



## **АНАЛИЗ**

**на данните от годишните доклади за самооценка на качеството,  
подадени от Центровете за професионално обучение и Центровете за  
информация и професионално ориентиране за 2021 г.**

**2022 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 2021 г. по данни от докладите за самооценка на ЦПО
- V. . Резултати от проведеното самооценяване през 2021 г. по данни от докладите за самооценка на ЦИПО
- 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 качеството<sup>1</sup> (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 със Заповед № 08-67/14.09.2018 г. на Председателя на НАПОО 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-informatsiya-za-dejnostta-na-tsipo/> - 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. 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.

---

<sup>1</sup> За по-кратко по-нататък в текста ще бъде наричан „Доклада“

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

Периодът за самооценяване на центрoвете за професионално обучение и центрoвете за информация и професионално ориентиране 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 центърa 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 се представят графики, таблици и статистическа информация. Самооценяването на качеството на професионалното обучение в ЦПО се извършва в три области:

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

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 центрoвете 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 центрoвете 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 2021 г. по данни от докладите за самооценка на ЦПО**

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

**Таблица 1**

<b>Групи центрове</b>	<b>Брой</b>	<b>Процент</b>
1. Общ брой лицензирани центрове към 31.12.2021 г., от тях:	914	
• ЦПО, подали доклади за самооценка	887	97.04
• ЦПО, подали доклади с нулеви стойности	15	1.69
2. Подали доклади за самооценка на качеството в законово установения срок (31.01.2021 г.), от тях:	870	98.08
• 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)	861	98.96
• ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си	9	1,03
3. Подали доклади за самооценка на качеството след законово установения срок (31.01.2021 г.), от тях:	17	1,92
• 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)	17	100
• ЦПО, използвали различни индикатори в докладите си	0	0

Осемстотин осемдесет и седем лицензирани ЦПО (97.04 %) са подали годишни доклади за самооценка на качеството. От тях в законоустановения срок са подадени 98,08% , т.е. едва 17 ЦПО са подали ГДСК след 31.01.2022 г. Това показва спад на подадените доклади след определения в закона срок от 50% в сравнение с предходната календарна година. Деветдесет и девет процента (878 ЦПО) от подадените доклади са изготвени в съответствие с

