

**EXTRACT OF TOURISM AND LEISURE STUDY FIELD  
AT UTENOS KOLEGIJA  
EVALUATION REPORT, DATED 8 AUGUST 2022, NO. SV4-79**



CENTRE FOR QUALITY ASSESSMENT IN HIGHER EDUCATION

---

**EVALUATION REPORT**  
**STUDY FIELD of TOURISM AND LEISURE**  
at Utenos kolegija

**Expert panel:**

1. Associate professor Detlev Remy (panel chairperson), *academic*;
2. Senior lecturer Kristina Henriksson, *academic*;
3. Senior lecturer Anders Johannes Justenlund, *academic*;
4. Mrs Zita Krūkonytė-Teryaeva, *representative of social partners*;
5. Mr Mantas Jonas Vilimas, *students' representative*.

**Evaluation coordinator – Ms Evelina Keturakytė**

Report language – English

© Centre for Quality Assessment in Higher Education

## Study Field Data

Title of the study programme	<b><i>Tourism and Hotel Administration</i></b>	<b><i>Management of Tourism Services</i></b>	<b><i>Hospitality Management<sup>1</sup></i></b>
State code	6531LX075	6531LX122	6581LX005
Type of studies	College studies	College studies	College studies
Cycle of studies	First	First	First
Mode of study and duration (in years)	Full-time (3 years) Part-time (4 years)	Full-time (3 years) Part-time (4 years)	Full-time (3 years)
Credit volume	180	180	180
Qualification degree and (or) professional qualification	Professional Bachelor of Business Management	Professional Bachelor of Business Management	Professional Bachelor of Business Management
Language of instruction	Lithuanian	Lithuanian	English
Minimum education required	Secondary education	Secondary education	Secondary education
Registration date of the study programme	7 June 2011	25 August 2021	23 April 2014

-----

---

<sup>1</sup> Joint Study Programme

## II. GENERAL ASSESSMENT

*Tourism and Leisure* study field and **first cycle** at Utenos kolegija is given **positive** evaluation.

*Study field and cycle assessment in points by evaluation areas*

No.	Evaluation Area	Evaluation of an Area in points*
1.	Intended and achieved learning outcomes and curriculum	3
2.	Links between science (art) and studies	3
3.	Student admission and support	3
4.	Teaching and learning, student performance and graduate employment	3
5.	Teaching staff	3
6.	Learning facilities and resources	3
7.	Study quality management and public information	3
	<b>Total:</b>	<b>21</b>

\*1 (unsatisfactory) - the area does not meet the minimum requirements, there are fundamental shortcomings that prevent the implementation of the field studies.

2 (satisfactory) - the area meets the minimum requirements, and there are fundamental shortcomings that need to be eliminated.

3 (good) - the area is being developed systematically, without any fundamental shortcomings.

4 (very good) - the area is evaluated very well in the national context and internationally, without any shortcomings;

5 (excellent) - the area is evaluated exceptionally well in the national context and internationally.

## IV. RECOMMENDATIONS

Evaluation Area	Recommendations for the Evaluation Area (study cycle)
Intended and achieved learning outcomes and curriculum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The expert panel recommends much more focus on innovation studies, a review of the existing curriculum and international activities to strengthen the current <i>Management of Tourism Services</i> (TSM) programme, and the both terminated but still running <i>Tourism and Hotel Administration</i> (THA) and <i>Hospitality Management</i> (HM) programmes.</li> <li>• Moreover, international cooperation on applied research activities can provide more results in both generating innovations in education and in digitalisation of services and learning these.</li> </ul>
Links between science (art) and studies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The expert panel recommends focusing more on research activities, especially in collaboration with international partners, which would strengthen the level of English language and ensure relevant and up-to-date research.</li> </ul>
Student admission and support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Although the College has a good support system for its students, it should make students and perspectives aware of it, by disseminating the information.</li> </ul>
Teaching and learning, student performance and graduate employment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The expert panel recommends gathering data on graduate employment to monitor the programme's long term performance.</li> <li>• More support, respectively, information should be provided for students with learning difficulties.</li> <li>• Some more credits for internships should be allocated as well.</li> </ul>
Teaching staff	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Although the teachers have been praised for their engagement, they cannot stop here.</li> <li>• Teachers need to work on their competencies such as in languages and their domain of expertise to keep themselves updated.</li> </ul>
Learning facilities and resources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Although the learning facilities seem to be sufficient and adequate, it looks like they're not fully utilised.</li> <li>• The library needs a review in terms of stocking modern textbooks as well in terms of monitoring the usage rate.</li> </ul>
Study quality management and public information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Although the College has established a quality management system, not all stakeholders are aware of it. Moreover, measures should be implemented to monitor the effectiveness.</li> </ul>

