



Universiteto Raštineje
G A U T A

200/3-10-28
Nr. 64-4732

STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRAS

Vilniaus universitetui, A. Goštauto g. 12, LT-01108 Vilnius, tel. (8 5) 2113689, faks. (8 5) 2132553, el. p. skve@skve.lt, <http://www.skve.lt>
Dокументas kaupiamas ir saugomas Juridinių asmenų registre, kodas – 111959192, A. s. LT35 7300 0100 0245 6921, AB „Swedbank“

Vilniaus universitetui
Universiteto g. 3
LT-01513 Vilnius

I 2012-03-19 Nr. 12100-3-645

PAŽYMA DĖL VYKDOMŲ STUDIJŲ PROGRAMŲ IŠORINIO ĮVERTINIMO

2013-10-24 Nr. SV5-185

Atsakydami į Jūsų raštą „Dėl studijų programos išorinio vertinimo 2012 m. plano“, kuriame prašėte vertinti Jūsų universitete vykdomas studijų programas, informuojame, kad, vadovaujantis Studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarkos aprašo¹ (toliau – Aprašas) V skyriumi bei Vykdomy studijų programų vertinimo metodika² (toliau – Metodika) II skyriumi, Studijų kokybės vertinimo centro (toliau – Centras) pasitelkti ekspertai atliko šių Vilniau universitete vykdomų studijų programų (toliau – Programos) išorinį vertinimą:

Valstybinis kodas	Programos pavadinimas	Bendras įvertinimas (balais)	Numatomas sprendimas dėl akreditavimo
621N20004	Kokybės vadžba	22	akredituotina 6 metams

Pažymėtina, kad ekspertų parengtos išorinio vertinimo išvados, vadovaujantis Metodikos 13, 47, 49 punktais, taip pat Studijų vertinimo komisijos nuostatų³ 6 punktu, buvo svarstytos 2013 m. spalio 18 d. Studijų vertinimo komisijos (toliau – Komisija) posėdyje. Komisija pritarė Programų vertinimo išvadoms.

**EXTRACT OF SECOND CYCLE STUDY PROGRAMME *QUALITY MANAGEMENT*
(STATE CODE –621N20004) AT VILNIUS UNIVERSITY 2013-09-20 EVALUATION
REPORT NO. SV4-316**



STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRAS

Vilniaus universiteto
KOKYBĖS VADYBOS (621N20004)
STUDIJŲ PROGRAMOS
VERTINIMO IŠVADOS

EVALUATION REPORT
OF *QUALITY MANAGEMENT* STUDY PROGRAMME
(621N20004)
at Vilnius University

Grupės vadovas:
Team leader:

Prof. Roger Hilyer

Grupės nariai:
Team members:

Assoc. Prof. Gyula Bakacsi
Prof. Dr. Pantelis G.Ypsilantis
Prof. Dr. Guenther Dey
Prof. Dr. Su Mi Park
Dr. Ingrida Mazonaviciute

Išvados parengtos anglų kalba
Report language - English

DUOMENYS APIE ĮVERTINTĄ PROGRAMĄ

Studijų programos pavadinimas	<i>Kokybės vadyba</i>
Valstybinis kodas	621N20004
Studijų sritis	socialiniai mokslai
Studijų kryptis	vadyba
Studijų programos rūšis	universitetinės studijos
Studijų pakopa	antroji
Studijų forma (trukmė metais)	nuolatinės, 1,5
Studijų programos apimtis kreditais	120
Suteikiamas laipsnis ir (ar) profesinė kvalifikacija	vadybos magistras
Studijų programos įregistruavimo data	2009-08-17

INFORMATION ON EVALUATED STUDY PROGRAMME

Title of the study programme	<i>Quality Management</i>
State code	621N20004
Study area	Social Studies
Study field	Management
Kind of the study programme	University studies
Cycle of studies	Second
Study mode (length in years)	Full-time, 1,5
Scope of the study programme in credits	120
Degree and (or) professional qualifications awarded	Master of Management
Date of registration of the study programme	2009 -08-17

V. GENERAL ASSESSMENT

The study programme *Quality Management* (state code – 621N20004) at Vilnius University is given **positive** evaluation.

Study programme assessment in points by fields of assessment.

No.	Evaluation Area	Evaluation Area in Points*
1.	Programme aims and learning outcomes	3
2.	Curriculum design	4
3.	Staff	4
4.	Material resources	4
5.	Study process and assessment (student admission, study process student support, achievement assessment)	3
6.	Programme management (programme administration, internal quality assurance)	4
	Total:	22

*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.

