

2018/2019

# SAMOEVALVACIJSKO POROČILO - povzetek

Pripravila: Andreja Alič  
december 2019

## **POVZETEK SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA oziroma sklepna skupna ocena kakovosti dejavnosti višje strokovne šole s smernicami za oblikovanje predlogov izboljšav v prihodnje**

**VSGT sledi zastavljenim ciljem, viziji in poslanstvu**, ki so tudi javno objavljeni na spletni strani šole in v vseh pomembnejših dokumentih. V skladu z njimi in vrednotami našega dela smo tudi v študijskem letu 2018/19 pri svojem delu in organizaciji dela skrbeli za racionalno rabo javnih virov na vseh področjih delovanja.

Ključne zainteresirane javnosti VSGT Maribor so: študenti šole (redni in izredni), zaposleni in strokovni sodelavci šole, mentorji in kadroviki v podjetjih, partnerji v mednarodnih projektih, dobavitelji, delodajalci/uprave v podjetju, naročniki projektov, nacionalna in mednarodna strokovna združenja s področja delovanja šole, udeleženci neformalnih usposabljanj, medijske hiše, diplomanti, ki so že zaposleni v podjetjih. Aktivnosti komunikacije in sodelovanja so odvisne od dinamike dela in izvedbe projektov.

Delež proračunskih sredstev v letu 2018/19 znaša 61,90 % in je manjši od preteklega leta zaradi zvišanja ostalih virov financiranja. Odvisnost od proračunskih sredstev se kljub temu ni zmanjšala, saj so osnova za izvajanje študijskega programa. Na račun zvišanja drugih virov, med katerimi so glavnina šolnine izrednega študija ter tržna dejavnost, se krepijo dopolnilne dejavnosti.

**Materialni pogoji za delovanje šole so ustrezni.** Celoten letni izobraževalni proces je bil izveden v prostorih šole na Cafovi ulici 7, kjer so ustvarjeni odlični pogoji za kakovosten študij. Le aktivnosti fitnesa v okviru predmeta ŠAT na študijskem programu Velnes so se izvajale v fitneškem centru Bodifit v Mariboru in v Core vadbenem centru na Studencih.

V študijskem letu 2018/19 smo imeli v knjižnici s 1543 enotami gradiva, 3,7 enote na študenta. Šola redno prejema tudi 17 domačih in tujih strokovnih revij ter časopisov s področja gostinstva in turizma. Število študentov na število revij tako znaša 24.

Knjižnico redno obiskuje približno 70 % študentov, ki prihajajo po obvezno študijsko gradivo, po strokovne revije in gradivo za mednarodna strokovna tekmovanja. Na dom pa si gradivo izposoja približno 20 % študentov.

V mrežo podjetij, ki prejemajo študente na praktično izobraževanje, je bilo vključenih 71 podjetij. Smernice gredo v iskanje tesnejšega sodelovanja z obstoječimi oziroma širjenja mreže v luči kakovosti praktičnega izobraževanja, ne zgolj števila podjetij, ki ga izvajajo. **Šola spodbuja sodelovanje z ustreznimi podjetji**, vendar ni imela formalnega orodja omejevanja oziroma opredeljevanja primernosti le teh, niti za to zagotovljenih sredstev. Tovrstna kontrola je zagotovljena za srednješolski nivo, naprej pa ne. Zato smo se na VSGT Maribor odločili za oblikovanje internega pravilnika za oblikovanje mreže podjetij, v skladu s katerimi se bomo v prihodnje odločali o tem, katera podjetja sprejeti v mrežo in katera ne. Oblikovan je na podlagi zagotavljanja kakovosti oziroma nujenja vsebin in infrastrukture v skladu s katalogi znanj praktičnega izobraževanja na posameznem študijskem programu.

