



**THE INFORMATION ENVIRONMENT AS A FACTOR FOR ENSURING THE  
COMPETITIVENESS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS (GOOD  
PRACTICES FROM THE EXPERIENCE OF THE UNIVERSITY OF SHUMEN  
"BISHOP KONSTANTIN PRES LAVSKI") –  
PART TWO - INFORMATION PROVIDING FEEDBACK AND CONTROL OVER  
THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

**Abstract:** Information is of great importance for competitiveness in the field of higher education. It occupies an extremely important place in the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). The University of Shumen "Bishop Konstantin Preslavski" provides information intended for different audiences: the public, institutions in the field of education, candidate students, students and lecturers. On the other hand, a large array of information of different nature is collected, systematized, analyzed, stored and disclosed, providing feedback on the activities of the University. The article focuses on the good practices of the University in the collection, analysis and transfer of information for various purposes.

**Author information:**

**Mirena Pavlova**

PhD student

Chief coordinator in Quality of Education Center  
at Konstantin Preslavsky – University of Shumen

✉ [m.pavlova@shu.bg](mailto:m.pavlova@shu.bg)

🌐 Bulgaria

**Keywords:**

information, competitiveness, University,  
Standards and guidelines (ESG)

**Ш**уменският университет „Епископ Константин Преславски“, съобразно своята мисия, събира и анализира информация за дейността на вътрешните структури за разработването и прилагането на политиката за осигуряване на качеството, в които вземат участие и външни заинтересовани страни.

Академичното ръководство полага много усилия за правилния подбор на обектите за мониторинг, източниците и методологията за събиране на информация, аспектите на нейния анализ, нивата за нейното оповестяване, начина на съхраняване, контрола върху дейностите, свързани с управлението на информацията.

Събирането на различни по характер информационни масиви не е самоцел, а средство за вземане на ефективни и адекватни управленски решения.

Информационните бази данни, които се поддържат, са свързани с различни елементи от системата за наблюдение, оценка и управление на качеството на образованието и академичния състав: състояние и развитие на институцията с оглед реализирането на нейните мисия, визия и стратегически цели; развитие на учебната и научната инфраструктура; информационно и финансово осигуряване на присъщите за институцията дейности; профил и квалификационна структура на преподавателския състав; научноизследователска дейност и повишаването на нейното качество; състояние на учебната документация и предприети процедури за нейното

актуализиране; профил на обучаемите и техните колективни, групови и лични интереси; реализация на завършилите като индикатор за адекватност на образователните програми и др.

За оптимизиране на процесите по систематизиране, мониторинг и съхраняване на информацията е разработена Номенклатура на делата със срокове за съхраняване в Шуменския университет „Епископ Константин Преславски“.

В съответствие с утвърдената Система за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието за постигане на по-ефективно управление на всички свои дейности и вътрешно осигуряване на качеството, ръководството на ШУ „Епископ Константин Преславски“ и неговите основни и обслужващи звена непрекъснато събират и анализират информация от различен характер, както следва:

*В сферата на образователните дейности:*

- за протичането на кандидатстудентската кампания, степента на изпълнение на план-приема на студентите и изявения интерес към специалностите в Университета;
- за организацията и повишаване на ефективността на учебния процес и усъвършенстването на образователните програми (бакалавърски, магистърски и за продължаващо обучение);
- за практическото обучение на студентите и тяхната професионална реализация;
- за осигуреността с материално-технически ресурси и развитието на компютърната осигуреност на обучението, комуникационното осигуряване и свързаност, развитието на информационните ресурси, включително библиотечните, и др.;
- за степента на удовлетвореност на студентите от обучението и на работодателите от представянето на практикантите, стажантите и възпитаниците на Университета на работните места;
- за мненията и препоръките на студентите и работодателите за образователните програми, съдържанието на учебните планове и учебните курсове, за практическата подготовка на студентите;
- за дейностите по реализирането на изходяща и входяща студентска мобилност с цел образование и практика; за проведените процедури за признаване на завършено образование и периоди на обучение в чуждестранни университети и др.;
- за осигуреността на учебния процес с необходимия преподавателски състав, годишната натовареност на преподавателите и др.

*Социално-битови въпроси на студентите* – стипендии, помощ за студенти в неравностойно положение и с увреждания, общежития и хранене.

*В сферата на научноизследователската дейност и кадровото развитие:*

- научноизследователска и художественотворческа дейност на академичния състав – публикации и цитирания в реферирани издания и особено в SCOPUS и Web of Science, както и проблеми във връзка с публикуването на научна продукция в световно признати бази данни;
- дейност на центровете и лабораториите с изследователски профил;
- проектна дейност – организация на сесията за вътрешно университетски проекти, своевременна подготовка на документацията и ход на изпълнението на проекти по национални и международни програми;
- докторантско обучение – своевременно актуализиране на университетския стандарт за обучение на докторанти; мониторинг на спазването на стандарта; дейност на Центъра за

докторанти по организиране на колективни форми за обучение; своевременно атестиране, отчисляване и защита; проблеми в докторантското обучение и др.;

- кадрово развитие на преподавателския състав – обявени и реализирани процедури за заемане на академични длъжности и др.;
- участие на студенти и докторанти в научноизследователска и публикационна дейност, художественотворчески и спортно-състезателни изяви.

*Международно сътрудничество и международни образователни програми:*

- реализация на програма „Еразъм/Еразъм+“ и други международни образователни програми и осъществени студентски, докторантски и преподавателски мобилности – изходящи и входящи;
- служебни командировки на преподаватели в чужбина по вид, географски обхват, основни звена;
- дейности за реализиране и оптимизиране на международното сътрудничество, договори за международно сътрудничество и др.

