



STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRAS

MARIJAMPOLĖS KOLEGIJOS
STUDIJŲ PROGRAMOS *TURIZMO ADMINISTRAVIMAS*
(valstybinis kodas - 653N80002)
VERTINIMO IŠVADOS

EVALUATION REPORT
OF TOURISM ADMINISTRATION (state code -653N80002)
STUDY PROGRAMME
at MARIJAMPOLE COLLEGE

1. **Dr. Craig Thompson (team leader)** *academic,*
2. **Dr. Heli Tooman,** *academic,*
3. **Prof. Dr. Frank McMahon,** *academic,*
4. **Ms. Alina Katunian,** *academic,*
5. **Ms. Eglė Dilkienė,** *representative of social partners',*
6. **Ms. Agnė Pranckutė,** *students' representative.*

Išvados parengtos anglų kalba
Report language - English

Vilnius, 2015

DUOMENYS APIE ĮVERTINTĄ PROGRAMĄ

Studijų programos pavadinimas	<i>Turizmo administravimas</i>
Valstybinis kodas	653N80002
Studijų sritis	Socialiniai mokslai
Studijų kryptis	Turizmas ir poilsis
Studijų programos rūšis	Koleginės studijos
Studijų pakopa	Pirmoji
Studijų forma (trukmė metais)	Nuolatinė (3), iššėstinė (4)
Studijų programos apimtis kreditais	180
Suteikiamas laipsnis ir (ar) profesinė kvalifikacija	Turizmo ir poilsio profesinis bakalauras
Studijų programos įregistravimo data	2004-07-16, Nr. ISAK-1152

INFORMATION ON EVALUATED STUDY PROGRAMME

Title of the study programme	<i>Tourism Administration</i>
State code	653N80002
Study area	Social Sciences
Study field	Tourism and Leisure
Type of the study programme	College studies
Study cycle	First
Study mode (length in years)	Full-time (3 years), Part-time (4 years)
Volume of the study programme in credits	180
Degree and (or) professional qualifications awarded	Tourism and leisure professional bachelor
Date of registration of the study programme	16 th July, 2004, Nr. ISAK-1152

CONTENTS

I. INTRODUCTION.....	4
1.1. Background of the evaluation process.....	4
1.2. General.....	4
1.3. Background of the HEI/Faculty/Study field/Additional information.....	4
1.4. The Review Team.....	4
II. PROGRAMME ANALYSIS	5
2.1. Programme aims and learning outcomes.....	5
2.2. Curriculum design	6
2.3. Teaching staff	6
2.4. Facilities and learning resources	7
2.5. Study process and students' performance assessment.....	8
2.6. Programme management	9
III. RECOMMENDATIONS.....	10
IV. EXAMPLES OF EXCELLENCE (GOOD PRACTICE)*.....	11
V. SUMMARY	11
VI. GENERAL ASSESSMENT	12

I. INTRODUCTION

1.1. Background of the evaluation process

The evaluation of on-going study programmes is based on the **Methodology for evaluation of Higher Education study programmes**, approved by Order No 1-01-162 of 20 December 2010 of the Director of the Centre for Quality Assessment in Higher Education (hereafter – SKVC).

The evaluation is intended to help higher education institutions to constantly improve their study programmes and to inform the public about the quality of studies.

The evaluation process consists of the main following stages: 1) *self-evaluation and self-evaluation report (hereafter – SER) prepared by Higher Education Institution (hereafter - HEI)*; 2) *visit of the review team at the higher education institution*; 3) *production of the evaluation report by the review team and its publication*; 4) *follow-up activities*.

On the basis of external evaluation report of the study programme SKVC takes a decision to accredit study programme either for 6 years or for 3 years. If the programme evaluation is negative such a programme is not accredited.

The programme is **accredited for 6 years** if all evaluation areas are evaluated as “very good”. (4 points) or “good” (3 points).

The programme is **accredited for 3 years** if none of the areas was evaluated as “unsatisfactory” (1 point) and at least one evaluation area was evaluated as “satisfactory” (2 points).

The programme **is not accredited** if at least one of evaluation areas was evaluated as “unsatisfactory” (1 point).

1.2. General

The Application documentation submitted by the HEI follows the outline recommended by the SKVC. Along with the self-evaluation report and annexes, no additional documents have been provided by the HEI before, during and/or after the site-visit.

1.3. Background of the HEI/Faculty/Study field/Additional information

The *Tourism Administration* study programme at Marijampole College has been implemented since September 1st 2004. Until 2008 it was implemented on the premises of Veisiejai Technology and Business School. On September 1st 2008 the programme was launched in the Faculty of Business and Technology.

1.4. The Review Team

The review team was assembled in accordance with the *Expert Selection Procedure*, approved by Order No 1-55 of 19 March 2007 of the Director of the Centre for Quality Assessment in Higher Education, as amended on 11 November 2011 The Review Visit to HEI was conducted by the team on 9th October, 2014.

1. **Dr. Craig Thompson** (team leader), *Academic Dean, Stenden Hotel Management School, Stenden University, The Netherlands.*
2. **Dr. Heli Tooman**, *Senior Lecturer of Tourism Management, University of Tartu Pärnu College, Estonia;*
3. **Prof. Dr. Frank McMahon**, *Former Director of the Dublin College of Tourism, Ireland;*
4. **Ms. Alina Katunian**, *Head of Tourism Department, Vilnius College, Business Management Faculty; Guide, Lithuania;*
5. **Ms. Eglė Dilkienė**, *Executive Director, Lithuanian Association of Hotels and Restaurants, Lithuania;*
6. **Ms. Agnė Pranckutė**, *student of Aleksandras Stulginskis University, study programme Accounting and Finance.*

II. PROGRAMME ANALYSIS

2.1. Programme aims and learning outcomes

The study programme aims and learning outcomes are well defined, clear and publicly accessible, it is possible to find this information on the web page of College. The study programme aims and learning outcomes are not too broad, the number is enough. The Tourism Administration study programme has three specializations: Agro Tourism Organization; Organization of Accommodation, Leisure and Recreation organization, each of the specializations has specific programme aims and learning outcomes up to the specialization. The general aim of the study programme is - *to train tourism and leisure professional bachelors who are able to set up a tourism company, plan, organize, control tourism enterprises, manage the staff, serve the customers, sell tourism products, make an organized tour management and maintenance (SER, 6p).* Regarding the dramatically decreased number of the students, capacity of three specializations is too large to ensure the reaching of the learning outcomes. During the meetings with the students and alumni it was mentioned, that the group of students is usually choosing one, maximum two specializations. During the meeting with social partners it was mentioned, that it would be beneficial to reduce the number of specializations and make the programme more common. The suggestion of the Review Team is to reduce the number of specializations.

