

**KVALITET USLUGE VISOKOG STRUKOVNOG OBRAZOVANJA KROZ
PRIMER DOBRE PRAKSE****Jelena Damnjanović¹, Ana Jovičić Vuković², Nataša Papić-Blagojević³**^{1,2,3}Visoka poslovna škola strukovnih studija Novi Sad¹jdamnjanovic5@gmail.com, ²dr.ana.jovicic@gmail.com, ³npapic.blagojevic@gmail.com

Kratak sadržaj: Transformacija visokog obrazovanja, brojne promene, dinamično okruženje i zahtevi studenata pred visoke strukovne škole nametnuli su važan zadatak - konstantnu potrebu održavanja i unapređenja kvaliteta studiranja. Cilj rada je da uporedi nivo zadovoljstva studenata kroz komparativnu analizu percipiranog kvaliteta usluge među studentima pet visokih strukovnih škola, kao i da prikaže nivo zadovoljstva studenata pojedinačnim dimenzijama kvaliteta usluge Visoke poslovne škole strukovnih studija iz Novog Sada. Na kraju rada biće dat prikaz aktivnosti sprovedenih u protekle tri godine, a koje su značajno doprinele unapređenju kvaliteta studiranja na ovoj instituciji, sa posebnim fokusom na internacionalizaciju, bolje povezivanje tržišta rada i postojećih studenata kroz osnivanje Odbora za razvoj i Centra za razvoj karijere, kao i proširivanje ponude i atraktivnosti studiranja kroz akreditovanje master strukovnih studija i studija na daljinu.

Ključne reči: visoke strukovne škole, kvalitet, zadovoljstvo studenata, internacionalizacija, studentska praksa

**SERVICE QUALITY OF HIGHER VOCATIONAL EDUCATION THROUGH GOOD-
PRACTICE EXAMPLE**

Abstract: The transformation of higher education, numerous changes, dynamic environment and students' demands have imposed an important task on higher vocational schools - the constant need for maintenance and improvement of the quality of studying. The paper aims to compare the level of student satisfaction through a comparative analysis of perceived quality of service among students of five higher vocational schools, as well as to show the level of student satisfaction with the dimensions of the service quality of the Novi Sad School of Business. The paper also present an overview of the activities carried out over the past three years, which have significantly contributed to the improvement of the quality of studying at this institution with a particular focus on internationalization, better integration of the labor market and existing students through the establishment of the Development Board and the Center for Career Development, as well as extending the offer and attractiveness of studying through accreditation of master vocational studies and distance learning studies.

Keywords: higher vocational schools, quality, students satisfaction, internationalization, student practice

1. UVOD

U dinamičnom okruženju i porastu zahteva studenata pri izboru visokoškolskih ustanova kvalitet usluga visokog obrazovanja ima dominantnu ulogu. Prilagođavanje promenljivim uslovima okruženja i ekonomiji baziranoj na znanju, zahteva obezbeđenje usluge visokog obrazovanja kontinuiranog kvaliteta i efikasnosti.

U proteklih 15 godina visoko obrazovanje u Srbiji pretrpelo je značajne promene. Poslednji talas reformi, kojim su obuhvaćene visoke strukovne škole u Srbiji ima za cilj kreiranje akademija strukovnih studija radi unapređenja kvaliteta visokog strukovnog obrazovanja, međutim ovaj proces još uvek nije okončan. U takvim uslovima, kvalitet usluge koje pružaju visoke strukovne škole od ključnog je značaja za kreiranje pozitivne slike o visokoobrazovnoj instituciji u svesti budućih studenata i zadovoljstvo postojećih studenata.

Osiguravanje kvaliteta u visokom obrazovanju podrazumeva uključivanje svih politika, procesa, aktivnosti i mehanizama kojima se priznaje, odražava i razvija kvalitet visokog obrazovanja – to je kontinuiran proces koji osigurava ispunjenje dogovorenih standarda [1]. Prema Strategiji razvoja obrazovanja u Republici Srbiji do 2020. godine i Akcionom planu za njenu implementaciju, kvalitet u visokom obrazovanju predstavlja jedan od ključnih nacionalnih ciljeva razvoja obrazovanja, a kvalitet se u visokim školama proverava na internom i eksternom nivou. Iako je u proteklih desetak godina mnogo učinjeno na uspostavljanju sistema vrednovanja kvaliteta na svim nivoima obrazovanja u Srbiji, ovaj sistem još uvek ne pruža dovoljno informacija na osnovu kojih bi mogli da se donesu pouzdani zaključci o kvalitetu ishoda obrazovanja.