Na področju sodelovanja s podjetji, smo študenta napotili na osebni obisk podjetja, kjer je želel opravljati praktično izobraževanje in tako podjetju dali možnost, da se ustrežneje predstavi in spozna možne kandidate za opravljanje prakse. Z aktivnostmi povezovanja in razvojem primernih oblik sodelovanja bomo nadaljevali tudi v prihodnjem študijskem letu, povratne informacije in izkušnje študentov vključujemo tudi v usposabljanje mentorjev.

Člani Alumni kluba so bili v letu 2018/19 vabljeni na vse strokovne delavnice, ki so razpisane znotraj MIC Akademije kulinarike in turizma, za njihovo prijavo pa se priznava poseben popust. Aktualne ponudbe se objavijo na spletni strani šole in preko mailing liste Alumni kluba.

V študijskem letu 2018/19 smo v okviru kariernega centra oblikovali spletni obrazec za iskanje kadra, ki ga izpolni podjetje, VSGT pa nato informacije posreduje naprej. Za spremljanje poklicne poti diplomantov letno izvedemo anketo članov Alumni kluba, s čimer smo sistematično pričeli v študijskem letu 2013/14, na podlagi katere ugotavljamo, v katerih dejavnostih in na katerih delovnih mestih so trenutno zaposleni naši diplomanti. Seveda je pri tem potrebno poudariti, da gre za vzorec in ne celotno število diplomantov, saj vsi v tovrstnih aktivnostih vsi ne želijo sodelovati.

V letu 2018/19 smo preko MIC Akademije kulinarike in turizma, za potrebe gospodarstva in negospodarstva, izvedli 53 izobraževanj, ki so tako ali drugače izražala zaznane potrebe in želje naših zunanjih partnerjev.

V študijskem letu 2018/19 je naše organizacijske in izvedbene aktivnosti za izvedbo naših projektov (npr. informativni dan, podelitev diplom) sponzorsko ponovno podprlo več podjetij oziroma dobaviteljev.

**V študijskem letu 2018/2019 je diplomiralo 95 študentov** (skupaj ima šola do sedaj 866 diplomantov). 52 študentov je diplomiralo po programu Gostinstvo in turizem in 43 po programu Velnes. Povprečna ocena diplomskih nalog je bila v tem študijskem letu 9,26.

VSGT že od leta 2010 redno spremlja tudi zadovoljstvo diplomantov z učnimi izidi in pridobljenimi kompetencami na letni ravni z anketo o zadovoljstvu s študijem. V anketi diplomantov je v študijskem letu 2018/19 je sodelovalo 38 diplomantov.

Spodbudno je, da so diplomanti v letu 2018/19 izrazili višjo skladnost pridobljene izobrazbe in vsebine njihovega dela in sicer 31 % (lani 20,7 %) popolnoma in 20,7 % (lani 17,2 %) precej skladna, 20,7 % deloma skladna. Za 17,2 % zaposlitev in izobrazba nista skladni. Prav tako je v letu 2018/19 kar 25 diplomantov nadaljevalo študij na prej, kar je absolutno bolje od preteklih let. K temu je pripomoglo **dobro sodelovanje med FTP Turistica iz Potroroža in VSGT**. V študijskem letu 2019/20 bil namreč zagnan izredni študij programa Menedžment turističnih podjetij, ki ga izvaja Turistica tudi na VSGT Maribor. S tem smo se približali potrebam študentov iz V dela države, prvenstveno pa diplomantom VSGT Maribor, ki predstavljajo večino študentov tega programa v Mariboru.

Dejstvo, ki potrjuje kakovostno delo šole, je, da bi **kar 100 % diplomantov svojim prijateljem, sodelavcem ali otrokom priporočalo študij na naši šoli** (lani 88,2 %). Diplomanti VSGT v študijskem letu 2018/19 svoje nadaljnje sodelovanje s šolo vidijo predvsem v udeležbi seminarjev in delavnic s strokovnega področja in s področja osebne rasti, tečajev tujih jezikov. S šolo bodo sodelovali tudi v klubu diplomantov ali kot gostujoči predavatelji in inštruktorji.

