



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

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА СТУДЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се урежда редът за организиране и провеждане на проучванията на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение, съгласно изискванията на чл. 6, ал. 4 и ал. 5 от Закона за висшето образование и чл. 110 от Правилника за дейността на Стопанска академия.

Чл. 2. Проучванията на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението имат за цел:

а/ да осигурят надеждна, навременна и точна информация на ръководството на СА за достигнатото ниво на удовлетвореност на студентите от качеството на обучението;

б/ да дадат възможност за непрекъснато подобряване на качеството на обучението, чрез открояване на области със съществен потенциал за подобрене;

в/ да подпомогнат процеса на оценката на риска, управлението и контрола във всички области на обучението в СА.

Чл. 3. Проучванията обхващат студентите, обучавани в СА в ОКС „Бакалавър” и „Магистър”, в редовна, задочна и дистанционна форма на обучение, и докторантите обучавани в ОНС „Доктор“ – редовна, задочна, самостоятелна и дистанционна форма на обучение.

II. ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРОУЧВАНИЯТА

Чл. 4. Организационно и технически процесът на проучванията, оценките и анализите на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението в СА се администрира от Центъра за качество на обучението (ЦКО), сектор „Измерване, анализ и оценка на клиентската удовлетвореност” (ИАОКУ).

Чл. 5. (1) Директорът на ЦКО ръководи цялостния процес и е отговорен пред Ръководството на СА за извършване на проучванията.

(2) Организатор „ИАОКУ” към ЦКО е пряко отговорен за оперативното ръководство, организацията, осъществяването и анализа на данните от проучванията на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение.

Чл. 6. (1) Наблюдението се осъществява от специално обучени анкетьори към ЦКО.



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

(2) Анкетьорите преминават специализирано обучение в рамките на ЦКО за осъществяване на проучванията.

Чл. 7. Наблюденията се осъществяват в съответствие с изискванията на Закона за висшето образование, Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в СА „Д. А. Ценов“, Правилника за дейността на СА „Д. А. Ценов” и тези Вътрешни правила, както и всички останали вътрешни документи, регламентиращи учебния процес в СА.

Чл. 8. При наблюденията на удовлетвореността се използва методът на представителните извадки.

Чл. 9. Наблюдават се следните аспекти на удовлетвореността:

- а/ удовлетвореност от академичната среда;
- б/ удовлетвореност от обучението по специалност;
- в/ удовлетвореност от обучението по учебна дисциплина;
- г/ удовлетвореност от начина на преподаване;
- д/ удовлетвореност от обучението в докторска програма (ОНС „Доктор“).

Чл. 10. (1) Проучванията се провеждат съгласно утвърден от Директора на ЦКО „План-задание”, за всяко от тях, което обхваща обектите за наблюдение за всяка календарна година.

(2) План-заданието за всяка година се изготвя от Организатор „ИАОКУ” към ЦКО не по-късно от месец декември предходната година.

(3) Промени в план-заданието се правят само с решение на Директора на ЦКО.

Чл. 11. /1/ В план-заданието се включват следните обекти за проучване:

а/ преподавателите, които подлежат на атестиране през следващата учебна година, съгласувано с Отдел „Докторантура и академично развитие“, катедрените и факултетните съвети;

б/ дисциплините, на ротационен принцип, като за период от 4 години трябва да бъдат покрити всички учебни дисциплини по учебен план, преподавани в рамките на отделните ОКС в СА;

в/ всички специалности, които имат завършващи студенти в четвърти курс;

г/ всички магистърски програми в дистанционната форма на обучение;

д/ всички докторски програми, в които се обучават докторанти;

е/ допълнителни обекти за наблюдение, по искане на Ръководството на СА, утвърдени с решение на Директора на ЦКО.



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

/2/ Преподаватели за извънредно атестиране, извън тези по ал. 1, т. а/ на този член, могат да бъдат включвани в план-заданието за проучването, само след изрично искане на Ръководителите на катедри в СА, съгласувано с Директора на ЦКО.

Чл. 12. (1) На основата на План-заданието, Организаторът „ИАОКУ” към ЦКО изработва „План-график”, в който се дават конкретните рамки на всяко наблюдение.

(2) Информацията за изработване на План-графика се получава от Отдел „Бакалавърско обучение“, Отдел „Докторантура и академично развитие“, Деканатите, АКЦ.

Чл. 13. План-графикът включва:

а/ обектът за наблюдение, съгласно План-заданието;

б/ времето за наблюдение на всеки обект, съгласно общите правила;

в/ мястото на наблюдение;

г/ извадката за наблюдение, подбрана в съответствие с изискванията за формиране на представителни извадки.

