

**ОСИГУРЯВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА СИСТЕМА
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ
В ПЕДАГОГИЧЕСКИ КОЛЕЖ – ПЛЕВЕН
(АНАЛИЗ НА АНКЕТА С ЧЛЕНОВЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА
И ЧЛЕНОВЕ НА КОМИСИЯТА ПО КАЧЕСТВО И АКРЕДИТАЦИЯ)**

доц. д-р Христина Гергова
ВТУ, Педагогически колеж – Плевен

РЕЗЮМЕ: Фокус в публикацията е проучване опыта на Педагогически колеж – Плевен, структурно звено на Великотърновски университет „Св. св. Кирил и Методий“, в осигуряването и поддържането на система за управление на качеството на обучението, както и прилаганите технологии за повишаване на качеството на образователния процес. Изследването е част от международен проект по програма „ЕРАЗЪМ+“ на тема: „E-Quality – Enhancing Quality Assurance in Higher Education“.

Целта на статията е да се представят резултатите от проучване мнението на заинтересовани страни. Конкретно, на членовете на администрацията и членовете на Комисията по качество и акредитация в колежа.

Ключови думи: *качество на университетското обучение, анкетно проучване, международен проект*

**ENSURING AND MAINTAINING A QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM FOR EDUCATION AT COLLEGE OF PEDAGOGY – PLEVEN
(ANALYSIS OF THE SURVEY WITH MEMBERS
OF THE ADMINISTRATION AND MEMBERS OF THE QUALITY
AND ACCREDITATION COMMITTEE)**

Assoc. Prof. Hristina Gergova, PhD
College of Pedagogy – Pleven

Abstract: The publication focuses on a study of the experience of the College of Pedagogy – Pleven, a structural unit of the St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo, in providing and maintaining quality management system for education, as well as the technologies used to improve the quality of the educational process. The study is part of an international project under the ERASMUS+ program on the topic: E-Quality – Enhancing Quality Assurance in Higher Education.

The aim of the article is to present the results of a survey of stakeholders. Specifically, the members of the administration and the members of the quality and accreditation committee.

Keywords: *quality of university education, survey, international project*

Въведение

Педагогически колеж – Плевен, структурно звено на Великотърновски университет „Св. св. Кирил и Методий“, участва като партньор в международен проект по програма „ЕРАЗЪМ+“ на тема: „E-Quality – Enhancing Quality Assurance in Higher Education“ (Project No 2024-1-EL01-KA220-HED-000247816). Проектът E-QUALITY има за цел да проучи опита на партньорските университети по осигуряване и поддържане на системи за управление на качеството на обучението, както и прилаганите от тях технологии за повишаване на качеството на образователния процес. На база постигнатите резултати ще се предложат идеи за управление на качеството чрез въвеждане на универсални правила и процедури, приложими в образователните институции в системата на висшето образование. Проектът се фокусира върху подобряване на качеството, като основание за разработването на общи европейски стандарти.

Методология на изследването

За целите на проекта през месец март 2025 г. се проведе анкетно проучване сред заинтересованите страни. Разработени са три анкетни формуляра – за членове на Комисията за управление на качеството и акредитацията и администрация; преподаватели и студенти.

Анкетите са анонимни. По форма – писмени. Анкетните карти са разработени съобразно образователния статус и професионалния опит на анкетираните. Анкетирането се проведе онлайн. Респондентите получават на електронна поща, разработен в Google Forms, въпросник. Попълват го, а анкетите получават попълнените анкетни карти в реално време.

На база осъществените проучвания се направи анализ на опита по осигуряване и поддържане на системи за управление на качеството на обучението, както и прилаганите технологии за повишаване на качеството на образователния процес. На база постигнатите резултати ще се предложат идеи за управление на качеството чрез въвеждане на универсални правила и процедури, приложими в образователните институции в системата на висшето образование.

Първата анкета е предназначена за студенти, насочена е към оценяване на осигуряването на качеството в университета. Обратната връзка е от съществено значение за разбирането на осведомеността, ангажираността и възприемането на процесите за осигуряване на качество в институциите за висше образование. Събраните данни ще помогнат за подобряване на участието и оформяне на бъдещи инициативи за осигуряване на качество.

Извадката отговаря на изискванията за непреднамереност на подбора на елементите, представителност и обем. По метода на процентен избор е формирана типична извадка. Анкетирани са 50 респонденти при задание за 20.

Втората анкета е предназначена за преподаватели. Насочен е към оценяване на осигуряването на качеството в университета. Обратната връзка е от съществено значение за разбирането на осведомеността, ангажираността и възприемането на процесите за осигуряване на качество в институциите за висше образование. Събраните данни ще помогнат за подобряване на участието и оформяне на бъдещи инициативи за осигуряване на качество.

Извадката отговаря на изискванията за непреднамереност на подбора на елементите, представителност и обем. По метода на процентен избор е формирана типична извадка. Анкетирани са 12 респонденти при задание за 10.

Третата анкета е предназначена за членовете на администрацията и членовете на комисията по качество и акредитация. Насочен е към оценяване на осигуряването на качеството в университета. Обратната връзка е от съществено значение за разбирането на осведомеността, ангажираността и възприемането на процесите за осигуряване на качество в институциите за висше образование. Събраните данни ще помогнат за подобряване на участието и оформяне на бъдещи инициативи за осигуряване на качество.

Извадката отговаря на изискванията за непреднамереност на подбора на елементите, представителност и обем. По метода на процентен избор е формирана типична извадка. Анкетирани са 11 респонденти при задание за 5.

Резултати от изследването

В разработката се представят обобщените резултати от анкетното проучване сред членовете на администрацията и членовете на комисията по качество и акредитация.

След първоначална проверка на анкетните карти се установява, че няма некоректно попълнени данни. След логическата обработка на попълнените анкетни карти се извършва ранжиране на отговорите. Данните се илюстрират графично, анализират се. Достига се до изводи.

Въпросникът е разделен на две части – обща информация за респондента и специфична информация.

Първият въпрос от анкетата е свързан с отбелязване на институцията, в която работят респондентите.

Възможните отговори са:

- „*Университет*“
- *Филиал*
- *Колеж*“.

След анализ на получените отговори се установява, че всички, попълнили въпросника, са част от администрацията на Педагогически колеж – Плевен.

Във втория въпрос от общата информация за попълнените въпросника се изисква информация за длъжността на респондента.

Възможните отговори са:

- „Председател на комисия по качеството и акредитация
- Член на комисията по качество и акредитация
- Представител на администрацията“.

След анализ на получените отговори се констатира, че въпросникът е попълнен от петима членове на администрацията и шестима членове на Колежанската комисия по управление на качеството и акредитацията, от които единият е председателят на тази комисия.

Диаграми 1 и 2 онагледява информацията за институцията, в която работят и длъжността, която изпълняват анкетираните лица.

1. Институция:

11 отговора



Диаграма 1: Институция, в която работят респондентите

2. Длъжност

11 отговора



Диаграма 2: Длъжност на респондентите

Втората част на въпросника – специфична информация, съдържа 31 въпроса.

Първият въпрос от анкетата е: „Какви рамки или стандарти за осигуряване на качество следва образователната институция в момента?“.

