



1. Цел

Документът определя правилата , реда и отговорностите при:

- Набиране на информация за степента на удовлетвореност на Заинтересованите страни , включително стопански организации – потребители на кадри от качеството на подготовка на учениците от професионалната гимназия ;
- Анализ на тази информация и произтичащите от нея изводи и действия;

2. Обхват

Отнася се до главните учители, председатели на МО, членовете на Комисията по самооценяване и всички учители .

3. Използвана терминология и съкращения

СУ - Степен на удовлетвореност -възприятието на потребителна кадри за степента, до която неговите потребности или очаквания са били изпълнени.

КС- Комисия по самооценяване

4. Отговорности

За цялостната организация и провеждането на измерването на степента на удовлетвореност отговаря председателят на комисията по самооценяване.

Други отговорности са описани в т.5

5. Описание на процеса

Етапи на процеса

- Планиране на проучването
- Определяне на критериите за измерване на СУ на потребителя на кадри
- Събиране на данни за потребителското мнение ;
- Анализ , обработка и последващи действия;

5.1. Планиране на проучването

Проучванията на мнението на потребителите се извършват планирано на определени интервали, не по-рядко от 1 година. .Планирани проучвания се предприемат в следните случаи:


- след приключване на учебна година;
- при реализиране на кампании а прием на ученици;
- в началото на всяка учебна година;
- в случаите, когато има организирани годишнини, концерти и други прояви пред обществеността;
- при провеждане на учебни практики и стажове в стопански организации

5.2. Основни критерии за измерване на удовлетвореността

Използваните критерии за измерване на СУ са посочени в Анкетите:

Оценяват се:

- Степен на съответствие на получената квалификация с изискваните умения и знания в организацията-потребител
- Оценка на общата техническа подготовка на ученика;

 ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО МЕХАНОЕЛЕКТРОТЕХНИКА И ЕЛЕКТРОНИКА – БУРГАС	ПРОЦЕДУРА ЗА САМООЦЕНКА	ПСО 4.2. 2
	УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СТРАНИТЕ	Версия : работна
		Стр. 2 от 3

- Професионално расвитие на лицето;

5.3. Събиране на данни за СУ .Методи за събиране на данни.

5.3.1. Източници на информация

- Директна комуникация с клиенти;
- Въпросници и анкети;
- Отиви от потребители и родители;
- Информация от други източници;

Събирането на данни се извършва въз основа на формуляри а анкетиране

5.3.2. Методите за събиране на данни:

А) Преки

Информацията се получава директно от потребителя – стопанска организация.

- Прилагат се от учителите, които провеждат изнесени учебни практики и стажове;
- След организиране на специализирана среща с определена стопанска организации;
- Същите учители осигуряват и обратното събиране на тези въпросници или документират разговора

Данните от формуляра се обобщават от членовете на КС

Веднъж годишно се провежда анкета за обща удовлетвореност .. Анкетират се 5–те най-значими организации и висши учебни заведения Анкетата е в писмен вид. Изпраща се по E-mail или по пощата. Отговорите се обобщават от Председателя на КС

Б) Индиректни методи


Те включват:

- Писмена или устна оценка по инициатива на самата организация (включително референции и/или препоръки са училището)
- При провеждане на кампании за прием на ученици се подготвя отчет, в който се прави анализ на резултатите от участието /посещението/, като се посочват: интереса към специалностите, съпоставка с представянето на конкурентни училища, забележки и мнения на родители на кандидатите и др. Отчетът се подготвя от Председателя на комисията по приема и се предоставя на председателя на комисията по самооценка.
- Веднъж годишно се прави анали на ученици, които:
 - са се напуснали доброволно ;
 - ученици, чиито родственици са завършили в училището;
 - учащи се в СФО

5.4. Анализ , обработка и последващи действия

Събраните данни се обработват и обобщават посредством аналитични или статистически методи и се предоставят на Директора и ПС за предприемане на последващи действия.

Попълните анкетни карти се обработват от учител по информатика или член на комисията по самооценяване със съответните компетентности.

 ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО МЕХАНОЕЛЕКТРОТЕХНИКА И ЕЛЕКТРОНИКА – БУРГАС	ПРОЦЕДУРА ЗА САМООЦЕНКА	ПСО 4.2. 3
	УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СТРАНИТЕ	Версия : работна
		Стр. 3 от 3

5.5. Съхранение и защита на информацията, записана на магнитен носител

Магнитният носител се съхранява 3 (три) години след предаването му в архива.

Получената информация трябва да бъде защитена по подходящ начин от неправомерно използване.

6. Справочни документи

Наръчник самооценяване..

7. Приложения

Формуляр 4.2.1 „Анкета – Степен на удовлетвореност „

Формуляр 4.2.2 „Анкета – ‘Степен на удовлетвореност - стажанти,,

8. Версии

Версия #	Дата	Променени страници	Описание на промените
01	30.01.2013		Първичен документ

9. Утвърждаване

Дейност	Длъжност	Фамилия	Дата	Подпис
Иготвил:	Ст. Учител/ Член на КС	Инж. Т.Ботева	30.01.2013	
Утвърдил	Директор	инж. Р. Желева		