

**НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ
„ВАСИЛ ЛЕВСКИ“**

М Е Т О Д И К А

**ЗА ОТЧИТАНЕ МНЕНИЕТО НА
ОБУЧАЕМИТЕ ЗА УЧЕБНИЯ ПРОЦЕС И
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ
„ВАСИЛ ЛЕВСКИ“**

Приета с протокол №173/29.06.2021 г.на Академичния съвет
на НВУ „В. Левски“.

Велико Търново
2021

ЗАПОВЕД
НА НАЧАЛНИКА НА НАЦИОНАЛЕН ВОЕНЕН УНИВЕРСИТЕТ
„ВАСИЛ ЛЕВСКИ”

06 октомври 2021 г.

№ РД-02-1150

гр. Велико Търново

СЪДЪРЖАНИЕ: Относно обявяване на „Методика за отчитане мнението обучаемите за учебния процес и административното обслужване в НВУ „В. Левски“.

Висшите училища се ползват с академична автономия. Академичното самоуправление се изразява в право на висшето училище да урежда устройството и дейността си в собствени правилници в съответствие със Закона за висшето образование.

На основание чл. 23, ал. 6, т. 11 от Правилника за устройството и дейността на НВУ „В. Левски”, чл. 5 ал. 4, от Правилника за работата на Академичния съвет на НВУ „В. Левски”, решение на Академичния съвет на НВУ „Васил Левски” с протокол №173/29.06.2021 г., както и на основание чл. 55, ал. 4 от Закона за отбраната и въоръжените сили на Република България,

ЗАПОВЯДВАМ:

1. Отменям „Методика за отчитане мнението обучаемите за учебния процес и административното обслужване“, приета на заседание на Академичния съвет на НВУ „Васил Левски” с протокол №24/27.04.2004 г., изменена, допълнена и обявена със заповед №712/25.06.2010 г.

2. Обявявам „Методика за отчитане мнението обучаемите за учебния процес и административното обслужване“, приета на заседание на Академичния съвет на НВУ „Васил Левски” №173/29.06.2021 г.

3. Със заповедта да се запознае целият личен състав на университета.

Заповедта да се публикува във вътрешната информационна система на НВУ „Васил Левски” или на официалната интернет страница на Университета.

Изпълнението на настоящата заповед възлагам на Заместник-началника по учебната и научна част на Университета.

Контрол по изпълнението на заповедта ще осъществя лично.

ЗА НАЧАЛНИК НА НВУ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ”

**ЗАМ.-НАЧАЛНИКЪТ ПО АДМИНИСТРАТИВНАТА ДЕЙНОСТ НА
НВУ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“**

ПОЛКОВНИК

П

ГЕОРГИ КРАЙНОВ

Отдаден със заповед за заместване №РД-02-1125/04.10.2021 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Измерването на удовлетвореността на обучаемите е важен показател, който влияе върху очакванията и възприятията на тази категория и служи като индикатор за бъдещо устойчиво развитие. Степента на удовлетвореност в значителна степен оказва въздействие върху мотивацията за постижение на обучавашите се в НВУ, върху усъвършенстването на организацията на учебния процес, административното обслужване и преподавателската практика.

С този документ се урежда цялостната процедура по осъществяването на обратна връзка, изразяваща се в проучване мнението на обучаемите в НВУ „Васил Левски” относно степента на тяхната удовлетвореност от качеството на обучение и административното обслужване.

В методиката са включени:

1. Целта и задачите на проучването.
2. Предмета и обекта на проучването.
3. Използваната методика за проучване.
4. Сферите и критериите на проучването.
5. Организацията на проучването и начинът на отчитане мнението на обучаемите.
6. Използваната терминология.
7. Заключителна част.

II. ЦЕЛ

Изследването на удовлетвореността на обучаемите е ефективен инструмент за получаване, анализ и докладване на възгледите им относно техния цялостен опит в Университета и има за цел ефективна промяна и подобрене на качеството на обучение и административното обслужване.

III. ЗАДАЧИ

1. Изследване възприятието на обучаемите за степента, до която техните потребности или очаквания са били изпълнени в процеса на обучение.
2. Събиране на достоверна, представителна информация за удовлетвореността на обучаемите от качеството на обучение и административното обслужване.
3. Анализирание и използване на събраната информация за непрекъснато подобряване качеството на обучение и административното обслужване.