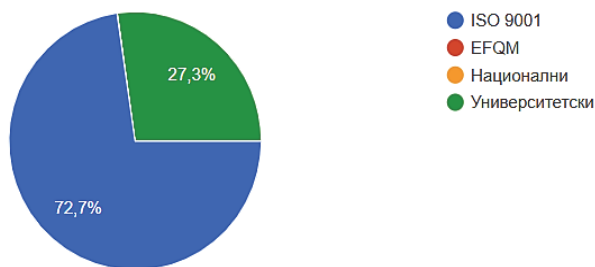
Възможните отговори са: „ISO 9001; EFQM; Национални; Университетски“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 72,7% от анкетираните (7 човека) са на мнение, че рамките или стандартите за осигуряване на качество, които следва образователната институция в момента са ISO 9001; 27,3% от респондентите смятат, че тези рамки и стандарти са университетски.

Диаграма 3 онагледява процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

1. Какви рамки или стандарти за осигуряване на качество следва образователната институция в момента?

11 отговора



Диаграма 3: Мнение – респонденти, първи въпрос

Вторият въпрос е: „Университетът предоставя ли сертифицирани обучения/ семинари, относно нуждите от събиране/предоставяне на данни на отдела за осигуряване на качеството в университета?“.

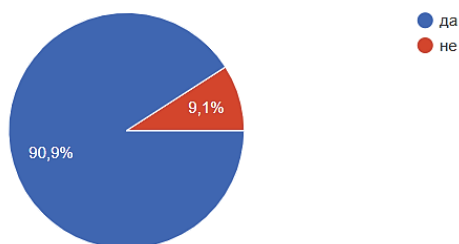
Възможните отговори са: „Да“ и „Не“.

Анализът на резултатите показва, че: 90,9% от анкетираните (10 респонденти) отговарят положително на поставения въпрос, а останалите 9,1% от респондентите (1 анкетиран) са избрали отговор „Не“. Тази процентна разлика е показателна в полза на факта, че само един от членовете няма информация за организиранията обучения или не се е възползвал от получена такава.

Диаграма 4 илюстрира процентното съотношение между отговорите на анкетираните лица.

2. Университетът предоставя ли сертифицирани обучения/ семинари, относно нуждите от събиране/предоставяне на данни на отдела за осигуряване на качеството в университета?

11 отговора



Диаграма 4: Мнение – респонденти, втори въпрос

Третият въпрос е: „Как оценявате проведените обучения/семинари и подготовка за работа със системата за качество?“.

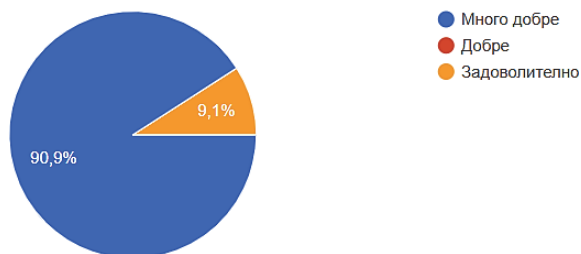
Възможните отговори са: „Много добре; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 90,9% от анкетираните (10 респонденти) оценяват много добре проведените обучения/ семинари и подготовката за работа със системата за качество. Останалите 9,1% от респондентите (1 анкетиран) – избират отговор „задоволително“. Отново е налице същата процентна разлика както при предходния въпрос. Само един от респондентите изразява мнение, че проведените семинари са на задоволително ниво.

Следващата диаграма онагледява процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

3. Как оценявате проведените обучения/семинари и подготовка за работа със системата за качество?

11 отговора



Диаграма 5: Мнение – респонденти, трети въпрос

Четвърти въпрос е: „До каква степен системата за качество поддържа високи академични стандарти?“.

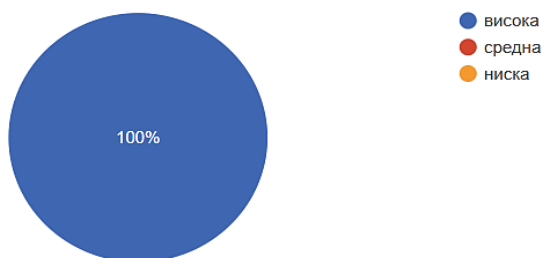
Възможните отговори са: „висока; средна; ниска“.

След анализ на получените отговори се констатира, че всички анкетирани лица са на мнение, че системата за качество поддържа високи академични стандарти.

Диаграма 6 онагледява отговорите в процентното отношение.

4. До каква степен системата за качество поддържа високи академични стандарти?

11 отговора



Диаграма 6: Мнение – респонденти, четвърти въпрос

Петият въпрос е: „Какви са основните предизвикателства, с които се сблъсквате при управлението на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Липса на ресурси; Технически проблеми; Липса на подкрепа“.

Анализът на резултатите показва, че: по-голяма част от анкетираните лица – 81,8% (9 респонденти), отчитат като основно предизвикателство техническите проблеми. Липсата на техническа поддръжка и обучение може да попречи на ефективното използване на системата. Ако системата за качество включва твърде много стъпки може да доведе до объркване. Поддържането на ясни и съгласувани процедури, актуализиране на технологиите и осигуряване обучение на екипа са ключови стъпки за преодоляване на техническите проблеми. Само двама (18,2%) от анкетираните определят липсата на ресурси като главно предизвикателство – недостигът на квалифициран персонал, ограничен бюджет за внедряване на съвременни технологии, недостиг на време за правилно изпълнение на процедурите и др. Наличието на ясна стратегия за осигуряване на ресурси е от съществено значение за успешно управление на системата за качество.

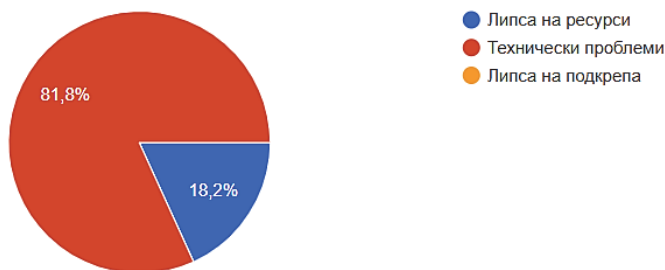
След анализа на получените данни е видно, че е необходима целенасочена работа за отстраняване или свеждане до минимум на техническите недостатък-

ци. Ще трябва да се предприемат и необходимите действия за набавяне на необходимите ресурси във връзка с управлението на системата за качество.

Диаграма 7 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

5. Какви са основните предизвикателства, с които се сблъсквате при управлението на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 7: Мнение – респонденти, пети въпрос

Шести въпрос е: „В каква степен получавате необходимата подкрепа от администрацията за поддържане на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Значителна; Умерена; Не получавам“.

След анализ на получените отговори се установява, че всички респонденти потвърждават, че получават необходимата подкрепа от администрацията за поддържане на системата за качество.

Диаграма 8 визуализира в проценти отговорите на този въпрос.

6. В каква степен получавате необходимата подкрепа от администрацията за поддържане на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 8: Мнение – респонденти, шести въпрос

Седми въпрос е: „Как оценявате комуникацията и обратната връзка, свързани със системата за качество?“.

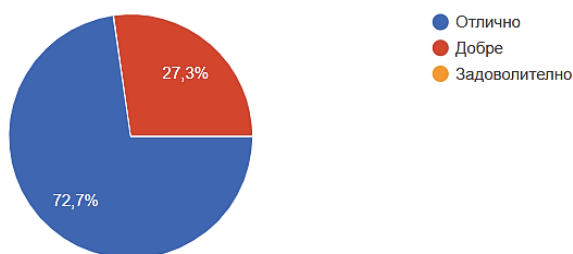
Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се констатира, че: 72,7% от попълнителите въпросника (8 човека) оценяват отлично комуникацията и обратната връзка, свързани със системата за качество. 27,3% от респондентите (3 анкетиранни) оценяват комуникацията, избирайки отговор „добре“. Редовното анализиране на обратната връзка(анкети, платформи за дискусии и др.) идентифицирането на често срещани проблеми, планирането на корективни и превантивни дейности, увеличаване на информираността на служителите за важността на системата за качество биха повишили процента на респондентите, оценяващи обратната връзка като „отлична“.