**V prvi letnik rednega študija smo vpisali 113 študentov** (53 študentov v program Gostinstvo in turizem in 60 študentov v program Velnes). V prvi letnik izrednega študija smo vpisali 15 študentov (4 študente v program Gostinstvo in turizem in 11 študentov v program Velnes).

Gibanje števila študentov na VSGT Maribor izkazuje padajoč trend, kar pripisujemo predvsem manjšanju številčnosti generacij in aktualnosti študija v sosednji Avstriji, ki predstavlja boljše izhodišče za ustreznejše plačano in cenjeno delo v gostinskih poklicih v tujini. Razlogi zato so tako predvsem v demografski strukturi in veliki izbiri ustanov, na kateri lahko številčno omejena generacija nadaljuje študij. Tudi v prihodnje se bomo trudili, da k študiju na VSGT Maribor na zanimiv način pritegnemo čim več študentov ne le z lokalnega območja, ampak iz celotne Slovenije. Zato bomo nadaljevali s promocijskimi aktivnostmi šole in osebnimi vabili za študij po izbranih srednjih šolah Slovenije tudi v prihodnjem študijskem letu ter spodbujali aktivnosti in uspehe naših študentov, ki motivirajo medije za objavo in pisanje o VSGT. Prav tako pa bomo z objavami še aktivneje prisotni na spletnih omrežjih.

**V komunikaciji in odnosih v mednarodnem okolju vzdržujemo in razvijmo dobre stike** v okviru vseh mednarodnih organizacij, katerih članica je šola: Evropska zveza hotelskih in turističnih šol AEHT, Mednarodno združenje vodilnih hotelskih šol EURHODIP in Svetovno združenje hotelskih šol EUHOFA

INTERNATIONAL. Prav tako se udeležujemo mednarodnih strokovnih tekmovanj, kot je Coupe Georges Baptiste, katerih uspehi so predstavljeni v Poročilu o delu in Samoevalvacijskem poročilu.

V okviru mednarodnega sodelovanja za opravljanje praktičnega izobraževanja je v tujino odšlo 21 študentov, ki so prejeli Erasmus+ dotacijo na podlagi razpisanih kriterijev.

Tudi v bodoče se bomo z našimi aktivnostmi trudili utrjevati in povečevati ugled šole v lokalnem in mednarodnem okolju, v gospodarstvu in javnosti nasploh.

**VSGT deluje v skladu s svojim poslanstvom in vizijo razvoja.** Predavatelji, drugi strokovni delavci in sodelavci so seznanjeni in sodelujejo pri oblikovanju in sprejemanju odločitev o izobraževalni, razvojni in strokovni dejavnosti šole. V študijskem letu 2018/19 so bile organizirane tri predavateljske konference in več skupnih srečanj strokovnih aktivov študijskih programov, na katerih so predavatelji ocenjevali svoje delo in načrtovali povezovanje in izboljšave v tekočem oziroma prihodnjem študijskem letu. Dve izmed njih sta imele tudi del, ki je bil namenjen oblikovanju mnenja predavateljskega zbora o kandidatih za direktorja šole. Na splošno lahko rečemo, da je bilo delovanje šole od decembra 2018 do konca študijskega leta v znamenju postopkov in zapletov pri imenovanju direktorice zavoda, kar je hromilo pozitivno energijo in povzročalo negativen stres na delovnem mestu. Študenti so v delovanje šole vključeni preko predstavnikov Študentskega sveta v organih šole in tako sodelujejo pri oblikovanju in sprejemanju odločitev. Sodelovanje s predstavniki študentov je bilo aktivno. Študentska volilna komisija je izvedla volitve za imenovanje članov Študentsekega sveta. Zaradi inšpekcijskega nadzora imenovanja članov v postopku imenovanja direktorice pa je bilo potrebno volitve ponoviti. Volitve so bile ponovno izvedene aprila 2019, vendar se zasedba članov ni spremenila.

Delež proračunskih sredstev v letu 2018/19 znaša slabih 62 %. Odvisnost od proračunskih sredstev ja normalna saj so osnova za izvajanje študijskega programa. Na račun zvišanja drugih virov, med katerimi so glavnina šolnine izrednega študija ter tržna dejavnost, se krepijo dopolnilne dejavnosti.

