

Модел за мониторинг и контрол на качеството на професионалното обучение, предоставяно от центровете за професионално обучение

Изготвен от ДЗЗД „Качество и ефективност“ в изпълнение на договор № РД-23-6/14.05.2020 г. на обществена поръчка с предмет „Анализ и актуализиране на съществуващия модел на дейностите за мониторинг и контрол на качеството на услугите за професионално обучение в ЦПО и разработване на нов модел за мониторинг на усвоените компетенции на завършилите професионално обучение“



КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ

Проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01, се изпълнява от Националната агенция за професионално образование и обучение, в партньорство с Министерството на труда и социалната политика и Агенцията по заетостта, по процедурата "Подобряване качеството и ефективността на услугите за професионално обучение", финансирана от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ
ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И
ОБУЧЕНИЕ



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА
И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА



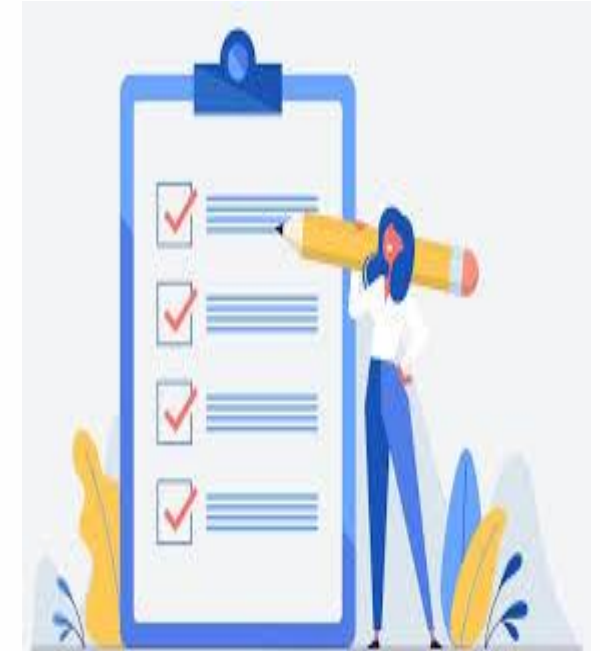


Обща цел на модела:

да обхване процеса по събиране и анализ на информацията за качество на професионалното обучение в ЦПО и да предоставя препоръки относно извършване на коригиращи действия и вземане на информирани решения от отговорните институции, насочени към подобряване качеството на ПО и ефективността на мерките за насърчаване на заетостта чрез квалификация и преквалификация.

Специфични цели:

- Подобряване на качеството на услугите по професионално обучение в ЦПО
- Анализ на резултатите от контрол и мониторинг на качеството и предоставяне на препоръки при: (1) планиране на политиката за професионално обучение; (2) подобрене на дейността на доставчиците на обучения;
- Предоставяне на актуална информация относно качеството на предоставяните услуги за ПО и на тази основа изготвяне на мотивирани предложения за актуализиране на политиките за ПО;
- Подобряване на моделите за получаване на обратна връзка от заинтересованите страни и механизъм за обобщение и анализ на тази информация
- Подобряване на информираността на заинтересованите страни и широката общественост за ролята и възможностите на професионалното обучение в ЦПО.



Общи принципи за обезпечаване на качеството в ПОО

- осигуряването на качеството трябва да бъде неразделна част от вътрешното управление в ЦПО;
- осигуряването на качеството трябва да включва редовен контрол на ЦПО и техните програми за осигуряване на качеството;
- осигуряването на качеството трябва да включва преглед на индикатори за контекст, входни, процесни и изходни, като основният акцент е върху резултатите от обучението;

Системите за осигуряване на качеството трябва да включват следните елементи





Свързани определения



✓ **Мониторинг или наблюдение на изпълнението**

Основна задача - да се следят и измерват постигането на планираните цели и на ефективността им в хода на тяхната реализация;

Цел - предоставяне на ключова информация за осъществения напредък на компетентните органи, отговорни за изпълнението и контрола на дадена политика/ процеси/организация. В хода на осъществявания мониторинг могат да се направят своевременни корекции в начина на изпълнение .