IV. SUMMARY

The programme aims and learning outcomes are well defined, based on professional requirements, consistent with the Master level of studies and publicly available. The programme gives a broad and solid foundation of skills and understanding. Graduates are able to begin useful work immediately on employment and they have the flexibility necessary to readily extend their skills in directions appropriate to their employment. Consultation and planning processes are in place which ensure that a balance is maintained between the immediate local needs of employers and the obligation to deliver a programme which manifests the intellectual rigour necessary at Master level and provides a solid basis for longer term career development. Staff involvement in real life quality management ensures that they are up to date in their understanding of the needs of the profession. However, programme aims and learning outcome statements are too ambitious and objectives too broad. The claim that specialists of high qualification are prepared is inappropriate. It would be helpful for the programme team to revisit the statement of objectives and learning outcomes with a view to bringing them more clearly into line with the undoubted qualities of the programme. There has been inadequate progress in internationalising the programme since 2005 when the visiting experts identified this as an important weakness.

The content of the modules is consistent with Master level studies. The curriculum of the programme is in line with the curriculums of analogous programmes of Western universities. The curriculum design meets legal requirements. The content and methods of the modules are appropriate for the achievement of the intended learning outcomes. There is a flexible, module-specific approach to teaching and learning. There is a clear understanding of the complementary roles of lectures, seminars and workshops in teaching and learning. The curriculum statements are the outcome of a thorough going analysis and consequent replanning across three semesters of the previously accredited programme. The curriculum achieves a coherent, progressive student experience, eliminating overlaps. Staff expertise and thorough consultation ensure rapid response in respect of the curriculum to changes in the external environment of quality management. The only serious weakness is the inadequate role for English in the delivery of the curriculum.

The staff who provide the programme meet legal requirements. They are appointed and appraised according to VU requirements, which are designed to maintain a high quality of teaching provision. Staff are heavily involved in research, in active engagement in real world quality management, in a wide range of personal staff development activities and in active membership of international academic organisations. They have the expertise and experience to deliver a wide range of topics in quality management. They are an integral part of a Faculty which offers a range of disciplines supportive of the Quality Management programme. The age profile is such that the Faculty faces no immediate problem of significant staff changes. By all measures the general standard of teaching is good or very good. Students have, however, expressed some concern over the teaching ability of some teachers. Procedures to assist these colleagues are in place.

The facilities at the Sauletekis Centre, library, teaching rooms, electronic equipment, online resources, are outstanding with no shortcomings evident.

Admission procedures are sound. Entry grades have been increasing and wastage going down. The organisation of the study process ensures an adequate provision of the programme. The level of detail in the planning is impressive, and gives confidence that the programme team have the delivery of the programme under control. The delivery of the programme, with particular reference to the thesis preparation and production, encourages students to engage in research. Staff student communication is excellent, making full use of the ambitious VU information system. There is excellent provision for social support and for the security of assessment.

However, whereas the detail of module planning, in respect both of content and delivery and of assessment, is impressive, it may be that both are excessively detailed for Master level study. On the other hand, it would be useful to the student for the programme team to publish clear criteria demarking the level of achievement in assessment tasks. As indicated above, some students express concern over the teaching ability of some teachers.

Measures for quality assurance and quality enhancement, both formal and informal, involving all stakeholders inside and outside the Institution, are excellent. Procedures for using feedback in the replanning of learning outcomes, curriculum and assessment are meticulous and diligently applied. The programme is delivered by a group of staff, including staff of other departments, who are quite clearly a team and not a collection of isolated individuals. There is a cohesive core group of staff under charismatic leadership. The team includes employers and other professionals who are seen as social partners. There is a good relationship between teachers, students and graduates.

The only weakness is the concern expressed by some students over the teaching ability of some members of teaching staff. There are procedures in place to help such colleagues, but the Faculty is advised to provide more support for less effective teachers and teachers on the margin of the team.