## V. SUMMARY

In the following, a summary of comments regarding the Tourism and Leisure field study programmes implemented at Utenos kolegija (hereafter referred to as the College, UK) is given. The process of external evaluation follows the Centre for Quality Assessment in Higher Education (SKVC) methodology for external evaluation of study fields and is based on the Self-Assessment Report (hereafter referred to as SER) provided by the College and the assessment agreed upon by the Expert Panel during its online visit on the premises and following discussions.

The first cycle study programmes *Management of Tourism Services* (hereafter referred to as TSM) and *Tourism and Hotel Administration* (hereafter referred to as THA) are offered in full-time and part-time modes. The TSM and THA programmes prepare graduates for careers in the Tourism and Leisure study field. The THA programme as well as the HM joint study programme though do not admit anymore students, as these both programmes have been terminated.

The expert panel formed the opinion that not enough attention is paid to newer developments and trends in the tourism & hospitality industry, which in fact, may prevent prospective students from joining the TSM programme.

While the learning outcomes of the TSM and THA programmes are quite well developed, they failed in the aspects to integrate newer technologies and developments such as digitisation, data analytics etc.

The curriculum of the TSM and THA programmes meets the requirements of the Ministry of Education, Science and Sport of the Republic of Lithuania but not necessarily the requirements of the labour market. As already outlined, a broader perspective on newer developments and trends would benefit the programmes.

The staff members of the College are enthusiastic and meet all the legal requirements for their appointments as teachers. However, there are some weaknesses that need to be addressed. Most staff members need to improve their competency in the English language. Secondly, staff members should constantly update the curriculum, respectively their subject contents. A more formalised process and more international collaboration shall help the College to ensure the up-to-date level of curriculum and subjects.

The learning facilities seem to be sufficient and adequate. The library does not seem to be well equipped with modern textbooks. Furthermore, the expert panel has concerns that there are no records of the usage of electronic databases, both students and faculty.

The admissions requirements are in line with the requirements and regulations of the Ministry of Education Science and Sport of the Republic of Lithuania, but there has been an alarming drop in student numbers in the recent past and this is a cause of concern.

The expert panel wishes to thank the College for their preparation of the SER report and for taking their time to attend the online visit sessions.

Based on the evaluation, the Expert panel advises to focus on:

- With regards to the learning outcomes and curriculum, to offer innovation studies and international activities and studies.
- To offer more language studies in order to gain a practical working level of language skills.
- To offer international studies. These can be carried out as joint online studies with international partners, for example by implementing Collaborative Online International Learning, or double degree programmes or joint degree study programmes as the previous HM programme.
- To review the TSM, THA and HM programme in terms of updating the curriculum regarding newer developments and trends, and reviewing the internship policy (structure, length, assessments).
- To add self-assessment as a way to improve trust in the assessment process and develop students' skills in mirroring objectives with their own learning process. It would be advised to review the structure of the teaching & learning and assessment methods as such to ensure adequacy and alignment with the learning outcomes.
- To see the implementation of a clear structured internship policy, outlining length, credits and assessments.
- Similar, regarding the final thesis, a policy should be put in place to ensure academic integrity and rigour. The expert panel found that the accepted level of plagiarism at the College is not acceptable at all, with a maximum of up to 30 percent. Therefore, it is advised to review the plagiarism policy, in line with international standards.
- To place more emphasis on the latest developments and trends in the industry, for both, teachers and students
- To strengthen Faculty of Business and Technology language competencies, and encourage faculty to keep themselves up-to-date.
- To place more emphasis on scientific publications that have been produced together with and are relevant for the local/national industry.
- To put urgent action on low admission numbers by reviewing the TSM programme value position, its career paths and job opportunities to make it more attractive to prospective students.
- To put more efforts to attract international students, as no information was provided on how the College promotes these studies in the international community.
- To focus more on the internationalism of the TSM programme, also to attract new students.
- to place more emphasis on support to students with learning disabilities and learning difficulties as information accordingly was not available in advance nor in English. Moreover, it has been established that students are provided with psychological assistance by a College lecturer and not by a professional psychologist, so students are not provided with impartial assistance.

