



Европейски социален фонд

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ  
ОХРИДСКИ”

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010

«Ключ към качеството»



Европейски съюз

# РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В СУ «СВЕТИ КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ»

Професор д.с.н Цветан Давидков

ДИСКУСИОНЕН ФОРУМ

26 септември 2014 г., СУ “Св. Кл. Охридски”



Европейски социален фонд

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа  
на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
*„Инвестира във вашето бъдеще!”*



Европейски съюз

---

# ИНСТРУМЕНТИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ПРИ УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

# ПОСТАНОВКА НА ВЪПРОСА

- СУК е средство за оценяване и развитие на стратегиите и политиките за развитие на Университета;
- СУК осигурява надеждни ориентири за актуалните нужди на нашите клиенти и начина, по който ги удовлетворяваме, за добрата практика и възможностите за подобрения;
- СУК осигурява инструменти за самооценка, оценка и измерване на постиженията, за идентифициране на проблеми, пропуски и несъответствия;
- СУК дава рамка за установяване и премахване на дублирането на инициативи, за идентифициране на пропуски и несъответствия.



# ПОСТАНОВКА НА ВЪПРОСА

- Управлението е ефективно, когато се основава върху факти. Доброто управление изисква добро планиране, добро организиране, добро ръководство, добър контрол. То се осъществява чрез балансирана система от процедури;
- Качеството на комуникациите и информацията има първостепенно значение за ефективното постигане на резултати;
- Действието на СУК се осъществява чрез периодично самооценяване и оценяване на важните сфери от дейността на Университета в съответствие със стандарти за добро изпълнение.