IV. ОБЕКТ НА ИЗСЛЕДВАНЕ са:

1. Студенти с образователно-квалификационна степен „бакалавър” - редовно обучение - от всички курсове и специалности.

2. Курсанти от двата факултета на НВУ - от всички курсове и специализации/специалности.

3. Докторанти.

4. Специализанти, обучаващи се в НВУ „В. Левски”.

V. ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО е измерване степента на удовлетвореност на обучаемите по определените сфери и критерии, характеризиращи качеството на обучение и административното обслужване.

1. Сфери за измерване степента на удовлетвореност на студенти и курсанти.

1.1. Удовлетвореност от академичната среда.

Критерии:

- административно обслужване;
- достъпност до звената и услугите на Университета;
- материална база - за обучение и битови условия;
- информационни ресурси.

1.2. Удовлетвореност на обучаемите от изучаваната специалност.

Критерии:

- мотиви за избор на специалност;
- организация на обучението (планиране, натовареност, спазване разпределение на времето);
- учебен план;
- учебно съдържание;
- поставените в процеса на обучение цели и изисквания;
- начин на преподаване на академичния състав – титуляри на дисциплини и ръководители на семинарни занятия;
- оценяване на знанията;
- отношения между преподаватели и обучаеми;
- резултати от обучението - придобити знания и умения.

2. Сфери за измерване степента на удовлетвореност на докторанти

2.1. Удовлетвореност от административното обслужване.

2.2. Удовлетвореност от съдържанието на задачите, които изпълняват докторантите.

Критерии:

- предизвикателство на задачите;
- възможност за себеизява;
- възможност за самостоятелност;
- задоволство от резултатите при изпълнение на задачите.

2.3. Удовлетвореност от съвместната работа с научния ръководител.

Критерии:

- ориентация към задачите;
- ориентация към човешките отношения.

2.4. Удовлетвореност от колегите, с които докторантът работи ежедневно.

Критерии:

- формални отношения;
- подкрепа от колегите;
- доверие от колегите.

2.5. Оценка на удовлетвореността от докторантската работата като цяло.

3. Сфери за измерване степента на удовлетвореност на специализанти.

3.1. Удовлетвореност от академичната среда.

Критерии:

- административно обслужване;
- достъпност до звената и услугите на Университета;
- материална база – за обучение и битови условия.

3.2. Удовлетвореност от качеството на обучение:

Критерии:

- организация на учебния процес – планиране на учебните занятия, степен на натоварване;
- начин на преподаване;
- оценяване на знанията;
- отношения между преподаватели и обучаеми;
- резултати от обучението – придобити знания и умения.

3.3. Оценка на удовлетвореността от обучението като цяло (качество и полезност)

VI. МЕТОДИКАТА, чрез която се изследва мнението на обучаемите е анкетно проучване за получаване на обратна връзка. С цел постигане на обективност при получаването на тази информация от учащите, тя се събира в писмен вид и е анонимна.

1. Начини на изследване мнението на обучаемите по посочените в т. V сфери

1.1. Степен на удовлетвореност на обучаемите от равнището, до което са изпълнени техните изисквания по скалата:

1. неудовлетворен;
2. удовлетворен.

1.2. Оценяване на конкретните критерии:

- по Ликертова скала;
- по оценъчна скала от 2 до 6.

1.3. Отговори на дихотомни или многовариантни въпроси.

1.4. Отворени въпроси, в които се вписват свободни отговори.

2. Инструментът за проучване е Анкетна карта, разработена от психолозите и конкретизирана за всяка отделна група изследвани категории:

- студенти - I - IV курс;
- курсанти - I курс;
- курсанти - II, III и IV курс;
- курсанти - V курс - випуск;
- докторанти;
- специализанти.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРОУЧВАНЕТО.

7.1. Проучване мнението на обучаемите се извършва от психолозите от секция „Военна психология” с активната помощ и съдействие на ръководствата на факултет „Общовойскови”, факултет „Артилерия, ПВО и КИС”, Институт „Научноизследователска и иновационна дейност” и Център „Професионално и продължаващо обучение”.