*Акредитация и следакредитационно наблюдение и контрол:*

- своевременно разработване на програмите от мерки и изпълнение на препоръките на Акредитационния съвет и постоянните комисии на Националната агенция по оценяване и акредитация от институционалната и програмните акредитации и процедурите по следакредитационно наблюдение и контрол;
- подготовка и реализиране на програмни акредитации на професионални направления и докторски програми.
- подготовка и реализиране на следакредитационно наблюдение и контрол.

*Функциониране на вътрешната система по качеството:*

- изпълнение на приоритетните направления от Работната програма по качеството;
- прилагане на системата за оценяване на студентите (балово-рейтингова система) и разширяване на нейните възможности;
- прилагане на Системата за трансфер на кредити;
- спазване на академичните и образователните стандарти;
- проучване на мнението на новоприетите студенти; на студентското мнение за обучението по определени дисциплини; на мнението на завършващите и на завършилите студенти за цялостното обучение;
- проучване на мнението на работодатели за новите и обновените образователни програми за образователно-квалификационни степени „Бакалавър“ и „Магистър“;
- проучване на изискванията на потребителите на кадри и на съсловните организации за параметрите на обучението в образователно-квалификационните степени.

Наред с посочените направления, информация се събира и за дейността на:

- факултетите (по същите проблеми);
- университетските центрове и звена:
  - Университетска библиотека – за библиотечното обслужване и осигуреността с библиотечен фонд;
  - Център за кариерно развитие – за професионалната реализация на випускниците на Университета, за връзката с работодателите и мнението им за подготовката на студентите, за проведените анкетни проучвания сред студенти, работодатели и завършили студенти и др.;

- Университетско издателство – за изпълнение на издателския план и издадени научни трудове, учебници и учебни помагала;
- Финансово-счетоводен отдел – за осигуреността на образователния процес (вкл. финансово осигуряване на материално-техническите условия), научноизследователската, художественотворческата и спортносъстезателната дейност с финансови средства и изпълнението на бюджета.

Използват се различни методи за събиране на информация в зависимост от нейното предназначение, както следва:

- анкетни проучвания – те са най-използваният метод за събиране на информация от студентите, преподавателите и работодателите; провеждат се от Университетската комисия по качеството и факултетните комисии по качеството, Центъра за кариерно развитие, факултетите и катедрите;
- събиране на становища, референции и отзиви от работодатели, представители на браншови организации и заинтересовани страни, провеждане на срещи с тях – прилагат се от Университетската комисия по качество, факултетските комисии по качество, Центъра за кариерно развитие и катедрите;
- срещи на курсовите ръководители, ръководителите на катедри и факултети със студентите;
- планови и тематични одити, организирани от Университетската комисия по качеството;
- вътрешно факултетски прегледи от академичните ръководства;
- справки и отчети от катедрите, факултетите, университетските центрове и други обслужващи звена;
- проверки на място в съответните основни звена от различни органи на академичното управление;
- при подготовка на информация за външни институции и др.

Информацията се събира планово и извънредно при възникване на необходимост. Основните участници в процеса на събирането и анализирането на информацията са служителите от различните университетски звена и на различни равнища – факултетно и университетско.

В осигуряването и анализирането на информацията, както и във вземането на управленски решения във връзка с постъпилите данни, са ангажирани студентите и докторантите. Системата за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието и академичния състав в ШУ „Епископ Константин Преславски“ включва представителство на студентската общност във всички управленски структури – Академичен съвет, Факултетни съвети, Контролен съвет, в това число и в Университетската комисия по качеството и в одиторските комисии.

Пряко ангажирани със събирането и анализа на различен род информация са и структурите на студентското самоуправление. Студентският съвет и изградените студентски структури във факултетите имат водеща роля при разпределението на бюджета на Студентския съвет и неговото използване, при решаването на социално-битови въпроси на студентите (стипендии, общежития и др.). Формите на участие на студентите в процеса на анкетиране се регламентират в: Наръчника по качеството, Методиката за провеждане на емпирични социологически изследвания в ШУ „Епископ Константин Преславски“ и Правилника за атестиране на академичния състав. Графикът за анкетиране на студентите е представен в

ежегодните Работни програми за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието и академичния състав.

Посещенията на одиторските комисии при институционалните одити включват срещи с представители на цялата академична общност, на които се обсъждат различни проблеми на обучението, научноизследователската дейност, решаването на социално-битови проблеми и др. аспекти на академичното взаимодействие. При одитирането на обслужващите звена се обсъждат въпроси, свързани с условията на труд, възникнали проблеми и тяхното решение, предложения за подобряване на работната среда, които намират отражение в одиторските доклади и в препоръките от одитите.

От характера на информацията и методите за събирането ѝ е видно, че в този процес под различна форма (анкетни проучвания, срещи, становища и отзиви) вземат участие и външни заинтересовани страни – представители на бизнеса, на различни организации и институции, чрез което се осъществява непрекъснато взаимодействие с тях и връзка с практиката.

Информацията се анализира и предоставя за разглеждане и вземане на управленски решения пред различни органи – Академичен съвет, Ректорски съвет, факултетни и катедрени съвети, Общо събрание на Университета, общи събрания на факултетите, прегледи от ръководството (по качеството).

Академичният съвет предварително планира каква информация и анализи е необходимо да се подготвят. Информацията се обработва и предоставя за обсъждане на съответните съвети и събрания от отговорните лица – зам.-ректори, декани, ръководители на комисии, центрове, отдели и др. основни и обслужващи звена.

