

**АНАЛИЗ**  
**НА СЪСТОЯНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБУЧЕНИЕ**  
**В ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ И В ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА**  
**ИНФОРМАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ, ПОДАЛИ ГОДИШНИ**  
**ДОКЛАДИ ЗА САМООЦЕНКА ЗА 2019 Г.**

**2020 г.**

## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

- I. Нормативното основание за представяне на докладите за самооценка на качеството на ЦПО и ЦИПО
- II. Принципи за осигуряване на качеството на професионалното обучение
- III. Условия и ред за измерване на постигнатото качество чрез самооценяване
- IV. Резултати от проведеното самооценяване през 2019 година по данни от докладите за самооценка на ЦПО и ЦИПО
- V. Типични грешки, допуснати от центрoвете при изготвянето на докладите за самооценка на качеството
- VI. Добри практики на центрoвете
- VII. Изводи и препоръки

## **I. Нормативно основание за представяне на докладите за самооценка на качеството от ЦПО и ЦИПО**

В чл. 22, ал. 8 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) е регламентирано задължението на лицензираните центрове за професионално обучение и центрoвете за информация и професионално ориентиране в срок до 31 януари на текущата календарна година да представят в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) годишен доклад за самооценка на качеството (наричан по-нататък в текста за краткост „Доклада“) чрез Информационната система на Агенцията.

Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центрoвете за професионално обучение (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО)“ са актуализирани, приети от УС и са публикувани през 2018 г. на сайта на НАПОО - <https://www.navet.government.bg/bg/media/indikatori-kachestvo-Prilozhenie-1-1.pdf>.

Критериите и показателите за самооценка на дейността на център за информация и професионално ориентиране са публикувани на сайта на НАПОО, на следния адрес: <https://www.navet.government.bg/bg/godishna-informatsiya-za-dejnostta-na-tsipo/>.

## **II. Принципи за осигуряване на качеството на професионалното обучение**

Качеството на професионалното обучение се осигурява при спазване на следните принципи:

1. целенасоченост към постигане на високи резултати на професионалното обучение;
2. ориентираност на обучението към изискванията и потребностите на пазара на труда;
3. ефикасност при ползване на ресурсите и ефективност;
4. ангажираност на всички участници в професионалното обучение в процеса за осигуряване на качеството;
5. удовлетвореност на участниците и на другите заинтересовани лица в процеса на обучението;
6. приемственост на политиките и постиженията, прилагане на добри практики;
7. прозрачност, демократичност и социален диалог.

## **III. Условия и ред за измерване на постигнатото качество чрез самооценяване**

Измерването на постигнатото качество се осъществява чрез прилагането на процедури по критерии и съответния инструментариум към тях за провеждане на дейностите по самооценяването.

Процедурите следва да са утвърдени от директора на центъра за професионално обучение/ директора на центъра за информация и професионално ориентиране.

Периодът за самооценяване за центровете за професионално обучение и центровете за информация и професионално ориентиране е календарна година.

Резултатите от извършената самооценка се документират и описват в годишния доклад, представен от ЦПО, който включва:

- цел на самооценяването;
- информация за външната и вътрешната среда, в която функционира центъра през периода за самооценяването;
- сравняване на оценките по критериите с предходния период на самооценяване;
- анализ на получените резултати;
- постижения и добри практики, резултати от оценяването, нуждаещи се от подобрене и предложение за коригиращи мерки и дейности

Като приложения към доклада са представени графики, таблици, статистическа информация и други информационни материали.

Критериите за самооценка на ЦПО са групирани в следните три области на оценяване:

|          |   |
|----------|---|
| <b>1</b> | <b>Достъп до професионално образование и обучение</b>             |
| <b>2</b> | <b>Придобиване на професионална квалификация</b>                  |
| <b>3</b> | <b>Реализация на лицата, придобили професионална квалификация</b> |

Показателите към всеки критерий са количествени и/или качествени и определят достигнатото равнище на качеството по съответния критерий.

Критериите се оценяват с точки, като максималният общ брой точки по всички критерии е 100.

Максималният брой точки за всеки критерий се разпределя по разписани показатели в четири равнища на оценяване.

Постигнатото качество се определя чрез крайна оценка, формирана от сбора от получените при самооценката точки, по всички критерии.

