



МЕТОДИКА

за проучване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение

І. ДЕФИНИЦИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. Дефиниции

Съгласно клауза 3.1.4 от стандарт *ISO 9000:2005* терминът „удовлетвореност на клиента“ се дефинира като: „*възприятието на клиента за равнището, до което са изпълнени неговите изисквания*“.

В СА „Д. А. Ценов“ – Свищов удовлетвореността се разбира като **удовлетвореност на студентите (докторантите) от качеството на обучението**, дефинирана по следния начин: „*възприятието на студентите (докторантите) за степента, до която техните потребности или очаквания са били изпълнени в процеса на обучение*“. Използвана е клауза 3.1.2 от същия стандарт, в която „изискването“ е дефинирано като „формулирана необходимост или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително“.

Удовлетвореност на студентите от качеството на обучението:	<i>Възприятието на студентите (докторантите) за степента, до която техните потребности или очаквания са били изпълнени в процеса на обучение.</i>
--	---

1.2. Терминология

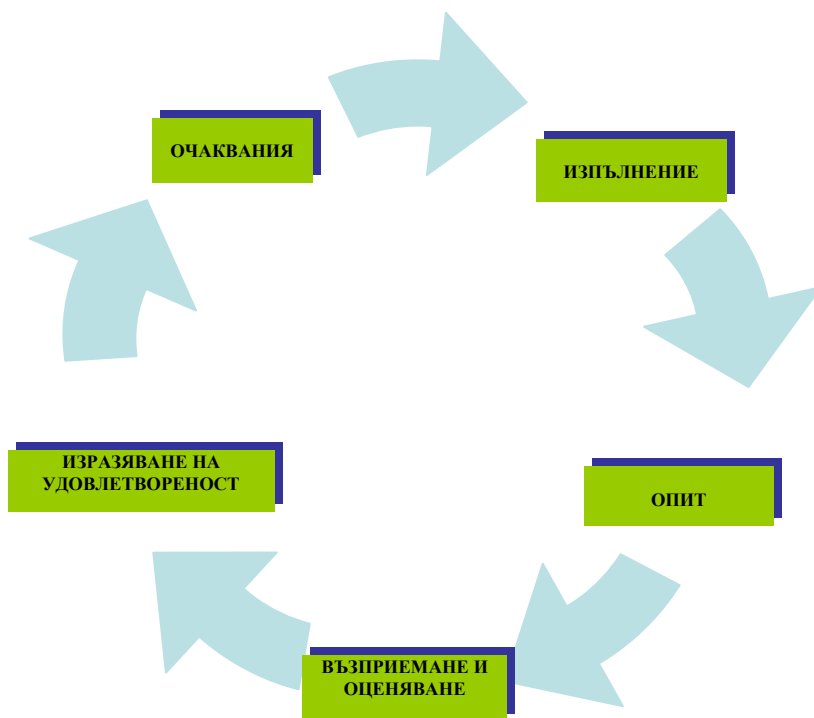
Установяването нивото на студентска удовлетвореност е един от инструментите за измерване на качеството на обучението в СА. За целта се подлагат на измерване **шест фактора**, свързани с удовлетвореността:

- *средства;*
- *оборудване;*
- *подкрепа по време на обучението;*
- *отношение на преподавателите;*
- *методология на преподаване;*
- *управление.*

Цикълът на студентската удовлетвореност може да се представи по следния начин: очаквания на студентите – изпълнение на очакванията в процеса на обучение – натрупване на опит – възприемане и оценяване от страна на студентите – изразяване на удовлетвореност – формиране на нови очаквания (Фиг. 1).



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО



Фиг. 1. Схема на цикъла на студентската удовлетвореност

Студентската удовлетвореност е *важен показател*, който влияе върху очакванията и възприятията на студентите. След като е измерена, тя служи като индикатор за бъдещо устойчиво развитие и в значителна степен оказва въздействие както на студентския успех по време на следването, така и на усъвършенстването на преподавателската практика.

В основата на тази методика е залегнала познатата в международната практика матрица на **Ноел-Левиц**, (вж. Таблица № 1) която представя зависимостта между показателите: „степен на удовлетвореност” и „степен на важност на даден проблем”. На тази основа се определят приоритетните действия, които трябва да се осъществят от Ръководството на СА и нейните конкретни звена.