В този смисъл **целта на модела за мониторинг и контрол на качеството на професионалното обучение**, предоставяно от центрoвете за професионално обучение, е насочена **към подобряване на ефективността на предоставяните услуги.**

✓ **Качество**

Съгласно чл. 9а, ал 1 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО), **качеството** е съвкупност от характеристики на професионалното обучение, които са в съответствие с очакванията и потребностите на личността и на обществото.

ЦПО осигуряват качество на професионалното обучение чрез изграждане на вътрешна система за осигуряване на качеството при спазване на държавните образователни изисквания за придобиване на квалификация по професии и на действащото законодателство.



Свързани определения

- ✓ **Индикатори** - основна съставна част от системата за мониторинг. Те предоставят **висококачествена информация**, имаща за цел да подпомогне заинтересованите страни **при комуникиране, договаряне и вземане на решения** при публични интервенции. Индикаторите могат да бъдат дефинирани като измерители на:



INDICATORS

- 1/ целите, които трябва да бъдат постигнати,
- 2/ ресурсите, които трябва да бъдат мобилизирани и
- 3/ получения ефект.

Определените индикатори в препоръките за качество в ПОО* са следните:

- ✓ Индикатори за контекст
- ✓ Входящи индикатори
- ✓ Изходящи индикатори
- ✓ Индикатори за продукт
- ✓ Индикатори за резултат

Свързани определения

Последващ контрол от НАПОО:

- за спазване на установените изисквания при извършване на стопанската дейност, за която ЦПО са получили лицензия;
- текущ и периодичен контрол;
- извършва се при условията и по ред, определени със закон и Правилника за дейността на НАПОО.

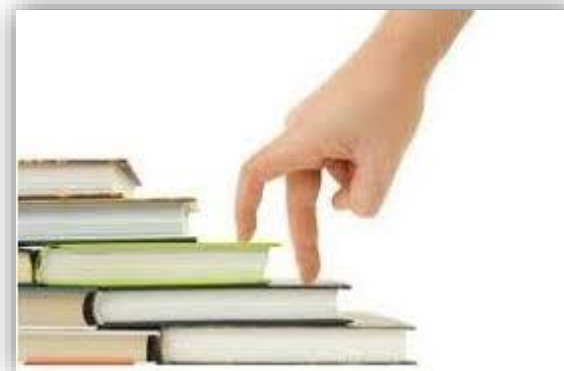
Вътрешна система за контрол на качеството в ЦПО - съвкупност от взаимосвързани действия и мерки за:

- постигане,
- поддържане и
- развиване на качеството на провежданото професионално обучение и
- резултатите от него в съответствие с държавните образователни изисквания за придобиване на квалификация по професии, за които ЦПО притежава лицензия и по които провежда професионално обучение и на действащото законодателство.

Приложима нормативна рамка



- Закон за професионалното образование и обучение;
- Закон за предучилищното и училищното образование;
- Закон за признаване на професионални квалификации;
- Закон за насърчаване на заетостта;
- Национален план за действие по заетостта.



Участници

Кой и по какъв начин
е включен
в модела за
мониторинг?

Заинтересовани страни



Участници

Национална агенция за професионално образование и обучение и Управителен съвет (НАПОО), отговаряща за:

- ❑ Лицензиране на дейности в системата на професионалното образование и обучение (вкл. отнемане на лицензии, осъществяване на контрол и оценка на качеството на дейността на лицензираните институции);
- ❑ Разработване на държавни образователни стандарти по професии;
- ❑ Поддържане (разработване и актуализиране) на списък с професиите за професионално образование и обучение;
- ❑ Координация на институциите, имащи отношение към професионалното ориентиране, обучение и образование.

