

**УНИВЕРСИТЕТ ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ –
ПЛОВДИВ**



П Р А В И Л А

**ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
СТУДЕНТИ, ДОКТОРАНТИ И СПЕЦИАЛИЗАНТИ ОТ
КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ В УНИВЕРСИТЕТА ПО
ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ – ПЛОВДИВ**

ПЛОВДИВ

2017 г.

УНИВЕРСИТЕТ ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ – ПЛОВДИВ

**УТВЪРДИЛ,
РЕКТОР:**

/проф. д.т.н. инж. К. Динков/

ПРАВИЛА

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА СТУДЕНТИ, ДОКТОРАНТИ И СПЕЦИАЛИЗАНТИ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ В УНИВЕРСИТЕТА ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ – ПЛОВДИВ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се урежда редът за организиране и провеждане на проучванията на удовлетвореността на обучаваните в Университета по хранителни технологии (УХТ) студенти, докторанти и специализанти от качеството на обучение и за оповестяването на резултатите съгласно изискванията на чл. 6, ал. 4 и ал. 5 от Закона за висше образование (ЗВО) и чл. 6, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за устройството и дейността (ПУД) на УХТ.

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

- да осигурят надеждна, навременна и точна информация на ръководството на УХТ за достигнатото ниво на удовлетвореност на обучаваните от качеството на обучение;
- да дадат възможност за непрекъснато подобряване на качеството на обучението, чрез открояване на области с потенциал за подобрене;
- да подпомогнат процеса на оценката на риска, управлението и контрола във всички области на обучението в УХТ.

Чл. 3. (1) Проучванията обхващат обучаваните в УХТ:

- студенти от образователно-квалификационната степен (ОКС) „бакалавър“ и ОКС „магистър“ във всички форми на обучение (редовна, задочна и дистанционна);
- докторанти във всички форми на обучение (редовна, задочна, самостоятелна, дистанционна);
- специализанти в групови, индивидуални, краткосрочни и дългосрочни курсове и специализации във всички форми на обучение (редовна, задочна, вечерна, дистанционна и смесена).

(2) Проучването на удовлетвореността от качеството на обучение в УХТ обхваща и работодателите потребители на обучаваните в УХТ студенти, докторанти и специализанти.

II. ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРОУЧВАНИЯТА

Чл. 4. (1) В организацията, провеждането и контрола на проучванията на удовлетвореността от качеството на обучението участват:

- Ректорът;
- зам.-ректорът по учебна дейност и акредитация;
- деканите / директорът на департамент;
- ръководителите на катедри / центрове за обучение;
- отговорниците по качеството в катедрите / центрите за обучение;
- комисиите по качеството към Академичния съвет (АС) и основните звена;
- Центърът по качеството;
- Студентският съвет.

Чл. 5. (1) Цялостният контрол и ръководството на всички дейности, свързани с проучванията на удовлетвореността от качеството на обучение, се осъществява от Ректора и зам.-ректора по учебна дейност и акредитация. Пред тях се отчитат всички дейности, свързани с проучванията на удовлетвореността от качеството на обучение.

(2) В организационно и техническо отношение процесът на проучванията, оценките и анализите на удовлетвореността на обучаваните от качеството на обучението се администрира от Центъра по качеството съгласно Правилника за организацията и дейността на Центъра по качеството и Комисията по качеството към АС. На всички етапи на проучването ръководителят на Центъра не допуска огласяване на първичните данни, както и персоналните резултати за преподавателите, извън случаите, описани в чл. 19.

Чл. 6. Процесът на проучване на удовлетвореността от качеството на обучение включва четири основни етапа и съответния брой дейности за осъществяване на всеки от тях.

1. Първи етап – Подготовка за провеждане на изследването:

- 1) Актуализиране на изследователския инструментариум (анкетни карти), включително и чрез внасяне на необходими промени в заглавието и съдържанието, като следствие от промени в нормативни документи, отнасящи се до учебния процес и други, свързани с обучението;
- 2) Обсъждане и утвърждаване на изследователския инструментариум в Комисията по качество към АС;
- 3) Отпечатване на анкетните карти;
- 4) Осъществяване на връзка с отдел „Управление на човешките ресурси” за актуализиране списъка на преподавателите (вкл. хонорувани) и служителите;
- 5) Обучение/инструктаж на екипа.