Таблица № 1

Важност на проблема	Степен на удовлетвореност	
	Напълно удовлетворен	Напълно неудовлетворен
Много важен	<i>Институционална сила</i>	<i>Институционално предизвикателство</i>
Изобщо не е важен	<i>Пренасочване на ресурси</i>	<i>Проучване</i>

За посочените в таблицата показатели са възможни следните комбинации:

- Когато проблемите са много важни и студентите са напълно удовлетворени от тяхното решаване, това е ясна индикация за *институционална сила*.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

- Когато проблемите не са важни и студентите са напълно удовлетворени от тяхното решаване, се налага **пренасочване на ресурсите** към по-важни проблеми.
- В третата ситуация, когато проблемите не са важни, но студентите не са удовлетворени от тяхното решаване, се изисква **провеждането на проучване** за изясняване на ситуацията и преоценка на приоритетите.
- И накрая, когато проблемите са много важни и въпреки това удовлетвореността на студентите е нулева, институцията е изправена пред **сериозни предизвикателства**.

Матрицата на Ноел-Левиц може да бъде представена в разгънат вид по следния начин (вж. Таблица № 2):

Таблица № 2

Важност на проблема	Степен на удовлетвореност				
	Напълно неудовлетворен	Неудовлетворен	Неутрален	Удовлетворен	Напълно удовлетворен
Много важен	Спешна необходимост от незабавни действия	Действията в тази сфера са с висок приоритет	Цели за бъдещи подобрения	Не допускай застои, подобрявай при възможност	Поддържай високите стандарти
Важен	Действия за съществено подобряване на сферите	Набележи тези сфери за подобрене	Не допускай застои	Поддържай стандартите	Избягвай несъразмерни действия
Маловажен	Подобрявай, когато ресурсите позволяват	Не допускай понататъшен застои	Ограничи вниманието	Поддържай стандартите, когато е възможно	Няма необходимост от действия

II. ЦЕЛ, ОБЕКТ, ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

2.1. Цел на изследването

Изследването на студентската удовлетвореност в Стопанска Академия “Д. А. Ценов” се разбира като **ефективен инструмент за получаване, анализ и докладване на студентските възгледи относно техния цялостен опит в Академията и има за цел ефективна промяна и подобрене**.

2.2. Обект на изследване

Основен обект на изучаване са **студентите** в Стопанска Академия “Д. А. Ценов” – Свищов. Статистическата съвкупност обхваща студентите от образователно-квалификационни степени „бакалавър” и „магистър”, и образователна и научна степен „доктор”, от всички форми на обучение (редовна, задочна, дистанционна, самостоятелна), всички курсове, специалности, магистърски и докторски програми.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Статистическа единица на изучаването е конкретният студент (докторант), обучаван в Стопанска Академия „Д. А. Ценов”.

Статистическа единица: *Студент (докторант), редовно, задочно или дистанционно (самостоятелна форма) обучение, който е записан в ОКС „Бакалавър”, ОКС „Магистър” или ОНС „Доктор” през учебната година.*

Статистическа съвкупност: *Общността от всички студенти (докторанти), редовно, задочно или дистанционно (самостоятелна форма) обучение, които са записани в ОКС „Бакалавър”, ОКС „Магистър” или ОНС „Доктор” през учебната година.*

2.3. Предмет на изследване

Предмет на изследване са следните проблемни области, характеризиращи удовлетвореността на студентите от качеството на обучение:

- **комплексна удовлетвореност** от качеството на обучението в СА;
- удовлетвореност от **академичната среда**;
- удовлетвореност от обучението по **специалността**;
- удовлетвореност от обучението по **дисциплината**;
- удовлетвореност от обучението в **докторска програма**;
- удовлетвореност от начина на преподаване на **академичния състав** – титуляри на дисциплини и ръководители на семинарни занятия;
- удовлетвореност от поставените в процеса на обучение **цели и изисквания**;
- удовлетвореност от **натоварването** на студентите;
- удовлетвореност от **оценяването** на студентите;
- удовлетвореност от **придобитите умения** от студентите;
- удовлетвореност от **материалната база**;
- удовлетвореност от **информационните ресурси**;
- удовлетвореност от **административното обслужване**;
- удовлетвореност от **достъпността** до звената и услугите на Академията;
- удовлетвореност от **студентско самоуправление**.