Освен за нужди на институцията, информация се предоставя извън Университета за реализирането на годишните издания на рейтинговата система, за статистически нужди и др.

Информацията се публикува в сайта на Университета и на страниците на факултетите, центровете и отделите в зависимост от нейното предназначение. Например годишните отчетни доклади за състоянието на Университета, които се разглеждат на годишните общи събрания, се публикуват във вътрешната информационна мрежа Uninet; информацията, предназначена за Разширения ректорски съвет, Стопанския съвет и Академичния съвет се предоставя: 1) по електронната поща 2 дни преди заседанието на всеки член на Разширения ректорски съвет, Стопанския съвет и Академичния съвет; 2) във вид на презентация или електронен документ по време на заседанието на Академичния съвет. Информацията за кариерното развитие на студентите след завършването им се представя в секция *Алумни* на Центъра за кариерно развитие, във вътрешната информационна мрежа Uninet, подраздел *Резултати от анкетиране*. На сайта на Центъра <https://career.shu.bg/> се публикува и информация за предстоящи събития, стажове и практики, за свободни работни позиции и др.; информацията и анализите за финансовото състояние и бюджета на Университета са публикувани на сайта в рубриката Финансово счетоводен отдел: Бюджет, Отчети и Плащания през Себра - <https://www.shu.bg/about-us/financial-department/>.

*Вътрешни одити с участието на студенти и други заинтересовани страни. Отчитане на мнението им.*

Университетската комисия по качеството събира информация за работата на основните и на обслужващите звена чрез провеждането на планови общи и тематични одити.

В одитите се включват студенти и/или докторанти. Студентите и докторантите преминават обучение за участие в одита и са пълноправни участници в одиторските екипи: участват в проверката на документите, в срещите с академичния състав, в обсъждането в екипа, в докладването на констатациите и пр. Те участват равнопоставено и при формирането на

решения. Студентите, заедно с целия одиторски екип, одитират дейността на „чужд“ факултет, което дава възможност за сравняване със състоянието в своя факултет – това е особена форма за обмяна на опит. Те участват и в одитирането на обслужващите звена, като получават възможност да се запознаят отблизо с работата на отделните административни служби и специалисти.

В Университетската комисия по качество и в одиторските комисии участват също така и представители на синдикални организации. Представители на студентите, докторантите, университетската администрация, потребителите на кадри участват и в мониторинга по прилагането на системата по качество в рамките на разработваните ежегодно вътрешно университетски проекти по качеството. След обработването на информацията, получена в хода на одитирането, анализите, констатациите и направените препоръки се предоставят на съответните факултетни и катедрени ръководства за предприемане на коригиращи действия.

***ШУ „Епископ Константин Преславски“ събира и анализира информация за: наличните учебни ресурси, включително и финансови; ефективността на методите, прилагани във вътрешната система за оценяване и поддържане на качеството; осъществяваните процедури за одобряване, наблюдение и обновяване на учебната документация и учебните програми; развитието, успеваемостта на студентите и процента на прекъсналите и отпадналите; удовлетвореността на студентите от качеството на обучение.***

*Събира се и се анализира информация за наличните учебни ресурси, включително и финансови, в подкрепа на реализирането на образователната стратегия на Университета.*

Част от събираната в Университета информация е свързана с ресурсното осигуряване на образователния процес (материално-техническо, кадрово, информационно и финансово).

Осигуряването на необходимите материално-технически, информационни и финансови ресурси е важна част от Стратегията за развитие на Университета и е една от задачите в Мандатната програма на университетското ръководство. Сред тях като основни за постигането на главната цел в Стратегията за развитие на Университета се посочват: модерна образователна и научна инфраструктура; висококвалифициран академичен състав; съвременни методи и технологии в образователните и изследователските дейности. И в двата документа (Стратегията за развитие и Мандатната програма) осигуряването на финансова стабилност и ефективна политика на инвестиции в модернизирани на учебната и изследователската база, в развитие на информационната среда и повишаване на експертния капацитет, в осигуряване на обучение, съобразено със съвременните образователни технологии, отчитащо постиженията в науката и практиката, се разглеждат като основополагащ фактор за успешно развитие на Университета и изпълнението на неговата мисия, стратегически приоритети и задачи.

Строго се следи за спазването на изискванията на Закона за висшето образование за поддържане на академичен състав, от който хабилитираните преподаватели на основен трудов договор във факултета осигуряват лекционните курсове на поне 70% от учебните дисциплини по учебния план, за наличие на утвърдена по съответния ред учебна документация – квалификационна характеристика, учебен план по специалността и учебни програми по всички дисциплини. Спазването на тези изисквания е задължителен елемент от ежегодните институционални одити, в които обекти на одитиране са всички основни структурни звена, професионалните направления, бакалавърски специалности и магистърски програми, представени в тях.

Събира се перманентно и информация за наличните ресурси за учебна дейност и финансовото ѝ обезпечаване. Информацията се предоставя от отговорните звена – Финансово-

счетоводен отдел, Учебен отдел, главен специалист „Научно развитие на академичния състав“, отдел „Човешки ресурси“, Център за кариерно развитие, както и от основните структурни звена. На основата на тази информация се вземат решения за обновяване и по-нататъшно развитие на ресурсната база във всичките ѝ аспекти. Тази информация се разглежда от различни управленски органи и на различни форуми – например на Общо събрание на Университета се разглежда информацията от годишните отчети за състоянието на Университета, на Академични съвети се разглеждат отделни проблеми, свързани с ресурсното осигуряване на образователния процес и финансовите въпроси, свързани с него, такъв вид информация се разглежда и на катедрени и факултетни съвети.