Диаграма 9 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

7. Как оценявате комуникацията и обратната връзка, свързани със системата за качество?

11 отговора



Диаграма 9: Мнение – респонденти, седми въпрос

Осми въпрос е: „Колко често се актуализира и подобрява системата за качество?“.

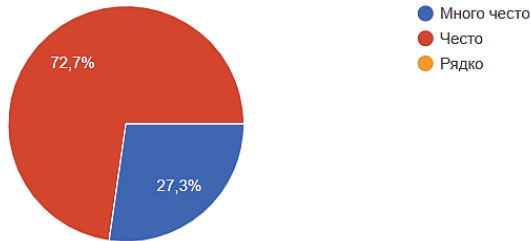
Възможните отговори са: „Много често; Често; Рядко“.

Анализът на резултатите показва, че: 72,2% от попълнителите въпросника (8 респонденти) са избрали отговор „често“. Останалите 27,3% (3 анкетиранни) са избрали отговор „много често“. Тази оценка на респондентите показва, че системата е подготвена да реагира на променящите се изисквания. Анкетираните идентифицират направените подобрения чрез увеличаване на точността, чрез намаляване на времето на изпълнение на процесите и това за тях е знак, че се инвестира в качеството.

Диаграма 10 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

8. Колко често се актуализира и подобрява системата за качество?

11 отговора



Диаграма 10: Мнение – респонденти, осми въпрос

Девети въпрос е: „Какви допълнителни функции или инструменти бихте искали да видите в системата за качество?“.

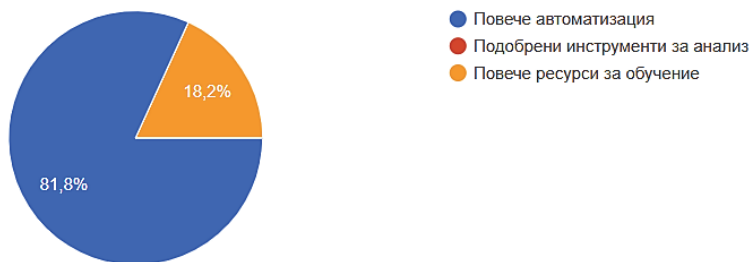
Възможните отговори са: „Повече автоматизация; Подобрени инструменти за анализ; Повече ресурси за обучение; Друго (моля, посочете)“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 81,8% от респондентите (9 анкетиращи) са на мнение, че биха искали да видят в системата за качество повече автоматизация. Подходите за автоматизация трябва да бъдат внимателно планирани и внедрени, като се имат предвид специфичните нужди на университетите. Използването на облачни платформи би предоставило централизирано съхранение на данни и би улеснило съвместната работа на различните факултети и администрации. Дигитализацията и автоматичното управление на документи (генериране, преглед, одобрение) могат да спестят време и усилия. Внедряването на повече автоматизация в системата за качество може значително да повиши ефективността и да намали човешките грешки.

Диаграма 11 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

9. Какви допълнителни функции или инструменти бихте искали да видите в системата за качество?

11 отговора



Диаграма 11: Мнение – респонденти, девети въпрос

Десети въпрос е: „Какви са Вашите наблюдения върху влиянието на системата за качество върху преподаватели и студенти?“.

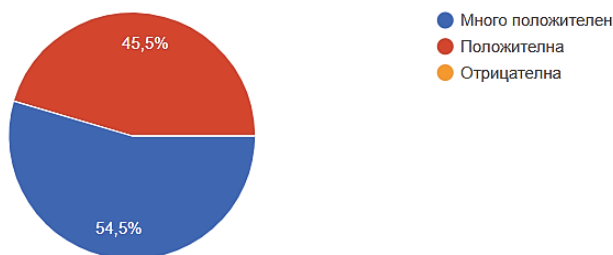
Възможните отговори са: „Много положителен; Положителна; Отрицателна“.

След анализ на получените отговори се констатира, че: 54,5% от анкетираните (6 респонденти) са на мнение, че влиянието на системата за качество върху преподаватели и студенти е много положително. Останалите 45,5% от попълнилите въпросника (5 анкетирани) избират отговор „положителна“. Това положително влияние се изразява в осигуряване на високи стандарти на качествено преподаване; оценяването на преподавателската ефективност мотивира към усъвършенстване; оказва технологична подкрепа, дава възможност за конструктивна обратна връзка. Когато системата за качество е внедрена правилно и адаптирана към нуждите на академичната общност, тя може да бъде мощен инструмент за успех както на преподавателите, така и за студентите. Системата за качество влияе положително и върху студентите – осигурява подкрепа чрез ресурси; гарантира, че техните нужди и очаквания се вземат предвид; насърчава за даване на мнение относно качеството на курсовете и преподаването; осигурява по-добро проследяване на напредъка и ефективността на обучението.

Диаграма 12 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

10. Какви са Вашите наблюдения върху влиянието на системата за качество върху преподаватели и студенти?

11 отговора



Диаграма 12: Мнение – респонденти, десети въпрос

Единадесети въпрос е: „До каква степен смятате, че системата за качество е гъвкава и може да се адаптира към новите изисквания?“.

Възможните отговори са: „Значително; Умерено; Неутрален“.

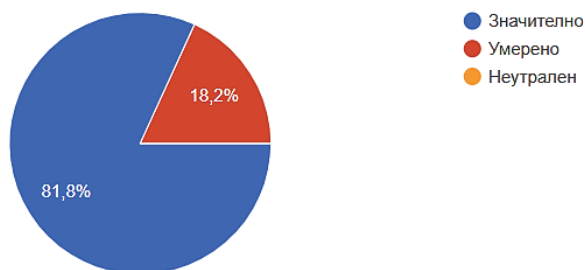
Анализът на резултатите показва, че: 81,8% от респондентите (9 човека, попълнили въпросника) са на мнение, че системата за качество е гъвкава и може да се адаптира към новите изисквания, избирайки отговор „значително“.

но“. Останалите 18,2% от членове на администрацията (двама респонденти) избират отговор „умерено“. Гъвкавостта на системата за управление качество е ключов аспект, който гарантира, че организацията може да се адаптира към променящи се условия и изисквания. Висок процент от респондентите изразяват мнение за значителна степен на гъвкавост на системата, защото са установили, че тя позволява бързи промени, за да отговори на новите условия; интегрира нови технологии и инструменти без значителни прекъсвания; включва механизми за обратна връзка и мониторинг на ефективността, за да се идентифицират области за подобрене

Диаграма 13 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

11. До каква степен смятате, че системата за качество е гъвкава и може да се адаптира към новите изисквания?