Събирането на информация от отделните конкретни проблемни области позволява конструирането на обобщена, комплексна оценка на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението в Стопанска Академия „Д. А. Ценов”, както от гледна точка на субектите, така и в съответствие с обективните дадености.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

2.4. Задачи на изследването

Провеждането на изследването е свързано с решаването на следните **задачи**:

- **усъвършенстване съществуващата методология** за изследване на удовлетвореността на студентите по въпросите за качеството на преподаване и протичането на учебния процес в Стопанска Академия “Д. А. Ценов”;
- **подобряване организацията за събиране на информация** за удовлетвореността на студентите, като се гарантират достоверността, пълнотата и точността на получените данни;
- **усъвършенстване на системата за информационно обслужване** на изследването във фазите на обработката на данните, групировката и последващия анализ;
- **събиране на достоверна, представителна информация за удовлетвореността на студентите** относно качеството на обучението;
- използване на набраната информация за **непрекъснато подобряване на качеството**.

III. МЕТОДИКА ЗА РЕГИСТРАЦИЯ

3.1. Време на изследването

Времето на изследването се подбира така, че да се осигурят от една страна благоприятни условия за провеждане на наблюдението, а от друга – да се регистрира явлението в нормалното му състояние.

В ОКС „Бакалавър”, най-благоприятно е времето след провеждането на изпитната сесия в началото на следващия семестър. Общата продължителност на периода на регистрация е две учебни седмици (10 дни), които се подбират между първите три седмици на всеки семестър, съобразно с обстановката (национални празници и др.). Това е свързано със следните съществени предимства:

- подsigурява се достатъчно време за набиране на първичните данни от анкетворите;
- може да се извърши така, че да не се нарушава нормалното протичане на учебния процес (входни тестове, провеждане на контролни работи и др.);
- дава възможност да се посещават само часовете на семинарните занятия, което е важно от гледна точка на логистиката на провеждането на наблюдението (понякога от семестър на семестър се формират различни потоци, но групите обикновено се запазват едни и същи);
- дава възможност да се посещават часове и дисциплини, които по учебен план се провеждат през седмица;
- тогава студентите са спокойни, осмислили събитията от предишния семестър;



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

- тъй като изпитната сесия е приключила, има възможност в изследването да се включат въпроси не само за преподаването, но и за оценяването на студентите.

В ОКС „Магистър”, дистанционно обучение, наблюдението се извършва текущо, за всеки прием, след приключването на последния изпит на всяка сесия.

В ОНС „Доктор”, наблюдението се извършва веднъж годишно през месец декември.

Наблюдението за специалност се осъществява преди започването или непосредствено след приключването на държавния изпит по специалността.

3.2. Място на наблюдението

Мястото на наблюдението е академичния кампус на Стопанска Академия “Д. А. Ценов” – Свищов.

Единиците на наблюдение се наблюдават на тяхното местонахождение по време на учебните занятия – съответните аудитории и зали за обучение, в съответствие с утвърдения учебен график и разработените индивидуални задания.

3.3. Органи на наблюдението

За провеждане на наблюдението са необходими лица, които да извършат директното регистриране на индивидуалните сведения по съответните места. Тези лица, наречени **анкетъори**, са студенти, предложени от Студентски Съвет, които преминават през инструктаж в ЦКО. Техните задачи са:

- да преминат през годишен инструктаж за дейностите, които извършват;
- да получат материалите в ЦКО непосредствено преди наблюдението;
- да раздадат въпросниците на студентите в групите на извадката;
- да дават необходимите разяснения на студентите относно възникналите проблеми по време на попълване на въпросниците;
- да съберат попълнените въпросници;
- да предадат попълнените въпросници в ЦКО.

