



АНАЛИЗ

НА ДАННИТЕ ОТ ГОДИШНИТЕ
ДОКЛАДИ ЗА САМООЦЕНКА НА
КАЧЕСТВОТО, ПОДАДЕНИ ОТ
ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА
ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ И
ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА ИНФОРМАЦИЯ
И ПРОФЕСИОНАЛНО
ОРИЕНТИРАНЕ ЗА 2022 Г.

Приет от УС на НАПОО
с Протокол № 2 от 17.05.2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

- I. Нормативно основание за представяне на докладите за самооценка на качеството на Центровете за професионално обучение и Центровете за информация и професионално ориентиране**
- 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 2022 г. по данни от докладите за самооценка на Центровете за професионално обучение**
- V. Резултати от проведеното самооценяване през 2022 г. по данни от докладите за самооценка на Центровете за информация и професионално ориентиране**
- VI. Установени пропуски при изготвянето на докладите за самооценка на качеството**
- VII. Добри практики на центровете според представената информация**
- VIII. Изводи и препоръки**

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

Задължението на лицензираните центрове за професионално обучение (ЦПО) и лицензираните центрове за информация и професионално ориентиране (ЦИПО) да представят в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) годишен доклад за самооценка на качеството¹ (ГДСК) в срок до 31 януари на текущата календарна година посредством Информационната система (ИС) на Агенцията е регламентирано в чл. 22, ал. 8 на Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО).

Съгласно чл. 42, т. 12 и във връзка с чл. 22, ал. 9 от горепосочения закон НАПОО определя индикатори за предоставяне на годишна информация за извършената дейност по чл. 22, ал. 8 и критерии и показатели за самооценка на качеството. Приетите (съгласно чл. 47, т. 4 от ЗПОО) от Управителния съвет (УС) на Агенцията и утвърдени от Председателя на НАПОО със Заповед № 08-67/14.09.2018 г. (за ЦПО) и Заповед № РД-08-72/12.12.2022 г. (за ЦИПО) индикатори за предоставяне на годишната информация за качеството по чл. 22, ал. 8 са публикувани на сайта на Националната агенция за професионално образование и обучение на следните линкове:

- <https://www.navet.government.bg/bg/media/indikatori-kachestvo-Prilozhenie-1-1.pdf> - индикатори за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в ЦПО;
- <https://www.navet.government.bg/bg/godishna-infomatsiya-za-dejnostta-na-tsipol/> - критериите и показателите за самооценка на дейността на ЦИПО.

II. Принципи за осигуряване на качеството на професионалното обучение

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

¹ За по-кратко по-нататък в текста ще бъде наричан „Доклада“

1. Стремение към постигане на високи резултати от професионалното обучение.
2. Насоченост на обучението към изискванията на работодателите и потребностите на пазара на труда.
3. Ефикасност и ефективност при ползване на ресурсите.
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, достъпност и социален диалог.

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

Периодът за самооценяване на центрите за професионално обучение е една календарна година. Постигнатото качество се измерва чрез прилагане на процедури по критерии и инструментариум към тях, утвърдени от директора на съответния център за професионално обучение. Резултатите от извършената самооценка се документират и описват в годишен доклад, който включва:

- ❖ цел на самооценяването;
- ❖ информация за външната и вътрешната среда, в която функционира центърът през периода на самооценяването;
- ❖ резултати от 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;
- ❖ предложение за коригиращи мерки и дейности.

В Доклада за самооценка на качеството се представят графики, таблици и статистическа информация. Самооценяването на качеството на професионалното обучение в ЦПО се извършва в три области:

1.	Достъп до професионално обучение
2.	Придобиване на професионална квалификация
3.	Реализация на лицата, придобили професионална квалификация

За всяка от областите самооценяването се осъществява по индикатори, при използване на критерии, определящи равнището на качеството. Критериите се оценяват с точки, като максималният общ брой точки по всички критерии е 100. Максималният брой точки за всеки критерий се разпределя по индикатори в три равнища на оценяване. Постигнатото качество се определя чрез крайна оценка, която се формира от сбора от получените точки по всички критерии. Крайната оценка на постигнатото качество може да бъде със следните 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, включително.

