржати висок ниво оцена кроз интензивну контролу редовности одржавања наставе, и редовну контролу наставног процеса од стране Одбора за квалитет. Повећати број стручних кабинета да би наставници укључили студенте у стручни рад. Појачати међусобну сарадњу наставника на предметима који припадају различитим научним областима.

2.10.4.2 Анализа квалитета рада ненаставног особља

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Висок степен комуникације, ефикасности и ефективности секретаријата Одсека и Академије; међусобно поверење између радника секретаријата с једне стране и студената са друге; секретаријат и студентска служба примају студенте у за то одређеним терминима; опремљеност и примена информационе технологије у раду администрације.	Натпросечно интезиван рад запослених у студентској служби; просторна одвојеност појединих делова администрације; само 30% студената је заиста задовољно радом студентске службе; недостатак простора за архивирање студентске документације
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Укључивање ненаставног особља у европски академски простор, нова законска регулатива у високом образовању и потреба ненаставног особља за познавањем исте; већа мобилност ненаставног особља на националном и међународном нивоу, учешће ненаставног особља на стручним семинарима.	Недовољна финансијска подршка Министарства ПНТР за мобилност ненаставног особља, учешће на међународним семинарима о раду ненаставног особља, стручног усавршавања; лош материјални положај студената онемогућава нормалан рад у складу са прописима, а у корист излагања у сусрет студентима; политичка нестабилност и лоша макроекономска ситуација утичу на стварање лошег амбијента за рад.

Предлог мера и активности за унапређење квалитета рада ненаставног особља:

Увести чешће контроле рада студентске службе од стране Одбора за квалитет, иако је рад истих оцењен високом оценом, задовољство студената тим радом није на високом нивоу, финансијска подршка надлежног министарства за обезбеђивање потребног простора за архивирање студентске документације. Појачати међусобну сарадњу наставног и ненаставног особља и континуирано укључити ненаставно особље у процесе рада и одлучивања.

2.10.5 Области за обезбеђење квалитета

Области за обезбеђење квалитета квантифициране су на следећи начин:

ОБЛАСТИ ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА	КЛАСИФИКАЦИЈА
Студијски програм	+++
Настава	+++

Истраживање	++
Оцењивање студената	+++
Уџбеници и ресурси	+++
Ненаставна подршка	++

SWOT анализа субјекта у обезбеђењу квалитета је израђена за **студијски програм, наставу, оцењивање студената и уџбенике и ресурсе**.

2.10.5.1 Анализа квалитета студијског програма

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Стандарди и поступци за унапређење квалитета студијских програма као саставни део Правилника о самовредновању студија, педагошког рада наставника и услова рада.	Само 40% студената је заиста задовољно студијским програмом. Редовно праћење и провера укупног радног оптерећења студената и радног оптерећења студената у савладавању појединих предмета на нивоу Академије.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Прикупљање информација о квалитету студијских програма од стране унутрашњих и спољашњих корисника система обезбеђења квалитета.	Недовољна комуникација са дипломираним студентима, као и представницима органа државне управе, привредних друштава, туристичке привреде, као и са службеником Националне службе за запошљавање.

Предлог мера и активности за унапређење квалитета студијског програма:

Иновирати студијски програм у складу са потребама туристичке делатности у модерном пословном окружењу. Успоставити стратешка партнерства са послодавцима и континуирано иновирати процес едукације према потребама привреде. Препоручује се израда додатка дипломе на енглеском језику од стране надлежног Министарства, као и осталих докумената који прате рад Одсека у складу са Болоњским процесом.

2.10.5.2 Анализа квалитета наставе

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Наставни процес је усклађен са Болоњском конвенцијом; висока просечна оцена рада наставника и сарадника; задовољство студената процесом наставе; благовремено упознавање студената са планом и програмом рада наставника; висока оцена имплементације примера из праксе; подстицање студената на активност, критичко размишљање и креативност; високо оцењена интеракција између предавача и студената; високо оцењено вредновање предиспитних активности; задовољство распоредом наставе; висока оцена календара наставе и испита;	само осредње оцењена организација и реализација праксе; слабо оцењени радни услови на Одсеку; потребна боља координација Одсека и привредних субјеката у туризму; потреба едукације локалних туристичких водича; интензивније промовисање мисије Одсека; недовољно укључивање сарадника у рад међународних и домаћих конференција, симпозијума и конгреса; непостојање струковног мастера.

