



n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education



NACIONALNA AGENCIJA RS
ZA KAKOVOST V VISOKEM ŠOLSTVU

Prejeto	26-04-2017	Priloge
Sign.znak	6035-10/2016/12	Vredn.:

POROČILO O ZUNANJI EVALVACIJI VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

Šola: **VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ZA GOSTINSTVO IN TURIZEM MARIBOR**

Direktor: **mag. Helena CVIKL**

Ravnatelj:

Datum obiska: 17.3.2017

Svet Nacionalne agencije Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu je dne 19.1.2017 imenoval skupino strokovnjakov za presojo v postopku evalvacije višje strokovne šole v sestavi:

- predsednik(ca) dr. Janez Mekinc, Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije - Turistica
- član(ica) dr. Zoran Klarić, Institut za turizam, Zagreb
- član(ica) mag. Ana Starc Žagar, ERUDIO Izobraževalni center, Višja strokovna šola
- član(ica) ga. Monika Sobočan, študentka

Predstavnik(ca) agencije je bil(a): Gregor Rebernik

Podpis predsednika(ce) skupine strokovnjakov:

Datum oddaje skupnega poročila agenciji: 18.4.2017





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

UVOD

Skupina strokovnjakov je sklep o imenovanju in gradivo za presojo prejela 16.2.2017. Obisk šole Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Maribor je bil opravljen dne/med 17.3.2017 in je potekal po urniku, ki je bil usklajen z vodstvom šole. Skupina strokovnjakov je na pripravljalnem sestanku, ki je potekal 16.3.2017, uskladila priprave na obisk in kasneje pripravila skupno poročilo o zunanji evalvaciji.

Predstavitve poteka presoje in deležnikov, ki so sodelovali pri razgovorih:
Obisk je potekal na sedežu VSGT, na Cafovi ulici 7, Maribor, kjer se izvajajo vsi študijski programi. V okviru obiska smo si ogledali prostore ter v skladu s predlaganim urnikom opravili razgovore z različnimi skupinami sogovornikov kot izhaja iz priloženega urnika.

Na osnovi vseh predloženih dokumentov in javno dostopnih informacij (spletne strani fakultete), ter informacij, pridobljenih v pogovorih z izbranimi skupinami sogovornikov, je skupina strokovnjakov ob koncu obiska oblikovala preliminarno ustno poročilo, ki ga je predsednik skupine predstavil vodstvu VSGT.

V poročilu je pripravljeno skupno poročilo o zunanji evalvaciji Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Maribor.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v vsakem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

1. VPETOST V OKOLJE

Ugotovljeno dejansko stanje

• Izpolnjevanje meril za akreditacijo

VSGT Maribor izpolnjuje zahteve 10. člena Meril z objavljenim poslanstvom in strategijo razvoja, v katerih je opredeljena njena vloga pri gospodarskem, socialnem in kulturnem razvoju ožjega in širšega okolja – posebej z ugotavljanjem učinkov, ki jih ima delovanje višje strokovne šole na okolje, ter racionalno rabo javnih virov. VSGT Maribor je močno povezana z razvojem ožjega in širšega okolja. Zavod redno spremlja učne izide in pridobljene kompetence, da bi bilo poleg zaposlovanja in nadaljnega izobraževanja študentom in diplomantom omogočeno tudi sodelovanje v družbenih procesih in javnem življenju. Zavod spremlja zaposlenost svojih diplomantov in njihovo konkurenčnost na trgu dela.

• Analiza ugotovitev

VSGT Maribor ima oblikovano vizijo in poslanstvo, ki ju šola enotno objavlja na svoji spletni strani in v vseh pomembnejših dokumentih. Vizija za naslednje petletno obdobje "postati regionalno središče na svojem področju" je glede na dosedanje delovanje šole realna in dosegljiva. Prav tako ima šola z novimi prostori odlične možnosti za realizacijo vizije, ki se nanaša na "promocijo in krepitev stroke preko Akademije kulinarike in turizma". VSGT Maribor se v skladu z zahtevami iz Meril intenzivno povezuje z lokalnim, nacionalnim in mednarodnim okoljem. Sklenjene ima pogodbe s podjetji t.i. "mreža podjetij" – 67 partnerjev, pri katerih študenti opravljajo praktično izobraževanje. Za organizacijo praktičnega izobraževanja je odlično poskrbljeno, saj se vsakemu študentu posebej posvetijo (gre za individualiziran in izredno dobro utečen sistem). Šola skrbi za dobre stike s podjetji (organiziranje Dneva mentorjev) in sprotno komunikacijo tako z mentorji, kot direktorji podjetij. Vidi se, da je šola precej vpeta v okolje, delodajalci pa šolo cenijo, saj menijo da je izredno prepoznavna tako na lokalnem, kot tudi nacionalnem nivoju in da zahteva določen nivo.

