



Проследяване на обучението и кариерния път на завършилите професионално образование и обучение, с цел подобряване качеството на професионалното образование и обучение



# СЪЗДАВАНЕ НА СИСТЕМА ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ ПОО НАРЪЧНИК ЗА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ПОО

АВТОРИ: Alexandra Fabrykowska, Oto Hudec, Stefan Humpl,  
Natassa Kazantzidou, Vanda Novokšonova

### Съавтори:

Dimitrova, Irina, Национална агенция за професионално образование и обучение, България  
Fabrykowska, Alexandra, 3s, Австрия  
Hudec, Oto, Технически университет - Кошице, Словакия  
Humpl, Stefan, 3s, Австрия  
Kazantzidou, Natassa, IDEC, Гърция  
Kiousis, Konstantinos, IEK Delta, Гърция  
Larrondo, Kepa, Politeknika Ikastegia Txorierrri, Испания  
Novokšonova, Vanda, EUROFORTIS, Латвия  
Papaloizou, Louiza, Intercollege, Кипър  
Theodorou, Maria, Intercollege, Кипър  
Urbančíková, Nataša, Технически университет - Кошице, Словакия  
Vavilova, Laura, EUROFORTIS, Латвия

### Рецензенти:

Pello Burón, Politeknika Ikastegia Txorierrri, Испания  
Karin Luomi-Messerer, 3s & member of the Austrian NQF-Advisory Board, Австрия

### Корекция:

Antonio Gennarelli, IDEC

Тази публикация е съставена в рамките на проекта ON TRACK

[Проект No :2018-1-SK01-KA202-046331]

[www.ontrack-project.eu](http://www.ontrack-project.eu)

Публикуван от Технически университет в Кошице, Словакия, 2020

ISBN 978-80-553-3595-7

Този документ не може да бъде копиран, възпроизвеждан или модифициран изцяло или частично за каквато и да е цел без писмено разрешение от консорциума ON TRACK. В допълнение трябва да бъде ясно посочени авторите на документа и всички приложими части от известието за авторски права.



ASSOCIATION  
FOR INNOVATION  
AND DEVELOPMENT



Съфинансиран от програма  
„Еразъм+“  
на Европейския съюз

Всички права запазени.



# Съдържание

Въведение . . . . .	4
Глава 1. Приложимост и важност на системите за проследяване на завършилите ПОО . . . . .	7
Глава 2. Създаване на система за проследяване на завършилите ПОО на организационно ниво в образователната/обучителната институция . . . . .	24
Глава 3. Интегриране на системата за проследяване на завършилите ПОО със системата за осигуряване на качеството на организацията . . . . .	54
Глава 4. Методология On Track . . . . .	67
Заключение . . . . .	74
Приложение 1: Примери от практиката . . . . .	76
Приложение 2: Списък за проверка на готовността на организацията . . . . .	94
Приложение 3: Прилагане на процедури за проследяване на завършилите . . . . .	98
Приложение 4: Описание на семинара . . . . .	102
Използвани източници . . . . .	106

# Въведение



# Въведение

Тази публикация е продукт на проекта по програма Еразъм+ „On Track – Проследяване на обучението и кариерния път на завършилите професионално образование и обучение, с цел подобряване качеството на професионалното образование и обучение“. В рамките на проекта On Track е разработена система за проследяване на завършилите ПОО в институциите за начално професионално образование и обучение.

Целта на този наръчник е да подкрепи институциите за професионално образование и обучение (доставчици на ПОО) при внедряване или усъвършенстване на тяхната собствена система за проследяване на завършилите и да предложи ясен процес за изпълнение стъпка по стъпка с примери от практиката.



## Защо една институция в ПОО би имала нужда от системно проследяване на завършилите обучаеми?

Съществува необходимост от непрекъснато подобряване на качеството в образователните институции, което е и задача в целия Европейски съюз и се споменава като един от приоритетите (въз основа на препоръка на Съвета от 20 ноември 2017 г. за проследяване на завършилите). Образователните институции не само трябва да отговарят на определени стандарти, но става въпрос и за желанието им да се променят и да се развиват непрекъснато. Поради това институциите търсят информация от различни източници в подкрепа на инициативите за подобряване на качеството, което прави проследяването на завършилите един от важните инструменти за получаване на много ценен принос за организационното развитие.

Образователните институции обикновено притежават способности за проследяването на техните завършили, или поне прилагат частичен или неформален мониторинг на тяхната заетост на пазара на труда и последващо образование и обучение. Решението за изграждане на система за проследяване е важно, но първо е необходимо да се разберат обосновката, целите и очакванията пред бъдещата система за проследяване. Начините, по които са създадени системите за проследяване, са свързани с основния въпрос, а именно, какво представлява професионалното образование и обучение за нас. И за индивида, и за обществото

професионалното образование и обучение е инвестиция подобна на тази във физически капитал. Инвестирането в професионално образование и обучение генерира поток от бъдещи ползи за личността като по-високи доходи и в последствие - в по-продуктивна икономика за обществото.

Конкретното желание за проследяване на реализацията на завършилите се различава за всяка образователна или обучителна институция, но има някои общи моменти за всички. В институциите от ПОО се случват много промени по отношение на ориентирания към обучаваните подход, освен това конкуренцията между самите тях се засилва значително. Днес почти всеки доставчик на ПОО се чувства отговорен за пригодността за заетост на своите възпитаници и става много по-лесно да се проследят завършилите, благодарение на възможностите на информационните технологии.

Системата за проследяване не само осигурява обратна връзка за доставчиците на ПОО, но може също така да предостави информация за създаване на нови квалификации и програми за ПОО, планиране и изпълнение на учебни процеси, както и други допълнителни ползи.

В този наръчник е включена информация за приложимостта и важността на системата за проследяване на завършилите ПОО, както и за създаването на система за проследяване на завършилите ПОО в институцията, за предложения за интегриране на системата за проследяване на завършилите в управлението на качеството на организацията. В допълнение е включено представяне на методологията за проследяване на завършилите, създадена в рамките на проекта OnTrack. Освен това са включени шест примера от практиката, които описват опита с проследяването на завършилите, списък, който помага да се получи информация за готовността на организацията за процеса на проследяване на завършилите, както и други документи, които са приложения към това ръководство.



# Глава 1

**Приложимост  
и важност на  
системите за  
проследяване на  
завършилите ПОО**



# Глава 1



Приложимост и важност на системите за проследяване на завършилите ПОО



## СИСТЕМИ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ ПОО

Проследяването на пътищата на завършилите, независимо дали става въпрос за по-нататъшно образование или обучение или за прехода им на пазара на труда, в Европа се извършва поради различни причини:

- ✓ На национално ниво или на ниво политики за ПОО, това се прави, за да се оцени качеството на системите за ПОО като такива;
- ✓ На регионално и секторно ниво се извършва проследяване, за да се приспособи предоставянето на услуги в ПОО към пазара на труда и регионалните нужди;
- ✓ На институционално ниво проследяването трябва да предостави информация за по-нататъшно развитие на институциите и техните програми за обучение.



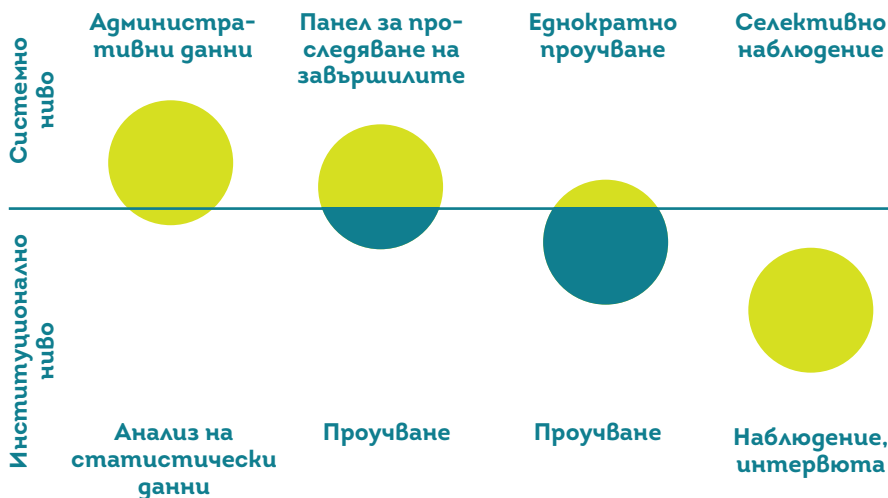
Системите за проследяване на завършилите се превръщат във все по-голям приоритет в много европейски държави-членки. Качествената информация за завършите ПОО е важна за разбирането на трудностите в пригодността за заетост, както и за възможните фактори за успех при навлизането на пазара на труда. Въпреки че в някои страни от ЕС има разработени проучвания за студенти или системи за анализ на административни данни, системите за събиране и анализ на данни за реализацията на завършилите обучаеми не са добре развити като цяло. Освен това обменът на знания за добри практики и взаимно обучение за процеса на проследяване е много ограничен. В допълнение данните често се събират само на национално ниво, не могат да се сравняват между държавите-членки и следователно е трудно да се извлекат обобщения и различни тенденции на ниво ЕС.

Препоръката на Съвета относно проследяването на дипломираните лица от 2017 г. А (2017/ С 423/01) определя широки насоки за проследяване на завършилите и приканва държавите-членки да подкрепят дейностите на ниво ЕС, за да подобрят достъпността на сравнима качествена и количествена информация за завършилите.

Европейската комисия финансира няколко проучвания и различни дейности за подобряване на практиката за проследяване и изграждане на допълнителен капацитет. OnTrack е проект на Европейската комисия, който се фокусира върху разработването на система за проследяване на завършилите. В рамките на „Контекстно изследване на системите и мерките за проследяване“ (Изт.: Humpl et al, 2019) могат да се видят редица разлики в седем страни партньори, що се отнася до мерките за проследяване и вече установените системи за проследяване. Някои примери са следните:

## Но какво всъщност означава “проследяване на завършилите”?

Няма официално призната дефиниция на европейско ниво. Според изследването TRACKIT (Изт.: Gaebel et al, 2012), проследяването може да се дефинира като събиране на “информация за стугентите или завършилите информация за учениците или завършилите по отношение на техния учебен напрегък, придобити умения, възприятия, настояща работа и гр., между най-малко два момента във времето, чрез обобщени данни или данни на индивидуално ниво, главно чрез административни процеси и проучвания.”



Фигура 1: Методологически подходи. Изт.: Зс

Графиката представя различни методологични подходи, свързани с проследяване на завършилите на различни нива. On Track (щрихованата зона) се фокусира на институционално ниво, в частност панела за проследяване на завършилите и еднократните изследвания, които често се правят под формата на някакъв вид анкетно проучване.

Възможни са няколко метода за проследяване на завършилите: статистически мониторинг чрез административни данни; статистически мониторинг, комбиниран с анкети; анализ на данните от анкети. Тези методи за проследяване могат по-нататък да бъдат разграничени като еднократни измервания или множествени измервания.

От две проучвания (Изт.:ГД „Образование и обучение“, 2020; ГД „Заетост и социални въпроси“, 2018 г.), които картографират различни проследяващи мерки за завършилите ПОО в ЕС, може да се види голямо разнообразие от различни подходи на всички нива – национални, регионални, секторни и/или на ниво доставчици на ПОО. Необходимо е да се прецени дали данните са сравними на равнище ЕС и да се разработи обща структура за събиране на данни и процес на

анализ на данните. Освен това, последователността и точността на събраната информация за мерките за проследяване трябва да бъдат осигурени чрез процес за осигуряване на качеството, който ще проверява показатели като пълнота, последователност и дълбочина на представената информация.

Основните критерии за една система за проследяване на завършили трябва да бъдат определени с цел оценка на ефективността на националните системи за образование и обучение, както и на вътрешната система на всяка образователна институция. Информационните системи за проследяване на завършили изследват данни за студенти и напуснали образователни и обучителни институции на национално и институционално ниво и с пазара на труда. Системите за информация и проследяване на завършилите съдържат информация за процесите на преход от образователни и обучителни институции към трудовия живот и от образователната или обучителна институция към друга такава институция; събират данни за заетостта на завършилите и информация за опита на първата им работа след завършване, както и за качеството и целесъобразността на обучението, което са получили.



## ИНДИКАТОРИ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ НА НАЦИОНАЛНО НИВО

Проследяването на обучаеми и завършили може да е отговорност на национално/регионално институционално ниво или да е инициатива на самата образователна или обучителна институция. На национално ниво се оценява целия сектор на професионалното образование и обучение, ефективността на образователните и обучителните институции, ефективността на изразходваните публични разходи и реализацията на завършилите на пазара на труда. Това проследяване е по-скоро макроизглед, сравнява институциите помежду им и основната цел е да се направи оценка на сектора във връзка с пригодността за заетост на завършилите. Главно се оценяват пропуските между секторите на ПОО и заетостта. В този случай ключовите показатели за проследяване са пригодността за заетост, процентът на безработните след дипломирането и заетостта на завършилите в тяхната сфера на образование. Други показатели са възнагражденията на завършилите на тяхната първа работа и след няколко години (например 5 години). Предимството на държавната администрация е, че разполага с данни както за обучаемите, така и за завършилите, които са на пазара на труда в статут на заети или регистрирани в бюрата по труда. По този начин се получава необходимата информация за заетостта/безработицата. Ако има интерес, държавната администрация разполага с точни данни от данъчните плащания на служителите за нивата на заплатите. Следователно държавната администрация е в различна ситуация от доставчиците на ПОО, които обикновено не разполагат с подробни данни за своите възпитаници. Можем да кажем, че в националната база данни на завършилите липсват само завършили, които са пребивавали в чужбина или са без работа и не са регистрирани като безработни.

Това, с което държавната администрация не разполага, са данни за заетостта на завършилите в тяхната област на ПОО, поради което е необходимо проследяване или допълнително проучване, за да се оцени заетостта в професионалната област.

Широкомасштабното използване на данните за завършилите създава подробна база данни и обобщените резултати могат да са достъпни за обществеността. Това оказва влияние върху избора на образователна или обучителна институция, тъй като всеки кандидат за обучение има достъп до информацията, събрана на едно място, включително информация за качеството на образованието и очакваната заплата. Проследяването се основава на общественото търсене на съответна информация относно заетостта, което би довело до рационализиране на процеса на вземане на решения на всички участници на пазара на труда и формалната образователна система и би допринесло значително за премахване на съществуващите различия.

## МЕТОДОЛОГИЯ И ПОДХОДИ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ

Когато говорим за проследяване на завършилите, съществуват различни подходи за получаване на информация. Трябва да се вземат предвид няколко аспекта, например дали това е мярка на системно или институционално ниво (доставчик на ПОО).

**В зависимост от нивото, на което се проследяват завършилите, се различават няколко метода за събиране на информация:**

- ✔ административни данни;
- ✔ панел за проследяване на завършилите;
- ✔ еднократно проучване/повторяемо проучване;
- ✔ селективно наблюдение.

На системно ниво подходът за проследяване на завършилите често е централизиран, където се използват общи показатели, за да се позволи сравнение на завършилите, конкретните курсове или институциите. Проследяването зависи от мотивацията на публичните органи, които са администратори на събраните данни. Съображенията от обществен интерес, например осигуряване на качеството на образователните и обучителните институции или макроикономическото планиране оказват влияние върху разнообразието от показатели. Следователно данните за проследяване могат да бъдат ограничени до специфични аспекти, които не могат да бъдат сравнявани с други данни. Проследяването на завършилите на системно ниво разчита най-вече на административни данни, както и на панели за проследяване на завършилите и понякога съчетава данните от различни източници. Много често се прави само общ преглед на данните и в обобщена форма, което не е достатъчно за идентифициране на необходимите подробности.





Някои мерки за проследяване на завършилите се основават на административни данни. Те обикновено се събират от националните статистически служби, а на европейско ниво от Евростат. Тези институции имат правно задължение да създават и поддържат специфична административна база данни за статистически и административни цели. В някои страни достъпът до административни данни може да бъде ограничен и да бъде предоставен само на определени изследователски институции за специфични цели. Следователно използваемостта на такива данни е много ограничена. С административните данни се получава общ поглед върху завършилите лица, с конкретика на статистическите данни относно определени теми, например коефициент на заетост на наскоро завършилите. Въпреки това не е лесно от административни данни да се достигне до специфични изводи и да се идентифицират причините, поради които завършилият е или не е нает на работа. Ако се търси по-подробна картина на тенденциите и моделите в рамките на прехода от образование към заетост, могат да се използват анкетни проучвания за получаване на информация относно предизвикателства пред завършилите.

Данните от анкетните проучвания обикновено се събират от доставчиците на ПОО. Следователно възниква въпросът дали тази информация ще е достъпна за по-широката общественост. Данните на организационно ниво са подобни на административните, но са налични в определени граници. Институциите няма да пожелаят да публикуват данни и резултати от проследяване, които не са благоприятни за институцията, ако искат да защитят репутацията си. Освен това институциите могат да се противопоставят на публикуването на резултатите, тъй като те могат да бъдат използвани за класиране и сравнение на различни доставчици, което може да не отразява адекватно различията или да обезсърчава конкретни организации, които обслужват определена общност или регион.

Следователно трябва да се вземат предвид възможните предимства и недостатъци на различните видове информация, получени от административни данни или проучвания на ниво организация. Има различни аргументи и по-подробни проучвания за и против административни данни.



## АДМИНИСТРАТИВНИ ДАННИ:

### Предимства

- ✓ Събират се на системно ниво и оттам (вероятно) са по-достъпни
- ✓ По-широк обхват на обучаваните лица или завършилите
- ✓ Предоставят общ поглед върху ситуацията

### Недостатъци

- ✗ Данните може да не са достатъчно обосновани
- ✗ Не е налична подробна информация
- ✗ Трудно се прави връзка между различни бази данни

## АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ:

### Предимства

- ✓ Получената информация е подробна
- ✓ Връзките между отделните показатели са по-лесни за идентифициране

### Недостатъци

- ✗ Отнемат време
- ✗ Необходими са повече ресурси



## МОТИВАЦИЯ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ И ОБУЧИТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОСЛЕДЯВАНЕ

Както беше посочено по-горе, мотивите за извършване на проследяване са различни за отделните заинтересовани страни. Образователните и обучителните институции като доставчици на ПОО или висшите училища използват проследяване за различни цели, напр.:

- ✓ получаване на обратна връзка за качеството на предоставяното ПОО;
- ✓ подобряване на съдържанието и предоставянето на ПОО;
- ✓ подновяване на учебните програми поради променящите се изисквания на пазара на труда;
- ✓ поддържане на контакт с възпитаниците, за да се разшири мрежата от контакти на институцията-доставчик;
- ✓ получаване на доказателства за предоставяното качество на ПОО, което да се използва за маркетингови цели и привличане на нови обучаеми.

