

	ВИСОКА МЕДИЦИНСКА И ПОСЛОВНО-ТЕХНОЛОШКА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ул. Хајдук Вељкова 10, 15000 Шабац		
	Тел/Факс: 015/352-729 Матични број: 07293682 Web адреса: www.vmppts.edu.rs	Жиро рачун: 840-929666-74 E-mail адреса: vtssa@ptt.rs ПИБ: 100083312	

ПОКАЗАТЕЉИ И ПРИЛОЗИ ЗА СТАНДАРД 10

Прилог 10.2. Анализа резултата анкете студената о процени квалитета рада органа управљања и рада стручних служби

	ВИСОКА МЕДИЦИНСКА И ПОСЛОВНО-ТЕХНОЛОШКА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ул. Хајдук Вељкова 10, 15000 Шабац	
	Тел/Факс: 015/352-729 Матични број: 07293682 Web адреса: www.vmppts.edu.rs Жиро рачун: 840-929666-74 E-mail адреса: vtssa@ptt.rs ПИБ: 100083312	

Извештај

**о задовољству студената радом ненаставног особља и органа
управљања**

период 2015/16. - 2017/18. година

Фебруар 2019.

Резултати Анкете о задовољству студената ненаставним особљем

период 2015/16. - 2017/18. година

Ненаставно особље са којима студенти најчешће долазе у контакт и комуницирају су: секретар, референти за студентска питања, референт у рачуноводству, технички сарадник - лаборант, библиотекар, запослени задужен за информационе послове, запослени на одржавању хигијене-спремачице. У наставку следи преглед задовољења студената радом поменутог особља приказано у табелама.

Табела 1. Вредновање рада секретара Школе

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,63	4,45	4,65
2.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	4,56	4,30	4,60
3.	Оцените поштовање радног времена	4,75	4,73	4,55
4.	Оцените ажурност услуга	4,56	4,73	4,90
5.	Оцените тачност података издатих на захтев	4,88	4,60	4,80
Просечно		4,68	4,56	4,70

Вредновање рада секретара Школе за период 2015/16 – 2017/18. студенти су оценили високом оценом која износи **4,65**. Највише су задовољни ажурности у пружању услуга и тачности добијених података.

Табела 2. Вредновање рада студентске службе

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,94	4,82	4,75
2.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	4,75	4,91	4,85
3.	Оцените поштовање радног времена	4,63	4,73	4,80
4.	Оцените ажурност услуга	4,88	4,82	4,70
5.	Оцените тачност података издатих на захтев	4,81	4,91	4,85
Просечно		4,80	4,84	4,79

Вредновање рада студентске службе у периоду 2015/16 - 2017/18 има просечну вредност **4,81**. Студенти су веома задовољни односом запослених у студентској служби, стручношћу и ажурности услуга. Високим оценама су оценили тачност података које захтевају.

Табела 3. Вредновање рада библиотекара

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,75	4,64	4,60
2.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	4,69	4,82	4,80
3.	Оцените поштовање радног времена	4,50	4,73	4,55
4.	Оцените услове за рад у библиотеци и читаоници	4,63	4,91	4,85
5.	Оцените начин извештавања о набавци литературе	4,69	4,64	4,85
6.	Оцените време за реализацију набавке литературе	4,75	4,82	4,60
Просечно		4,67	4,76	4,71

У периоду 2015/16 - 2017/18 студенти су рад библиотекара оценили високом оценом, просечно **4,71**.

Табела 4. Вредновање рада рачуноводства

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,50	4,45	4,70
2.	Оцените поштовање радног времена са странкама	4,63	4,73	4,80
3.	Оцените ажурност услуга – исплата и друго	4,75	4,82	4,85
4.	Оцените тачност добијених информација	4,69	4,91	4,80
5.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	4,81	4,73	4,65
Просечно		4,68	4,73	4,76

Оцена рада запослених у рачуноводству је висока. Просечна оцена рада рачуноводства у анализираном периоду 2015/16 - 2017/18 по мишљењу студената износи **4,72**.

Табела 5. Вредновање рада лабораната

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,63	4,55	4,75
2.	Оцените поштовање радног времена	4,69	4,64	4,60
3.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	4,81	4,73	4,75
4.	Оцените услове за рад у лабораторији	4,56	4,82	4,80
5.	Оцените доступност апарата и прибора – средстава за рад у лабораторији	4,75	4,64	4,75
Просечно		4,69	4,67	4,73

Рад лабораната у периоду 2015/16 - 2017/18 студенти су оценили просечном оценом која износи **4,70**. Студенти су задовољни условима које имају за рад у лабораторији као и доступности средстава за рад.

Табела 6. Вредновање рада запослених задужених за информационе послове

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	3,81	4,09	4,50
2.	Оцените стручност и оспособљеност за рад	3,75	4,55	4,55
3.	Оцените поштовање радног времена	3,94	4,36	4,35
4.	Оцените ажурирање и одржавање интернет странице	3,75	4,60	4,65
5.	Оцените рад на одржавању техничке исправности рачунара и информационог система	4,00	4,45	4,60
6.	Оцените рад на припреми учионица (рачунара, пројектора) за одржавање наставе	3,94	4,00	4,85
Просечно		3,86	4,34	4,58

Вредновање рада запослених задужених за информационе послове у периоду 2015/16-2017/18 студенти су оценили са просечном оценом **4,26**.