V mednarodnem okolju je VSGT Maribor aktivna v mednarodnih organizacijah – Evropska zveza hotelskih in turističnih šol AEHT, Mednarodno združenje vodilnih hotelskih šol EURHODIP in Svetovno združenje hotelskih šol EUHOFA INTERNATIONAL, združenju alpskih gostinsko turističnih šol EUHOFA ALPINA. Zavod je aktivno vključen v Erasmus+ program in preko tega povezan s tujimi organizacijami na Hrvaškem, Finskem, Španiji, Italiji, Avstriji, UK, Grčiji, Česki, Nemčiji, Malti, Turčiji) - predvsem gre tu za izmenjavo na področju praktičnega izobraževanja. Številni izvedeni dogodki in nekateri projekti (projektne naloge, kot npr. Ambasador gostoljubja, Fit building, Erasmus teden, ipd.) skupaj s partnerji izkazujejo živo povezavo šole z gospodarstvom regije. Prav tako so dobri rezultati glede zaposljivosti diplomantov, njihovih prepoznanih kompetenc s strani zaposlovalcev ter splošno zadovoljstvo diplomantov z doseženim znanjem. Šola usklajuje vpis v študijske programe z zaznanimi potrebami iz okolja po poklicnih profilih organizatorja poslovanja v gostinstvu in turizmu in velnesu. Vpis v študijska programa je stabilen.

Prednosti

- VSŠ si prizadeva za svojo prepoznavnost in povezovanje z okoljem preko številnih promocijsko-izobraževalnih, strokovnih in raziskovalnih dogodkov, kjer je prisotna; veliko število izvedenih projektov v lokalnem okolju (catering; animacija).
- Zelo zgovorna in privlačna predstavitev pomembnih informacij za študente in obiskovalce v prostorih šole (klet), vitrine z medaljami in priznanji – komuniciranje novic, ponudb za delo študentom.
- Visoka prepoznavnost in ugled šole na nacionalnem in mednarodnem prostoru.
- Uspešnost študentov na domačih in tujih tekmovanjih, npr. na mednarodnem tekmovanju v strežnih veščinah Coupe Georges Baptiste.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

- Izvedba vsakoletnih usposabljanj za mentorje praktičnega izobraževanja in kontaktov študentov z delodajalci (Poslovni stik in Dan mentorjev).
- Zavod je močno povezan z organizacijami v regiji in na mednarodnem področju in z njimi tesno sodeluje na strokovnem in zaposlitvenem področju - je prepoznan partner, na katerega se delodajalci zanesejo.
- Dobra usposobljenost, urejenost, resnost študentov, ki prihajajo na praktično izobraževanje v podjetja; pohvalna ocena pridobljenih kompetenc v času študija s strani delodajalcev in diplomantov šole. Rezultate dela študentov (praktičnega izobraževanja, diplomska dela) delodajalci s pridom uporabljajo pri svojem nadaljnjem poslovanju.
- Primer dobre prakse: izvedena diplomska dela v obliki projektnega dela, npr. tematskih večerov - storitve za trg.

Priložnosti za izboljšanje

- Sistematično spremljanje zaposljivosti in zaposlenosti in konkurenčnosti diplomantov šole tudi preko platforme Hosco, ki jo šola ima in je največja svetovna borza dela za poklice gostoljubja.
- Na podlagi izraženih želja in potreb študentov in delodajalcev priporočamo, naj se v okviru ponujenih študijskih programov izvaja bodisi kot prosto-izbirni predmet ali v obliki neformalnega izobraževanja znotraj MIC-a, ponudi izobraževanje za ustrezno uporabo IKT kompetenc ter jezikovni tečaji.

Neskladnosti

Ni ugotovljenih neskladnosti.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

2. DELOVANJE VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

Ugotovljeno dejansko stanje

• Izpolnjevanje meril za akreditacijo

VSGT Maribor izpolnjuje zahteve 11. člena Meril z jasno razvidnimi izobraževalnimi, strokovnimi cilji ter strategijo delovanja in razvoja šole in študijskih programov. Zavod uresničuje zastavljene cilje in ima jasno notranjo organiziranost in pregledno delovanje vseh organov šole. Zaposleni in študenti ter organi šole delujejo v skladu z zakonom, podzakonskimi akti ter drugimi relevantnimi splošnimi pravnimi akti. Šola je organizirana skladno s 7. členom ZVSI in 11. členom Akta o ustanovitvi. V organih so deležniki ustrezno zastopani (študenti, predstavniki iz gospodarstva). Dodatno ima šola tudi Študentski svet. Šola ima dejavno Komisijo za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Naloge in dolžnosti v organih šole so opredeljene z zakonom, Poslovníkom kakovosti in poslovnikom posameznih organov. V skladu s strategijo zavod kontinuirano posodablja izobraževanje in učnih vsebin z dosežki strokovnega dela. Zavod ima sklenjene pogodbe z različnimi partnerji (podjetji, organizacijami in zasebniki) o praktičnem izobraževanju svojih študentov ter z organiziranjem praktičnega izobraževanja in stalnim preverjanjem usposobljenosti in kompetenc mentorjev na praksi.