Kvalitet u visokom obrazovanju zavisi od više faktora: materijalnih faktora (prostora, nastavnih sredstava), vannastavnih aktivnosti, očekivanja studenata, ali i demografskih karakteristika [2]. Percipirani kvalitet usluge podrazumeva rezultat procesa evaluacije studenata, odnosno proces upoređivanja njihovih očekivanja sa dobijenom uslugom [3]. Nizak percipirani kvalitet usluge visokog obrazovanja dovodi do posledica poput nezadovoljstva studenata, manjeg broja upisanih studenata, negativnog imidža, a dugoročno i do opstanka visokoobrazovne

institucije. Razlog zbog čega je pitanje kvaliteta značajno je prevashodno zbog njegovog uticaja na zadovoljstvo studenata, kreiranja pozitivnog imidža institucije i lojalnosti [4, 5, 6].

Do danas veliki broj autora bavio se istraživanjem kvaliteta u visokom obrazovanju [npr. 7, 8, 9], a takođe postoji i određen broj ovakvih istraživanja sprovedenih u Srbiji [npr. 10, 11, 12,13].

Visoka poslovna škola strukovnih studija u Novom Sadu ima tradiciju dužu od 60 godina, a svoj današnji oblik dobila je 2007. godine nakon što je uspešno sprovedla prvi ciklus akreditacije ustanove, osnovnih i specijalističkih strukovnih studijskih programa u skladu sa Bolonjskim procesom. Škola poseduje akreditaciju za pet studijskih programa osnovnih strukovnih studija: Finansije i bankarstvo, Turizam i hotelijerstvo, Trgovina i međunarodno poslovanje, Primenjena informatika i Preduzetništvo, kao i za studije na daljinu iz oblasti finansija i bankarstva, i jedan program master strukovnih studija pod nazivom Međunarodno poslovanje i finansije. Škola je imala akreditaciju i tri studijska programa specijalističkih strukovnih studija: Bankarsko i berzansko poslovanje, Menadžment i Elektronsko poslovanje, ali je izmenama Zakona o visokom obrazovanju i pozicioniranjem ovih studija kao studija prvog nivoa, opalo i interesovanje studenata za studijske programe ove vrste. Više hiljada upisanih i diplomiranih studenata i njihove uspešne karijere nakon diplomiranja nedvosmisleni su pokazatelj kvaliteta i ukazuju na posvećenost ove ustanove ka praćenju potreba i zahteva privrede i u skladu sa njima kreiranju atraktivnih studijskih programa.

U skladu sa tim definisan je i cilj rada sa namerom da se utvrdi nivo zadovoljstva studenata Visoke poslovne škole strukovnih studija iz Novog Sada kroz komparativnu analizu percipiranog kvaliteta usluge među studentima pet visokih strukovnih škola, kao i da se prikaže nivo zadovoljstva studenata pojedinačnim dimenzijama kvaliteta Visoke poslovne škole strukovnih studija iz Novog Sada. Na kraju rada biće dat prikaz aktivnosti sprovedenih u protekle tri godine, a koje su značajno doprinele unapređenju kvaliteta studiranja na ovoj instituciji.

2. METODOLOGIJA

U svrhu istraživanja kvaliteta usluge i zadovoljstva studenata u visokim strukovnim školama na teritoriji AP Vojvodine, u okviru razvojno-istraživačkog projekta finansiranog od strane Pokrajinskog sekretarijata za visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost sprovedeno je terensko istraživanje u kojem je učestvovao 361 student iz pet državnih visokih strukovnih škola.

Instrument istraživanja bio je upitnik sačinjen iz dve celine: prvu celinu činila su pitanja u vezi sa sociodemografskim podacima ispitanika, a drugu celinu upitnik koji se sastojao od 29 pitanja o percipiranom kvalitetu usluge. Iskazi su bili podeljeni u pet deminazija koje predlaže SERVQUAL metodologija [14, 12]: opipljivost - uključuje materijalne elemente usluge (npr. izgled škole, opreme, materijala); pouzdanost - odnosi se na sposobnost visokoškolske ustanove da odgovori na zahteve na adekvatan način, bez grešaka i u dogovoreno vreme; odgovornost - odnosi se na spremnost visoke škole da pruži efikasnu uslugu, kao i da obezbedi informacije o vremenskim okvirima pružanja usluge; sigurnost - odnosi se na materijalnu i fizičku sigurnost, način obraćanja zaposlenih i nivo poverenja koje studenti imaju; empatija - odnosi se na personalizaciju usluge u skladu sa zahtevima korisnika i bolje razumevanja potreba studenata. Kao posebna varijabla kreiran je ukupan kvalitet koji objedinjuje sve dimenzije, odnosno iskaze. Studenti su se izjašnjavali na Likertovoj skali od 1 (najniža vrednost) do 5 (najviša vrednost) u kojoj meri je određena odlika kvaliteta zastupljena u visokoškolskoj ustanovi.