III. RECOMMENDATIONS

- 3.1. Revise the programme aims, objectives and learning outcomes to reflect more accurately the broad foundation of professional skills and understanding provided, bringing them into line with the undoubted qualities of the programme
- 3.2. Explore ways of increasing the role of English in the teaching and learning experience of the students.
- 3.3. Make fuller use of technologies for the online submission of assessment assignments and return of feedback
- 3.4. Reconsider module descriptions to determine whether teaching plans are too detailed and assessment tasks too many and too small for a master level programme
- 3.5. Adopt a clear set of assessment criteria for all forms of assessment in use on the programme,
- 3.6. Seek ways of providing more timely guidance and support for colleagues having difficulties in effective teaching

Vertimas iš anglų kalbos

VILNIAUS UNIVERSITETO ANTROSIOS PAKOPOS STUDIJŲ PROGRAMOS KOKYBĖS VADYBA (VALSTYBINIS KODAS – 621N20004) 2013-09-20 EKSPERTINIO VERTINIMO IŠVADŲ NR. SV4-316 IŠRAŠAS

<...>

V. APIBENDRINAMASIS ĮVERTINIMAS

Vilniaus universiteto studijų programa *Kokybės vadyba* (valstybinis kodas – 621N20004) vertinama teigiamai.

Eil. Nr.	Vertinimo sritis	Srities įvertinimas, balais*
1.	Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai	3
2.	Programos sandara	4
3.	Personalas	4
4.	Materialieji ištekliai	4
5.	Studijų eiga ir jos vertinimas	3
6.	Programos vadyba	4
	Iš viso:	22

* 1 - Nepatenkinamai (yra esminiai trūkumai, kuriuos būtina pašalinti)

2 - Patenkinamai (tenkina minimalius reikalavimus, reikia tobulinti)

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

4 - Labai gerai (sritis yra išskirtinė)

<...>

IV. SANTRAUKA

Programos tikslai ir numatomi studijų rezultatai yra apibréžti, pagrįsti profesiniais reikalavimais, atitinka magistrantūros studijų lygmenį ir viešai skelbiami. Ši programa užtikrina tvirtus įgūdžius ir gilias žinias. Absolventai gali būti naudingi vos įsidarbinę, jiems būdingas lankstumas, reikalingas norint išplėsti savo kvalifikaciją tomis kryptimis, kurių reikia dirbant konkretiame darbe. Idiegtos konsultavimo ir planavimo procedūros, užtikrinančios pusiausvyrą tarp darbdavių vienos poreikių ir poreikio programai, kuri užtiktina magistro lygmenį atitinkantį intelektinį pasirengimą ir suteikia tvirtą pagrindą ilgalaikei karjeros plėtrai. Personalo dalyvavimas realioje kokybės vadybos veikloje užtikrina, kad jie šiuolaikiskai suvokia savo profesijos reikalavimus. Tačiau programos tikslų ir numatomų studijų rezultatų formuluotės yra pernelyg platus masto, o tikslai – per platūs. Tvirtinimas, kad rengiami aukštos kvalifikacijos specialistai, yra netinkamas. Programos (*rengimo, tobulinimo*) grupei būtų naudinga peržiūrėti tikslų ir numatomų studijų rezultatų formuluotes ir aiškiau susieti jas su programos ypatybėmis, kurios nekelia abejonių. Pažanga, pasiekta nuo 2005 m. internacinalizuojant šią programą, nepakankama; apsilankiusių ekspertų nuomone, tai vertinama kaip silpnybė.

Modulių turinys atitinka magistrantūros studijų lygmenį. Programos dalykai atitinka panašių Vakarų universitetų programų dalykus. Programos sandara atitinka teisės aktų reikalavimus. Modulių turinys ir metodai yra tinkami numatomiesiems studijų rezultatams pasiekti. Taikomas lankstus, moduliais pagristas požiūris į mokymą ir mokymąsi. Aiškiai suprantama papildoma paskaitų, seminarų ir darbo grupių svarba mokymui ir mokymuisi. Programos dalykų formuluotės yra kruopščios analizės ir tolesnio anksčiau akredituotos programos perplanavimo per tris semestrus rezultatas. Programos dalykai užtikrina studentams nuoseklią, pažangią patirtį, vengiamą dubliavimosi. Darbuotojų kvalifikacijos ir išsamių konsultacijų dėka programa greitai kinta

atsižvelgiant į kokybės vadybos išorinę aplinką. Vienintelė rimta silpnybė – nepakankamas dėmesys anglų kalbai dėstant šią programą.