- To equip the library with coherent tourism literature, and library content and usage should be audited.
- To implement measures within its quality management system to monitor its effectiveness.
- It is recommended that students may participate in the evaluation process to indicate their understanding of the learning process, aims and results.
- To conduct some best practice research on quality management systems practices in others partnering Higher education Institutions and trying to implement components in a timely manner.
- To review some key performance indicators (KPI) to ensure effective involvement of stakeholders. Moreover, to establish a process to monitor it periodically to measure success and cope with risk management.
- To create an action plan with social partners with regards to employability and on how to improve this area.
- To involve more stakeholders for the benefit of the study programmes in the field of Tourism and Leisure, and adapt this field of study to international students.

**UTENOS KOLEGIJOS  
TURIZMO IR POILSIO KRYPTIES STUDIJŲ  
2022 M. RUGPJŪČIO 8 D. EKSPERTINIO VERTINIMO IŠVADŲ NR. SV4-79 IŠRAŠAS**



**STUDIJŲ KOKYBĖS IR VERTINIMO CENTRAS**

-----  
**UTENOS KOLEGIJA  
TURIZMO IR POILSIO KRYPTIES  
VERTINIMO IŠVADOS**

**Ekspertų grupė:**

1. **Doc. dr. Detlev Remy (ekspertų grupės vadovas),** *akademinės bendruomenės narys;*
2. **Vyr. lektorė Kristina Henriksson,** *akademinės bendruomenės narė;*
3. **Vyr. lektorius Anders Johannes Justenlund,** *akademinės bendruomenės narys;*
4. **Zita Krūkonytė-Teryaeva,** *socialinių partnerių atstovė;*
5. **Mantas Jonas Vilimas,** *studentų atstovas.*

**Vertinimo koordinatore – Evelina Keturakytė**

Išvados parengtos anglų kalba

Vertimą į lietuvių kalbą atliko UAB „Pasaulio spalvos“

© Studijų kokybės vertinimo centras

Vilnius 2022



## Studijų krypties duomenys

Studijų programos pavadinimas	<b>Turizmo ir viešbučių administravimas</b>	<b>Turizmo paslaugų vadyba</b>	<b>Svetingumo vadyba<sup>2</sup></b>
Valstybinis kodas	6531LX075	6531LX122	658N90001
Studijų rūšis	Koleginės studijos	Koleginės studijos	Koleginės studijos
Studijų pakopa	Pirmoji (bakalauro)	Pirmoji (bakalauro)	Pirmoji (bakalauro)
Studijų forma (trukmė metais)	Nuolatinės (3 metai) Ištęstinės (4 metai)	Nuolatinės (3 metai) Ištęstinės (4 metai)	Nuolatinės (3 metai)
Studijų programos apimtis kreditais	180	180	180
Suteikiamas laipsnis ir (ar) profesinė kvalifikacija	Verslo vadybos profesinis bakalauras	Verslo vadybos profesinis bakalauras	Verslo vadybos profesinis bakalauras
Studijų programos vykdymo kalba	Lietuvių	Lietuvių	Anglų
Reikalavimai stojantiejiems	Vidurinis išsilavinimas	Vidurinis išsilavinimas	Vidurinis išsilavinimas
Studijų programos įregistravimo data	2011-06-07	2021-08-25	2014-04-23

<sup>2</sup> Jungtinė studijų programa.