Pomladi 2019 je, tudi zaradi omenjenih napetosti in kljub nesodelovanju takratne direktorice, začel delovati tudi SVIZ VSGT Maribor, ki je bil ustanovljen z vključitvijo vseh zaposlenih. Z zaključkom postopka imenovanja v septembru 2019, se je ta situacija umirila in delo se je začelo v pozitivnem vzdušju. Novo vodstvo je bilo seznanjeno s pomankljivostmi sistema na šoli in je takoj začelo z njihovim reševanjem.

V študijskem letu 2018/19 smo na predavateljskih konferencah aktivno spodbujali in spremljali aktivnosti strokovnih aktivov ter izpolnjevanje obštudijskih obveznosti predavateljev v povezavi z oddajo potrebnih obrazcev in pripravo na delo. Dejavnosti strokovnih aktivov velikokrat potekajo v neformalnih oblikah, prav tako se predavatelji velikokrat povezujejo pri projektnem delu na šoli. Zelo težko pa je od teh istih predavateljev, ki so v glavnem zelo kreativni in polni ustvarjalnih idej, pridobiti dokumentacijo o njihovem delu. Aktivnosti povezovanja in sodelovanja v projektih in med predmeti so potekale ves čas, le da niso bile administrativno ustrezno zavedene kot aktivnosti strokovnih aktivov, ampak se njihova dejavnost lahko spremlja preko zapisnikov projektov (Ambasador gostoljubja, informativni dan, projektne diplomske naloge ...). Nadaljevali bomo s prizadevanji za še aktivnejše projektno sodelovanje znotraj obeh študijskih programov.

**Kakovost delovanja na študijskem področju izkazujejo tudi trendi študijskega uspeha študentov** pri njihovem delu, saj so kazalniki tega področja večinoma pozitivni. Prehodnost iz 1. v 2. letnik je zelo visoka, kar pomeni, da je napredoval večji delež študentov v proučevanem obdobju. Povprečno število opravljanja posameznega izpita že vsa leta vztrajno pada in se približuje številki 1 (1,08), kar je pozitivno, saj kaže na to, da študenti v povprečju uspešno opravljajo svoje obveznosti že v prvem poskusu. Na skupni ravni je najnižje tudi povprečno opravljanje komisijskih izpitov (2,57). Pri povprečni oceni izpitov na ravni celotnega študija se je vrednost povprečne ocene glede na pretekla leta nekoliko zvišala in znaša 8,21.

VSGT Maribor je uspešno vpeta v lokalno, nacionalno in mednarodno okolje (natančnejši podatki so razvidni iz Poročila o delu 2018/19), kar se odraža tudi skozi prispevke, ki so objavljeni v številnih medijih. Zaradi menjave vodstva je bilo žal predvsem v lokalnih medijih tudi več člankov, ki so blatili zaposlene in želeli diskreditirati njihovo strokovnost in aktivnost. Na te objave se zaposleni, kljub poznavanju dejstev, niso odzivali saj niso želeli škoditi ugledu šole in tedanje direktorice, se spuščati na njen nivo in obračunavati na očeh javnosti.

**VSGT vključuje študente v strokovno dejavnost šole.** Sodelovanje jim je omogočeno preko njihovih članov v organih šole, aktivnosti kakovostnega izobraževanja pa tudi v okviru sodelovanja v projektih šole, pridobivanju mednarodnih izkušenj in sodelovanju v najrazličnejših tekmovanjih. Vsako leto šola razglasi tudi svojega Ambasadorja. To postane študent/študentka, ki je na predlog strokovnih sodelavcev izbrana po izboru strokovne žirije. Ambasador postane tisti študent, ki združuje največ pozitivnih lastnosti, ki jih mora imeti zaposleni v storitvah gostoljubja, mednarodne izkušnje in uspehe s tekmovanj in projektov ter ustrezno strokovno znanje. Prireditel ob razglasitvi se izvede kot projekt medpredmetnega sodelovanja različnih področij študijskega programa, v katerem ob podpori različnih mentorjev (zaposlenih na VSGT Maribor) sodelujejo pravzaprav vsi študenti drugega letnika GT in veliko ostalih, ki imajo različne zadolžitve in vloge pri izvedbi (kulturni program, marketing, gostinske storitve, priprava prostora, aranžiranje, komunikacija...). V študijskem letu 2018/19 smo imenovanja razširili na 2 naziva in sicer Ambasador gostoljubja na programu GT in Ambasador dobrega počutja na programu Velnes.