*Събиране и анализиране на информация за ефективността на методите, прилагани във вътрешната система за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав*

Ефективността на методите, прилагани в Системата за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на обучението и на академичния състав, се оценява на основата на конкретните резултати от нейното функциониране в осъществяваните от Университета дейности, в съответствието на постигнатите резултати на поставените стратегически цели и задачи.

***Събира се и се анализира информация за интереса към образователните програми, предлагани от Шуменския университет, и за профила на студентската популация.***

Тази информация се събира с помощта на модул „Кандидатстудентска кампания“ на Вътрешната информационна система за административно обслужване на Шуменски университет. В нея се поддържа база от данни относно постоянния и настоящ адрес, гражданството, завършеното средно или висше образование, средния успех от дипломата за средно/висше образование, заявени от кандидат-студентите желаниа за избор на специалност, възраст и други данни, които са на разположение на катедрите при анализа „на входа“ на процеса на обучение и планирането на бъдещата им кандидатстудентска дейност. Анализ на интереса към образователните програми се прави при отчитането на резултатите от кандидатстудентската кампания и планирането на следващата, както и циклично през целия период на реализиране на кандидатстудентските дейности. Информацията беше обект на специален анализ в два университетски проекта по качеството. Бяха актуализирани данните за разпределението на кандидат-студентите, записалите се и обучаемите студенти по региони за 2019, 2020 и 2021 г. Тази информация се анализира по различни индикатори.

***Перманентно се събира, обобщава и анализира информация за дейността на Университета по изпълнение на неговата мисия и стратегически цели.***

Събраната информация се подлага на системен анализ периодично с различна цикличност.

Ежегодно се обобщават и отчитат пред катедрените съвети, факултетните съвети и Академичния съвет:

- резултатите от кандидатстудентската кампания (м. ноември);
- резултатите от изпълнението на проектите, финансирани от държавния бюджет (м. януари);
- резултатите от научноизследователската и художественотворческа дейност на преподавателите, студентите и докторантите (м. февруари-март);
- изпълнението на Работната програма по наблюдение, поддържане, оценяване и управление на качеството на образованието и академичния състав (м. октомври);
- резултатите от дейността на Центъра за кариерно развитие (м. март);

- дейността на Университетската библиотека (м. февруари);
- дейността на Университетското издателство (м. ноември);
- дейността на консултативните органи на Академичния съвет.

Ежегодно ректорското ръководство се отчита пред Общото събрание за дейността си през изминалата година. Деканските ръководства също отчитат едногодишната си дейност пред Общото събрание на основните структурни звена.

Информацията се обобщава и анализира и в мандатните отчети на ректорското и деканските ръководства пред Общото събрание на Университета/факултета.

Всички отчетни документи са достъпни за академичната общност във вътрешната мрежа на Университета Uninet: в раздел *Общо събрание*; в раздел *Академичен съвет*, в който са представени протоколите на всички заседания на съвета; в раздел *Управление на качеството на образованието* (подраздели *Отчети на Работната програма по качеството*; *Отчети на Университетската комисия по качество*, *Резултати от анкетиране*, *Анализи на анкети*, *Резултати от проведени одити*; *Отчет на Центъра за кариерно развитие*; в раздел *Научноизследователска и художественотворческа дейност*, подраздел *Отчет за научноизследователска и художественотворческа дейност в Шуменския университет* (за съответната година) и др.

Резултатите от анализите се обсъждат на различни управленски форуми и техните решения се оповестяват.

Информацията се събира на базата на провежданите институционални одити и вътрешнофакултетски прегледи, които обхващат целия спектър от показатели за ефективността от прилагането на Системата за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието: финансова, организационна, експертна, информационна, материално-техническа осигуреност на образователния процес, добри практики, тенденции, проблеми. В рамките на това наблюдение се набелязват елементите от системата, които изискват специални управленски решения. В рамките на университетските одити са подложени на оценка всички основни структурни звена, дейността на факултетните съвети, катедрените съвети, комисиите към тях; одитирани са представените в тях специалности по критериите, изведени в Наръчника по качеството.

Вътрешноуниверситетските одити, в съответствие със Системата за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието и академичния състав, са два типа: общи прегледи на функционирането на системата и тематични. В Системата по качеството и в Наръчника по качеството, както и в указанията и инструкциите, които се разработват за всеки конкретен одит, са разписани подробно индикаторите за наблюдение и оценяване на дейността на основните структурни звена, катедрите, обслужващите звена, специалностите и магистърските програми.

Общият преглед на функционирането на системата обхваща:

- преглед на състоянието и управлението на осигуреността на учебния процес с преподавателски състав с необходимия профил и квалификация;
- актуалност, коректност на учебната документация и съответствие на утвърдените стандарти; съответствие на резултатите на поставените цели;
- материално-техническа и информационна осигуреност на курсовете;
- осигуреност на участието на преподавателския състав и студентите в научноизследователска и художественотворческа дейност; форми на подкрепа на студентите и преподавателите в тяхната дейност;



- разглеждани от катедрени и факултетни съвети проблеми на качеството на образованието;
- наличие и състояние на нормативните документи по управление на качеството;
- ниво на осведоменост и достъп до решенията на колективните органи за управление и органите по качество; процедури по разглеждане на постъпили жалби;
- състояние на изпълнението на приоритетните направления от Работната програма по качеството;
- изпълнение на препоръките на Националната агенция по оценяване и акредитация от програмната акредитация на професионалните направления и докторските програми и др.

