



**ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ**  
**СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**  
**ISO 9001:2015**

**ДОКЛАД**

**№ 2/10.06.2024 г.**

**за извършен вътрешен одит**

**Ръководител на одиторския екип:** проф. д.н. Виржиния Желязкова

**Одитори:**

1. доц. д-р Радостина Димитрова
2. Михаела Георгиева, студент

**Одитирана дейност:** Провеждане на анкетни проучвания сред студентите относно мнението им за качеството на обучението и административното им обслужване.

**Отговорник за одитираната дейност:** проф. д-р Юлия Добрева

**Времетраене на одита:** от 09:00 до 13:30 ч. на 10.06.2024 г.

**Цел и обхват на одита:** Да се оценят процесът на провеждане на анкетите и тяхното съдържание.

**Одиторският екип констатира при одита следното:**

Провеждането на анкетни проучвания сред студентите в ОКС „бакалавър“ и ОКС „магистър“ относно мнението им за качеството на обучението и административното им обслужване се извършва два пъти в годината (след края на всеки семестър). Този процес, който е регламентиран в чл. 3, ал. 3, т. 1 от Правилника за устройството и дейността на ВУЗФ, е свързан с прилагането на вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството на обучението.

Одиторският екип установи, че достъпът на студентите до анкетите е улеснен, тъй като те са в електронен формат и в края на всеки семестър се изпращат чрез имейл до студентите от всички курсове и форми на обучение от служител на дирекция „Маркетинг и комуникации“. Предоставянето на анкетите в електронен, а не в хартиен вариант се оценява като добра стратегия, която позволява на всички студенти (независимо дали са дистанционни, или отсъстващи в деня, в който се пускат анкетите) да вземат участие в проучването. Одиторите установиха, че анкетите се провеждат в края на всеки семестър, както е регламентирано в Правилника за устройството и дейността на ВУЗФ.

След като данните от анкетите са събрани и обработени, зам.-ректорът по учебната дейност изготвя доклад, който включва: оценка на процеса на обучение и на преподавателите, оценка на административните отдели, графично онагледяване на получените резултати, критики и коментари на студентите и решения за преодоляване на установените от анкетите проблемни зони. Докладът за резултатите от проведените анкетни проучвания сред студентите във Висшето училище по застраховане и финанси



**ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ**  
**СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**  
**ISO 9001:2015**

се разглежда и приема на заседание на Академичния съвет и след това се качва на сайта на ВУЗФ.

В съдържателно отношение анкетите включват следните шест критерия за оценка на преподавателите и процеса на обучение:

- Начин на преподаване на учебния материал (достъпност, яснота и разбираемост);
- Използване на съвременни методи и технически средства в учебния процес;
- Актуалност и полезност на преподавания материал за професионалната реализация на студентите;
- Мотивиране на студентите за усвояване на учебния материал и участия в дискусии;
- Поддържане на обратна връзка със студентите за усвояване на учебния материал (консултации, електронна поща и други начини за комуникиране);
- Обективност при оценяването на студентите през семестъра (контролни работи, курсови работи и други форми на извънаудиторна заетост).

Студентите оценяват и качеството на обслужване на следните административни звена:

- Дирекция „Учебна дейност“;
- Библиотека;
- Център за кариерно развитие;
- Фронт офис;
- Дистанционното обучение във ВУЗФ

Освен въпросите, изискващи оценяване по 4-степенна скала, в анкетите е включен отворен въпрос, който дава възможност на студентите да споделят допълнителна информация под формата на мнения и препоръки.

Одиторският екип оценява положително съдържанието на анкетите и ги определя като подходящ изследователски инструмент за оценка на качеството на обучение и качеството на административното обслужване.

### **Заклучение**

Одиторският екип установи, че ВУЗФ спазва регламентираното в Правилника за устройството и дейността ежегодно провеждане на анкетни проучвания сред студентите относно мнението им за качеството на обучението и административното им обслужване и оценява положително процеса на провеждане, както и съдържанието на анкетите. Студентските анкети, провеждани във ВУЗФ, са ключов инструмент за обратна връзка от студентите, който помага за поддържане на високо качество на обучението.

**Отговорник за  
одитираната дейност:**

(проф. д-р Юлия Добрева)

**Ръководител на  
одиторския екип:**

(проф. д.н. Виржиния Желязкова)