2. Втори етап – Провеждане на изследването:

- 1) Комплектуване на анкетните карти според броя на студентите / докторантите / специализантите, които подлежат на анкетиране и броя на преподавателите / служителите, които предстои да бъдат оценявани;

- 2) Същинско провеждане на проучването при спазване на изискването за анонимност.

3. Трети етап – Обработка на данните от проучването:

- 1) Сканиране на анкетните карти и разпознаване на образа, въз основа на което се получават първичните резултати.
- 2) Обработка на резултатите и получаване на средни оценки.
- 3) Архивиране и съхранение на първичната и обработената информация.

4. Четвърти етап – Анализ и интерпретация на получените резултати:

- 1) Обобщаване на оценките и сравнителен анализ;
- 2) Изготвяне на доклади;
- 3) Оповестяване на резултатите – предоставяне на докладите, свеждане до знанието на крайния потребител на информация по реда, описан в раздел IV.

Чл. 7. Проучвания за удовлетвореността от качеството на обучение се осъществяват всеки семестър в съответствие с изискванията на ЗВО, ПУД на УХТ, тези Правила и всички нормативни документи, регламентиращи учебния процес в УХТ.

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

Чл. 9. Наблюдават се следните аспекти на удовлетвореността:

1. Удовлетвореност на студенти, докторанти и специализанти:

- 1) от цялостното обучение в УХТ;
- 2) от академичната среда и нейните елементи (материална база, информационни ресурси, административно обслужване, достъпност);
- 3) от обучението по специалност и нейните елементи (мотиви за избор на специалност, учебен план, учебно съдържание и начин на преподаване, организация на обучението и резултати от обучението);
- 4) от обучението по учебна дисциплина и нейните елементи (цели и изисквания по дисциплината, натоварване на обучаваните по дисциплината, учебно съдържание, оценяване и придобити умения);
- 5) от начина на преподаване и неговите елементи (методика на преподаване, ниво на преподаване, взаимоотношения обучаван – преподавател).

2. Удовлетвореност на бивши студенти:

- 1) от цялостното обучение в УХТ (учебен план, академичен състав, академична среда) във връзка с професионалната реализация, включително оценки и препоръки към обучението по дадена специалност/ОКС.

3. Удовлетвореност на потребители на кадри (работодатели)

- 1) от знанията, компетенциите и уменията на обучаваните в УХТ кадри, включително мнения и препоръки към обучението по дадена специалност/ОКС.

Чл. 10. (1) Проучванията се провеждат съгласно изготвен от Центъра по качеството план за всяко от тях, който обхваща обектите за наблюдение за всяка учебна година. Планът се утвърждава от зам.-ректора по учебна дейност и акредитация.

(2) Планът се изготвя не по-късно от месец октомври.

(3) В плана се включват следните обекти на проучване:

- 1) преподавателите, които подлежат на атестиране през учебната година, съгласувано с отдел „Управление на човешките ресурси”, съветите на първичните и основните звена;
- 2) дисциплините, като на ротационен принцип за 4 години трябва да бъдат обхванати всички дисциплини по учебен план, преподавани в ОКС „бакалавър“, и съответно за 2 години – в ОКС „магистър“;
- 3) всички специалности, които имат завършващи студенти в последен курс на обучение;
- 4) всички дисциплини/специалности в дистанционна форма на обучение;
- 5) други обекти по искане на ръководството на УХТ, утвърдени от ръководителя на Центъра по качеството и зам.-ректора по учебна дейност и акредитация.

Чл. 11. (1) Съгласно утвърдения план, ръководителят на Центъра по качеството изготвя график, в който се посочват конкретните параметри на всяко проучване. Графикът се утвърждава от зам.-ректора по учебна дейност и акредитация.

(2) Информацията, необходима за изготвяне на графика, се получава от отдел „Учебен”, ръководителите на основните и първичните звена, отдел „Управление на човешките ресурси”.

