



**НИВЕРСИТЕТ "ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ" –
БУРГАС**

Катедра „Маркетинг и туризъм“, ФОН

Катедра „Икономика и управление на туристическото обслужване“, КТ

Катедра „Организация и технология на туристическото обслужване“, КТ

**НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ
в професионално направление 3.9., Туризъм“**

Учебният процес в професионално направление 3.9 „Туризм“, ОКС „Професионален бакалавър“, „Бакалавър“ и „Магистър“ се организира от катедрите „Икономика и управление на туристическото обслужване“, „Организация и технология на туристическото обслужване“ в Колежа по туризъм и катедра „Маркетинг и туризъм“ във Факултет по обществени науки, в съответствие с Правилника за учебната дейност на Университет „Проф. д-р Асен Златаров” - Бургас.

Основните приоритети в дейността на катедрите са ориентирани към:

- ✓ Поддържане на образователна среда, отговаряща на развитието на изучаваните научни области, чрез аудиторна и извънаудиторна дейност; перманентен контрол на знанията и уменията на студентите, ефективност на ученето;
- ✓ Участие в научно-изследователски, експертни, консултантски и квалификационни дейности и проекти по направление „Туризм“ както в рамките на Университета, така и извън него;
- ✓ Проучване на потребностите на пазара на труда и предлагане на обучение в бакалавърски специалности, магистърски програми, квалификационни форми с високо качество с оглед ефективна реализация на пазара на труда;
- ✓ Поддържане на практическо обучение, съответстващо на бъдещата професионална дейност на студентите и оптимизиране на връзките с институциите и бизнеса;
- ✓ Създаване на подкрепяща среда за студенти, включително такива със специални образователни потребности;
- ✓ Разработване и поддържане на мерки и стратегии за отстраняване на допуснати слабости, изпълнение на препоръки от акредитации по направление ПН 3.9. „Туризм“;
- ✓ Създаване на условия за сътрудничество и партньорство с катедри и звена в Университета и сродни организации, институции извън него.

Основни принципи в дейността на катедрите са:

- ✓ Отговорност: Всеки член на катедрата е професионално отговорен за непрекъснато повишаване на качеството на обучение чрез професионално развитие;
- ✓ Равнопоставеност: Всеки член на катедрата участва в дейността и управлението на Катедрата;
- ✓ Екипност: Катедрата избира органи за реализиране, контрол и оценка на дейността;
- ✓ Системност: всички дейности са взаимосвързани и допринасят за повишаване на качеството на образователния продукт.

Наръчникът за управление на качеството на обучение в ПН 3.9. „Туризм“ е съобразен със Система за осигуряване, поддържане и развитие на качеството на обучението и на образователния продукт в „Университет „Проф. д-р Асен Златаров” и спецификата на катедрите като звено от Колежа по туризъм и от Факултета по обществени науки.

А. Базисни постановки на системата:

1. Качеството на обучение е основна ценност за образователния процес на

Университет „Проф. д-р Асен Златаров”.

2. Качеството на обучение е процес на непрекъснато усъвършенстване на образователния процес чрез подобряване на условия, стандарти, механизми, съчетаващи европейски насоки и национални традиции в сферата на висшето образование.
3. Качеството на обучение гарантира в максимална степен съответствие между обявени и постигнати учебни цели и компетенции, между обучението като академичен процес и динамиката на трудовия пазар.

Б. Основни елементи на системата:

- ✓ Кандидатстудентска кампания;
- ✓ Организация и управление на учебния процес;
- ✓ Развитие и управление на ресурсите.

В. Основни методи и форми за контрол:

- ✓ Оценяване и самооценяване;
- ✓ Мониторинг;
- ✓ Анкетиране.