For last three years the Tourism Administration study programme has annually enrolled 24 students but in the year of 2014, no students were enrolled into the programme. Although present Tourism Administration students are satisfied with the study programme and its fulfilment, however the graduates face problems with employment, especially up to the speciality. The Review team strongly recommends that the college specifies the needs of the public and the labour market in greater detail, especially in terms of the specialisations, to find out what are the most strongly required skills up in the tourism industry. There appear to be good links between the college and professional units, they can be helpful in redesigning of the study programme to the advantage of both sides. This would bring the programme aims and learning outcomes closer to the preferences and requirements of the labour market.

Generally the programme aims are consistent with the type and level of studies with the Professional Bachelor degree which is the qualification offered. Programme aims and learning outcomes do reflect in student's final thesis.

The name of the programme, its learning outcomes, content and the qualification offered are compatible with each other. Students do know what are the aims and learning outcomes of the programme, and what they will be able to do after graduation.

2.2. Curriculum design

The curriculum design meets legal requirements in regard to a Professional Bachelor degree, i.e. the scope of the programme is 180 ECTS, Core and Compulsory subjects are not less than 135 ECTS (there are 135 credits), General subjects are not less than 15 credits (there are 15 ECTS), Practice and Practical training is not less than 30 ECTS according to annex 8, the Graduation thesis is worth at least 9 ECTS (it is 9ECTS).

Study subjects appear to be spread evenly and are not repetitive. Generally, the content of the subjects is consistent with the type and level of the studies. However during the meeting with alumni some weaknesses of the study programme were identified: not enough focusing on internationality, cultural diversity, languages etc., and accordingly the Review Team recommends some changes and adjustments to strengthen the programme regarding the weaknesses represented above.

The content and methods of subjects and modules are generally appropriate for the achievement of the intended learning outcomes. During the meeting with students and alumni, it was noticed that students' skills with foreign languages are weak, it means that not enough attention in terms of studies has been paid for the communication in foreign languages. Social partners mentioned, that it would be beneficial to give more hours for practicum of professional subjects (for example, working with such systems as GDS, Fidelio etc.), to create stronger professional skills.

The scope of the programme (3 years full-time study or 4 years part-time) seems sufficient to allow the achievement of the learning outcomes. Recommendations can be given on the possibility to pay more attention for the language skills development, sales and marketing subjects, which was strongly recommended by the social partners. The Review team recommends a reduction in the number of the specializations in study programme, to ensure the fulfilment of the learning outcomes with the present number of the students.

It is an ambition of the programme to have continuous improvements, however, it wasn't clear to which extent and how new trends and developments will be incorporated into the programme such as touristic developments and trends, e-commerce, and other new business practices etc. During the meeting with administration staff and lecturers it was explained that future plans of programme development are quite chaotic, they involve different directions from guide specialization to e-marketing. Furthermore, the Review Team recommends some adjustments (i.e. focus on internationality, cultural diversity, languages, use of tourism booking systems regarding the tendencies in the tourism sector. etc.), in addition it recommends a united direction of the development of the programme.

2.3. Teaching staff

The study programme is provided by staff members who meet the legal requirements in terms of qualifications, experience and professional development. All staff members teaching the programme have at least a Master's degree, of the 24 teachers, there are 3 Docents, 15 Lecturers, 5 Assistants. Two staff members hold research degrees (PhD). The number of doctors in the

programme is meeting the legal requirements, however in the programme working doctors are part time employees, it would be beneficial for the programme to have more full time working doctors.

In addition to their academic qualifications, lecturers who are teaching specializations related subjects have work experience in the Tourism sector. The teaching staff members are experienced in teaching with 18 teachers having twenty or more years' experience. This gives them insights into industry practices and credibility with students and employers.

One of the main staff related problems: the internationalization of staff, which is limited. Lecturers are quite rare going for internships and conferences abroad, one of the reasons can be weak knowledge of the foreign languages of the staff. As well, the lack of international guest lecturers was noticed.

There are 24 teachers teaching in the programme. Accordingly the number of teaching staff is adequate to ensure learning outcomes. Turnover of staff does not appear to be an issue as evidenced by the length of service of many teachers. Thus it does not hinder an adequate provision of the programme.

The College appears to be active in assisting the professional development of staff. The majority of teachers regularly attend conferences and courses (Annex 10).

There is a lack of both internal and international research projects in the tourism and hospitality field. The college should seek to involve more staff members in research in Tourism Administration. The ability of the staff to teach through the medium of the English language needs to be further developed.

It would be beneficial for the programme to have a more diverse group of lecturers: age group, experience in tourism sector etc. Students of the programme suggested inviting more practitioners as guest lecturers. It was underlined during the meetings, that lecturers are very accessible and helpful.

2.4. Facilities and learning resources

The capacity of Marijampole College facilities is: general area is 3767 square meters and it is used for auditoriums, open learning centers, computer classes, administration offices and general social areas. It satisfies the needs considering the average Marijampole College number of students. College provides a Tourist information centre simulation unit, which is used by the students studying tourism.

The teaching and learning equipment are generally adequate both in size and quality. However, the facilities being used for food preparation and service are not adequate and it is recommended that arrangements be made for such training to be provided in hotels or restaurants. It would be very useful for the Tourism and Management study programme to establish more practical training places such as: tourism business simulation company, serving room, hotel services simulation room, etc. College is using the practical facilities of the social partners for some of the practicums, however, it is unclear how often this kind of the training is taking part.

The social partners during the meeting declared the arrangements for the students' practice to be adequate; most of them are happy with the created system, however they would like to see students with more practical skills starting the internship.

The library lacks a sufficient number of scientific literature on tourism administration in both Lithuanian and English languages. The tourism field related textbooks that are provided are quite

old, there is a lack of newest tourism related books and databases. In students Final Theses there was a lack of usage of the tourism related databases. Students and lecturers also mentioned, that they are not active in using Moodle, for sharing learning materials.

2.5. Study process and students' performance assessment

The admission of students to the College is centralized by LAMA BPO. Competitive Scores include History, Lithuanian Language Skills, Foreign Language Skills and Geography. Student numbers have been more or less stable in the period of 2008-2010. There was a decreasing demand for the TA programme, starting from 2010, competitive enrolment scores went down. In 2014 no students were enrolled to the programme, causing serious concern about the viability of the programme. It is strongly recommended by the Review Team that the college takes steps regarding promotion of the admission to the programme, as well as taking steps regarding drop out prevention. There seem to be a number of grants available for students. The College supports students in applying for these grants.

There is a clear procedure for selecting specialization areas and guidelines for methodological work. The organisation of the study process is within the norms for such study type. Generally, the study process is quite well organised.

The steps are taken to actively involve students in conferences like the „Science and Practice: Problems and Prospects“ etc. Students are encouraged to take part in sports, artistic and science activities. A research done by Review Team on the internship reports and the final theses meets just minimum requirements, reports and theses are written in poor academic style, seems that the requirements are not unified and strict. There is a mentor for new students. Mentor helps first year students to find and understand the study process, which is beneficial for the first year students.

