

2017/2018

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO - povzetek

Pripravila: Andreja Alič
december 2018

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 2017/18 pri svojem delu in organizaciji dela skrbeli za racionalno rabo javnih virov na vseh področjih delovanja.

VSGT je povezana z razvojem ožjega in širšega okolja in sodeluje s pomembnimi deležniki v njem. 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.

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...

V **študijskem letu 2017/2018**, smo razpisali 200 vpisnih mest za redni študij, 130 vpisnih mest za izredni študij in dodatna mesta za tujce (3 % od števila razpisanih mest) in za Slovence brez slovenskega državljanstva (3 % od števila razpisanih mest). V prvi letnik rednega študija smo vpisali 142 študentov (82 študentov v program Gostinstvo in turizem in 60 študentov v program Velnes). V prvi letnik izrednega študija smo vpisali 25 študentov (13 študentov v program Gostinstvo in turizem in 12 študentov v program Velnes).

Dobavitelje izbira šola v skladu z zahtevami javnega naročanja. Po svojih zmožnostih se dobavitelji vključujejo tudi v podporo dela šole oziroma v izvedbo posameznega projekta. V študijskem letu 2017/18 je naše organizacijske in izvedbene aktivnosti za izvedbo naših projektov (npr. informativni dan, podelitev diplom) sponzorsko ponovno podprlo več podjetij oziroma dobaviteljev.

VSGT spodbuja **sodelovanje s podjetji** na vseh nivojih. V študijskem letu 2017/18 je bilo v mrežo podjetij, ki prejemajo študente na praktično izobraževanje, vključenih 73 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 nujen vsebin in infrastrukture v skladu s katalogi znanj praktičnega izobraževanja na posameznem študijskem programu.

V letu 2017/18 smo večinoma ohranili odzivnost na ankete in evalvacijo šole, slabše so bili odzivni predavatelji in strokovni sodelavci. Ponosni smo na to, da se študenti pri nas dobro počutijo in kot najbolj kakovostne izpostavljajo medsebojne odnose med strokovnimi delavci, zaposlenimi in med seboj («osebje v knjižnici» ocena 4,53 od 5, «osebje v referatu» ocena 4,44 od 5, »zadovoljstvo s predavatelji« 4,37 od 5). Storitve gostoljubja so storitve ljudi za ljudi in tako se je tudi v realnem svetu

nemogoče izogniti prilagajanju situacij, predvsem pa moramo vedeti, da so najpomembnejši odnosi med ljudmi in do ljudi, česar se, po oceni študentov, dobro naučijo prav v interakciji z nami na VSGT Maribor. Odlični smo tudi na področju mednarodnega sodelovanja, kjer nas študenti ocenjujejo z oceno 2,74 od 3 in na področju dosežkov z mednarodnih tekmovanj.

V skladu s politiko kakovosti šole je bilo v okviru predavateljskih konferenc ponovno poudarjeno poznavanje Kodeksa vedenja in oblačenja študentov VSGT Maribor ter Hišnega reda s kodeksom vedenja za predavatelje in inštruktorje VSGT Maribor z namenom njegovega upoštevanja pri izvajanju študijskih aktivnosti. Rezultati skupnih naporov na tem področju so vidni tudi v izboljšanju ocene v anketi študentov, ki so poznavanje in uresničevanje kodeksa in pravil lepega vedenja ocenili z do sedaj najvišjo vrednostjo 2,95 (od 3). v

VSGT Maribor je vpeta v lokalno, nacionalno in mednarodno okolje, kar se odraža tudi skozi prispevke, ki so objavljeni v številnih medijih. Tudi v študijskem letu 2017/18 se je prepoznavnost šole širila po tiskanih in elektronskih medijih, svoje dosežke pri strokovnem in razvojnem delu oziroma stalno komunikacijo z okoljem je predstavila skozi 106 objav v različnih medijih in oblikah. Ob navedenem šola izdaja tudi lastno študijsko glasilo gostART, ki je v študijskem letu 2017/18 izšlo v oktobru 2017 in v februarju 2018. Za potrebe stalne aktualne komunikacije z različnimi javnostmi šola uporablja svojo spletno stran www.vsgt.si in facebook profil šole.

Direktorica šole mag. Helena Cvikel je ob svojih aktivnostih v mednarodnih združenjih EURHODIP, AEHT, Boardu Coupe Georges Baptiste, EUHOFA INTERNATIONAL. V študijskem letu 2017/18 pridobila tudi naziv Top Ambasadorica HOSCO 2018 za aktivnosti na področju spletnega mreženja v gostinsko turistični stroki. Septembra 2018 je bila ena izmed nominirank za prestižno nagrado Veeva Clicquot Business Woman Award in Štajersko osebnost leta.