Zadovoljstvo študentov s šolo ugotavljamo preko anket, ki jih izpolnjujejo študenti za evalvacijo predavateljev in drugih strokovnih služb šole. Predavatelje smo ob začetku študijskega leta ponovno opozorili na pomen upoštevanja in vsebino Kodeksa vedenja in oblačenja študentov VSGT Maribor, ki velja tako za predavatelje kot za študente. Predstavili smo jim tudi sistem dela, potrebne obrazce, njihove vsebine in roke oddaje, službe in njihove pristojnosti na šoli ter ostale uporabne informacije, kar se je v praksi izkazalo kot zelo dober pristop, saj je bilo veliko manj nejasnosti med študijskim letom. Vsak predavatelj je po elektronski pošti prejel tudi interno gradivo za študijsko leto 2018/19 za predavatelje.

**Splošna ocena predavateljev v letu 2018/19 znaša 4,47**, kar je bistveno višje od leta prej (4,31) ko je bilo prav tako na visokem nivoju. Povprečna ocena zadovoljstva s šolo je znašala 3,74.

Študenti so prostore za izvajanje študijskega procesa, ocenili z najvišjo vrednostjo v celotnem obdobju ocenjevanja (4,54).

**Trend se je obrnil navzgor tudi pri oceni ustreznosti obremenitve študentov, ki znaša 3,84** kar je zelo spodbudno. Spremembo, ki pomeni realnejšo oceno obremenjenosti razumemo tudi kot uspeh predavateljev pri motivaciji za delo oziroma organizaciji študijskega procesa, ki ga študenti ocenjujejo ugodneje kot v preteklih štirih letih. Glede na spodbujanje študentov, da v času študija pridobijo tudi čim več mednarodnih izkušenj, se je v študijskem letu 2018/19 na prakso v tujini odpravilo 21 študentov, ki so prejeli Erasmus+ dotacijo na podlagi razpisanih kriterijev (odločala je Erasmus+ komisija). Na področju Erasmus+ (pogodbeno leto 2018) mobilnosti za zaposlene smo izvedli 4 mobilnosti z namenom usposabljanja in eno z namenom poučevanja.

**VSGT zahteva upoštevanje Kodeksa vedenja in oblačenja študentov VSGT Maribor**, s čimer seznanimo bodoče študente že na informativnem dnevu, posebej aktivno pa na prvi študijski dan in ob uvodnih predavanjih. Za šolo, ki izobražuje kader za poklice gostoljubja, je namreč ključnega pomena poznavanje in upoštevanje pravil lepega vedenja. Sicer opažamo, da je nove generacije študentov vedno težje prepričati in v to, da so osnovne zakonitosti bontona v našem poklicu nujne in da ne smejo biti predmet kompromisov in popuščanja. Veseli smo, da so tudi v študijskem letu 2018/19 študenti ta napor prepoznali in ocenili z oceno 2,79 (od 3).

V študijskem letu 2018/2019 je v študijskem procesu sodelovalo 40 predavateljev in strokovnih sodelavcev, od tega 31 pogodbeno, 3 z dopolnjevanjem učne obveze in redno zaposlenih predavateljev oz. laborantov. Med navedenimi je bilo šest doktorjev znanosti, devet magistrov znanosti, dva specialista in ostali z univerzitetno ali visoko strokovno izobrazbo.