Центрове за професионално обучение:

Центровете за професионално обучение осъществяват професионално обучение на лица, навършили 16 години. (чл. 20 ЗПОО). н

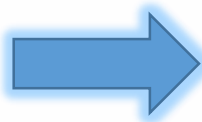
Обучаваните лица
(като краен потребител на услугата)

Работодатели
(в случаите, когато предоставят места за провеждане на практика)



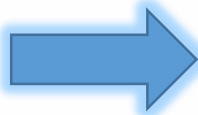
Външни заинтересовани страни

Работодатели



Пряко заинтересовани от
квалифицирана работна сила

Организации на работодатели



В съответствие чл.56 от ЗПОО

Организации на работници и служители



В съответствие чл.57 от ЗПОО

Институции, които имат отношение
към планиране и изпълнение на
политиката за професионално
обучение



МС, МОН, МТСП, АЗ, ДФЗ

Широка общественост



Краен потребител на
предоставяната информация за
качество на ПОО

Дейности и процеси в НАПОО, включени в модела за мониторинг и контрол на качеството:



- ✓ **Приоритет 1** - насочен към развитието на сътрудничеството с държавните институции, организациите на работодателите и на работниците и служителите, браншови и професионални организации и академичната общност за усъвършенстване на националната система за професионално образование и обучение в контекста на политиката за учене през целия живот;
- ✓ Включена е мярка и съответната дейност, която предвижда участие в дейности на работни групи, съвместни действия между институциите (МОН, МТСП, МИ, МТ, АЗ) и организации на работодателите и на работниците и служителите, на браншови и професионални организации, свързани с развитието на квалификацията на работната сила.

Дейности и процеси в НАПОО, включени в модела за мониторинг и контрол на качеството:

- ✓ Другият приоритет е пряко свързан с осигуряване на качеството в системата на ПОО и включва следните дейности на НАПОО:
 - Обработване и анализ на годишната информация за дейността на ЦПО и ЦИПО
 - Обработване на Годишната информация за самооценка на качеството на ЦПО/ЦИПО
 - Осъществяване на последващ контрол и мониторинг чрез ИС на НАПОО
 - Осъществяване на тематични проверки на място на лицензираните ЦПО и ЦИПО
 - Преглед и актуализиране на критериите за лицензиране на ЦПО и ЦИПО, при необходимост



Отговорности на участниците

В смисъла на Препоръката на ЕП от 2009 г. цикълът за осигуряване на качество в ПОО преминава през четири взаимосвързани етапа:

- ❑ **Планиране** – поставяне на ясни, измерими и подходящи цели по отношение на политики, процедури, задачи, човешки ресурси;
- ❑ **Прилагане** – установяване на процедури за постигане на поставените цели, създаване на партньорства, разпределяне на ресурси;
- ❑ **Оценяване** – оценяване на резултатите и процесите, подкрепено от конкретни числа;
- ❑ **Преразглеждане или обратна връзка** – периодично преразглеждане на постиженията, определяне на действия за осъществяване на промени, корекции на цели, планове, процедури.



Цикъл за осигуряване на качество в ПОО



Етап на планиране
(определяне на целите и планиране)