11 отговора



Диаграма 13: Мнение – респонденти, единадесети въпрос

Дванадесети въпрос е: „Как оценявате възможността за предоставяне на обратна връзка и предложения за подобрения на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

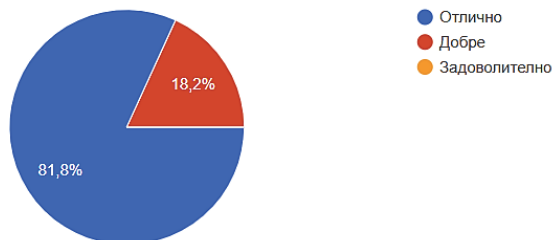
След анализ на получените отговори се установява, че: 81,8% от респондентите (9 човека, попълнили въпросника) оценяват като отлична възможността за предоставяне на обратна връзка и предложения за подобрения на системата за качество. Останалите 18,2% от членове на администрацията (двама респонденти) избират отговор „добре“.

Диаграма 14 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос. Причините за високия процент от респонденти, оценяващи възможността за обратна връзка като отлична, вече бяха коментирани във връзка с гъвкавостта на системата, във връзка с влиянието ѝ върху студенти и преподаватели с подобряване на нейното качество.

*Осигуряване и поддържане на система за управление на качеството на обучение
в Педагогически колеж – Плевен*

12. Как оценявате възможността за предоставяне на обратна връзка и предложения за подобрения на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 14: Мнение – респонденти, дванадесети въпрос

Тринадесети въпрос е: „Как оценявате сигурността на данните в системата за качество?“.

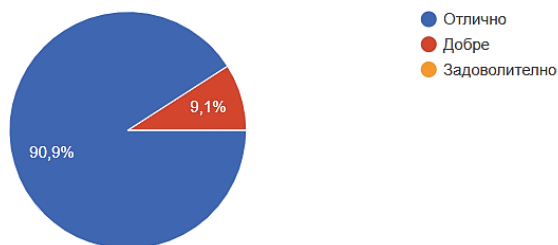
Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се констатира, че: 90,9% от респондентите (10 анкетирани) оценяват като отлична сигурността на данните в системата за качество. Останалите 9,1% (1 респондент) избират отговор „добре“. Прилагането на редица мерки и стандарти в няколко ключови аспекта са причината висок процент от анкетираните да дават отлична оценка за гарантиране на сигурността на данните: използването на международни стандарти за управление на информационната сигурност; идентифициране и оценка на потенциалните заплахи, за да се предприемат превантивни мерки; ограничаване на достъпа до данни само на оторизирани лица; провеждане на системни одити за оценка на ефективността на мерките за сигурност.

Диаграма 15 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

13. Как оценявате сигурността на данните в системата за качество?

11 отговора



Диаграма 15: Мнение – респонденти, тринадесети въпрос

Четиринадесети въпрос е: „Как оценявате интеграцията на системата за качество с други академични и административни процеси?“.

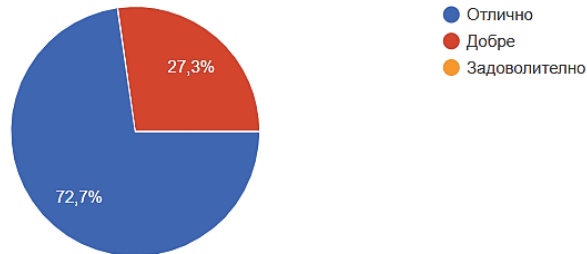
Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

Анализът на резултатите показва, че: 72,7% от отговорилите на този въпрос (8 респонденти) оценяват като отлична интеграцията на системата за качество с други академични и административни процеси. Останалите 27,3% (3 респонденти) я оценяват като добра. Този вид интеграция е от съществено значение за постигане на ефективност и устойчивост и някои от причините са: подобряване на координацията (по-добра синхронизация между факултетите и административните отдели, което води до намаляване на грешките и дублиране на усилия); повишаване на прозрачността (улеснен мониторинг и отчетност в академичните и административни дейности); оптимизация на ресурсите. Когато качеството е интегрирано във всички аспекти на организацията, се повишава и качеството на обслужване на студенти, преподаватели и административен персонал.

Диаграма 16 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

14. Как оценявате интеграцията на системата за качество с други академични и административни процеси?

11 отговора



Диаграма 16: Мнение – респонденти, четиринадесети въпрос

Петнадесети въпрос е: „Какви са Вашите наблюдения върху въздействието на системата за качество върху студентите?“.

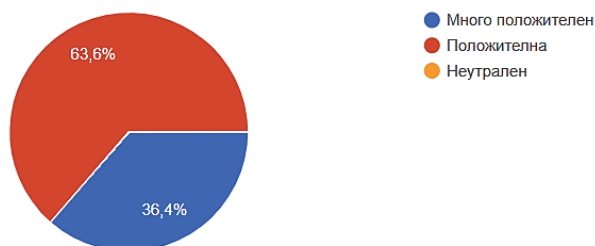
Възможните отговори са: „Много положителен; Положителна; Неутрален“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 63,6% от анкетираните (7 респонденти) са на мнение, че въздействието на системата за качество върху студентите е положително. Останалите 36,4% (4 респонденти) са на мнение, че то е „много положително“. Ясните критерии и процедури дават на студентите увереност и удовлетвореност, когато виждат, че техните очаквания са взети предвид. Внедряването на нови технологии мотивира студентите да участват активно в учебния процес, стимулира тяхната инициативност и активност. Системата гарантира, че обучението е съобразено с актуалните изисквания на пазара на труда.

Диаграма 17 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

15. Какви са Вашите наблюдения върху въздействието на системата за качество върху студентите?

11 отговора



Диаграма 17: Мнение – респонденти, петнадесети въпрос

Шестнадесети въпрос е: „До каква степен смятате, че системата за качество подпомага подобряването на академичните постижения? “.

Възможните отговори са: „Значителна; Умерена; Незначителна“.

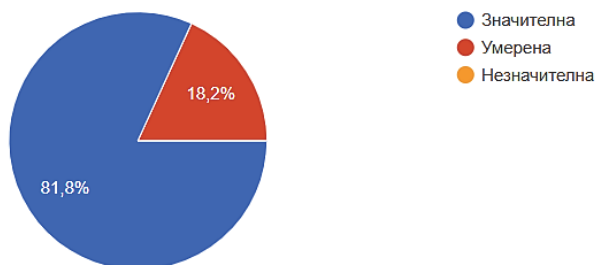
След анализ на получените отговори се констатира, че: 81,8% от респондентите (9 човека, попълнили въпросника) оценяват като значителна степента, в която системата за качество подпомага подобряването на академичните постижения чрез следните аспекти: осигуряване на високи стандарти; мониторинг и оценка; мотивация; подкрепа за персонално развитие.

Само 18,2% от членове на администрацията (двама респонденти) избират отговор „умерена“.

Диаграма 18 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

16. До каква степен смятате, че системата за качество подпомага подобряването на академичните постижения?

11 отговора



Диаграма 18: Мнение – респонденти, шестнадесети въпрос

Седемнадесети въпрос е: „Как оценявате подкрепата от ръководството за използване и поддържане на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

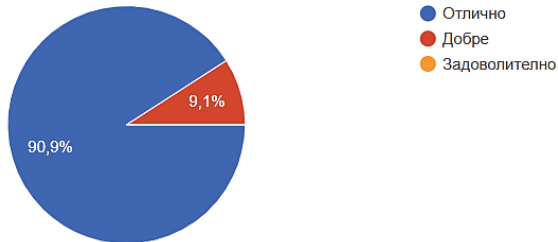
Анализът на резултатите показва, че: 90,9% от респондентите (10 анкети-рани) оценяват като отлична подкрепата от ръководството за използване и поддържане на системата за качество. Няколко са аспектите, чрез които изразява подкрепата си ръководството за използване и поддръжка на системата за качество: разработване и утвърждаване на политики, гарантиращи ефективността на системата; осигуряване на финансиране за поддържане и развитие на системата; осъществяване на мониторинг, за да се гарантира съответствие с установените стандарти; осигуряване на прозрачност и отчетност.