Г. Основни индикатори за ефективност:

- ✓ Брой кандидат-студенти, посочили специалности от ПН 3.9. „Туризм”, като желани от тях;
- ✓ Процентно изпълнение на държавната поръчка за прием в студентите в направление 3.9. „Туризм”;
- ✓ Брой студенти, преместени от други специалности или записали втора специалност в направление ПН 3.9. „Туризм”;
- ✓ Среден успех от обучението по специалностите от направлението през отделните учебни години и от цялостния курс на обучение;
- ✓ Процент на студенти, които полагат успешно изпитите си от първи път;
- ✓ Удовлетвореност на студентите от курса на обучение в специалностите от ПН 3.9. „Туризм” на Университета;
- ✓ Брой преподаватели, участващи в научно-изследователски проекти и научни форуми;
- ✓ Брой публикации на преподаватели, с които се обезпечават обучението на студентите;
- ✓ Брой изпълнени експертни и консултантски задачи от преподаватели;
- ✓ Брой външни преподаватели и специалисти, участващи в обучението на студентите;
- ✓ Брой студенти, участващи в научно-изследователски проекти, студентски конференции, научни форуми;
- ✓ Заетост и реализация на завършили студенти;
- ✓ Мнение на работодатели за наши възпитаници;
- ✓ Брой придобити материални ресурси с учебна цел - книги, хардуерни и софтуерни продукти.

Д. Органи за управление на качеството:

- ✓ Комисия за управление на качеството (Приложение 1);
- ✓ Комисия за изготвяне и актуализация на учебната документация

(Приложение 2);

- ✓ Ръководители на катедри, директор на Колеж по туризъм.

I. Кандидатстудентска кампания

1. За подобряване параметрите на входа на Университета, катедрите се включва активно в създаване на условия за ефективна и резултатна кандидатстудентска кампания, ориентирана към качествен подбор на кандидатстуденти и максимално запълване на утвърдения от МОН прием. Дейност:

- ✓ ежегодно избира свои представители, които участват в мобилните екипи за кандидатстудентската кампания на Университета;
- ✓ организира текущи срещи с потребители на образователната услуга;
- ✓ участва със свои представители в изложения и други форми на популяризиране на университетското образование.

1.1. Академичния състав на катедрите участва в инициативи за представяне на Университета и негови постижения пред общественост, потребители, специалисти като:

- ✓ ежегодно избира свои представители, които участват в мобилните екипи за кандидатстудентската кампания на Университета;
- ✓ организира текущи срещи с потребители на образователната услуга;
- ✓ участва със свои представители в изложения и други форми на популяризиране на университетското образование.

1.2. Контрол на дейността:

- ✓ мониторинг на резултатите от кандидатстудентската кампания;
- ✓ оценка на реализацията на план-приема за съответната учебна година.

1.3. Индикатори за ефективност:

- ✓ брой кандидат-студенти, посочили специалности, за които Катедрата е специализираща, като желани от тях.
- ✓ процентно изпълнение на държавната поръчка за прием в специалностите от направлението.

1.4. Отговорници:

- ✓ председателите на комисиите по качеството (ФОН, КТ);
- ✓ ръководители на катедри.

2. Катедрата се ангажира с предоставяне на възможност за мобилност на студенти чрез преместването им от една специалност или форма на обучение в друга специалност или форма на обучение, както и с осигуряване на обучение по втора специалност в направление 3.9. „Туризъм“.

2.1. Дейност: Осъществяване на мобилност по преместване на студенти от една специалност или форма на обучение в друга специалност или форма на обучение или осигуряване на обучение по втора специалност в направление 3.9. „Туризъм“.

2.2. Контрол на дейността:

- ✓ оценка на възможностите и съответствието с Правилника за учебната дейност на Университет „Проф. д-р Асен Златаров”
- 2.3. Индикатори за ефективност:
 - ✓ брой студенти, преместени от други специалности;
 - ✓ брой студенти, записали втора специалност в направление 3.9. „Туризм“.
- 2.4. Отговорници:
 - ✓ тютори на студентите в направление 3.9. „Туризм“;
 - ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм”, „ИУТО“, „ОТТО“.