Delež proračunskih sredstev VSGT v letu 2017/18 znaša 64,33% 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.

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 ustrezneje 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. Padanje števila vpisanih se pričakuje še vsaj nadaljnjih sedem let. Sicer je turizem res v globalnem smislu perspektivna panoga, vendar razmere v gospodarstvu, tako v smislu delovnih pogojev kot plačila za opravljeno dela, niso spodbudne, kar je še dodaten razlog za omejeno izbira tega poklica. Za omejevanje tovrstnih tveganj nižjega števila vpisa se bo šola v prihodnje aktivno usmerjala v oblikovanje študijskega programa v angleškem jeziku in odpiranju oziroma aktiviranju dejavnosti v povezavi s sosednjo Hrvaško ter ostalimi državami.

Aktivnosti povezovanja in sodelovanja v projektih med predmeti in programi so potekale ves čas, le da vedno 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. V študijskem letu 2017/18 smo izvedli tudi anketo o zadovoljstvu zaposlenih in strokovnih sodelavcev šole, v kateri so anketiranci nanizali tudi predloge izboljšav dela in organizacije oziroma življenja na šoli. Anketo je izpolnilo sicer le 25 % vprašanih (lani 47 %, predlani 30 %). Splošno zadovoljstvo z delom na VSGT Maribor, od najvišje možne ocene 5, ostaja na isti vrednosti kot lani in znaša 4,29. K temu pa še vedno bolj pripomorejo dobri odnosi med sodelavci (in s študenti) ter veselje in izzivi, ki jih predavatelji vidijo pri svojem delu, kot pa nagrajevanje oziroma plačilo. Največja odstopanja med ocenami leta 2017/18 in leta prej v negativni smeri je tako opaziti pri kategorijah nagrajevanja s strani vodstva z nematerialno nagrado, pri izpolnitvi pričakovanj od dela na višji šoli in nesorazmernemu plačilu glede na vloženo delo in trud. Pri tem je potrebno izpostaviti, da

je pri izvajanju plačilne politike šola omejena z regulativo javnega sektorja, ki večinoma ne deluje enako aktivno kot se trudimo na VSGT, kjer spodbujamo aktiven študij, ki zahteva veliko več aktivnosti tudi od predavateljev.

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, kar izvira tudi iz dejstva, da za to niso ustrezno finančno nagrajeni. Zaposleni na šoli tako prevzemajo vedno več obveznosti, kar dolgoročno pomeni večjo izgorelost in apatičnost pri opravljanju aktivnosti ter možnost povečanja napak ali poškodb pri delu predvsem v R7 in na strokovnih gostinskih predmetih. Izpad ključnega zaposlenega strokovnega kadra zaradi omenjenih vzrokov pa bi pomenil tudi veliko težavo pri realizaciji rednega študijskega programa, v katerega je vključena tudi šolska restavracija R7. Dejstvo je, da vodstvo strokovne sodelavce na področju kuhinje in strežbe že več let opozarja, da poiščejo ustrezne sodelavce, ki bi jih primerno uvedli v delo in s tem razbremenili sebe ter uravnotežili obremenjenost, a primernih oseb za to (še) niso našli, oziroma se ti, ko jim predstavijo možnosti sodelovanja, za sodelovanje ne odločijo zaradi omejenih ali zanje manj ugodnih formalnih možnosti, kot jih imajo v gospodarstvu. Gotovo bi se situacija lahko izboljšala z boljšo organizacijo dela in s spretnejšim vodenjem, vendar tukaj prihaja do različnega dojemanja situacij, saj so mladi drugačni in po mnenju vodstva, navdihom in zahtevam dela ne prisluhnejo dovolj. Vodstvo je v študijskem letu 2017/18 poiskalo tudi novega vzdrževalca. Zaradi odhoda predhodnika je v vmesnem času naloge vzdrževalca dodatno opravljal vodja R7. S to zaposlitvijo se ga je tako razbremenilo. Vodja R7 pa trenutno dobi najvišjo možno postavko za delo, ki ga opravlja.

V okviru **mednarodnega sodelovanja** za opravljanje praktičnega izobraževanja je v študijskem letu 2017/2018, v tujino odšlo 21 študentov, ki so prejeli Erasmus+ dotacijo na podlagi razpisanih kriterijev (odločala je Erasmus+ komisija) ter 1 študent, ki je v tujino odšel, brez dotacije (Jure Dretnik – Hrvaška), zato ga v Erasmus statistiko ne moremo vključiti. 10 študentov je opravilo izmenjavo v Španijo, 7 na Hrvaško, 2 v Avstrijo, 1 v Francijo, 1 na Malto in 1 v Veliko Britanijo. Praktično izobraževanje so opravljali v 13 različnih podjetjih.