The college offers students the opportunity to participate in student mobility programmes, i.e. Erasmus exchange programme. Some students take the opportunity to study/work abroad for one semester. Three full-time programme students participated in the Erasmus Intensive Programme in Portugal. In academic year 2011-2012 4 students participated in partial non-university studies at the International College of Bulgaria. During the evaluation period 11 students of Tourism Administration programme completed their practice in Polish, German, Greek tourism business enterprises. 6 students came to Lithuania for partial studies from the University of Adnanmenderes, Turkey. For the last few years, the percentage of the students involved in mobility programmes has not been growing, although students appreciate the experience gained during the studies abroad. One of the reasons for students not participating has been their weakness in English which needs to be addressed.

The tuition fee is clear and up to date. There are support schemes in place for all students including those with disabilities and students can get social support as well as academic support (grants, scholarships etc.). However, despite these supports there is an unacceptably high drop-out rate of students on the programme, for example in 2011 graduating group – 66,66%, in 2012 graduating group – 33,50%, this situation requires attention by the college. There is also some support for sports and social events activities.

The College's assessment procedures are clearly communicated at the outset of each course, including the intended learning outcomes, the assessment framework and which assessments may have to be repeated. Students expressed themselves satisfied with the clarity of the information provided.

During the meeting with alumni it was noticed, that there is no active alumni club, the college is not regularly gathering the data and feedback from the alumni, although it would be very helpful.

Professional integration was seen, many of the graduates are employed, however not a big part in the tourism and hospitality sector – for which graduates see a number of reasons: lack of knowledge of English language and lack of experience. These deficiencies can be resolved by giving more hours for foreign languages (or even by teaching some subjects in English after proper preparation of the students) and by giving more hours for internship / possibilities get work experience in the Tourism/Hospitality industry.

2.6. Programme management

There are clear decision-making structures, documented lines of communication and responsibilities throughout the College/Faculty. Decision-making is performed by the Committee on the Study Programme.

The College has designed a system of regular surveys by which information is collected and analysed as part of a quality assurance system, the data from students, regarding teaching and content quality, satisfaction, have been collected twice a year, after fall and spring semesters. However, there shall be organized more different level surveys to get richer data, such as: employment after graduation, enabling improvements for the programme.

It is claimed in Annex nr. 5, that outcomes of evaluations of the programme are used for the improvement of the programme.

The social partners are quite well linked with the school, however, they and other stakeholders should be invited for more involvement to encourage a broader discussion about improvements and programme development. In addition, employers provide feedback on students whom they employ on internships. Therefore, the panel recommends that there should be a more systematic and more regular involvement of the social partners in advising the college on the definition of programme aims and learning outcomes, on curriculum developments, on arrangement for practical experience for students and on research projects which staff and students of the college may undertake. The panel also recommends that an Alumni Club be established to ensure that graduates of the programme have an opportunity to assist the students of the college in respect of this programme.

The SAR report indicates that there is an internal QA programme in place and it is being implemented effectively. As part of this system, the college has identified procedures for admission, for internships, etc. All these procedures are documented. However, the team were not provided with evidence of such procedures during the visit.

Whilst the management of the programme as evidenced by the criteria above appears to be satisfactory, the Review Team did have some significant concerns regarding the programme management. Specifically, the College had failed to recruit a cohort of students in September 2014. Furthermore, at the time of the visit, the management team appeared not to have grasped the seriousness of the situation, as evidenced by the fact that no credible plan for recruiting students in 2015 had actually been formulated. Furthermore, the actual format of the programme had not been agreed, meaning that brochures and other marketing collateral could not be produced. As such, the Review Team were of the opinion that the Management Team were unable or unwilling to identify and take the steps necessary to address the recruitment deficiencies. It was for this reason that the Review Team considered the programme management to be unsatisfactory.

III. RECOMMENDATIONS

1. Regarding the dramatically decreasing number of the students (both: drop-out rates and overall admission to the study programme) capacity of three specializations is seen as too large to ensure the reaching of the learning outcomes. And accordingly the number of specialisations should be reduced.
2. More attention has to be paid to communication in foreign languages, e-marketing, customer service and for creating of the professional skills. More hours have to be given for practicum of professional subjects (for example, working with tourism booking systems).
3. In the programme working PhDs are part time employees, it would be beneficial for the programme to have more full time working PhDs.
4. There is a lack of both internal and international research projects in the tourism and hospitality field. The college should seek to involve more staff members in research in Tourism Administration.
5. The ability of the staff to teach through the medium of the English language needs to be further developed.
6. To increase the Faculty library book and journal stock for Tourism Administration with the latest internationally specific and generic stock for tourism in order to better support student and also staff research.
7. Review Team recommends apply higher and more strict requirements for the Final Thesis and the paper works of Tourism Administration study programme.
8. Due to employability problem alumni face, the college should regularly collect and analyze data on labour market demand, tourism market tendencies and make changes in the study programme. In addition, the college regularly shall collect data of employability and satisfaction of the alumni.

IV. EXAMPLES OF EXCELLENCE (GOOD PRACTICE)*

No examples of excellence were noticed and can be provided.

V. SUMMARY

In the following, a summary of comments regarding the Tourism Administration programme implemented in Marijampole College is given. The process of evaluation follows the SKVC system for the evaluation of degree programmes and is based on the Self-Assessment Report provided by the College and the assessment agreed upon by the Review Team during its visit on the premises and following discussions.

The programme prepares graduates for careers in three specialisations. The Review Team formed the opinion that regarding the number of students and lecturers on the programme the number of the specializations is too large. It is recommended that the college discuss the tendencies in the tourism sector and labour market with all the stakeholders, especially the Social Partners. Such a discussion could lead improved improved content of the study programme an improved appreciation of the work of the college among the social partner and prospective students.

The combination of theory and practice is an important and strong component of the programme. This is reflected in the curriculum, didactics, compulsory practical work and the fact that a large portion of the unit does have (some) work experience in the field of tourism. The Review Team is satisfied that the programme meets the regulatory requirements. There is a strongly-felt desire for a greater competence in foreign languages, in particular English, this is a language most needed by staff who interact with tourists to Lithuanian. The college should address this desire.

The staff members of the college are enthusiastic and meet all the legal requirements for their appointment as teachers. They are also respected by their students and by graduates who expressed themselves happy with the good student/staff relations in the college. However there are some weaknesses that need to be addressed. Most staff need to improve their competence in the English language, more staff undertaking research relevant to the themes of the programme are needed. It is also recommended that staff members attend more conferences and that they interact more with the industry professionals in Lithuania. One way in which interaction with the industry could be enhanced is that staff members could undertake brief placements in industry in conjunction with the Social Partners. The College should invite more industry professionals to come to the College as guest lecturers.

The college premises contain a well-organised library but more books are needed including books in the English language and modern editions of books (some of the book stock is dated). Whilst there are some databases available for staff and students, some more should be acquired as funding permits as such databases are vital for research activities.

The admission requirements are well founded, based on Ministry of Education regulations but there has been an alarming drop in student numbers in the recent past and this is a cause of concern. There is a student mobility programme but the number participating has not been growing so this needs further attention.

During their visit the Review Team found that there is adequate academic and social support for students available including scholarships, counselling services and social programme.