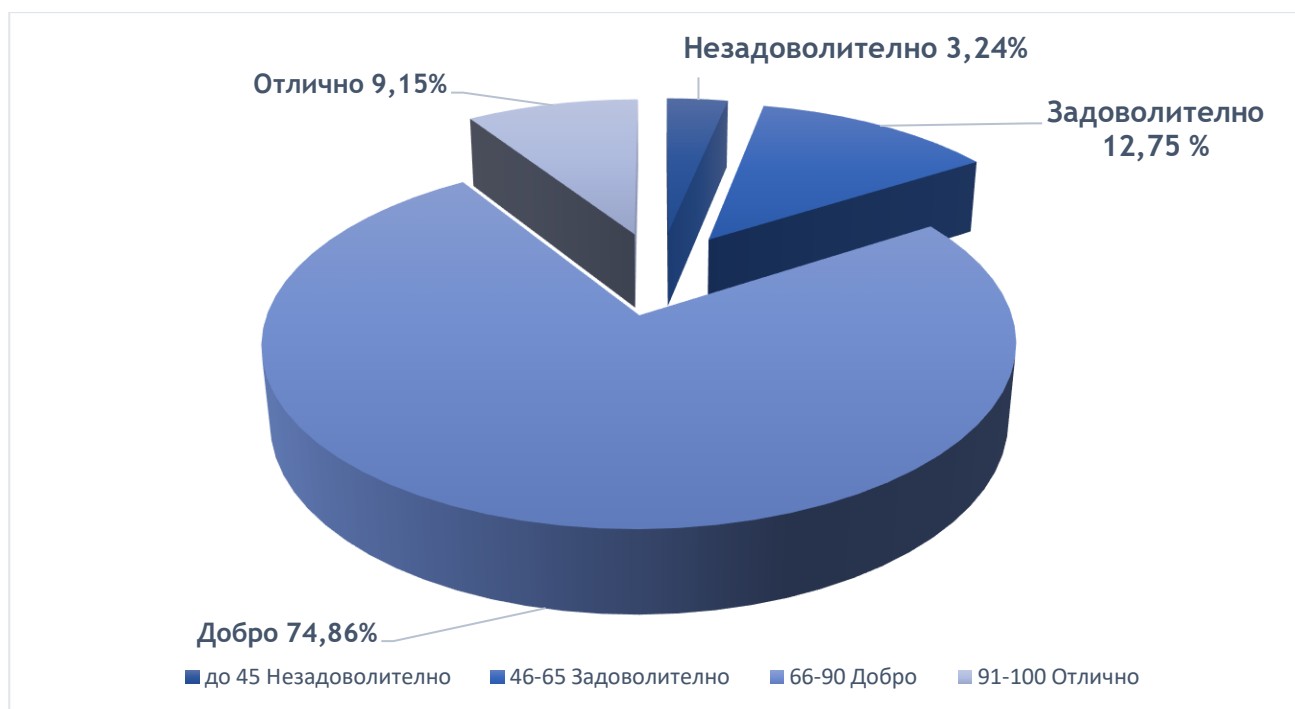
„Индикаторите за предоставяне на годишна информация за качеството на професионалното обучение в центровете за професионално обучение“. По този показател се забелязва спад от 8,3% спрямо 2020 г., когато несъответстващите на индикаторите доклади са били 9.07%. Повишаването на изготвените в съответствие 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 (646) са постигнали „Добро“ равнище на качеството. С „Отлично“ равнище са 79 центъра и едва 28 са с „незадоволително“ равнище. На следващата фигура е показано в проценти разпределението на центровете за професионално обучение по равнище на постигнатото качество.

Фигура 1

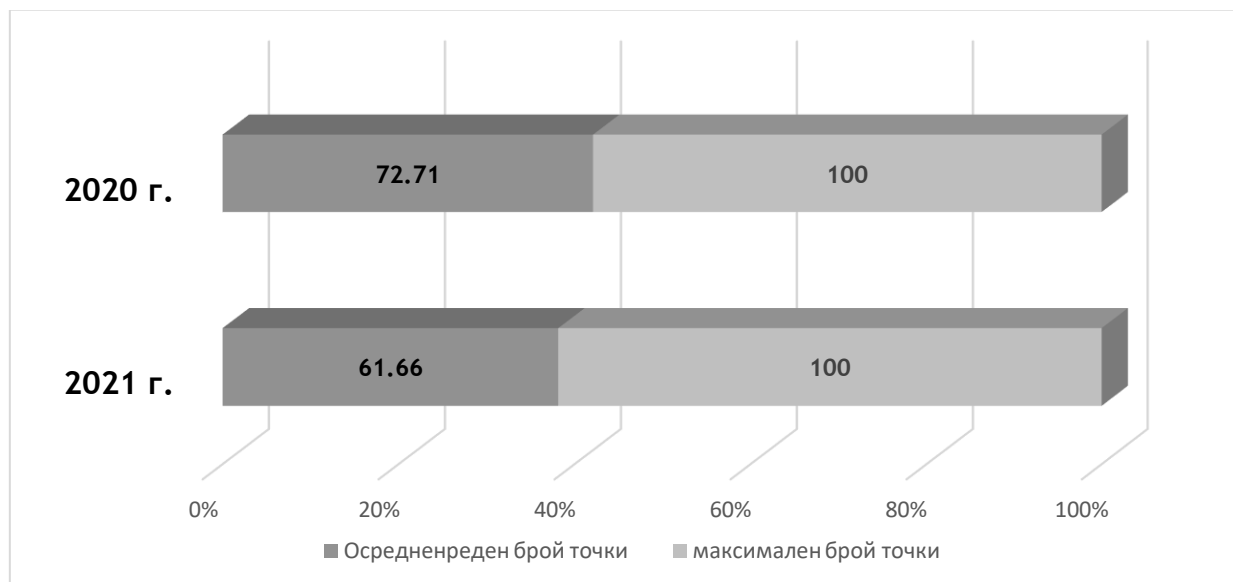
Разпределение на ЦПО по равнище на качеството за 2021 г.