Само 9,1% (1 респондент) избират отговор „добре“.

Диаграма 19 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

17. Как оценявате подкрепата от ръководството за използване и поддържане на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 19: Мнение – респонденти, седемнадесети въпрос

Осемнадесети въпрос е: „Как оценявате достъпността на системата за качество за всички заинтересовани страни?“.

Възможните отговори са: „Много добре; Добре; Задоволително“.

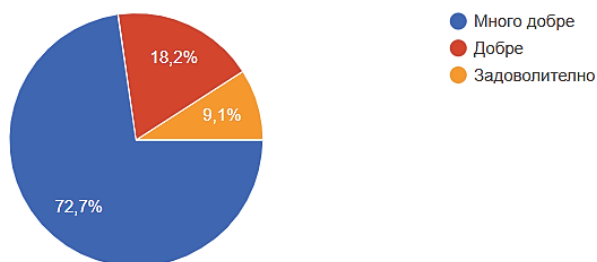
След анализ на получените отговори се установява, че: 72,7% от отговорите на този въпрос (8 респонденти) оценяват много добре достъпността на системата за качество за всички заинтересовани страни. 18,2% (2 респонденти) я оценяват като добра, а останалите 9,1% от респондентите – като задоволителна. Задоволителен е процентът на респондентите, които оценяват достъпността на системата. За да се намали процентът на анкетираните, които дават задоволителна оценка е необходимо да се организират обучения или информационни сесии, на които заинтересованите страни да се запознаят със системата и нейните функции; да е налице информационна прозрачност и дигитална достъпност до ресурси и документи.

Диаграма 20 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

*Осигуряване и поддържане на система за управление на качеството на обучение
в Педагогически колеж – Плевен*

18. Как оценявате достъпността на системата за качество за всички заинтересовани страни?

11 отговора



Диаграма 20: Мнение – респонденти, осемнадесети въпрос

Деветнадесети въпрос е: „До каква степен смятате, че системата за качество подпомага процеса на акредитация на университета?“.

Възможните отговори са: „Значителна; Умерена; Незначителна“.

След анализ на получените отговори се констатира, че всички, попълнили въпросника са на мнение, че в значителна степен системата за качество подпомага процеса на акредитация на университета.

Диаграма 21 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

19. До каква степен смятате, че системата за качество подпомага процеса на акредитация на университета?

11 отговора



Диаграма 21: Мнение – респонденти, деветнадесети въпрос

Двадесети въпрос е: „Как оценявате обучението, предоставено на новия персонал за работа със системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Много добре; Добре; Задоволително“.

Анализът на резултатите показва, че: 54,5% от респондентите (6 човека) оценяват обучението, предоставено на новия персонал за работа със системата за качество като добро. Останалите 45,5% го оценяват като много добро.

Ефективната организация на обучението за новия персонал, който ще работи със системата за качество, изисква структуриран и добре обмислен подход. Ето някои ключови аспекти:

1. Структурата на обучението да е модулна. Да се започва с базова ориентация, която включва принципите и значението на системата за качество и отделните модули да обхващат специфични аспекти на системата (мониторинг, отчетност и анализ на данни). Модул, в който да се организира практическо обучение, като симулации на реални казуси или упражнения върху платформата. В обучението на новия персонал да се включат опитни служители като ментори, които да предоставят подкрепа.

2. Провеждане на кратки анкети след всеки семестър за събиране на обратна връзка и даване на индивидуални оценки на представянето на всеки служител, за да се проследи напредъкът.

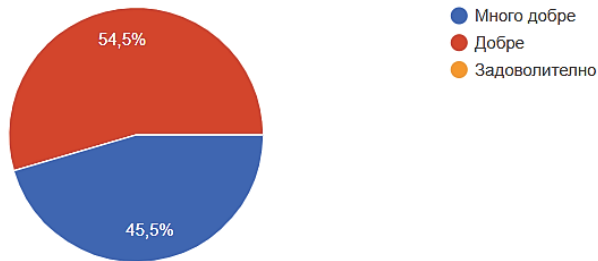
3. Предоставяне на възможност за надграждане на знанията чрез допълнителни курсове и семинари.

Ефективното обучение е процес, който не само изгражда увереност в персонала, но и гарантира, че те ще могат да приложат системата за качество с максимална ефективност.

Диаграма 22 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

20. Как оценявате обучението, предоставено на новия персонал за работа със системата за качество?

11 отговора



Диаграма 22: Мнение – респонденти, двадесети въпрос

Двадесет и първи въпрос е: „Как оценявате използваемостта на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Много добре; Добре; Задоволително“.

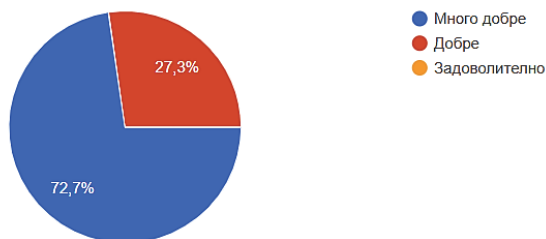
След анализ на получените отговори се установява, че: 72,7% от отговорите на този въпрос (8 респонденти) оценяват като много добра използваемостта на системата за качество. Останалите 27,3% (3 респонденти) я оценяват като добра.

Диаграма 23 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

Осигуряване и поддържане на система за управление на качеството на обучение
в Педагогически колеж – Плевен

21. Как оценявате използваемостта на системата за
качество?

11 отговора



Диаграма 23: Мнение – респонденти, двадесет и първи въпрос

Двадесет и втори въпрос е: „Как оценявате качеството на документацията и ръководствата, свързани със системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се констатира, че всички, попълнили въпросника са на мнение, че качеството на документацията и ръководствата, свързани със системата за качество са отлични.

Някои от причините за тази отлична оценка са:

- организирането на документацията в ясен и последователен формат, с раздели, параграфи, точки;
- избягването на сложни термини или обяснения, за да бъде информацията разбираема за всички потребител;
- създаване на документацията в удобни дигитални формати (PDF, интерактивни уеб страници) за лесен достъп;
- осигуряването на актуални и валидни версии, като се отбелязват последните промени или ревизии;
- включването на конкретни казуси и примери, които илюстрират правилното използване на системата за качество;
- създаване на практически наръчници и стъпка по стъпка инструкции, които да водят потребителите през процесите;
- добавяне на графики, диаграми и илюстрации, за да се визуализират по-сложните процедури;
- перманентно актуализиране и преглеждане на ръководствата, за да се отразят нови изисквания или;
- осигуряване на лесен достъп до съпорт екип за отговор на въпроси или разрешаване на проблеми;
- осигуряване на многоезични версии на ръководствата, тъй като университетът е международен;
- гарантиране, че документацията отговаря на стандарти за достъпност за хора със специални нужди;

Тези стъпки правят документацията и ръководствата ефективни, полезни и лесни за използване, подкрепяйки правилното функциониране на системата за качество.

Диаграма 24 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

22. Как оценявате качеството на документацията и ръководствата, свързани със системата за качество?