Крайната оценка на постигнатото качество може да е със следните количествени и качествени равнища:

- Отлично при крайна оценка от 91 до 100 точки;
- Добро при крайна оценка от 66 до 90 точки;
- Задоволително при крайна оценка от 46 до 65 точки;

- Незадоволително при крайна оценка до 45 точки, вкл.

#### IV. Резултати от проведеното самооценяване през 2019 година по данни от докладите за самооценка, подадени от ЦПО чрез ИС на НАПОО

##### 1. Общи статистически данни от лицензираните центрове за професионално обучение

Таблица 1

| Групи центрове  | Брой        |               |
|---|-------------|---------------|
| 1. Общ брой лицензирани центрове към 01.01.2020 г., от тях:   | <b>1005</b> |               |
| • ЦПО, лицензирани през 2019 г.   | <b>40</b>   | <b>3,98%</b>  |
| • ЦПО, подали доклади с нулеви стойности  | <b>40</b>   | <b>3,98%</b>  |
| • ЦПО, подали доклади за самооценка   | <b>932</b>  | <b>92,74%</b> |
| 2. Подали доклади за самооценка в законовия срок (31.01.2019 г.), от тях:   |             |               |
| • ЦПО, подали доклади, съответстващи на Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центрoвете за професионално обучение (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО) | <b>717</b>  | <b>76,93%</b> |
| • ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си  | <b>146</b>  | <b>15,67%</b> |
| 3. Подали доклади за самооценка след законовия срок (31.01.2019 г.), от тях:  | <b>69</b>   | <b>7,40%</b>  |
| • ЦПО, подали доклади, съответстващи на Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центрoвете за професионално обучение (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО) | <b>43</b>   | <b>62,32%</b> |
| • ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си  | <b>26</b>   | <b>37,68%</b> |

##### 2. Обобщени данни от докладите за самооценка на качеството на ЦПО

Подалите доклади за самооценка на качеството са 932 лицензирани центъра за професионално обучение, от тях 760 доклада са подготвени в съответствие с „Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на

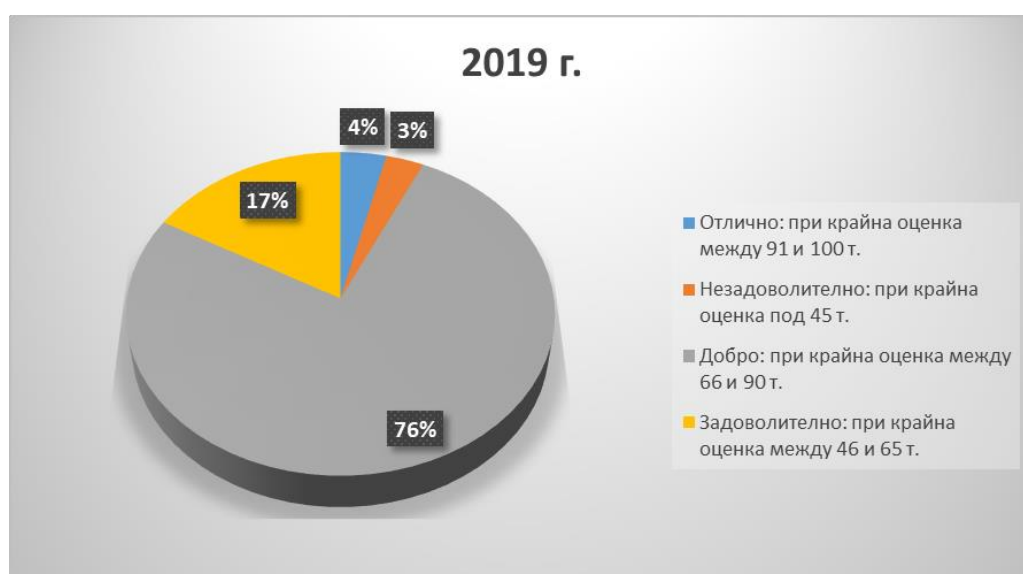
професионалното обучение в центрoвете за професионално обучение (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО)“, приети от УС на НАПОО през 2018г.

Обобщените данни с резултатите са представени цифрово в Таблица 2 и графично на Фиг. 1.