Крайната оценка на постигнатото качество за 2021 г., изразена количествено с осреднен общ брой точки, които центровете са си присъдили в трите области на самооценяване е 61,66 точки. Това определя „Задоволително“ осреднено равнище за 2021 г. Сравнено с данните за 2020 г., когато осредненото равнище на качеството е „Добро“ (72,71 точки) се забелязва спад с едно ниво в равнището на качеството (фигура 2).

Фигура 2

### Равнище на постигнатото качество



Тук трябва да обърнем внимание на факта, че ЦПО (в представените ГДСК, както и в множеството проведени телефонни разговори) отдават този спад в равнището на качеството на извършваната от тях дейност на въздействието на кризата с „COVID-19“ и то за втора поредна година. Вниманието е насочено най-вече върху областите „Придобиване на професионална квалификация“ и „Реализация на лицата, придобили професионална квалификация“. В последната област двадесет и един центъра за професионално обучение са се оценили с нулеви стойности. Това са 2,37% от подалите годишен доклад за самооценка на качеството за 2021 г. Основните затруднения, които са възпрепятствали нормалната работа на ЦПО са свързани със спад в броя на кандидатите за включване в професионално обучение, отказ на курсисти да приключат започнато обучение, затруднения при провеждане на практическо обучение и затруднения при организацията и провеждането на държавните изпити. Осредненият брой точки за всяка от трите области на самооценяване са представени в Таблица 2.