редовност одржавања предавања, вежби и консултација; високо оцењена припремљеност и стручност наставника и сарадника; рад библиотеке је високо оцењен као и могућност коришћења интернета у просторијама одсека; задовољавајуће радно време одсека; надокнада изгубљених часова је редовна.	
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Подршка наставника и сарадника у вези са активнијим укључивањем у европски академски простор ради унапређења процеса наставе; нова законска регулатива у високом образовању; већа мобилност наставника и сарадника на међународном нивоу; већа заступљеност информација о наставном процесу у средствима јавног информисања; могућност едукације локалних туристичких водича; интензивирати сарадњу са предузећима туристичке привреде, стручним организацијама и стручним телима на различитим нивоима управљања развојем туризма са циљем унапређења наставног процеса у складу са захтевима и потребама истих, увођење струковног мастера и доктора.	Недовољна финансијска подршка Министарства ПНТР у смислу могућности за мобилност наставника и сарадника; неповољна привредна ситуација отежава практично усавршавање наставног кадра; све већа одвојеност академског и струковног образовања; лош материјални положај студената; нестабилност у здравству и релативно лоша макроекономска ситуација у земљи креирају неповољне услове у окружењу који могу утицати на реализацију наставног процеса; нелојална конкуренција приватних високих школа и факултета;

Предлог мера и активности за унапређење квалитета наставе:

Унапређење сазнања о методици наставе на часовима организовањем стручних семинара. Интензивирати сарадњу Одсека и привредних субјеката у туризму, посебно по питању квалитетније праксе. Иновирати студијски програм, ускладити предмете и испите са испитима за добијање лиценце за туристичког водича, увести струковни мастер. Интензивније укључивање сарадника у рад међународних и домаћих конференција, симпозијума и конгреса.

2.10.5.3 Анализа квалитета оцењивања студената

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Високо оцењена организација процеса наставе; благовремено предочавање плана и програма рада; имплементација практичних примера у настави; вредновање предиспитних активности као предуслов објективног оцењивања; редовно одржавање консултација у циљу отклањања евентуалних нејасноћа у вези са полагањем испита; објективност у оцењивању; добра организација и динамика испитних рокова; могућност праћења постигнутог успеха током студирања путем сајта; активно ажурирање информација у вези са наставом и испитима на сајту и у просторијама Одсека.	Недостатак простора за боравак студената ван наставе; бројност предавачких група; отежана могућност спровођења најобјективније методе оцењивања студената (нпр. питања са понуђеним одговорима); необјективност студената приликом оцене примењених критеријума оцењивања.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Интензивније укључивање студената у креирање услова реализације наставног процеса; смањење броја предавачких група; обезбеђење простора за боравак студената ван наставе; перманентно иновирање процеса оцењивања; већи простор за сарадњу	Недовољна подршка Министарства ПНТР у смислу давања одговарајуће финансијске подршке студентима за изradу и презентовање својих истраживачких достигнућа; недовољна подршка Министарства ПНТР у домену награђивања успешних у одређеној области;

студената са другим одсецима и академијама струковних студија у региону.	лош материјални положај студената онемогућава редовно присуствовање настави, па наставници и сарадници имају проблема са оцењивањем предиспитних активности; нелојална конкуренција приватних високих школа и факултета обара критеријуме у процесу оцењивања.
--	--

Предлог мера и активности за унапређење квалитета оцењивања студената:

Иновирати процес полагања испита и омогућити електронско тестирање на већем броју предмета. Размотрити могућност отварања студентског клуба у просторијама Одсека.