Posebno je analiziran kvalitet usluge visokog obrazovanja koju studentima pruža Visoka poslovna škola strukovnih studija. Uzorak je činilo 143 studenta, od čega je bilo 81,7% ispitanika ženskog i 18,3% muškog pola, od čega 38% živi na selu, a 62% u gradu. Najveći broj ispitanih studenata pohađa II godinu studija (49%), zatim slede studenti I godine (38%) i studenti III godine (18,9%). U pogledu statusa, najveći broj studira na budžetu (76,2%), dok se samofinansira 23,8% ispitanih studenata. Najveći broj ispitanika završio je srednju stručnu školu (85,3%), dok je 14,7% završilo gimnaziju. Prosečna ocena ispitanika na studijama iznosila je 7,78.

Analiza dobijenih rezultata izvršena je pomoću statističkog paketa SPSS, a u analizi su korišćene frekventna analiza, deskriptivna statistika i ANOVA test.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I DISKUSIJA

U prvom delu istraživanja prikazani su rezultati istraživanja po pitanju percipiranog kvaliteta usluge u pet ispitanih škola (Tabela 1). Dobijeni rezultati ukazuju na umereno pozitivne srednje vrednosti u slučaju svih visokih strukovnih škola, gde je najveća srednja vrednost ukupnog percipiranog kvaliteta evidentirana u slučaju studenata Visoke poslovne škole strukovnih studija Novi Sad ($M=4,14$). ANOVA testom utvrđeno je da među ispitanim školama postoje značajne razlike po pitanju percipiranog kvaliteta usluge ($F=8.828$, $p=,000$).

Tabela 1 – Rezultati deskriptivne statistike i ANOVA-a testa

Visoka strukovna škola	N	Mean	SD	Std. Error	Min.	Max.	ANOVA test	
							F	Sig.
VŠSS 1 - VPSSNS	139	4.1436	.56947	.04830	2.55	5.00	8.828	.000
VŠSS 2	23	4.1004	.60784	.12674	2.76	4.93		
VŠSS 3	42	3.6355	.45417	.07008	2.48	4.59		
VŠSS 4	99	3.8784	.51235	.05149	2.69	5.00		
VŠSS 5	32	4.1213	.72968	.12899	2.76	5.00		
Total	335	4.0012	.58589	.03201	2.48	5.00		

Drugi deo istraživanja imao je za cilj da prikaže percepciju kvaliteta pojedinačnih dimenzija kvaliteta u okviru Visoke poslovne škole strukovnih studija. Rezultati ukazuju da su srednje vrednosti svih dimenzija umereno pozitivne (Tabela 2), gde najveću srednju vrednost ima dimenzija Sigurnost (M=4.22), dok najnižu srednju vrednost ima dimenzija Pouzdanost (4.07). Uvidom u pojedinačne iskaze najveću srednju vrednost ima iskaz koji se tiče subjektivnog osećaja sigurnosti koju student ima tokom boravka u Školi (M=4.46), a zatim slede zadovoljstvo komunikacijom sa zaposlenima i dobra lokacija Škole.

Tabela 2. Dimenzije kvaliteta – dekskriptivna statistika

Dimenzije kvaliteta	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Opipljivost	143	2.67	5.00	4.1865	.55062
Pouzdanost	143	1.50	5.00	4.0752	.75761
Odgovornost	143	2.00	5.00	4.1235	.68482
Sigurnost	139	2.40	5.00	4.2259	.59507
Empatija	143	2.20	5.00	4.0909	.69919

Iako se Visoka poslovna škola može pohvaliti zavidnim nivoom kvaliteta, što je potvrđeno i kroz trogodišnji Izveštaj o samovrednovanju (2019) koji je sačinila Komisija za obezbeđenje kvaliteta i samovrednovanje Visoke poslovne škole strukovnih studija, tokom prethodnog perioda učinjen je niz napora kako bi se kvalitet studiranja na ovoj visokoobrazovnoj instituciji unapredio, a odnose se na internacionalizaciju, bolje povezivanje tržišta rada i postojećih studenata kroz osnivanje Odbora za razvoj i Centra za razvoj karijere, akreditovanja master strukovnih studija, kao i studija na daljinu.