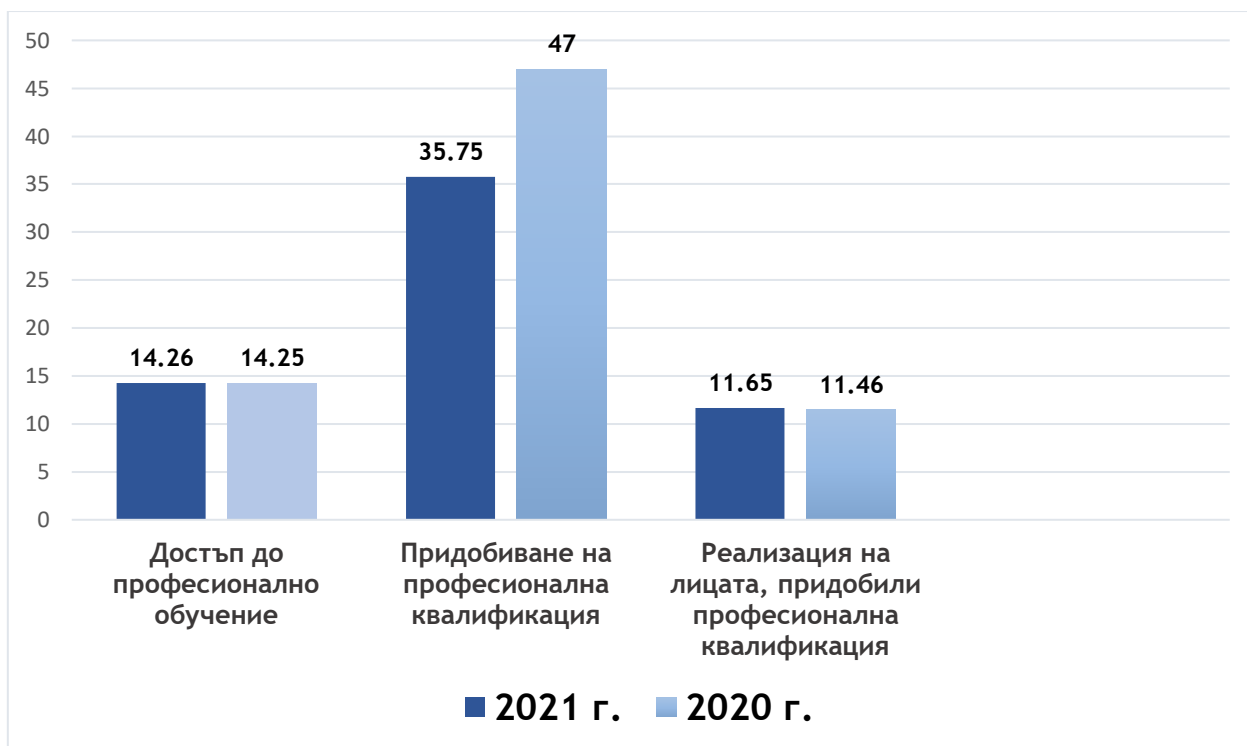
**Таблица 2**

#### Осреднени данни по области на самооценяване за 2021 г.

Области	Максимален брой точки	Среден брой точки от докладите за самооценка	Изпълнение в %
1. Достъп до професионално обучение	20	14,26	71,3
2. Придобиване на професионална квалификация	65	35,75	55
3. Реализация на лицата, придобили професионална квалификация	15	11,65	77,7

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 (2020 г. – 14,25 точки, 2021 г. – 14,26 точки). В област „Придобиване на професионална квалификация“ има драстичен спад от 47 точки през 2020 г. до 35,75 точки през 2021 г. Единствено в област „Реализация на лицата, придобили професионална квалификация“ се отбелязва лек ръст - от 11,46 за 2020 г. на 11,65 за 2021 г.

**Фигура 3**



Критериите, по които центровете са подали данни с ниски стойности са:

- Относителен дял на курсистите от уязвими групи спрямо общия брой обучавани.
- 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.
- Участие в национални и международни програми и проекти.

И тази година се е запазила тенденцията от последните две 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.



Осигуряването на достъпна архитектурна среда за повечето центрове е затруднено, 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.

През изминалата година се наблюдава увеличение в броя на процедурите за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, придобити чрез неформално обучение или информално учене (от 20 за 2020 г. на 45 за 2021 г.), както и в броя на лицата, преминали през тези процедури (164 за 2020 г., 654 лица през 2021 г.). Въпреки това продължава тенденцията от предходните години ограничен брой центрове да предоставят възможност да се премине през тази процедура за признаване на професионална квалификация. Информационната кампания, която Агенцията организира в последните три години и методическата помощ от страна на специализираната администрация на НАПОО също не доведе до повишаване на броя на центрoвете, предлагащи валидиране. Сред изброените в Докладите причини да не се предлага и провежда валидиране са: голяма 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 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.

Участието в национални и международни програми и проекти е третият критерий, по който за поредна година се отчитат слаби резултати. Главната причина, изтъквана в докладите е кризата с „COVID-19“. Повече от половината от центрoвете посочват, че нямат участие в програми и проекти.

## **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. 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.

Индикаторите за ЦИПО са разделени в три основни области:

1.	Материално - техническа база
2.	Човешки ресурси
3.	Административен капацитет

Общият брой лицензирани центрове за информация и професионално ориентиране към 31.12.2021 г. е 39. До 31 януари 2022 г. всички ЦИПО са подали доклади за самооценка на качеството за 2021 г.

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

- Запазихте ли наличната материално - техническа база?
- Запазихте ли същия персонал от специалисти и административен персонал?
- Поддържате ли архив на ЦИПО съгласно заложените правила?
- Поддържате ли досиета на клиентите по образец?

Критериите, по които ЦИПО са дали висок процент **отрицателни отговори** са:

- Имате ли изменение и допълнение в административната документация като правила, устави и други? – 97,44%. (Даден е само един положителен отговор.)
- Наемали ли сте/закупували ли сте нови помещения/техника? – 92%.
- Имате ли закупен/създаден нов софтуер? – 90 %.
- Имате ли закупени/наети допълнително аудио-визуални средства? – 85%.
- Имате ли освободени или напуснали служители? – 87% (5 ЦИПО имат напуснали служители, като два от тях същевременно са назначили нови служители).
- Наехте ли нови служители? – 85% (6 ЦИПО са наели нови служители като два от тях имат и напуснали).