Тематичните одити са свързани с наблюдение на определени ключови области от функционирането на системата по качеството.

През учебната 2019/2020 г. са проведени два вътрешноуниверситетски одита, през учебната 2020/2021 г. – също два, както следва:

1. От 9.12.2019 г. до 11.12.2019 г. – одитиране функционирането на системата за управление на качеството във връзка с процедури по акредитация и следакредитационен контрол;
2. 30.06.2020 г. – одит на състоянието на докторските програми и тяхната актуалност според Стандарта за докторанти;
3. От 16.11.2020 г. до 20.11.2020 г. – одитиране функционирането на системата за управление на качеството във връзка с процедури по акредитация и следакредитационен контрол;
4. От 28.06.2021 г. до 30.06.2021 г. – одит на актуалността на информацията на страниците на основните и обслужващи звена на Шуменския университет, както и личните профили на преподавателите на интернет страницата на Университета.

След всеки проведен одит докладите на одиторските комисии, осъществили проверки в планираните звена, се обобщават в общ отчет за проведения институционален одит, който, след обсъждане на заседание на Университетската комисия по качеството, се внася за обсъждане в Академическия съвет. Резултатите от одитите се разглеждат и на заседания на катедрени и факултетни съвети. Събраната от одитите информация се анализира и на тази база се извеждат препоръки със срокове и отговорници. Изпълнението на препоръките се отчита при следващия вътрешен одит. Документите от одитите са на разположение на академичната общност във вътрешната система *Uninet*, раздел *Управление на качеството на образованието и академичния състав / Институционален одит* - <http://uninet.shu.bg/upravlenienakachestvoto/odit/>. Графиците за одитите, техният обхват, направените констатации и препоръки, както и предприетите в резултат от тези препоръки действия, са част от Бюлетините за дейностите по качеството, които се актуализират ежемесечно.

Важна е информацията, която се получава във връзка с цикличното отчитане на резултатите от основните направления в дейността на Университета. Отчетите, подготвени от ангажираните с мониторинга на тези сфери ръководители, включват сравнителни анализи, представяне на процесите в динамика и открояване на водещите тенденции. Ежегодно се отчитат: резултатите от научноизследователската и художественотворческа дейност и изпълнението на университетските проекти; кандидатстудентската кампания; дейността на Центъра за кариерно развитие и на катедрите във връзка с професионалното ориентиране на студентите и взаимодействието с потребители на кадри; изпълнението на Работната програма за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието; състоянието на акредитацията; степента на експертна, финансова и материално-техническа осигуреност на образователните програми; дейността на комисии и центровете, Университетската библиотека и Университетското издателство и др.

На базата на резултатите от одитите се планира годишният проект по качеството, който акцентира върху мониторинга на определена сфера от прилагането на Системата по качеството.

Ежегодно от 2011 г. се разработва вътрешно университетски проект за повишаване качеството на образованието и академическия състав. В тези проекти участват членовете на Университетската комисия по качество, представители на отговорните за съответната сфера академични структури, студенти, докторанти, представители от практиката. Резултатите от проектите се представят на кръгли маси с участието на членовете на Университетската комисия по качество, факултетните комисии по качество, зам.-ректори, декани и зам.-декани, представители на администрацията и студентите и са на разположение на академичната общност във вътрешната информационна мрежа, раздел *Управление на качеството на образованието*, подраздел *Университетски проекти по качеството на образованието* - <http://uninet.shu.bg/upravlenienakachestvoto/proekti/>. Публикуват се монографии, статии и други публикации по тематиката на проектите.

Чрез прилагане на процедурата по атестиране по разработената за тази цел критериална система, регулирана от Правилника за атестиране на академичния състав и Правилника за атестиране на административния състав, се оценява цялостната дейност на преподаватели и служители.

*Събиране и анализиране на информация за осъществяваните процедури за одобряване, наблюдение и обновяване на учебната документация и учебните програми*

Едно от основните направления на Университетска система за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството е мониторингът върху обновяването на съществуващите и създаването на нови образователни програми и на учебната документация, свързана с тях. Във връзка с това, преди да бъде утвърдена от Академичния съвет, обновената и новата учебна документация преминава през процедура на одобрение. Университетската и факултетните комисии по качеството осъществяват мониторинг върху вече утвърдените учебни програми чрез процедурата по одитиране и в хода на вътрешни прегледи. Наблюдава се спазването на основните нормативни документи, в които се регламентира начинът на утвърждаване, изменение и допълнение на учебният план: Правилника за структурата и организацията на процеса на обучение; Процедурата за разкриване на ново професионално направление / нова специалност от регулирана професия, нова магистърска или докторска програма, Процедурата за разработване и актуализиране на учебната документация, както и Стандарта за обучение на докторанти в ШУ „Епископ Константин Преславски“, в които се посочва, че учебната документация се разработва в катедрите, одобрява се от съветите на основните звена, подлага се на експертна оценка от Комисията по учебна дейност и образователни политики и след приемането ѝ от Академичния съвет се утвърждава от ректора. В гл. IV, чл. 18, ал. 6 на Правилника за структурата и организацията на процеса на обучение се описва начинът на изменение и допълнение на учебния план, а технологията на процесите за промяна и обновяване се урежда в Процедурата за разработване и актуализиране на учебната документация. В нея се регламентира и участието на студентите и другите заинтересовани страни в одобряването, наблюдението и обновяването на учебната документация.