3.4. Източници на сведения

Основният източник на сведения е анкетата на студентите, която се осъществява посредством специално разработени за целта въпросници. Поради спецификата на различните проблемни области, подлежащи на наблюдение, са разработени следните формуляри на въпросници:

- **Формуляр А** - *Удовлетвореност на студентите от академичната среда;*
- **Формуляр ВL** - *Удовлетвореност на студентите от начина на преподаване (лектор);*
- **Формуляр ВU** - *Удовлетвореност на студентите от начина на преподаване (ръководител семинарни занятия);*



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

- **Формуляр С** - Удовлетвореност на студентите от обучението по специалността;
- **Формуляр D** - Удовлетвореност на студентите от обучението по дисциплината;
- **Формуляр E** - Удовлетвореност на студентите от качеството на обучението в дистанционната форма (електронен вариант);
- **Формуляр F** – Формуляр с отворени въпроси за удовлетвореността на студентите.
- **Формуляр N** – Качество на обучението в докторските програми;
- **Формуляр P** – Удовлетвореност на докторантите от качеството на обучение.

3.4. Начин на регистрация

Регистрацията на единичните сведения се извършва посредством **самонаблюдение**. Студентите сами регистрират сведенията, като задачата на анкетите е да осигурят присъствие на студентите, да им раздадат формулярите, да им разясняват възникналите неясноти, да съберат попълнените въпросници и да ги предадат в ЦКО.

Анкетите раздават формулярите на всички студенти от групата, попаднала в извадката. Когато има повече студенти, отколкото са необходими за достигане на обем на извадката от 30 единици, се раздават допълнително въпросници **Формуляр А**.

Единствено в случай, че в групата има по-малко от 3 души присъстващи, не се извършва наблюдение, тъй като има опасност поради малкия брой единици да се наруши изискването за анонимност на анкетното проучване. В този случай се преминава към следващата група от извадката, а при изчерпването им – към група от резервните.

IV. МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

4.1. Единица на наблюдение

Поради спазването на изискването за **анонимност** на проучването, за **единица на наблюдение** се дефинира по-голяма общност от статистически единици, което позволява да не може да се идентифицират индивидуалните сведения и да не могат те да се свържат с конкретен студент. Това дава възможност да се получат достоверни отговори на студентите по всички въпроси, които се отнасят до начина на преподаване и осъществяване на учебния процес, както и до обективността на оценяването. Най-малките възможни общности, в които е трудно да се идентифицират отделните статистически единици, са групите. Поради това за единица на наблюдение е възприета отделната група за ОКС „Бакалавър”, отделната магистърска програма за ОКС „Магистър” и отделна докторска програма за ОНС „Доктор”.



Единица за наблюдение: *Формирана група студенти за съответната учебна година при редовно обучение, поток при задочно обучение или магистърска програма при дистанционно обучение, съгласно организацията на учебния процес.*

4.2. Групировки на информацията

След събирането на информацията данните се **групира**т в следните основни направления:

- удовлетвореност на различни целеви групи: пол, курс, специалност (магистърска програма), образователно-квалификационна степен, форма на обучение;
- удовлетвореност на студентите от академичната среда и нейните елементи (материална база, информационни ресурси, административно обслужване, достъпност);
- удовлетвореност на студентите от обучението и следните елементи: организация на учебния процес, начин на преподаване, отношения между преподавателите и студентите;
- удовлетвореност на студентите от обучението по специалността в следните аспекти: мотиви за избор на специалност, учебен план, учебно съдържание и начин на преподаване, организация на обучението и резултати от обучението;
- удовлетвореност на студентите от обучението по дисциплината в следните аспекти: цели и изисквания по дисциплината, натоварване на студентите по дисциплината, учебно съдържание, оценяване на студентите и придобити умения от студентите.

4.3. Обобщаващи числови характеристики

Обобщаващите числови характеристики дават информация за относителния дял на различните мнения на студентите, в зависимост от отговорите на поставените въпроси. С тяхна помощ се дава детайлна информация за състоянието на обучението, както и обобщена оценка за тяхната удовлетвореност.

За всеки от поставените въпроси се изчислява относителен дял на отговорилите положително (в повечето случаи това е отговор „ДА”), по следния начин:

$$V_j = \frac{P_j}{n} \cdot 100,$$

където: P_j е броят на положителните отговори на j -тия въпрос;

V_j – делът на положителните отговори на j -тия въпрос, представляващ показател за удовлетвореност, измерен в процент (скала от 1 до 100);

n – броят на отговорилите студенти (обемът на извадката).