Обикновено достъпът до административни данни за проследяване на завършилите е много ограничен и самите административни данни обикновено се използват на национално институционално ниво. Ето защо образователните и обучителни институции често трябва да провеждат собствени проучвания. Извършването на проучвания обаче означава, че за организацията трябва са изпълнени следните предпоставки:

- ✓ данните за контакт на завършилите трябва да са налични и актуални;
- ✓ да се установи подход за осъществяване на контакт (лично, по телефона, по електронната поща, чрез социалните медии и др.);
- ✓ да бъде разработен въпросник, за да се получи исканата обратна връзка, което отговаря на мотивите на организацията за осъществяване на проследяването;
- ✓ да се проследява доколко анкетите получават отговор и ако е необходимо да се приложат мерки за повишаване на получените отговори;
- ✓ отговорите да бъдат анализирани и интерпретирани.





## ИНТЕГРИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ В ОРГАНИЗАЦИЯТА

За да бъде проследяването на завършилите в услуга на организацията, информацията от него трябва да се вземе предвид при по-нататъшното развитие на обучителните програми, организационното развитие, дейностите в мрежата от контакти или маркетинга, за да привлече допълнително възможни обучаеми. В процеса на интегриране на резултатите от системите за проследяване на завършилите в организацията трябва да се вземат предвид нуждите на различните заинтересовани страни.

- ✓ завършителите могат да дадат цялостна обратна връзка за учебните програми;
- ✓ заетите лица могат да предоставят информация за условията на пазара на труда и как учебните програми са повлияли на кариерата им;
- ✓ лицата, които са имали досег с пазара на труда и с по-нататъшно обучение имат перспективата и от двата „свята“ и тяхната обратна връзка е от голямо значение.

**Вътрешното осигуряване на качеството трябва да се фокусира върху два основни елемента:**

### **Организационно развитие:**

- ✓ маркетинг;
- ✓ партньорства;
- ✓ условия в учебния процес;
- ✓ създаване на култура на получаване на обратна връзка.

### **Развитие на квалификационните програми:**

- ✓ актуализиране на учебните планове;
- ✓ осъществяване на учебния план;
- ✓ преподавателски състав
- ✓ връзка с пазара на труда.

Завършилите играят важна роля в процеса на осигуряване на качество, тъй като с тяхната обратна връзка могат да се идентифицират редица вътрешни елементи, които са необходими за по-нататъшното организационно развитие, както и за разработването на нови квалификационни програми.



## Информацията от завършилите е важна за следните области:

**Маркетинг:** Организацията могат да представят чрез обратната връзка на завършилите нивата на заетост и примери за успешен старт на кариерата, както и различни кариерни пътища, положителни отзиви за учебните програми и за самата организация. Някои завършили могат да действат като „модел за подражание“ и потенциални партньори на доставчика на ПОО.

**Партньорства:** Завършилите могат да попитат своите работодатели дали биха създали партньорства с доставчика на ПОО и дори да има нисък относителен дял на получена обратна връзка, това е от голямо значение за организацията-доставчик. Освен това завършилите, които работят в избраната професионална сфера могат да бъдат поканени да се присъединят към срещите, насочени към актуализиране на квалификационната програма. Някои завършили могат също да бъдат поканени да бъдат преподаватели за бъдещи курсове.

**Условия в учебния процес:** Завършилите могат да посочат в отзивите си какво им харесва или не им харесва, както и какво липсва в организацията. Тази информация може да се използва за организационни реформи (напр. ново място за отдих и почивка между модулите, стаи за неформални срещи и т.н.). Положителните аспекти на условията в учебния процес могат да се използват и за маркетингови цели.

**Култура на получаване на обратна връзка:** Обратната връзка от завършилите представя доста обективна оценка, в сравнение с обратната връзка от настоящите обучаеми, тъй като последните имат впечатления не само върху един курс (предмет, модул), но и върху цялата квалификационна програма и обикновено нямат съмнения, страхове или колебания да изкажат своето мнение. Резултатите от анкетирането на завършилите трябва да се вземат предвид във всички организационни звена и работни групи по разработване на учебни програми. Уважението към получената обратна връзка ще подобри цялостната култура на получаване на обратна връзка от организацията.

**Развитие на квалификационните програми:** Когато завършилите посочат, че конкретни курсове са безполезни или са били лошо проведени, тази обратна връзка трябва да бъде отразена в цялостната оценка на квалификационна програма. Освен това по-нататъшното образование или обучение на завършилия, както и последните новости на пазара на труда трябва да бъдат отразени при актуализирането на квалификационната програма. Дори разнопосочната обратна връзка може да се използва в учебните програми (например чрез разработване на избираеми курсове).

**Осъществяване на учебния план:** Обратната връзка на повечето завършили се фокусира върху дидактическия аспект, т.е. различните форми на преподаване и учене, формите на изпитване, а не върху самото учебно съдържание. Резултатите от изпитите могат да се различават от обратната връзка на завършилите. Координаторите на учебните програми трябва да предоставят обратната връзка на целия преподавателски персонал и да обсъдят заедно възможни промени и корекции.

**Преподавателски състав:** В някои случаи преподавателският състав може да бъде сменен (но никога само заради обратната връзка на завършилите) и самите завършили могат да получат възможността да посочат други подходящи експерти за конкретни области.

**Връзки с пазара на труда:** Завършилите могат да бъдат връзката на доставчика на ПОО с пазара на труда, тъй като те са информирани за възможностите за стажове и перспективите да бъдат назначени от собствения си опит. Те могат да се разглеждат и като контакти за бъдещи обучаеми относно възможна професионална реализация. Завършилите могат също да играят роля на ментори и да създадат партньорства с образователната или учебна институция за бъдещи инициативи.

Важно е актуализирането на учебните планове и програми да бъде цялостен процес, в противен случай той ще обхване само една част от пъзела. Също така е от решаващо значение обратната връзка да бъде отразена от по-широка група лица. Трябва да се сравнят промените през последните години, защото обратната връзка може да алармира за ситуация, която вече не съществува, тъй като са направени съответните корекции.

Освен това трябва да се установят подходящи механизми за обратна връзка (например редовни разговори между координатора на квалификационната програма и учителите, както и висока култура на обратна връзка сред преподавателския персонал).

**Процесите за осигуряване на качество също трябва да се фокусират върху два основни елемента:**

Оценката на образователната или обучителната институция (като напр. акредитация на всеки няколко години или установените цикли за управление на качеството), както и оценката на учебната програма (като напр. обратна връзка на обучаемите), са две основни части от осигуряването на качеството и развитието на качеството



## Оценка на организацията

- ✔ Акредитация на всеки няколко години
- ✔ Тотално управление на качеството (TQM) с текущи цикли на качество

## Оценка на квалификационната програма

- ✔ Преподаване и процес на учене
- ✔ Формат и времетраене на изпитите и оценяването
- ✔ Култура за обратна връзка на обучаваните
- ✔ Връзка с пазара на труда



## ДОПЪЛНИТЕЛЕН ПОТЕНЦИАЛ НА СИСТЕМИТЕ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ ПОО

В рамките на ЕС, държавите-членки и държавните институции нарастващото значение на системите за проследяване на завършилите ПОО е добре осъзнато, като подобряването на осигуряването на качеството на системите за образование и обучение се счита за съществено важен момент. Системите за проследяване могат да предоставят надеждна информация за реализацията на завършилите на трудовия пазар. Съхранявайки тази информация, заинтересованите страни могат да отговорят на нуждите на пазара на труда, като адаптират политиките, курсовете и учебните програми към тези нужди.

**Всички заинтересовани страни са потенциални бенефициенти, които имат различни причини да използват системи за проследяване на завършилите:**

- ✔ **Създателите на политики в ЕС и на национално ниво** могат да вземат по-информирани решения след актуализирана информация относно финансирането и подкрепата на образователни програми и доставчици, обществени поръчки за програми за обучение на безработни, кампании за набиране на персонал, както и други публични политики. Общото представяне на доставчиците на ПОО в смисъл на нива на заетостта на завършилите може да бъде оценено по-добре. Освен това несъответствията между ПОО и пазара на труда могат да бъдат разкрити в по-голяма дълбочина.
- ✔ **Образователните/обучителните институции** могат да подобрят своите учебни програми и методи на преподаване, които да съответстват по-добре на предпочитанията на обучаваните, както и да разширят обхвата на други услуги, които биха могли да помогнат на завършилите при прехода от обучение към пазара на труда – напр. кариерно консултиране, предоставяне на възможности за стажове и др. Освен това информацията може да се използва като маркетингов инструмент, който ще привлече повече чуждестранни обучаеми. Обучаемите получават повече информация за възможностите на различни обучителни програми, предлагани от различни организации.
- ✔ **Работодателите** могат да използват данните, за да повлияят на актуализирането на учебните програми и да подобрят прехода към заетост и да приспособят стажуването и чиракуването към нуждите на обучаемите. Изследователската общност също се интересува от наличието на данни за системите за ПОО с цел разработване на по-задълбочени изследвания.

## Системите за проследяване на завършилите могат също да подпомогнат успеха на доставчиците на ПОО:

- ✔ В днешно време много образователни и обучителни институции се сравняват с други. Данните от системите за проследяване могат да се използват за сравняване на няколко доставчици, често в рамките на определен сектор или област. Това може да се направи или на системно ниво, или на институционално ниво. Освен това могат да се сравняват и класират отделни курсове, програми и организации.
- ✔ Повечето образователни и обучителни институции и сега използват обратната връзка от възпитаниците си, често за целите на стратегическото планиране, като например подобрения в предлаганите програми за обучение. Получените данни, събрани от системите за проследяване на завършилите, ще допринесат за по-доброто идентифициране на уменията, необходими на пазара на труда.

Проектът On Track има потенциал за по-нататъшно използване на системите за проследяване на ниво доставчик на ПОО, тъй като това е стандартизиран процес. Този стандартизиран процес може да помогне на доставчиците на ПОО да подобрят своите резултати.

Новата система за проследяване се фокусира върху завършилите ПОО и осигурява обратна връзка и информация за системата за осигуряване на качеството на доставчиците на ПОО. Чрез стандартизирания процес събирането, анализирането и интерпретирането на данните става по-лесно. Доставчиците на ПОО могат да използват информацията и изводите, получени от данните, за бъдещото си предлагане на услуги в областта на ПОО и по-добра адаптация към нуждите на пазара на труда, както и към желанията на обучаемите.



# Глава 2

**Създаване  
на система за  
проследяване на  
завършилите ПОО  
на организационно  
ниво в  
образователната/  
обучителната  
институция**







## Създаване на система за проследяване на завършилите ПОО на организационно ниво в образователната/обучителната институция

Създаването на система за проследяване на завършилите ПОО на ниво образователна институция е систематичен процес, който изисква време, ресурси, ангажираност и добре проектирана стратегия.

### Прегу да се пристъпни към каквото и да е измерване, важно е да:

- ✔ поставите цели за всички ключови резултати в съответствие с цялостната стратегия на образователната/обучителната институция;
- ✔ сегментирате резултатите, за да разберете опита, нуждите и очакванията на конкретни групи лица;
- ✔ разберете причините за наблюдаваните тенденции и въздействието, което тези резултати ще окажат върху други показатели за изпълнение, възприятия и свързани резултати;
- ✔ имате доверие в бъдещото представяне и резултати на организацията;
- ✔ разбирате как ключовите резултати на организацията се сравняват с подобни на вашата организация и да използвате тези данни, когато е приложимо, за определяне на целите, или т.нар. бенчмаркинг.

**Препоръчително е да се изготви план, който да включва какво трябва да се измери, как да се измери, отговорности на определени лица, ангажирани с измерването, анализа на данни и т.н., включително периодичността на измерване. Когато задавате качествени показатели за измерване, от съществено значение е да имате прегвиг:**

- ✔ да измервате само това, което е важно за Вас (да не задавате твърде много показатели);
- ✔ да сегментирате - да задавате подходящи въпроси на правилните хора;
- ✔ да определяте ясни и реални цели за всички ключови резултати;
- ✔ Да тества пилотно предложената методология, преди нейното прилагане в пълен мащаб. Например, ако проследяването се базира на анкетно проучване, да се проведе малко пилотно анкетно проучване, за да се провери яснотата на въпросите за респондентите, както и способността да се оценят отговорите.



## ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЩИТЕ ЦЕЛИ И СТРАТЕГИЯ

Първата стъпка в процеса на създаване на система за проследяване на завършилите ПОО е да се определят общите цели и стратегията на образователната/обучителната институция. Причините за създаване на система за проследяване на завършилите ПОО могат да бъдат различни. Това може да бъде законово изискване, инструмент за подобряване на съдържанието на учебната програма или инструмент за подобряване на пригодността за заетост на завършилите ПОО, успоредно с поддържането на контакт с обучените лица. Определянето на общата цел на системата за проследяване на завършилите ПОО е водещо за целия процес, т.е. вида на показателите, които ще бъдат измерени, вида на въпросите, на които ще се отговори, вида на данните, които ще бъдат събрани и т.н.

Целта на системата за проследяване също определя цялостната стратегия, т.е. колко често ще се извършва проследяването, колко изчерпателно ще бъде, каква методология ще се следва. Също така, ако ще се използва извадково проучване или проучване на всички възпитаници, трябва да се определи какви ресурси трябва да подготви организацията. Трябва да се илюстрира и как ще се използват резултатите от системата за проследяване.



## Примерен план за проследяване

<b>Цел</b>	<p>Системата за проследяване на завършилите ПОО има за цел да проследява завършилите в техните кариерни пътеки и да измерва релевантността на тяхното обучение по отношение на бъдещата им реализация, като изследва професионални, но също и ключови умения и компетенции.</p> <p>Образователната/обучителната институция ще използва резултатите от проучването, за да подобри връзката на предлаганото ПОО с нуждите на пазара на труда.</p>
<b>Показатели</b>	<p>Придобити умения и компетенции</p> <p>Необходими умения и компетенции в настоящата работа</p> <p>Заетост (длъжност, възнаграждение, удовлетвореност)</p> <p>Трудности при намирането на работа</p> <p>Перспективи за кариера</p>
<b>Методология за проследяване</b>	<p><b>Метод за събиране на данни:</b> Онлайн проучване, основано на стандартизиран въпросник</p> <p><b>Извадка:</b> Завършили през последните две години</p> <p><b>Честота:</b> На годишна база</p>
<b>Ресурси</b>	<p><b>Персонал:</b> един координатор, един технически и един административен сътрудник</p> <p><b>Времетраене:</b> един месец</p> <p><b>Други:</b> Облачна услуга (софтуер) за анкетно проучване</p>
<b>Приложение на резултатите</b>	<p>Подобряване на услугите в областта на професионалното ориентиране (връзка с пазара на труда, дни на кариерата, участие в изложения и панаири, кариерно ориентиране и др.)</p> <p>Подобряване на учебните програми и възможностите за стаж</p>

Таблица 1. Изт. IDEC

## ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОКАЗАТЕЛИТЕ И ДАННИТЕ, КОИТО ЩЕ СЕ СЪБИРАТ

Определянето на показателите, които ще се измерват, е важна стъпка, тъй като те ще ръководят данните, които ще бъдат събрани, както и самите въпроси, които ще бъдат зададени. Показателите обикновено са количествени, но могат да бъдат и качествени. Количествените показатели се отнасят до конкретни числови стойности. Примерите включват броя на завършилите, които си намират работата, средната заплата и др. Качествените показатели се отнасят до възприятията, чувствата и други субективни преценки. Например, нечие мнение за качеството на учебната програма и т.н.

**Съществуват ключови фактори, които трябва да се вземат предвид при определянето на показателите:**

- ✓ индикаторите трябва да се основават на целите на системата за проследяване и да отговарят на нуждите на образователната/обучителната институция от информация;
- ✓ индикаторите определят вида данни, които ще бъдат събрани, както и въпросите, които ще бъдат зададени;
- ✓ индикаторите ще предоставят информация, която по някакъв начин ще бъде използвана от образователната/обучителната институция. Няма смисъл да се събира информация, която никой няма да използва.

Могат да се използват различни видове индикатори в системата за проследяване. Най-често срещаните количествени показатели са брой и относителен дял. Съществуват и различни видове качествени показатели като оценки, възприятия и т.н.



## Примерни индикатори

Вид индикатори	Пример
Общ брой	Брой на завършилите, наети на работа Брой завършили, заети в тяхната област на обучение Брой на завършилите, наети в рамките на шест месеца след дипломирането
Относителен дял	Брой наети завършили / общ брой на завършилите Брой завършили, които печелят над 10 000 лв. годишно / брой наети на работа завършили лица
Относителна скала	Удовлетвореност от преподаването на конкретни предмети/модули Използване на знания и умения, придобити по време на обучението Удовлетвореност от работата

Таблица 2. Изт. IDEC

### В библиографията могат да се срещнат някои общи показатели за измерване на проследяващите проучвания, които са изброени по-долу:

- ✔ броят на завършилите;
- ✔ разпределение по пол;
- ✔ процент на завършилите, които продължават обучението си;
- ✔ процент на заетите висшисти;
- ✔ процент на завършилите, регистрирани в бюрата по труда;
- ✔ процент на завършилите, които са самостоятелно заети лица, еднолични търговци или предприемачи;
- ✔ средна брутна месечна заплата;
- ✔ медиана на заплатата;

- ✔ най-често срещаните длъжности сред завършилите;
- ✔ основни отрасли/сектори на заетостта;
- ✔ сфера на заетост;
- ✔ основни професии и т.н.