VI. GENERAL ASSESSMENT

The study programme TOURISM ADMINISTRATION (state code – 653N80002) at MARIJAMPOLE COLLEGE is given **negative** evaluation.

Study programme assessment in points by evaluation areas.

No.	Evaluation Area	Evaluation of an area in points*
1.	Programme aims and learning outcomes	2
2.	Curriculum design	2
3.	Teaching staff	2
4.	Facilities and learning resources	2
5.	Study process and students' performance assessment	2
6.	Programme management	1
	Total:	11

*1 (unsatisfactory) - there are essential shortcomings that must be eliminated;

2 (satisfactory) - meets the established minimum requirements, needs improvement;

3 (good) - the field develops systematically, has distinctive features;

4 (very good) - the field is exceptionally good.

Grupės vadovas: Team leader:	Dr. Craig Thompson
Grupės nariai: Team members:	Dr. Heli Tooman
	Prof. Dr. Frank McMahon
	Ms. Alina Katunian
	Ms. Eglė Dilkienė
	Ms. Agnė Pranckutė

<...>

**MARIJAMPOLĖS KOLEGIJOS PIRMOSIOS PAKOPOS STUDIJŲ PROGRAMOS
TURIZMO ADMINISTRAVIMAS (VALSTYBINIS KODAS – 653N80002) 2015-02-20
EKSPERTINIO VERTINIMO IŠVADŲ NR. SV4-35 IŠRAŠAS**



STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRAS

**MARIJAMPOLĖS KOLEGIJOS
STUDIJŲ PROGRAMOS *TURIZMO ADMINISTRAVIMAS*
(*valstybinis kodas - 653N80002*)
VERTINIMO IŠVADOS**

**EVALUATION REPORT
OF *TOURISM ADMINISTRATION* (*state code – 653N80002*)
STUDY PROGRAMME
at MARIJAMPOLE COLLEGE**

1. **Dr. Craig Thompson (team leader)** *academic,*
2. **Dr. Heli Tooman,** *academic,*
3. **Prof. Dr. Frank McMahon,** *academic,*
4. **Ms. Alina Katunian,** *academic,*
5. **Ms. Eglė Dilkienė,** *representative of social partners',*
6. **Ms. Agnė Pranckutė,** *students' representative.*

DUOMENYS APIE ĮVERTINTĄ PROGRAMĄ

Studijų programos pavadinimas	<i>Turizmo administravimas</i>
Valstybinis kodas	653N80002
Studijų sritis	Socialiniai mokslai
Studijų kryptis	Turizmas ir poilsis
Studijų programos rūšis	Koleginės studijos
Studijų pakopa	Pirmoji
Studijų forma (trukmė metais)	Nuolatinė (3), iššėstinė (4)
Studijų programos apimtis kreditais	180
Suteikiamas laipsnis ir (ar) profesinė kvalifikacija	Turizmo ir poilsio profesinis bakalauras
Studijų programos įregistravimo data	2004-07-16, Nr. ISAK-1152

INFORMATION ON EVALUATED STUDY PROGRAMME

Title of the study programme	<i>Tourism Administration</i>
State code	653N80002
Study area	Social Sciences
Study field	Tourism and Leisure
Type of the study programme	College studies
Study cycle	First
Study mode (length in years)	Full-time (3 years), Part-time (4 years)
Volume of the study programme in credits	180
Degree and (or) professional qualifications awarded	Tourism and leisure professional bachelor
Date of registration of the study programme	16 th July, 2004, Nr. ISAK-1152

TURINYS

I. ĮVADAS	16
1.1. Vertinimo proceso kontekstas.....	16
1.2. Bendra informacija.....	16
1.3. Pagrindinė informacija apie aukštąją mokyklą / fakultetą / studijų kryptį / papildoma informacija.....	16
1.4. Ekspertų grupė.....	17
II. PROGRAMOS ANALIZĖ.....	17
2.1. Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai.....	17
2.2. Programos sandara.....	18
2.3. Personalas.....	18
2.4. Materialieji ištekliai.....	19
2.5. Studijų eiga ir jos vertinimas.....	20
2.6. Programos vadyba.....	21
III. REKOMENDACIJOS	22
IV. GEROSIOS PRAKTIKOS PAVYZDŽIAI (GEROJI PATIRTIS).....	23
V. SANTRAUKA	23
VI. APIBENDRINAMASIS ĮVERTINIMAS	24

I. ĮVADAS

1.1. Vertinimo proceso kontekstas

Vykdomų studijų programų vertinimas vykdomas vadovaujantis Studijų kokybės vertinimo centro (toliau – SKVC) direktoriaus 2010 m. gruodžio 20 d. įsakymu patvirtinta Vykdomų studijų programų vertinimo metodika (toliau – Metodika).

Vertinimo tikslas yra padėti aukštosioms mokykloms nuolat tobulinti savo studijų programas bei informuoti visuomenę apie studijų kokybę.

Vertinimo procesą sudaro šie pagrindiniai etapai: 1) *savianalizė, kurios pagrindu aukštoji mokykla parengia savianalizės suvestinę (toliau – SS)*; 2) *ekspertų grupės vizitas į aukštąją mokyklą (toliau – AM)*; 3) *vertinimo išvadų parengimas ir jų viešas paskelbimas*; 4) *paskesnė veikla*.

Vadovaudamasis studijų programos išorinio vertinimo išvadamis SKVC priima sprendimą dėl studijų programos akreditavimo 6 arba 3 metams. Jeigu studijų programos vertinimo išvados yra neigiamos, programa neakredituojama.

Programa **akredituojama 6 metams**, jeigu visos vertinamosios sritys yra įvertintos „labai gerai“ (4 balai) arba „gerai“ (3 balai).

Programa **akredituojama 3 metams**, jeigu nei viena vertinamoji sritis nėra įvertinta „nepatenkinamai“ (1 balas).

Programa **neakredituojama**, jeigu bent viena vertinamoji sritis yra įvertinama „nepatenkinamai“ (1 balas).

1.2. Bendra informacija

Aukštoji mokykla vertinimui pateikė SKVC Metodikoje nurodytus vertinimui reikalingus dokumentus. Vizito metu ir/ar po vizito aukštoji mokykla kartu su savianalizės suvestine ir jos priedais nepateikė papildomų dokumentų.

1.3. Pagrindinė informacija apie aukštąją mokyklą / fakultetą / studijų kryptį / papildoma informacija

Studijų programa *Turizmo administravimas* Marijampolės kolegijoje įgyvendinama nuo 2004 m. rugsėjo 1 d. Iki 2008 m. ji buvo vykdoma Veisiejų technologijų ir verslo mokyklos patalpose. 2008 m. rugsėjo 1 d. šią programą pradėta dėstyti Marijampolės kolegijos Verslo ir technologijų fakultete.