Izvedena je bila tudi anketa o zadovoljstvu zaposlenih in strokovnih sodelavcev šole, v kateri smo želeli pridobiti tudi predloge izboljšav dela in organizacije oziroma življenja na šoli. Anketo so izpolnili zgolj 4 vprašani, kar pomeni, da je vzorec nereprezentativen. Kot razlog nesodelovanja so pozvani v neformalni obliki navedli situacijo menjave vodstva, ki je s seboj prinesla turbulentno dogajanje, ki ga niso želeli komentirati. Prav tako pa je mesec dni delovanja novega vodstva prekratek rok za podajanje objektivnih mnenj.

Predavateljski zbor bomo tudi v prihodnje nadgrajevali z ustreznimi strokovnimi kadri, ki jih potrebujemo za izvajanje študijskih vsebin ter spodbujali njihovo aktivnost ne le v okviru študijskih obveznosti, ampak tudi v okviru drugih dejavnosti šole.

**Ključni izzivi, ki so opaženi na kadrovskem področju, so še vedno velika razpršenost predavateljskega kadra,** ki ni zaposlen na šoli, zaradi česar je potrebno veliko več časa za usklajevanje in organizacijo študijskega procesa. Iz istega razloga se predavateljski kader večinoma ne vključuje v dodatne dejavnosti šole oziroma k temu ne pristopijo s pričakovano resnostjo. Izpad ključnega zaposlenega strokovnega kadra zaradi omenjenih vzrokov pa bi pomenil tudi veliko težavo pri realizaciji rednega študijskega programa. Z novim vodstvom so se ob koncu študijskega leta začeli aktivni razgovori in iskanje ustreznih rešitev na to temo.

Zaradi spremembe vodstva je v naslednjem študijskem letu smiselno poenotiti sistem nagrajevanja oziroma sprejeti cenik aktivnosti sodelovanja zunanjih sodelavcev, ki naj bo transparenten in jasen ter velja za vse obstoječe in nove predavatelje oziroma strokovne sodelavce. Prav tako je potrebno konstantno jasno komuniciranje standardov VSGT in ne popuščanje na področju kakovosti v najširšem smislu.

**Sistem zagotavljanja kakovosti vsebuje vse procese, pomembne za kakovostno delovanje šole in izvajanje študijskih programov ter stalno izboljševanje kakovosti.**

V študijskem letu 2018/19 smo izvedli načrtovane evalvacije, razen podrobne evalvacije obremenitev študentov z njihovimi aktivnostmi. Rezultati evalvacij študentov in diplomantov so zbrani v samostojnem dokumentu v arhivu KSZK.

Pri delu na VSGT Maribor sledimo načelom kakovosti PDCA (Plan – Do – Check – Act) oz. Načrtuj – Naredi – Preveri – Analiziraj. Možnosti izboljšav strukturiramo glede na področja ocenjevanja NAKVIS-a. **Predloge izboljšav pridobivamo ob sprotne delu od predavateljev in drugih strokovnih sodelavcev šole, študentov** preko Študentskega sveta ali vsakodnevnih razgovorov s študenti ali njihovimi predstavniki v organih šole. Podrobno proučimo rezultate ocenjevanja dela, odnosa in sodelovanja z delodajalci, diplomanti, študenti in strokovnimi delavci.

**Ukrepe za izboljšave lahko predlaga vsakdo,** ki sodeluje v življenju šole. Formalno jih zbira Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, ki jih nato posreduje vodstvu šole v presojo in realizacijo oziroma za njihov izbor. Predloge povzemamo iz zapisnikov strokovnih aktivov, samoevalvacijskih poročil predavateljev, predavateljskih konferenc, študentov, zaposlenih, anket delodajalcev...

Odpravljanje napak in nadzor izboljšav potekata sprotno ob realizaciji na posameznem področju, kjer je bila vpeljana. Spremembe nadzira vodstvo oziroma posameznik, na področju katerega je bila izboljšava vpeljana ter o tem poroča vodstvu.