Programą dėstantys dėstytojai atitinka teisės aktų reikalavimus. Jie skiriami ir vertinami pagal VU reikalavimus, skirtus užtikrinti aukštos kokybės studijas. Darbuotojai aktyviai dalyvauja mokslinių tyrimų, kokybės vadybos, įvairoje su personalo tobulinimu susijusioje veikloje, tarptautinėse akademiniėse organizacijose. Jie turi kompetencijos ir patirties dėstyti daug dalykų iš kokybės vadybos srities. Jie yra fakulteto, kuriame dėstoma daug kokybės valdymo programą papildančių dalykų, dalis. Amžiaus struktūra yra tokia, kad fakultetui nekyla tiesioginių sunkumų dėl darbuotojų kaitos. Visų priemonių atžvilgiu bendras mokymo standartas yra geras arba labai geras. Tačiau studentai išreiškė tam tikrą susirūpinimą kai kurių dėstytojų gebėjimu mokyti. Nustatyta tvarka, kaip padėti šiems kolegom.

Saulėtekio centro infrastruktūra, biblioteka, auditorijos, elektroninė įranga, internetiniai ištekliai labai geri, akivaizdžių trūkumų nėra.

Studentų priėmimo tvarka tinkama. Įstojimo balai nuolat didėja, o studentų nubyréjimas mažėja. Studijų proceso organizavimas užtikrina tinkamą programos dėstymą. Proceso planavimo detalumas yra įspūdingas ir rodo, kad programos rengimo grupė kontroliuoja programos įgyvendinimą. Programos įgyvendinimas, ypač pasirengimas baigiamajam darbui ir jo rašymas, skatina studentus dalyvauti moksliniuose tyrimuose. Darbuotojai ir studentai puikiai bendradarbiauja pasinaudodami pažangia VU informacine sistema. Sukurta puiki socialinės paramos ir patikimo vertinimo sistema.

Kadangi išsamus modulių planavimas turinio, pateikimo ir vertinimo prasme yra įspūdingas, gali būti, kad magistrantūros studijų programai toks detalizavimas nėra būtinės. Antra vertus, studentams būtų naudinga, kad programos rengimo grupė paskelbtų aiškius kriterijus, nurodančius pasiekimų lygi vertinant užduotis. Kaip jau minėta, kai kurie studentai yra susirūpinę dėl kai kurių dėstytojų sugebėjimo dėstyti.

Kokybės užtikrinimo ir kokybės didinimo priemonės, formalios ir neformalios, apimančios visus šios institucijos vidaus ir išorės socialinius dalininkus, labai geros. Naudojimasis grįztamuoju ryšiu perplanuojant numatomus studijų rezultatus, programą (dalykus) ir vertinimą yra tikslus ir stropiai taikomas. Programą dėstantys dėstytojai, išskaitant kitų padalinių dėstytojus, nėra atskirų individų sambūris, o aiškiai sudaro komandą. Universitete yra darni pagrindinių dėstytojų grupė, kuriai vadovauja charizmatiškas vadovas. Grupę sudaro darbdaviai ir kiti specialistai, laikomi socialiniais partneriais. Dėstytojai, studentai ir absolventai palaiko glaudžius ryšius.

Vienintelė silpnybė yra kai kurių dėstytojų sugebėjimas mokyti, dėl kurio kai kurie studentai išreiškė susirūpinimą. Nustatyta tvarka, kaip padėti šiems kolegom, nors fakultetui patariama daugiau padėti ne taip veiksmingai dirbantiems dėstytojams ir dėstytojams, kurie *nėra labai aktyvūs*.

III. REKOMENDACIJOS

- 3.1. Peržiūrėti programos tikslus, uždavinius ir numatomus studijų rezultatus siekiant tiksliau atspindėti platų suteikiamų profesinių įgūdžių ir žinių spektrą ir suderinti juos su neabejotinais programos privalumais.
- 3.2. Išnagrinėti anglų kalbos vaidmens studijose didinimo būdus.
- 3.3. Labiau naudotis technologijomis vertinamoms užduotims pateikti ir grįztamajam ryšiui gauti internetu.
- 3.4. Persvarstyti modulių aprašus, siekiant nustatyti, ar mokymo planai nėra pernelyg išsamūs, ar vertinimo užduočių ne perdaug ir ar jos ne per mažos magistrantūros programai.
- 3.5. Patvirtinti aiškių vertinimo kriterijų rinkinį, skirtą visoms, programos vertinimo formoms.
- 3.6. Ieškoti būdų, kaip laiku suteikti konsultacijas ir paramą kolegom, kuriems nelabai sekasi veiksmingai mokyti studentus.

Vertėjos rekvizitai (vardas, pavardė, parašas)



¹Žin., 2002, Nr.37-1341