**Т****ЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**

**ПРОЦЕДУРА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ И ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА СТУДЕНТИ, ДОКТОРАНТИ, ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ И ПОТРЕБИТЕЛИ НА КАДРИ**

**ВАРНА  
2016**

Утвърдил:

Ректор на ТУ-Варна:

/проф. д-р инж. Росен Василев/

КОРИГИРАЛИ ДОКУМЕНТА:

1. доц. д-р инж. Стоян Димитров Славов, Р-л на Център по Качеството
2. Лидия Николаева Николова, Координатор на Център за Развитие на Кариерата

СъгласувалИ ДОКУМЕНТА**:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Длъжност** | **Академична длъжност, Име, Презиме, Фамилия** | **Звено** |
| **1** | **Зам. р-р АС и К** | **доц. д-р инж. Цена Рaдкова Мурзова** | **Ректорат на ТУ-Варна** |
| 2 | **Зам. р-р ННППД** | **доц. д-р. инж. Николай Николаев Минчев** | **Ректорат на ТУ-Варна** |
| 3 | **Зам. р-р УД** | **доц. д-р инж. Маргрета Парашкеванова Василева** | **Ректорат на ТУ-Варна** |
| 4 | **Зам. р-р АВО** | **доц. д.н. Тошко Христов Петров** | **Ректорат на ТУ-Варна** |

**Документът е първоначално приет:** с решение на Академичния съвет на Технически Университет – Варна и утвърден с протокол № **14** от **11.06.2012** год., и в последствие променян с решение на АС на ТУ-Варна с протокол № **21** от **04. 03. 2013** год.

**Документът е с последна актуализация** с решение на Академичния съвет на Технически Университет – Варна и утвърден с протокол № **….** от **….11.2016 год.**

# 

# 

Документът **заменя** следния документ от СУК:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Заменя** |
| **1** | “**Процедура за изследване и оценка на удовлетвореността на кандидат–студенти, преподаватели, студенти, докторанти, завършили студенти и потребители на кадри**”, утвърдена с протокол № **21** от **04. 03. 2013** год. | **Документ 19** |

# **Цел на процедурата**

Да се регламентират правилата за планиране и провеждане на анкетни проучвания, съдържанието на анкетните въпросници, анализа и използването на резултатите от анкетиране на потребителите на образователни услуги и потребителите на кадри на Технически университет-Варна.

# **Общи положения**

## **2.1.**Законът за висшето образование постановява всяко висше училище да осигурява качеството на образованието и научните изследвания чрез вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството на обучението и нивото на академичния и неакадемичния състав, която включва проучване на студентското мнение, както и мнението на потребителите на кадри.

## **2.2.** Моделът на системата за управление на качеството на Технически университет – Варна предполага съобразяване с изискванията на обучаващите се и потребителите на образователни услуги и оценка на тяхната удовлетвореност.

## **2.3.** Анкетните проучвания позволяват да се получи обратна връзка за мнението на анкетираните относно качеството на университетските дейности с оглед провеждане на превантивни и коригиращи действия и вземане на управленски решения, базирани на фактически данни за подобряване на качеството на образователните услуги и административните дейности на Технически университет – Варна.

# **Обект и област на приложение**

## **Обект**

### Процедурата определя реда за планиране, организиране, провеждане и докладване на резултатите от анкетни проучвания с различни групи потребители на образователни услуги за определяне на състоянието на:

1. качеството на обучение;
2. качеството на материалната база, административното обслужване и организацията на учебния и административните процеси;
3. качеството на произведения продукт (реализираните специалисти), според потребителите на кадри.

## **Област на приложение**

### Процедурата се прилага във всички академични структурни звена (факултети, колежи, департаменти, катедри) на Технически университет – Варна, като в зависимост от тяхната специфика е възможно извършване на анкетни проучвания във всички категории, съгласно Приложение 2 ако е приложимо или на част от тях.

### Процедурата се изпълнява от упълномощени анкетьори от състава на звената, определени от ръководителите им в съответствие с т. 4.3.

# **Организация и провеждане на анкетните проучвания**

## **Обхват и изисквания към анкетните проучвания**

### Анкетните проучвания се провеждат за определяне на мнението на:

### обучаващи се в различни образователно-квалификационни степени студенти и докторанти;

### завършващи и вече дипломирали се студенти (випускници на Технически университет - Варна)

### потребители на кадри, обучени от Технически университет - Варна.

### Анкетните проучвания на студентите и докторантите са анонимни и доброволни.

### Анкетните проучвания на завършилите и намерили своята реализация студенти и докторанти, както и на потребителите на кадри са доброволни, но не следва да са анонимни.