1.4. *Ekspertų grupė*

Ekspertų grupė buvo sudaryta vadovaujantis Studijų kokybės vertinimo centro laikinai einančio direktoriaus pareigas įsakymu Nr. 1-01-151 patvirtintu „Ekspertų atrankos aprašu“. Ekspertų grupės vizitas šioje aukštojoje mokykloje įvyko 2014 m. spalio 9 d.

1. **Dr. Craig Thompson** (team leader), *Stendeno viešbučių vadybos mokyklos dekanas, Nyderlandai;*
2. **Dr. Heli Tooman**, *Tartu kolegijos Parnu universiteto vyresnioji Turizmo vadybos lektorė, estija;*
3. **Prof. Dr. Frank McMahon**, *buvęs Dublino Turizmo kolegijos direktorius, Airija;*
4. **Alina Katunian**, *Vilniaus kolegijos verslo vadybos fakulteto turizmo katedros vedėja; gidė, Lietuva;*
5. **Eglė Dilkienė**, *Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos direktorė, Lietuva;*
6. **Agnė Pranckutė**, *Aleksandro Stulginskio universiteto studijų programos „Buhalterinė apskaita ir finansai“ studentė, Lietuva.*

II. PROGRAMOS ANALIZĖ

2.1. *Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai*

Šios studijų programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai yra apibrėžti, aiškūs ir viešai skelbiami, informacija pateikta kolegijos interneto svetainėje. Studijų programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai nėra pernelyg platūs, jų skaičius pakankamas. Studijų programa *Turizmo administravimas* turi tris specializacijas (kaimo turizmo organizavimas, apgyvendinimo organizavimas, laisvalaikio ir rekreacijos organizavimas), kurių kiekviena turi konkrečius programos tikslus ir numatomus studijų rezultatus. Bendras šios studijų programos tikslas yra *parengti turizmo ir poilsio profesinius bakalaurus, gebančius įsteigti turizmo įmonę, planuoti, organizuoti, vykdyti ir kontroliuoti turizmo įmonės veiklą, aptarnauti klientus, vadovauti personalui, parduoti turizmo produktus ir organizuoti turistines keliones* (SS, p. 6). Atsižvelgiant į dramatiškai sumažėjusį studentų skaičių, manoma, jog trijų specializacijų apimtis yra per didelė, kad būtų galima užtikrinti galimybę pasiekti numatomus studijų rezultatus. Per susitikimus su studentais ir alumnaus buvo paminėta, kad studentų grupė paprastai pasirenka vieną, daugiausia – dvi specializacijas. Per susitikimą su socialiniais partneriais užsiminta, jog, norint, kad programa taptų bendresnė, būtų naudinga sumažinti specializacijų skaičių. Ekspertų grupė taip pat siūlo sumažinti specializacijų skaičių.

Per pastaruosius trejus metus į studijų programą *Turizmo administravimas* kasmet įstodavo 24 studentai, tačiau 2014 m. nepriimta nė vieno studento. Nors dabartiniai šios programos studentai yra patenkinti šia programa ir jos įgyvendinimu, jos absolventai turi įsidarbinimo, ypač pagal specialybę, sunkumų. Ekspertų grupė primygtinai rekomenduoja kolegijai patikslinti visuomenės ir darbo rinkos poreikius, ypač specializacijų atžvilgiu, kad būtų galima nustatyti, kokių kvalifikacijų labiausiai reikia turizmo pramonei. Atrodo, kad kolegija palaiko glaudžius ryšius su šio sektoriaus įmonėmis ir organizacijomis, šie geri ryšiai gali padėti abipusiškai naudingai pertvarkyti studijų programą. Tai priartintų šios programos tikslus ir numatomus studijų rezultatus prie darbo rinkos preferencijų ir poreikių.

Apskritai programos tikslai atitinka studijų rūšį ir suteikiamos profesinio bakalauro kvalifikacijos lygį. Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai atsispindi studentų baigiamuosiuose darbuose.

Programos pavadinimas, numatomi studijų rezultatai, programos turinys ir suteikiama kvalifikacija dera tarpusavyje. Studentai yra susipažinę su programos tikslais ir numatomais studijų rezultatais, jie žino, ką sugebės daryti baigę studijas.

2.2. Programos sandara

Programos sandara atitinka teisės aktų reikalavimus profesinio bakalauro laipsniui gauti, t. y. programos apimtis yra 180 ECTS kreditų, pagrindiniai ir privalomieji dalykai apima ne mažiau kaip 135 ECTS kreditus (skiriami 135 kreditai), bendrieji dalykai – ne mažiau kaip 15 kreditų (skiriama 15 ECTS kreditų), praktika ir praktinis mokymas – ne mažiau kaip 30 ECTS kreditų pagal 8 priedą, baigiamasis darbas vertinamas ne mažiau kaip 9 ECTS kreditais (skiriami 9 ECTS kreditai).

Panašu, kad studijų dalykai yra išdėstyti nuosekliai ir nesikartoja. Apskritai dalykų turinys atitinka studijų rūšį ir pakopą. Tačiau per susitikimus su alumnaais buvo nurodyti kai kurie šios studijų programos trūkumai: nepakankamai dėmesio skiriama tarptautiškumui, kultūrinei įvairovei, kalboms ir t. t., taigi ekspertų grupė rekomenduoja atlikti kai kuriuos šios programos pakeitimus ir taip sustiprinti ją atsižvelgiant į anksčiau minėtus trūkumus.

Dalykų ir modulių turinys bei metodai iš esmės leidžia pasiekti numatomus studijų rezultatus. Per susitikimus su studentais ir alumnaais pastebėta, kad studentai silpnai moka užsienio kalbas, o tai reiškia, kad studijų metu nepakankamai dėmesio skiriama bendravimui užsienio kalbomis. Socialiniai partneriai nurodė, kad būtų naudinga daugiau valandų skirti specialybės dalykų pratyboms (pavyzdžiui, mokytis naudotis GDS, Fidelio ir kt. sistemomis), stipriau diegti profesinius įgūdžius.

Programos apimtis (nuolatinių studijų trukmė – treji metai, iššestinių – ketveri metai), atrodo, yra pakankama, norint pasiekti studijų rezultatus. Rekomenduojama apsvarstyti galimybę daugiau dėmesio skirti kalbų įgūdžiams lavinti, prekybos ir rinkodaros dalykams – socialiniai partneriai taip pat primygtinai siūlė tai daryti. Ekspertų grupė rekomenduoja sumažinti šios studijų programos specializacijų skaičių, kad, esant dabartiniam studentų skaičiui, būtų užtikrintai pasiekti numatomi studijų rezultatai.

Kolegijos siekis yra nuolat tobulinti šią programą, tačiau neaišku, koku mastu ir kaip į šią programą bus įtrauktos naujos tendencijos ir pasiekimai, pavyzdžiui, pokyčiai ir tendencijos turizmo srityje, e. komercija ir kitos naujos verslo praktikos. Per susitikimą su administracija ir dėstytojais buvo paaiškinta, kad su programos tobulinimu susiję ateities planai yra gana chaotiški, jie apima įvairias kryptis – nuo vadovų specializacijos iki e. rinkodaros. Be to, ekspertų grupė rekomenduoja atlikti kai kuriuos pakeitimus (t. y. daugiausia dėmesio skirti programos tarptautiškumui, kultūrinei įvairovei, kalboms, turizmo buhalterinių sistemų naudojimui atsižvelgiant į turizmo sektoriaus tendencijas ir t. t.). Ji taip pat rekomenduoja laikytis vienos krypties tobulinant programą.