За всяка група въпроси, характеризиращи отделен аспект на обучението, се изчислява средно равнище на удовлетвореност на студентите, като се използва средна аритметична непретеглена величина от относителните дялове на отделните въпроси:



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

$$V_i = \frac{\sum_{j=1}^k V_j}{k_i},$$

където: V_i – е удовлетвореността от i -тия аспект на една проблемна група (в процент);
 V_j – делът на положителните отговори на j -тия въпрос;
 k_i – броят на въпросите, формиращи i -тия аспект на проблемната група.

За всяка проблемна област се изчислява средно равнище на удовлетвореността с помощта на средна претеглена величина, като за тегла се използва броят на въпросите във всеки отделен аспект на проблемната област:

$$V_m = \frac{\sum_{i=1}^h V_i k_i}{\sum_{i=1}^h k_i},$$

където: V_m е средно равнище на удовлетвореност от проблемна област m ;
 h – броят на аспектите, които формират проблемната област.

Обобщаване на по-високо ниво се постига с използване на средна претеглена величина от равнищата на удовлетвореност от по-ниските нива, като за тегла се използва броят на анкетиранията лица (броят на коректно попълнените анкетни карти) за всяко ниво:

$$V_o = \frac{\sum_{m=1}^g V_m n_m}{\sum_{m=1}^g n_m},$$

където: V_o е удовлетвореността на по-високо ниво;
 n_m – броят на анкетните карти в отделните групи (ниското ниво);
 g – броят на подгрупите, формиращи по-високото ниво.

4.4. Насоки на анализа

Основните насоки на анализа протичат в няколко направления:

- очертаване на проблемните области, които се характеризират с ниско равнище на удовлетвореност и за които са необходими незабавни мерки за справяне с проблемите;
- набелязване на цели за бъдещи действия в области, в които има задоволителна удовлетвореност на студентите от качеството на обучение;
- установяване на институционалната сила – тези области, в които е налице висока степен на удовлетвореност и които представляват важен актив на Стопанска академия „Д. А. Ценов”.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“ ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Анализът на данните може да се допълва на различни степени на обобщаване и в различни разрези, в съответствие с основните групировъчни признаци:

- академично ниво;
- факултетско ниво;
- ниво специалност;
- курс;
- студентско самоуправление;
- целеви групи (фокус-групи).

V. МЕТОДИКА ЗА ФОРМИРАНЕ НА ИЗВАДКА

5.1. Общи принципи за формиране на извадката

Поради необходимостта от получаване на информацията в различни аспекти е нерационално – скъпо и трудоемко, да се проведе пълно изучаване на всички студенти по всички проблемни области. По тази причина се използват частични изследвания и по-конкретно представително (репрезентативно) извадково изучаване.

Извадката се формира на основата на възложено задание за наблюдение, като се спазват определени **принципи**:

- Подборът се осъществява на две степени – подбират се по случаен начин групи, а в рамките на тези гнезда се осъществява пълно наблюдение. Поради необходимостта от гарантиране на анонимност не може да се използва прост случаен подбор, нито механичен подбор. Обемът на извадките за различните наблюдения и задания е променлив и варира от броя на реално обучаваните студенти (когато са по-малко от 30 в отделния поток/група), до 600 души, когато се наблюдават всички студенти за удовлетвореността от академичната среда.
- При потоци, състоящи се от една група, се провежда пълно изследване на тези групи, а при потоци с повече от една група, изборът на групите за наблюдение се осъществява на случаен принцип, като общият брой на наблюдаваните студенти трябва да е 30 души или всички студенти, когато са по-малко от 30 души.
- За преподавателите, при които има възможност за избор, се подбират дисциплини и групи, в които преподавателят води учебните занятия с пълен хорариум, а при обективна невъзможност се подбират тези, в които преподавателят води над 50% от лекциите. Ако няма поток, за който да е изпълнено това изискване, наблюдението се осъществява само на семинарните занятия.

5.2. Технология на формиране на извадката

Формирането на извадката става след преминаването през следните етапи:

ЦКО/ИАОКУ/Методика. Версия 3.0	Последна промяна: (дата:26.11.2014) г.	Стр. 10 от 13
-----------------------------------	--	---------------



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“ ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

5.2.1. Съобразно план-заданието се получава списък на всички потоци и групи, заедно с преподавателите (титуляри и водещи семинарни занятия). Информацията се получава от Академичен компютърен център (АКЦ) в утвърдена таблична форма.