**Таблица 2 – Обобщени данни по области на самооценяване за 2019 г.**

| <b>2019</b>   |                         |   |                       |
|---|-------------------------|---|-----------------------|
| <b>Области</b>  | <b>Макс. брой точки</b> | <b>Среден брой точки от докладите за самооценка</b> | <b>Изпълнение в %</b> |
| 1. Достъп до професионално образование и обучение             | 25                      | 15  | 75%                   |
| 2. Придобиване на професионална квалификация                  | 65                      | 48  | 73,85%                |
| 3. Реализация на лицата, придобили професионална квалификация | 15                      | 11  | 73,33%                |

**Фиг. 1**



Крайната оценка на постигнатото качество, изразена количествено със средния общ брой точки, които центровете са си присъдили в трите области на оценяване е **74,00** точки, което се определя като „Добро” равнище на качеството.

Сравнението на данните от обобщения доклад за 2018 г. година показва съвпадение на цифрите.

Все повече центрове обръщат внимание на качеството на предоставяното обучение, като изискват обратна връзка от обучаваните лица и това се вижда от предоставените данни. От 2017 г., 2018 г. и 2019 г. се наблюдава слаба тенденция към повишаване на изпълнението на критериите по отделните области.

Както и през изминалите две години, центровете са си дали най-слаби оценки за привличането на курсисти от уязвими групи в курсовете за придобиване на квалификация. Това е свързано с доста специфични проблеми в обучението, напр. на хора с различни видове увреждания. Недостатъчният брой (или направо липсата) на преподаватели, квалифицирани за работа с хора с увреждания, дефицит на подготовката им по различните видове специална педагогика, неподходяща среда за професионално обучение, непригодни работни места за практическо обучение на хора с различни видове увреждания и др. обясняват ниския процент на изпълнение на критерия.

Осигуряването на достъпна архитектурна среда за повечето центрове е затруднено - не разполагат със собствена база, а са наематели на такава. Преустройството ѝ в подходяща за хора с увреждания среда, без съгласието на собствениците и без разрешение от съответните компетентни органи, изисква капиталови разходи, време и усилия и понякога се оказва нерешима задача, но въпреки това този показател отбелязва повишение на стойностите.

Критериите, по които центровете са подали данни с високи стойности, с изпълнение над 65%, са следните:

|  |
|--|
| Равнище на административно обслужване  |
| Функционираща вътрешна система за осигуряване на качеството на професионалното обучение в ЦПО, вкл. механизъм за вътрешен мониторинг и контрол   |
| Проведено измерване на постигнатото качество чрез самооценяване през предходната година  |
| Относителен дял на реализираните лица над 50% на пазара на труда по професията (до една година след придобиването на професионалната квалификация) спрямо общия брой придобили професионална квалификация по същата професия |
| Степен на удовлетвореност на над 70% от завършилите ПО от качеството на професионалната подготовка (установява се при проведено анкетиране)  |

|  |
|--|
| Степен на удовлетвореност на над 70% от завършилите ПО от качеството на професионалната подготовка (установява се при проведено анкетирание) |
|--|

|  |
|--|
| Степен на удовлетвореност на над 70% от завършилите ПО от качеството на професионалната подготовка (установява се при проведено анкетирание) |
|--|

Най-голям брой точки центровете са дали по критерий „**Степен на удовлетвореност на придобилите професионална квалификация от качеството на професионалната подготовка (за проведени обучения)**“. Тези от тях, които са сертифицирани по ISO 9001:2008, задължително предоставят на своите курсисти анкетни карти за обратна връзка, с помощта на които да проследят степента на задоволството им като клиенти, потребители на предоставяните квалификационни услуги. В анкетните карти се включват въпроси, свързани с евентуални препоръки от курсистите за подобряване на работата на центровете в една или друга посока, за отстраняване на евентуални недостатъци в процеса на обучение, в организацията на курсовете и др. Така наречената „Анкета - обратна връзка“ е един от инструментите за подобряване работата на екипите и данните от нея подлежат на задължителен анализ за целите на политиката по качеството.