**Образователната/обучителната институция може да оценява допълнителни данни според своите нужди, свързани с качеството на ПОО. Тук са представени някои типични въпроси/показатели:**

- ✔ образователна степен, придобита след завършване;
- ✔ трудов статус;
- ✔ удовлетвореност от учебните предмети/модули и конкретни преподаватели;
- ✔ използване на знания и умения, придобити по време на обучението;
- ✔ позиция на работното място;
- ✔ заетост в професионалната област;
- ✔ предложения за промени в обучителната програма;
- ✔ заемана длъжност;
- ✔ удовлетвореност от кариерното ориентиране;
- ✔ време за намиране на работа;
- ✔ удовлетвореност от работата;
- ✔ приложимост на уменията на завършилите и изискванията за изпълнение на работата.

Всички показатели могат да бъдат изследвани по отношение на демографските характеристики - пол, възраст, социално-икономически произход, образователно ниво и др. Ясно е, че методологията за проследяване трябва да съдържа набор от въпроси, свързани с всеки показател.



## МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ

Методологията за системата за проследяване на завършилите ПОО включва избора на подходящ метод за събиране на данни, потенциалното използване на съществуващите административни данни, информация за всички завършили и/или извадката, разработването на специфичните инструменти, които ще се използват за проследяване и накрая, самото провеждане на проучването и анализа на резултатите. По-долу е представяна предложената методология, а в Приложение 3 - пример за стандартизирана процедура, която доставчика на ПОО може да въведе и следва.

### Методи за събиране на данни

За събирането на необходимите данни могат да се използват различни методи, които имат своите предимства и предизвикателства. Най-често срещаният метод за събиране на данни е анкетното проучване. Въпреки това има и други методи като интервюта или фокус групи, които също могат да бъдат полезни. В следващата таблица представяме предимствата и предизвикателствата при използването на всеки един от тези методи.





## Преглед на основните методи за събиране на данни

Метод	Приложение	Предимства	Предизвикателства
Анкетно проучване	Когато е необходимо да се получи информация бързо и/или лесно от голяма извадка от хора по обективен начин	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ може да се попълни анонимно</li> <li>✓ евтин за администриране метод</li> <li>✓ лесен за сравнение и анализ подход</li> <li>✓ може да покрие голяма извадка и да получи много данни</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ може да не се получи желаната обратна връзка</li> <li>✓ труден за създаване инструмент</li> <li>✓ няма персонализиран характер</li> <li>✓ не се получава пълната картина</li> <li>✓ не е гъвкав</li> </ul>
Интервю	Когато искате да разберете нечии лични впечатления или преживявания в пълнота или да научите повече за отговорите им във въпросниците	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ може да покрие в дълбочина обхвата на търсената информация</li> <li>✓ създават се взаимоотношения с отговорилия</li> <li>✓ могат да бъдат гъвкави, в зависимост от отговарящите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ времеемко</li> <li>✓ може да бъде трудно за анализ и сравнения</li> <li>✓ може да струва скъпо</li> <li>✓ интервюиращият може да отклони отговорите на отговорилия</li> </ul>
Фокус групи	Използвайте фокус групи, за да изследвате тема по-задълбочено чрез груповата дискусия, напр. за реакция по отношение на опит или предложения, разбираме на често срещани оплаквания	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ получавате общи впечатления бързо и надеждно</li> <li>✓ може да бъде ефективен начин за получаване на голяма по обхват и дълбочина информация за кратко време</li> <li>✓ може да получите ключова по важност информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ може да бъде трудно да се анализират отговорите</li> <li>✓ нуждаят се от добър фасилитатор</li> <li>✓ трудно е да се планират срещи за 6-8 души едновременно</li> </ul>

Таблица 3. Изт.: Адаптирано от Carter McNamara, 2005. Basic Guide to Program Evaluation



Изборът на подходящия метод за събиране на данни зависи от няколко параметъра, които доставчикът на ПОО първо трябва да установи. Основните параметри, които влияят на този избор, са: броят на завършилите, които трябва да бъдат достигнати, видът показатели (количествени или качествени), колко усилия ще се вложат в проследяването, наличното време, финансовите ресурси, които могат да бъдат отделени за проследяване и уменията на персонала, участващ в проследяването.

Ако образователната/обучителната институция трябва да се обърне към целия брой завършили, тогава анкетното проучване изглежда единственият възможен вариант. Интервюта и фокус групи могат да се използват в комбинация с проучването, за да се осигурят допълнителни важни изводи и качествени данни. В случаите когато извадката е доста малка, например, ако доставчикът иска да проследи завършилите от конкретна обучителна програма, тогава може да се използва и качествен метод.

По-лесният и най-евтиният метод е анкетното проучване, което може лесно да бъде приложено без изисквания за наличие на сериозни изследователски умения. Качествените методи са по-взискателни по отношение на времето, а също и по отношение на компетенциите на ангажирания персонал.



## Как да използваме наличните административни данни

Образователните и обучителните институции вече имат свои собствени бази данни, т.е. информационни системи или файлове с информация за техните програми, курсове и студенти. Административни данни, като регистрация на обучаеми, лични досиета, работни места, удостоверения и награди на завършилите, могат да се използват в комбинация със системата за проследяване, за да се получи значима информация и да се оценят показатели за качество, свързани с профила на обучаемите и периода на обучението им. Тези показатели могат по-късно да се използват в комбинация с показателите, получени от проучването за проследяване и се отнасят до пътя на завършилите, след завършване на тяхната програма за ПОО.

Таблицата по-долу представя как един доставчик на ПОО може да използва съществуващите данни за оценяване на качествени показатели.

Пример за използване на административни данни за проследяване на завършилите

Административни данни	Показател	Значима информация / Възможна употреба
Запитвания на обучаеми	Потенциални обучаеми / записани обучаеми	Те предоставят информация за интереса на обучаемите към конкретни програми и курсове и в комбинация с анкетното проучване на завършилите могат да дадат представа за мотивацията на обучаемите, привлекателността на програмите и курсовете.
Регистрация на обучаеми	Обучаеми, записани в конкретни учебни програми	
	Обучаеми, записани в избираеми курсове	Социално-икономическите показатели предоставят информация за демографските сегменти от обучаеми и могат да дадат ценни данни за стратегиите за включване на доставчика.
	Възраст/пол на обучаемите	
	Предидшно образование/обучение	
	Социално-икономически статус	
Напредък на обучаемите	Продължителност на обучението	Информацията за напредъка на обучаемите, съчетана с данни от анкетното проучване, може да даде полезна информация за мотивацията и ангажираността на обучаемите към тяхното обучение и към високи постижения, както и за трудността на програмите и курсовете за ПОО.
	Задържане, процент на отпадане	
	Оценки на обучаемите	
	Награди на обучаемите	
	Работни места	

Таблица 4. Изт. IDEC

Анкетното проучване, от друга страна, могат да се използват за получаване на по-подробна информация от завършилите, която не може да бъде събрана чрез административни данни, например удовлетвореността от учебната програма и получените знания. Доставчикът на ПОО ще реши дали и как може да използва съществуващите административни данни в своята система за проследяване.

## Разработване на въпросник

Ясно е, че анкетното проучване трябва да следва целите на проследяването, които трябва да бъдат отразени с формулирани въпроси и измерени чрез показатели. Често срещана грешка е да се създаде въпросник, който съдържа много интересни въпроси, но типовете отговори са неподходящи за оценка. Тоест, методът за оценка на отговорите трябва да е ясен при създаването на въпросите, като например множествен избор, скала за оценка, скала на Ликерт, подреждане по ранг или отворен въпрос. След като анкетата е проведена, вече не е възможно да се върнете назад и да коригирате двусмислените въпроси или да подобрите избрания тип отговор. Препоръчителната процедура е обратната. Задайте цели на проучването, формулирайте променливи / показатели на целите и накрая опрделете въпросите.

Формулирането на въпросите е много важна стъпка. Въпросите трябва да подкрепят измервателните стойности на показателите. Важно е въпросите да са ясни и прости и да се отговаря лесно на тях. Необходимо е да се избягват сложни въпроси, такива, които могат да съдържат пристрастия, или въпроси, на които отговорилият може да не е в състояние или да не желае да отговори. Следващата таблица предоставя някои съвети за по-добри формулировки, за да се избегнат често срещани грешки във въпросниците.



## Съвети за формулиране на въпроси

Съвети за формулиране на въпроси	Вместо:	Задайте въпроса така:
Ще може ли респондентът да отговори на вашия въпрос, т.е. знае ли отговора?	На колко години бяхте, когато започнахте първата си работа?	Кога започнахте първата си работа?
Ще искат ли отговорилите да отговорят на въпроса, т.е. да не би да е твърде личен или неловък/директен?	Защо сте без работа?	Кои бяха трудностите при намирането на работа?
Ще разбере ли респондентът формулировката, т.е. използван ли е някакъв жаргон, специфични за културата, неясни съкращения или технически думи?	Моля, оценете програмата за ПОО ...	Моля, оценете програмата за професионално обучение ...
Избягвайте да използвате „не“ във въпроса си, ако отговаряте с „да“ или „не“, тъй като това може да създаде объркване.	Не се ли съгласявате, че ...?	Съгласни ли сте, че ...?
За да сте сигурни, че задавате по един въпрос, избягвайте използването на думата „и“ във въпроса си.	Моля, дайте оценка на услугите за професионално ориентиране и консултиране	Моля, оценете услугата за кариерно ориентиране
Ако използвате въпроси с множествен избор, уверете се, че изборите взаимно се изключват и обхващат общия набор от отговори. Респондентите не трябва да се объркат дали два или повече избора се припокриват	Каква е Вашата възраст? <input checked="" type="checkbox"/> 18-25 <input checked="" type="checkbox"/> 26-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-35	Каква е Вашата възраст? <input checked="" type="checkbox"/> 18-25 <input checked="" type="checkbox"/> 26-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-35
Респондентите не бива да могат да имат опция за ясно предпочитан отговор, който липсва в списъка с възможни отговори на въпроса.	Какъв е вашият текущ трудов статус? <input checked="" type="checkbox"/> Служител на пълен работен ден <input checked="" type="checkbox"/> Служител на непълно работно време	Какъв е вашият текущ трудов статус? <input checked="" type="checkbox"/> Служител на пълен работен ден <input checked="" type="checkbox"/> Служител на непълно работно време <input checked="" type="checkbox"/> Самонает
Избягвайте въпроси, които включват презумпции и могат да предизвикат пристрастия	Каква беше мотивацията ви да изберете конкретната образователна/обучителна институция? <input checked="" type="checkbox"/> Високо качество на програмите <input checked="" type="checkbox"/> Добра репутация <input checked="" type="checkbox"/> Предлага много интересни странични опции за мен (спорт, култура и т.н.)	Каква беше мотивацията ви да изберете конкретната образователна/обучителна институция? <input checked="" type="checkbox"/> Високо качество на програмите <input checked="" type="checkbox"/> Добра репутация <input checked="" type="checkbox"/> Предлага много интересни странични опции за мен (спорт, култура и т.н.) <input checked="" type="checkbox"/> Ниска цена <input checked="" type="checkbox"/> Разстоянието до дома <input checked="" type="checkbox"/> Съвети от родители / семейство / приятели

Таблица 5. Изт.: Адаптирано от Carter McNamara, 2005. *Basic Guide to Program Evaluation* и Bernard C.K. Choi, Anita W.P. Pak, 2004. *A Catalog of Biases in Questionnaires*



Структурата на въпросника и редът на въпросите е друга тема, изискваща внимателно обмисляне. Доставчикът на ПОО трябва да намери правилния баланс на броя на въпросите - да не са твърде малко, за да може да събере необходимите данни, но и не твърде много, за да не разубеди потенциалните респонденти да отговарят.

Въведението към въпросника трябва да включва кратко обяснение за неговата цел, условията за поверителност и използване на лични данни, например кой ще има достъп до информацията, дали идеята е отговорите да са анонимни и достъпни само за доставчика на ПОО и/или външно лице/организация, която ще събира отговорите.

Ако анкетното проучване включва различни тематични области (напр. заетост, качество на обучението), въпросите трябва да бъдат групирани по съответни раздели. Един раздел следва да бъде посветен на демографските данни, които трябва да включват само необходимата лична информация за анализ на резултатите. Отворените въпроси могат да допълнят затворените въпроси, за да се получат коментари и допълнителна информация от отговорилите. Въпросникът трябва също да включва завършващ параграф, с информация за използването на резултатите и благодарност.

След като въпросникът е готов и преди да бъде разпространен, силно се препоръчва да бъде тестван в малка извадка от респондентите, за да се уверите, че въпросите са подходящи, разбираеми и те реално събират необходимата информация. Тестването на въпросника за анкетата е важна стъпка, тъй като след като анкетата се проведе, няма възможност да се направят корекции във въпросника.

## Стартиране на въпросника за проследяване

### 1) Проба

Съществуват много техники за вземане на проби, но те могат да бъдат групирани в две основни категории – вероятностни или не-вероятностни извадки. Разликата между тях е в това дали изборът на извадка се основава на т.нар. рандомизация (всеки елемент има еднакъв шанс да бъде взет и да стане част от извадката). Ако правителството има достъп до информация от националните регистри на наети лица и безработни, съвсем естествено е да използва метод за изчерпателно проучване, като използва данни за всички лица. Ако това е допълнителна информация и има панел (списък с информация), може да се използва произволно вземане на проби.

За да се постигне представителност на изследването, обаче, е необходимо да се изпълнят две основни предположения, свързани с размер на извадката и структурните характеристики.

Ако вземането на проби на случаен принцип е невъзможно (не е на разположение списък с респонденти), вземането на проби на квотен принцип е алтернатива на случайната не-вероятностна извадка. Избирането на извадката започва с определяне на желаните характеристики предварително и определя квотата (брой анкетиращи) за всяка подгрупа от популацията. Например, ако популацията на всички завършили се състои от 56% жени и 44% мъже, извадката трябва да отразява тези проценти, за да запази представителността. След това се прилага същият подход, както в случая с пола, за други параметри на популацията, като година на завършване на обучението, област на образование и т.н.

Създава се таблица, съдържаща предварително определен брой респонденти (квоти) с необходимите характеристики, за да се постигне необходимата структура на респондентите, позволяваща възможност за адресиране на резултатите

## Някои ключови термини:

**Популацията** представлява основния набор от елементи, в нашия случай всички обучаеми или всички завършили. Броят на елементите в една популация е размерът на популацията. При изследването най-често се използва извадка, подгрупа от популацията. Процесът на вземане на проби се нарича статистическа проба. Броят на елементите в извадката е размерът на извадката

от изследването към цялата популация. Респондентите се избират, докато не се получат точно зададените пропорции от данни в различни категории. В допълнение към необходимата структура, представителността включва задачата за установяване на минимален размер на извадката. Размерът на квотата трябва да е представителен за съответната подгрупа в популацията. В примера е избран такъв подход, в който се определя процента (25%) от всяка подгрупа в популацията, като се вземат предвид два параметъра – пол и години след завършване на ПОО.

Друга възможност е да се определи минимален брой респонденти във всяка от подгрупите, например 30 респондента, за да се направят обобщения за цялата група, в случая мъже, които са завършили преди 4-7 години.

Пол / години след завършване	0-3	4-7	8-11	12-15	15+	Общо
<b>М: 44%</b>	28	31	29	34	96	218
<b>Ж: 56%</b>	35	40	37	43	122	277
<b>25% от всички</b>	62	71	66	78	218	495
<b>Общо завършили</b>	250	285	265	310	871	1981

Таблица 6. Изт. ТУКЕ

Вземането на проби от квоти не е единственият подход за получаване на извадка за анкетно проучване. Обикновено доставчиците на ПОО имат адресите, събрани от повечето завършили, а останалата група завършили е недостъпна. Възможно е да се обърнете към всички контакти на завършили, с които разполагате и да се опитате да получите достатъчен брой отговори, например 30%. Времето на отговор може да бъде различно и броят на отговорите може да не е задоволителен. В такава ситуация респондентите могат да бъдат многократно подсецани, в крайна сметка може да се комбинира кореспонденция по имейл с телефон или да се свържете със завършилите чрез трето лице и т.н.

Също така, може да се приложи „ефектът на снежната топка“, ако помолите респондентите да разпространят анкетното проучване, като се свържат с други завършили.



## 2) Разработване на онлайн анкета

Силно се препоръчва да се използва онлайн проучване вместо проучване на хартиен носител, тъй като целевата група завършили са лица, към които е трудно да се подходи лично. Освен това онлайн проучването постепенно замени традиционния подход за раздаване на въпросници, то е лесно достъпно чрез различни цифрови устройства и е предпочитано от все повече хора.

Съществуват различни инструменти, които образователната/обучителната институция може да използва за провеждане на онлайн проучване. Има прости безплатни инструменти за проучване, които могат да се администрират лесно (напр. Формуляри на Google, Survey Monkey и т.н.) и по-усъвършенствани инструменти (например Limesurvey), които предоставят повече технически възможности и изискват някои технически умения за разработването и стартирането на проучването. Европейската комисия също така предостави инструмента EUsurvey, който е прост и лесен за използване и може да администрира проучвания на много езици.

**Решението за това кой онлайн инструмент ще се избере зависи от няколко фактора, представени по-долу:**

- ✔ размерът и сложността на въпросника. За големи и сложни въпросници, с много условни въпроси, е целесъобразно да се избере по-усъвършенстван инструмент;
- ✔ размерът на популацията. За голям брой респонденти е необходим инструмент с капацитет за администриране на отговори, изпращане на напомнания и проследяване на целия процес;
- ✔ честотата на провеждане на проучването. За редовни проучвания е необходим инструмент с капацитет за съхраняване на отговори по различно време и предоставяне на обобщен анализ;
- ✔ проблемът със съхранението и поверителността. Ако организацията иска да съхранява данни в собствения си сървър, тя трябва да избере инструмент, който може да бъде инсталиран и администриран на своя сървър;
- ✔ и накрая, изискването за графичен дизайн на проучването може да е важно за образователните/обучителните институции, които искат да наложат своята собствена марка.