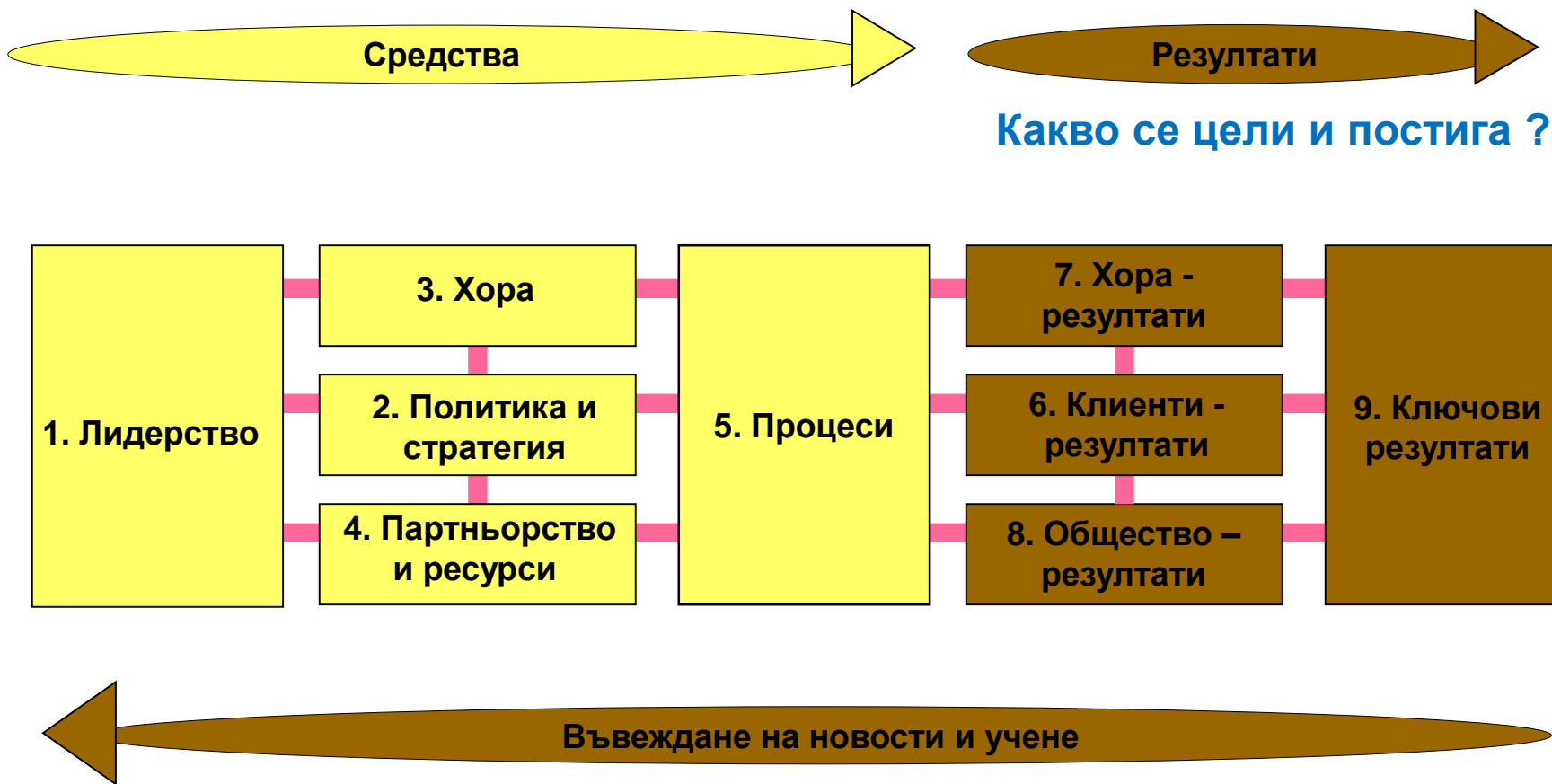
# ПОСТАНОВКА НА ВЪПРОСА

Резултатите от оценката се използват за подобряване на работа чрез:

- а) оценка/преоценка/актуализиране на мисията, визията, целите, ценностите, политиките, стратегиите;
- б) отдаване на признание за приноса на преподавателите, служителите, студентите;
- в) отдаване на признание на ръководителите;
- г) усъвършенстване на управлението на човешките ресурси (подбор, планиране на кариерата, обучение и развитие, системи за атестиране, системи за компенсация, здравословни условия на труд и др.)
- д) .....



# НЕОБХОДИМОСТ ОТ ОБРАТНА ВРЪЗКА



# ПРИМЕР – ПОДОБРЯВАНЕ НА УЧЕБНИЯ ПРОЦЕС

## Източници на информация

- Въпросник за обратна връзка от студентите (оценката и идеите на студентите за учебния процес);
- Въпросник за обратна връзка от преподавателите (оценката и идеите на преподавателите за учебния процес);
- *А да питаме ли служителите (вън от административното обслужване?!?!?)*
- Въпросник за кандидат студенти
- Въпросник за възпитаници на СУ (алумни)
- Въпросници (обучавани, преподаватели, служители) за качеството на административното обслужване
- Въпросник за работодатели



# ПРИМЕР – ПОДОБРЯВАНЕ НА УЧЕБНИЯ ПРОЦЕС

## Източници на информация

- Анализи на пазара на труда (нужда от процедури и инструменти за предварителна оценка на нуждите на пазара на труда)
- Сметна палата - Одитен доклад № 0300002212 за извършен одит на изпълнението на реализацията на завършилите висше образование на пазара на труда за периода от 01.01.2009 г. до 31.12.2012 г. (м. септември 2013 г.)
- Прогноза за нуждите на пазара на труда в България до ..... (изследване за МТСП)
- Официален рейтинг на професионалните направления в университетите в България (<http://rsvu.mon.bg/>)

.....





# ПРИМЕР – ПОДОБРЯВАНЕ НА УЧЕБНИЯ ПРОЦЕС

## Източници на информация

- Резултати от тематични проекти / изследвания (с проблемно-тематично покритие)
- Източници на информация за иновации в учебния процес.
- Бенчмаркинг – идентифициране на подходящи образци за сравнение
- Рефлектиране върху собствената практика / учене
- .....



---

За край: от данни / информация /  
анализи, към процедури /  
решения / реализация на  
проекти за подобрения.