Критериите, по които центровете са подали данни с ниски стойности, с изпълнение под 20%, са:

- „Относителен дял на курсистите от уязвими групи спрямо общия брой обучавани над 10%“
- „Относителен дял на проведено валидиране на професионални знания, умения и компетентности от общия брой курсисти, придобили степен на професионална квалификация и/или квалификация по част от професия над 30%“.

### **3. Резултати от докладите за самооценка на качеството на ЦИПО**

Съгласно чл. 22, ал. 8 от ЗПОО Центровете за информация и професионално ориентиране (ЦИПО) също са задължени да представят в Националната агенция за професионално образование и обучение годишен доклад за самооценка на качеството чрез Информационната система на Агенцията.

Във връзка с чл. 22, ал. 9 на ЗПОО, са въведени индикатори за годишна самооценка на качеството на ЦИПО, които са различни от тези на ЦПО.

Индикаторите за ЦИПО са разделени в три основни области, които са:

- Материално - техническа база
- Човешки ресурси
- Административен капацитет



Тези индикатори не са обвързани с числени стойности, а само с положителен или с отрицателен резултат. Затова и обобщените данни от самооценката на качеството на ЦИПО има различни измерения в сравнение с тези на ЦПО.

До 31 януари 2020 г. общо 40 ЦИПО са подали доклади за самооценка на качеството през 2019 г.

Критериите, по които ЦИПО са отбелязали най-много положителни отговори (над 65%) са:

| Критерий  | Резултат |
|---|----------|
| Запазихте ли наличната материално – техническа база?  | 99%      |
| Продължавате ли да поддържате същата електронна страница и обновявате ли информацията на нея? | 90%      |
| Запазихте ли същия персонал от специалисти и административен персонал?                        | 90%      |
| Поддържате ли архив на ЦИПО съгласно заложените правила?                                      | 99%      |
| Поддържате ли досиета на клиентите по образец?  | 99%      |

Критериите, които ЦИПО са посочили с висок процент отрицателен отговор са:

- Имате ли създадени нови методологически документи, тестове, наръчници, процедури, програми, бланки, формуляри, свързани с обслужването на клиентите – 55 %
- Имате ли изменение и допълнение в административната документация като правила, устави и други – 85%

Добро впечатление прави високият процент положителни отговори на критерият, свързан с обучение и надграждане на знания и умения на служителите на ЦИПО – 52,5 %.

На фиг. 2 по-долу графично са изобразени крайните резултати от натрупаните положителни отговори за всички критерии, по които ЦИПО са отчетели самооценка на качеството за 2019 г.

**Фиг. 2**

## ЦИПО 2019



### **V. Типични грешки, допуснати от центрoвете при изготвянето на докладите за самооценка на качеството**

При прегледа на докладите за самооценка на центрoвете, подадени чрез ИС на НАПОО, са констатирани нередности, които затрудняват извличането на статистически валидна информация и изготвянето на последващия анализ на данните, съдържащи се в тях, а именно:

1. Самооценяването е извършено по собствени критерии и показатели, различни от тези, разписани в приетите от УС на НАПОО „Индикатори за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центрoвете за професионално обучение“ (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО)“. Броят точки, също е различен от определения референтен брой (в повечето случаи – по-висок). Това прави данните несравними с други сходни такива, поради тяхната разнородност.