11 отговора



Диаграма 24: Мнение – респонденти, двадесет и втори въпрос

Двадесет и трети въпрос е: „Как оценявате съвместимостта на системата за качество с другите информационни системи, използвани в университета?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

Анализът на резултатите показва, че: 72,7% от отговорилите на този въпрос (8 респонденти) оценяват съвместимостта на системата за качество с другите информационни системи, използвани в университета като отлична. Останалите 27,3% (3 респонденти) я оценяват като добра.

Системата за качество има интерфейси за програмиране на приложения, които позволяват лесна интеграция с останалите системи, поддържа стандартни формати за обмен на данни, може да работи с облачни платформи, ако другите системи са базирани в облака.

Системата за качество автоматично обменя и синхронизира данни с другите системи (например студентски портали, финансови системи), има възможност за обединение на данни от различни системи, за да се предотвратят дублирания, поддържа чрез единен метод за идентификация достъп до всички информационни системи.

Функциите на системата за качество допълват, а не дублират, функциите на останалите системи и позволяват адаптиране към различни процеси или промени в другите системи.

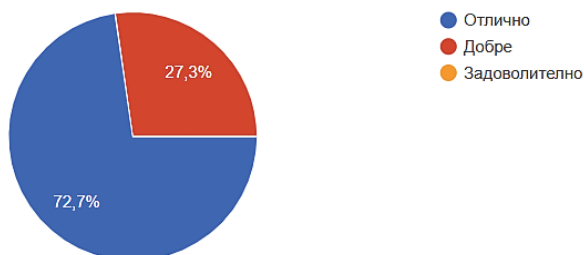
Системата отговаря на същите стандарти за защита на данните, които се използват в другите системи и може да се интегрира със съществуващите политики за управление на достъпа. Налице са ресурси за бързо разрешаване на проблеми, свързани със съвместимостта, както и оптимално използване на ИТ ресурси, без да натоварва останалите системи.

Отговаряйки на тези критерии, университетът може ефективно да оцени нивото на интеграция и съвместимост на системата за качество с останалите информационни платформи, за да осигури гладка работа и съгласуваност между тях.

Диаграма 25 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

23. Как оценявате съвместимостта на системата за качество с другите информационни системи, използвани в университета?

11 отговора



Диаграма 25: Мнение – респонденти, двадесет и трети въпрос

Двадесет и четвърти въпрос е: „До каква степен смятате, че системата за качество допринася за прозрачността и отчетността в университета?“.

Възможните отговори са: „Значително; Умерено; Незначителна“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 81,8% от респондентите (9 човека, попълнили въпросника) смятате, че системата за качество значително допринася за прозрачността и отчетността в университета. Останалите 18,2% от членове на администрацията (двама респонденти) избират отговор „умерено“. Някои от мотивите за високия процент респонденти, които смятат, че системата за качество допринася значително за прозрачността и отчетността в университета са:

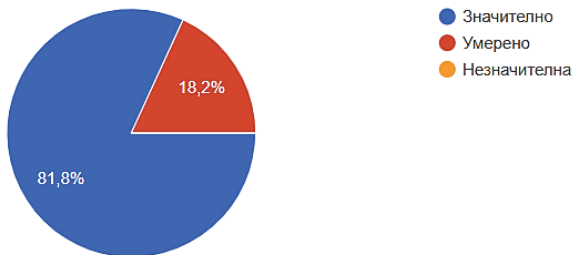
- лесният достъп до учебни планове, политики и процедури за студенти, преподаватели и администрация;
- осигуряване на публикации на отчети за дейностите и финансите на университета;
- проверка от системата на отчетите за точност и яснота и проследяване на завършването на задачи и процеси е ключово за отчетността;
- наличието на мерки за управление на риска – системата разпознава потенциални рискове в управлението и реагира адекватно;
- потребителите получават уведомления за промени, актуализации и резултати от изпълнението на задачите;
- механизмите за обратна връзка водят до реални промени и подобрения;
- провеждане на вътрешни и външни одити за оценка на прозрачността и отчетността на системата;

Системата за качество, която допринася за прозрачността и отчетността е видима, достъпна и адаптивна спрямо нуждите на университетската общност.

Диаграма 26 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

24. До каква степен смятате, че системата за качество допринася за прозрачността и отчетността в университета?

11 отговора



Диаграма 26: Мнение – респонденти, двадесет и четвърти въпрос

Двадесет и пети въпрос е: „Как оценявате удобството на интерфейса на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Много удобен; Удобен; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се констатира, че: 63,6% от анкетираните (7 респонденти) оценяват удобството на интерфейса на системата за качество като удобен. Останалите 36,4% от респондентите (4 човека) – като много удобен.

Удобството на интерфейса на системата за качество в университета се изразява в следните аспекти:

1. Интуитивният дизайн, лесен за навигация, с ясно видими секции и добре организирани менюта. Потребителят лесно разбира функционалностите, без необходимост от допълнителни инструкции.

2. Персонализираните настройки според нуждите и предпочитанията на преподаватели, студенти и административен персонал. Осигуряването на филтри за бързо търсене на информация, документи или процеси.

3. Интеграцията с други университетски системи, като учебни платформи, студентски портали и системи за управление на данни. Интерфейсът е адаптивен за различни устройства, включително смартфони, таблети и компютри.

4. Визуалната яснота – използване на четливи шрифтове, контрастни цветове и ясни графични елементи, които подпомагат разбираемостта. Включването на интерактивни диаграми или визуализации, които обясняват сложни данни или процеси.

5. Автоматизация на задачи – наличието на автоматизирани функции, като генериране на отчети, напомняния за крайни срокове или уведомявания за

актуализации. Осигуряването на опция за бързо масово изпращане на съобщения към студенти или преподаватели.

6. Поддръжка и помощ – лесният достъп до център за поддръжка, включващ често задавани въпроси, помощни ръководства или чат с технически сътрудници. Интегрирани са инструменти за обратна връзка, които позволяват бързо съобщаване на проблеми или предложения за подобрения.

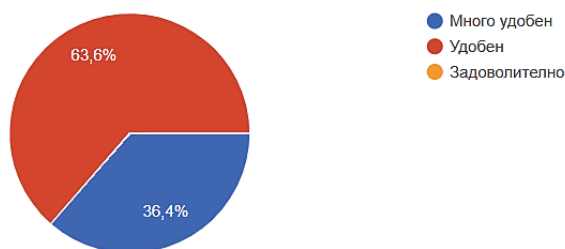
7. Сигурност и надеждност – интерфейсът гарантира сигурността на данните и правата на потребителите.

Тези характеристики допринасят за удобството на интерфейса, като правят работата с системата за качество лесна, продуктивна и достъпна за всички потребители.

Диаграма 27 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

25. Как оценявате удобството на интерфейса на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 27: Мнение – респонденти, двадесет и пети въпрос

Двадесет и шести въпрос е: „До каква степен смятате, че системата за качество подкрепя иновациите и развитието в университета?“.

Възможните отговори са: „Значително; Умерено; Неутрален“.

Анализът на резултатите показва, че: 90,9% от анкетираните (10 респонденти) смятат, че системата за качество значително подкрепя иновациите и развитието в университета. Останалите 9,1% са на мнение, че тя умерено подкрепя иновациите и развитието в университета.