Етап на приложение и мониторинг с избраните индикатори

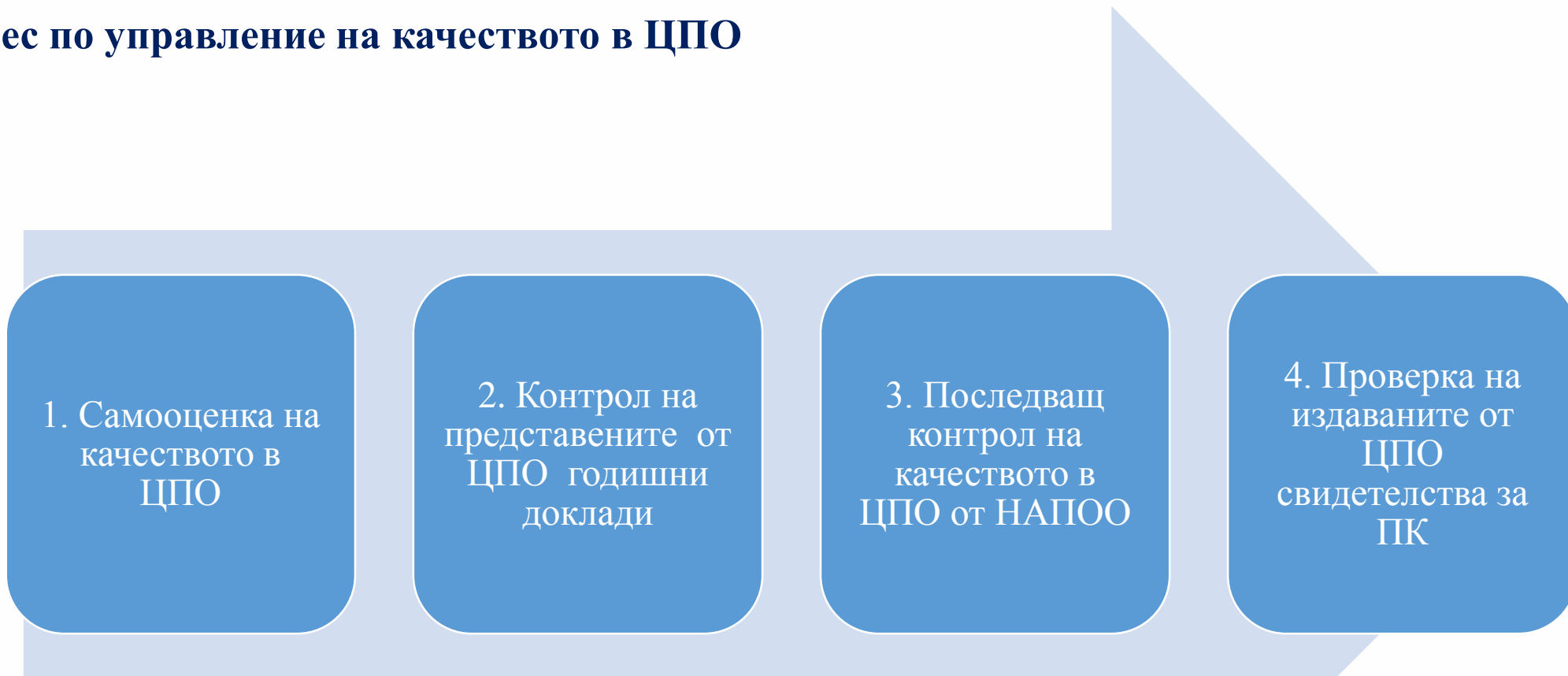


Етап на наблюдение и оценка



Етап на обратна връзка и прераглеждане

Процес по управление на качеството в ЦПО



Самооценка на качеството в ЦПО

Самооценяването на дейността на центъра за професионално обучение се осъществява по критерии и показатели към тях, съгласно утвърдените от НАПОО индикатори за представяне на годишна информация за качеството професионалното обучение в ЦПО.



Самооценяването на качеството на професионалното обучение в ЦПО се извършва в три области:

1. достъп до професионално обучение (10 индикатора);
2. придобиване на професионална квалификация (19 индикатора);
3. реализация на лицата, придобили професионална квалификация (5 индикатора).

Самооценяването се провежда по процедури, утвърдени от директора/ръководителя, съответно от ръководителя на институцията.

Контрол на представените от ЦПО годишни доклади

ЦПО предоставят информация на годишна база за дейността си в съответствие с процедурата за последващ контрол на НАПОО. Тази информация се предоставя по индикатори, определени от НАПОО, утвърдени от УС и съгласувани с НСИ.



Тези индикатори предоставят количествена оценка за дейността на ЦПО, но не и информация за постигнатото качество. Показателите могат да бъдат използвани като ориентир, доколкото ЦПО постигат поставените си цели за дейността, на ниво продукт.