• Analiza ugotovitev

VSGT Maribor ima dobro in konkretno opredeljen letni delovni načrt in tudi razvite mehanizme za spremljanje tam zastavljenih ciljev. Evalvirajo izobraževalni proces (Poročilo o delu in Samoevalvacijsko poročilo), izvajajo evalvacijo zaposlenih, merijo zadovoljstvo udeležencev, izvajajo evalvacijo PI. Šola izpolnjuje svoje poslanstvo z delovanjem na področjih, za katera je bila ustanovljena, kar izkazuje s strokovnim in razvojnim delom v izobraževalnih programih. Medpredmetno povezovanje na šoli je vzpostavljeno in razdeljeno na povezovanje znotraj strokovnih aktivov za tuje jezike, za turizem, za gostinstvo, za poslovanje v gostinstvu in turizmu in za velnes. Zavod sodeluje s Turistično gostinsko zbornico, ki deluje v okviru Gospodarske zbornice Slovenije, z Obrtno-podjetniško zbornico Slovenije, z Združenjem hotelirjev, kakor tudi z javnimi zavodi srednjih šol za promocijo poklicev in študijskih programov. Preko MIC-a sodeluje z Zavodom za zaposlovanje (organizacija različnih delavnic za brezposelne), sodeluje pri vseh pomembnih dogodkih v regiji kot partner pri cateringu (Borštnikovo, Festival Lent, Zlata Lisia), izvaja NPK za pomočnika kuharja, pomočnika natakarja in barmana. V bodoče želijo pridobiti tudi izvedbo NPK za turističnega animatorja in turističnega informatorja. Prizadevajo si za razširitev potrjevanja na področju masaž. Zavod ima sklenjene pogodbe s podjetji iz Štajerske regije in sodeluje s 50 mentorji iz teh podjetij. Organizatorja praktičnega izobraževanja organizirata praktično izobraževanje za redne in izredne študente, pri čemer morajo študenti del praktičnega izobraževanja opraviti v šolski restavraciji Sedem. Šola meri zadovoljstvo mentorjev praktičnega izobraževanja z organizacijo in izvedbo, zadovoljstvo študentov s praktičnim izobraževanjem in oceno usvojenih kompetenc študentov na PI. Predstavniki obiskanih podjetij (hotel Piramida) ter predstavniki delodajalcev na razgovorih, so dodatno izpostavili ustrezno informiranost s strani šole glede poteka PI in organizacijo letnega srečanja predstavnikov delodajalcev, kjer si lahko mentorji v podjetjih izmenjujejo izkušnje. Zavod spremlja podatke o študentih z uporabo računalniškega programa »Evidenca«. Potrebne evidence se vodijo v referatu in niso javne, podatki iz njih pa so dostopni upravičencem skladno z Zakonom o varovanju osebnih podatkov.

Prednosti

- Odlično organizirano in formalizirano praktično izobraževanje.
- Hiter odziv na potrebe okolja s pripravo in organiziranjem neformalnih delavnic v okviru MIC-a (aktualne tematike) in mojstrskih izpitov ter NPK-jev (masaže), usposabljanja za sobarice za brezposelne, okušanje vin. Tudi študenti imajo možnost udeležbe na dodatnih izobraževanjih, delavnicah.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

- socialno ogroženim študentom so delavnice brezplačne, strošek pa kasneje povrnejo z delom v restavraciji šole.
- Pridobitev uporabnih praktičnih znanj skozi študij (za študente) – del praktičnega izobraževanja študenti opravijo že na šoli, kar pomeni, da pridejo k delodajalcem z že določenimi kompetencami.
- Prizadevno in angažirano vodstvo, kateremu je blizu podjetniška logika.
- Veliko število pridobljenih certifikatov kakovosti in drugih priznanj.
- Visoko zadovoljstvo študentov, diplomantov in delodajalcev s pridobljenim znanjem in s sodelovanjem s šolo na splošno.

Priložnosti za izboljšanje

- Povečati število tujih študentov v okviru izmenjav, ki gostujejo na VSGT Maribor.
- Nadaljevati prizadevanja za uvedbo sprejemnih izpitov oz. drugih mehanizmov za filtriranje študentov, saj šola želi imeti motivirane študente in na ta način še dvigniti kakovost in prepoznavnost šole.

Neskladnosti

Ni ugotovljenih neskladnosti.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

3. KADRI

Ugotovljeno dejansko stanje

• Izpolnjevanje meril za akreditacijo

Razpoložljiva kadrovska struktura omogoča ustrezno delovanje zavoda in izvajanje vseh procesov. Postopki izbire, imenovanja ter napredovanja višješolskih učiteljev in sodelavcev so ustrezno predpisani in dostopni. Minimalni standardi za izvolitve v nazive so v skladu z merili NAKVIS. Zavod ima imenovane višješolske predavatelje in sodelavce z ustreznimi nazivi.

• Analiza ugotovitev

VSGT Maribor ima stabilno število in strukturo pedagoških delavcev, ki omogoča kakovostno izvedbo pedagoškega procesa. Višja šola ima zaposleno knjižničarko s polnim delovnim časom. Postopki zaposlovanja so javni, transparentni in v skladu z veljavno delavnopravno zakonodajo. Pedagoški delavci imajo ustrezno habilitacijske nazive. Imenovanje poteka v skladu s predpisi. VSGT Maribor dosledno skrbi za strokovni razvoj svojih zaposlenih. Za kvaliteto izvajanja pedagoškega procesa skrbi Komisija za kakovost, ki redno izvaja raziskave o zadovoljstvu študentov s predavatelji. Komisija za kakovost v svojih raziskavah ugotavlja izjemno visoko povprečno oceno zadovoljstva, saj je ta 4,37.