7.2. Времето за извършване на анкетното проучване е както следва:

- студенти и курсанти – в края на летния семестър на всяка учебна година, съгласно планираните за това часове в разписанието на учебните занятия;

- специализанти и докторанти – по изготвен график в рамките на учебната година.

7.3. Формиране на извадката:

- обемът на извадката се формира на принципа на представително (репрезентативно) изучаване;

- обемът на извадката за всяка специализация е променлив и варира от броя на реално обучаващите се в нея (когато са по-малко от 50 души), до броя на всички обучаващи се;

- броят на анкетираните обучаеми трябва да е най-малко 50 души или всички обучаеми, когато са по-малко от 50 души.

VIII. НАЧИН НА ОТЧИТАНЕ.

8.1. Психолозите от секция „Военна психология” обработват данните от анкетните карти с помощта на специално изработени от тях матрици в Excel и програма „Статистика”.

8.2. Изготвят се обобщени доклади-анализи с резултатите от анкетното проучване за всяка отделна категория обучаеми, които се предоставят на Началника на НВУ „Васил Левски”.

8.3. На базата на анализа на получените резултати, отдел „Учебна и научна дейност” на НВУ „Васил Левски” изготвя план за подобряване на качеството на учебния процес и административното обслужване и го внася за приемане на Академичен съвет.

8.4. След приемане на доклада от Академичния съвет и набелязване на мерки за подобряване на качеството на обучение и административното обслужване, те стават задължителни за факултетите. Контролът по изпълнението се осъществява от ръководството на Университета, в лицето на заместник-началника по учебната и научната част на НВУ „Васил Левски”.

IX. ОПИСАНИЕ НА ИЗПОЛЗВАНАТА ТЕРМИНОЛОГИЯ.

1. Анкетно проучване

Анкетата е писмено формулиран набор от въпроси, в който респондентите записват своите отговори, обикновено в рамките на тясно определени алтернативи.

Анкетирането е ефективен механизъм за събиране на данни, когато изследователят знае точно какво се изисква и как да измери променливите, които го интересуват.

2. Обратна връзка – потокът от информация, който тече от група хора и обикновено е под формата на оценка на проект, на определена дейност или за свършена работа.

Позитивната обратна връзка има за цел да засили предпочитаното поведение при решаването на съществуващ проблем.

Коригиращата обратна връзка има за цел да промени и да подобри поведение, от което сме недоволни, или да представи по-продуктивни модели.

3. Удовлетвореност на обучаемите - възприятието на обучаемите за степента, до която техните потребности или очаквания са били изпълнени в процеса на обучение.

Степента на удовлетвореност от качеството на обучение и административното обслужване служи като индикатор за бъдещо устойчиво развитие и в значителна степен оказва въздействие както на

успеха и психичния комфорт на обучаемите, така и на усъвършенстването на преподавателската практика и административните услуги.

Цикъла на удовлетвореност на обучаемите може да бъде представена чрез схемата:

очаквания → изпълнение на очакванията в процеса на обучение → натрупване на опит → възприемане и оценяване от страна на обучаемите → изразяване на удовлетвореност → формиране на нови очаквания.

4. **Ликертова скала** – въпросът/твърдението е формулиран като оценка, с която анкетираният може да се съгласи (или да не се съгласи) в различна степен (напр. отговор: „да”; „по-скоро да”; „по-скоро не”; „не”).

5. **Дихотомна скала** – предлагат се само два възможни отговора (напр. отговор „да” и „не”)

6. **Многовариантна скала** – възможност за избиране между повече отговори (напр. „много висока”; „средна”; „ниска” „не мога да преценя”)

X. ЗАКЮЧИТЕЛНА ЧАСТ.

1. Настоящата методика отменя тази обявена със заповед на началника на НВУ „Васил Левски“ с № РД-01-1031/18.10.2015 г. и влиза в сила от деня на приемането ѝ от Академичния съвет на НВУ „Васил Левски”.

2. Психолозите си запазват правото, при настъпила промяна по отношение на качеството на обучение или административното обслужване, да променят съдържанието на въпросите в анкетните карти.

3. Настоящата методика подлежи на допълване и промяна съобразно промените в нормативната уредба.