II. Организация и управление на учебния процес

1. Учебна документация

1.1. Дейност: Катедрите разработва квалификационни характеристики, учебни планове и програми за специалности и степени, в които провежда обучение като съблюдава нормативните изисквания, изведени на университетско ниво за съответствие с характеристиките и тенденциите в съвременното университетско образование, адекватност, рационалност, системност, последователност, възможност за въвеждане на промени и актуализация на учебното съдържание като:

- ✓ проучват мнението на преподаватели, студенти, специалисти, потребители за качеството на обучение чрез периодични анкети и срещи;
- ✓ проучват мнението на потребителите на кадри чрез регулярно събиране и разглеждане на становища относно качеството на учебната документация;
- ✓ осъществяват процедури по разработване и утвърждаване на учебната документация по нормативно установения ред.

1.2. Контрол на дейността:

- ✓ резултати от анкети и становища от потребители на кадри;
- ✓ оценка на качеството на учебната документация чрез сравнимост с учебната документация на сродни специалности в други ВУЗ-ове - наши и чужди;
- ✓ мониторинг на учебните програми, свързан с придобиване на основни компетентности, които гарантират пълноценна реализация на бъдещите специалисти.

1.3. Индикатори за ефективност:

- ✓ среден успех от обучението по специалности от ПН 3.9 „Туризм“ през отделните учебни години и от цялостния курс на обучение;
- ✓ процент на студенти, които полагат успешно изпитите си от първи път;
- ✓ удовлетвореност на студентите от курса на обучение в специалностите от направление 3.9 „Туризм“ на Университета;
- ✓ мнение на работодатели за наши възпитаници.

1.4. Отговорници:

- ✓ председател на комисия по качеството;
- ✓ председател на комисия за изготвяне и актуализация на учебната документация;
- ✓ отговорници за практическото обучение на студентите;
- ✓ тютори на студентите в направление 3.9 „Туризм“;
- ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.

2. Практическо обучение на студентите

2.1. Дейност: Катедрите организират и осъществяват практическо обучение на

студентите в съответствие на бъдещата им професионална реализация като:

- ✓ разработват и внедряват правила за провеждане на практическото обучение на студентите (Приложение 3);
- ✓ осигуряват участие на студентите в доброволчески дейности с практическа насоченост;
- ✓ организират работилници с изявени специалисти.

2.2. Контрол на дейността:

- ✓ резултати от анкети и становища от потребители на кадри;
- ✓ резултати от анкети на студенти;
- ✓ мониторинг на осъществяването на практическата подготовка на студентите.

2.3. Индикатори за ефективност:

- ✓ удовлетвореност на студентите от курса на обучение в специалности от ПН 3.9 „Туризм“ на Университета;
- ✓ брой външни преподаватели и специалисти, участващи в обучението на студентите;
- ✓ заетост и реализация на завършили студенти;
- ✓ мнение на работодатели за наши възпитаници.

2.4. Отговорници:

- ✓ отговорници за практическото обучение на студентите;
- ✓ тютори на студентите в направление от ПН 3.9 „Туризм“;
- ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.

3. Резултати от процеса на обучение

3.1. Дейност: Контролът и оценяването са неделима част от цялостния процес на обучение и целят създаване на обективни възможности за съответствие между планираните цели и получени учебни резултати. Катедрите регламентират провеждането на изпити като начин, време, съдържание като:

- ✓ всеки преподавател включва в учебната програма по съответната дисциплина критерии за оценка съобразно предвидените форми за оценяване;
- ✓ разработва и внедрява стандарти за провеждане на държавни изпити (Приложение 4);
- ✓ разработва и внедрява стандарти за разработване и защита на

дипломна работа (Приложение 5).