Donošenjem Strategije internacionalizacije Škole osnovana je Kancelarija za međunarodnu saradnju i projekte koja podrazumeva mobilnost u okviru Erasmus+ programa, kao i učešće na međunarodnim i domaćim projektima. Na ovaj način obezbeđuje se razmena znanja, iskustva i najbolje prakse, kao i povezivanje sa obrazovnim institucijama u regionu i svetu [15]. Škola je tokom proteklog perioda značajno unapredila saradnju sa visokoobrazovnim i naučnim institucijama iz inostranstva kroz uspostavljanje saradnje i potpisivanje Erasmus+ interinstitucionalnih ugovora, kao i pratnerskih ugovora. Škola je nosilac Erasmus povelje za visoko obrazovanje, što predstavlja akreditaciju dodeljenu od strane Evropske komisije i podrazumeva mogućnost za učestvovanje Škole u programima mobilnosti. Tokom 2019. godine ostvarena je po prvi put odlazna i dolazna mobilnost studenata i profesora, što će posebno biti intenzivirano tokom narednog perioda. Pored toga, Škola učestvuje kao partnerska insitucija u okviru Erasmus+ KA2 projekta i nosilac je projekta u okviru Žan Mone Erasmus+ programa. Takođe, Škola je tokom prethodne dve godine realizovala šest razvojno-istraživačkih projekata finansiranih od strane Pokrajinskog sekretarijata za visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost, a dva su trenutno u fazi implementacije.

Drugo, osnivanjem Odbora za razvoj, Škola je i pre zvaničnih preporuka Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja o osnivanju Saveta poslodavaca definisanih u Zakonu o visokom obrazovanju, prepoznala potrebu saradnje sa svim relevantnim stejkholderima: predstavnicima privrede, nauke i obrazovanja i relevantnih stručnih organizacija, koji će zajedničkim delovanjem obezbediti unapređenje studijskih programa, ali i ukazati na veštine i znanja koja zahteva savremeno tržište. Pored Odbora za razvoj, osnovan je i Cenar za razvoj karijere sa ciljem da pruži kontinuiranu podršku studentima u pogledu razvoja karijere, nastavka obrazovanja i zapošljavanja, kroz obogaćivanje radne biografije, savetovanje iz oblasti zapošljavanja i planiranja karijere, podršku celoživotnom učenju, organizovanje događaja i druge aktivnosti. Takođe, Centar za razvoj karijere i Odbor za razvoj predstavljaju dve celine koje zajedničkim radom trasiraju najbolji put za svakog studenta, tako što usmeravaju pažnju na procenu njegove individualnosti i u skladu sa tom procenom pozicioniraju studenta na najadekvatnije mesto na tržištu rada, kroz obavljanje studentske prakse, koja u strukovnom obrazovanju predstavlja posebno važan segment.

Treće, akreditacija studijskog programa master strukovnih studija Međunarodno poslovanje i finansije, omogućila je nadogradnju osnovnih strukovnih studija, unapređenje kompetencija i efikasniju primenu znanja i veština stečenih tokom studija. Program je kreiran u skladu sa strateškim opredeljenjem Republike Srbije ka evro-integracijama i težnji ka razvoju izvozno orijentisane privrede. U okviru master strukovnih studija posebna pažnja posvećena je studentskoj praksi i izradi završenog rada koji predstavlja sintezu teorijskih i praktičnih znanja dobijenih tokom stručne prakse i u saradnji sa ekspertima iz privrede.

Četvrto, kroz razvoj studija na daljinu za studijski program Finansije i bankarstvo, Škola je proširila i učinila svoju ponudu studijskih programa atraktivnijom, a istovremeno se priključila prisutnom trendu digitalizacije obrazovanja. Na ovaj način Škola će svojim budućim studentima obezbediti značajne uštede, inovativan i unapređen proces studiranja primenom informaciono-komunikacionih tehnologija, u skladu sa potrebama studenta i nizom prednosti kao što su odabir tempa i stila učenja, mogućnošću prelaska gradiva više puta itd [16].