Доказателство на факта, че системата за качество подкрепя иновациите и развитието в университета в значителна степен са:

- наличието на финансиране за иновационни проекти и изследвания;
- развитие на партньорства с научни институти;
- увеличаване на публикации в престижни научни списания и участие в конференции;
- осигуряване на дигитални платформи, които оптимизират обучението и администрацията;
- периодична оценка на внедрените технологии и тяхното въздействие върху качеството на образованието;

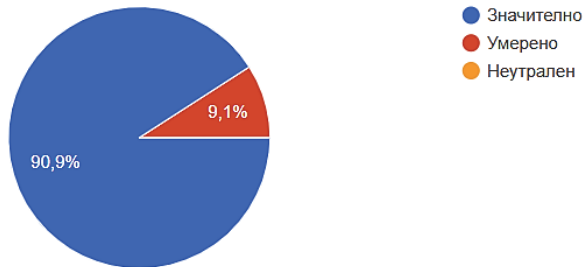
- интегриране на интердисциплинарни програми, които насърчават креативността и иновациите;
- наличие на програми за професионално развитие на преподавателите и администрацията;
- създаване на центрове за иновации, където студентите могат да разработват собствени проекти;
- мониторинг на влиянието на системата върху ключови показатели като: броя на иновационните проекти, участие в международни програми и успешна реализация на завършилите.
- насърчаване на култура, която подкрепя иновативното мислене и експериментиране.

Когато системата за качество отговаря на тези критерии, то може да се заключи, че тя не само подкрепя иновациите, но и допринася за устойчивото развитие на университета.

Диаграма 28 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

26. До каква степен смятате, че системата за качество подкрепя иновациите и развитието в университета?

11 отговора



Диаграма 28: Мнение – респонденти, двадесет и шести въпрос

Двадесет и седми въпрос е: „Как оценявате системата за качество по отношение на управлението на риска и предотвратяването на грешки?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 72,7% от отговорите на този въпрос (8 респонденти) оценяват системата за качество по отношение на управлението на риска и предотвратяването на грешки като отлична. Останалите 27,3% (3 респонденти) я оценяват като добра.

Подобряването на системата за качество в университета, фокусирано върху управлението на риска и предотвратяването на грешки, може значително да повиши ефективността и надеждността на институцията. Ето конкретни предложения:

1. Провеждане на анализи за идентифициране на потенциални рискове, свързани с академичните, административните и финансовите дейности – въвеждане на система за класификация на рисковете според степента им на влияние и вероятност; организиране на регулярни семинари и работни срещи, за да се актуализират списъците с идентифицирани рискове.

2. Разработване на план за управление на риска – създаване на детайлни процедури за минимизиране на рисковете, включително ясни насоки за действие в критични ситуации; обучение на преподавателите за разпознаване на рискови ситуации и реагиране по адекватен начин; интегриране на софтуерни инструменти за мониторинг, които автоматично алармират за потенциални проблеми.

3. Предотвратяване на грешки – осигуряване на дигитални платформи, които автоматично следят за несъответствия или грешки в документацията.

4. Системни обучения и подобрения, провеждане на семинари за управление на риска, фокусирани върху реални примери и казуси и анализ на минали грешки, за да се извлекат уроци и да се предотвратят бъдещи проблеми.

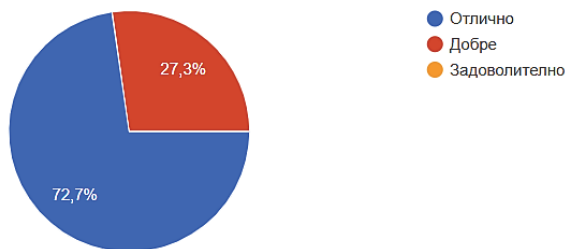
5. Мониторинг и обратна връзка – създаване на платформи за докладване на инциденти, които позволяват бързо идентифициране на проблеми – анализ на данни, за да се идентифицират тенденции и потенциални области за подобрение.

Тези подходи могат да помогнат на университета да изгради надеждна система, която предвижда и предотвратява рискове, както и минимизира грешките в ежедневната дейност.

Диаграма 29 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

27. Как оценявате системата за качество по отношение на управлението на риска и предотвратяването на грешки?

11 отговора



Диаграма 29: Мнение – респонденти, двадесет и седми въпрос

Двадесет и осми въпрос е: „Как оценявате наличието на ресурси и инструменти, предоставени от системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Отлично; Добре; Задоволително“.

След анализ на получените отговори се констатира, че: 72,7% от отговорилите на този въпрос (8 респонденти) оценяват наличието на ресурси и инструменти, предоставени от системата за качество като отлично. Останалите 27,3% (3 респонденти) я оценяват като добре.

Подобряването на наличните ресурси и инструменти в системата за качество може значително да повиши ефективността и полезността ѝ. Ето някои стратегии:

1. Актуализация на съществуващите инструменти чрез внедряване на по-усъвършенствани софтуерни платформи за мониторинг и отчетност и редовно преглеждане и подобряване на документите, процесите и процедурите, за да отговарят на най-новите стандарти.

2. Дигитализация и автоматизация, използване на изкуствен интелект и аналитични инструменти за обработка на големи обеми данни и автоматизиране на административни процеси като записване, проверка на документи и генериране на отчети.

3. Провеждане на обучителни програми на преподавателите, които обясняват как ефективно да се използват наличните ресурси и инструменти.

4. Създаване на центрове за техническа поддръжка, които бързо реагират на проблеми и нужди.

5. Оценка и обратна връзка чрез провеждане на анализи за използването на ресурси и инструменти, за да се идентифицират слабости и възможности за подобрене.

6. Инвестиции в иновации чрез осигуряване на финансиране за нови технологии, които могат да подобрят учебния и административния процес.

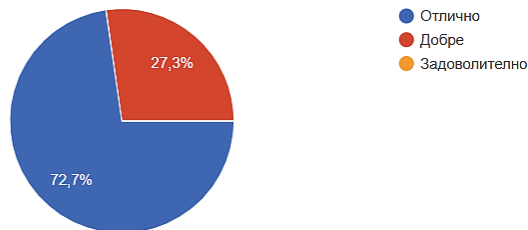
7. Внедряване на интегрирани платформи, които съчетават ресурси за обучение, управление и научна дейност.

Тези стъпки могат значително да усъвършенстват наличните ресурси и инструменти, като повишат тяхната ефективност и удобство за всички потребители.

Диаграма 30 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

28. Как оценявате наличието на ресурси и инструменти, предоставени от системата за качество?

11 отговора



Диаграма 30: Мнение – респонденти, двадесет и осми въпрос

Двадесет и девети въпрос е: „Какви са основните ползи, които виждате от прилагането на системата за качество?“.

Възможните отговори са: „Подобряване качеството на образованието; Повишаване ефективността на административните процеси; Подобряване на прозрачността и отчетността; Друго (моля, посочете)“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 90,9% от анкетираните (10 респонденти) смятат, че основните ползи, които виждат от прилагането на системата за качество, са свързани с подобряване качеството на образованието. Останалите 9,1% са на мнение, че прилагането на системата за качество повишава ефективността на административните процеси.

Ползите от прилагането на системата за качество са в няколко аспекта:

1. Подобряване на академичния стандарт чрез осигуряване на постоянен контрол върху учебните програми и методите на преподаване, което води до високо качество на обучението и чрез стимулиране на иновации в образователния процес, адаптирайки го към съвременните нужди на студентите и пазара.

2. Увеличаване на удовлетвореността на студентите, създавайки прозрачност и яснота в административните процеси, което подобрява цялостния опит на студентите и въвеждайки механизми за обратна връзка, позволявайки на студентите да участват активно в подобряването на университета.

