



РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ “АНГЕЛ КЪНЧЕВ”

Адрес: гр. РУСЕ, ул. “СТУДЕНТСКА” № 8

Процедурата е приета с Решение на Съвета по качеството от 28.06.2004 г. и е с приети изменения с Решения от 12.01.2009 г., 20.02.2012 г., 17.05.2022 г. и 27.02.2024 г.



1 Общи положения

Моделът на системата за управление на качеството предполага съобразяване с изискванията на клиентите и оценка на тяхната удовлетвореност. Законът за висшето образование постановява всяко висше училище да осигурява качество на образованието и научните изследвания чрез вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав, която включва и проучване на студентското мнение най-малко веднъж за учебна година. Анкетните проучвания позволяват да се получи обратна връзка за мнението за качеството на университетски дейности с оглед провеждане на превантивни и коригиращи действия, и вземане на управленски решения, базирани на документирана информация.

2 Цел

Целта на процедурата е да се регламентират правилата за провеждане на университетските анкети, съдържанието на анкетните въпросници, проверката и използването на резултатите.

3 Област на приложение

Процедурата се прилага във всички основни звена, обслужващи звена и филиали на Русенски университет "Ангел Кънчев".

4 Отговорности

Факултетни/филиални комисии по качество на образованието:

- планират, инициират, организират и провеждат анкетни проучвания на студентското мнение, мнението на докторанти, завършили студенти и на други заинтересовани страни;
- подпомагат сформиранието на екипи за анкетиране и логистичните процеси (при проучвания с използване на въпросни листи на хартиен носител);
- организират създаването на формуляри за провеждане на електронно анкетиране;
- анализират предложените от катедрите мерки за подобряване на качеството на обучение и ги обобщават за приемане от Факултетен съвет/Съвет на филиала.

Отговорник по качеството на основно звено/филиал:

- информира ръководителите на катедри за обхвата и периода на анкетните проучвания;
- осъществява контрола по спазване на процедурата в основното звено/филиал;
- обобщава резултатите от проведените анкетни проучвания;
- внася за обсъждане от Факултетен съвет/Съвет на филиала мерки за подобряване на качеството на обучение - при необходимост и в резултат на анализите от анкетните проучвания;
- в края на всяко анкетно проучване изготвя и подава справка с обобщени данни в Дирекция КОА.

Директор на Дирекция по качество на образованието и акредитацията:

Име на файла: Proc7_RU_2024.docx	Дата на отпечатване: 02.2024г.	Версия: 05	Редакция: 01	Страница 2 от 7
-------------------------------------	--------------------------------	------------	--------------	-----------------



- координира подготовката на годишен план за провеждане на анкетни проучвания;
- планира, иницира и организират провеждането на анкетни проучвания с ресурсите на ДКОА;
- осъществява цялостен контрол по спазване на процедурата в университета;
- предлага, при необходимост, актуализация на въпросните листи и иницира обсъждането и приемането им от Съвета по качество на образованието;
- внася за обсъждане резултатите от проведени анкетни проучвания на заседания на Университетската комисия по качество на образованието и на заседания на Академичния съвет.

Ръководител на Център за кариерно развитие:

- планира, иницира и организира провеждането на анкетни проучвания на студентското мнение относно нагласите за трудовата реализация, анкетни проучвания сред завършили студенти и сред работодатели;
- изготвя справка от анкетните проучвания, които предоставя във факултетите/филиалите в края на всяка учебна година, както и при акредитационни процедури;
- обобщава информация и внася ежегодно за обсъждане, на заседание на Университетската комисия по качество на образованието, анализ на анкетни проучвания, проведени от ЦКР.

5 Провеждане на анкетите

5.1 Обхват и изисквания към анкетите

Анкетите се провеждат за проучване на мнението на:

- кандидат-студенти
- студенти;
- докторанти;
- завършили студенти (випускници на Русенски университет “Ангел Кънчев”);
- преподаватели;
- служители;
- потребители на кадри;
- международна общност

Анкетите са анонимни и доброволни.

В анкетното проучване за преподавател и учебна дисциплини, в основните звена/филиалите, за учебна година трябва да бъдат обхванати не по-малко от 25% от изучаваните дисциплини по учебен план във всяка специалност/магистърска програма.

Анкетното проучване се провежда след приключване на обучението по съответната дисциплина, в т.ч. и проведена изпитна процедура.

