



Проект BG051PO001-3.2.03 „Управление за ефективно професионално образование“  
по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007 - 2013“



# Въвеждане на училищна система за управление на качеството (УСУК) в ПГИ „Иван Илиев“ - Благоевград

21/03/2014

Б. Димитрова, главен учител



Проект BG051PO001-3.2.03 „Управление за ефективно професионално образование“  
по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007 - 2013“



# КРАТКО ПРЕДСТАВЯНЕ НА УЧИЛИЩЕТО



21/03/2014

Въвеждане на училищна система за управление на качеството (УСУК) в ПГИ „Иван Илиев“ - Благоевград



## ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА „ИВАН ИЛИЕВ“

2704 Благоевград, жк. Ален мак, [pgi@pgiblg.com](mailto:pgi@pgiblg.com),  
<http://pgiblg.com>, <https://www.facebook.com/pgiblagoevgrad>





## В ПГИ „ИВАН ИЛИЕВ“ към настоящия момент се обучават:

- 688 ученици в редовна форма на обучение, по следните специалности:
  - 3430101 Банково дело, III СПК
  - 3430102 Застрахователно и осигурително дело, III СПК
  - 3430201 Финансова отчетност, III СПК
  - 3440301 Оперативно счетоводство, III СПК
  - 3451204 Икономика и мениджмънт, III СПК
  - 3460101 Бизнес администрация, II СПК
  - 4820101 Икономическа информатика, III СПК
  - 4820401 Електронна търговия, II СПК





## Кадри:

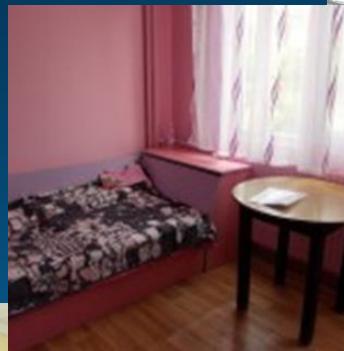
- **Директор – г-жа Ася Бояджиева-Пенкова**
- **2 помощник-директори - г-жа Гергана Деренцева, г-жа Нина Стоицова**
- **55 учители, сред които:**
  - **2 главни учители**
  - **4 възпитатели**
  - **1 РКК**
- **1 педагогически съветник**
- **1 библиотекар**
- **1 медицинска сестра**
- **главен счетоводител, касиер-домакин, домакин, ЗАС, портиер, хигиенисти, огняр-поддръжка, ел. техник, дърводелец-поддръжка**





## Материална база:

- 26 учебни кабинета, сред които:
  - 2 кабинета по професионална подготовка
  - 3 компютърни кабинета
  - 1 чуждоезиков кабинет
  - 1 кабинет «Физика»
  - 1 кабинет «Химия»
- 1 библиотека
- 1 физкултурен салон
- 1 медицински кабинет
- 1 кабинет на педагогическия съветник
- 1 общежитие, 14 стаи





# ИЗПЪЛНЕНИ ДО МОМЕНТА ДЕЙНОСТИ И ЕТАПИ ПО ВЪВЕЖДАНЕТО НА УСУК





## Извършена самооценка за предходната учебна година:

- **Формирана е комисия**
- **Изготвен е план-график**
- **Изработени са критерии за самооценка по четирите области**

**/Частично адаптиране на предложения модел на British Council в съответствие с особеностите на гимназията/**

- **Подготвени са формуляри на чек-листи, справки и анкети**
- **Извършено е частично самооценяване - област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА**







## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Брой точки	Доказателствен материал
1. Индивидуална среда на ученика	4,50/4,50	Годишен план на: кл.ръководители, педагогически съветник, директор; Годишен план за дейността на училището; Доклад-анализи на МО, УК, Констативни протоколи от педагогически контрол на директор и ПД
2.Училището като социално място	6,00/6,50	Правилник за дейността на училището; правила и дейности за превенция и разрешаване на конфликти; План на УК за ППМНУ; Год. план на педагогически съветник; Архив на училищни вестници, рекламни брошури, рубрики в уч. сайт; публикации в местни и национални електронни медии; Наличие на училищен сайт с разнообразни линкове и електронен дневник
3.Материално-техническа база	8,50/9,00	Инвентаризационни описи; Договори за дарение; Разходооправдателни документи за закупени материално-технически средства, педагогическа и специализирана литература
<b>Общо</b>	<b>19/20,00</b>	<b>(95 % от максималния брой точки за областта)</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
		отлична
1. Индивидуална среда на ученика	Наличие на мерки за адаптиране на ученика към училищната среда	Предвидени са мерки и дейности, учениците са запознати с тях. Предприети и реализирани са адекватни действия. <b>1,00</b>
	Създадени възможности за включване на ученика в различни училищни общности в зависимост от неговите интереси и потребности	Създадени са възможности (вкл. финансови) за различни форми на извънкласни дейности, в които могат да участват над 20 % от общия брой ученици. Учениците са информирани за предлаганите в училището извънкласни дейности. <b>1,50</b>
	Осигурени условия за интерактивно учене	Осигурени са възможности за ползване на мултимедия във всички кабинети, осигурени интерактивни дъски и интернет и друг подходящ софтуер. Прилагане на интерактивни методи, например: ситуационни (симулация, ролеви игри, казуси и др.); опитни проекти, експерименти); дискуссионни (дебати, беседи, дискусии). Докладвани и обсъдени на заседание на педагогическия съвет, методическо обединение <b>2,00</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
2.Училището като социално място	Създадени са условия за интегриране на ученици със СОП	<b>Отлична</b> - осигурена функционираща подкрепяща среда, вкл. екип за комплексно психолого-педагогическо оценяване, при необходимост разработени индивидуални учебни планове, специално учебно-технически средства и апаратура, предоставени дидактически материали и помагала на ангажираните учители. Проведено квалификационно обучение на ангажираните учители, осигурени възможности за перманентност на обучението. <b>1,00</b>
	Създадени условия за интегриране на обучавани възрастни в неравностойно положение	Незадоволителна - липсват. <b>0,00</b>
	Наличие на правила за разрешаване на възникнали конфликти	<b>Отлична</b> - предвидени са правила за разрешаване на възникнали конфликти: ученик-ученик; учител-ученик; ученик-служител; учител-учител; учител-служител <b>1,50</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
2.Училището като социално място	Дейности за превенция и разрешаване на конфликти	<b>Отлична</b> - предвидени са дейности и се провеждат индивидуални срещи и групова работа с проблемни ученици; анкети; медиация; съвместни действия с ученическия съвет; беседи, филми; работа с родители организиране на срещи с представители на държавни институции и на неправителствени организации; работа с ученическия съвет. <b>1,50</b>
	Наличие на начини и средства за разпространяване на информация, свързана с дейността на училището	<b>Отлична</b> - многообразие на прилаганите начини и средства - издаване на училищен вестник, училищно радио и /или телевизия, електронни информационни средства, брошури, рекламни материали и други инициативи, свързани с дейността на училището. <b>1,00</b>
	Наличие на училищен сайт с актуална информация	<b>Отлична</b> - поддържа динамичен училищен сайт за учебната година и архивира предходните, поддържа и опции за обучение и оценяване он-лайн. <b>1,00</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
3. Материално-техническа база	Осигурена достъпна архитектурна среда спрямо необходимите потребности	<b>Добра</b> - обособени рампи към входовете; адаптирано санитарно помещение за специални потребности на ползващите ги. <b>0,25</b>
	Наличие на пропускателен режим, ориентир за ученици, родители и други външни лица	<b>Отлична</b> - налични са: пропускателен и информационен пункт; камери за наблюдение в коридори, класни стаи и двор; СОТ; охранител/и; указателни знаци и табла; баджове; пропуск зародители и външни лица. <b>0,50</b>
	Относителен брой (в %) на класните стаи поддържани и оборудвани с необходимия инвентар спрямо общия брой класни стаи	<b>Отлична</b> - до 20% от класните стаи не са ремонтирани в последните 5 години, всички класни стаи са оборудвани с достатъчен брой учебна мебел, същата е много добро състояние. <b>1,00</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
3. Материално-техническа база	Наличие на кабинети за професионално обучение	<b>Много добра</b> - занятията поне по 25% от професионалната подготовка се провеждат в обособени кабинети с необходимото оборудване. <b>0,75</b>
	Наличие на съвременно оборудвани учебни работилници/ лаборатории/ УТФ	<b>Отлична</b> - има учебни работилници/лаборатории/УТФ по всички изучавани професии/специалности оборудвани с работеща, използвана и в голяма част от реалния бизнес техника. Поне една от учебните работилници е оборудвана със съвременна, работеща, техника, използвана и от водещи фирми в бранша. <b>1,00</b>
	Осигуреност с материали и консумативи за общообразователната подготовка	<b>Отлична</b> - осигуреност над 81 % от необходимото по учебните програми. <b>1,00</b>
	Осигуреност с материали и консумативи за професионалната подготовка	<b>Отлична</b> - осигуреност над 81% от необходимото по учебните програми в рамките на делегирания бюджет. <b>1,00</b>