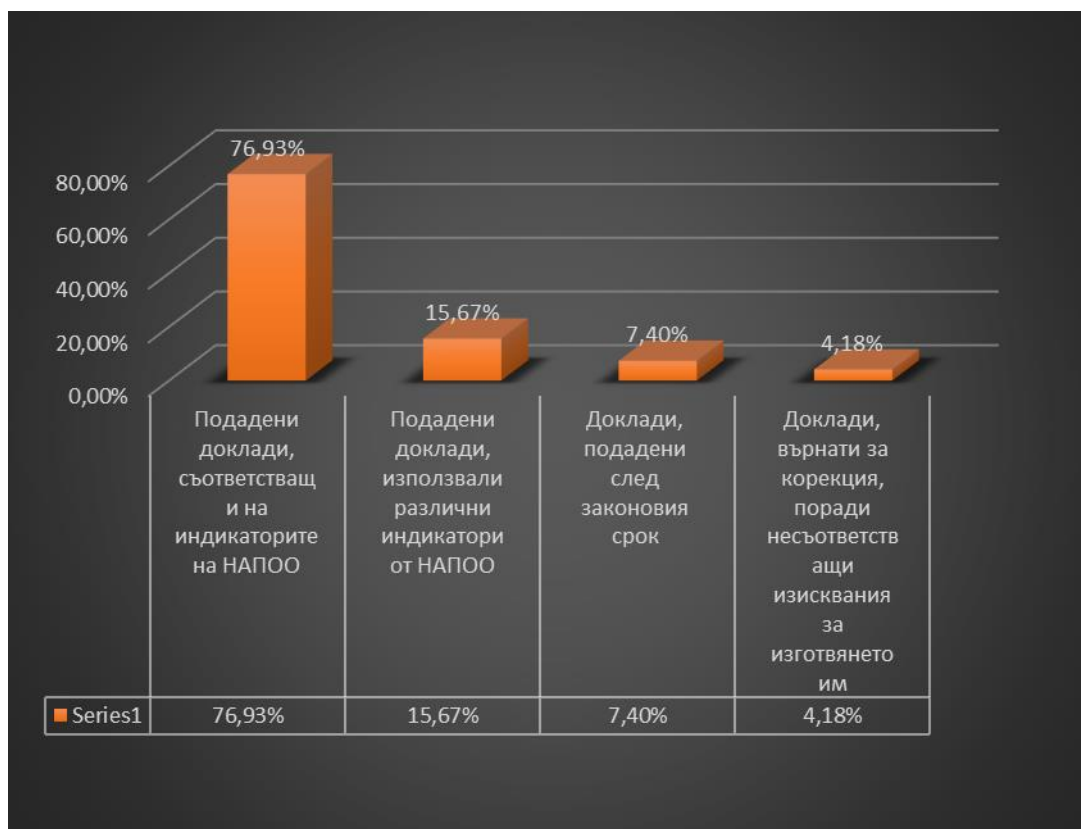
2. Подадени са само текстови доклади, без конкретни цифри, с разнообразни текстове – 40 центъра.

3. Технически грешки, допуснати при самооценката, като: грешни сборове на присъдените точки, по-голям брой точки, дадени при самооценката от допустимия брой, неприлагане на всички, предвидени в приложението критерии и показатели и др., лошо сканирани и нечетливи доклади, прикачени доклади с пропуснати страници, прикачени в

системата множество файлове – част от инструментариума за набиране на информация, на доказателства в подкрепа на самооценката и др., което натоварва Информационната система и усложнява многократно проверката на доклада преди неговото одобряване от експертите от НАПОО и др.

На фиг. 3, по-долу ясно може да се види, че 27,25% от всички подадени доклади за самооценка на качеството не са съобразени с изискванията на чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО, което силно затруднява набирането на коректни данни за изготвяне на настоящия анализ.

**Фиг. 3**



## **VI. Добри практики на центрoвете според представената информация**

Наличието на предоставена информация от 92,44% от центрoвете е висок показател за изпълнение на задълженията им. Това е в резултат на информационна дейност от страна на Националната агенция за професионално образование и обучение и проведените консултации от експерти на Дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“.

Задълбочените доклади съдържат:

- цел на самооценяването;
- обща информация за условията, в които работи центърът – анализ на макроикономическата среда, спецификата на бизнес-средата и

неблагоприятните условия в нея за работата на центъра, благоприятните условия на същата бизнес среда, направен SWOT-анализ;

- обобщени резултати от проведеното професионално обучение през 2019 г., придружени с данни и техния анализ, онагледени с диаграми по видове курсове и сравнени с данните от 2017 г. и 2018 г.;
- анализ на основните ресурси на центъра – човешки и материални;
- резултати от самооценяването;
- набелязани коригиращи мерки и дейности за подобряване на качеството през 2020 г.;
- добри практики: участие на преподавателите в национални и браншови семинари и работни срещи, участие на преподавателите в разработването на национални стандарти, вътрешнофирмени обучения за преподавателите и др.;
- планиране и провеждане на предстоящите квалификационни курсове с насоки за подобряването им;
- очертаване на настоящи и бъдещи партньорства;
- дефиниране на областите, нуждаещи се от подобрене.