Posebno dobro ocenjujemo notranje povezovanje med zaposlenimi in med zaposlenimi in študenti, kar je posledica relativno majhnega števila zaposlenih in visoke stopnje identifikacije ter lojalnosti zaposlenih in študentov do višje šole. Na dobro klimo v zavodu vplivajo tudi pogoji dela in študija, ki so brez vsakega dvoma najboljši v Sloveniji, pa tudi v širšem mednarodnem okolju. Zaposleni so osredotočeni na pridobivanje novih strokovnih znanj in uvajanje inovacij v pedagoško in strokovno delo. Sodelujejo pri izjemno velikem številu projektov, kar je posledica pripravljenosti zaposlenih po prevzemanju dodatnih obremenitev in odgovornosti. Zaposleni se vključujejo v strokovna izobraževanja v skladu s finančnimi možnostmi višje šole.

Prednosti

- Zavod spodbuja dodatno izobraževanje in usposabljanje svojih zaposlenih v skladu z njihovimi željami, ki jih zaposleni izrazijo na rednih letnih razgovorih z vodstvom zavoda
- Izvedba notranjih hospitacij (direktorica, vodja programskega področja)
- Veliko število gostujočih predavateljev, ki sodelujejo v študijskem procesu
- odlično strokovno kompetentni predavatelji, ki učinkovito prenašajo znanje, veščine in spretnosti na študente
- dobro in tesno sodelovanje zaposlenih z različnimi turističnimi in gostinskimi subjekti v Mariboru in okolici je vzpostavljen pozitiven odnos z bodočimi delodajalci študentov VSGT Maribor

Priložnosti za izboljšanje

- povečati delež redno zaposlenih, "internih" učiteljev (vsaj v določenem deležu redne zaposlitve)

Neskladnosti

Ni ugotovljenih neskladnosti.

4. ŠTUDENTI





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Ugotovljeno dejansko stanje

• Izpolnjevanje meril za akreditacijo

V skladu z merili za podaljšanje akreditacije višješolski zavod izpolnjuje pogoje 1. točke 26. člena meril, saj na podlagi študijskega programa, kot tudi obštudijskih projektnih dejavnosti omogoča študentom strokovno pridobivanje kompetenc in izpopolnjevanje. Preko MICa (medpodjetniškega izobraževalnega centra) omogoča študentom dodatna izpopolnjevanja, ki presegajo uradni študijski program. Kljub visokemu deležu zaposlenih v pogodbenih razmerjih iz pogovorov pridobimo informacije, da velja visoko zadovoljstvo s predavatelji, njihovim predajanjem znanja in doseganja ustreznih učnih izidov študentov. S tem študijski program izpolnjuje tudi 5. točko 26. člena Meril.

VSGT Maribor ima na spletni strani pregledno predstavljen postopek vpisa v študijske programe, kot tudi možnost dodatnega svetovanja študentom preko referata. Šola izpolnjuje drugo točko 26. člena meril za podaljšanje akreditacije. Pravilnik o priznavanju predhodno pridobljenih kompetenc ni javno dostopen študentom pred vpisom na študij preko npr. spletne strani. Zaradi seznanjanja študentov z obveznostmi povezanim s sodelovanjem na študijskem programu ob predhodno opravljenih obveznostih na drugih fakultetah je priporočljiva javna objava pravilnikov. Višješolski zavod spodbuja in omogoča mednarodno mobilnost študentov s pomočjo mednarodnih srečanj, tekmovanj kot tudi izmenjav. Na podlagi razgovorov in predložene dokumentacije tako šola izpolnjuje 3. točko 26. člena meril za podaljšanje akreditacije. Priporočljivo je sprejetje ukrepov za izvajanje Erasmus študijskih izmenjav in promocijo le teh med študenti.

Za pomoč študentom pri osvajanju znanj, kot nadgradnji študijskega znanja je na voljo tutorski sistem s strani strokovnih sodelavcev kot tudi študentov višjih letnikov. S tem VSGT Maribor izpolnjuje 4. točko 26. člena meril za podaljšanje akreditacije. Višja šola ima delujoč in aktiven študentski svet kot tudi aktivno vabi in vključuje študente v evalvacijo študijskih programov. Tako izpolnjujejo 6. točko 26. člena meril za podaljšanje akreditacije. VSGT Maribor spremlja zaposljivost in zadovoljstvo diplomantov s študijem in tako izpolnjuje 9. točko 26. člena meril za podaljšanje akreditacije.

• Analiza ugotovitev

Študijski programi, ki se izvajajo na VSGT Maribor med študenti in tudi zaposlovalci diplomantov uživajo visok ugled in omogočajo diplomantu visok nabor kompetenc. Iz študentskih anket je razvidno, da so študenti zadovoljni z delom predavateljev na študijskih programih (povprečna ocena: 4.37), vendar pa je slabše ocenjeno splošno zadovoljstvo z delovanjem zavoda (povprečna ocena v študijskem letu 2015-16: 3.2). Iz razgovorov pridobimo informacijo, da je le to zmanjševanje zadovoljstva s šolo po vsej verjetnosti odraz zahtevnosti študijskega programa. Študenti izpostavljajo, da je študijski program sicer zahteven, vendar jim prav zahtevnost tako tudi omogoča konkurenčnost na trgu dela.