(3) Графикът включва:

- 1) обекти на проучване съгласно заповед на Ректора на УХТ;
- 2) времето за проучване на всеки обект съгласно общите правила.

III. ТЕХНОЛОГИЯ НА ПРОУЧВАНИЯТА

Чл. 12. Наблюдението на удовлетвореността на студентите от ОКС „бакалавър“ и ОКС „магистър“ в редовна форма на обучение по отделните аспекти на оценка се извършва, както следва:

- 1) за академичната среда – текущо през цялата година;
- 2) за дисциплини и начин на преподаване – в началото на семестъра, като се оценява предходният семестър;
- 3) за специалност и цялостно обучение в УХТ – при дипломиране.

Чл. 13. Наблюдението на удовлетвореността на студентите от ОКС „бакалавър“ и ОКС „магистър“ в задочна форма на обучение по отделните аспекти на оценка се извършва, както следва:

- 1) за академична среда, дисциплини и начин на преподаване – през първата седмица на присъствените занятия, като се оценява предходният семестър;
- 2) за специалност и цялостно обучение в УХТ – при дипломиране.

Чл. 14. Наблюдението на удовлетвореността на студентите от ОКС „бакалавър“ и ОКС „магистър“ в дистанционна форма на обучение по отделните аспекти на оценка се извършва, както следва:

- 1) за академична среда, дисциплини и начин на преподаване – чрез онлайн анкетиране в началото на всеки семестър, като се оценява предходният семестър;
- 2) за специалност и цялостно обучение в УХТ – при дипломиране.

Чл. 15. Наблюдението на удовлетвореността на докторантите по отделните аспекти на оценка се извършва в периода януари – юни на всяка година от срока на обучението (чрез онлайн анкетиране за дистанционна форма на обучение).

Чл. 16. Наблюдението на удовлетвореността на специализантите и курсистите по отделните аспекти на оценка се провежда, както следва: при дългосрочни курсове/специализации – съгласно чл. 12, чл. 13 и чл. 14 в зависимост от формата на обучение; при краткосрочни курсове/специализации – в края на обучението съгласно утвърдения учебен план/програма.

Чл. 17. (1) Прякото набиране на първичната информация се извършва от екип, състоящ се от ръководителя на Центъра по качество и анкетъори.

(2) Анкетъорите са студенти, предложени от Студентски съвет и утвърдени със заповед на Ректора за всяка учебна година.

(3) Анкетъорите

- 1) преминават инструктаж в Центъра по качество за дейностите, които извършват;
- 2) получават анкетните карти в Центъра по качество непосредствено преди проучването;
- 3) раздават анкетните карти на студентите в групите на извадката, събират попълнените анкетни карти и ги предават в Центъра по качеството;
- 4) дават детайлни разяснения на студентите по процедурата и контролират дисциплината по време на анкетирането;
- 5) при възникнали проблеми се обръщат за съдействие към Центъра по качеството;
- 6) осигуряват пълна анонимност при попълването на анкетните карти;
- 7) работят отговорно и като представители на УХТ демонстрират при контактите с колегите си висока академична етика и морал;
- 8) не разгласяват по никакъв повод информацията, до която имат достъп във връзка с анкетирането.

Чл. 18. (1) Основен принцип при набиране на първичната информация е спазване на анонимност и неоповестяване на първични данни.

(2) Анкетите са анонимни и се провеждат по предварително съставен въпросник (анкетна карта), който се предоставя на всеки анкетиран.

(3) Формулярите на въпросниците (анкетните карти) за набиране на първичната информация са разработени съгласно Системата за оценяване и поддържане на качеството на обучението (СОПКО) в УХТ. Всяка актуализация на анкетните карти се регистрира като „преглед“ на съответното приложение към СОПКО по установения ред.

IV. СЪХРАНЯВАНЕ, ОБРАБОТКА И ДОКЛАДВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ. ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯТА

Чл. 19. Първичната информация от анкетите се съхранява в Центъра по качеството. Достъп до нея имат Ректорът, зам.-ректорът по учебна дейност и ръководителят на Центъра по качеството.