III. ТЕХНОЛОГИЯ НА ПРОУЧВАНИЯТА

Чл. 14. Наблюдението на удовлетвореността в отделните аспекти за оценка в ОКС „Бакалавър” и „Магистър”, редовна форма на обучение, съгласно чл. 9, се извършва както следва:

а/ за академичната среда – текущо през цялата година;

б/ за специалност – по време на държавния изпит по специалността;

в/ за дисциплините и начина на преподаване – през първите три седмици на всеки семестър, като се оценява предходния семестър.

Чл. 15. Наблюдението на удовлетвореността в отделните аспекти за оценка в ОКС „Бакалавър”, задочна форма на обучение, се извършва през първите дни на очните занятия през всеки семестър и се отнася за предходния семестър.

Чл. 16. (1) Наблюдението на удовлетвореността в отделните аспекти за оценка в ОКС „Магистър”, дистанционна форма на обучение, се осъществява чрез on-line анкетиране в началото на всеки семестър, като се оценява предходния семестър.

(2) Наблюдението на удовлетвореността в ОНС „Доктор” се осъществява чрез текущо онлайн анкетиране, а по изключение - на хартиен носител.



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

Чл. 17. Прякото наблюдение се осъществява от анкетите в рамките на посочения в план-графика период.

Чл. 18. Въпросниците за набиране на първичната информация са следните:

- а/ **Формуляр А** – Удовлетвореност на студентите от академичната среда;
- б/ **Формуляр ВL** – Удовлетвореност на студентите от начина на преподаване (лектор);
- в/ **Формуляр ВU** – Удовлетвореност на студентите от начина на преподаване (ръководител на семинарни занятия);
- г/ **Формуляр С** – Удовлетвореност на студентите от обучението по специалността;
- д/ **Формуляр D** – Удовлетвореност на студентите от обучението по дисциплината;
- е/ **Формуляр E** – Удовлетвореност на студентите от обучението в дистанционната форма (електронен вариант);
- ж/ **Формуляр F** – Формуляр с отворени въпроси за удовлетвореността на студентите;
- з/ **Формуляр N** – Качество на обучението в докторските програми;
- и/ **Формуляр P** – Удовлетвореност на докторантите от качеството на обучение.

Чл. 19. Първичната информация от анкетите се съхранява в бази данни, на SQL-сървър, поддържан от АКЦ.

Чл. 20. Обработката на информацията се осъществява от ЦКО след приключването на всяко проучване (наблюдение).

Чл. 21. Оценката на удовлетвореността става по процентна скала, като 0% е най-ниското възможно равнище на удовлетвореност (напълно неудовлетворен), а 100% е най-високото възможно равнище на удовлетвореност (напълно удовлетворен).

Чл. 22. Изчисляването на индивидуалните и обобщаващите оценки за удовлетвореност става на базата на посочените в „Методиката за проучване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение” принципи и формули, неразделна част от тези Вътрешни правила.



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

IV. ДОКЛАДВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ, СЪХРАНЯВАНЕ И ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 23. (1) Резултатите се оформят в периодични и годишни доклади.

(2) Докладите се разработват в едномесечен срок след приключването на конкретното задание за проучване и се представят на Ръководството на СА.

(3) Отговорност за докладване на резултатите носи Директора на ЦКО.

Чл. 24. (1) Резултатите от всички анкетни проучвания, включително първичната информация (анкети) се съхраняват по процедура, разработена от ЦКО.

(2) Електронните бази данни от проучванията се съхраняват на SQL-сървър, администриран от АКЦ.

Чл. 25. Представянето на официална информация за резултатите от проучванията се извършва от Директора на ЦКО, чрез оторизирани копия на докладите, както следва:

а/ за удовлетвореност на студентите от качеството на обучение по специалност – до Декана на съответния факултет и до Ръководителя на съответната водеща катедра;

б/ за удовлетвореност на студентите от качеството на обучение по дисциплини – до Ръководителя на съответната катедра, преподаваща дисциплината;

в/ за удовлетвореност на студентите от качеството на преподаване на преподавателите от катедра – до Ръководителя на съответната катедра.

Чл. 26. Достъпът до информацията от проучванията на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение, извън посочените случаи в чл. 25, става с решение на Ръководителя на ЦКО, след съгласуване с ресорен Зам. ректор.

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Правилата са съобразени с изискванията на Закона за висшето образование и Правилника за дейността на СА.

§2. Правилата са приети на заседание на Академичния съвет с Решения № 7/15.07.2009 г.

§3. Правилата са променени на заседание на Академичния съвет с Решения № 7/21.03.2012 г.; Решения № 3/26.11.2014 г.

ЦКО/ИАОКУ/Вътрешни правила.Версия 3.0	Последна промяна: (дата:26.11.2014) г.	Стр. 5 от 5
------------------------------------------	----------------------------------------	-------------