Takođe, otvaranjem Centra za izuzetnost prof. Dušan Šidanski za evropske studije (*Dusan Sidjanski Centre of Excellence in European Studies*) u Visokoj poslovnoj školi strukovnih studija iz Novog Sada, u narednom periodu značajno će se doprineti unapređenju kvaliteta obrazovanja kako studenata, tako i profesora Škole.

4. ZAKLJUČAK

Visoka poslovna škola strukovnih studija u Novom Sadu opredelila se za obezbeđenje visokog nivoa kvaliteta u svim oblastima rada, maksimalnim zalaganjem, stalnim usavršavanjem zaposlenih i primenom savremenih metoda rada. Brojne aktivnosti sprovedene tokom prethodnog perioda doprinele su da se kvalitet studiranja na ovoj visokoškolskoj instituciji unapredi, čime je Škola osigurala i unapredila svoju poziciju na tržištu visokog strukovnog obrazovanja. Ovo istraživanje je omogućilo da se sagleda mišljenje studenata o konkretnim dimenzijama kvaliteta u Školi sa jedne strane, ali i da se izvrši upoređivanje percipiranog kvaliteta usluge studenata iz pet visokih strukovnih škola, sa druge strane. Dobijeni rezultati su u saglasnosti sa rezultatima anketa koje redovno sprovodi Komisija za obezbeđenje kvaliteta i samovrednovanje Visoke poslovne škole strukovnih studija Novi Sad i govore u prilog tome da su mere i aktivnosti koje Škola kontinuirano sprovodi od ključnog značaja za kreiranje višeg kvaliteta usluge koji predstavlja osnovu za zadovoljstvo studenata, lojalnost i širenje pozitivne slike o instituciji.

Zahvalnost: Rad je deo projekta *Analiza kvaliteta i efikasnosti nastavnog procesa u visokim strukovnim školama na teritoriji AP Vojvodine* podržanog od strane Pokrajinskog sekretarijata za visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost AP Vojvodine.

5. LITERATURA

- [1] Ivković, M. Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju. *Ekscentar*, 11, 20-23, 2009.
- [2] Aldemir, C., Gülcan, Y. Student satisfaction in higher education. *Higher education management and policy*, 16(2), 109-122, 2004.
- [3] Grönroos, C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44., 1984.
- [4] Dado, J., Taborecka-Petrovicova, J., Cuzovic, S., Rajic, T. An empirical examination of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions in higher education setting. *Serbian Journal of Management*, 7(2), 203-218, 2012.
- [5] Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., Ragavan, N. A. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94, 2016.
- [6] Weerasinghe, I. M. S., Fernando, R. L. S. Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education*, 26(1), 115-130, 2018.
- [7] Hoque, K. E., Razak, A. Z. A., Zohora, M. F. Service delivery in Higher Education (HE): A comparative study between public and private universities. *Life Science Journal*, 10(3), 2013.
- [8] Yousapronpaiboon, K. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095., 2014.
- [9] Kundi, G. M., Khan, M. S., Qureshi, Q., Khan, Y., Akhtar, R. Impact of service quality on customer satisfaction in higher education institutions. *Industrial Engineering Letters*, 4(3), 23-28., 2014.
- [10] Krsmanovic, M., Horvat, A., Ruso, J. Application of SERVQUAL model in high education. *Commitment*, 3, 3-757., 2014.
- [11] Vranješ, M., Gašević, D., Drnić D. Analiza elemenata kvaliteta usluga u visokom obrazovanju, *Marketing*, 45 (3), 213-222., 2014.
- [12] Rodić Lukić, V. *Kvalitet usluge u funkciji satisfakcije i namera korisnika u ostvarivanju marketing performansi visokoobrazovnih institucija na Zapadnom Balkanu*, doktorska disertacija, Univerzitet u Novom Sadu, Ekonomski fakultet, Subotica., 2016.
- [13] Jevremov D, T., Lungulov, B., Dinić, B. Zadovoljstvo studenata kvalitetom nastave-efekti godine studija i akademskog postignuća. *Nastava i vaspitanje*, 65(3), 491-508., 2016.
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12., 1988.
- [15] Boričić, A. Boričić D. Cvetković, M. Perspektive razvoja internacionalizacije u strukovnom obrazovanju u Republici Srbiji, XXV Skup Trendovi razvoja: Kvalitet visokog obrazovanja, Kopaonik, 2019.
- [16] Barjaktarović, L., Stanković, J., Gavrilović J. The Role of Internet Technologies in Lecturing and Learning. *Sinteza 2014-Impact of the Internet on Business Activities in Serbia and Worldwide*, 397-401, 2014