Един от основните инструменти за събиране на данни от центровете за професионално обучение е анкетата за обратна връзка. Тези от тях, които са сертифицирани по системата за управление на качеството ISO, задължително предоставят на своите курсисти анкетни карти, с помощта на които проследяват степента им на удовлетвореност от предоставяните квалификационни услуги. С анкетните карти се събират и 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 други подобни. Резултатите от анализа на тези данни служат за определяне на целите на осъществяваната политиката по качеството, за подобряване на предоставяните услуги и повишаване на качеството на ресурсите, било то материални и/или човешки.

IV. Резултати от проведеното самооценяване през 2022 г. по данни от докладите за самооценка на ЦПО

1. Общи статистически данни за лицензираните центрове за професионално обучение

В следващата таблица са представени статистически данни, свързани с броя на лицензираните центрове за професионално обучение с активна лицензия и подадените от тях доклади за самооценка на качеството през 2022 година.

Таблица 1

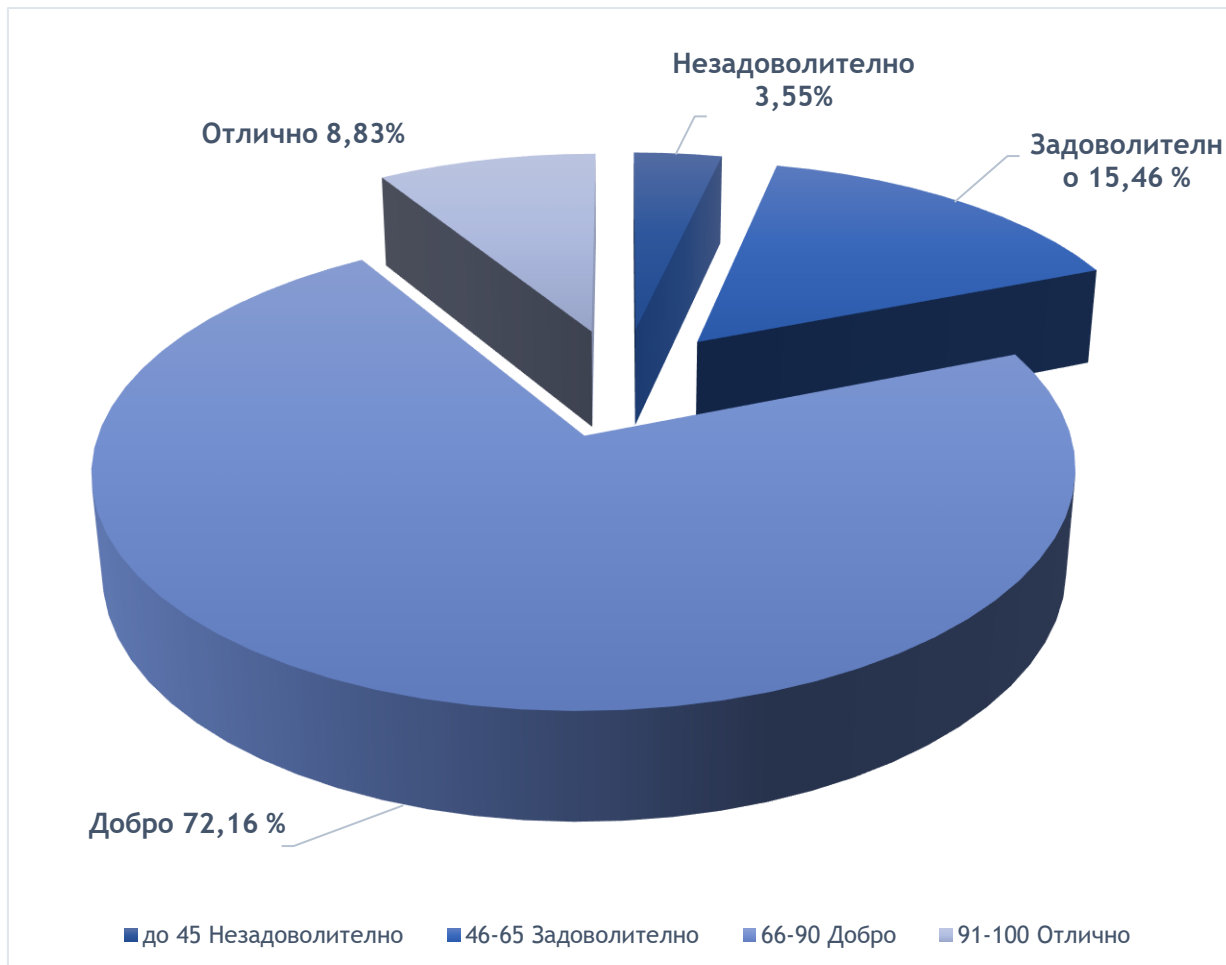
Групи центрове	Брой	Процент
1. Общ брой лицензирани центрове към 31.12.2022 г.	899	-
2. Общ брой лицензирани центрове с активна лицензия към 31.01.2023 г., от тях:	896	-
• ЦПО, подали доклади за самооценка	882	98.44
• ЦПО, подали доклади с нулеви стойности	7	0.79
3. Подали доклади за самооценка на качеството в законово установения срок (31.01.2021 г.), от тях:	873	98.98
• 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)	871	99.77
• ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си	2	0.23
4. Подали доклади за самооценка на качеството след законово установения срок (31.01.2021 г.), от тях:	9	1.02
• 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)	9	100
• ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си	0	0