Състоянието на учебната документация и актуалността на учебното съдържание е предмет на обсъждане ежегодно при определянето на учебните курсове от избираемия и факултативния блок (м. февруари); при атестиране на преподавателите (според графика за атестиране); при актуализирането на учебната документация в началото на учебната година; при подготовката за ежегодния планов одит през м. октомври; при проучване на студентското

мнение въз основа на анкетни карти по учебна дисциплина, което се прави ежегодно в съответствие с изпълнението на Работната програма по качеството на образованието.

Разработването и актуализирането на учебната документация включва и проучването на студентското мнение под различни форми. Студенти вземат участие в оценяването на специалности/програми като членове на комисии за учебна документация, а в оценяването на учебни курсове - чрез анкетиране. В изготвянето и актуализирането на учебни планове и програми се отчита мнението на завършващи и завършили студенти. Студенти участват и в оценяването на студентски практики и стажове. В комисии за подготовка на доклади самооценка на професионални направления и докторски програми във връзка с процедури по акредитацията и САНК вземат участие студенти и докторанти.

*Събиране и анализиране на информация за развитието, успеваемостта на студентите и процента на прекъсналите и отпадналите*

Информацията за обучаваните и прекъсналите студенти се поддържа във вътрешната информационна система и се предоставя в Регистъра на действащите и прекъсналите студенти на МОН. В основните звена и на равнище университет се наблюдават процесите на развитието и успеваемостта на студентите, както и делът на прекъсналите и отпадналите от обучение.

Правилникът за структурата и организацията на процеса на обучение разглежда случаите на прекъсване, отстраняване и отписване по собствено желание на студентите (чл. 33 и следващите), като едновременно с това в същите членове от правилника се посочват правилата за възстановяване на студентски права. Тези правила имат за цел да мотивират студентите да завършат своето обучение.

По силата на Университетска система за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството основните звена и катедрите имат задължение при приключването на всяка изпитна сесия да анализират успеха на студентите, за да могат да предприемат необходимите мерки във връзка с констатираните случаи на проблемно обучение.

Вътрешната информационна система чрез модула „Студенти“ е в състояние да подаде информация за развитието и успеха на студентите, както и за процента на отпадналите във всеки момент, когато това е необходимо. Успеваемостта на студентите се следи и чрез конкретни справки в деканата два пъти годишно във връзка с кандидатстването за стипендии и с формиране на групите и потоците за обучение на студентите в началото на всеки семестър. Тя е обект на внимание и при даването на разрешение за разработване на дипломни работи от студентите и при подбор на студентите за международна мобилност. Проблемите на студентската успеваемост се разглеждат на катедрени съвети при обсъждане на резултатите от семестриалните и държавните изпитни сесии, във връзка с обсъждането на причините, по които студентите прекъсват обучението си, и по повод на конкретни учебни казуси. Повод за конструктивен разговор върху използваните методи на преподаване и оценяване са и резултатите от анкетирането на студентите, както и наблюденията на ръководителите на катедри при атестирането на преподавателите.

Анализът на тези резултати на факултетно равнище е свързан с обсъждането на различните аспекти на качеството на обучението и при годишното отчитане на резултатите от учебната работа. Тези резултати се вземат предвид при обсъждане на евентуални промени в учебните планове, при анализа на учебното съдържание на приеманите и актуализираните учебни програми, при разпределението на учебната натовареност и др.

Чрез модулите „Учебни планове“, „Преподаватели“ и „Разпределение на учебната натовареност“ се събира и систематизира информацията относно индивидуалната натовареност на всеки преподавател, както и относно осигуреността на учебните курсове в специалностите и

магистърските програми; относно състоянието на курсовете, групите и потоците, по които се провежда обучението.

*Събиране и анализиране на информация за удовлетвореността на студентите от качеството на обучение, отчетена при регулярни проучвания най-малко веднъж годишно*

Основен инструмент за проучване на мнението на удовлетвореността на студентите и докторантите от качеството на обучението, който се прилага системно в качеството на обратна връзка, обективен индикатор на позитивните страни и проблемните места в работата на Университета и коригиращ фактор, е анкетирането.

Анкетите се провеждат регулярно сред студентите от всички курсове, а резултатите се разглеждат на катедрени и факултетни съвети и целят да се обобщат студентското мнение за учебния план, учебния график, дейността на преподавателите и административното обслужване.

Утвърдена е система за анкетиране на студентите, като за целта са разработени анкетни карти: 1) за новоприети студенти, 2) за докторанти, 3) за проучване на мнението на студентите за обучението по дадена дисциплина, 4) за проучване на мнението на завършващите студенти, 5) за проследяване на реализацията на дипломираните студенти. Графикът за анкетирането на студентите, както и разглеждането на резултатите от анкетирането от катедрени и факултетни съвети, са част от Работната програма за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието и академичния състав. Анкетирането на студентите и докторантите се извършва в съответствие с утвърдена Методика за провеждане на емпирични социологически изследвания по качеството на образованието и академичния състав в Шуменския университет „Епископ Константин Преславски“. Резултатите от анкетирането се обработват електронно чрез софтуер „Анкети“, разработен по университетски проект от 2015 г. Те се обобщават по специалности, факултети и за Университета като цяло. Обобщените резултати се предоставят на академичното ръководство за по-нататъшен анализ и вземане на управленски решения. Резултатите са на разположение на академичната общност във вътрешната мрежа на Университета Uninet, в която е обособен раздел „Анкети“. Той съдържа образци на анкетните карти, Ръководство за потребителя на програмна система „Анкети“, Инструкция за попълване на анкетните карти и резултатите от анкетирането, разпределени по учебни години и видове анкети.