## **VII. Изводи и препоръки**

От направения анализ на подадените чрез Информационната система на НАПОО доклади за самооценка могат да бъдат направени следните изводи:

1. 76,93% изпълнение на задължението на Центровете за професионално обучение за предоставяне на данни, определени в чл. 22, ал. 8 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) в законовия срок – до 31.01.2020 г.
2. 100 % изпълнение на задължението на Центровете за информация и професионално ориентиране за предоставяне на данни, определени в чл. 22, ал. 8 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) - до 31 януари 2020 г. общо 40 ЦИПО са подали доклади за самооценка на качеството през 2019 г.
3. Критериите за измереното постигнато качество са групирани по области на оценяване като най-висок процент на качество е постигнат в област 1. „Достъп до професионално образование и обучение“, като с приблизително еднакъв процент на изпълнение са критериите по област 2. „Придобиване на професионална квалификация“ и по област 3. „Реализация на лицата, придобили професионална квалификация.

На фиг. 4 е представена обобщена информация за 2017г., 2018г. и 2019 г.

Фиг. 4



- Крайният общ резултат за качеството на професионалното обучение в ЦПО е добро качество - при 74% от ЦПО.
  - Задоволително постигнато качество се наблюдава при 16,74%.
  - Постигнатото качество е отлично при 3,79% от ЦПО.
  - Незадоволително и нуждаещо се от подобрене качество има при 3,13% от ЦПО.
4. Споделянето и прилагането на добрите практики (в това число и на Европейски практики) от ЦПО са доказателство за все по-осъзната потребност от осъществяване на мониторинг върху качеството на предоставяните услуги.
  5. Някои центрове са подхождали формално към изготвяне на доклада за самооценка, не са подали прецизна информация, подкрепена с данни и с добра редакция.

#### Препоръки към ЦПО:

- За постигане на сравнимост на резултатите, ЦПО да прилагат заложените критерии, определени в приетите от УС на НАПОО „Индикатори за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в централните за професионално обучение.
- ЦПО да вземат по-активно участие в национални и международни програми и проекти, което ще доведе до актуализиране на тяхната дейност, информиране и прилагане на нови подходи при организиране на бъдещи обучения, както и до повишаване на качеството на предлаганото от тях професионално обучение;

- Да търсят възможности за по-широко привличане на представители на работодателите и на работниците и служителите за участие при провеждане на държавен изпит/ изпит за придобиване на професионална квалификация;
- Да създадат условия за повишаване квалификацията на преподавателите в центъра, използвайки различни форми на допълнително обучение;
- Да продължат да привличат социалните партньори (синдикати, бизнес) в разработване на учебните програми за провежданите обучения;
- Да търсят възможности да популяризират предлаганите обучения сред лицата от уязвимите групи.

### **Препоръки към ЦИПО:**

- Да спазват заложените критерии и показатели за самооценка на дейността на центровете за информация и професионално ориентиране (на основание чл. 42, т. 12 във връзка с чл. 22, ал. 9 от ЗПОО)“ с цел подаване на прецизна информация, по лесното систематизиране на данните по отделните области на оценяване и тяхното обобщаване;
- Да вземат по-активно участие в национални и международни програми и проекти, което ще доведе до актуализиране на тяхната дейност, прилагане на нови подходи при нейното организиране, както и до повишаване на качеството на предлаганото от тях професионално информиране и ориентиране.

### **Изводи:**

1. Налице е необходимост от надграждане и разширяване на ИС на НАПОО, чрез създаване на нови модули за оценка и самооценка на качеството на ЦПО и ЦИПО.
2. ИС има нужда и от модул за проследяване на реализацията и измерване на удовлетвореността на обучените лица от проведеното професионално обучение, като част от процеса за осигуряване на качество и пряка връзка с пазара на труда.
3. Новите модули да дават възможност да се прави автоматично засичане на данни, които се дублират в Годишната информация за дейността на ЦПО и в Доклада за самооценка на качеството, от използване на стойности, различни от посочените в Индикаторите, както и от неоценяване по всички, предвидени в приложението критерии и показатели, което към настоящия момент затруднява обработването и анализирането на данните, извеждането на резултати и изводи и гарантиране на тяхната достоверност и обективност.