Осемстотин осемдесет и два лицензирани ЦПО (98.44 %) са подали годишни доклади за самооценка на качеството. От тях в законоустановения срок са подадени 98,98% , т.е. само 9 ЦПО са подали ГДСК след 31.01.2023 г. Тенденцията от предходната година, когато е отбелязан спад на подадените доклади след определения в закона срок от 50% в сравнение с предходната календарна година, не само се е запазила, но и процента по този показател е сведен почти до 1 (1,02%). Също така прави впечатление, че едва два центъра са подали доклади, които не са изготвени в съответствие с „Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центровете за професионално обучение“. За сравнение, през предходния период на самооценка (2021 г.) е отчетен спад от 8,3% спрямо 2020 г., като несъответстващите на индикаторите доклади са били едва 1 %. През изминалата 2022 г. този процент е сведен до 0.23%. Изготвените в съответствие с индикаторите доклади, както и спазване на определения в закона срок за тяхното подаване показва положителен резултат от усилията на специализираната администрация на НАПОО в тази посока (консултации и съдействие на ЦПО).

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

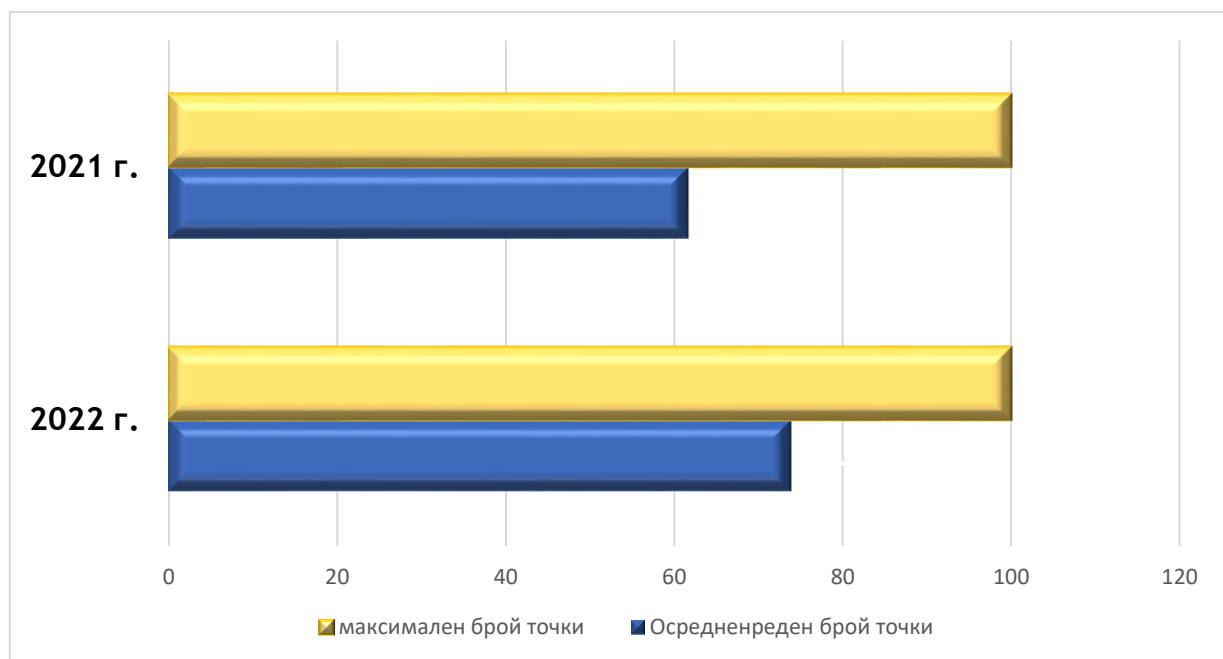
Според данните от подадените ГДСК преобладаващата част от ЦПО (630) са постигнали „Добро“ равнище на качеството. С „Отлично“ равнище са 77 центъра и едва 31 са с „незадоволително“ равнище. Тук трябва да обърнем внимание на факта, че 5 от седемте ЦПО, подали доклади с нулеви стойности са придобили лицензията си през последната четвърт на изминалата годината. Ако приспаднем този брой от центровете с незадоволително равнище на качеството, тогава процента на попадналите в тази категория ще спадне под 3 % (2.98%). На следващата фигура е показано в проценти разпределението на центровете за професионално обучение по равнище на постигнатото качество.