2.10.5.4 Анализа квалитета уџбеника и ресурса

S (Strengths) - ПРЕДНОСТИ	W (Weaknesses) - СЛАБОСТИ
Солидна оцена обима, квалитета и доступности литературе и рада библиотеке; повезаност библиотеке путем програма COBISS; прегледност библиотечких јединица; постојање каталога издања; континуирана издавачка делатност; висока стручност запослених у библиотеци.	Недостатак одговарајућег библиотечког простора који истовремено користе две школе; повремено загушење у коришћењу техничке опреме у читаоници услед немогућности предвиђања долазака студената.
O (Opportunities) - МОГУЋНОСТИ	T (Threats) - ОПАСНОСТИ
Проширивање библиотечког простора, подршка наставном особљу одсека у вези са интензивнијим објављивањем коауторских уџбеника чији је издавач Академија; увођење нових видова коришћења литературе путем савремених информационих технологија; већа мобилност и перманентно стручно усавршавање запослених у библиотеци.	Недовољна финансијска подршка Министарства ПНТР у смислу набавке стручне литературе из иностранства; нелојална конкуренција приватних високих школа и факултета повећава разлику у техничкој опремљености библиотека у односу на државне високообразовне институције.

Предлог мера и активности за унапређење квалитета уџбеника и ресурса:

Проналажење начина, у сарадњи са надлежним, министарством за проширење библиотечког простора, могућности набавке иностране литературе, као и увођење стимулативних мера у домену награђивања резултата истраживачких радова из области туризма.

3. Закључак

Анкета представља процес континуираног праћења реализације унапређења квалитета студијских програма, наставе и услова рада као и квалитета педагошког рада наставника и сарадника, што је потврђено и овај пут.

Разматрајући оквире унапређења квалитета - стандарде, поступке и систем обезбеђења квалитета, долази се до закључка да постоје елементи које је могуће поправити или искористити.

Стандарди и поступци за обезбеђење квалитета су јавно доступни, али их је потребно више промовисати и периодично преиспитивати. Обавезно је потребно усвојити све потребне акте, као и дефинисати чврсте механизме који би обавезали све субјекте, да у процесима рада стриктно примењују усвојене нормативе.

Неопходно је очувати независност и одвојеност процеса евалуације од послова руковођења. Идеалан случај би било измештање процеса евалуације у независне институције и доношење детаљног националног оквира самовредновања, чиме би резултати самовредновања били упоредиви на националном нивоу. Боља финансијска подршка би довела до фреквентнијих провера и креирања детаљнијих извештаја. Предлог је и будуће прецизније

дефинисање могућности органа руковођења за спровођење санкција и мера, али и мотивисање и награђивање у оквиру евалуације резултата самовредновања.

На основу анкетног материјала који се односи на квалитет наставног процеса и објективност оцењивања, може се закључити су наставници и сарадници веома добро или чак одлично оцењени од стране студената. Добијене просечне оцене представљају адекватан индикатор педагошког рада наставника и сарадника, као и напора уложеног у побољшање и одржавање квалитета наставе. Такође, тако добијене оцене су од значаја и у поступку избора у звање наставника. Резултати студентског вредновања користе се за континуирано праћење и контролу квалитета наставног процеса.

Појединачни резултати (оцене и коментари студената...) доступни су сваком наставнику и сараднику лично.

Без обзира на тренутне оцене наставног процеса, потребно је одржати висок ниво кроз интензивну контролу редовности одржавања наставе, и редовну контролу наставног процеса од стране Одбора за квалитет. Повећати број стручних кабинета да би наставници укључили студенте у стручни рад, као и појачати међусобну сарадњу наставника на предметима који припадају различитим научним областима.

Наравно, ни убудуће Одсек не може престати да пружа подршку наставницима и сарадницима ради унапређења њихових педагошких способности. Услед пандемије вируса КОВИД-19 и потребе да се организује онлајн настава, више него икада неопходна је информатичка писменост наставника.

Подаци и прикази изнети у Извештају, показују да већи број наставника има висок углед код својих студената и да колектив као целина пружа квалитетно знање из одговарајућих стручних и научних области. Најбољи показатељ тога је да су се у односу на претходни период, оцене везне за наставу и оцењивање побољшале.

На основу резултата анкете може се констатовати да је највећи број студената делимично задовољан студијским програмом који похађа. Број студената који су задовољни се није променио у односу на претходни петогодишњи период. Ипак, ако је интенција била да се повећа број студената задовољних студентским програмом, може се закључити да измене из 2015. и 2017. (увођење модула) нису дале очекивани резултат.