През учебната 2019-2020 година е проучено мнението на 575 новоприети студенти, на 1610 завършващи студенти и на 283 завършили студенти; 280 студенти са взели участие в оценяването на обучението по учебни дисциплини. През 2020-2021 година анкетираните студенти са: 660 новопостъпили, 1793 завършващи и 1987 завършили. Информация за степента на удовлетвореност се получава и от курсовите ръководители, които следят непосредствено хода на обучението в курсовете, които ръководят.

Анкетирането на **новоприетите студенти**, според утвърдения в Работната програма за управление на качеството на образованието график, се провежда през м. ноември на всяка учебна година. То служи за определяне на профила на студентската популация и дава представа за нагласите и очакванията на новопостъпилите студенти, за мотивите им да изберат Университета и съответната специалност, основните пътищата за осведомяване и канали за влияние върху тяхното решение, както и дали приемът е по първо желание. Освен това студентите дават оценка за първите си впечатления от Университета, за административното обслужване и отговарят дали биха се обучавали по още една специалност. Тази информация подпомага изработването на успешни маркетингови стратегии за бъдещите кандидатстудентски

компани, както и подбора на средства за бързото адаптиране на новоприетите студенти към новата образователна среда.

От данните става ясно, че кандидат-студентите са използвали различни канали за информация относно предлаганите специалности. Най-често ползваният източник на информация е интернет страницата на Университета. Висок е относителният дял и на онези, които са се информирали чрез познати.

Анализът на данните от анкетирането на новоприетите студенти беше взет предвид при оформяне на новия сайт на университета - в раздел *Прием* в специални флаери на отделните специалности е представена основната информация за предлаганите образователни програми във всяка образователно-квалификационна степен: анотация на специалността, формиране на приемния бал, възможности за реализация и за продължаване на образованието в съответната област на знанието. В резултат от тези проучвания бяха въведени електронни форми за заявка за явяване на кандидатстудентски изпит и за явяване на кандидатстудентски изпит в онлайн формат.

Анкетите по отделните **дисциплини** се провеждат по график с различни курсове в рамките на учебните сесии, като студентите се анкетира по две задължителни, една избираема и една факултативна дисциплина в специалност. Основно правило при избора на дисциплини, по които студентите ще бъдат анкетираны, е изпитите по тези дисциплини да са вече положени от анкетираните студенти. Като особено важни индикатори се разглеждат отговорите на следните въпроси: От какво се определя отношението Ви към изучаваната дисциплина?; Смятате ли, че обучението по дисциплината има връзка с избраната от Вас специалност?; Как оценявате обучението по дадената дисциплина?; Кое Ви затрудни в процеса на обучението по дисциплината?; Какво е информационното осигуряване, осигуряването с учебници и помагала по дисциплината?; Как, според Вас, се оценяват знанията на студентите през семестъра и на изпити, като на този въпрос 96 % от анкетираните през учебната 2019/2020 г. студенти отговарят с „винаги обективно“ или с „в повечето случаи обективно“.

Анкетите със **завършващите студенти** са ориентирани към това, че те вече са натрупали учебен опит и се очаква да демонстрират обективна преценка на различните параметри от учебния процес. Те целят да проучат и нагласите и очакванията на абсолвентите за бъдещата професионална реализация и самооценката им за степента на подготвеност. Резултатите от анкетирането на 1610 завършващи през 2020 година студенти показва, че 85,86% от анкетираните са доволни от обучението си в Шуменския университет, а 13,09% са доволни отчасти. Удовлетворението им се дължи „на добрата теоретична подготовка“, „на качествената практическа подготовка“, „на оптималния баланс между теоретическа и практическа подготовка“.

При цялостната оценка на преподаването, която правят студентите, преобладава мнението за поднасянето на интересни и много полезни знания, следвано от това за създаване на условия за активно и творческо участие в учебния процес. По-голямата част от завършващите студенти смятат, че изучаваните дисциплини са съобразени с изучаваната от тях специалност. Прави впечатление големият относителен дял на тези, които отново биха избрали същата специалност (90%).

Данните от анкетирането показват важността на учебното съдържание, неговата актуалност, връзката му с бъдещата професионална реализация в мотивацията на обучаваните студенти, необходимостта от прилагане на нови интерактивни методи на преподаване и оценяване, както и на разнообразяването на формите за самостоятелна работа като част от индивидуализацията на учебния процес. Ето защо прецизирането и обогатяването на тези

елементи от учебните програми са един от основните мотиви за тяхното актуализиране, наред с осъвременяването на литературата към всеки учебен курс.

Първата анкета **със завършилите студенти** се извършва при връчване на дипломите за висше образование, като данните от тях се обработват и съхраняват в базата данни на Центъра за кариерно развитие. Те са основата за провеждането на по-нататъшното анкетиране на завършилите студенти след 3 и 5 години. Тази база се попълва и от катедрите, администриращи отделните специалности, и служи както като канал за обратна връзка, така и за разпространяване на информация относно новите възможности, които предлага висшето училище в областта на продължаващото образование.

Резултатите от анкетите се обсъждат на заседания на катедрени и факултетни съвети, а също в рамките на кръгли маси. Те се вземат предвид при подготовката на нови учебни курсове, при актуализацията на учебното съдържание, определянето на формите на самостоятелна работа и извънаудиторна заетост и др.