Разпределение на ЦПО по равнище на качеството за 2022 г.



Крайната самооценка на постигнатото качество за 2022 г., изразена количествено с осреднен общ брой точки, които центровете за професионално обучение са си присъдили в трите области на самооценяване е 73,96 точки. Това определя „Добро“ осреднено равнище за 2022 г. Сравнено с данните за 2021 г., когато осредненото равнище на качеството е „Задоволително“ (61,66 точки) се забелязва покачване с едно ниво в равнището на качеството. На фигура 2 е показано графично постигнатото равнище на качеството през двата съпоставени периода на самооценяване.

Равнище на постигнатото качество



Осредненият брой точки за всяка от трите области на самооценяване през 2022 г. са представени в Таблица 2.

Таблица 2

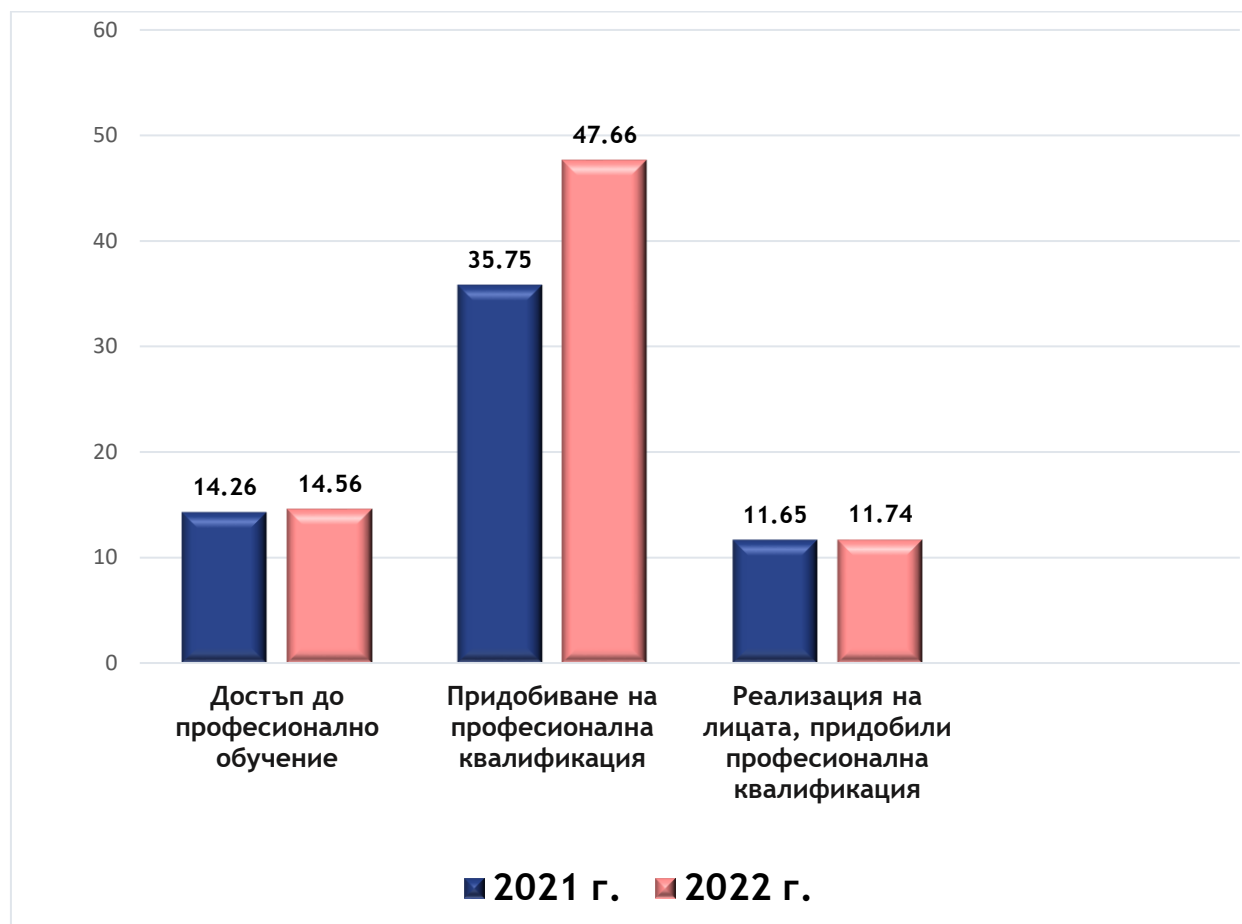
Осреднени данни по области на самооценяване за 2022 г.