Чл. 20. Обработката на информацията от анкетите се осъществява от ръководителя на Центъра по качеството след приключването на всяко проучване.

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

Чл. 22. Изчисляването на индивидуалните и обобщаващите оценки се извършва по принципа на превръщане на установената степен на удовлетвореност в средноаритметична оценка по шестобалната система.

Чл. 23. (1) Резултатите от проведените проучвания се представят от ръководителя на Центъра по качеството в периодични и годишни доклади.

(2) Периодичните доклади се разработват в едномесечен срок след приключването на конкретната задача за проучване.

(3) Годишните доклади се разработват в срок до два месеца след приключване на всички проучвания, залегнали в плана.

(4) Докладите съдържат анализ за състоянието на удовлетвореността от качеството на обучението въз основа на обобщаващите оценки.

(5) Анализът включва:

- 1) очертаване на проблемните области, които се характеризират с ниско равнище на удовлетвореност и за които са необходими незабавни мерки за справяне с проблемите;
- 2) набелязване на цели за бъдещи действия в области, в които има задоволителна удовлетвореност на студентите/докторантите/специализантите от качеството на обучение;
- 3) установяване на институционалната сила – области, в които е налице висока степен на удовлетвореност и които представляват важен актив на университета.

(6) Анализът може да се провежда при различни степени на обобщаване и в различни разрези в съответствие с основните признаци за групиране:

- 1) академично (университетско) ниво;
- 2) ниво факултет / департамент;
- 3) ниво катедра/център за обучение
- 4) ниво специалност;
- 5) ниво курс;
- 6) студентско самоуправление;
- 7) потребители на кадри;
- 8) целеви групи (фокус-групи).

(7) Отговорност за докладите с резултатите от проучванията носи ръководителят на Центъра по качеството.

Чл. 24. Резултатите от оценката на удовлетвореността на обучаваните от качеството на обучение се предоставят по съответни нива на управление.

1. Към ръководството на УХТ (Ректор, зам.-ректори, функционални декани) – обобщена информация и анализ на резултати от проучванията в следните разрези:

- академична среда;
- специалности;
- дисциплини;
- преподаватели (лектори и ръководители на упражнения);
- области, на които ръководството трябва да обърне внимание;
- други, по искане на ръководството.

2. Към деканите на факултети / директора на департамент – обобщени резултати от проучванията в следните разрези:

- факултет/департамент;
- катедри/центрове за обучение;
- специалности;
- курсове;
- преподаватели (лектори и ръководители на упражнения);
- области, на които ръководството на факултета/департамента трябва да обърне внимание.

3. Към председателите на атестационните комисии по факултети – обобщени оценки за преподавателите, които са в процес на атестиране.

4. Към ръководителите на катедри/центрове за обучение – обобщени резултати от проучванията в следните разрези:

- катедра/център за обучение;
- дисциплини;
- преподаватели (лектори и ръководители на упражнения);
- области, на които ръководството на катедрата/центъра за обучение трябва да обърне внимание.

5. Към отделни преподаватели – обобщени резултати от проучванията сред обучаваните от тях студенти/докторанти/специализанти.

Чл. 25. Достъп до информацията относно проучванията на удовлетвореността на обучаваните от качеството на обучение извън посочените случаи се предоставя по разпореждане на Ректора на УХТ.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Удовлетвореността на обучаваните от качеството на обучението се дефинира като: „Възприятието на обучаваните за степента, до която техните потребности или очаквания са били изпълнени в процеса на обучение”.

§ 2. Документацията, свързана с обществената оценка на получената в УХТ подготовка на студенти, докторанти и специализанти под формата на благодарствени писма, становища, отзиви, забележки, препоръки и др. от физически или юридически лица, се съхранява при деканите и ръководителите на катедри/центрове за обучение в срок не по-малък от 5 години. Копия от посочените документи се предоставят на ръководителя на Центъра по качеството.

§ 3. Изменения и допълнения на тези Правила се правят по реда на тяхното приемане.

§ 4. Правилата са приети от Академичния съвет на УХТ с Протокол № 20/18.05.2017 г.