5.2 Съдържание и оформление на въпросните листи за анкетите

Съдържанието на въпросните листи за анкетите в рамките на основните звена се приема от съветите на основните звена, в рамките на обслужващите звена – от техните колективи, а за анкетите в рамките на Русенски университет “Ангел Кънчев” – от Университетската комисия по качество на образованието.



Въпросите в анкетите трябва да бъдат съставени така, че да бъде извлечена обективна документирана информация за процесите, дейностите и лицата – обект на анкетирането. Да се търси установяването на факти, на базата на които се приемат ефикасни и ефективни управленски решения. Въпросите трябва да бъдат формулирани по начин, показващ уважение към обекта на анкетиране и към анкетираните. Анкетираните не са длъжни да дават мнение по всички зададени въпроси.

При необходимост и наличие на финансови възможности разработката на въпросни листи може да се възлага на специализирани организации с опит в университетското анкетиране.

Въпросните листи се оформят съгласно примерен макет (Приложение 1), съдържащ следните реквизити: предмет на анкетата; дата на попълване на анкетния формуляр; указания за попълване на формуляра; бланка с въпроси и клетки за попълване на отговорите; евентуално допълнителна информация, попълвана от анкетираните в свободна форма. Примерната номенклатура на въпросните листи със съответните шифри е дадена в Приложение 2.

5.3 Организация на анкетите

При организацията на анкетирането се използва процесния подход, който обединява цикъла PDCA (планиране-изпълнение-проверка-действие), и мисленето, основано на риска - съгласно йерархията в **Органиграми. Връзки на взаимодействие при управлението на Русенския университет Наръчник по качеството**. В тези органиграми са определени връзките на взаимодействие при управлението на Русенски университет “Ангел Кънчев” като цяло, неговите направления, основни звена, обслужващи звена и филиали.

Анкетите се провеждат препоръчително в края на плановите периоди – семестри, учебни години, периоди за обучение в съответната образователно-квалификационна степен или научна и образователна степен, календарни години.

При проучвания с използване на въпросни листи на хартиен носител - групите, провеждащи анкетите включват: висшестоящия ръководител или определено от него лице; двама студенти или двама представители на анкетираната структура. Анкетиращите лица посещават анкетираните в съответното помещение (учебна зала, канцелария или други), съобщават предмета на анкетата, раздават въпросните листи, изчакват попълването им и ги събират. Попълнените въпросни листи се поставят в плик, който се залепя. На гърба на плика, в мястото на залепянето му, анкетиращите записват имената си и полагат подписи; записват се също датата и анкетираната структура. Пликовете се предават за съхранение в канцеларията на основното или обслужващото звено. Проверката на резултатите се извършва от комисия, назначена от съответния ръководител, като се съставя протокол. Ако анкетата се провежда с използване на въпросни листи, подготвени и оформени съгласно изискванията на автоматизираната система *Университетски анкети*, пликовете се предават от провеляя анкетата за съхранение и обработка на инспектора по качество на образованието; последният предоставя резултатите от обработката на въпросните листи в табличен вид.

Анкетирането може да се провежда и електронно чрез:

1. ресурсите на онлайн Центъра за анкетиране: <http://www.uni-ruse.bg/surveys/>.



2. платформи за онлайн анкети и проучвания - линковете за попълване на електронните въпросници се разпространяват до анкетираните чрез отговорниците по качество на образованието на съответните основни звена/филиали.

Достъп до попълнените формуляри в основните звена/филиали имат: Отговорниците по качество на основните звена/филиали.

Достъп до попълнените формуляри, за организирани от Дирекцията по качество на образованието и акредитацията анкетни проучвания, имат Директора на ДКОА и инспекторът по качество на образованието. Базата от данни с резултатите от електронните анкети се съхранява при отговорниците по качество на основните звена/филиали/Дирекцията по качество на образованието и акредитацията.

Обобщените резултати се предоставят на отговорниците по качество на основното звено/филиал и/или на ръководителя на основното звено/филиал.

Данните от анкетните проучвания, осъществявани с ресурсите на Центъра за кариерно развитие на Русенски университет „Ангел Кънчев“ се събират и съхраняват в Центъра.

5.4 Разгласяване на резултатите от анкетите

Резултатите от анкетите подлежат на регулирано разгласяване.