Области	Максимален брой точки	Среден брой точки от докладите за самооценка	Изпълнение в %
1. Достъп до професионално обучение	20	14,56	72,8
2. Придобиване на професионална квалификация	65	47,66	73,32
3. Реализация на лицата, придобили професионална квалификация	15	11,74	78,26

Обобщените данни по области на самооценяване, сравнени с данните от предходната година (графично представени на фигура 3) показват, че в област „Достъп до професионално обучение“ нивото се е запазило същото (2021 г. – 14,26 точки, 2022 г. – 14,56 точки), както и в област

„Реализация на лицата, придобили професионална квалификация“ (11.65 за 2021 г., 11.74 за 2022 г.) - и в двете области разликата е по-малка от половин процент. Единствено в област „Придобиване на професионална квалификация“ има драстично повишаване от повече от 18% - от 35.75 точки през 2021 г. до 47.66 точки през 2022 г.

Фигура 3



Критериите, по които центровете са подали данни с високи стойности, са популяризиране на предлаганото обучение, функционираща вътрешна система за осигуряване на качеството, равнище на административното обслужване, наличие на материално-технически бази, преподавателски състав със съответната квалификация, разнообразни интерактивни методи и форми на преподаване и оценяване и степен на удовлетвореност на завършилите професионално обучение от качеството на професионалната подготовка.

И тази година се е запазила тенденцията от последните години, центровете да оценяват с най-слаби оценки критерия „достъп на курсисти

от уязвими групи в курсовете за придобиване на квалификация“. Това е свързано с доста специфични проблеми в обучението, например 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, неприспособени работни места за практическо обучение на хора с различни видове увреждания и други подобни обясняват ниския процент на изпълнение на критерия.

Друг критерий, оценен с ниски стойности, е осигуряването на достъпна архитектурна среда. Повечето центрове изпитват затруднение в това отношение, тъй като 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 трудно изпълнима задача, но въпреки това този показател отбелязва повишение на стойностите.

И тази година, както и през предходните, ЦПО са поставили ниски оценки на относителния 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 и участието в национални и международни програми и проекти.

Въпреки, че през предходния период на оценяване броя на процедурите за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, придобити чрез неформално обучение или информално учене се е повишил (от 20 за 2020 г. на 45 за 2021 г.), както и броя на лицата, преминали през тези процедури (164 за 2020 г., 654 лица през 2021 г.), през изминалата година се наблюдава както спад в броя на процедурите, така и в броя на лицата (27 процедури и 71 лица - 2022 г.), които са преминали през тях. Тенденцията ограничен брой центрове да предоставят възможност да се премине през тази процедура за признаване на професионална квалификация остава трайна. Не дават резултат нито информационните кампании, които Агенцията организира през последните няколко години,

ните методическата помощ, която специализираната администрация на НАПОО оказва на центрoвете за професионално обучение. В Докладите за самооценка на качеството продължаваме да намираме познатите ни вече причини да не се предлага и провежда валидиране - голямата административна тежест, липса на достатъчно ресурси за организиране на процедури по валидиране и прекалено фрагментарните изисквания на Наредба № 2 от 13 ноември 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности. Процедурите по валидиране по своя замисъл би следвало да са по-облекчена и по-гъвкава форма за квалификация, но с действащата нормативна уредба прилагането им се превръща в сложен и неефективен процес, както за кандидатите, така и за центрoвете за професионално обучение.