### Анкетираните лица не са задължени да дават мнение по всички зададени въпроси в анкетните въпросници.

## **Съдържание и оформление на въпросните листи за анкетите**

### Въпросите в анкетите трябва да бъдат съставени така, че да бъде извлечена максимална и обективна информация за качеството на процесите и дейностите според лицата, обект на анкетирането. Необходимо е те да осигурят установяването на фактически резултати, на базата на които да се предприемат ефективни и конструктивни управленски решения за подобряване на качеството на процесите в звената и в Технически университет –Варна като цяло.

### Въпросите трябва да бъдат формулирани по начин, показващ уважение както към предмета на анкетното проучване, така и към самите анкетирани лица.

### Категориите и примерното съдържание на анкетните въпросни листи за университетски тематични анкети и анкетите, провеждани в структурните звена на Технически университет –Варна (виж Приложение 2), се обсъждат периодично и актуализират при необходимост от комисия, под ръководството на Заместник-ректор АС и К.

### Анкетните листи се оформят съгласно примерен макет (даден в Приложение 1), съдържащ най-малко следните реквизити:

### Лого на ТУ-Варна, номер и наименование на анкетния лист;

### Дата на попълване на анкетния формуляр, наименование на звеното, специалността и др.(където е приложимо);

### указания за попълване на формуляра, списък с въпроси и подвъпроси, както и места за попълване на отговорите;

### място за допълнително мнение или информация, попълвана по желание на анкетирания в свободна форма.

### Препоръчителна номенклатура от анкетни въпросни листи със съответни номера по категории е дадена в Приложение 2 от настоящата процедура.

### Във връзка с дейностите на Центъра за развитие на кариерата и за целите на изпълнението на вътрешни или външни проекти на ТУ-Варна е допустимо някои анкетни листи да бъдат оформени по различен начин от примерния макет – Приложение 1, но информацията от тях трябва да е съпоставима с тази, одобрена от комисията, съгласно т. 4.2.3.

### В случаите, когато обект на анкетиране са чуждестранни студенти, докторанти или потребители на кадри, съответните анкетни въпросни листове, съгласно Приложение 2 се превеждат на език, разбираем за анкетираните лица.

### Конкретното съдържание и оформление на отделните въпросни листи за анкетни проучвания в рамките на основните звена (факултети, колежи, департаменти и катедри) се обсъжда и приема от съветите на тези звена.

## **Организация на провеждане на анкетните проучвания**

### Общоуниверситетските анкети се планират, инициират, организират и провеждат от Университетското ръководство, по съответни ресори на заместник ректорите, помощник ректора, както и от Центъра за развитие на кариерата към Технически университет – Варна.

### Анкетите в академичните звена (факултети, колежи, департаменти и катедри) се планират, инициират, организират и провеждат от съответните Ръководители на звена - съгласно академичната и управленска структури на Технически университет - Варна.

### Анкетите се провеждат препоръчително в края на плановите периоди на: семестри, учебни години, периоди за обучение в съответната форма на обучение, образователно- квалификационна степен или научна и образователна степен, календарни години, практики, стажове и др. и с участието на не по-малко от половината от числения състав на анкетираните студентски (докторантски) групи, потоци, курсове и/или специалности. В анкетните проучвания по дисциплини в академичните звена за даден семестър/учебна година трябва да бъдат обхванати не по-малко от 30% от изучаваните дисциплини.

### Анкетиращи лица, провеждащи анкетни проучвания могат да бъдат: Ръководителя на звеното и/или определени от него лица от състава на звеното (включително студенти и докторанти) водещите дисциплини преподаватели, както и служители от неакадемичния състав към звеното или от обслужващите звена при общоуниверситетски анкетни проучвания.

### Определените за анкетиращи лица приемат или посещават анкетираните в съответното помещение (учебна зала, лаборатория или друго), съобщават предмета на анкетата, дават разяснения за целите и начина на провеждане на анкетното проучване, раздават въпросните листи, изчакват попълването им и ги събират. Допустимо е анкетните проучвания да се съвместяват по време с други планирани или обичайни мероприятия в звеното/университета когато е приложимо.

### Попълнените въпросни листи се поставят в плик (пликове), който след приключване на анкетното проучване се запечатва. На гърба на всеки плик, в мястото на залепянето му, анкетиращите записват имената си и полагат подписи. На пликовете могат да се записват също и номерата на съдържащите се въпросни листи, датата (периода) на провеждане на проучването, за коя категория потребители, специалност, ОКС, форма на обучение, дисциплина и т.н. се отнасят или друга поясняваща информация при необходимост.

### Залепените пликове се предават за съхранение в канцеларията на звеното до момента на избор на комисия, съгласно т. 4.3.8.