### 3) Администриране на проучването

Има различни начини да се свържете с респондентите на онлайн проучването. Минималното изискване на всеки инструмент за онлайн проучване е да има валидни имейл адреси на получателите. Обикновено организацията води записи с данните за контакт на обучаеми и завършили. Доставчикът на ПОО трябва да се съобрази с Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679 - GDPR). Това означава, че трябва да се получи изричното съгласие от обучаемите, че се съгласяват да получава информация и/или да участват в анкетни проучвания. Тъй като регламентът за GDPR е въведен през 2016 г., е възможно организацията да не разполага със съгласието на завършили преди 2016 година. В този случай доставчикът трябва да се опита да получи съгласието си или чрез кампания в социалните медии, като поиска от завършилите да регистрират данните си за контакт и да се съгласят да получат допълнителна информация, или като се свърже с тях и лично поиска съгласието им. Завършилите, които не дадат изричното си съгласие, трябва да бъдат премахнати от базата данни с контакти.

#### **Двата най-често срещани начина за връзка с потенциалните получатели са:**

**1** Изпращане на имейл с линка на онлайн анкетата. Този метод е най-лесният, но може да причини изкривяване на резултатите, тъй като има опасност някои от респондентите да са отговорили повече от веднъж или че хора, които не принадлежат към целевата популация, са отговорили на анкетата.

**2** Поставяне на имейл адресите на получателите в инструмента за анкетно проучване и изпращане на поканата чрез него. Този метод минимизира рисковете от изкривяване на резултатите от проучването.

В някои случаи, особено за големи образователни институции или за организации с няколко представителства, поканата за участие в проучването може да бъде изпратена чрез социалните медии или може да бъде публикувана на уебсайта на организацията. В този случай има опасност да се получат голям брой невалидни отговори.

Проучването ще се проведе за период от време, който е предварително определен, в зависимост от размера на популацията. По-голямата част от получателите отговарят в момента, в който получат известието, или изобщо не отговарят. Може

да има нужда от разширяване на времевия обхват на анкетата, съчетано с изпращане на напомняне до получателите.

След края на дадения период се препоръчва прекратяване на проучването, т.е. ограничаване на възможността за по-нататъшни отговори и започване на анализа на резултатите.

## 4) Интервюта

Интервюта са особено полезни за събиране на качествена информация, лични възприятия на респондента или за търсене на задълбочена информация по дадена тема, напр. с искане на мнение за това как и защо се случва дадено нещо. Интервюта също могат да бъдат продължение на онлайн въпросника, с цел допълнително проучване на отговорите на някои респонденти. Обикновено по време на интервюта се задават отворени въпроси.

Съществуват различни видове интервюта, които се използват при качествени изследвания.

### Преглед на видовете интервюта

Видове интервюта	Характеристика и използване
Неструктурирани интервюта	Не се задават предварително подготвени въпроси, за да останат възможно най-отворени и приспособими към характера и настроението на интервюирания. По време на интервюто интервюиращият "върви по течението".
Полуструктурирани интервюта	Обикновено се основава на определен план за интервю и има за цел да гарантира, че едни и същи общи области на информация се събират от всеки интервюиран. Това осигурява повече фокус от разговорния подход, но все пак позволява известна свобода и адаптивност при получаване на информация от интервюирания. Полезно е, когато трябва да се правят сравнения.
Структурирани интервюта	Могат да бъдат от два вида. При стандартизирани, отворени интервюта, едни и същи отворени въпроси се задават на всички интервюиранни. Този подход улеснява по-бързите интервюта, които могат да бъдат по-лесно анализирани и сравнени. При затворени интервюта с фиксиран отговор на всички интервюиранни се задават едни и същи въпроси и се изисква да избират отговори измежду един и същ набор от опции. Този формат е полезен за тези, които нямат опит в провеждането на интервюта.

Таблица 7. Изт: Адаптирано от Carter McNamara, 2005. *Basic Guide to Program Evaluation*

Повеждането на интервютата като изследователски метод изисква приемане на процедура и инструктаж или обучение на изследователя/интервюиращия. Интервюиращият трябва да поддържа приятелска атмосфера с респондента, да ангажира респондента в интервюто, да избягва да изразява собственото си мнение с цел да влияе на респондента и да записва отговора, без да съди. Физическите условия също са важни, интервюиращият трябва да избере място без разсейващи фактори и шум.



## РЕСУРСИ

### Персонал

**В проучването на завършилите трябва да бъдат включени различни експерти, както следва:**

**Ръководител на екипа:** като цяло отговорен за проучването, отговорен за разпределението на задачите и наблюдението на изпълнението;

**Администратор:** отговаря за цялостното администриране, събиране на контакти на завършилите, изпращане на поканите, проследяване на поканите, предоставяне на подкрепа на участниците и консултиране по техни въпроси;

**Експерт по ИКТ:** отговаря за техническото обезпечаване на онлайн анкетата, администрирането на уеб услугата, предоставянето на подкрепа на участниците и извличането на резултатите от анкетата;

**Анализатор:** отговорен за анализ на резултатите и подготовка на доклада.

Ръководството на образователната/обучителната институция трябва да разпредели необходимите ресурси и да осигури цялата необходима подкрепа на екипа, както и да дава насоки за целите на изследването и показателите, които трябва да бъдат измерени.

Препоръчва се персоналът, който ще се ангажира да създаде, управлява и администрира онлайн проучването за проследяване на завършилите, да участва в сръща-семинар, за да се гарантира, че всички те разбират какво трябва да направят, защо и как това проучване за проследяване е от значение за тяхната собствена организация. Семинарът ще допринесе за постигането на конкретната цел за подпомагане на доставчиците на ПОО да създадат механизъм за проследяване и да го интегрират в тяхната система за осигуряване на качеството. Предлага се примерна структура и програма на семинара като приложение No 4 към този наръчник.

## ОЦЕНКА И ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

### Процес на анализиране на данните

Преди доставчикът на ПОО да започне да събира данните, трябва да има създадена процедура за анализ на данните и използване на резултатите, с разпределени отговорности. Внимателното проектиране на въпросника и процедурата за събиране на данни ще повишат валидността и надеждността на събраните данни. Използването на онлайн въпросник ще сведе до минимум риска от пристрастия, причинени от изследователя. Освен това използването на професионален инструмент за онлайн проучване може да сведе до минимум риска от изкривяване на проучването. Въпреки това е необходима процедура за анализ на данни, включително почистване на данните, преди да се получат резултатите от проследяването.

Процесът за анализ на данни цели да открие модела и да извлече информацията от тях.



**Анализът на данните се състои от четири фази:**

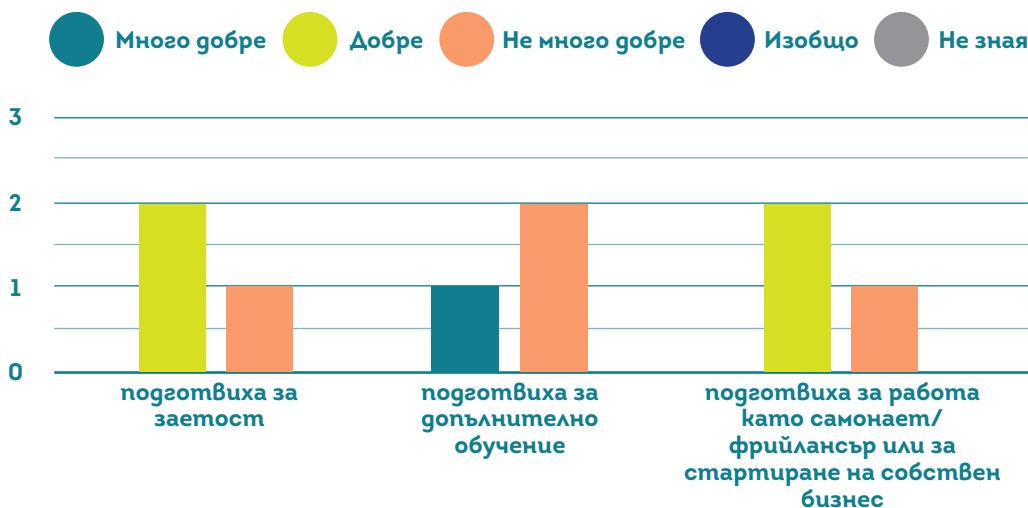
- 1 Почистване на събраните данни.**
- 2 Анализ на данни** - основната работа с търсене на корелация в данни и създаване на обобщена таблица в Excel, която помага на организацията да сортира и филтрира данните. Excel може да се използва и за лесно изчисляване и подготовка на графичното представяне на резултатите.
- 3 Интерпретация на данни** - когато анализът на данните приключи, резултатите могат да бъдат интерпретирани. Резултатите могат да бъдат описани с думи или по-добре да се представят в диаграми. В тази стъпка е необходимо да се реши кой ще бъде най-добрият начин за представяне на конкретните данни.
- 4 Визуализация на данните** - най-ефективният начин за представяне на резултатите от проучването е графичният. Резултатите обикновено трябва да бъдат съобщени на различни заинтересовани страни и винаги е по-лесно за хората да ги разберат когато се представят графично (виж. Фигура 2)

Когато данните са събрани, анализирани и представени, организацията трябва да продължи да работи с тях - да взема решения въз основа на тези данни, да използва данните за непрекъснат процес на усъвършенстване, планиране на развитието и сравнителен анализ.

Важно е да анализирате редовно данните и да поддържате всички анализирани данни по представителен/съпоставим начин, също и визуално, за да можете да проследявате тенденциите през годините.

Когато в институцията съществува ясен и точен процес на анализ на данни, могат да се вземат целесъобразни и информирани решения

Доколко обучението и всякакви допълнително дейности, включително стаж по време на обучението) в... (име на доставчик на обучение) Ви



Фигура 2. Пример за графика на проучването. Изт.: Sture: On Track



## Резултати от проследяването на завършилите ПОО

Има различни начини, по може да се използват резултатите от проследяването. Най-често срещаният начин е писмен доклад, включващ изчерпателно представяне и анализ на проучването. Други продукти могат да бъдат напр. презентация, резюме, препоръки за провежданите политики, кратки тематични доклади и др. Видът на резултата зависи от аудиторията. Може да се използва кратка презентация или резюме за предаване на резултатите от проследяването на ръководството на образователната институция или на важни заинтересовани страни. Препоръките за политики или публикуваните документи могат да допринесат за формулирането на политиките за ПОО на национално равнище. Резултатите от проучването за проследяване могат да се използват и за формулиране на предложения за професионално развитие на персонала и преподавателите на образователната/обучителна институция.

По-долу представяме индикативна структура на изчерпателен доклад, включващ представяне и анализ на резултатите от проследяването и препоръки за различни аспекти на дейността на организацията.

## Въведение

### Контекст

- Профил на обучителната институция
- Обосновка, мотивация за проследяване
- Демографски профил на отговарящите
- Предварително проучване на ключовите аспекти на проучването за проследяване (напр. тенденции в заетостта, безработица и т.н.)

### Резултати

- Представяне на резултатите от проследяването, последвано от дискусия

### Препоръки

- Идентифициране на области, които изискват подобрене
- Препоръки за предприемане на конкретни мерки
- Препоръки за промяна в политиката на организацията

### Заклучение

- Обобщение на основните констатации
- Препоръки за бъдеща работа
- Обратна връзка за методологията за проследяване

### Приложения

- Методология за проследяване (описание на използваната методология, въпросник и/или интервюта, представяне на инструментите за проучване)



## Използване на информацията от системата за проследяване в процеса на вземане на решения в организацията

Когато са определени стратегическите цели, избрани са важни мерки и данните са събрани и анализирани, в крайна сметка резултатите ще помогнат на мениджмънта на институцията да вземе по-добро решение за своето развитие.

Идеите и информацията, които ръководството трябва да вземе предвид, идват от различни източници, като например обратна връзка на обучаемите, проследяване/обратна връзка на завършилите, обратна връзка на други заинтересовани страни, процес на самооценка, сравнителен анализ, провеждане на конференции, работни срещи, вътрешна комуникация, преглед на процеса, одит, измерване на процеси и др.

### **Преди представянето на резултатите и вземането на решения има няколко въпроса, които трябва да имате предвид:**

- 1** Откъде идват данните? - по-лошо е да разполагате с неправилни или безполезни данни, отколкото да не разполагате с никакви данни
- 2** Как са анализирани данните?
- 3** Липсва ли нещо? - понякога има някаква важна информация, която липсва, за да се вземе правилното решение
- 4** Как организацията може да използва данните?
- 5** Обективен ли е човекът, който взема решението, когато разглежда данните? - проучванията показват, че когато някой мисли, че има някакъв проблем, той/тя гледа на данните, вече знаейки, че „проблемът“ е налице, и не е обективен.

## Стъпки В процеса на Вземане на решения:

- 1** Обобщаване на различни алтернативи/решения - използвайки различни методи, можете да получите не само предложения за подобрения, но и директно други варианти за решаване на същия проблем или да подготвите алтернативите/решенията от предложенията.
- 2** Оценка на другите възможности - разберете какви са разликите, приликите, разходите, доколко са подходящи за стратегията, за културата на институцията, какви са възможните рискове и не на последно място - кои са слабите страни на всяко решение.
- 3** Представяне на алтернативите - обичайният начин за представяне на данните и алтернативите е на редовната среща на ръководството (преглед) или на срещата за определяне на стратегията. На срещата трябва да бъдат представени само важни данни. Това ще подобри процеса на вземане на решения.
- 4** Вземане на решения - избор на най-подходящата алтернатива, която ще подкрепи и помогне за развитието на организацията в правилната посока.
- 5** Изпълнение и мониторинг - преобразуване на решението в план, разпределяне на ресурси и изпълнение.



## Използване на резултатите от проследяване на завършилите в планирането на стратегията на организацията и планирането на подобрения

**Има две основни възможности организацията да използва резултатите от проследяването на завършилите:**

- 1** Като помощна информация за актуализиране на стратегията и дългосрочните планове на институцията, например промени в учебните програми.
- 2** Като предложения за подобрения, които се трансформират в краткосрочни планове за действие.

### Как да планираме стъпките за подобрение?

- ✓ в началото е необходимо да се приоритизират предложенията за подобрения - един от възможните начини е да се изберат подобренията с най-ниски разходи, но с най-значим ефект;
- ✓ изготвяне на план за действие за всяко предложение за подобрение - определяне на отговорностите, срок на изпълнение, бюджет и др.

Като цяло, когато решението е взето и планът се реализира, трябва да се информират всички участващи лица за подробностите и да се обясни защо именно това предложение за подобрение ще се реализира. Важно е да информирате хората, които са предложили различните предложения за подобрения или дори алтернативи на решения, защо тяхното предложение ще бъде или няма да бъде реализирано. Тази стъпка има важна роля в мотивацията на хората да участват в процеса и следващия път. Основата на целия процес е отворена и ясна комуникационна среда.

## Отразяване на резултатите в системата за осигуряване на качеството в доставчика на ПОО

Системите за осигуряване на качеството са насочени предимно към подобряване на качеството на ПОО, но не бива да се пренебрегва важноста от създаването на необходимите връзки между доставчиците на ПОО и пазара на труда. Основният въпрос е дали учебните програми са добре съобразени с бъдещите нужди на пазара на труда. Начинът за наблюдение на тази връзка е чрез включване на експерти от основните работодатели на възпитаници на образователните/обучителните институции, най-вече в редовното оценяване на учебните програми и тяхната организация. Системата за осигуряване на качеството не трябва да пропуска събирането на информация за успеха на завършилите на пазара на труда. Моделът на свързване на ПОО с трудовия живот не би бил пълен без проследяване, с добре дефинирани методи, как да се оценят и включат резултатите от проследяването на завършилите в организацията на учебните програми. Оттук важноста на следващата глава, която разглежда начините за включване на методологията за проследяване в системите за осигуряване на качеството на институциите за ПОО.



# Глава 3

**Интегриране на системата  
за проследяване на  
завършилите ПОО със  
системата за осигуряване  
на качеството на  
организацията**





## Интегриране на системата за проследяване на завършилите ПОО със системата за осигуряване на качеството на организацията

Всяка образователна/обучителна институция има своя собствена система за управление или осигуряване на качеството. Организацията трябва да използва подходяща за тях рамка за управление, без значение в кой сектор са или какъв е размерът им. Познатите рамки и инструменти за управление на качеството са различни стандарти на ISO или някои от холистичните подходи като EFQM Excellence Model, Обща рамка за оценка и др. Препоръчително е доставчиците на ПОО да използват в подхода си събиране и анализ на данни на обучаеми и завършили, които са започнали своята професионална кариера или продължават обучението си другаде.

За доставчиците на ПОО най-подходяща рамка е EQAVET (Европейската референтна рамка за осигуряване на качество в ПОО). EQAVET е създадена, за да гарантира международното признаване в осигуряването на качество на професионалното образование и обучение, в услуга на лицата, които искат да продължат образованието и обучението или да използват своите квалификации в чужбина. EQAVET се основава на холистичен подход към управлението на качеството.

Обикновено в организацията има един документ, описващ политиката за качество, основните процеси и отговорности (наръчник по качеството, ръководство или подобен), който определя проектирането, прилагането и мониторинга на системата за управление на качеството и помага за комуникирането на политиката за качество сред персонала, обучаемите и външните заинтересовани страни.

## Документът обикновено покрива следните теми:

- 1 Представяне на институцията.
- 2 Въведение в приложението на системата за управление на качеството.
- 3 Определения и съкращения.
- 4 Системата за управление на качеството: изисквания за процеси и документация.
- 5 Политика и цели за качество.
- 6 Мениджмънт и отговорности на персонала при внедряване на системата за управление на качеството, вътрешна комуникация.
- 7 Управление на ресурсите: планиране и осигуряване на ресурси, човешки ресурси, включително тяхното обучение, инфраструктура и работна среда.
- 8 Управление на основните дейности и процеси (т.е. услуги за обучение и други услуги за обучаемите): планиране на основните дейности, свързани с клиентите процеси, проектиране и развитие, процедури за закупуване (обществени поръчки), изпълнение на основните дейности.
- 9 Измерване, анализ и подобрене.
- 10 Приложения: схема на процесите за управление на качеството, декларация за политиката за качество, изпълнение и план за мониторинг.

Препоръчително е системата за проследяване на завършилите ПОО, която предлагаме в този наръчник, да бъде интегрирана в системата за осигуряване на качеството на институцията за ПОО като самостоятелен процес за управление на качеството. Интегрирането на системата за проследяване в системата за управление на качеството включва различни стъпки, които са представени по-долу. Очевидно е, че създаването и използването на системата за проследяване трябва да отговаря на съществуващата организационна структура и администрация на доставчика на ПОО и да бъде интегрирано с другите процеси на институцията.