Потребно је иновирати студијски програм у складу са потребама туристичке делатности у модерном пословном окружењу. Успоставити стратешка партнерства са послодавцима и континуирано иновирати процес едукације према потребама привреде. Препоручује се и израда додатка дипломе на енглеском језику од стране надлежног министарства, као и осталих докумената који прате рад Одсека у складу са Болоњским процесом.

Такође, препоручује се и унапређење сазнања о методици наставе на часовима организовањем стручних семинара. Интезивирати сарадњу Одсека и привредних субјеката у туризму, посебно по питању квалитетније праксе. Иновирати студијски програм, ускладити предмете и испите са испитима за добијање лиценце за туристичког водича, увести струковни мастер. Интензивније укључивање сарадника у рад међународних и домаћих конференција, симпозијума и конгреса.

Оцена студената условима рада Одсека Висока туристичка школа је само задовољавајућа. Намера је да се простор и опрема осавремене, али најчешће финансијска ограничења то не дозвољавају.

Већи део анкетираних студената задовољно је опремљеношћу и радом библиотеке. Ипак, као што је то случај и са техничким средствима која се константно морају одржавати и унапређивати, и библиотека мора регуларно проширивати фонд стручне литературе и квалитет услуга које пружа студентима.

Кроз анкете се редовно и систематски прате, контролишу и оцењују рад органа управљања, секретаријата и студентске службе, при чему је посебна пажња посвећена праћењу и оцењивању њиховог односа према студентима и мотивације у раду са студентима.

Резултати анкета показали су да постоји простор за унапређење рада школске администрације. Овде се првенствено мисли на аспект комуникације, информисања и изградње културе орјентисане ка студентима (клијентима). Објективни разлози - промена у структури органа управљања услед формирања Академије струковних студија, промене у персоналу, промена доминантног начина комуникације услед пандемије вируса КОВИД-19, довели су до тога да жељени кораци у побољшању перцепције администрације Одсека не буду до краја спроведени, односно да се у неким случајевима планирање и реализација побољшања врате на почетак.

Потребно је увести чешће контроле рада студентске службе од стране Одбора за квалитет, иако је рад истих оцењен високом оценом, задовољство студената тим радом није на високом нивоу. Битна би била и финансијска подршка надлежног министарства за обезбеђивање потребног простора за архивирање студентске документације. Појачати међусобну сарадњу наставног и ненаставног особља и континуирано укључити ненаставно особље у процесе рада и одлучивања.

Веб сајт Одсека је током посматраног периода, како је и планирано, редизајниран у смислу веће прегледности и употребљивости, а такође и прилагођен мобилним уређајима. Студентски информациони систем је такође потпуно прерађен да би могао лакше да се користи на малим екранима. Због пандемије, захтеван је далеко већи ниво информација и материјала доступних преко сајта, а значајно су унапређене и могућности студентског система у смислу преласка одређеног дела активности у онлајн облик.

Показало се да су наведене промене испуниле сврху, с обзиром да су студенти по свим питањима која се тичу информисаности и даље задовољни.

Свеукупно, подаци и прикази изнети у претходним поглављима Извештаја, показују да је Одсек ВТШ као систем, у виђењу студената, оцењена врло добро.

Анкетом је формирано мишљење о раду Одсека као целине у организационом, педагошком и квалитативном смислу. Одбор за квалитет процењује да је таква оцена добра основа за пружање услуга квалитетног образовања и да је колектив, као целина спреман и способан за даља унапређења и побољшања свог образовног система.

Као што је предвиђено претходним петогодишњим извештајем, у анализу су укључене и анкете дипломираних студената и мишљења ментора на стручној пракси, као анкета послодаваца. Очекивања и оцена студијског програма од стране дипломираних студената су осредњи, док послодавци, према оценама на анкети, имају веома високо мишљење о студентима Одсека ВТШ.

Како су анкете значајан механизам континуираног праћења квалитета студијских програма, наставе и услова рада у наредном периоду треба анимирати студенте да у што већем броју приступе анкетирању. Без већег одзива студената, може се поставити питање релевантности добијених оцена, а самим тим и успорити процес унапређивања наставе и студентског живота. Стиче се утисак да су само појединачни студенти заинтересовани да укажу на проблеме и учествују у њиховом решавању.

Извештај о резултатима анкетирања били су предмет разматрања на састанцима Одбора за квалитет Академије струковних студија Београд.