- 3.2. Контрол на дейността:
- ✓ мониторинг на учебните програми в съответствие с изискванията за оценяване на резултатите от обучението;
 - ✓ мониторинг на документацията при провеждане на държавен изпит и/или дипломни защиты.
- 3.3. Индикатори за ефективност:
- ✓ среден успех от обучението по специалности от ПН 3.9 „Туризм“ през отделните учебни години и от цялостния курс на обучение;
 - ✓ процент на студенти, които полагат успешно изпитите си от първи път;
 - ✓ удовлетвореност на студентите от курса на обучение в специалности от ПН 3.9 „Туризм“ на Университета;
 - ✓ мнение на работодатели за възпитаници на специалностите от направлението.
- 3.4. Отговорници:
- ✓ председател на комисия по качеството;
 - ✓ председател на комисия за изготвяне и актуализация на учебната документация;
 - ✓ тютори на студентите в направление 3.9 „Туризм“;
 - ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.
4. Реализация на завършилите студенти
- 4.1. Дейност: Катедрите провеждат дейности по подкрепа и проследяване на реализацията и кариерното развитие на студентите като:
- ✓ осигуряват систематично практическо обучение на студентите (Приложение 3);
 - ✓ организират срещи между студенти и потребители на кадри;
 - ✓ подпомагат Кариерния център към Университета при поддържане на база данни със завършилите студенти.
- 4.2. Контрол на дейността:
- ✓ мониторинг на практическото обучение на студентите;
 - ✓ анкети със завършващите студенти;
 - ✓ анкети и становища на потребители на кадри.
- 4.3. Индикатори за ефективност:
- ✓ заетост и реализация на завършили студенти;
 - ✓ мнение на работодатели за наши възпитаници.
- 4.4. Отговорници:
- ✓ председател на комисия по качеството;
 - ✓ тютори на студентите в направление 3.9 „Туризм“;
 - ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.

III. Управление и развитие на ресурсите

1. Управление и развитие на човешките ресурси - преподавателски състав

1.1. Дейност: Катедрите съдейства за обезпечаване на учебния процес чрез

- развитие на преподавателския си състав като:
- ✓ обявяват конкурси в съответствие с Правилника за развитие на академичния състав на Университета;
 - ✓ изготвят ежегоден отчет за научно-изследователската дейност на преподавателите (Приложение 6);
 - ✓ периодично представят своите членове за атестиране;
 - ✓ организират обсъждания и стимулират публикационната дейност на членовете на катедрите (Приложение 8);
 - ✓ организират участие в научно-изследователски, експертни, консултантски, квалификационни дейности и проекти по направление 3.9. „Туризм“ както в рамките на Университета, така и извън него;
 - ✓ създават оптимални условия за реализиране на учебната и научно изследователската дейност на преподавателите чрез система за организиране на труда на преподавателите от катедрите „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“ (Приложение 6);
- 1.2. Контролът и оценяването на професионалното развитие на членовете на катедрата се осъществява чрез:
- ✓ самооценяване - изготвяне на годишен отчет за дейността от всеки преподавател и на катедрата (Приложение 7);
 - ✓ оценяване чрез периодично атестиране съгласно Правилника за атестиране на академичния състав на Университета;
 - ✓ мониторинг на заетостта съобразно системата за организиране на труда на преподавателите от катедрата (Приложение 6);
- 1.3. Индикатори за ефективност:
- ✓ брой преподаватели, участващи в научно-изследователски проекти и научни форуми;
 - ✓ брой публикации на преподаватели, с които се обезпечават обучението на студентите;
 - ✓ брой изпълнени експертни и консултантски задачи от преподаватели.
- 1.4. Отговорници:
- ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.
2. Управление и развитие на човешките ресурси - студенти
- 2.1 Дейност: Катедрите съдействат за развиване и подкрепа на студентите чрез различни форми на аудиторна и извънаудиторна заетост като:
- ✓ периодично актуализират учебната документация съобразно промените в нормативните документи и изискванията на пазара на труда;
 - ✓ включват изявени студенти в научно-изследователски проекти;
 - ✓ включват студенти от специфични социални групи в извънаудиторни дейности и осигуряват материални ресурси за обучението им;
 - ✓ привличат изтъкнати преподаватели и експерти в областта на туризма от наши и чужди университети по линия на мобилността на университетски преподаватели на програма „Еразъм“;
 - ✓ организират извънаудиторни дейности за надграждане на