Opažamo, da se za to vrsto mobilnosti odločajo študenti, ki so zelo neodrasli in neodgovorni. Poznajo samo pravice in zanemarjajo dolžnosti. Dodatno ugotavljamo, da niso sposobno komunicirati s podjetjem pred mobilnostjo, urejati transferje in namestitev. Navajeni so, da so jim vsi vedno na voljo, ne glede na termin in uro, če tudi so za nastalo situacijo odgovorni sami. Vpletajo tudi starše, neosnovano grozijo in vršijo pritiske. Erasmus+ sredstev in podpore ne jemljejo kot nadstandard ampak kot nekaj kar je samoumevno. Velika večina Erasmus+ študentov ni več funkcionalno pismena. Obrazce oddajo pomanjkljivo in površno izpolnjene. Kljub delavnicam in individualnim konzultacijam ne razumejo Erasmus+ pogodbe, ki jo podpisujejo. Omeniti gre, da se branju, razumevanju in podpisu posveti ogromno energije. Vse se pove vsaj trikrat. Študenti sprejemajo samo tisto kar jim ustreza, saj so iz prejšnjih stopenj izobraževanja navajeni, da šola vedno najde rešitev, ki je ugodna za njih (da se upogne pritiskom).

V letnem delovnem načrtu 2018/19 smo zastavili nekoliko drugačen način organizacije praktičnega izobraževanja, ki bolj aktivno vključuje študente v medsebojno mednarodno komunikacijo in iskanje željenih destinacij oziroma podjetij. Verjamemo namreč, da je mobilnosti v tujino izkušnja, ki bi jih morala delati bolj samostojne in odgovorne. V prihodnje bomo tako tako več pozornosti namenili tudi komunikaciji in iskanju skupnih poti za uspešno delo različnih generacij ter doseganje izobraževalnih ciljev. Verjamemo, da je šola še vedno v prvi vrsti odgovorna za posredovanje prvovrstnega znanja in izkušenj, metode dela pa je potrebno nenehno prilagajati. S

Splošna ocena zadovoljstva študentov s šolo in predavatelji je povzeta iz analize anketnih vprašalnikov, ki jih izpolnijo študenti ob zaključku predavanj posameznega predmeta. Lestvica ocen je opredeljena od 1 do 5, pri čemer pomeni 1 najslabšo in 5 najboljšo oceno. Splošna ocena predavateljev

v letu 2017/18 znaša 4,31, kar je sicer nekoliko nižje od leta prej (4,37) a kljub temu na visokem nivoju. Pomembno pa se je zvišala povprečna ocena zadovoljstva s šolo, ki znaša 3,91 in je v študijskem letu 2017/18 dosegla najvišjo raven po letu 2010/11, ko je znašala 3,92.

Trend se je obrnil navzgor tudi pri oceni ustreznosti obremenitve študentov, 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. Predlani je tako vrednost znašala 3,58, v študijskem letu 2017/18 pa je bila ovrednotena z oceno 3,7 kar je najbolje v obdobju zadnjih let.

V **anketi diplomantov** je v študijskem letu 2017/18 do konca junija 2018 sodelovalo 34 diplomantov 60,6 % diplomantov, ki je izpolnilo anketo, je zaposlenih (lani 32 % predlani 31 %), 15,2 % pa jih nadaljuje študij. Le 24,2 % jih je brez zaposlitve (lani 45 %, predlani 62 %). Odstotek zaposljivosti se je v študijskem letu 2017/18 izjemno povečal, kar je zelo pozitivno.

Pri študiju na VSGT Maribor so bili diplomanti 2017/18 najbolj zadovoljni z mentorstvom pri diplomii (ocena 3 od 3), sodelovanjem v skupini, timu (2,94) in prilagodljivostjo 2,91. enako visoko oceno 2,91 od 3 so namenili tudi zadovoljstvu s študijem v celoti.

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 v to, da so osnovne zakonitosti bontona v našem poklicu nujne in da ne smejo biti predmet kompromisov in popuščanja, vendar smo veseli, da so v študijskem letu 2017/18 študenti ta napor prepoznali in prispevali k temu, da je bil najvišje ocenjen doslej – kar 2,95 (od 3). Predlogi izboljšav so zbrani in komentirani skozi celotno Samoevalvacijsko poročilo, podrobneje pa so predstavljeni tudi v vsaki posamezni evalvaciji, ki je na voljo pri Komisiji za kakovost.