При внедряване или актуализиране на системата за управление на качеството, ръководството на организацията участва в процеса и ръководителите трябва да бъдат проводници на процеса. Мениджърите трябва да информират служителите на институциите за това какво ще се случи и защо, какви са положителните резултати, да определят целите и необходимите ресурси, да разделят отговорностите, като имат предвид съгласуваността с цялостната стратегия на организацията и че прегледът на изпълнението на целите трябва да се извършва редовно.

За да имате цялостен поглед върху организацията, препоръчително е да следвате 4-те стъпки на цикъла EQAVET (Фигура No 3). EQAVET предлага на доставчиците на ПОО директен начин за наблюдение и подобряване на качеството на тяхното предоставяне. Той се основава на четиристепенния цикъл на планиране, изпълнение, оценка и преглед, който е в основата на много други подходи за осигуряване на качеството.

Важно е да се разбере как доставчикът на ПОО интегрира системата за проследяване на завършилите във всичките четири стъпки от цикъла. Трябва да се вземе предвид значението на участието на заинтересованите страни във всяка стъпка от цикъла на качеството.



## Цикъл на качеството

На Европейската референтна рамка за осигуряване на качеството в професионалното образование и обучение



### 1. Планиране

Поставете ясни, подходящи и измерими цели и задачи по отношение на политики, процедури, задачи и човешки ресурси.

### 2. Прилагане

Създаване на процедури за осигуряване постигането на целите и задачите (напр. развитие на партньорства, участие на заинтересовани страни, разпределение на ресурси и организационни или оперативни процедури.)

### 3. Преразглеждане

Разработване на процедури за постигане на целите и/или поставяне на нови цели: след обработка на обратната връзка ключовите заинтересовани страни провеждат дискусии и анализи, за да разработят процедури за промяна.

### 4. Оценяване

Проектиране на механизъм за оценка на постиженията и резултатите чрез събиране и обработка на данни, за да се направи информирана оценка

Фигура 3: Цикъл на качеството по EQAVET<sup>1</sup>

<sup>1</sup> EFQM Excellence Model (2013), European foundation for Quality management, November 1, 2019, 2019. Retrieved May 5, 2020 [Online] Достъпен на: <https://www.efqm.org/>

# ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАВЪРШИЛИТЕ В 4 СЪПКИ ПО ЦИКЪЛА НА КАЧЕСТВОТО НА EQAVET

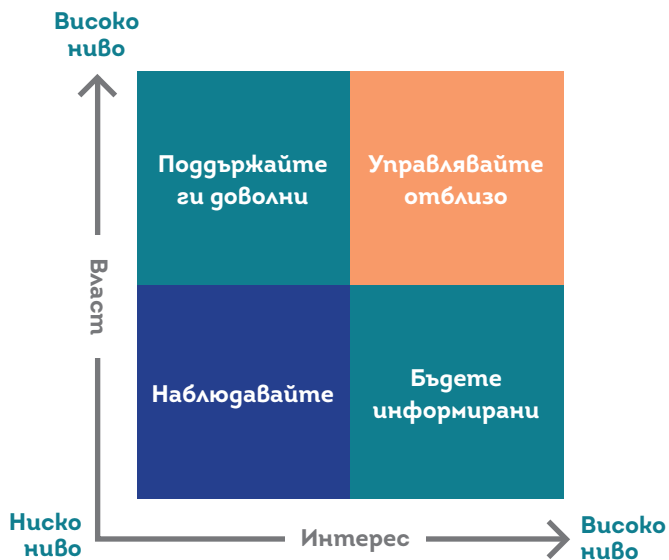
## 1) Планиране

**Първата стъпка на организацията е да планира всички дейности. Трябва да се вземе решение по няколко въпроса:**

- 1 Обекта и целите.
- 2 Индикаторите.
- 3 Периодичността на процеса на проследяване на завършилите.
- 4 Какво ще бъде включено (сегментиране).
- 5 Какви ресурси са необходими.
- 6 Каква методология ще избере институцията - анкета, интервюта, фокус групи.
- 7 Как ще използва резултатите.

Винаги трябва да се вземат предвид визията, мисията и стратегията на организацията. Тук организацията си поставя цели и задачи и трябва да се вземе предвид гледната точка на ключовите заинтересовани страни и те да се включват редовно в процеса на планиране. Много важно е ясните цели да се поставят преди фазата на изпълнение, така че организацията да има отправна точка при оценката на резултатите. Най-добре е първо да се идентифицират заинтересованите страни и да им се даде приоритет (обучаеми, завършили, персонал, партньори, гражданското общество и т.н.). За приоритизиране е препоръчително да се използва „Матрица на властта/интереса“, където се направи сравнение между „властта“ на заинтересованите страни - колко власт има върху организацията и „интерес“ - доколко заинтересованата страна е въввлечена в дейността на организацията (виж Фигура No 4).

## Матрица на властта/интереса



Фигура 4: Interest Grid. Eurofortis own description



## Привеждане в съответствие на системата за проследяване със стратегията на образователната/обучителната институции

Да предположим, че доставчикът на ПОО има дългосрочен план, който включва конкретни цели за приблизително 5 години напред. Ако няма, трябва да определи и уточни своята мисия, цели и задачи под формата на дългосрочен план за период от четири до шест години. Освен това трябва да изготвя годишен доклад, съдържащ статистика за ключови показатели за ефективност в ПОО и заетостта на завършилите. Тези два документа определят рамката за самооценка за всяка образователна/обучителна институция и трябва да са взаимосвързани. Годишният доклад служи за наблюдение на непрекъснатото изпълнение на стратегическите цели, заложиени в дългосрочния план. Третият много важен елемент е оценката на данните, необходими за проследяване. Доставчикът на ПОО трябва да разполага с база данни с информация от всяко проследяване не само според изискванията за годишните резултати, но и според собствените си планове и интереси. След всяко проведено проучване трябва да се разширяват докладите с представяне на промени във времето и това изисква преосмисляне на структурата на базата данни по такъв начин, че данните от всяко следващо проучване да могат лесно да бъдат вмъкнати и оценени бързо.

### Описание на практиката на изготвяне/коригиране на дългосрочния план и годишен отчет и награждане на административните данни и система:

**1** Ако дългосрочния план липсва или е само в неформална форма, както и ако е налице слабо ниво на стратегическо планиране и запис на данни: доставчиците на ПОО трябва да разработят подробен и реалистичен дългосрочен план и да създадат нова структура на годишния отчет, така че резултатите от проследяването на завършилите, сравними с последователни години, да са публикувани в отделна глава.

**2** Ако има добре развита практика за стратегическо планиране и поддържане на база данни, следва да се дефинира структурен елемент за системата за проследяване, например, както следва:

- ✓ определяне на показателите за интерес и съответните данни, които трябва да бъдат събрани;

- ✔ избор на методи за проучване;
- ✔ проектиране на вземането на проби;
- ✔ събиране и преглед на информацията за административните контакти на завършилите;
- ✔ оценяване и използване резултатите за отчитане и стратегическо планиране.

За планиране институцията може да използва например Интегриран план за действие (IAP). Това е инструмент, който обикновено се използва като конкретен отговор на определената организационна политика. Не съществува шаблон, всеки IAP е индивидуален и специален, като се има предвид местния контекст, тема и обхват.

### **Основните части на Интегрирания план за действие са:**

- 1 Местна среда и определяне на проблема или предизвикателството на политиката.
- 2 Фокус и поставяне на цели.
- 3 Планиране на конкретни действия.
- 4 Бюджетно планиране.
- 5 Рамка за доставка.
- 6 Проектиране на процеси.
- 7 Анализ на потенциалните рискове.

## 2) Прилагане

В тази стъпка организацията трябва да реализира плановете в съответствие със стратегията, мисията и визията си. Доставчикът на ПОО извършва различни дейности по проследяване на завършилите по план - разработване на проучване за проследяване, създаване на анкета, провеждане на проучването, организиране на интервютата и администриране на данните.

### **Ръководството трябва да бъде убедено, че:**

- ✔ Са избрани подходящи партньори за сътрудничество.
- ✔ Целта е да се подобри качеството на предоставяната услуга и съответствието с пазара на труда.
- ✔ Има необходими ресурси за реализиране на планираните действия.
- ✔ Персоналът изпълнява задачите си по план - ръководител на екипа (следва цялостния процес и отговаря за него), администратор, експерт по ИКТ, анализатор и други членове на екипа.
- ✔ Персоналът участва в обучения редовно, следвайки плана.

## 3) Оценяване (вътрешна и външна оценка)

За всяка образователна/обучителна институция е важно да се оценят нейните дейности и резултати и след това да се продължи с планирането на подобрения. Две са основните насоки - подобрения на самата организация и подобрения на учебните програми.

Организацията трябва да избере методологията и инструментите за оценка, които отговарят на нейните нужди, още преди процесът на проследяване да е започнал. Съществуват два вида оценка - количествена и качествена. Количествените измервания помагат да се разбере - „колко“, „колко голям“, „доколко“ и др. Качествени мерки за оценка, например, информираност, удовлетвореност и отношение.

Когато процесът приключи и данните са анализирани, организацията разполага с ценен ресурс, който да използва в по-нататъшното си развитие. Проследяването/обратната връзка на завършилите е важно за организацията, тъй като значително помага за разбирането на пазара на труда и за по-добрата подготовка на обучаемите за трудовия живот. Резултатите от проследяването на завършилите могат да доведат до промени и актуализации в съдържанието на учебната програма на доставчика на ПОО или в неговата цялостна стратегия.

Образователните/обучителните институции редовно сравняват и оценяват данните, обикновено всяка година, и ги съхраняват по ясен и съпоставим начин, за да видят тенденциите. Препоръчително е институциите да си поставят цели всяка година (в зависимост от редовността на измерванията) за показателите, свързани с удовлетвореността на завършилите, или всеки друг ключов показател, който измерва, и да изберат еталон, с който да сравняват и да се учат от него. Организацията, с която доставчикът се сравнява, в този случай трябва да бъде подобен и да оперира в подобна среда. За ключовите показатели винаги е полезно да се представи годишното сравнение под формата на графика, където могат да се видят тенденциите в определен период от време (за да се видят тенденциите, организацията трябва да разполага с данните от поне три периода за сравнение). По този начин е възможно да се получи цялостна картина за ключовите резултати от процеса на проследяване на завършилите и да се оценят, за да се разбере дали ситуацията се подобрява или не и това е подкрепящ инструмент за търсене на възможности за подобрене. Тези данни могат по-късно лесно да се използват при вътрешен преглед/ самооценка на институцията.

## Разработване на процедура за преглед от ръководството и план за действие

По време на управленски преглед/самооценка се преценяват процесите и резултатите на институцията, включително резултатите от проследяването на обучаемите/завършилите или резултатите от удовлетворението на персонала. Институциите следват националните разпоредби относно измерванията и извършването на редовната самооценка, но могат да решат също така да извършат самооценката по различен модел на доброволна основа за своето развитие (EFQM модел, CAF модел, цикъла на качеството по EQAVET и др.) .

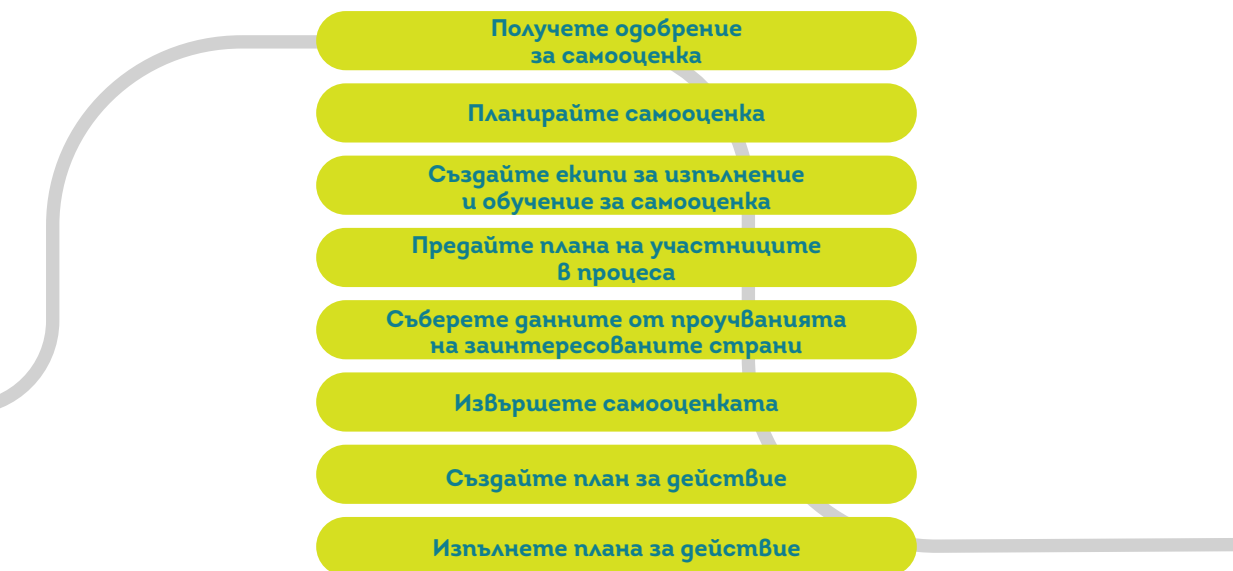
**Самооценката е подкрепящ инструмент за ръководството и служителите, който може да помогне да се разбере:**

- ✔ организационната структура;
- ✔ зрелостта и нивото на развитие;
- ✔ зрелостта и нивото на развитие в сравнение с другите;
- ✔ необходимото ниво на развитие;
- ✔ необходимите стъпки за подобряване/промяна/развитие;
- ✔ най-ефективната възможна отправна точка за развитие.

## Целта на самооценката се изразява в следното:

- ✔ Това е стратегически инструмент, който подпомага бизнес планирането, разработването на стратегии и подобряването на ефективността;
- ✔ Създава цялостна "картина" на институцията;
- ✔ Включва всички заинтересовани страни и служи като основа за комуникация;
- ✔ Насърчава разбирането за организацията и създава „общ език“;
- ✔ Това е структуриран метод, основан на факти;
- ✔ Подкрепя систематичния анализ на силните страни и областите за подобрения;
- ✔ Дава възможност да се идентифицират областите за подобрения и да се създадат проекти за тези подобрения.

Процесът на самооценка (фигура 5) е сходен за всички инструменти за управление на качеството и всички стъпки са важни.



Фигура 5: Стъпки за самооценяване. Изт.: Eurofortis



- 1 За да стартирате процес на самооценка, трябва да получите одобрение от всички - от управленския екип и от вътрешните заинтересовани страни.
- 2 Когато планира самооценката, организацията трябва да разбере кой ще участва като вътрешен оценител, кой ще бъде информиран, каква е периодичността на оценката, сроковете и какви методи и инструменти ще бъдат използвани (CAF Model, EFQM Model и др.) . Срокът за самооценка не трябва да е по-дълъг от 2 месеца, тъй като за 2 месеца могат да се случат много промени и плановете за подобрения могат да бъдат реализирани и завършени. Самооценката трябва да бъде включена като редовен процес, най-добре е да се извършва ежегодно или веднъж на две години.
- 3 Може да се създаде един екип от вътрешни оценители или повече екипи, в зависимост от размера на организацията и от други фактори. В един екип никога не трябва да има повече от 6 души, тъй като по време на оценката ще има дискусии и 6 е максималният брой за продуктивна дискусия по време на самооценката.
- 4 След това планът се съобщава на всички участващи и се организира кратко обучение за тях, за да се постигне съгласие относно общото разбиране на качеството и желаното ниво на качество (целта на организациите), защо организацията е проектирала дейностите точно по конкретния начин и какъв ще бъде резултатът от самооценката за организацията, за персонала и за всички останали заинтересовани страни.
- 5 Преди да извършите самооценката, трябва да проверите какви данни от проучванията на заинтересованите страни има организацията, включително данните от проследяването на завършилите. Ако нещо важно липсва, тази информация трябва да бъде събрана преди започване на самооценката.
- 6 При извършване на самооценката екипът/екипите обсъждат и обобщават доказателствата.
- 7 Когато самооценката приключи, продължава работата с информацията от самооценката и изготвянето и актуализирането на план за действие/подобриение и реализирането му.

## 4) Преразглеждане

Накрая процесът се връща в изходната точка, за да се провери дали избраният подход е бил правилен, дали показателите са били подходящи за нуждите на организацията и дали са постигнати желаните резултати. Обмисля се обратна връзка към обучаемите/завършилите и персонала и се извършват подходящи действия и организацията пренастройва структурата, процеса и мерките - това е безкраен процес, процес на непрекъснато усъвършенстване.

Когато организацията извършва самооценка редовно, тя получава важна информация, която може и трябва да се използва за сравнителен анализ. Бенчмаркингът означава не само сравняване на резултатите, но и учене един от друг. Най-важното за успешния бенчмаркинг е избраната методика за бенчмаркинг и избор на партньори в бенчмаркинга. Ако това е направено правилно, ще доведе до значително подобряване на процесите, целите и ще помогне на организацията да се научи как да представя резултатите си по-ефективно.

# Глава 4

## Методология On Track



# Глава 4



## Методология On Track

Редица доставчици на ПОО не проследяват пригодността за заетост и реализацията на своите възпитаници или създават само ad hoc бази данни за първите стъпки след завършването, които обикновено не се актуализират, защото не се поддържа контакт с възпитаниците. Това е жалко, защото ако образователните и обучителни институции нямат система за проследяване, те нямат информация за реализацията на завършилите на пазара на труда. Така те губят възможността за обратна връзка от завършилите и работодателите.

**Методологията On Track**, в рамките на този проект, е създадена точно с цел да се разработи ефективна система за проследяване и да се внедри в системата за осигуряване на качеството на доставчиците на ПОО. Проучванията сред работодателите могат да се използват предимно за определяне на тяхната удовлетвореност от завършилите, но работодателите или експертите в професионалната област могат да бъдат включени в създаването и актуализирането на съществуващите учебни програми. Това гарантира повишаване на ефективността на ПОО по отношение на крайните оценки на завършилите, както и във връзка с тяхната реализацията на пазара на труда. Наскоро наети възпитаници могат да реагират незабавно и да предоставят информация за полезността или липсата на приложимост на придобитите знания и умения при упражняването на конкретната професия. Провеждането на проучването изисква специфични умения, а предлаганата методология On Track предоставя насоки и стандартизирана процедура за получаване на надеждни, уместни, етични и полезни данни.