2.3. Personalas

Šią studijų programą įgyvendinančių dėstytojų profesinė kvalifikacija ir patirtis atitinka teisės aktų reikalavimus. Visi šios programos dėstytojai turi ne žemesnį kaip magistro laipsnį, iš 24 dėstytojų 3 yra docentai, 15 lektorių, 5 asistentai. Du dėstytojai turi mokslo daktaro laipsnį. Daktaro laipsnį turinčių dėstytojų skaičius atitinka teisės aktų reikalavimus, tačiau ši laipsnį turintys programos

dėstytojai dirba ne visą darbo laiką, nors programos veiksmingumo sumetimais kolegijai būtų naudingiau turėti daugiau visą darbo dieną dirbančių daktaro laipsnį turinčių dėstytojų.

Specializacijos dalykus dėstantys lektoriai, be akademinų kvalifikacijų, turi darbo turizmo sektoriuje patirtį. Dėstytojai turi mokymo patirtį: aštuoniolika iš jų – dvidešimties ir daugiau metų patirtį. Tai suteikia jiems įžvalgų apie praktiką sektoriuje ir užtikrina studentų bei darbdavių pasitikėjimą.

Viena iš didžiausių su personalu susijusių problemų yra nepakankamas darbuotojų tarptautiškumo lygis. Dėstytojai gana retai vyksta į užsienio stažuotes ir konferencijas, viena iš to priežasčių yra silpnos jų užsienio kalbų žinios. Be to, pastebėta, kad nedaug atvyksta kviestinių dėstytojų.

Šią programą dėsto 24 dėstytojai. Taigi dėstytojų skaičius yra pakankamas numatomiems studijų rezultatams pasiekti. Nepanašu, kad dėstytojų kaita keltų problemų – tai rodo daugelio dėstytojų tarnybos trukmė. Todėl nėra kliūčių tinkamai įgyvendinti šią programą.

Kolegija aktyviai padeda savo darbuotojams tobulėti profesiniu požiūriu. Daugelis dėstytojų nuolat lankosi konferencijose ir dalyvauja kursuose (10 SS priedas).

Mažai atliekama vidaus ir tarptautinių mokslinių tyrimų projektų, susijusių su turizmo ir svetingumo sritimi. Kolegija turėtų pasistengti, kad daugiau dėstytojų dalyvautų su turizmo administravimu susijusioje mokslinių tyrimų veikloje. Reikia toliau tobulinti dėstytojų gebėjimą mokymo procese pasitelkti anglų kalbą.

Būtų naudingiau, jei šios programos dėstytojų grupė būtų įvairesnė amžiaus, patirties turizmo sektoriuje ir kitais atžvilgiais. Programos studentai siūlė pakviesti daugiau dėstytojų praktikų. Susitikimų metu buvo nuolat pabrėžiama, kad dėstytojai yra visada prieinami ir nori padėti.

2.4. Materialieji ištekliai

Bendras Marijampolės kolegijos patalpų plotas yra 3 767 kvadratiniai metrai; jis skirtas auditorijoms, atviriems mokymosi centrams, kompiuterių kabinetams, administracinėms patalpoms ir bendroms viešosioms zonoms. Tai tenkina Marijampolės kolegijos studentų poreikius atsižvelgiant į studentų skaičiaus vidurkį. Kolegijoje yra Turizmo informacijos centro imitavimo skyrius, kuriuo naudojasi turizmo administravimo specialybės studentai.

Studijoms skirtos įrangos kiekis ir kokybė yra pakankami. Tačiau maistui ruošti ir aptarnauti skirti įrenginiai nėra tinkami, taigi rekomenduojama, kad šie mokymai būtų atliekami viešbučiuose arba restoranuose. Studijų programa *Turizmo administravimas* būtų veiksmingesnė, jei būtų sukurta daugiau praktiniam mokymuisi skirtų vietų, pavyzdžiui, įkūrus turizmo verslo imitavimo įmonę, aptarnavimui skirtą patalpą, viešbučio paslaugų imitavimo patalpą ir t. t. Praktikai atlikti kolegija kartais naudoja socialinių partnerių materialiaisiais ištekliais, tik neaišku, kaip dažnai šie praktiniai mokymai vyksta.

Per susitikimus socialiniai partneriai pateikė argumentų, patvirtinančių, kad studentai tinkamai atlieka praktiką; daugeliui jų patinka sukurta sistema, tačiau jie pageidautų, kad praktiką studentai pradėtų turėdami daugiau praktinių įgūdžių.

Biblioteka neturi pakankamai turizmo administravimo srities mokslinės literatūros nei lietuvių, nei anglų kalba. Prieinami vadovėliai turizmo tema yra gana seni, taip pat nėra naujausių turizmo duomenų bazių, taigi jomis nepasinaudojama rengiant baigiamuosius darbus. Be to, studentai ir dėstytojai sakė, kad jie mažai naudoja *Moodle* aplinką, kad pasidalytų studijų medžiaga.

2.5. *Studijų eiga ir jos vertinimas*

Studentai į kolegiją priimami centralizuotai pagal LAMA BPO sistemą. Konkursiniai balai apima istorijos, lietuvių kalbos, užsienio kalbos ir geografijos dalykus. 2008–2010 m. studentų skaičius buvo daugmaž stabilus. Nuo 2010 m. studijų programos *Turizmo administravimas* paklausa mažėjo, mažėjo ir priėmimo balai. 2014 m. stojančiųjų į šią programą nebuvo, taigi iškilo jos išlikimo problema. Vertinimo grupė primygtinai rekomenduoja kolegijai imtis veiksmų, skatinančių stoti į šią programą, ir tokių veiksmų, kurie padėtų sustabdyti studentų nubyrijimą. Atrodo, kad studentams prieinamos įvairaus pobūdžio stipendijos. Kolegija skatina studentus teikti prašymus gauti šias stipendijas.

Yra nustatyta aiški specializacijos sričių ir metodinio darbo gairių pasirinkimo procedūra. Studijų procesas organizuojamas vadovaujantis šios rūšies studijoms taikomomis normomis. Iš esmės studijų procesas yra gerai organizuotas.

Imamasi priemonių, skatinančių studentus aktyviai dalyvauti konferencijose, pavyzdžiui, konferencijoje „Mokslas ir praktika: problemos ir perspektyvos“ ir t. t. Studentai raginami dalyvauti sporto, meno ir mokslo veikloje. Ekspertų grupės atliktas praktikos ataskaitų ir baigiamųjų darbų tyrimas rodo, kad jie atitinka tik minimalius reikalavimus; ataskaitos ir baigiamieji darbai parašyti prastu akademinio stiliumi, panašu, kad reikalavimai nėra vienodi ir griežti. Naujiems studentams skiriamas mentorius. Jis padeda pirmakursiams įsilieti ir suprasti studijų procesą, ir tai jiems naudinga.