## Оценяване постиженията в област 2. УЧИЛИЩНА СРЕДА

Критерии	Показатели	Оценка
3. Материално-техническа база	Достъпни за всички ученици и по всяко време на учебния ден библиотека и интернет	<b>Отлична</b> - има осигурен постоянен достъп до библиотека през учебната седмица, библиотеката е с ежегодно обновяван фонд. осигурен е неограничен интернет достъп. <b>1,00</b>
	Функционално място на ученика в класната стая/кабинета/ работилницата/ физкултурния салон - наличие на регламентирани отговорности за реда и чистотата на работното място и спазването им. Опазване на интериора и екстериора на училището.	<b>Отлична</b> - има регламентирани отговорности за опазване реда и чистотата на работното място на ученика и те се спазват, интериорът и екстериорът на училището е в много добро хигиенно състояние след края на учебния ден. <b>1,00</b>
	Функционално място на учителя - осигурен постоянен достъп до интернет и до актуална научна и педагогическа литература	<b>Отлична</b> - над 50 % от учителите имат осигурено работно място в кабинет/хранилище, а останалите – в учителската стая. създадени са възможности за неограничен интернет достъп на територията на училището. в учителската стая / библиотеката има налична актуална научна и педагогическа литература . <b>1,00</b>





## Трудности, срещани при подготовката, въвеждането и документирането на самооценката:

- Свърхангажираност на ключови лица от екипа с други проекти, състезания и административна дейност в училището – липса на достатъчно време за работа по самооценяването
- Поради това, че екипът е голям и режим на работа в ПГИ е двусменен, е трудно цялата комисия да се събере и да работи задно за достатъчно дълъг период от време. /Налага се извънредна работа – напр. в ден от ваканцията, колегите са в училище и работят по самооценката, или определени лица, работят в дома си през почивни дни./
- Липса на компетенции и опит за създаване на анкети – правилното формулиране на въпросите, изисква познания по социология/маркетинг/ и др.
- Недостатъчно добри технически /компютърни/ умения на голяма част от екипа.
- В комисията е включен само един учител по ИТ, който не може сам да извърши нужната компютърна обработка.







## Трудности, срещани при подготовката, въвеждането и документирането на самооценката:

- Недобре формулирани дескриптори в модела на Британския съвет – не е коректно за един дескриптор да има два елемента, които е възможно да не са изпълнени едновременно. Например – брой анкетирани над 80% и над 50% от тях да са дали положителна оценка. Реално е възможно над 80% да са анкетирани, но повечето от тях да са дали негативна оценка. Тогава как да се самооцени гимназията? При много от дескрипторите има подобен проблем.
- За събиране на необходимата информация е нужно да се създадат много голямо количество формуляри на справки, които трябва да бъдат добре обмислени от човек, който подробно познава анкетираните обекти. Често тези хора не са включени в комисията /напр. счетоводител/ и няма достатъчно време за обмисляне, набиране и форматиране на файловете.





## Трудности, срещани при подготовката, въвеждането и документирането на самооценката:

- За да има представителност при анкетите следва да бъдат анкетирани над 30% от учениците, родителите и партньорите. Това означава огромен разход на консумативи – тонер и хартия и многобройни часове за обработка на анкетите и изготвяне на анализи с графики и проценти за всеки въпрос.
- Негативно отношение от страна на анкетиранияте – тъй като непрекъснато са засипвани с анкети по различни проекти. Някои анкети са изключително дълги или сроковете за попълване са твърде кратки или електронният формуляр е труден за попълване. *«Много е досадно и отнема много време»*. Анкетиранияте възприемат процеса на допитване като не особено полезен, тъй като те споделят мнението си, но след това няма коригиращи действия. /Напр. ние споделяме, че учебниците са остаряли и грешни на места, но издателството казва, че не е икономическо изгодно да коригира и отпечата или да възложи написването на нови./





## Трудности, срещани при подготовката, въвеждането и документирането на самооценката:

- Трудно е електронното анкетиране на родители, тъй като много от тях нямат компетенциите да го направят или ние не знаем техните ел. пощенски адреси.
- При електронното анкетиране на ученици също е трудно да им бъде осигурен достъп до компютърен кабинет, когато програмата в същия е запълнена с учебни часове.