**Подходът On Track** се фокусира върху успеваемостта на квалификационните програми, следователно е насочен към субективното мнение и удовлетвореността на самите завършили. Успехът на дадена програма може да се оценява ежегодно чрез последващо проследяване с цел събиране на индивидуални и обобщени данни за първоначалното им постъпване на работа, готовност за упражняване на професията; но и върху техните възгледи и опит относно уместността на програмата, по която са се обучавали. Във връзка с опита им в професионалната област, те имат възможност да оценят практическата приложимост на учебната програма, придобитите знания, умения, компетентности.

**Системата за проследяване** е предназначена по-скоро за самите институции за ПОО, а не за прилагане с цел получаване на обобщени данни на ниво държавна институция. Методът On Track се определя като събиране на данни и информация чрез анкетни проучвания сред техните обучаеми и/или завършили, относно придобитите знания, умения и компетентности; но и за споделяне на личните си възприятия относно използването на придобитата квалификация за намиране на качествена работа и по-нататъшно кариерно развитие. Системата за проследяване е способна да измерва резултатите въз основа на различни показатели, които могат да се използват за по-нататъшни цели. По време на проследяването се генерират нови, първични данни, които е възможно да бъдат разделени на качествени (текстови) и количествени (числени) данни. Всеки тип данни изисква специфични методи и инструменти за анализ. По принцип получените данни са концентрирани в различни таблици и се използват методите на описателната статистика. Когато имаме качествени данни, честотите на отговорите се сравняват и показват визуално с помощта на стълбовидни диаграми или кръгови диаграми. Количествените данни предоставят по-големи аналитични възможности, като се използват средства, дисперсии, медиани, квантили, графики и т.н. По-опитните анализатори могат също да използват прилаганите методи за корелация, за да определят зависимостите между променливите.

#### **Количествени въпроси:**

- ✔ Социално-биографична и социално-икономическа информация
- ✔ Обхват на учебната програма
- ✔ Метод на обучение
- ✔ Квалификация
- ✔ Получени кредити
- ✔ Област на обучение
- ✔ Преход към заетост или допълнително образование и обучение
- ✔ Възнаграждение
- ✔ Вид на трудовото отношение
- ✔ Трудов статус
- ✔ Заемана длъжност
- ✔ Професионален статус
- ✔ Допълнителни дейности, географска и/или секторна мобилност.

#### **Качествени въпроси:**

- ✔ Съответствие на обучението със изискванията на работата
- ✔ Уменията, необходими за работата, съпоставени с уменията, придобити по време на обучение
- ✔ Участие в доброволчески дейности или дейности за гражданско участие
- ✔ Кариерно развитие и удовлетвореност
- ✔ Възприятия за качеството и значимостта на техния опит в обучението.

**От анкетното проучване могат да бъдат идентифицирани седем различни показателя. Със събраните качествени и количествени данни относителният дял на завършилите може да бъде определен и анализиран по отношение на тези 9 показателя:**

- 1 Трудов статус
- 2 Участие в допълнително образование и обучение
- 3 Взаимовръзка между придобитата квалификация и изискванията на настоящата работа
- 4 Трудности при намиране на работа
- 5 Заемана длъжност
- 6 Първа заплата след дипломирането
- 7 Настоящо възнаграждение
- 8 Взаимовръзка между последващо образование и обучение и получената квалификация
- 9 Мнение относно избора на конкретната обучителна програма

Необходимо е изследването да се проведе във времето след завършване на курса като се използват обобщени или индивидуални данни. Създаването на структура на базата знания и проектирането на системни инструменти за проследяване на завършващи е доста предизвикателна задача. По същия начин събирането на статистически данни отразява експертния капацитет и опита в образователните/обучителните институции по отношение на определяне на целите на проучванията, избор на подходящи методи за събиране и анализ на данни и за определяне на размера на извадката и създаване на мотивиращи въпроси. Затова методологията се фокусира върху създаването на подходящ модел, но също така и върху създаването на поредица от стъпки, подготвени за възможно най-лесното прилагане в институциите за ПОО. Точното дефиниране на целта, за която трябва да се използва системата и събраните данни, е от ключово значение за задаване на нейните параметри и в крайна сметка на приложимостта на получените резултати.

## МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ПОДХОД В ON TRACK

Фокусът е върху следните основни моменти:

**Мотивация и предизвикателства за проследяване на образователните/обучителните институции:** Проследяването, извършвано главно чрез административни данни, води до описателна статистика. Всяка институция за ПОО трябва да изясни мотивацията, основните цели, каква информация липсва за непрекъснатото усъвършенстване и как ще се използват резултатите. Ето защо в настоящия документ е поставен толкова силен акцент върху подхода On Track. Без изясняване на мотивацията и преосмисляне на целите, проучването ще отбележи незначителен успех с ограничена бъдеща употреба.

**Контекст и цел:** Проследяването на завършилите не е самоцел, а съществува в контекста на дългосрочната мисия, годишните доклади и системата за осигуряване на качеството. Възможно е да не съществува практика за проследяването в някои образователни/обучителни институции. В този случай е необходимо да се започне създаването на основни документи или системи за проследяване, за да се включат в съществуващите стратегически документи и документи за оценка. След като в образователната/обучителната институция има добре разработено стратегическо планиране, елементите на системата за проследяване ще съставят нейната основна част.

**Скелет на системата за проследяване:** след определяне на целите и решенията, проучването достига до етапа на създаване на първоначален дизайн. Най-важното е да се дефинират показателите от особен интерес и съответните данни, които да се събират; изборът на методи за проучване; планиране на вземането на проби; събирането и преразглеждането на информацията за административните контакти на завършилите; оценяването и използването на резултатите за анализи и стратегическо планиране.

**Установяване на процедури за проследяване на проучванията:** тази част засяга практическото изпълнение на проучването. Препоръчително е да се даде отговор на основни въпроси относно организацията и изпълнението на проучването: какво трябва да се направи и какви са желаните резултати; кой е ръководителят на екипа, кой е администратор, кой е анализатор; кога ще започне подготовката и кой е идеалният период от годината за провеждане на проучването; как ще се проведе анкетата.

**Обучение:** тъй като проследяването е ново за доставчика на ПОО, трябва да се проведат семинар и уъркшоп, допринасящи за постигането на специфичните цели, за да се установи механизмът за проследяване и да се интегрира в системата за осигуряване на качеството. Описанието на семинар, предназначен за персонал, участващ в създаването на система за проследяване, е в Приложение No4.

**Описание на показателите и административни данни:** Всички данни автоматично се въвеждат в предварително подготвената, структурирана база данни. Това изисква внимателна работа преди самото проследяване. Още преди началото на проучването е необходимо да се дефинират показатели от особен интерес (длъжност, необходимото ниво на образование, продължителност на необходимото обучение, ниво на използване на придобитите знания, удовлетвореност от работата и др.), но също така и необходими административни данни за респондентите.

**Въпросници и вземане на проби:** съдържанието на анкетното проучване не трябва да се ограничава до заетост и пригодност за заетост, относителен дял на заетите и ниво на заплащане. По-скоро трябва да оцени навлизането на завършилия в практиката като сложен и многоизмерен процес. Инструментът On-Track съдържа основни модели на въпросници. Освен проследяване на реализацията, инструментът насочва вниманието и към други теми, които образователната/обучителната институция може да избере за проучването. За да се постигне представителност на изследването, трябва да бъдат изпълнени две основни условия – правилно да бъдат определени размерът и структурата на пробата. Препоръчва се вземане на проби от различни квоти за постигане на представителни резултати. Препоръчват се обаче и някои други методи за събиране на данни - интервюта, фокус групи и др.

**Стартиране на проучването за проследяване:** има няколко елемента, изброени в инструмента On Track, които да проверите преди да започнете проучването. От това зависи успехът на начинанието и резултатите от анкетните проучвания, както и тяхната използваемост. След като анкетата бъде разпространена, вече не е възможно да се върнете назад и да поправите въпросите си.

**Интегриране на системата за проследяване със системата за осигуряване на качеството:** Системата за проследяване не е еднократно действие. Това е пълноценна и важна дейност, която трябва да бъде интегрирана в системата за осигуряване на качеството.



## Как да използвате примерните въпросници на On Track?

За да предостави практическа помощ при проектиране и създаване на система за проследяване на завършилите ПОО, проектът On Track създава Техническо ръководство за доставчиците на ПОО. То е базирано на методологията On Track. Техническото ръководство допълва Наръчника и разглежда само техническите аспекти за това как да се адаптират и използват примерните въпросници. Представените анкети за проследяване са на три нива, седем езика и в 2 различни инструмента (Google формуляри и Limesurvey). И двете форми се препоръчват при анкетни проучвания, въпреки че има разлики между тях. Google формуляри е безплатен, лесен за употреба, но в случай на проблеми не се предоставя техническа поддръжката, а информацията е налична само в дискусии и неформални обучителни видеоклипове. Резултатът от проучването е възможно да се извлече във файл на Excel, където могат да се приложат инструментите за създаване на диаграми. Limesurvey е предназначен предимно за маркетингови проучвания, има удобна за потребителя функционалност, притежава инструменти за анализ на данни и поддържа аудио, изображения и видео; но изисква месечен абонамент.

Техническото ръководство, интелектуалните продукти и информацията за контакт относно използването на инструментите за проучване могат да бъдат намерени на уебсайта на проекта на адрес <http://www.ontrack-project.eu/en/>



# Заключение



# Заклучение



Налице е непрекъснатата нужда от развитие на системите за професионално образование и обучение и подобряване на имиджа на ПОО в европейските държави. Проследяването на реализацията на завършилите дава много важен информационен ресурс, който може да помогне на образователните и учебни институции да разберат значимостта на този факт.

От гледна точка на конкретната образователна или учебна институция удовлетвореността и усвоените компетентности на завършилите оказват значително влияние върху нейното развитие в бъдеще. Важно е да се търси колкото се може повече информация не само за тези, които се обучават в момента, но и за завършилите, тъй като по този начин може да се получи цялостна картина за организацията и възможните начини за развитието ѝ. Независимо дали става въпрос за по-общо развитие на организацията или за усъвършенстване на квалификационните програми, когато се използва тази информация, се изгражда база данни с ценна информация за настоящи и бъдещи области на подобрене. Така образователните и учебни институции имат възможност да предвидят създаването на бъдещи професии и да бъдат в готовност да предлагат такива квалификационни програми на бъдещите обучавани лица.

Като цяло проследяването на завършилите помага да разберем кои квалификации и професии са необходими на пазара на труда и дали предлаганите програми съответстват на нуждите на пазара на труда на национално или европейско ниво. Цялата тази информация може да помогне за изграждането на по-добра система за ПОО и служи в подкрепа на цялата европейска икономика. Когато образователна или учебната институция разполага с информация за своите възпитаници и предприема мерки за реализиране на всички необходими промени в програмите и самата организация, тя извежда на пазара на труда много по-добре подготвени специалисти, които след това могат да изградят по-добро бъдеще за цялата икономика.



# Приложение 1

Примери от  
практиката

# Примери от практиката



## БЪЛГАРИЯ

Според европейското проучване „Картографиране на мерките за проследяване на завършилите ПОО в държавите-членки на ЕС“, проведено от ГД „Трудова заетост, социални въпроси и приобщаване“ (ГД „Заетост и социална политика“) през 2017 г., България е една от страните, които „понастоящем нямат мерки за проследяване на завършилите ПОО“. Но има разпоредби относно годишния доклад за самооценка на Центровете за професионално обучение за възрастни.

### Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в България

центърът за професионално обучение (ЦПО), участвал в пилотното тестване в рамките на проекта OnTrack, е един от големите центрове за обучение на възрастни в България. Въпреки това досега няма установена практика за проследяване реализацията на завършителите ПОО. Преди пилотното проучване центърът посочва като добра практика активното сътрудничество с бюрата по труда, от които се получава информация дали обучените при тях лица са заети или продължават да са регистрирани като безработни. За съжаление това е възможно само за обучения, реализирани с финансиране от национални програми за квалификация, преквалификация и осигуряване на заетост.

### Опитът със системата за проследяване On Track

**Основните предизвикателства към процеса на пилотно тестване, с които трябваше да се справи ЦПО бяха свързани с:**

- ✓ Липсата на имейли на голяма част от лицата
- ✓ Невярно подадени имейл адреси, за които получавахме съобщения за несъществуваща, респективно недоставена поща

- ✔ Изключително слабата активност на лицата, към които бяха адресирани анкетите

В периода на изпращане на анкетите се получиха и голям брой обаждания от лица, които не разбират защо се случва това проучване. Част от обученията са организирани по национални програми и са насочени към безработни лица. Едно от притесненията на курсистите, които звъняха беше свързано с това трябва ли да върнат парите за завършеното обучение, щом не са си намерили работа.

Обработвайки данните и ние констатираме, че повечето от допитаните обучени лица са безработни. Вероятно настоящата пандемия с новия корона вирус също е част от причините, но за нас тази статистика е много неблагоприятна. Повечето от курсовете, които са завършили лицата са в сферата на туризма и услугите, където през настоящата 2020г. свиването на дейността е осезаемо.

## Изводи и резултати

### Научени уроци:

- 1 Ако решим да прилагаме дългосрочно механизма за проследяване на реализацията е необходимо да изградим цялостен подход. Важно да разполагаме с актуални и валидни данни.
- 2 Необходимо е да се определи един отговорен експерт, който да се ангажира с дейността- като събира, проверява и съхранява личните данни на курсистите, като ги информира за предстоящото проучване още при записването за курса и като им напомни в края на обучението.
- 3 Важно е да се планира точно времето и целевата група за анкетиране, с цел получаване на максимален резултат

Възможността, която получихме за включване в етапите за реализация на проект On Track ни провокира да обмислим в съдържателен план нашата стратегия за осигуряване на качеството. Осъзнахме, че като доставчик на обучения ние имаме и друга ключова роля – да осигурим прехода към заетост и да се ангажираме с измерване на успеваемостта в кариерния път на лицата, завършили наши курсове.



Според европейското проучване „Картографиране на мерките за проследяване на завършилите ПОО в държавите-членки на ЕС“, проведено от ГД „Трудова заетост, социални въпроси и приобщаване“ (ГД „Заетост и социална политика“) през 2017 г., Кипър е една от държавите, които „понастоящем нямат мерки за проследяване на завършилите ПОО“.

## Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в Intercollege

През последното десетилетие Intercollege се фокусира върху своите 5 обучителни програми, които са Кулинарни изкуства, Естетика, Механични инсталации, Автомобилна техника и машиностроене и Морски науки. Понастоящем Intercollege има приблизително 300 студенти, обучаващи се на три нива на обучение (диплома, висша диплома и бакалавърска степен). В Intercollege не е имало официална процедура за поддържане на обратна връзка със завършили студенти, но от 2018 г. и след прилагането на регламента GDPR през 2016 г. е започнала практика за събиране на данни, за целите на мониторинга и заетостта, както и за маркетингови цели. Основната цел обаче в момента е съсредоточена върху създаването на общност на обучените лица.

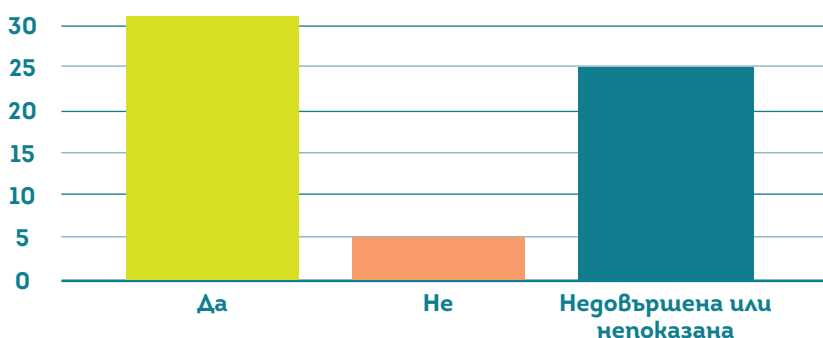
Кипърската агенция за осигуряване на качество и акредитация във висшето образование (CYQAA) има за цел да надгради институциите за висше образование и техните учебни програми, поради което са въвели по-строги процедури и провеждат повече посещения в институциите, за да проверят този напредък. В резултат на това Intercollege реформира и променя своите ключови показатели за изпълнение (KPI) по отношение на проследяването на завършилите, за да постигне горната цел, чрез получаване на обратна връзка от студентите.

## Опитът със системата On Track

Като партньор в проекта On Track, Intercollege насочва всички усилия в прилагането на инструмента On Track и инициира процедурата за създаване на своята общност на възпитаници, както и да проследява пригодността за заетост на завършилите.

Двама служители на Intercollege участваха в обучението в Атина, където активно работиха по адаптирането на анкетното проучване за ниво 6-7 на ЕКР. Първоначално възникна проблем с получаването на съгласието на завършилите за участие в анкетата. Intercollege, като частен доставчик на ПОО, събира случайни данни от своите студенти само за статистически цели. От 2018 г. и след прилагането на регламента GDPR, при записването им в Intercollege, обучаемите декларират съгласие за предоставяне и използване на личните им данни не само за статистически цели, но и за базата данни, която се оформи като фактор от съществено значение за организацията.

Изобщо не беше лесно да се свържем с нашите възпитаници, особено с тези, за които не сме спазвали регламента GDPR. Данните, които се съхраняват за тях, често са остарели, напр. имейл адреси и телефонни номера. Предишната липса на съответствие с GDPR ни накара да създадем запитване на първа страница на анкетата, която включва параграф относно този проблем. Графиката по-долу показва първоначалните резултати към това искане за потвърждаване на информацията на гръцки език.





Пилотното проучване се състоя през ноември 2020 г. в две фази с резултат от около 730 завършили студенти и само около 95 валидни отговора. Знаехме, че кипърско-гръцкият менталитет и поведението към отговорите на въпросници в проучвания не са много полезни, затова се опитахме да променим това чрез личен контакт и телефонни обаждания, направени като напомняния, за да поканим отново любезно нашите възпитаници за участие в това проучване. Към момента все още очакваме още отговори.