Оценките и препоръките към преподавателите им се съобщават лично от ръководителя на катедрата или от ръководителя на основното звено/филиала. Оценките и препоръките към служители от обслужващите звена им се съобщават лично от ръководителя на звеното. Обобщените резултати от анкетиранието могат да бъдат съобщавани на студентите и докторантите, ако не засягат авторитета, академичната и административната позиция и личността на лицето – обект на анкетата.

Следва да се изключи възможността за реакция на преподаватели и служители спрямо попълнили въпросни листи с критична оценка за работата им.

Предоставянето на данни от анкетите на медиите и на външни на Русенския университет “Ангел Кънчев” структури и организации може да става само в писмено оформени справки, подписани лично от Ректора на Русенски университет “Ангел Кънчев”.

5.5 Използване на резултатите от анкетите

Резултатите от анкетите се докладват периодично на заседания на: съветите на основните звена/филиали; Университетската комисия по качество на образованието; Академичния съвет, в зависимост от обхвата на проучването на мнението. Съставят се протоколи, в които се отразяват конкретни мерки за подобряване на качеството на обучението и се набелязват превантивни и коригиращи действия (ако са необходими).

6 Управление на риска при документирана информация

Документираната информация с данни от анкетите, попълнени от въпросни листи, протоколи с резултати от обработката им, таблични данни от обработката на въпросните листи, протоколи от обсъждания - следва да са защитени от



несанкциониран достъп и разпространение. Те представляват служебна тайна и за опазването им отговарят провеждащите анкети. Записите се съхраняват в срок, не по-малък от пет години от датата на съставянето им с отговорността на ръководителите, провели анкетите.

7 Приложения

Приложение 1. Примерен макет на въпросен лист.

Приложение 2. Примерна номенклатура на въпросните листи.

Приложение 3. Примерна номенклатура на електронни анкети на онлайн Центъра за анкетиране.

Приложение 4. Примерна номенклатура на въпросни листи на Центъра за кариерно развитие.

УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ



Приложение 1. Примерен макет на въпросен лист

РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ "АНГЕЛ КЪНЧЕВ"

ВЪПРОСЕН ЛИСТ № 01-01
Проучване на студентското мнение за специалността (програмата)

Дата: ден... месец... година.....

УКАЗАНИЯ ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА ФОРМУЛЯРА

1. Анкетата е **доброволна** и **анонимна**. Тъй като ще се обработва електронно, на формуляра "Въпросен лист" се отбелязва с химикал избраният от Вас отговор в съответната клетка, като знакът не трябва да засяга ограничаващите я линии.
Например:

●				
---	--	--	--	--

2. На всеки въпрос се дава само един от възможните отговори, които съгласно формуляра са буквено означени с: **a, b, c, d, e**. Ако възможните отговори са по-малко от 5 се попълва само в клетките, съответстващи на указанията към въпроса.

3. Нанасянето на поправки е недопустимо. При погрешно отбелязан отговор, формулярът "Въпросен лист" трябва да се подмени.