- професионалните компетентности на студентите.
- 2.2. Контрол на дейността:
 - ✓ мониторинг на учебната документация;
 - ✓ мониторинг на извънаудиторната дейност.
 - 2.3. Индикатори за ефективност:
 - ✓ брой студенти, участващи в научно-изследователски проекти, студентски конференции, научни форуми;
 - ✓ брой външни преподаватели и специалисти, участващи в обучението на студентите;
 - брой публикации на преподаватели, с които се обезпечават обучението на студентите;
 - ✓ заетост и реализация на завършили студенти;
 - ✓ мнение на работодатели за наши възпитаници.
 - 2.4. Отговорници:
 - ✓ председател на комисия по качеството;
 - ✓ тютори на студентите в направление 3.9. „Туризъм“;
 - ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.
3. Управление и развитие на материалната база
- 3.1. Дейност: Катедрата съдейства за непрестанно обновяване на материалната база с оглед създаване на подкрепяща образователна среда, като:
 - ✓ ежегодно усвоява средства за закупуване на учебна литература и абонамент за специализирани издания;
 - ✓ осигурява дарения на книги и други материални ресурси;
 - ✓ осигурява материални ресурси за обучение на студенти с увреждания;
 - ✓ закупува техника по линия на проекти (НИХ и външни проекти).
 - 3.2. Контролът на дейността:
 - ✓ оценяване на качеството на придобитите материални активи;
 - ✓ мониторинг на материалната база.
 - 3.3. Индикатори за ефективност:
 - ✓ брой придобити материални ресурси с учебна цел - книги, хардуерни и софтуерни продукти.
 - 3.4. Отговорници:
 - ✓ ръководители на катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“.

Заклучение

Неразделна част от Наръчника по качеството на обучение в ПН 3.9. „Туризъм“ са следните документи (приложения):

1. Правила за статута и дейността на комисията за управление на качеството (ПРИЛОЖЕНИЯ 1А и 1Б).
2. Правила за статута и дейността на комисия за изготвяне и актуализация на учебната документация (ПРИЛОЖЕНИЕ 2).
3. Правила за провеждане на специализираща практика на студентите в

- професионално направление 3.9. „Туризм“ (ПРИЛОЖЕНИЯ 3А, 3Б и 3В).
4. Стандарти за държавен изпит (ПРИЛОЖЕНИЕ 4 и 4А).
 5. Стандарти за дипломна работа (ПРИЛОЖЕНИЯ 5, 5А, 5Б, 5В, 5Г и 5Д).
 6. Система за организация на труда на преподавателите от катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“ (ПРИЛОЖЕНИЯ 6, 6А, 6Б и 6В).
 7. Годишен отчет за научно- изследователската дейност на преподавателите от катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“ (ПРИЛОЖЕНИЕ 7).
 8. Правила за издателската дейност на преподавателите от катедри „Маркетинг и туризъм“, „ИУТО“, „ОТТО“ (ПРИЛОЖЕНИЯ 8 и 8А).

Съобразно спецификата и при необходимост, всеки документ - приложение към Наръчника за управление на качеството на обучение в ПН 3.9. „Туризм“, се актуализира периодично.

Наръчникът е актуализиран на заседание на КС на катедра „Маркетинг и туризъм“, Протокол № .../19.10. 2020г.

Наръчникът е актуализиран на заседание на КС на катедра „ИУТО“, Протокол № .../29.10. 2020г.

Наръчникът е актуализиран на заседание на КС на катедра „ОТТО“, Протокол № .../29.10. 2020г.

Ръководител катедра „Маркетинг и туризъм“:
/доц. д-р В. Атанасова/

Ръководител катедра „ИУТО“:
/доц. д-р М. Велев/

Ръководител катедра „ОТТО“:
/доц. д-р К. Илиева/