## Изводи и резултати

Несъмнено цялата процедура беше времеемка и доста трудна, както и трябваше да бъде пригодена в съответствие с нуждите и изискванията на нашата организация. Установихме също, че ИТ експертите ни е трябвало да участват в предходни подобни процедури.

Резултатите до момента не са толкова обещаващи, но тъй като възнамеряваме да приложим инструмента в регламентите на Комитета за вътрешно осигуряване на качеството на нашата организация (IQAC), цялата методология и опит, придобити от пилотното провеждане на проучването, ще бъдат съобразени и по-добре използвани за в бъдеще във връзка с общността на възпитаниците на Intercollege (която предстои да бъде създадена). След като проблемите с GDPR са решени, вярваме, че проследяването на нашите възпитаници ще бъде много по-лесна процедура, която ще помогне на Intercollege не само да поддържа връзка и / или да се свързва със завършилите обучение лица, но и да обогати своите консултантски услуги и да има непосредствена връзка с пазара на труда, което е една от основните ни цели.





Според европейското проучване „Картографиране на мерките за проследяване на завършилите ПОО в държавите-членки на ЕС“, проведено от ГД „Заетост, социални въпроси и приобщаване“ (ГД „Заетост и социална политика“) през 2017 г., Гърция е една от страните, които „понастоящем нямат никакви мерки за проследяване на завършилите ПОО“ . Проследяването на завършилите в Гърция не е задължително и не е обичайна практика нито на национално ниво, нито на ниво индивидуален център за професионално обучение.

### Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в IEK DELTA

IEK DELTA е създадена през 1971 г. и скоро след това става лидер в професионалното обучение в Гърция, сертифицирана от гръцкото Министерство на образованието и ЕС. С 49-годишен опит в частното обучение, предлагаш програми след средното образование на ниво по ЕКР 5. Целта му е да гарантира качеството на предоставените знания, високи нива на професионална компетентност и заетост.



IEK DELTA оперира в сграда с площ 4500 кв.м, с висококачествени съоръжения, разположена в сърцето на Атина. Новото технологично оборудване, специализираните лаборатории, стаите за проекти и тематичните класни стаи покриват по-голямата част от функционалното пространство в сградите. От юни 2018 г. IEK DELTA създаде нов кампус в Западна Атика, следвайки същия дизайн и модел на качество.

## IEK DELTA разработи уникална учебна среда с 53 специалности, разделени в 5 школи:

- ✔ Школа по инженерство и информационни технологии
- ✔ Школа по туризъм и кулинарни изкуства
- ✔ Школа за красота и здраве
- ✔ Школа за изкуства и образование
- ✔ Школа за бизнес и комуникация

## Опитът със системата за проследяване On Track

IEK DELTA сформира екип, включващ изпълнителния директор г-н Константинос Киосис и служители от маркетинговия отдел под ръководството на маркетинговия директор г-жа София Спилиоти.

Тъй като това беше първият път, когато IEK DELTA провежда проучване за проследяване, бяха положени много усилия за създаване на база данни с контакти на завършили от предишните години. Използвана е информация от различни бази данни, главно бази данни от отдела по записване и от маркетинговия отдел. Различните бази данни трябваше да бъдат интегрирани и изчистени, тъй като те включваха остарели стойности, дублиращи се данни и др. Разработването на базата данни с имейл контакти беше сериозна задача и предпоставка за изпращането на анкетата.

Инструментът, който IEK DELTA избра, беше анкетата на Google за ниво по ЕКР 4-5. Избрахме Google формуляр, защото е по-опростен и лесен за използване инструмент.

IEK DELTA адаптира въпросника към своите нужди. В този процес участваха различни лица, включително служители от мениджмънта, маркетинга и преподавателите. Крайният въпросник се състои от две части, една стандартна част и втора незадължителна част.

Имейл с покана е разработен от маркетинговия отдел. Обърнато е внимание на мотивацията на нашите възпитаници да попълнят анкетата.

## Изводи и резултати

IEK DELTA реализира два кръга от проучването за проследяване със съответно сред 1373 и 1264 получатели.

Резултатите от двата кръга на онлайн проучването не бяха задоволителни. В първия кръг само 29% от получателите отвориха имейла, 5% щракнаха върху връзката на анкетата и малък процент от 2,1% действително попълниха анкетата. По-голямата част от получателите (71%) не отвориха имейла. Причините за ниския отговор могат да бъдат, че завършилите може да са сменили имейл адреса си, или имейлите да са попаднали в папката за спам. Голямо предизвикателство остава да поддържа база данни с валидни имейл адреси и да се уверим, че нашите получатели действително ще получат предвидената информация.

### Основните трудности, с които се сблъска IEK DELTA, са:

- ✔ Трудност при създаването на база данни с имейл контакти за първи път. След като това беше постигнато, колежът вече има валидна база данни, която може да се използва в бъдеще.
- ✔ Въпросът за регламента GDPR и защитата на личната информация на завършилите. В имейлът, който IEK DELTA изпрати, имаше възможност за отписване от списъка за получаване на известия. За настоящите и бъдещите студенти се уверяваме, че имаме писмено съгласие за участие в мрежи за завършили и получаване на допълнителни имейли от IEK DELTA.

### В резултат на първите два кръга IEK DELTA взе следните решения и действия:

- ✔ Да се намали размерът на въпросника и да се съсредоточи върху по-малко и по-важни показатели за заетост.
- ✔ Да се използват други начини за достигане до възпитаниците (телефонни интервюта)
- ✔ Да се проведе трети кръг на проучването за проследяване чрез телефонни интервюта за всички завършили (1300+ получатели). За тази цел IEK DELTA е назначила изследовател, който ще бъде ангажиран с тази задача.



Според европейското проучване „Картографиране на мерките за проследяване на завършилите ПОО в държавите-членки на ЕС“, проведено от ГД „Заетост, социални въпроси и приобщаване“ (ГД „Заетост и социална политика“) през 2017 г., Латвия е една от държавите, които „понастоящем нямат никакви мерки за проследяване на завършилите ПОО“. Но има някои разпоредби относно годишния доклад за самооценка на институция за професионално образование или образователна институция, която прилага програма за професионално образование.

## Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в Latvia

Колежът, който взе участие в пилотиране на проучването, е висше учебно заведение, което със средства от националния бюджет предлага две първостепенни учебни програми за висше професионално образование - медицински сестри и медицина, както и програма за професионално образование за медицински служители.

Целта на Колежа е да насърчава висококачественото професионално образование за медицински сестри и асистенти и допълнително обучение във връзка с изискванията на пазара на труда, като се използват съществуващи интелектуални, технически, материални и финансови ресурси, развивайки по-тясно сътрудничество между преподавателите, позволяващо взаимна интеграция на учебните предмети и сътрудничество с колеги в чужбина, модернизирани на взаимодействието между преподаватели и студенти в процеса на преподаване и учене.

## Опитът със системата за проследяване On Track

В съответствие с изискванията на законодателството всяка година колежът провежда проучване сред завършилите. Основният акцент е върху интервюирането на наскоро завършили и се фокусираме върху конкретна тема за обратна връзка, определена от законодателството, тъй като тези данни са необходими за доклада за самооценка.

По време на проследяването на завършилите традиционно се появяват много препятствия и пилотирането в рамките на проекта On Track не беше изключение. Обучените лица са трудно достъпни след завършването на колеж, те често сменят телефонни номера и имейл адреси. Освен това завършилите не реагират особено добре на такива проучвания. По време на провеждането на проучването за завършили трябва да се вземат предвид много ограничения на законите за защита на личните данни, необходими са време и усилия за преодоляване на техническите и правните пречки, за да се използват съществуващите данни.

За да получи данни от възможно най-много завършили, колежът организира интервюирането на обучаемите лица по време на защитата им за документ за квалификация (включително те са помолени да актуализират своите данни за контакт (имейл адрес, телефон), ако те са се променили по време на обучението им). До 2019/2020 за пролетния семестър на учебната година анкетите на обучаемите в колежа бяха проектирани и издадени за попълване на хартиен носител, като по този начин се осигури по-голям брой респонденти. Започвайки от 2019/2020. година на обучение, поради ограниченията на Covid-19, анкетата е проведена дистанционно чрез Google формуляри, изпращайки връзка към анкетата на личните им имейли, адресите на които обучаемите са предоставили като свое средство за комуникация по време на учебния процес.

## Изводи и резултати

В сравнение с предишния въпросник, който колежът използваше, инструментариума на On Track предлага малко по-широки възможности за проследяване на реализацията на завършилите, поради което колежът успя да получи повече данни за анализ.

За пилотирането колежът избра да използва Google формуляри. Предимството на използването им е, че можете веднага да получите визуализиран преглед на резултатите от проучването, като същевременно трябва да обработвате текстовата информация. Получената информация от On Track пилотирането дава възможност за подобряване на учебния процес и качеството на обучението, както и за промяна на учебното съдържание в посока, по-подходяща за нуждите на пазара на труда. Възможно е също така да се установи дали завършилите колеж трябва да продължат обучението си на по-високо квалификационно ниво, както и да се установи какъв процент от завършилите навлизат в професията (т.е. дали отговарят на очакванията на държавата за приходи от финансирането на тези учебни програми от държавния бюджет).

Проследяването на завършилите не е еднократна дейност, поради което инструментите и методологията на проекта On Track могат да осигурят голяма подкрепа за институциите за ПОО за създаване или подобряване на вече съществуваща система за проследяване на завършилите и служат като инструмент за подобряване на качеството на предоставяното ПОО.





Няма законово задължение за провеждане на проследяване в системата на ПОО или ВО в Словакия.

## Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в технически университет, гр. Кошице

Техническият университет в Кошице (TU Košice), Словакия, се състои от девет факултета, извършва научни изследвания и предлага образователни програми в различни инженерни дисциплини, но също така и в икономиката и изкуствата. Понастоящем TU Košice има приблизително 9500 студенти, които учат на три нива на обучение (бакалавър, инженер и доктор). TU Košice от дълго време получава обратна връзка от студенти и се опитва да установи по-тесни връзки със своите възпитаници, но наблюдението на заетостта на завършилите е некоординирано и еднократно и се извършва на ниво факултети. Понастоящем Словашката агенция за акредитация на висшето образование се стреми да повиши качеството на висшите учебни заведения и е подготвила нови стандарти за университетите. Университетите са задължени да събират, анализират и използват съответната информация за ефективно управление на учебните програми и други дейности. Основните показатели на образованието включват също мненията на завършилите и работодателите и заетостта на завършилите.



## Опитът със системата за проследяване On Track

Техническият университет, чрез проектното си предложение ON TRACK, реши да въведе система за наблюдение на заетостта на своите възпитаници. Трима служители на TU Košice участваха в обучение в Атина (служител на учебния отдел на Ректората, заместник-декан по образованието на един от факултетите и един от експертите по проекта ON TRACK), където активно работиха по адаптирането на анкетно проучване за ниво 6-7 по ЕКР. Първата пречка, която те установиха,



беше получаването на съгласие за участие в проучването. С всички завършили студенти беше установен контакт с искане за получаване на личен имейл адрес, на който ще бъде възможно да им се изпрати въпросник след дипломирането. Всички ученици от TU Košice имат училищни имейл адреси, които обаче са валидни само за ограничен период след дипломирането. Получаването на нови имейл адреси, както и съгласието, бяха от ключово значение за провеждането на проучването. В следствие проучването ON TRACK бе проведено в периода септември - ноември 2020 г. върху извадка от 620 завършили от 2020 г. и 3500 завършили от предишни години. Три пъти през 6-те седмици от проучването на учениците е изпращано напомняне с искане за попълване на въпросник, което значително увеличи броя на получените попълнени анкети.

## Изводи и резултати

Екипът на техническия университет в Кошице разбира значението на повишаването на качеството на образованието чрез наблюдение на заетостта на завършилите. Ключовият момент за успех беше да се получи подкрепата на заместник-ректора по образованието, който в следствие популяризира идеята за проследяване на нивото на всички девет факултета. В допълнение, студентите от Факултета по електротехника и информатика в рамките на екипния проект „Living IT“ получиха задача да подготвят анкетата за следващите години по начин, който ще улесни тежестта за администраторите и ще бъде осигурен възможно най-висок относителен дял на получените попълнени анкети. Създадена е нова ИТ среда за анкети и бази данни за студенти и е решен въпросът за получаване на адреси от нови възпитаници чрез GDPR формуляр. Бяха разбрани модификациите на въпросника, възможностите за филтриране на база данни, както и оценка на въпросниците на ниво факултет. Недвусмислено може да се каже, че проектът ON TRACK направи първата значителна стъпка в проследяването на завършилите студенти, а следващите стъпки, предприети от ръководството на TU Košice, осигуриха устойчивостта на методологията ON TRACK и изграждане на капацитет в областта на качеството в образованието.



Няма законови задължения по отношение на проследяването на завършилите ПОО в Испания, а само някои разпоредби относно обмена на информация.

## Пилотно прилагане на инструмента за проследяване в Politeknika Ikastegia Txorierrri

Politeknika Ikastegia Txorierrri ([www.txorierrri.net](http://www.txorierrri.net)) е гимназия за науки и технологии и професионално образование и обучение (както на ниво 4, така и на ниво 5 по ЕКР) в Баския регион. Всяка година училището осигурява обучение за над 400 ученици и повече от 1000 възрастни учащи по частични програми и е с персонал от 45 души.

Politeknika Txorierrri е член на Ikastolen Elkartea, мрежа от 91 училища, които осигуряват от начално до средно образование на баски език, 52 от тези училища се намират в Страната на баските, а останалите в южната част на Франция. Ние също така принадлежим към мрежата на HETEL от 26 субсидирани училища за ПОО в Баския регион ([www.hetel.org](http://www.hetel.org)). Повечето от свързаните училища, като PИТ, също осигуряват училищно образование средно и горно средно ниво. Мрежата споделя практики за иновации, интернационализация и организация на мобилността и технически проекти. Анабел Меника (член на персонала в Politeknika Txorierrri) е координатор на мобилността на Еразъм + за HETEL.

Politeknika Txorierrri работи в тясно сътрудничество с централите за ПОО в мрежите HETEL, повишавайки информираността за културата на обратната връзка със завършилите лица. Politeknika Txorierrri е внедрила системата за проследяване в системата по качество, но също така HETEL започна да събира информация за нивата на заетост в централите за ПОО в мрежата HETEL.



## Опитът със системата за проследяване On Track

Ние решихме да въведем система ON TRACK за наблюдение на заетостта на нашите възпитаници. Трима служители на Politeknika Ikastegia Txogierri участваха в обучение в Атина и ние активно работихме по адаптирането на анкетното проучване за нашите ученици. Първото нещо беше да решим кои да са въпросите, които да включим във въпросниците. Решихме да не правим много модификации за първото пилотиране, тъй като искахме да включим всички въпроси, за да анализираме всички възможни събрани данни.

В Politeknika Ikastegia използваме платформа, наречена Alexia, за да предлагаме ежедневни уроци, да споделяме образователни материали и да поддържаме връзка с бивши възпитаници. Учащите ни дават съгласието си да им изпращаме имейли и след като завършат. Въпреки това първото установено препятствие беше достигането до тези лица. Проблемът с използването на тази платформа е, че учащите използват имейл акаунт, създаден за училището и не винаги това е техен личен имейл адрес, така че след като напуснат нашата организация, някои завършили спират достъпа до този имейл акаунт.

### Първа пилотна фаза

- ✔ От 355 бивши учащи във висшето професионално обучение (ниво по ЕКР 5) получихме 55 отговора. Тоест 15,5% от лицата са отговорили на въпросника.
- ✔ От 77 бивши учащи в средно професионално обучение (ниво по ЕКР 3) получихме 5 отговора. Тоест 6,5% от лицата са отговорили на въпросника.

### Втора пилотна фаза

Изпратихме въпросника на бивши учащи, които са приключили с обучението си през 2016 и 2017 г. Точно 95 ученици от ниво по ЕКР 3 и 529 ученици от ниво по ЕКР 5.

- ✔ От 529 бивши ученици във висшето професионално обучение (ниво по ЕКР 5) получихме 55 отговора. Тоест 10,4 от лицата са отговорили на въпросника.

От 95 бивши ученици в средно професионално обучение (ниво по ЕКР 3) получихме 2 отговора. Тоест 2,1% от лицата са отговорили на въпросника

## Изводи и резултати

Проучването ON TRACK беше проведено през месеците от септември до ноември 2020 г. При първата фаза изпратихме въпросника два пъти. Веднъж преди лятото и след това още веднъж през октомври. Относителният дял на отговорилите беше по-малък, затова се свързахме по телефона с няколко ученика, за да попитаме за възможната причина.

### Достигнахме до 3 основни заключения:

- ✔ Въпросникът е твърде дълъг
- ✔ Лицата нямат достъп до своя имейл акаунт, тъй като това не е личният им имейл адрес
- ✔ Лицата не виждат пряка полза от попълването на въпросника

От ключово значение е поставянето на ясни цели, преди стартиране на проследяването. Какво искате да постигнете? Каква информация искате да съберете? Например искаме да насърчим жените да учат в нашия център. Нашата организация предлага технически програми и имаме много малко обучаеми жени в нашия център и искаме да насърчим жените да учат при нас. 92,9% от жените, които са учили в Tchorierrí, са успели да си намерят работа, свързана с тяхното обучение. Информацията, която открихме, е много полезна и може да се използва като маркетингов инструмент.

При втората фаза направихме въпросника по-кратък, но получихме още по-малко отговори. Това се дължи на времето, изминало, откакто учащите финализират програмата си. Изпратихме въпросника на имейл адреса, създаден от тяхното училище, но те или не използват този имейл, или просто не желаят да отговорят на въпросника. 4 години са твърде много и те забравят за учебната си електронна си поща, както и за интереса или контакта с училището. Също така е интересно да се отбележи, че и при двете пилотни фази процентът на реакция е по-нисък при средно професионално обучение, отколкото при високо професионално обучение.