Kolegija suteikia studentams galimybę dalyvauti studentų judumo programose, pvz., *Erasmus* mainų programoje. Kai kurie studentai pasinaudoja galimybe vieną semestrą studijuoti ir (arba) dirbti užsienyje. Trys nuolatinių studijų studentai dalyvavo intensyvioje *Erasmus* programoje Portugalijoje. 2011–2012 mokslo metais keturi studentai dalyvavo Bulgarijos tarptautinėje kolegijoje vykusiose dalinėse neuniversitetinėse studijose. Vertinimo laikotarpiu vienuolika *Turizmo administravimo* programos studentų atliko praktiką Lenkijos, Vokietijos ir Graikijos verslo įmonėse. Iš Turkijos miesto Adnanmenderes į Lietuvą atvyko šeši studentai dalyvauti dalinėse studijose. Per pastaruosius kelerius metus judumo programose dalyvaujančių studentų skaičius nedidėjo, nors studentai gerai vertina patirtį, įgytą studijuojant užsienyje. Viena iš studentų nedalyvavimo minėtose programose priežasčių yra nepakankamas anglų kalbos mokėjimas – problema, kurią būtina spręsti.

Mokestis už mokslą yra skaidrus ir atitinkantis dabartinę padėtį. Taikomos paramos schemos neįgaliesiems, be to, studentams gali būti suteikta socialinė ir akademinė pagalba (pašalpos, stipendijos ir t. t.). Tačiau, nepaisant minėtos paramos, šios studijų programos studentų nubyrijimo lygis yra nepriimtinais aukštas, pavyzdžiui, 2011 m. laidos absolventų grupės jis sudarė 66,66 proc., 2012 m. – 33,50 proc. Kolegija turi atkreipti dėmesį į šią padėtį. Dar šiek tiek yra remiama sporto veikla ir viešieji renginiai.

Kolegijoje taikomos vertinimo procedūros, įskaitant numatomus studijų rezultatus, vertinimo sistemą, pakartotinius vertinimus, yra aiškiai nurodomos priimant kiekvieną naują kursą. Studentai pareiškė, kad informacija jiems pateikiama aiškiai.

Per susitikimą su alumnaus ekspertų grupė sužinojo, kad Alumnų klubas nėra aktyvus, kolegija nerenka iš alumnų informacijos ir grįžtamojo ryšio, nors būtų naudinga tai daryti. Pastebėta profesinė integracija, daugelis absolventų yra įsidarbinę, bet turizmo ir svetingumo sektoriuje dirba tik nedidelė dalis; absolventai nurodo keletą šio reiškinio priežasčių: nepakankamą anglų kalbos mokėjimą ir patirties stygių. Minėti trūkumai gali būti šalinami skiriant daugiau valandų užsienio kalboms (ar net kai kuriuos dalykus dėstant anglų kalba, prieš tai studentus tinkamai parengus) ir praktikai / galimybėms įsigyti darbo patirties turizmo ir (arba) svetingumo sektoriuje (įmonėse).

2.6. *Programos vadyba*

Yra aiškiai nustatyta sprendimų priėmimo tvarka, dokumentais įforminti ryšiai ir atsakomybė kolegijos / fakulteto mastu. Sprendimus priima studijų programos komitetas.

Kolegija yra sukūrusi nuolatinių apklausų sistemą, kuri skirta informacijai rinkti ir analizuoti bei yra kokybės užtikrinimo sistemos dalis. Dukart per metus, pasibaigus rudens ir pavasario semestrams, renkama studentų informacija apie dėstyto ir programos turinio kokybę. Tačiau siekiant gauti išsamesnių duomenų, kurie padėtų tobulinti programą, ketinama organizuoti daugiau įvairaus lygmens tyrimų, pavyzdžiui, apie įsidarbinamumą pabaigus studijas.

5 priede tvirtinama, kad šios programos vertinimo išvados panaudojamos programai tobulinti.

Socialiniai partneriai palaiko glaudžius ryšius su kolegija, tačiau, norint paskatinti platesnes diskusijas apie veiklos gerinimą ir programos tobulinimą, kartu su kitais socialiniais dalininkais jie turėtų būti raginami dalyvauti aktyviau. Be to, darbdaviai teikia grįžtamąjį ryšį apie studentus, pas juos atlikusius praktiką. Todėl ekspertų grupė pataria dažniau kviesti socialinius partnerius, kad jie kolegijai patartų nustatant programos tikslus ir numatomus studijų rezultatus, taip pat studijų turinio tobulinimo, studentų praktikos organizavimo klausimais ir dėl mokslinių projektų, kurių galėtų imtis kolegijos dėstytojai ir studentai. Ekspertų grupė taip pat rekomenduoja įkurti alumnų klubą, kad šios programos absolventai turėtų progą pagelbėti kolegijos studentams studijuojant šią programą.

Savianalizės suvestinėje nurodoma, kad yra sukurta vidinio kokybės vertinimo programa, kuri veiksmingai įgyvendinama. Kolegija yra nustačiusi priėmimo, praktikos organizavimo ir kt. procedūras, kurios yra šios sistemos dalis. Visos šios procedūros patvirtintos dokumentais. Tačiau vizito metu ekspertų grupei nebuvo pateikta šių procedūrų įrodymų.

Nors panašu, kad šios programos vadyba (kaip rodo pirmiau minėti kriterijai) yra patenkinama, ekspertų grupei dėl jos kyla nemažai abejonių. Visų pirma kolegijai nepavyko 2014 m. rugsėjo mėn. surinkti studentų grupės. Be to, vizito metu programos vadovai, matyt, nesuvokė padėties rimtumo, kadangi faktiškai neparengė patikimo studentų pritraukimo plano 2015 m. Taip pat nesusitarta dėl realaus programos formato, turint omenyje, kad nebuvo pateikta brošiūrų ar kitos reklaminės medžiagos. Ekspertų grupės nuomone, programos vadovai neįstengė ar nenorėjo nustatyti ir imtis veiksmų, būtinų siekiant išspręsti su naujų studentų telkimu susijusias problemas. Būtent dėl šios priežasties vertinimo grupė programos vadybą vertina kaip nepatenkinamą.