## Положителни ефекти от самооценката:

- Положителната обратна връзка от родители и работодатели стимулира учителите да продължават да работят в системата на образованието въпреки всички трудности.
- Обратната връзка от учениците и учителите към директора дава насоки за съществуващи проблеми и как те биха могли да бъдат отстранени, а също и показва силните страни, ценните подходи в управлението и т.н.
- Публикуваната информация за доброто представяне на учениците на ДЗИ и ДКИ и модерната материална база стимулира родителите на и самите седмокласници да се запишат в училището.





## Изпълнени до момента дейности и етапи по въвеждането на УСУК:

- *Подготовка за въвеждане на УСУК*
  - Запознаване на педагогическия съвет с необходимостта и изискванията за въвеждане на УСУК;
  - Определяне на екип за въвеждане на УСУК
  - Обучение на екипа по въвеждане на УСУК – проведено на 11.01.2014 г.





## Изпълнени до момента дейности и етапи по въвеждането на УСУК:

- *Дейности по разработване на документацията на УСУК*
  - Определяне на процесите на УСУК и тяхното взаимодействия – схема на процесите
  - Преглед на организационната структура на гимназията
  - Опис на съществуващите документи, регламентиращи процесите на УСУК
  - Идентифициране на външните нормативни изисквания към процесите на УСУК;
  - Подготовка на презентация на училището
  - Подготовка на процедурата за управление на документите и записите
  - Подготовка на процедурата за вътрешни одити
  - Подготовка на наръчника по качество





## Предстоящи дейности по въвеждането на УСУК:

- Преглед, съгласуване и утвърждаване на разработените документи на УСУК
- Попълване на записите, свързани с управлението на документите и записите на УСУК – съгласно Процедура „Управление на документи и записи“
- Попълване на записите по планиране и подготовка на вътрешните одити на УСУК
- Практическо обучение на вътрешни одитори на УСУК
- Попълване на записите, изисквани от Наръчника по качество
- Провеждане на вътрешен одит на УСУК
- Провеждане на преглед от ръководството





## Ползи, идентифицирани в процеса на въвеждане на УСУК:

- Осъзнаване на ролята на всеки и необходимостта той/тя да работи по-ангажирано, за да се повиши качеството на ПОО
- Разширява се кръга хора, които са ангажирани с дейности, различни от чисто преподавателската, което е нужно, за да се осигури оптималното функциониране на гимназията
- Умело формулираните въпроси /както бе в анкетите по проекта за усъвършенстване на системата за инспектиране/ фокусират вниманието на учителите върху нещата, на които те трябва да обърнат внимание, за да повишат качеството на работата си и да подобрят отношенията си с колеги, ръководство, ученици, родители и други партньори.
- Използване на материали /анкети/, попълвани по други проекти за нуждите на оценяването по УСУК







## Ползи, идентифицирани в процеса на въвеждане на УСУК:

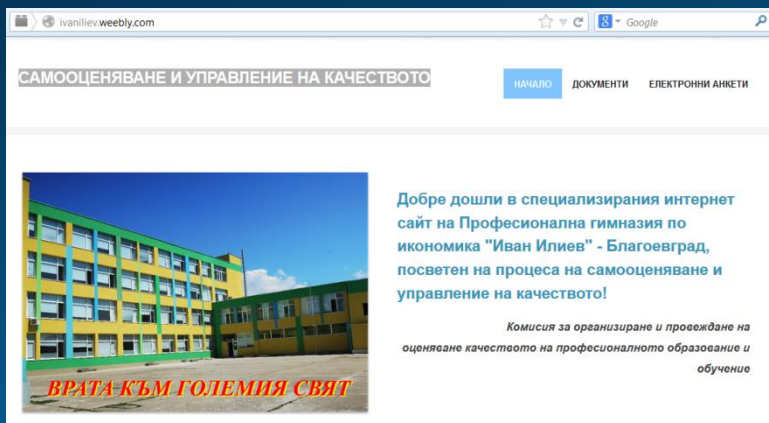
- Включват се всички членове на колектива и всеки на своето място допринася за качеството на системата
- Задълбочаване на връзката с работодатели в рамките на процеса на анкетиране
- Комуникация с РИО се разширява и подобрява:
  - получава се външно валидиране на качеството
  - подобрява се възможността за установяване на отклонения от изпълнението на изискванията на нормативната база преди те да са се превърнали в непоправими пропуски и грешки





## Ползи, идентифицирани в процеса на въвеждане на УСУК:

- Идентифициране и използване на възможности за безплатно електронно анкетиране чрез Google – създаден е собствен сайт на училището, посветен на самооценяването, в който се публикуват анкетите и резултатите от тях, което позволява да се разпространява положителната информация от самооценката.