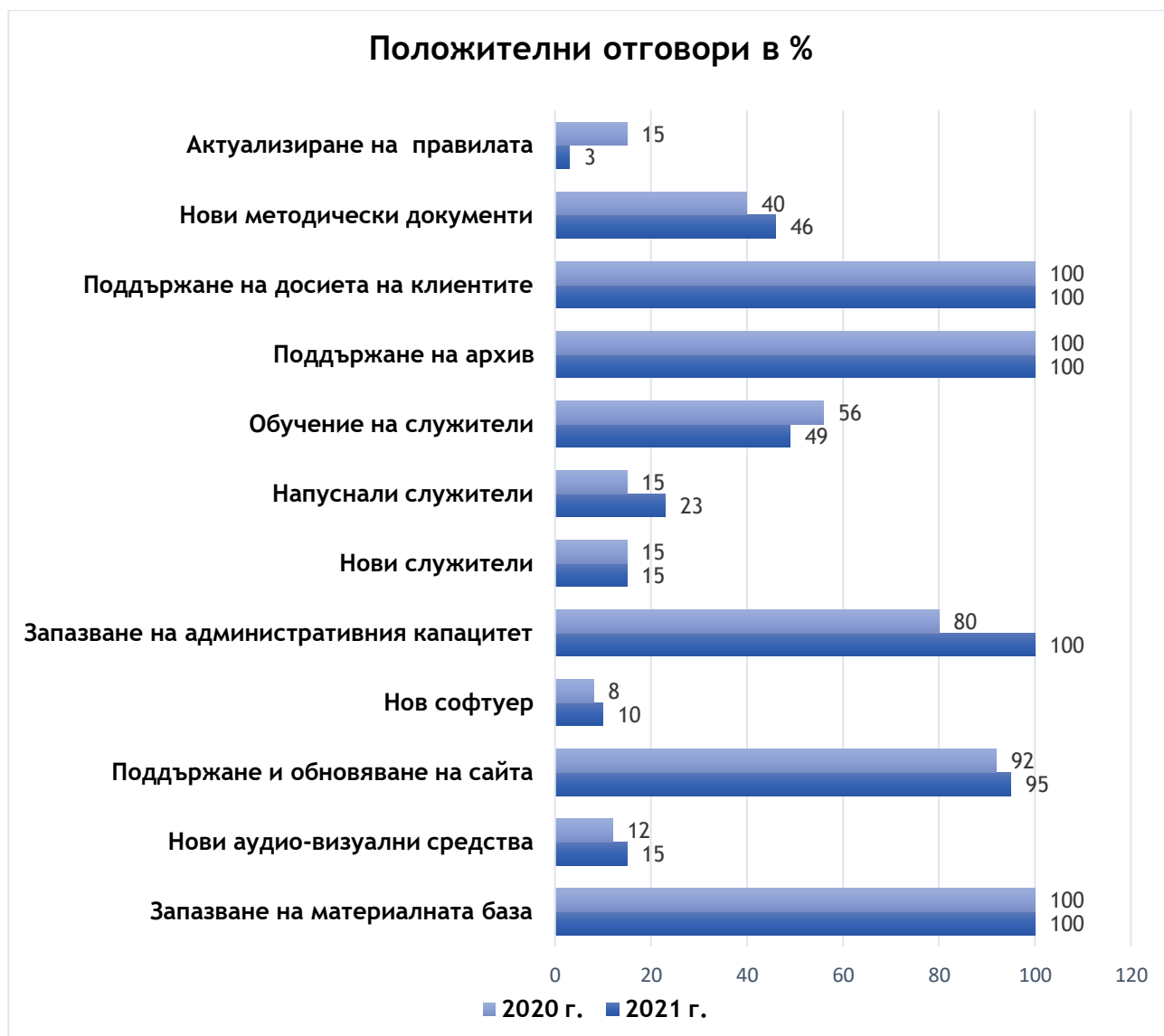
На фигура 4 са представени обобщените данни от подадените от ЦИПО доклади за самооценка на качеството за всеки от критериите, като са съпоставени положителните отговори, изразени в проценти за последните две години.