### Резултатите от проведените анкетни проучвания в основните звена се обобщават и анализират от най-малко тричленна комисия, избрана от състава на съответното звено. В състава на комисията могат да присъстват: ръководителя на звеното, студенти, докторанти, представители от академичния и неакадемичния състав на звеното. Участващите в комисията за анализ преподаватели не трябва да бъдат от състава на водещите дисциплини преподаватели, които са били обект на анкетно проучване по време на семестъра / учебната година.

### Комисията разпечатва пликовете (виж т. 4.3.7), систематизира и обработва информацията и резултатите от съдържащите се въпросни листи. Резултатите от проучването се описват в протокол, в който се систематизира информацията, както следва:

### Периода, който обхваща анкетното проучване;

### По тематични направления в приложимите категории, съгласно Приложение 2, групирани по образователно-квалификационни степени, форми на обучение, специалности и/или дисциплини, ако е приложимо;

### Преобладаващите позитивни и/или негативни мнения на анкетираните лица, отправените допълнителни мнения и/или препоръки за подобрения (в случай, че са отправени такива);

### Протоколът се подписва от всички членове на комисията и се предава на ръководителя на звеното. Копие на протокола се предава и в съответната канцелария на факултета, колежа, департамента или докторантския център и се използва при по-нататъшни анализи и предприемане на коригиращи и/или превантивни действия.

### Проучване на мнението от дипломирани специалисти в Технически Университет – Варна относно професионалната им реализация, се извършва с помощта на предвидения в Приложение 2 анкетен лист, в съответните факултетни и/или канцеларии на колежи, преди официалното връчване на дипломите за съответното академично звено. Заместник деканите по учебна дейност (Директорите на колежи) отговарят за организацията на провеждане на това анкетно проучване.

### Проучване на мнението на докторанти за обучението и административното им обслужване се реализира чрез предвидения в Приложение 2 анкетен лист, от упълномощен от Ръководителя на Докторантския център служител на звеното, в края на всеки отчетен период на докторантите.

## **Докладване и използване на резултатите от анкетни проучвания**

### Протоколираните резултати от анкетни проучвания подлежат на периодично докладване в рамките на съвета на основното звено, където се обсъждат, приемат и се вземат протоколирани предложения и/или решения за евентуални промени в присъщите на звеното дейности, с цел подобряване на качеството на обучението, административното обслужване, условията на обучение и др.

### По получените протоколи от анкетните проучвания от основните звена (виж т. 4.3.10), на ниво факултет (колеж, департамент) се изготвят обобщени анализи на резултатите от анкетните проучвания по приложимите категории от Приложение 2.

### Попълнените анкети от дипломираните студенти се сортират по специалности и ОКС в съответните факултетни и/или канцеларии на колежи. Те се предоставят в срок не по-късно от две седмици, след приключване на съответната промоция, на Координатора на Центъра за Развитие на Кариерата за анализ на резултатите и съставяне на отчети към МОН и други външни контролиращи ТУ-Варна институции. Координатора на Центъра за Развитие на Кариерата изготвя справка(и) от направените анализи и анкетни проучвания, които предоставя в академичните звена в края на всяка учебна година, както и при акредитацията на специалности.

### Обобщените анализи и/или предложения за коригиращи действия се докладват от деканите (директорите) и се приемат от състава на звеното в края на отчетните периоди за факултета / колежа / департамента, като те могат да са част от общия отчет за дейността на звеното. Задължително се протоколират в протоколните книги на звената.

### Обобщените анализи от проведените анкетни проучвания във факултетите, колежите, департаментите и докторантския център се докладват писмено заедно с предложенията за промени (ако има такива) до ресорните Заместник ректори и Помощник ректор за получените резултати ,с цел предприемане на управленчески решения за подобряване на качеството на дейностите в Технически университет – Варна, съгласно процедура „Коригиращи и превантивни действия”.

### Обобщените анализи от ресорните заместник ректори и помощник ректор, както и предложенията за промени се предоставят на Зам. Р-р АС и К и на Зам. Р-р ННППД за извършване на изменения в регламентите от системата за управление на качеството на ТУ-Варна. Обобщените анализи и предложения за промени се докладват и пред Академичен съвет.

### Резултатите от проведените анкетни проучвания се вземат под внимание при периодичната атестация на академичния и неакадемичния състав на ТУ-Варна, съгласно „[Правилник за атестиране на академичния състав на ТУ-Варна](http://www.tu-varna.bg/tu-varnasuk/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=32&Itemid=2&lang=bg)“ и „Правилник за атестиране на непреподавателския състав на ТУ-Варна“.

### Предоставянето на официални данни от попълнените анкетни въпросници на медии и/или на външни за Технически университет –Варна структури и организации може да става само след изрично разрешение от Ректора на Технически университет – Варна.