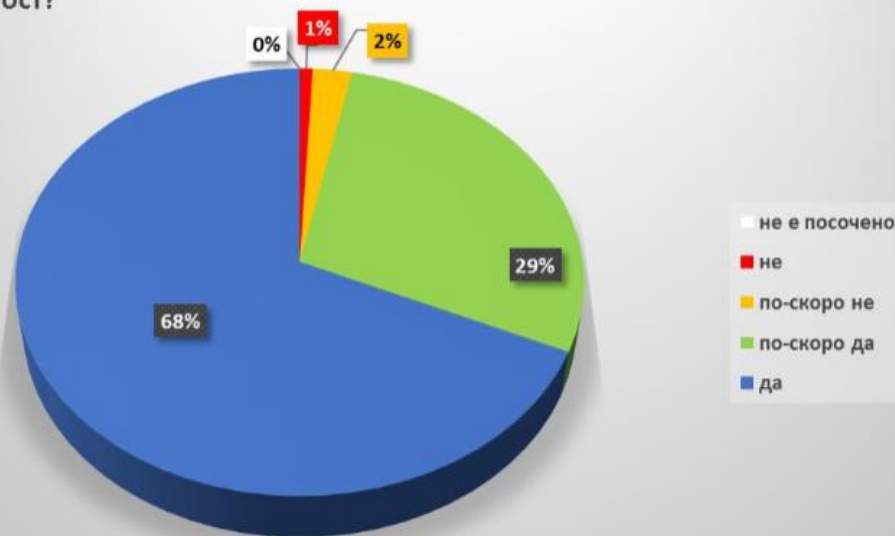
### САМООЦЕНЯВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

#### *Електронни анкети и обобщени резултати:*

- АНКЕТИ ЗА РАБОТЕЩИТЕ В ГИМНАЗИЯТА
- АНКЕТИ ЗА УЧЕНИЦИ
- АНКЕТИ ЗА РОДИТЕЛИ
- АНКЕТИ ЗА ПОСЕТИТЕЛИ НА ГИМНАЗИЯТА



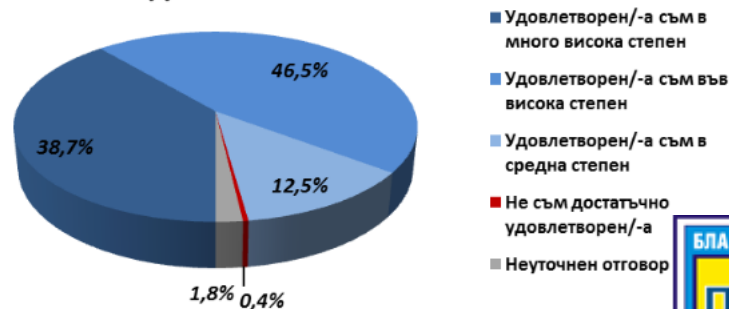
Въпрос: 2. Считате ли, че ПГИ насърчава, подкрепя и мотивира вашето дете да постига по-добри резултати в учебната дейност?



- дата на анкетиране: 14 март 2014 г. /род. среща/;  
- анкетирани: 271 бр., 39 %.

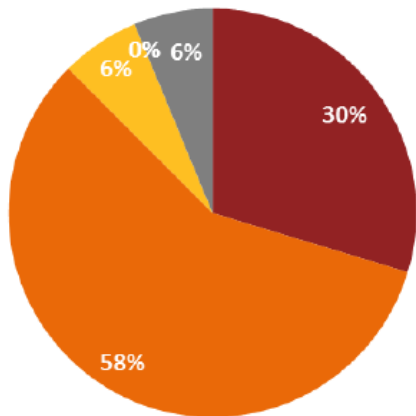
Резултати от Анкета 15.3 за степента на удовлетвореност на родителите/настойниците

В каква степен сте удовлетворени от дейността на гимназията?