Запазили са се стойностите на критериите, които са оценени през 2020 г. със 100% положителни отговори. Наблюдава се повишение на положителните отговори от 80 на 100 % за критерия, отнасящ се до персонала. 95% от ЦИПО са продължили да поддържат същата електронна страница и да обновяват информацията на нея. По този критерий се отчита леко повишение - през 2020 г. 92% от центровете са дали положителен отговор.

Приблизително половината от центровете са включили служителите си в обучения и/или са надградили знанията и уменията им (49%) и са създали нови методологически документи, тестове, наръчници, процедури и програми (46%). По тези два критерия се наблюдава лек спад в положителните отговори. 39% ЦИПО посочват, че са участвали в

местни, регионални, национални или международни форуми, инициативи и проекти в областта на професионалното ориентиране.

Фигура 4



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

- неблагоприятното въздействие на кризата с COVID-19 върху дейността на ЦИПО през последните две години;
- 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 центровете, подадени чрез ИС на НАПОО през тази година също са констатирани нередовности, които затрудняват извличането на

статистически валидна информация и изготвянето на последващия анализ на данните. Напомняме, че тази година докладите, съдържащи нередовности са едва 1%, което попада в статистически допустимата грешка при обработване на резултатите. Най-често нарушенията са както следва:

1. Подадени са само текстови доклади, без конкретни цифри.
2. Самооценяването е извършено по собствени критерии и показатели, различни от разписаните в приетите от УС на НАПОО индикатори.
3. По-висок брой точки от определения референтен брой. Това прави данните несравними поради тяхната разнородност.
4. 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.
5. 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 центрoвете 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 центрoвете, 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**

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

1. Малко над 97% от ЦПО са изпълнили задължението си да предоставят данни, определени в чл. 22, ал. 8 от Закона за професионалното образование и обучение. Повече от 98% са направили това в определения в закона срок - до 31.01.2022 г.
2. Всички ЦПО са изпълнили задължението си да предоставят данни, определени в чл. 22, ал. 8 от ЗПОО и то в срок до 31 януари 2022 г.

3. Осредненото равнище на качеството за 2021 г е „Задоволително”, като според самооценката, която са направили ЦПО преобладаващата част от тях (75%) са постигнали „Добро“ равнище на качеството.

4. Някои центрове са подхождали формално към изготвяне на доклада за самооценка и не са подали прецизна информация, подкрепена с конкретни данни.

5. Методическата подкрепа, която оказват експертите от дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“, е допринесла за повишаване на броя доклади, подадени в законоустановения срок и за подобреното качество на съдържанието на докладите за 2021 г. спрямо тези за 2020 г.

6. Условието, в които функционират центрoвете през последните две години са ограничили силно възможностите им за провеждане на професионално обучение и професионално ориентиране с фокус върху повишаване на качеството.

7. Унифицирането на формата на годишния доклад за самооценка на качеството до голяма степен е облекчило администрациите на центрoвете, ангажирани с изготвянето му и е повишило качеството на предоставяната информация, но все още е на дневен ред необходимостта от надграждане и модернизирание на ИС на НАПОО. Създаването на нови модули за оценка и самооценка на качеството на ЦПО и ЦИПО би облекчило работата не само на центрoвете, но и на специализираната администрация на НАПОО.

ИС има нужда и от нов модул за проследяване на реализацията на обучените лица и измерване на удовлетвореността им от проведеното професионално обучение, като част от процеса за осигуряване на качество и пряка връзка с пазара на труда. Данните за реализацията на завършилите професионално обучение лица могат да послужат на ЦПО при определяне на мерки за модернизирание на дейността и повишаване на качеството.

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 използването на стойности, различни от посочените 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.

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 2021 г. са изведени следните **препоръки:**

**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 центрoвете 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.

#### **към ЦИПО:**

- 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.

- да насочат усилията си в популяризиране на професионалното ориентиране.