Študenti v okviru študijskih programov sodelujejo v strokovnih projektih fakultete (npr. pripravah na tekmovanja, Erasmus + projekti), udeležujejo se v okviru svojih zmožnosti tudi dodatnih izobraževanj, ki jih ponuja VSGT Maribor. Šola je vključena v evropsko shemo Erasmus +. V okviru te sheme omogoča študentom tako praktična usposabljanja, kot tudi opravljanje dela študija v tujini. V študijskem letu 15-16 je opravilo Erasmus praktično usposabljanje v tujini 18 študentov. Le ti so gostovali pri podjetjih na Hrvaškem, v Španiji, na Finskem in v Italiji. Za študijsko izmenjavo se ni odločil noben študent. Iz razgovorov pridobimo informacije, da temu botruje predvsem kratko obdobje študija. Šola si prizadeva za povečanje deleža študentov, ki opravljajo del praktičnega in študijskega izobraževanja v tujini. V ta namen jih seznanja z dodatnimi možnostmi gostovanja, ter jim svetuje o primernih gostujočih organizacijah. V zadnjem akreditacijskem obdobju je fakulteta tudi vpisala več študentov s tujimi diplomami na redni študij (ne izmenjavo), kot tudi gostila prvega tujega študenta na šoli. V pomoč študentom je na voljo tutorski sistem, ki se izvaja tako s pomočjo tutorjev strokovnih sodelavcev VSGT Maribor (6 tutorjev), kot tudi študentov tutorjev. Tutorski sistem študenti koristijo predvsem v kolikor imajo



priznan posebni status in se niso mogli udeleževati vaj, kot tudi ob pripravi na tekmovanja v znanju.

Kljub temu, da študentski svet ni nujen sestavni del višje šole, ima VSGT Maribor aktiven, delujoč študentski svet, ki sodeluje pri evalvaciji dejavnosti na šoli in spodbujanju študentske aktivnosti. Prav tako sodelujejo študenti v evalvaciji študijskih programov tako formalno skozi izpolnjevanje anketnih vprašalnikov, kot tudi neformalno zaradi majhnih skupin študentov v skupini. Svetovanje študentom o kariernem razvoju poteka preko koordinatorja za izobraževanje (individualni pogovori o izbiri mesta za praktično usposabljanje), kot tudi preko kariernega centra. Šola z diplomanti ohranja stik in jih tudi vključuje v različne dejavnosti fakultete. Zaposljivost in zadovoljstvo z delovnim mestom diplomantov šola meri z vsakoletnimi anketami, kot tudi sodelovanjem diplomantov v alumni klubu.

Prednosti

- Visok nivo zadovoljstva s pridobljenim znanjem in kompetencami
- Individualiziran pristop do profiliranja študentov na trgu dela (svetovanje pri zaposlovanju, individualni pregledi življenjepisov)
- Študentski svet deluje in je prepoznaven visoka mobilnost študentov za opravljanje prakse v tujini
- Ogromno možnosti za delo, tekmovanja, udeležbo na konferencah za motivirane študente, nagrajevanje najboljših študentov s prepoznavno znamko "ambasador gostoljubja"

Priložnosti za izboljšanje

- Javno objaviti za seznanitev študentov ob vpisu na višjo šolo pogoje za priznavanje predhodno pridobljenih kompetenc, opravljenih študijskih obveznosti
- omogočiti dodatno vsaj fakultativno izpopolnjevanje v drugih tujih jezikih (npr. ruščina, francoščina)
- Med študenti dvigniti razumevanje pomembnosti dodatnih izpopolnjenj v ponudbi šole - da se že med študijem udeležujejo dodatnih izobraževanj, usposabljanj, ki jih šola ponuja v okviru MIC-a
- Načrtovati širjenje mreže za izvajanje študijskih, ne le praktičnih izmenjav v okviru Erasmus plus in drugih programov študijskih izmenjav

Neskladnosti

Ni ugotovljenih neskladnosti.



n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

5. MATERIALNE RAZMERE

Ugotovljeno dejansko stanje

- **Izpolnjevanje meril za akreditacijo**

Zavod s področja presoje Materialnih razmer, izpolnjuje 1. – 3. točko 27. člena meril. Skupina strokovnjakov ugotavlja, da so merila za podaljšanje akreditacije študijskih programov in visokošolskih zavodov na področju materialnih razmer izpolnjena. Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Maribor ima lastne prostore in opremo, ki so primerni za izvajanje vseh dejavnosti zavoda, se posodablja in ustrezajo številu vpisanih študentov. Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Maribor ima tudi sodobno informacijsko-komunikacijsko ter drugo učno tehnologijo in opremo. Knjižnica visokošolskega zavoda zagotavlja ustrezne knjižnične informacijske storitve, dostop do knjižničnega gradiva s področij študijskih programov ter znanstveno-raziskovalnih in strokovnih področij zavoda; študijsko gradivo in elektronske baze podatkov so dostopne vsem študentom. Imajo tudi svojo založbo.