- ✓ Общ брой обучени лица и техния брой според пола и гражданството им
- ✓ Брой обучени лица по професии и специалности от Списъка на професиите за професионално образование и обучение (СППОО)
- ✓ Брой проведени курсове по професии и специалности от СППОО- за проведено обучение по част от професия и за обучение с придобиване на степен на професионална квалификация
- ✓ Брой курсове според източника на финансиране
- ✓ Брой обучени лица в неравностойно положение
- ✓ Брой издадени документи за професионално обучение
- ✓ Удостоверения за професионално обучение по част от професията
- ✓ Свидетелства за професионална квалификация
- ✓ Свидетелства за правоспособност



Последващ контрол на качеството в ЦПО от НАПОО - Дейността на ЦПО, не само на качеството, а на цялостната дейност на центъра и дали той спазва условията на лицензията.

Съгласно процедурата за последващ контрол



Проверка на издаваните от ЦПО свидетелства за ПК – проверката на свидетелствата не се изчерпва с проверка на самия документ, а представлява задълбочена проверка на информацията свързана с целия курс.

Показатели за мониторинг (индикатори)

Показателите (индикатори) са основна съставна част на системата за мониторинг – чрез тях се измерва постигането на целите на организацията и се проследява степента на изпълнение.

Те са съвкупност от сурови или обработени данни, която ни помага да определим количествена (или качествена) оценка на явлението в процес на проучване.

Индикаторът се явява и инструмент, който ни помага да разберем сложни реалности.



Показатели за мониторинг (индикатори)

Предложението в модела е да бъдат възприети индикаторите за мониторинг на качеството на ПОО в ЦПО в съответствие с препоръката на ЕП и Съветът за установяване на Европейска референтна рамка за качество в професионалното образование и обучението. В тази рамка са включени 10 индикатори, като Изпълнителят препоръчва НАПОО да възприеме 7 от тях.

Показател	Вид
№ 1 Значение на системите за осигуряване на качество за доставчиците на ПОО	Контекст/входящ индикатор
№ 2 Инвестиции в обучението на учители и обучаващи	Входящ/процесен
№ 3 Процент на участието в програмите за ПОО	Входен показатели/ Показател за процеса/ Показател за резултата
№ 4 Процент на завършване на програмите за ПОО	Показател за процеса/ Изходен показател/ Показател за резултата
Брой на успешно завършени/ изоставени програми за ПОО според вида на програмата и индивидуалните критерии	Показател за резултат
№ 5 Процент на намиране на работа по програмите за ПОО	Показател за резултат

Показатели за мониторинг (индикатори)

Показател	Вид
№ 6 Използване на придобитите умения на работното място	Показател за резултат (комбинация от качествени и количествени данни)
№ 7 Процент на безработицата според индивидуалните критерии	Показател за контекста
№ 8 Превес на уязвими групи	Показател за контекста
№ 9 Механизми за определяне на потребностите от обучение на пазара на труда: <i>а) Информация относно механизмите, създадени с цел да определят променящите се изисквания на различни равнища;</i> <i>б) доказателства за тяхната полезност.</i>	Контекстен/ Входящ показател (информация относно качеството)
№ 10 Схеми, използвани за насърчаване на по-лесен достъп до ПОО: <i>а) Информация относно съществуващите на различни равнища схеми</i>	Показател за процеса (информация относно качеството)



Събиране на данни

Моделът черпи информация и данни от:

- ✓ Информационната система на НАПОО относно дейността на лицензираните ЦПО и тяхното съответствие с нормативните изисквания;
- ✓ Регистрите на НАПОО;
- ✓ Данни от информационната система/регистрите на НАП и АЗ;
- ✓ Предоставяните доклади за самоконтрол от ЦПО всяка година;
- ✓ Количествени проучвания сред работодателите;
- ✓ Качествени проучвания сред заинтересованите страни.



Количествените анализи

- За извършване на мониторинга могат да бъдат използвани посочените по-долу в изложението методи и техники. Различните методи и техники в по-голяма или по-малка степен водят до анализи и резултати, които могат да бъдат класифицирани като „качествени” или „количествени”. Количествените анализи и резултати са по-малко обвързани със субективни фактори и поради това по-малко оспорими и по-обективни.