Табела 7. Вредновање рада спремачица

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Оцените однос према студентима	4,44	4,55	4,85
2.	Оцените општу хигијену Школе	4,50	4,45	4,65
3.	Оцените хигијену санитарних чворова	4,44	4,64	4,50
4.	Оцените хигијену учионица и вежбаоница	4,63	4,36	4,80
5.	Оцените хигијену кабинета и канцеларија	4,56	4,73	4,75
Просечно		4,51	4,55	4,71

Студенти су за период 2015/16 – 2017/18 вредновали рад спремачица и дали просечну оцену која износи **4,59**.

На основу оцене може се констатовати да је хигијена у Школи на задовољавајућем нивоу и ако хигијена учионица и санитарних чворова у великој мери зависи и од самих студената, па зато и они морају бити одговорнији по питању одржавања хигијене у Школи.

Табела 8. Процена квалитета рада органа управљања

СТУДЕНТИ				
Питања		2015/16.	2016/17.	2017/18.
1.	Квалитет рада органа управљања	3,85	4,29	4,55
	Просечно	4,23		

Просечна оцена **органа управљања** од стране студената за период 2015/16 – 2017/18 је **4,23**.

ЗАКЉУЧАК

Студенти су оцењивањем ненаставног особља исказали да особље има врло коректан однос што је и циљ Школе и менаџмента. Просечна оцена **органа управљања** од стране студената је **4,23**. Просечна оцена ненаставног особља од стране студената за 2015/16. годину износила је 4,55. Вредновање рада ненаставног особља од стране студената за 2016/17 износи 4,63, а за школску 2017/18 просечно 4,71. Из добијених података анализом следи да су студенти веома задовољни радом ненаставног особља, оцена периода **2015/16 - 2017/18** је висока и износи **4,63**.

Комисија из приказаног закључује да су студенти генерално задовољни радом ненаставног особља са којима имају највише контакт током студија. Посебно су задовољни радом студентске службе, оценили су их највишим оценама а просечна оцена у анализираном периоду **2015/16 - 2017/18** износи **4,81**.

Школа је обезбедила редовно и систематско праћење, контролу и оцењивање рада органа пословођења, шефова служби и ненаставних радника, при чему је посебна пажња посвећена праћењу и оцењивању њиховог односа према студентима и њиховој мотивацији у раду са студентима. Школа ће и у будућем периоду систематски пратити и оцењивати рад управљачког и ненаставног особља и предузимати мере за унапређење квалитета њиховог рада.

ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА:

Школа треба и даље да настоји да унапређује услуге које се добијају од стране ненаставног особља, едукује запослене и улаже у прибор, средства, материјал и опрему која је потребна за рад. Треба подстицати и студенте да и даље буду одговорни по питању

одржавања хигијене у Школи јер хигјена учионица и санитарних чворова у великој мери зависи и од самих студената.

И у будуће план је да се редовно прати рад поменутих сектора и врши њихово усавршавање а у циљу одржавања добрих радних резултата и побољшања рада.

У Шапцу, фебруар 2019. године

Подносилац извештаја:

Председник Комисије за контролу квалитета
Др Драгана Илић Удовичић, професор,

	ВИСОКА МЕДИЦИНСКА И ПОСЛОВНО-ТЕХНОЛОШКА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ул. Хајдук Вељкова 10, 15000 Шабац		
	Тел/Факс: 015/352-729 Матични број: 07293682 Web адреса: www.vmpts.edu.rs	Жиро рачун: 840-929666-74 E-mail адреса: vtssa@ptt.rs ПИБ: 100083312	

**Резултати анкетног истраживања
о задовољству запослених у Високој медицинској и
пословно технолошкој школи
струковних студија у Шапцу
2015/16. - 2017/18.**

2019.

Резултати анкетног истраживања о задовољству запослених у Високој медицинској и пословно технолошкој школи струковних студија у Шапцу