III. REKOMENDACIJOS

1. Atsižvelgiant į akivaizdų studentų skaičiaus mažėjimą (nubyrėjimo ir apskritai priėmimo į šią studijų programą lygį), manoma, jog trijų specializacijų apimtis yra per didelė, kad galėtų užtikrinti galimybę pasiekti numatomus studijų rezultatus. Taigi reikėtų sumažinti specializacijų skaičių.
2. Reikia daugiau dėmesio skirti bendravimui anglų kalba, e. rinkodarai, vartotojų aptarnavimui ir profesinių įgūdžių lavinimui, daugiau valandų – su profesija susijusių dalykų pratyboms (pavyzdžiui, dirbant su turizmo buhalterinėmis sistemomis).
3. Šioje programoje dėstantys mokslų daktarai dirba ne visą darbo dieną; būtų naudingiau, jei programą dėstytų daugiau visą darbo laiką dirbančių mokslo daktarų laipsnį turinčių dėstytojų.
4. Įgyvendinama mažai vidaus ir tarptautinių mokslinių tyrimų projektų turizmo ir svetingumo srityje. Kolegija turėtų stengtis įtraukti daugiau darbuotojų į turizmo administravimo srities mokslinius tyrimus.
5. Reikia toliau didinti dėstytojų gebėjimą mokymo procese naudoti anglų kalbą.
6. Siekiant labiau skatinti studentų ir dėstytojų mokslinę veiklą, reikia gausinti fakulteto knygų ir žurnalų atsargas turizmo bei administravimo tema ir papildyti jas naujausiais tarptautiniais specialiaisiais bei bendro pobūdžio turizmo srities žurnalais ir knygomis.
7. Ekspertų grupė rekomenduoja taikyti aukštesnius ir griežtesnius reikalavimus *Turizmo administravimo* programos baigiamiesiems ir kursiniams darbams.
8. Dėl užimtumo problemos, su kuria susiduria šios programos absolventai, kolegija turėtų nuolat kaupti ir analizuoti duomenis apie darbo rinkos paklausą, turizmo rinkos tendencijas ir atlikti šios studijų programos pakeitimus. Be to, kolegija turi nuolat rinkti duomenis apie savo alumnų užimtumą ir pasitenkinimą.

IV. GEROSIOS PRAKTIKOS PAVYZDŽIAI (GEROJI PATIRTIS)

Gerosios praktikos pavyzdžių nepastebėta, todėl jie nepateikiami.

V. SANTRAUKA

Toliau pateikiama pastabų apie Marijampolės kolegijoje įgyvendinamą *Turizmo administravimo* programą santrauka. Vertinimas atliktas vadovaujantis SKVC bei laipsnį suteikiančių programų reikalavimais ir yra pagrįstas kolegijos pateikta savianalizės suvestine bei ekspertų grupės apsilankymu kolegijos patalpose ir tolesniu aptarimu susitariant dėl vertinimo išvadų.

Pagal šią studijų programą studentai rengiami dirbti pagal tris specializacijas. Ekspertų grupė susidarė nuomonę, kad, atsižvelgiant į šios programos studentų ir dėstytojų skaičių, specializacijų yra per daug. Rekomenduojama, kad kolegija kartu su kitais socialiniais dalininkais, ypač socialiniais partneriais, aptartų turizmo sektoriaus ir darbo rinkos tendencijas. Tokios diskusijos padėtų gerinti šios studijų programos turinį, o socialiniai partneriai ir būsimi studentai galėtų geriau suprasti ir numatyti kolegijos darbą.

Svarbus ir stiprus šios studijų programos elementas yra teorijos ir praktikos derinimas. Jis atsispindi studijų turinyje, mokymo teorijoje (didaktikoje), privalomajame praktiniame darbe, tą rodo ir tai, kad didelė šių dalyvių dalis turi tam tikrą patirtį turizmo srityje. Vertinimo grupė yra įsitikinusi, kad ši programa atitinka keliamus reikalavimus. Akivaizdžiai matomas troškimas geriau mokėti užsienio kalbas, ypač anglų kalbą. Mokėti ją ypač aktualu personalui, bendraujančiam su į Lietuvą atvykstančiais turistais. Kolegija turėtų atsižvelgti į šį pageidavimą.

Kolegijos dėstytojai yra entuziastingi ir atitinka visus teisės aktuose nustatytus jų profesijai keliamus reikalavimus. Be to, juos gerbia studentai ir absolventai, kurie yra patenkinti gerais kolegijos studentų ir dėstytojų santykiais. Tačiau yra ir keletas trūkumų, kuriuos reikia šalinti. Daugelis dėstytojų turi gerinti anglų kalbos žinias; būtina, kad tyrimų, kuriuos atlieka dėstytojai, temos, būtų labiau susijusios su šia programa. Dar rekomenduojama, kad dėstytojai dažniau dalyvautų konferencijose ir daugiau bendradarbiautų su Lietuvos pramonės specialistais. Vienas iš šios sąveikos skatinimo būdų galėtų būti trumpalaikė dėstytojų praktika įmonėse kartu su socialiniais partneriais. Kolegija galėtų pasikviesti dėstyti daugiau pramonės specialistų.

Kolegijoje yra biblioteka, kurios darbas gerai organizuotas, tačiau reikia turėti daugiau knygų, tarp jų ir knygų anglų kalba, bei naujų leidinių (kai kurios knygos pasenusios). Nors kai kurios duomenų bazės dėstytojams yra prieinamos, jų reikėtų įsigyti daugiau (kiek leidžia finansai), nes duomenų bazės yra labai svarbios vykdant mokslinę veiklą.

Priėmimo reikalavimai yra gerai pagrįsti vadovaujantis Švietimo ir mokslo ministerijos reglamentais, bet kadangi dramatiškai mažėja studentų skaičius, dėl to vertėtų susirūpinti. Įgyvendinama studentų judumo programa, tik jos dalyvių skaičius nedidėja, taigi ir šiai problemai reikia skirti daugiau dėmesio.

Vizito metu ekspertų grupė nustatė, kad studentai gauna pakankamą akademinę ir socialinę pagalbą, įskaitant stipendijas, konsultavimo paslaugas ir socialinę programą.

VI. APIBENDRINAMASIS ĮVERTINIMAS

MARIJAMPOLĖS KOLEGIJOS studijų programa TURIZMO ADMINISTRAVIMAS (valstybinis kodas – 653N80002) vertinama **neigiamai**.

Eil. Nr.	Vertinimo sritis	Srities įvertinimas, balais*
1.	Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai	2
2.	Programos sandara	2
3.	Personalas	2
4.	Materialieji ištekliai	2
5.	Studijų eiga ir jos vertinimas	2
6.	Programos vadyba	1
	Iš viso:	11

* 1 - Nepatenkinamai (yra esminių trūkumų, kuriuos būtina pašalinti)

2 - Patenkinamai (tenkina minimalius reikalavimus, reikia tobulinti)

3 - Gerai (sistemiškai plėtojama sritis, turi savitų bruožų)

4 - Labai gerai (sritis yra išskirtinė)

Grupės vadovas: Team leader:	Dr. Craig Thompson
Grupės nariai: Team members:	Dr. Heli Tooman
	Prof. Dr. Frank McMahon
	Alina Katunian
	Eglė Dilkienė
	Agnė Pranckutė

Paslaugos teikėjas patvirtina, jog yra susipažinęs su Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 235 straipsnio, numatančio atsakomybę už melagingą ar žinomai neteisingai atliktą vertimą, reikalavimais.

Vertėjos rekvizitai (vardas, pavardė, parašas)