5.2.2. Формират се индивидуални генерални съвкупности за всяко индивидуално задание от план-заданието по следния начин:

- **Обект за наблюдение „Дисциплина“** – всички групи, които изучават съответната дисциплина през учебната година, независимо дали е зимен или летен семестър, независимо от курса или специалността;
- **Обект за наблюдение „Титуляр, водещ лекционен курс“** – всички групи съставляващи потоците, пред които той води лекции, независимо от семестъра (зимен/летен), специалността и курса на обучение. Ако титулярът съвместява лекционния курс с друг титуляр, групите от потока се включват само при условие, че той води повече от 50% от хорариума на дисциплината;
- **Обект за наблюдение „Ръководител на семинарни занятия“** – всички групи, пред които преподавателят води семинарни занятия, независимо от курса на обучение, специалността и семестъра.

5.2.3. Формират се извадките за всяко индивидуално задание, като се използва прост случаен подбор. За всяко индивидуално задание се подбират по четири групи, които са основната част на извадката. Освен това се подбират допълнително, също чрез случаен подбор, още две групи, които представляват резерв. Той е необходим в два случая – при ниска посещаемост от страна на студентите и невъзможност да се набере необходимия брой от 30 единици за извадката; и в случай, че поради настъпили промени в разпределението на часовете, групите, попаднали в извадката, са обучавани от друг преподавател.

5.2.4. При формирането на извадки, когато групите са малко на брой (специализирани дисциплини, които се изучават само от отделна специалност) или когато студентите в групите общо не надвишават 30 единици, се преминава към пълно наблюдение. Наблюдават се всички групи и студенти в тях.

5.2.5. Извадките се оформят в индивидуални задания, които са предназначени за анкетъорите, като се използват стандартизирани бланки.

VI. ПУБЛИКУВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

В съответствие с изискванията, поставени от Ръководството и от спецификата на данните се съставят **периодични доклади**, в едномесечен срок от приключването на всяко задание, както и **обобщен годишен доклад** за Ръководството, в срок до два месеца след приключване на всички наблюдения, залегнали в план-заданието. Резултатите от оценката на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението се предоставят по съответни **нива на управление** и в посочените по-долу **параметри** и **разрези**:

ЦКО/ИАОКУ/Методика. Версия 3.0	Последна промяна: (дата:26.11.2014) г.	Стр. 11 от 13
-----------------------------------	--	---------------



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“ ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

6.1. Към Ръководството на СА

Докладът съдържа обобщена информация и анализ на конкретните резултати от проучванията на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение в следните аспекти:

- Област „Академична среда“;
- Област „Специалности“;
- Област „Дисциплини“;
- Област „Преподаватели“;
 - Елемент „Лектори“;
 - Елемент „Ръководители на семинарни занятия“;
- Области, на които Ръководството на СА „Д. А. Ценов“ трябва да обърне внимание.

6.2. Към Деканите на факултетите

Докладът ще обхваща обобщени резултати в следните аспекти:

- Обобщена информация за удовлетвореността по факултети в СА;
- Обобщена информация за удовлетвореността по катедри в СА;
- Обобщена информация за удовлетвореността по специалности в СА.

6.3. Към Ръководителите катедри в СА

Докладът ще обхваща детайлни разрези на информацията в следните аспекти:

- Област „Преподаватели“ – детайлни справки за преподавателите от съответната катедра;
- Област „Дисциплини“ – детайлни справки за дисциплините, обслужвани от съответната катедра по учебен план;
- Област „Специалности“ детайлни справки за специалностите, обслужвани от съответната катедра;
- Обобщена оценка за катедрата – означаваща удовлетвореност от обучението.

Допълнителни справки се правят от ЦКО при одобрени заявки, съгласно Вътрешните правила за оценка на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение.

Отличителна характеристика на всеки доклад са таблиците, в които са проследени различните проблемни области, техните аспекти и конкретни индивидуални въпроси, които имат особено значение. Сравняването на данните, събирани през различните години, позволява проследяване на подобренията, постигнати в повишаването на студентската удовлетвореност година след година.



СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ” ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО

Методиката е утвърдена като неразделна част от Вътрешните правила за оценка на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение, приети на заседание на Академичния съвет с Решения № 7/15.07.2009 г.

Методиката е променена с Решения на Академичния съвет №7/21.03.2012 г.; Решения №3/26.11.2014 г.