Р.б.	Питања	Резултати - запослени
1.	Да ли су средства за рад и стручно усавршавање на радном месту обезбеђена?	а) да – 18 % б) делимично – 75% в) не – 7 %
2.	Да ли Школа даје могућност да зарадите на задовољавајућем нивоу?	а) да – 52 % б) делимично – 38% в) не – 10%
3.	Да ли су прихватљиви критеријуми за одређивање висине зараде?	а) да у потпуности – 55% б) делимично – 25% в) не – 20 %
4.	Руковођење у школи?	а) директор одлучује о свему – 51% б) свако има своју одговорност у раду Школе у складу са својим могућностима – 35% в) свима је пружена могућност да учествују у раду Школе – 14% а) имам доживљај неадекватних наредби руководства стално – 1% б) понекад/повремено имам доживљај неадекватних наредби руководства – 40% в) немам никад доживљај неадекватних наредби руководства – 57%
5.	Време које проводите на послу да ли Вам одговара?	а) да у потпуности – 76% б) делимично – 20 % в) не – 4%
6.	Да ли на радном месту имате могућност да испољите стваралаштво и нове идеје?	а) да – 31% б) делимично – 41% в) не – 28%
7.	Да ли имате могућност да изразите своје ставове и мишљење у доношењу одлука?	а) да у потпуности – 30% б) делимично – 38% в) не – 32%
8.	Колико сте информисани о збивањима у Школи?	а) обавештен/на у потпуности – 51% б) делимично обавештен/на – 29% в) нисам обавештен/на – 20%
9.	Да ли је најбоље ради у тиму у коме нема проблема?	а) да – 62% б) делимично в) не, своје обавезе најбоље извршавам када радим сам/а – 37%
10.	Да ли на послу углавном имате пријатеље на које се може ослонити?	а) да – 55% б) делимично – 35% в) не – 10%
11.	Да ли сте задовољни односима у колективу?	а) да – 52 % б) делимично – 30% в) не – 18%
12.	Да ли сте задовољни својим статусом у Школи?	а) да – 49% б) делимично – 44% в) не – 7%

Резултати анкетног истраживања о задовољству запослених у Високој медицинској и пословно-технолошкој школи струковних студија у Шапцу су следећи:

1. Већина запослених (75%) сматра да су средства за рад и стручно усавршавање на радном месту, делимично обезбеђена;
2. Да им школа даје могућност да зараде на задовољавајућем нивоу сматра 52% анкетираних сматра, док је 38% том могућношћу делимично задовољно;
3. За више од половине запослених (55%) су у потпуности прихватљиви критеријуми за одређивање висине зараде, док су за 25% анкетираних ти исти критеријуми нису прихватљиви у потпуности.
4. Када је реч о руковођењу у школи, 51% анкетираних сматра да Директор одлучује о свему, 35% сматра да свако има своју одговорност у раду Школе у складу са својим могућностима, а 14% мисли да је свима пружена могућност да учествују у раду Школе. Око 57% анкетираних нема никад доживљај неадекватних наредби руководства, док 40% тај доживљај има повремено.
5. Време које проводе на послу у потпуности одговара за 76% анкетираних запослених, а то време делимично одговара за 20% запослених, а само малом проценту запослених, 4% оно не одговара.
6. На радном месту, могућност да испољи стваралаштво и нове идеје има у потпуности 31%, делимично 41% запослених, а 28% запослених сматра да нема ту могућност.
7. У доношењу одлука 32% запослених сматра да нема могућност да изрази своје ставове и мишљење, 30% запослених сматра да ту могућност има у потпуности, а 38% сматра да има делимично могућност да изрази своје ставове и мишљење у доношењу одлука. Ипак већина сматра да у одређеној мери има могућност изражавања својих ставова и мишљења у доношењу одлука.
8. Када је информисаност о збивањима у Школи у питању, 51% сматра да су обавештени у потпуности, делимично обавештених је (29%), и необавештених, (20%). Ипак се може сматрати да је већина запослених задовољна обавештеношћу о збивањима.
9. Већина (62%) сматра да најбоље ради у тиму у коме нема проблема, а 37% сматра да своје обавезе најбоље извршава увек када ради сам.
10. Већина испитаника сматра да на послу углавном има пријатеље на које се може ослонити.
11. За нормалну, позитивну радну атмосферу у Школи је важна и чињеница да је већина запослених задовољна односима у колективу као и својим статусом у Школи.

Општа оцена услова рада, међуљудских односа, оцена руковођења и зараде вреднована је оценама од један до пет.

	Средња оцена
Оцена услова рада	4,10
Оцена међуљудских односа	4,07
Оцена руковођења	4,30
Оцена зараде	3,99

Највећу просечну вредност имала је оцена за руковођење (4,30). Оцена међуљудских односа износи 4,07. Запослени су опште услове рада оценили са 4,10 док се оцена зарада износи 3,99.

Добијене оцене се могу сматрати задовољавајућим. Висока оцена руковођења указује да менаџмент Школе добро обавља свој посао и да даје пуни допринос побољшању квалитета рада Школе.

Већина запослених је задовољна међуљудским односима у Школи, својим статусом, као и тимским радом са колегама. Једна таква добра, позитивна атмосфера може бити изузетно здрава и креативна основа да се сви аспекти рада Школе побољшају и унапреде.

Систем обезбеђења квалитета у Школи се темељи и на задовољству запослених, што поменуто истраживање и показује. Запослени су у високом проценту сагласни и изражавају своје задовољство кроз све сегменте функционисања у Школи.

ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА:

Школа треба и даље да настоји да унапређује квалитет рада органа управљања и координацију свих служби у школи. Циљ је да Школа и у будуће обезбеди управљачком и наставном особљу перманентно образовање и усавршавање на професионалном нивоу.

У Шапцу, фебруар 2019. године

Подносилац извештаја:

Председник Комисије за контролу квалитета
Др Драгана Илић Удовичић, професор,