- **Analiza ugotovitev**

Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Maribor se financira iz javnih sredstev (MIZŠ zagotavlja sredstva za kritje materialnih stroškov in stroškov dela; prispevkov študentov in šolnin izrednih študentov, - donacij, prispevkov sponzorjev ter drugih virov (mednarodni projekti, javni razpisi, drugi projekti, kot so usposabljanja, izobraževanja, delavnice, cateringi ipd.).

Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Maribor posluje gospodarno in skrbi za ravnovesje med prihodki in odhodki. Šola je v zadnjih letih namensko poslovala izjemno varčno za dosego čim večjega presežka prihodkov nad odhodki zaradi ustvarjanja rezerve za zagotovitev realizacije načrtovanih ciljev, ki bodo zahtevali občutno višje stroške (tehnologija za redne programe in strokovne predmete, osnovna sredstva in drobni inventar, več zaposlenih zaradi izvajanja prenovljenega in novih programov ter predvsem zagotovitev nemotenega procesa izobraževanja oz. rešitev prostorske stiske – gradnja, oprema). Prijava na Javni razpis za izbor operacij za sofinanciranje investicij v Medpodjetniške izobraževalne centre – MIC in realizacija je zahtevala tudi zagotovitev lastnega vložka v višini več kot 60%.

Študijske programe VSGT v celoti izvaja na lokaciji na Cafovi ulici 7 v centru mesta. Novi prostori obsegajo skoraj 3000 m² površin, od tega tudi specializirane učilnice, najmodernejšo kuhinjo, kabinete, nadstropje za velneško dejavnost in šolsko restavratorijo. Šola je opremljena z najsodobnejšo opremo, za kar so dobili priznanja več evropskih združenj. Med prostori je treba izpostaviti - najmodernejšo šolsko kuhinjo s 16 delovnimi postajami, - strežno učilnico, - senzorično učilnico, ki je edina tovrstna v Sloveniji, - demonstracijsko (show-cooking) kuhinjo, - šolsko restavratorijo, ki je tudi v medijih požela veliko odličnih komentarjev za svojo a-la carte ponudbo, - velneški center, kjer se študenti izobražujejo in usposabljaajo na področju masaže, kozmetike in drugih butičnih vsebin, - prostorno knjižnico in čitalnico, ki je študentom na voljo za delo in študij vsak dan in je opremljena z računalniškimi postajami, tiskalnikom in kopirnim strojem ter raznovrstno paleto domače in tuje strokovne literature in revij.

Knjižnica Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Maribor je strokovna knjižnica, kjer se nahajajo poleg strokovne literature tudi revije s področja gostinstva, turizma in velnesa, pa tudi s področja poslovanja in komunikacije ter poljudna literatura. V knjižnici je bilo v študijskem letu 2015/16 na razpolago približno 250 novih knjig s področja gostinstva in turizma ter velnesa v maternem in tujem jeziku in 19 novih ali prenovljenih študijskih gradiv. Skripte za aktualne predmete so za izredne študente v knjižnici na zalogi, redni študenti si po želji gradiva naročijo in jih plačajo, v elektronski obliki pa so jim na voljo na spletni strani VSGT. Knjižnica ima 34 m polic, kjer se hrani knjižnično gradivo (knjige, CD/DVD, VHS, drobni tisk, kartografsko gradivo, diplomatska dela, serijske publikacije). Večina knjižnega gradiva je vnesenega v vzajemno bibliografsko bazo COBIB, s čimer je omogočeno pregledovanje zaloge po spletu. Okoli 5– 10 % knjižnega gradiva še





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

ni vnesenega v COBISS. Prav tako knjižnica ne vodi računalniške zaloge serijskih publikacij in drobnega tiska. V knjižnici je na voljo šest delovnih mest za uporabnike knjižnice, ki so opremljeni s šestimi računalniki z dostopom do interneta. Uporabnikom knjižnice je na voljo tudi čitalniški del, v katerem je velika okrogla miza s šestimi stoli, namenjena učenju, branju ipd., ter dodatni štirje oblaženi stoli.

S spremljanjem knjižnih novosti in zanimivosti s področij študija na VSGT Maribor bi se lahko v knjižnici pripravila predstavitev knjižne novosti ali kuharske knjige, ki bi bila zanimiva za študente. V kolikor bi bilo izraženo zanimanje, bi študenti, diplomanti in drugi lahko pripravili tudi potopis ali manjšo razstavo slik iz svojih potovanj.

Ena od metod za spremljanje kakovosti pri osnovnih funkcijah knjižnice je sprotno povpraševanje in zadovoljstvo uporabnikov (založenost s posameznimi gradivi, možnost čitalniške uporabe ipd.) oziroma njihove povratne informacije ob uvedbi sprememb. Zadovoljstvo študentov z delom knjižnice spremljamo tudi z metodo anketiranja študentov ob koncu predavanj. Analiza anket nakazuje, da so študenti najbolj zadovoljni z osebjem in uradnimi urami v knjižnici ter da je ocena pri vseh kategorijah, vezanih na knjižnico visoka.