		a	b	c	d	e
1. Каква е вашата специалност ?						
2. В кой курс сте ? a – първи; b – втори; c – трети; d – четвърти; e – магистърска програма.						
3. Коя образователно-квалификационна степен ще придобие след завършване на започнатото обучение ? a – бакалавър; b – магистър.						
4. Как оценявате седмичния разпир на учебните занятия на Вашата група ? a – неподходящ като време; b – неподходящ като последователност на занятията; c – не мога да преценя; d – приемлив; e – много добър.						
5. Какво е посещението на занятията по дисциплини, при които се прави проверка за присъствие ? a – под 20 %; b – 20 .. 40 %; c – 40 .. 60 %; d – 60 .. 80 %; e – над 80 %.	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1. По време на лекции • 5.2. По време на семинарни, лабораторни, практически упражнения • 6.1. По време на лекции 					
6. Какво е посещението на занятията по дисциплини, при които не се прави проверка за присъствие ? a – под 20 %; b – 20 .. 40 %; c – 40 .. 60 %; d – 60 .. 80 %; e – над 80 %.	<ul style="list-style-type: none"> • 6.2. По време на семинарни, лабораторни, практически упражнения • 6.3. По време на консултациите за курсови работи, задачи и проекти 					
7. По колко часа седмично отделяте от извънучебното си време за усвояване на преподадения материал и изпълняване на възложените Ви учебни задачи ? a – под 5; b – 5 .. 10; c – 10 .. 15; d – 15 .. 20; e – над 20.						
8. Удовлетворява ли Ви учебния план на специалността ? a – не; b – по-скоро не; c – не мога да преценя; d – по-скоро да; e – да.						
9. Възлагат ли Ви се допълнителни самостоятелни задачи по изучаваните дисциплини за домашна работа ? a – не; b – по-скоро не; c – не мога да преценя; d – рядко, само по някои дисциплини; e – системно, почти по всички дисциплини.						
10. Осигуряват ли Ви преподавателите конкретна помощ и контрол при самостоятелните разработки? a – не; b – по-скоро не; c – не мога да преценя; d – рядко, само по някои дисциплини; e – системно, почти по всички дисциплини.						
11. Обективно ли се оценяват знанията Ви от текущ контрол, изпити ? a – не; b – по-скоро не; c – не мога да преценя; d – по-скоро да; e – да.						
12. Удовлетворява ли Ви организацията на изпитните сесии (продължителност на сесията, интервали между изпитите) ? a – не; b – по-скоро не; c – не мога да преценя; d – по-скоро да; e – да.						
13. Разполагате ли с реална възможност да избирате: a – не; b – по-скоро не; c – не е необходимо избиране; d – по-скоро да; e – да.	<ul style="list-style-type: none"> • 13.1. Преподаватели ? • 13.2. Дисциплини ? 					
14. Поставете оценки на трудовата дисциплина по шестобалната система на: a – слаб (2); b – среден (3); c – добър (4); d – мн. добър (5); e – отличен (6);	<ul style="list-style-type: none"> • 14.1. Преподавателите • 14.2. Студентите 					
15. Доколко самостоятелно се справяте с усвояването на учебния материал ? a – винаги ползвам чужда помощ; b – понякога ползвам чужда помощ; c – справям се самостоятелно.						
16. Участвали ли сте в научни изследвания и в приложни разработки под ръководството на преподавател? a – не; b – не проявявам интерес; c – да.						
17. Поставете оценка за организацията на учебно-изследователската и научната работа със студентите: a – слаб (2); b – среден (3); c – добър (4); d – мн. добър (5); e – отличен (6);						
18. Как оценявате академичната етика и атмосфера в специалността и служебните взаимоотношения: a – лоша; b – задоволителна; c – добра; d – много добра.	<ul style="list-style-type: none"> • 18.1. Между студенти и студенти? • 18.2. Между студенти и преподаватели? • 18.3. Между студенти и администрация? 					
19. Как оценявате допълнителните източници на информация, подпомагащи усвояването на учебния материал ? a – крайно недостатъчни; b – почти недостатъчни; c – напълно достатъчни						
20. Знаете ли дали студенти участват в органи за управление на Русенския университет при обсъждане на учебни планове и програми по специалността (програмата) ? a – не; b – отчасти; c – да.						
21. Как оценявате специалността (програмата), по която следвате ? a – неперспективна; b – с неясни перспективи; c – нямам мнение; d – класическа, но винаги търсена; e – модерна, перспективна.						

БЛАГОДАРИМ ВИ!



Приложение 2. Номенклатура на въпросни листи.

РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ “ АНГЕЛ КЪНЧЕВ ”

НОМЕНКЛАТУРА НА ВЪПРОСНИ ЛИСТИ

01. СТУДЕНТИ И ДОКТОРАНТИ

- 01-01. Проучване на студентското мнение за специалността.
- 01-02. Проучване на студентското мнение за обслужването в студентските общежития и столове.
- 01-03. Проучване на студентското мнение за преподавател и учебна дисциплина.
 - 01-03-ФВС "Проучване на студентското мнение за преподавател и учебна дисциплина "Спорт по избор"
- 01-04. Проучване на студентското мнение за практическото обучение.
- 01-05. Проучване на мнението на завършващи студенти (бакалаври и магистри).
- 01-06. Проучване на мнението на докторанти за обучението и обслужването.
- 01-07. Проучване на студентското мнение за административното обслужване и за условията на труд и отдих.
- 01-08. Проучване на мнението на студентите за обективността и честността при оценяването на техните знания и умения.
- 01-09 "Проучване на студентската заинтересованост и информираност относно програма Еразъм"
- 01-10 "Проучване на студентското мнение относно търсенето на образователния продукт на Русенския университет"
- 01-11 "Проучване на студентското мнение относно оценката на образователния продукт на Русенския университет"
- 01-12 "Проучване на студентското мнение за удовлетвореността от формите на извънаудиторната заетост и нейното качество

02. ПРЕПОДАВАТЕЛИ

- 02-01. Проучване на мнението на преподаватели за административното обслужване и за условията на труд и отдих.
- 02-02. Проучване на мнението на преподаватели за учебния процес и неговото осигуряване.
- 02-03. Проучване на мнението на преподавателите за обективността и честността при оценяване на знанията и уменията на студентите.