Предимствата на количествените методи

- Позволяват ясно представяне на информацията във вид на графика или скала, която говори сама за себе си;
- Позволяват агрегиране на информация;
- Позволяват работа с данните и използването им в изчисления и модели;
- Позволяват сравнения;
- Позволяват интерполиране на данните и представяне на тенденции;
- Дават основа за качествени анализи.

Недостатъци

Не винаги е възможно тяхното осъществяване; Изискват наличие на подходящи данни – необходими са време и средства за тяхното набиране, които не винаги са налични. Понякога набирането на данни е икономически необосновано и твърде скъпо.

Качествени анализи



Качествените анализи са по-лесни за осъществяване, но в много по-голяма степен субективни и съответно оспорими. Те позволяват:

- Оценка, когато не е възможно прилагане на количествени методи за оценка, например оценка на качество;
- Оценка, когато трябва да бъдат взети предвид много фактори, които не могат да се агрегират или за които има разнородна информация – оценка на контекста;
- Отразяване на мнението и вижданията на различни участници в процесите;
- Анализи на процеси.

За нуждите на системата за мониторинг и оценка групата на количествените методи е съставена от следните видове методи:

- Матрица на индикаторите;
- Анализ на документи;
- Анкетното проучване.



Групата на качествените методи е съставена от следните видове методи:

- Дълбочинни интервюта;
- Дискусии във фокус групи.



За извършване на мониторинг и оценката са приложими следните методи и техники.

- Проверки на място;
- Проверки като се използва информационната система;
- Таблица с индикатори;
- Анкетното проучване.



Препоръката е да се използва количествено и качествено проучване, като то се възложи на външен изпълнител и се съберат данни за всички индикатори.

Механизъм за прилагане на коригиращи мерки въз основа на резултатите от осъществения мониторинг и контрол



- ✓ В резултат от осъществявания мониторинг НАПОО може да сформира постоянна група за “Мониторинг и контрол на качеството”.



- ✓ Тази група обобщава информацията по индикатори и прави анализи на агрегираните данни и сравнение на постигането на индикатори от доставчиците на обучение.
- ✓ При големи отклонения и ниски стойности на индикаторите, НАПОО може да направи препоръки за промени и актуализации в дейността на ЦПО, които да доведат до повишаване на качеството.

Популяризиране на информацията от мониторинга сред широката общественост

НАПОО може да използва широка гама медии за смислено управление на информацията и комуникацията и това е важна задача за управление на качеството. Важно е да бъде избрана и подходящата информационна среда според конкретния случай.

1. Срещи със заинтересовани страни са необходими възможности за общуване за обсъждане проблеми с качеството (дейности, резултати, подобрения) в открита атмосфера чрез активно включване на съответните заинтересовани страни;

2. Информационната система е перфектна система за документиране на правила, процедури, записи и данни за мониторинг, където може индивидуализирана система за достъп да позволяват гъвкав достъп до поверителна информация;

3. Интернет страницата е подходящата среда за позитивен маркетинг на НАПОО, като там се представя голямо количество информация, обявяват се целите и постиженията в областта на качеството и за бързо разпространение на цялата актуална информация;

4. Използване на специализирани бюлетини или социалните медии като Facebook, LinkedIn, които все по-често заменят специализираните бюлетини бюлетини могат да бъдат използвани за информиране на хората за последните събития за да информират широката общественост за постиженията в областта на качеството, подкрепа за нови проекти и планове.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ
ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И
ОБУЧЕНИЕ



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА
И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА



Благодаря за вниманието!



КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ

Проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01, се изпълнява от Националната агенция за професионално образование и обучение, в партньорство с Министерството на труда и социалната политика и Агенцията по заетостта, по процедурата "Подобряване качеството и ефективността на услугите за професионално обучение", финансирана от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ
ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И
ОБУЧЕНИЕ



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА
И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