V. Резултати от докладите за самооценка на качеството на ЦИПО

Съгласно чл. 22, ал. 8 от ЗПОО Центровете за информация и професионално ориентиране също са задължени да представят в НАПОО годишен доклад за самооценка на качеството чрез ИС на Агенцията. Периодът за самооценяване на центрoвете за информация и професионално ориентиране е една календарна година. Във връзка с чл. 22, ал. 9 на ЗПОО, са въведени критерии и показатели за самооценка на дейността на ЦИПО, които са различни от тези на ЦПО.

Обобщените данни от самооценката на качеството на ЦИПО имат различни измерения в сравнение с тези на ЦПО, тъй като не са обвързани с числови стойности, а само с положителен или отрицателен резултат.

През изминалата година индикаторите и показателите за самооценка на качеството на дейността на ЦИПО са актуализирани (оптимизирани и модернизирани). Индикаторите са разделени в три основни критерия:

1.	Достъп до информиране и професионално ориентиране
2.	Качество на услугите по информиране и професионално ориентиране
3.	Въздействие върху потребителите

Общия брой лицензирани центрове за информация и професионално ориентиране към 31.12.2022 г. е 38. До 31 януари 2023 г. 37 ЦИПО са подали доклади за самооценка на качеството за 2022 г.

Със **100% положителни отговори** в тези доклади са следните показатели:

- Осигуряване на актуална и достъпна информация за предлаганите услуги
- Осигуряване на услуги на място в офис

Показателите, с най-висок процент **отрицателни отговори** са:

- Наличен и поддържан уебсайт на центъра – 35%.
- Осигуряване на услуги онлайн – 32 %.

16% от ЦИПО са посочили, че не разработват и не прилагат нови стратегии за достигане до максимален брой заинтересовани лица. Същият процент от центрoвете не поддържа връзки с други институции, имащи отношение към кариерното ориентиране и развитие, и не се позовава на техни информационни ресурси, предназначени за публично ползване. 13,50% от центрoвете за информиране и професионално ориентиране не измерват удовлетвореността на клиентите от предоставените услуги.

11% са отрицателните отговори на показателите: Актуализиране на професионалните компетентности на кариерните консултанти и Проследяване на реализацията на консултираните в ЦИПО лица. Едва два центъра (5%) са посочили, че не усъвършенстват услугите си.

На фигура 4 са представени обобщените данни от подадените от центрoвете за информация и професионално ориентиране доклади за самооценка на качеството за всеки от критериите, като положителните отговори са изразени в проценти.



Основните предизвикателства, които Центровете за информация и професионално ориентиране посочват в своите доклади, са свързани с:

- липсата на мерки в подкрепа на лицензираните центрове за предлаганото професионалното ориентиране;
- слаба информираност на гражданите за ползите от кариерното ориентиране като отправна точка за правилния избор на професионална реализация.

VI. Установени пропуски при изготвянето на докладите за самооценка на качеството

При прегледа на докладите за самооценка на качеството, подадени чрез ИС на НАПОО за 2022 година също са констатирани нередовности, които затрудняват извличането на статистически валидна информация и изготвянето на последващия анализ на данните, но значително по-малко от предходните години. Напомняме, че тази година докладите, които не са изготвени по утвърдените индикатори са едва 0,23%, което попада в статистически допустимата грешка при обработване на резултатите. Това са текстови доклади, без конкретни цифри. Като цяло нарушенията, които са констатирани са:

1. Технически грешки, допуснати при самооценката, като: грешни сборове на присъдените точки, неприлагане на всички, предвидени в приложението критерии и показатели и други подобни, лошо сканирани и нечетливи доклади, прикачени доклади с пропуснати страници.

2. Прикачени в системата множество файлове - част от инструментариума за набиране на информация, на доказателства в подкрепа на самооценката и т.н., което усложнява проверката на доклада преди неговото одобряване от експертите от НАПОО.

VII. Добри практики на централите според представената информация

Една малка част от лицензираните центрове описват в своите доклади участието на преподавателите и административния персонал в национални и браншови семинари и работни срещи, участие на преподавателите в разработването на национални стандарти, вътрешнофирмени обучения и други подобни. Всичко това допринася за повишаване на квалификацията на преподавателите и административния персонал на централите, както и за подобряване на качеството на предлаганото обучение и професионално ориентиране и консултиране и спомага за създаване на нови контакти и очертаване на настоящи и бъдещи партньорства.