Prednosti

- Vse predavalnice in učilnice, prav tako tudi laboratoriji so opremljeni moderno (stoli, mize, table, računalniki, projektorji), zato se lahko izvaja izobraževalni proces na sodoben način, v laboratorijih, strokovni učilnici za strežbo in kuharstvo pa je, poleg že omenjene opreme, še oprema za izvedbo različnih strokovnih vaj. V računalniški učilnici pa ima vsak študent pri vajah na voljo svoj računalnik.
- Iskanje drugih finančnih virov oziroma razvoj dejavnosti za trg

Priložnosti za izboljšanje

- Vodenje računalniške zaloge serijskih publikacij in drobnega tiska v knjižnici.
- organizacija predstavitev knjižnih novosti ali kuharskih knjig, ki bi bila zanimiva za študente

Neskladnosti

Neskladnosti ni bilo ugotovljenih





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

6. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Ugotovljeno dejansko stanje

- **Izpolnjevanje meril za akreditacijo**

Višja šola izpolnjuje pogoje za podaljšanje akreditacije v 28. členu Meril. Šola ima vzpostavljen merljiv, dokumentiran sistem kakovosti in poslovnik kakovosti, ki omogoča učinkovito povratno zanko kakovosti (določeni so tako izvajalci, kot časovni roki in cilji izboljšav). Na podlagi letnih evalvacij s pomočjo anketnih vprašalnikov, neformalnih pogovorov in povratnih informacij mentorjev se izvajajo tudi posodobitve vsebin študijskega programa ter možnosti dodatnih izpopolnjevanj. Na podlagi dosedanjega delovanja šole je razvidna usmerjenost k samoocenjevanju in razvoju kulture kakovosti.

- **Analiza ugotovitev**

VSGT Maribor ima vzpostavljen poslovnik kakovosti, ki je bil 2. revidiran in prenovljen oktobra 2016. VSGT ima predpisan sistem kakovosti, ki ga letno implementira in revidira.

Samoevalvacijsko letno poročilo je kvalitetno pripravljeno notranji dokument samoevalvacije, pripravljen po standardih kakovosti v visokem šolstvu. Razdeljen je na poglavja po merilih NAKVIS. Vsakemu poglavju sledi akcijski načrt ukrepov za izboljšavo procesa, kot tudi povzetek kakovosti na posamičnem področju. Na koncu so zaključki evalvacije posamičnega leta predstavljeni v okviru SWOT analize. Samoevalvacijsko poročilo ni javno objavljeno, temveč je dostopen le kot interno gradivo. Rezultate letnih samoevalvacij so predstavljeni med študenti, visokošolskimi učitelji in sodelavci šole. Samoevalvacijski rezultati niso javno objavljeni, iz razgovorov razumemo tudi pomisleke o poslovnih skrivnostih delovanja šole. Komisija strokovnjakov tako priporoča pripravo krajše verzije končnega poročila namenjenega za širšo javnost, ki bo objavljeno tudi na spletni strani zavoda.

Pomemben aspekt delovanja šole je povratna informacija o praktičnem izobraževanju študentov (vidik mentorjev) s pomočjo anketnih vprašalnikov, srečanja in razgovorov za praktično izobraževanje. Tovrstna evalvacijo poteka priložnostno, skozi celo leto.

Prednosti

- visok nivo neformalne komunikacije z delodajalci in mentorji o izvajanju praktičnega izobraževanja in pridobljenih kompetenc študentov
- nadstandardno pripravljeno samoevalvacijsko poročilo, v katerem so vključene vse pomembne skupine deležnikov (mentorji, delodajalci)

Priložnosti za izboljšanje

- Javna objava povzetka samoevalvacijskega poročila za širšo javnost

Neskladnosti

Neskladnosti ni bilo ugotovljenih.





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

POVZETEK

Višja strokovna šole za gostinstvo in turizem Maribor je vodilni višješolski zavod v Sloveniji na področju turizma in gostinstva, kar se kaže v načinu delovanja zavoda in odličnem mednarodnem sodelovanju ter sodelovanjih s slovenskimi subjekti na področju turizma in gostinstva. Imajo stabilno kadrovsko strukturo. Višješolski zavod je dobro povezan in vpet v okolje, kjer je posebej izrazita dobro sodelovanje z gospodarskimi subjekti. Izkazan je kontinuiran razvoj in napredek pri delovanju zavoda na področjih, za katera je bil ustanovljen. Prostori in oprema so odlični za izvajanje vseh dejavnosti zavoda in verjetno najboljši v Sloveniji. Vsem deležnikom, še posebej študentom, je na voljo sodobna informacijsko-komunikacijska ter druga učna tehnologija ali oprema, potrebna za izvajanje študijskih programov. Notranji sistem kakovosti visokošolskega zavoda je predpisan, primeren in učinkovit; vsebuje vse procese, ki so pomembni za izboljševanje kakovosti delovanja zavoda in izvajanja študijskih programov, ter omogoča sklenitev učinkovitega kroga kakovosti.