03. КАНДИДАТ - СТУДЕНТИ

- 03-01. Проучване на мнението на кандидат-студенти за кандидат-студентската подготовка и информация, организацията на кандидатстудентския прием и за очакванията и нагласите им като бъдещи студенти на Русенския университет.

04. ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ (випускници на Русенски университет “Ангел Кънчев”)

Име на файла: Proc7_RU_2024.docx	Дата на отпечатване: 02.2024г.	Версия: 05	Редакция: 01	Страница 8 от 7
-------------------------------------	--------------------------------	------------	--------------	-----------------



04-01. Проучване на мнението на завършили студенти за реализацията им след придобиване на висше образование в Русенски университет "Ангел Кънчев".

05. ПОТРЕБИТЕЛИ НА КАДРИ

05-01. Проучване на мнението на потребители на кадри (работодатели, мениджъри, специалисти) за випускниците на Русенски университет "Ангел Кънчев".

05-02 "Проучване мнението на работодатели относно търсенето и оценката на образователния продукт на Русенския университет"

05-03 "Проучване мнението на работодатели относно търсенето и оценката на научния продукт на Русенския университет"

05-04 "Проучване мнението на работодатели относно търсенето и оценката на компетенциите на обучаваните в Русенския университет"



РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ “ АНГЕЛ КЪНЧЕВ”

НОМЕНКЛАТУРА на електронни анкети на онлайн Центъра за анкетиране

01. СТУДЕНТИ И ДОКТОРАНТИ

- Условия за професионална реализация на завършващите студенти;
- Оценка на престижа на университета сред студентите;
- Оценка на студентите за качеството на учебния процес на ниво специалност;
- Оценка на студентите за качеството на учебния процес на ниво дисциплина ;
- Оценка на завършващите студентите за качеството на учебния процес;
- Оценка на подкрепата при изследователската работа на докторантите;
- Оценка на студентите за условия за научно-изследователска дейност;

02. ПРЕПОДАВАТЕЛИ

- Съдействие при професионалната реализация на студентите;
- Оценка на престижа на университета сред преподавателите;
- Оценка на преподавателите за качеството на учебния процес;
- Оценка на преподавателите за качеството, участието и управлението на научно-изследователската дейност в университета;
- Оценка на преподавателите за социално-битовите условия.

03. КАНДИДАТ - СТУДЕНТИ

- Предпоставки за избор на университет.

04. ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ

- Професионална реализация на студенти, завършили университета.

05. БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИ И ПУБЛИЧНИ ИНСТИТУЦИИ

- Оценка на работодателите / публичните власти за нивото на сътрудничество с университета.

06. СЛУЖИТЕЛИ

- Оценка на служителите за социално-битовите условия.

07. АКАДЕМИЧНА ОБЩНОСТ

- Оценка на академичната общност за нивото на сътрудничество на университета с работодатели и публични власти.

08. МЕЖДУНАРОДНА ОБЩНОСТ

- Авторитет на Русенски университет "Ангел Кънчев" сред международните партньори.



Приложение 4. Примерна номенклатура на въпросни листи на
Центъра за кариерно развитие

РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ “ АНГЕЛ КЪНЧЕВ ”

НОМЕНКЛАТУРА НА ВЪПРОСНИТЕ ЛИСТИ ЗА АНКЕТИ НА ЦЕНТЪРА ЗА КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ

01. ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ

- Проучване мнението на завършили студенти за реализацията им след придобиване на висше образование в Русенски университет "Ангел Кънчев".

02. РАБОТОДАТЕЛИ

- Проучване мнението на работодатели относно търсенето и оценката на компетенциите на обучаваните в Русенски университет "Ангел Кънчев";
- Проучване мнението на работодатели относно търсенето и оценката на образователния продукт на Русенски университет "Ангел Кънчев".