- ✔ Поставете ясни цели, преди да подредите въпросника
- ✔ Не бива въпросникът да е твърде дълъг
- ✔ Кратки и лесни въпроси

- ✔ Данните трябва да бъдат филтрирани след това
- ✔ Те нямат достъп до имейла на училището си (Alexia). По-добре е да получите с декларация по GDPR личните имейли, докато те все още са в центъра за ПОО
- ✔ Важно е да спделите някои резултати с анкетираниите, за да се почувстват част от центъра и да видят пряка полза от попълването на въпросника.



# Приложение 2

**Списък за проверка  
на готовността на  
организацията**

# Списък за проверка на готовността на организацията



Чеклист на институцията за проверка на готовността за внедряване на системата за проследяване

- 1** Поемете ангажимент за управление и интегриране на проследяването на завършилите в системата за управление на качеството на обучителната институция.
- 2** Използвайте системата за проследяване в съществуващата организационна структура и администриране на обучителната институция и я интегрирайте с другите процеси в организацията.
- 3** Подгответе плана, който трябва да включва какво да се измери, как да се измери, отговорности за измерване, анализ на данни и т.н.
- 4** Изберете методологията и инструментите за оценка, които отговарят на нуждите на обучителната институция, още преди процесът на проследяване да е започнал.
- 5** Изберете подходящия метод за събиране на данни, потенциалното използване на съществуващите административни данни, информация за целевата група и/или извадката
- 6** Разработете специфични инструменти, които ще се използват за проследяване и за извършването на проучването и анализа на резултатите.
- 7** Обмислете кои са различните типове заинтересовани страни в процеса на интегриране на резултатите от системите за проследяване на завършилите.

- 8 Поставете цели за всички ключови резултати в съответствие с цялостната стратегия на обучителната институция.
- 9 Разберете причините за наблюдаваните тенденции и въздействието, което тези резултати ще окажат върху други показатели за изпълнение, нагласи и свързани резултати.
- 10 Разпределете необходимите ресурси и осигурете цялата необходима подкрепа на екипа и дайте конкретни указания.
- 11 Организирайте семинари за участниците, за да придобият необходимите компетенции за проектиране, внедряване и използване на системата за проследяване, за установяване на механизма за проследяване и интегрирането му в системата за осигуряване на качеството на вашата организация.
- 12 Инструктирайте персонала за важността на проследяването на завършилите в контекста на организационната политика за осигуряване на качеството, дефинирайте политиката и целите за качество, редовно подготвяйте и представяйте на персонала доклади за управление, осигурете ресурси, необходими за предоставяне на качествени услуги.
- 13 Стартирайте проучването. Обработвайте всички лични данни, получени в резултат на проучването, в съответствие с Общия регламент за защита на данните (GDPR) - Регламент (ЕС) No 2016/679.
- 14 Активно ангажирайте персонала да извършват самооценка в процеса на работата, работете за постигане на незабавни решения за подобрения и план за действие за коригиращи / превантивни мерки.
- 15 Обсъдете предложените мерки за подобрения и се уверете, че те се подкрепят от персонала и заинтересованите страни.



- 16 Сегментирайте резултатите, за да вникнете в опита, нуждите и очакванията на конкретни групи.
- 17 Вземете предвид резултатите от проучванията на завършилите във всички организационни звена и в работните групи по създаването на учебни планове и програми.
- 18 Използвайте резултатите от проследяване на завършилите в планирането на стратегията на организацията и идентифицирането на мерки за подобрения.
- 19 Реализирайте плановете в съответствие със стратегията, мисията и визията на организацията.
- 20 Насочете резултатите към системата за осигуряване на качеството на обучителната институция.
- 21 Публикувайте информация от проучване на завършили, с цел самооценка и преглед, обявете силните и слабите страни и мерките, които трябва да се предприемат. Възползвайте се от възможността да използвате тази информация, за да направите вашата организация по-видима и привлекателна за учащите.
- 22 Анализирайте редовно данните и съхранявайте всички анализирани данни по съпоставим начин, включително и визуално, за да можете да следите тенденциите през годините.





# Приложение 3

Прилагане на процедури  
за проследяване на  
завършилите

## Приложение 3:

# Прилагане на процедури за проследяване на завършилите

Отговорността на доставчика на ПОО е да определи съгласувана процедура за създаване, управление и администриране на проучването за проследяване на завършилите. Процедурата трябва да включва обхвата на изследването, целите, отговорностите, методологията, критериите за качество и инструменти. Примерна процедура <sup>(1)</sup> е представена в следната таблица:

<b>Обхват</b>	Процедурата описва създаването, управлението и администрирането на онлайн проучването за проследяване на завършилите <sup>(2)</sup> .
<b>Цели</b>	<p><b>Целта на проучването за проследяване на завършилите е да събере обратна връзка от завършилите ПОО по въпроси, свързани със:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Пригодност за заетост и качество на работното място;</li><li>✓ По-нататъшни стъпки в образованието и обучението;</li><li>✓ Качество на обучението, предоставяно от институцията за ПОО</li></ul> <p>Информацията от проучването за проследяване на завършилите ще бъде използвана с цел подобряване на услугите в областта на предоставяното обучение, професионално ориентиране и връзка с пазара на труда.</p>
<b>Отговорности<sup>(3)</sup></b>	<p><b>В анкетата за проследяване на завършилите участва персонал на различни позиции, както следва:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Ръководител на екипа:</b> Отговорен за проучването, отговорен за разпределението и наблюдението на задачите.</li><li>✓ <b>Администратор:</b> Отговаря за администриране, събиране на информация за контакт на завършилите, изпращане на поканите, проследяване на поканите, предоставяне на подкрепа на участниците и отговор на техните въпроси.</li><li>✓ <b>Експерт по ИТ:</b> Отговаря за създаването на онлайн формуляра, администрирането на уеб услугата, предоставянето на подкрепа на участниците и извличането на данните от формуляра.</li><li>✓ <b>Анализатор:</b> Отговорен за анализ на резултатите и подготовка на доклада.</li></ul> <p>Ръководството на доставчика на ПОО разпределя необходимите ресурси и осигурява цялата необходима подкрепа на екипа, както и задава показателите, които трябва да бъдат измерени, в зависимост от целите на проучването.</p>

Методология	Методологията на проучването следва следните стъпки:			
	Какво	Кой	Кога	Как
	Определяне на индикаторите и данните, които ще се събират, разработване на въпросника <sup>(4)</sup>	Ръководителя на екип, заедно с ръководството на доставчика на ПОО	Февруари	Преминаване през инструмента "On Track" и избор на индикатори и съответните въпроси <sup>(5)</sup>
	Извадка	Ръководителя на екип	Февруари	Избиране на част от завършилите, които ще участват в проучването <sup>(6)</sup>
	Определяне на метода на събиране на данни <sup>(7)</sup>	Ръководителя на екип, администратор	Февруари	Проучването се провежда изцяло онлайн
	Администриране на информация за контакт на завършилите	Администратор	Февруари	Подготвяне на списък с електронни адреси на всички завършили през 2017 и 2018
	Създаване на онлайн формуляр	Експерт ИТ	Февруари	Създаване на онлайн формуляр с линк на сайта на доставчика
	Пускане в ход на проучването	Ръководителя на екип, администратор, експерт ИТ	Началото на март	Изпращане на покана до всички завършили да участват в анкетата
	Стартиране на самото проучване	Ръководителя на екип, администратор, експерт ИТ	Март	Администраторът ще следи отговорите и изпраща имейли с напомняния, ако е необходимо
	Анализиране на резултатите	Анализатор, ръководител на екип	Април - Май	Извършване на статистически анализ на резултатите от проучването, намиране на корелации, подготвяне на графики и таблици
	Изготвяне на доклад от проучването	Анализатор, ръководител на екип	Юни	Изготвяне на подробен доклад от проучването
Изготвяне на презентация с основни резултати/ резюме	Анализатор, ръководител на екип	Юни	Подготвяне на резюмето, ключовите препоръки и презентация за ръководството	
Внасяне на резултатите в системата за осигуряване на качеството на доставчика на ПОО	Ръководителя на екип, заедно с ръководството на доставчика на ПОО	Септември	Представяне на резултатите от проучването пред ръководството. Вземане на решения и дефиниране на действия за подобрения	
<b>Критерии за качеството</b>	Инструментът за проучване следи получателите, които не са попълнили проучването, за да улесни изпращането на напомняния. <b>Ако относителния дял на отговорите е по-малко, ще бъдат извършени следните коригиращи действия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ На участниците ще бъдат изпратени имейли с напомняне.</li> </ul>			
<b>Инструмент</b>	Инструмент On Track за нива по ЕКР/НКР 2-3, 4-5 и 6-7 на седем езика, достъпни на адрес <a href="http://www.ontrack-project.eu/en/results-en">http://www.ontrack-project.eu/en/results-en</a> Форма: Формуляр за проследяване на завършилите. <sup>(9)</sup>			

**Таблица 8:** Процедура за установяване на онлайн система за проследяване на завършилите

## Бележки:

<sup>(1)</sup> Процедурата е представена като пример. Доставчикът на ПОО може да я използва и адаптира към собствените си нужди.

<sup>(2)</sup> Това са общите рамки на процедурата. Първия път когато системата за проследяване на завършените ще бъде внедрена, тя ще се нуждае от известно време за подготовка, докато през следващите години времето за подготовка ще бъде намалено. Стъпките обаче остават същите

<sup>(3)</sup> Персоналът, който ще се включи в процедурата, и техните специфични задачи ще бъдат определени от всеки доставчик на ПОО, следвайки собствената си вътрешна структура на управление. В зависимост също от размера на доставчика на ПОО, някои роли могат да бъдат изпълнявани от едно и също лице (напр. ръководител на екип - администратор).

<sup>(4)</sup> Препоръчително е да се изберат основни показатели, които да се измерят във времето. Въпреки това доставчиците на ПОО могат също да изберат да добавят /премахват индикатори и конкретни въпроси, за да отговорят на настоящите им нужди.

<sup>(5)</sup> Доставчикът на ПОО може да избере да разработи собствен въпросник или да адаптира въпросника On Track към своите нужди.

<sup>(6)</sup> В много случаи целевата група на проучването може да бъде всички завършили, така че в този случай не се прилага методът на извадката

<sup>(7)</sup> Може да се прилагат и други методи за събиране на данни, като интервюта по телефона.

<sup>(8)</sup> Относителният дял на отговорилите е ориентировъчна, доставчикът на ПОО може да определи друг показател.

<sup>(9)</sup> Пример за формуляр за проследяване на завършените

Заглавие	Формуляр за проследяване на завършените 2019
Целева група	Завършили през 2017 и 2018
Извадка	Всички лица
Начало - край	Февруари – Септември 2019
Въпросник	(Линк към въпросника)
Онлайн формуляр	(Линк към въпросника)

Таблица 9. Изт.: IDEC

# Приложение 4

Описание  
на семинара



## Приложение 4:

# Описание на семинара

**Наименование:** Създаване на механизъм за проследяване в институции от системата на ПОО

**Целева група:** Персонал, който ще се включи в проучването за проследяване на завършилите, включително управленски, административен и технически персонал.

**Продължителност:** Продължителността на препоръчителната програма е 3 дни по 4 часа на ден. Доставчикът на ПОО може да избере да адаптира програмата, така че да отговаря на собствените нужди.

**Обосновка и цели:** Основната цел на семинара е участниците да придобият необходимите компетентности за проектиране, внедряване и използване на системата за проследяване, за установяване на механизма за проследяване и интегрирането му в системата за осигуряване на качеството на техните организации. Това е в съответствие с EQAVET и Препоръката за EQARF (2009), тъй като това ще насърчи подобряването на предлаганото качество от доставчиците на ПОО и ще подкрепи мониторинга, базиран на доказателства, свързан със завършилите.

Семинарът ще осигури както теоретични, така и практически знания, използвайки комбинация от активни методи за обучение на възрастни. В този смисъл, по отношение на методологията за обучение, учебната дейност ще включва презентации, последвани от практически дейности. Участниците ще използват компютърна зала за обучение, с цел създаване и управление на анкети.

По време на семинарите участниците ще създадат и адаптират методология за разработване на система за проследяване и ще я интегрират в системата за осигуряване на качеството на техните организации.

**Резултати от ученето:** След приключване на семинара се очаква участниците да могат:

- ✔ Да проектират и внедрят своята система за проследяване на завършените ПОО;
- ✔ Да създадат механизъм за проследяване и да го интегрират в системата за осигуряване на качеството на техните организации.

Инструктори: Персонал от On-Track партньорството, който е присъствал на проектната учебна дейност „Създаване на механизъм за проследяване в институции от системата на ПОО “ и е сертифициран за провеждане на такива семинари.

Оборудване: Зала за обучение, оборудвана с мултимедия и персонални компютри или лаптопи за всички участници, достъп до интернет.

## ИНДИКАТИВНА ПРОГРАМА НА СЕМИНАРА

### Първи ген: Проследяване на завършените ПОО – контекст и On Track методология (4-5 часа):

Системи за проследяване на завършените ПОО

- ✔ Контекст за различни страни
- ✔ Типология на методологии и подходи, характеристики, плюсове и минуси

**Уъркшоп:** Приложимост и важност на системите за проследяване на завършените ПОО

Методологията On-Track, представяне на системата за проследяване и нейните основни характеристики.

Въпросници за проследяване – представяне на различни варианти.

**Уъркшоп:** Избор на подходящ въпросник – адаптиране към нуждите на организацията.



## Втори ген : Създаване на механизъм за проследяване – интегриране със системата за осигуряване на качеството:

**Уъркшоп:** Създаване на система за проследяване.

Методологично ръководство с отделни стъпки (дефиниране на обща цел и стратегия, дефиниране на показатели и данни, които да се събират, избор на метод и избор на данни, събиране на данни, администриране на данните за контакт на завършилите, провеждане на самото проучване за проследяване, действия, оценка и използване на резултатите).

**Уъркшоп:** Интегриране на системата за проследяване на завършилите ПОО в системата за осигуряване на качеството на организацията (идентифициране на съществуващите административни данни, установяване на процедури за проследяване и обучение на участващия персонал, установяване на процедура за анализ и използване на данни, подаване на информация от проследяващи проучвания в системата за вземане на решения, разработване на процедура за преглед от ръководството и план за действие).

## Трети ген : Техническо изпълнение на онлайн проучването:

Онлайн анкети

- ✓ Представяне на Google Формуляри и други инструменти за създаване на формуляри

Уъркшоп – вътрешно тестване

**Уъркшоп:** Примери от практиката

**Уъркшоп:** Допълнителен потенциал на системите за проследяване на завършилите ПОО

(използване на данни на системно ниво, сравнение с други доставчици, стратегическо планиране и др.)

# ИЗПОЛЗАНИ ИЗТОЧНИЦИ

1. Bernard C.K. Choi, Anita W.P. Pak, 2004. *A Catalog of Biases in Questionnaires*. Retrieved May 2020 [Online] Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1323316/#:~:text=Questionnaire%20bias%20is%20a%20result.questionnaire%20is%20administered%20or%20completed.>
2. Carter McNamara, 2005. *Basic Guide to Program Evaluation*. Retrieved May 2020 [Online] Available at: [https://www.unm.edu/~egrong/web/docs/R3\\_Basic%20Guide%20to%20Program%20Evaluation.pdf](https://www.unm.edu/~egrong/web/docs/R3_Basic%20Guide%20to%20Program%20Evaluation.pdf).
3. Gaebel, Michael, et al. *Tracking learners' and graduates' progression paths TRACKIT*. Brussels: European University Association, 2012. Retrieved December 12, 2019 [Online] Available at: <https://eua.eu/resources/publications/398:tracking-learners%E2%80%99-and-graduates%E2%80%99-progressiAn-paths-%E2%80%93-trackit.html>
4. Humpl, Stefan, et al. *Context Study of Tracking Systems and Measures*. Technical University of Košice, 2019. Retrieved May 5, 2020 [Online] Available at: [http://www.ontrack-project.eu/images/articles/ON\\_TRACK\\_IO1\\_CONTEXT\\_STUDY\\_OF\\_TRACKING\\_SYSTEMS\\_AND\\_MEASURES.pdf](http://www.ontrack-project.eu/images/articles/ON_TRACK_IO1_CONTEXT_STUDY_OF_TRACKING_SYSTEMS_AND_MEASURES.pdf).
5. *EFQM Excellence Model*. (2013), European foundation for Quality management. November 1, 2019. 2019. Retrieved May 5, 2020 [Online] Available at: <https://www.efqm.org/>
6. European Union: *Council of the European Union, Council Recommendation of 20 November 2017 in tracking graduates* (2017/C 423/01), 09.12.2017, Official Journal of the European Union. Retrieved May 5, 2020 [Online] Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017H1209%2801%29>.
7. European Commission – Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture (2020). *Mapping the state of graduate tracking policies and practices in the EU Member States and EEA countries. Final Report*. Retrieved May 5, 2020 [Online] Available at: <https://op.europa.eu/de/publication-detail/-/publication/93231582-a66c-11ea-bb7a-01aa75ed71a1/language-en>.
8. European Commission – Directorate – General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2018). *Mapping of VET graduates tracking measures in EU Member States. Final Report –Study*. Retrieved May 5, 2020 [Online] Available at: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/00d61a86-48fc-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-69741501>.
9. *Comprehensive policy frameworks for continuing VET: Reform of Continuing Vocational Education and Training Systems (Re-CVET): 2017: RE-CVET QUALITY CODE HANDBOOK*.
10. *Engineering intro*. Retrieved April 21, 2020, available at: <https://www.engineeringintro.com/initiating-planning-project/how-to-identify-classify-manage-project-stakeholders/attachment/power-interest-grid/>.
11. *European Quality Assurance in Vocational Education and Training*. Retrieved November 5, 2019 [Online] Available at: <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework>.
12. URBACT, *Guidelines to produce an Integrated Action Plan*, January 2017, Retrieved April 21, 2020 [Online] Available at: [https://urbact.eu/sites/default/files/media/guidelines\\_for\\_iap\\_final.pdf](https://urbact.eu/sites/default/files/media/guidelines_for_iap_final.pdf).
13. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Retrieved May 2020 [Online] Available at: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.



Съфинансиран от програма  
„Еразъм+“  
на Европейския съюз

 onTrack  
[www.ontrack-project.eu](http://www.ontrack-project.eu)