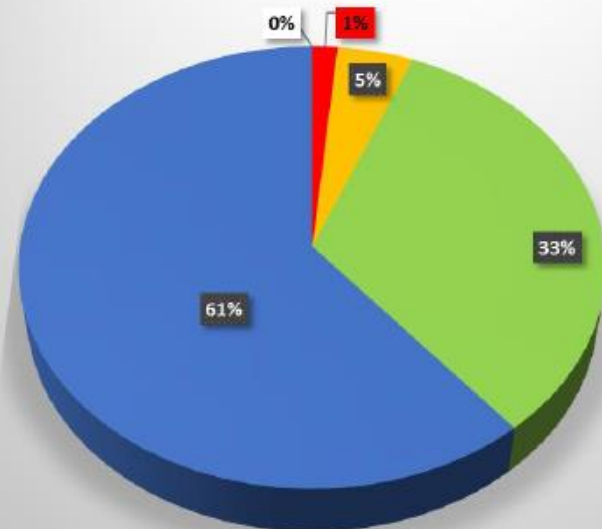


3. В каква степен сте удовлетворени от подготовката и квалификацията на заетите във Вашето предприятие/организация, обучавани в ПГИ „Иван Илиев“ – Благоевград?



■ В много висока степен      ■ Във висока степен      ■ В средна степен  
■ В ниска степен      ■ В много ниска степен      ■ Липсва отговор

Въпрос: 7. В училището научавате ли неща, които ще бъдат важни в живота и за заниманията ви в бъдеще?

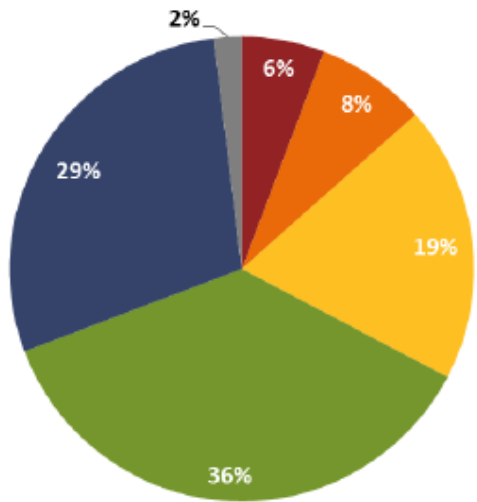


■ не е посочено  
■ не  
■ по-скоро не  
■ по-скоро да  
■ да



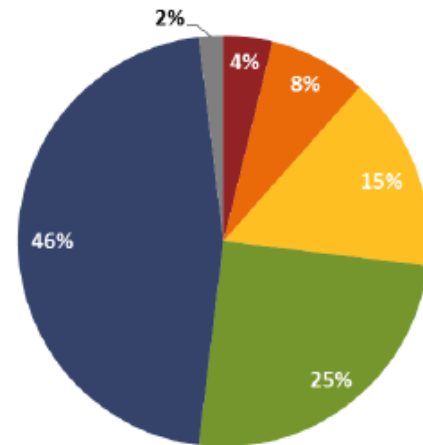


4. Като цяло ръководството на училището е ефективно



■ Липсва ■ Много ниска степен ■ Ниска степен ■ Средна степен ■ Висока степен ■ Липсва отговор

10. Директорът подкрепя идеи на учителите и инициирани новости за подобряване работата на училището



■ Липсва ■ Много ниска степен ■ Ниска степен ■ Средна степен ■ Висока степен ■ Липсва отговор





## Затруднения, срещнати при въвеждането на УСУК:

- Липса на време и на капацитет;
- Висок разход на консумативи и амортизиране на техниката;
- Допълнителните задачи в изпълнение на работата по проекта не са заплатени по линията на проекта, а финансовата компенсация от училищния бюджет не отговаря на положените усилия.
- Кратки срокове – невъзможност болни колеги или ученици да бъдат анкетирани в срок и др.
- Негативно отношение, подаване на тенденциозно изкривена информация в процеса на анкетиране /само негативни, само суперлативни отговори/
- Огромен набор от документи – изключително трудно е да се познават всички в детайли
- Тройно анкетиране на целевите групи – инспектиране, самооценяване, ЕСУПО
- Идентифицирани проблеми не могат да се разрешат, тъй като са в компетенциите на МОН, свързани са с икономическото състояние на страната, частните интереси на външни организации, правната уредба и др. Това обезсърчава анкетираните – «Глас в пустиня».





Проект BG051PO001-3.2.03 „Управление за ефективно професионално образование“  
по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007 - 2013“



# Благодаря за вниманието!



21/03/2014

Въвеждане на училищна система за управление на качеството (УСУК) в ПГИ „Иван Илиев“ - Благоевград