## II. APIBENDRINAMASIS VERTINIMAS

*Turizmo ir poilsio* krypties pirmosios pakopos studijos Utenos kolegijoje vertinamos **teigiamai**.

*Studijų krypties ir pakopos įvertinimas pagal vertinamąsias sritis.*

No.	Vertinimo sritis	Srities įvertinimas balais*
1.	Studijų tikslai, rezultatai ir turinys	3
2.	Mokslo (meno) ir studijų veiklos sąsajos	3
3.	Studentų priėmimas ir parama	3
4.	Studijavimas, studijų pasiekimai ir absolventų užimtumas	3
5.	Dėstytojai	3
6.	Studijų materialieji ištekliai	3
7.	Studijų kokybės valdymas ir viešinimas	3
	Iš viso:	21

\*1 (nepatenkinamai) – sritis netenkina minimalių reikalavimų, yra esminių trūkumų, dėl kurių krypties studijos negali būti vykdomos;

2 (patenkinamai) – sritis tenkina minimalius reikalavimus, yra esminių trūkumų, kuriuos būtina pašalinti;

3 (gerai) – sritis plėtojama sistemiškai, be esminių trūkumų;

4 (labai gerai) – sritis vertinama labai gerai nacionaliniame kontekste ir tarptautinėje erdvėje, be jokių trūkumų;

5 (išskirtinės kokybės) – sritis vertinama išskirtinai gerai nacionaliniame kontekste ir tarptautinėje erdvėje.

## IV. REKOMENDACIJOS

Vertinamoji sritis	Rekomendacijos vertinamajai sričiai (studijų pakopai)
Studijų tikslai, rezultatai ir turinys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspertų komisija rekomenduoja daugiau dėmesio skirti inovacijų studijoms, peržiūrėti esamą mokymo programą ir tarptautinę veiklą, kad būtų sustiprinta dabartinė <i>Turizmo paslaugų vadybos</i> (TPV) programa ir abi sustabdytos, bet vis dar vykdomos <i>Turizmo ir viešbučių administravimo</i> (TVA) bei <i>Svetingumo vadybos</i> (SV) programos.</li> <li>• Be to, tarptautinis bendradarbiavimas taikomųjų mokslinių tyrimų srityje gali duoti daugiau rezultatų tiek kuriant inovacijas švietimo srityje, tiek skaitmeninant paslaugas ir mokymąsi.</li> </ul>
Mokslo (meno) ir studijų sąsajos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspertų komisija rekomenduoja daugiau dėmesio skirti mokslinių tyrimų veiklai, ypač bendradarbiaujant su tarptautiniais partneriais, nes taip būtų stiprinamas anglų kalbos lygis ir užtikrinami aktualūs ir naujausi moksliniai tyrimai.</li> </ul>
Studentų priėmimas ir parama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nors Kolegija turi gerą studentų rėmimo sistemą, ji turėtų informuoti studentus apie ją ir perspektyvas, skleisdama informaciją.</li> </ul>
Studijavimas, studijų pasiekimai ir absolventų užimtumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspertų komisija rekomenduoja rinkti duomenis apie absolventų įsidarbinimą, kad būtų galima stebėti ilgalaikius programos rezultatus.</li> <li>• Studentai, turintys mokymosi sunkumų, turėtų gauti daugiau pagalbos, ir atitinkamai daugiau informacijos.</li> <li>• Taip pat reikėtų skirti šiek tiek daugiau kreditų stažuotėms.</li> </ul>
Dėstytojai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nors dėstytojai buvo pagirti už aktyvumą, tačiau jie neturėtų tuo apsiriboti.</li> <li>• Dėstytojai turi tobulinti savo kompetencijas, pvz., kalbų ir savo srities žinias, kad neatsiliktų nuo naujovių.</li> </ul>
Studijų materialieji ištekliai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nors mokymosi priemonės atrodo pakankamos ir tinkamos, atrodo, kad jos nėra visiškai išnaudojamos.</li> <li>• Reikia peržiūrėti bibliotekos aprūpinimą šiuolaikiniais vadovėliais, taip pat stebėti naudojimosi jais lygį.</li> </ul>

- Nors Kolegijoje įdiegta kokybės vadybos sistema, ne visos suinteresuotosios šalys apie ją žino. Be to, turėtų būti įgyvendintos priemonės, skirtos veiksmingumo stebėsenai.