3. Високите стандарти на качество помагат на университета да се отличи сред конкуренцията, привличайки талантиливи студенти и преподаватели и затвърждават доверието сред партньорите, работодателите и обществеността.

4. Ефективност и устойчивост чрез оптимизиране на вътрешните процеси и ресурси, като се намаляват разходите и се увеличава ефективността.

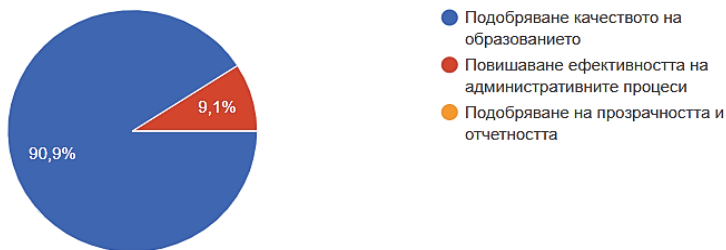
5. Насърчаване на научната дейност чрез подкрепа на изследователски инициативи и структурирани критерии за качество и оценка на научната работа.

Прилагането на система за качество не само подобрява академичната и административната дейност, но и подкрепя стратегията за дългосрочно развитие на университета.

Диаграма 31 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

29. Какви са основните ползи, които виждате от прилагането на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 31: Мнение – респонденти, двадесет и девети въпрос

Тридесети въпрос е: „Ефективни ли са инициативите на университета, които имат връзка с качеството като:

а) прием по програма „Рано рани“:

Възможните отговори са: „много ефективна; ефективна; неефективна“.

След анализ на получените отговори се констатира, че респондентите определят приема по програма „Рано рани“, имаща връзка с качеството, като много ефективна и ефективна. По-голям процент я окачествяват като ефективна.

б) Включване в магистърски програми след ОКС „Професионален бакалавър“:

Възможните отговори са: „много ефективна; ефективна; неефективна“.

Анализът на резултатите показва, че по-голям процент от респондентите определят включването в магистърски програми след ОКС „Професионален бакалавър“, имаща връзка с качеството, като ефективна.

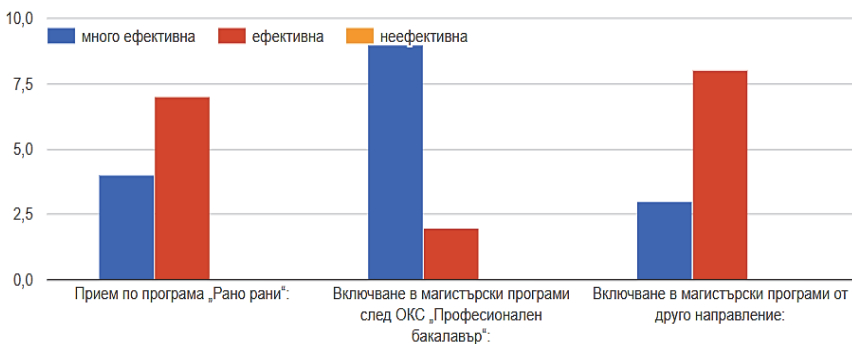
в) Включване в магистърски програми от друго направление:

Възможните отговори са: „много ефективна; ефективна; неефективна“.

След анализ на получените отговори се констатира, че по-голям процент от респондентите определят включването в магистърски програми от друго направление като ефективна.

Диаграма 32 визуализира процентното съотношение в отговорите на 30 въпрос.

30. Ефективни ли са инициативите на университета, които имат връзка с качеството като:



Диаграма 32: Мнение – респонденти, тридесети въпрос

Тридесет и първи въпрос е: „Какви са Вашите препоръки за бъдещи подобрения на системата за качество?“.

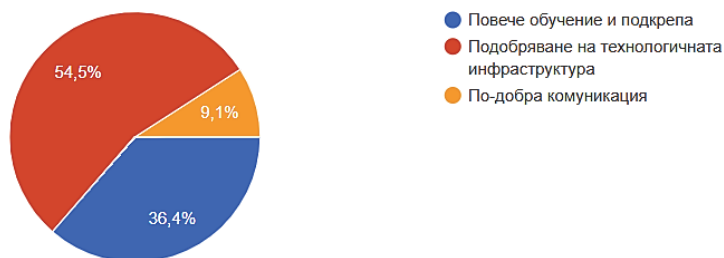
Възможните отговори са: „Повече обучение и подкрепа; Подобряване на технологичната инфраструктура; По-добра комуникация; Друго (моля, посочете)“.

След анализ на получените отговори се установява, че: 54,5% от анкетираните (6 респонденти) са на мнение, че бъдещите подобрения на системата за качество трябва да бъдат насочени към подобряване на технологичната инфраструктура. 36,4% от респондентите (4 човека) съветват да има повече обучения и подкрепа. Останалите 9,1% (1 анкетиран) имат нужда от по-добра комуникация.

Диаграма 33 визуализира процентното съотношение в отговорите на този въпрос.

31. Какви са Вашите препоръки за бъдещи подобрения на системата за качество?

11 отговора



Диаграма 33: Мнение – респонденти, тридесет и първи въпрос

Дискусия и изводи

Изводите, които могат да се направят след анализа на анкетата, на базата на мнението на анкетираните членове на администрацията и членовете на комисията по качество и акредитация, са следните:

- провеждането на повече сертифицирани обучения/семинари, относно нуждите от събиране/предоставяне на данни на отдела за осигуряване на качеството в университета;
- необходима е целенасочена работа по отстраняване на техническите проблеми при работа със системата за качество;
- нужно е подобряване на достъпността на системата за качество за всички заинтересовани страни;
- има нужда от подобряване на технологичната инфраструктура.

Заклучение

Мисията на висшето образование да подготвя висококвалифицирани специалисти за пазара на труда днес, в условията на глобалност и силна конкуренция, придобива ново съдържание и нови измерения.

Политиките и дейностите, свързани с прилагането на изискванията за качество и управление на качеството във висшето образование, се определят от европейската нормативна рамка и националните законови документи, както и от нормативи на подзаконово равнище. Те предоставят възможността и правото на всеки университет да разработва и внедрява собствена система от процедури, стандарти и форми за поддържане на качество в обучението и за перманентен мониторинг и самооценка на постигнатото. Основавайки се на разбирането, че само вътрешният контрол не би могъл да е достатъчно обективен, нормативите са предвидили необходимостта от действието и на външен инструмент за проследяване и регулиране на качеството във висшето образование в лицето на конкретни структури с оценяващи и контролиращи функции. Осигуряването на качество на висшето образование е комплексен процес, базиран на многокомпонентна система.

Великотърновският университет „Св. св. Кирил и Методий“, структурно звено на който е Педагогически колеж – Плевен, има добре функционираща Система за управление на качеството. Това е удостоверено с международния сертификат за качество БДС EN ISO 9001:2015. Системата за управление на качеството е резултат от дългогодишна експертна и административна дейност на различни нива в образователната институция, подчинена на осъзнатата необходимост да се поддържа високо качество на обучение и научноизследователска дейност в унисон с утвърдените европейски стандарти за качество във висшето образование. Тя е тясно обвързана с дългосрочната визия за развитието на Великотърновския университет и е залегнала в неговата Стратегия.

Информация за автора

Име с научна степен и длъжност на автора:

доц. д-р Христина Гергова

Персонален изследователски номер: ORCID ID - 0000-0003-3976-7674

Образователна институция/Институт: Педагогически колеж – Плевен, структурно звено на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“

Контакти: h.gergova@ts.uni-vt.bg