### Обобщени резултати и анализи от проведени общо-университетски анкетни проучвания се публикуват в подходящ раздел в уебсайта на Технически университет – Варна, с пълномощията на Заместник Ректор АР, след съгласуване и одобрение от Ректора и ресорните Заместник и помощник ректори.

# **Управление на записите с данни от анкетите**

## Записите с данни от анкетите - попълнени въпросни листи, протоколи с резултати от обработката им, обобщените данни от обработката на въпросните листи, протоколи от обсъждания и взети решения - следва да са защитени от несанкциониран достъп и разпространение извън Технически университет - Варна. Те представляват служебна тайна и за опазването им отговарят провеждащите анкетите и Ръководителите на участващите в процеса структурни звена.

## Попълнените анкетни листи, протоколи с резултати и анализи се съхраняват в структурните звена (факултети, колежи, департаменти, катедри, ЦРК) за срок не по-малък от три календарни години от датата на съставянето им с отговорността на ръководителите на звена.

## При управлението на документите и записите, генерирани при спазването на настоящата процедура се прилагат общите регламенти за управление на документи и записи от процедура „Управление на документите и записите по качеството”.

# **Препратки**

## Закон за Висшето образование;

## Процедура „Коригиращи и превантивни действия”;

## Процедура „Управление на документите и записите по качеството”;

## Правилник за атестиране на академичния състав на ТУ-Варна;

## Правилник за атестиране на непреподавателския състав на ТУ-Варна;

# **Приложения**

## Приложение 1. Примерен макет на въпросен лист;

## Приложение 2. Препоръчителна номенклатура на въпросните листи.

**Приложение 1.**

**В Ъ П Р О С Е Н Л И С Т № …..**

Проучване мнението на ..... за ..... в Технически университет - Варна

Дата:

ден месец ……година

ПРИМЕРНИ УКАЗАНИЯ ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА ФОРМУЛЯРА:

1. Анкетата е доброволна и (или) анонимна. На формуляра "Въпросен лист" се отбелязва с химикал избраният от Вас отговор от възможните отговори, посочени под въпросите с: **а б в г д е ...**
2. На всеки въпрос се дава един (или ако е указано повече) от възможните отговори, които съгласно формуляра са буквено означени с: **а б в г д е ..**..
3. Нанасянето на поправки върху анкетните листи е недопустимо. При погрешно отбелязан отговор, формулярът "Въпросен лист" трябва да се подмени.

1. **Въпрос ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

2. **Въпрос ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

3. **Въпрос ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

**.....**

7. **Въпрос ?**

**7.1.Подвъпрос 1 ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

**7.2. Подвъпрос 2 ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

**7.3. Подвъпрос 3 ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

**....**

**7. n. Подвъпрос n ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

**...**

m. **Въпрос ?**

**а** – възможен отговор 1; **б** – възможен отговор 2, **в** - .....

***Може да дадете допълнителни мнения, препоръки и/или бележки*** (*изразени в свободна форма)*. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ***Благодарим Ви!***

**Приложение 2.**

**ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА НОМЕНКЛАТУРА**

**НА КАТЕГОРИИТЕ И НА ВЪПРОСНИТЕ ЛИСТИ КЪМ ТЯХ ЗА АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ НА МНЕНИЕТО НА СТУДЕНТИ, ДОКТОРАНТИ, ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ И ПОТРЕБИТЕЛИ НА КАДРИ**

* 1. **СТУДЕНТИ И ДОКТОРАНТИ**

**01-01.** Проучване на студентското мнение за специалността (учебния план) и организацията на учебния процес.

**01-02.** Проучване на студентското/докторантското мнение за обслужването в студентските столове, лавки и общежития.

**01-03.** Проучване на студентското мнение за учебната дейност по: дисциплини /водещи занятия преподаватели на лекции, лабораторни или семинарни упражнения и др. (в тази категория е допсутимо да се използват отделни типови анкети за отделните видове учебни занятия).

**01-04.** Проучване на студентското мнение за практическо обучение (практика, стажове).

**01-05.** Проучване на мнението на завършващи студенти в ОКС.... по специалност ....

**01-06.** Проучване на мнението на докторанти за обучението и административното обслужване.

**01-07.** Проучване на студентското мнение за административно обслужване и за условията на обучение и развитие.

* 1. **ДИПЛОМИРАНИ СТУДЕНТИ (випускници на Технически университет – Варна)**

02-01. Проучване на мнение от дипломирани специалисти в Технически Университет – Варна относно професионалната им реализация.

* 1. **ПОТРЕБИТЕЛИ НА КАДРИ**

**03-01.** Проучване на мнението на потребители на кадри (работодатели, мениджъри, специалисти) за випускниците на Техническия Университет - Варна.