## V. SANTRAUKA

Toliau pateikiama pastebėjimų apie Utenos kolegijoje (toliau – Kolegija, UK) vykdomas turizmo ir laisvalaikio krypties studijų programas santrauka. Išorinio vertinimo procesas vyksta pagal Studijų kokybės vertinimo centro (SKVC) parengtą studijų kryptių išorinio vertinimo metodiką ir remiasi Kolegijos pateikta savianalizės suvestine (toliau – SS) bei vertinimu, dėl kurio susitarė ekspertų komisija nuotolinio vizito metu ir po diskusijų.

Pirmosios pakopos studijų programos *Turizmo paslaugų vadyba* (toliau – TPV) ir *Turizmo ir viešbučių administravimas* (toliau – TVA) vykdomos nuolatine ir iššęstine studijų forma. TPV ir TVA programos rengia absolventus karjerai turizmo ir laisvalaikio studijų srityje. Tačiau į TVA programą ir SV jungtinę studijų programą studentai nebepriimami, nes šios abi programos buvo nutrauktos.

Ekspertų komisija susidarė nuomonę, kad naujausiems pokyčiams ir tendencijoms turizmo ir svetingumo sektoriuje skiriama per mažai dėmesio, o tai iš tiesų gali trukdyti būsimiems studentams studijuoti pagal šią programą.

Nors TPV ir TVA programų mokymosi rezultatai yra pakankamai geri, Kolegijai nepavyko į šias programas integruoti naujesnių technologijų ir pokyčių, kaip antai skaitmeninimas, duomenų analizė ir kt.

TPV ir TVA mokymo programos atitinka Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerijos reikalavimus, tačiau ne visada atitinka darbo rinkos poreikius. Kaip minėta, šioms programoms būtų naudingas platesnis požiūris į naujesnius pokyčius ir tendencijas.

Kolegijos dėstytojai dirba su užsidegimu ir atitinka visus teisės aktų reikalavimus jų profesijai. Tačiau yra tam tikrų šalintinų trūkumų. Didžiajai daliai dėstytojų reikia tobulinti anglų kalbos žinias. Antra, dėstytojai turėtų nuolat atnaujinti mokymo programą, ypač savo dalykų turinį. Labiau formalizuotas procesas ir aktyvesnis tarptautinis bendradarbiavimas padėtų Kolegijai užtikrinti mokymo programų ir dalykų aktualumą.

Mokymosi priemonės atrodo pakankamos ir tinkamos. Biblioteka nėra pakankamai aprūpinta šiuolaikiniais vadovėliais. Be to, ekspertų komisijai kelia susirūpinimą tai, kad neregistruojamas studentų ir dėstytojų naudojimas elektroninėmis duomenų bazėmis.

Priėmimo reikalavimai atitinka Lietuvos Respublikos švietimo mokslo ir sporto ministerijos ir teisės aktų reikalavimus, tačiau pastaruoju metu pastebimas grėsmingai mažėjantis studentų skaičius, ir tai kelia susirūpinimą.

Ekspertų grupė dėkoja Kolegijai už parengtą savianalizės suvestinę ir už laiką, skirtą dalyvavimui vertinime nuotoliniu būdu.

Remdamasi vertinimu, ekspertų komisija rekomenduoja:

- Kalbant apie mokymosi rezultatus ir mokymo programą, siūlyti inovatyvias studijas ir tarptautines veiklas bei studijas;
- Siūlyti daugiau kalbų studijų, kad būtų galima įgyti praktinių darbinės kalbos įgūdžių;
- Siūlyti tarptautines studijas. Jos gali būti vykdomos kaip jungtinės nuotolinės studijos su tarptautiniais partneriais, pavyzdžiui, įgyvendinant tarptautinį mokymąsi bendradarbiaujant internetu arba dvigubo laipsnio studijų programas ar jungtines studijų programas, kaip ankstesnė SV programa.
- Peržiūrėti TPV, TVA ir SV programas, siekiant atnaujinti mokymo programą, atsižvelgiant į naujesnius pokyčius ir tendencijas, ir peržiūrėti stažuočių politiką (struktūrą, trukmę, vertinimą).
- Įtraukti įsivertinimą kaip būdą padidinti pasitikėjimą vertinimo procesu ir ugdyti studentų įgūdžius atliepti tikslus savo mokymosi procese. Patartina peržiūrėti mokymo ir mokymosi struktūrą ir pačius vertinimo metodus, kad būtų užtikrintas jų tinkamumas ir suderinamumas su mokymosi rezultatais.
- Pasirūpinti, kad būtų įgyvendinta aiški struktūrizuota stažuočių politika, apibrėžianti trukmę, kreditus ir vertinimą.
- Panašiai ir baigiamojo darbo atžvilgiu reikėtų nustatyti akademinio sąžiningumo ir griežtumo užtikrinimo politiką. Ekspertų komisija nustatė, kad Kolegijoje priimtas plagijavimo lygis yra visiškai nepriimtinas, o maksimalus plagijavimo lygis yra iki 30 procentų. Todėl rekomenduojama peržiūrėti plagijavimo politiką, atsižvelgiant į tarptautinius standartus.
- Dėstytojai ir studentai galėtų daugiau dėmesio kreipti į naujausius sektoriaus pokyčius ir tendencijas.
- Stiprinti Verslo ir technologijų fakulteto dėstytojų kalbinę kompetenciją ir skatinti dėstytojus nuolat atnaujinti žinias.
- Skirti didesnę dėmesį mokslinėms publikacijoms, kurios rengiamos kartu su vietos ir (arba) nacionaliniu sektoriumi ir yra jam svarbios.
- Skubiai imtis priemonių mažo studentų skaičiaus problemai spręsti ir peržiūrėti TSV programos vertę, karjeros ir darbo galimybes, kad ji taptų patrauklesnė būsimiems studentams.

- Dėti daugiau pastangų pritraukiant tarptautinius studentus, nes nebuvo pateikta jokios informacijos apie tai, kaip Kolegija propaguoja šias studijas tarptautinėje bendruomenėje.
- Daugiau dėmesio skirti TSV programos tarptautiškumui, taip pat siekiant pritraukti naujų studentų.
- Labiau remti studentus, turinčius mokymosi sutrikimų ir mokymosi sunkumų, nes informacija atitinkamai nebuvo teikiama iš anksto ir anglų kalba. Be to, nustatyta, kad psichologinę pagalbą studentams teikia kolegijos dėstytojas, o ne profesionalus psichologas, todėl studentai negauna nešališkos pagalbos.
- Aprūpinti biblioteką naujausia turizmo literatūra, atlikti bibliotekos turinio ir naudojimo auditą.
- Įgyvendinti kokybės valdymo sistemos priemones, skirtas jos veiksmingumui stebėti.
- Rekomenduojama, kad studentai galėtų dalyvauti vertinimo procese ir parodyti, kaip jie supranta mokymosi procesą, tikslus ir rezultatus.
- Atlikti tam tikrus gerosios praktikos tyrimus apie kokybės vadybos sistemų praktiką kitose bendradarbiaujančiose aukštosiose mokyklose ir pabandyti laiku įgyvendinti komponentus.
- Peržiūrėti kai kuriuos pagrindinius veiklos rodiklius (PVR), kad būtų užtikrintas veiksmingas suinteresuotųjų šalių dalyvavimas. Be to, nustatyti periodinės stebėsenos procesą, kad būtų galima įvertinti sėkmę ir valdyti riziką.
- Kartu su socialiniais partneriais parengti veiksmų planą, susijusį su įsidarbinimo galimybėmis ir kaip pagerinti šią sritį.
- Įtraukti daugiau suinteresuotųjų šalių į turizmo ir laisvalaikio srities studijų programas ir pritaikyti šią studijų sritį tarptautiniams studentams.

---

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)