Študenti sodelujejo v različnih organih zavoda in pri razvoju kakovosti ter samoevalvaciji. Prav tako velja izpostaviti aktivno sodelovanje študentov v razvojnih in strokovnih projektih in aktivnostih zavoda. Pri razvoju in zagotavljanju kakovosti, samoevalvaciji, prenovi in posodabljanju programov se vključuje vse deležnike. Pri tem je prednost VSGT Maribor dobro sodelovanje s potencialnimi delodajalci in drugimi deležniki na področju turizma in gostinstva. Strokovne službe delujejo dobro in imajo enakovredne pogoje za strokovni razvoj in izpopolnjevanje.

Komisija ni ugotovila nobene neskladnosti v delovanju višje strokovne šole, zato menimo, da izpolnjujejo merila za zunanjo evalvacijo in z zakonom določene standarde.

SUMMARY

Prednosti in priložnosti za izboljšanje

Prednosti	Priložnosti za izboljšanje
<ul style="list-style-type: none"> Vse predavalnice in učilnice, prav tako tudi laboratoriji so opremljeni moderno (stoli, mize, table, računalniki, projektorji), zato se lahko izvaja izobraževalni proces na sodoben način, v laboratorijih, strokovni učilnici za strežbo in kuharstvo pa je, poleg že omenjene opreme, še oprema za izvedbo različnih strokovnih vaj. V računalniški učilnici pa ima vsak študent pri vajah na voljo svoj računalnik. Individualiziran pristop do profiliranja študentov na trgu dela (svetovanje pri zaposlovanju, individualni pregledi življenjepisov) nadpovprečne možnosti za delo, tekmovanja, udeležbo na konferencah za motivirane študente, nagrajevanje najboljših študentov s prepoznavno znamko "ambasador gostoljubja" Zavod spodbuja dodatno izobraževanje in usposabljanje svojih zaposlenih v skladu z njihovimi željami, ki jih zaposleni izrazijo na rednih letnih 	<ul style="list-style-type: none"> Javna objava povzetka samoevalvacijskega poročila za širšo javnost Vodenje računalniške zaloge serijskih publikacij in drobnega tiska v knjižnici. Javno objaviti za seznanitev študentov ob vpisu na višjo šolo pogoje za priznavanje predhodno pridobljenih kompetenc, opravljenih študijskih obveznosti povečati delež redno zaposlenih, "internih" učiteljev (vsaj v določenem deležu redne zaposlitve). Sistematično spremljanje zaposljivosti in zaposlenosti in konkurenčnosti diplomantov šole tudi preko platforme Hosco, ki jo šola ima in je največja svetovna borza dela za poklice gostoljubja. Na podlagi izraženih želja in potreb študentov in delodajalcev priporočamo, naj se v okviru ponujenih študijskih programov izvaja bodisi kot prostoizbirni predmet ali v obliki





n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

razgovorih z vodstvom zavoda

- Izvedba notranjih hospitacij (direktorica, vodja programskega področja)
- dobro in tesno sodelovanje zaposlenih z različnimi turističnimi in gostinskimi subjekti v Mariboru in okolici je vzpostavljen pozitiven odnos z bodočimi delodajalci študentov VSGT Maribor
- Visoka prepoznavnost in ugled šole na nacionalnem in mednarodnem prostoru.
- Uspešnost študentov na domačih in tujih tekmovanjih, npr. na mednarodnem tekmovanju v strežnih veščinah Coupe Georges Baptiste.
- Izvedba vsakoletnih usposabljanj za mentorje praktičnega izobraževanja in kontaktov študentov z delodajalci (Poslovni stik, Dan mentorjev)
- Dobra usposobljenost, urejenost, resnost študentov, ki prihajajo na praktično izobraževanje v podjetja; pohvalna ocena pridobljenih kompetenc v času študija s strani delodajalcev in diplomantov šole. Rezultate dela študentov (praktičnega izobraževanja, diplomska dela) delodajalci s pridom uporabljajo pri svojem nadaljnjem poslovanju.
- Primer dobre prakse: izvedena diplomska dela v obliki projektnega dela, npr. tematskih večerov - storitve za trg.
- Odlično organizirano in formalizirano praktično izobraževanje. Hiter odziv na potrebe okolja s pripravo in organiziranjem neformalnih delavnic v okviru MIC-a (aktualne tematike) in mojstrskih izpitov ter NPK-jev (masaže), usposabljanja za sobarice za brezposelne, okušanje vin. Tudi študenti imajo možnost udeležbe na dodatnih izobraževanjih, delavnicah.

neformalnega izobraževanja znotraj MIC-a, ponudi izobraževanje za ustrezno uporabo IKT kompetenc ter jezikovni tečaji.

- Povečati število tujih študentov v okviru izmenjav, ki gostujejo na VSGT Maribor.

Zahvale

Višji strokovni šoli za gostinstvo in turizem Maribor se zahvaljujemo za sodelovanje pri pripravi obiska, kot tudi za zagotovitev dobrih pogojev za delo skupine strokovnjakov v času obiska zavoda. Razgovori so potekali v konstruktivnem ozračju v skladu z urnikom.

Prav tako se zahvaljujemo strokovnemu sodelavcu NAKVISa g. Gregorju Reberniku za njegovo pomoč pri organizaciji in izvedbi presoje.