VIII. Изводи и препоръки

1. От направения анализ на подадените чрез ИС на НАПОО доклади за самооценка могат да бъдат направени следните **изводи**:

❖ Почти 98.50% от ЦПО са изпълнили задължението си да предоставят данни, определени в чл. 22, ал. 8 от Закона за професионалното образование и обучение. Повече от 99% са направили това в определения в закона срок - до 31.01.2023 г.

❖ 37 от 38 ЦИПО са изпълнили задължението си да предоставят данни, определени в чл. 22, ал. 8 от ЗПОО и то в срок до 31 януари 2023 г. Центърът, неподдал доклад е преустановил дейността си в рамките на горепосоченият срок, т.е. всички ЦИПО с активна лицензия са изпълнили задължението си по чл. 22, ал. 8 от ЗПОО в срок.

❖ Осредненото равнище на качеството за 2022 г. е „Добро“ (73.96%) като според самооценката, която са направили ЦПО преобладаващата част от тях (72.16%) са постигнали „Добро“ равнище на качеството.

❖ Два центъра са подходили формално към изготвяне на доклада за самооценка и не са подали прецизна информация, подкрепена с конкретни данни.

❖ За втора поредна година е констатирано, че методическата подкрепа, която оказват експертите от дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“, е допринесла за повишаване на броя доклади, подадени в законоустановения срок и за подобро качество на съдържанието на докладите за 2022 г. спрямо предходните години.

❖ Все още центровете изпитват затруднение при проследяване на реализацията на обучените лица. Данните за реализацията на завършилите професионално обучение лица могат да послужат на ЦПО при определяне на мерки за модернизиране на дейността и повишаване на качеството. Поради тази причина са предвидени, изградени и предстои въвеждане в експлоатация на нови модули в ИС на НАПОО. Една част от тях са свързани с проследяване на реализацията на обучените лица и измерване на

удовлетвореността им от проведеното професионално обучение, като част от процеса за осигуряване на качество се предоставя възможност на центровете за пряка връзка с пазара на труда.

Новите модули следва да дават възможност за автоматично засичане на данни от Годишната информация за дейността на ЦПО и Доклада за самооценка на качеството. Освен това би следвало да ограничат изпращането на доклади, в които липсва информация, посочена в Индикаторите, както и липсата на оценка 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.

2. С цел оптимизиране на дейността на лицензираните центрове и повишаване качеството на предлаганите от тях услуги и въз основа на направения анализ на подадените годишни доклади за самооценка на качеството за 2022 г. са изведени следните **препоръки**:

2.1. към ЦПО:

- да прилагат заложените критерии, определени в приетите от УС на НАПОО „Индикатори за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центровете за професионално обучение“. Това е необходимо условие за целите на анализа, например, за да бъдат статистически валидни данните, за да има сравнимост на резултатите, и т.н.;
- да вземат по-активно участие в национални и международни програми и проекти, което ще доведе до модернизирание на тяхната дейност и до повишаване на качеството на предлаганото от тях професионално обучение;
- да се включват в различни форуми и инициативи с оглед обмен на информация и запознаване с нови подходи при организиране на бъдещи обучения;
- да се положат усилия за привличане на представители на работодателите и на работниците и служителите при провеждане на изпити и/или държавни изпити за придобиване на професионална квалификация;

- да създадат условия за повишаване квалификацията на преподавателите, използвайки различни форми на допълнително обучение с акцент върху усъвършенстване на дигиталните умения;
- да се привличат социални партньори (синдикати, бизнес) в разработването на учебните програми за провежданите обучения;
- да се търсят възможности за популяризиране на предлаганите обучения сред лицата от уязвимите групи;
- да се популяризират процедурите по валидиране на знания, умения и компетентности.

2.2. към ЦИПО:

- да насочат усилията си в популяризиране на професионалното ориентиране;
- да създадат и поддържат уебсайт на центъра;
- да създадат възможност за онлайн услуги;
- да вземат по-активно участие в национални и международни програми и проекти, което ще доведе до модернизирание на тяхната дейност, прилагане на нови подходи при нейното организиране, както и до повишаване на качеството на предлаганото от тях професионално информиране и ориентиране.