***ШУ „Епископ Константин Преславски“ ползва информация от проучвания на мнението и препоръките на представители на потребителите на кадри при предприемане на мерки и действия за подобряване практическото обучение на студентите и успешната им професионална реализация.***

Мнението на потребителите се проучва на различни нива – катедра, факултет, университет - и се отчита чрез следните основни форми на обратна връзка с тях: преки контакти с ръководители на студентска практики – базови учители, ръководители на институции и структури в областите, за които Шуменският университет подготвя специалисти, с които се дискутират изискванията към подготовката на студентите в професионалните направления; срещи с представители на потребителите в процеса на обсъждане на предстоящи договори и споразумения, при процедури за програмна акредитация, при обсъждането на учебна документация или целесъобразността от разкриване на нови образователни програми и др. и анкетиране.

Анкетните проучвания се организират от Университетската комисия по качество и Центъра по качеството на образованието във взаимодействие с Центъра за кариерно развитие и основните структурни звена, както и от администриращите катедри. Проучването се провежда по утвърден образец на Анкетна карта за работодатели. Резултатите от анкетирането се предоставят на академичните ръководства на Университета, факултетите и колежа за по-нататъшен анализ и вземане на управленски решения относно разработването на нови образователни програми, актуализиране на нормативната база, усъвършенстване на учебната документация и др. Те са на разположение на академичната общност във вътрешната мрежа на Университета Uninet - <http://uninet.shu.bg/>. Проучването на пазара на труда, на неговата динамика и изисквания, на мнението на работодателите за нивото на подготовка на възпитаниците на ШУ, за съответствието на образователната политика на Университета на потребностите на пазара на труда бяха предмет на проучване в няколко университетски проекта. Анкетни проучвания с потребители на кадри, специфични за професионалните направления, се предприемат и при процедурите по програмна акредитация. Резултатите от тези проучвания са задължителна част от комплектите документи, които се подготвят във връзка с тези процедури, като стават част от архива по качеството и акредитацията, който се съхранява в Центъра по качеството.

При анкетиране работодателите отговарят дали имат назначени служители – възпитаници на ШУ „Епископ Константин Преславски“, какви са мотивите за назначаването и биха ли назначили, ако все още не са, биха ли приели на стаж студенти от Шуменския университет,

както и какви компетенции трябва да притежават младите специалисти. Работодателите дават оценка на подготовката на своите служители - възпитаници на Университета.

Голяма част от работодателите, анкетирани през учебната 2019-2020 г., отговарят, че имат назначен служител – възпитаник на ШУ и дават висока оценка на подготовката на своите служители - възпитаници на Университета - оценяват я като достатъчна за професионалната им реализация.

Потребителите на кадри изразяват своето становище за обучението на студентите, за необходимите промени в него и във формите на взаимодействие по линията „образование – практика“ в срещи с експертни групи по процедури за акредитация, в съгласуване на документация, в обсъждане на промени в учебните планове и програми, представили са отзиви или становища, участвали са в комисии за разработване на доклади самооценка и др. В ролята си на ментори и учители-наставници представители на потребителски организации изразяват становища за участието на студентите в проект Студентски практики – Фази 1 и 2 и в стажантските практики.

В Центъра за кариерно развитие се поддържа *Регистър на фирмите и организациите*, в които студентите и докторантите от Шуменския университет провеждат своите стажове и практики или намират реализация.

Данни за работодателите, проявили интерес към наемането на стаж и практика на възпитаници на Университета, се поддържат и в базата данни, свързана с отчетността по проектите „Студентски практики“, „Студентски практики – Фаза 1“ и „Студентски практики – Фаза 2“. Резултатите от анкетно проучване на работодателите, приели студенти за провеждане на практика, показват значителна удовлетвореност от представянето на студентите.

Изложеното по-горе дава основание да се заключи, че в ШУ „Епископ Константин Преславски“ се събира и анализира необходимата информация, свързана с реализирането на Политиката по качеството и функционирането на Университетската система за наблюдение, оценяване, поддържане и управление на качеството на образованието и академичния състав. В този процес вземат участие студенти, докторанти, академичният и административният състав, външни заинтересовани страни. При извършването на вътрешните одити в одиторските екипи, съгласно изискванията на Системата по качеството, се включват представители на студентите, работодателите и синдикалните организации и се използва тяхното становище във връзка с подобряване на дейностите и повишаване на качеството.

В Университета се събира и анализира информация за учебните ресурси, ефективността на прилаганите от Системата по качеството методи, реализираните процедури във връзка с мониторинга, обновяването и одобряването на учебната документация, удовлетвореността на студентите от качеството на образователния процес и тяхната успеваемост. Анализираната информация се използва за вземане на управленски решения на всички равнища за повишаване качеството на лекционното и практическото обучение с цел по-успешна професионална реализация на студентите.

Конкурентноспособността изисква изключително прецизно разработена информационна и маркетингова политика, актуалност и своевременно разпространение на информацията, внимателен подбор на информационните канали с прецизно отчитане на спецификата на конкретната целева аудитория.

В съвременния свят не е достатъчно да си добър. Важното е другите да признаят, че си добър!

### References:

1. Sayt na Shumenski universitet „Episkop Konstantin Preslavski“ <https://www.shu.bg/>
2. Vtreshna informatsionna sistema na Universiteta Uninet <http://uninet.shu.bg/>
3. Standarti i nasoki za osiguryavane na kachestvoto v Evropeyskoto prostranstvo za visse obrazovanie (ESG) [https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20Bulgarian\\_by%20NEAA.pdf](https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20Bulgarian_by%20NEAA.pdf)
4. Sayt na Tsentar za karierno razvitie <https://career.shu.bg/>