

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА УЧЕБНА ПРАКТИКА В УОГС ПЕТРОХАН НА ЛТУ, СОФИЯ

Васил Стипцов, Светлана Станева
Лесотехнически университет, София

Резюме

ЛТУ – София е университет с разработена, внедрена и сертифицирана Интегрирана система за управление, в съответствие с изискванията на стандарт ISO 9 001:2008 и 27 001:2005. (Сертификат BG14/91304 издаден от SGS-България). Важно изискване и на двата стандарта е да се проучва удовлетвореността на клиентите, които в случая се явяват обучаващите се студенти магистърска степен (редовно и задочно обучение) на Факултет „Горско стопанство“. В тази връзка през 2013 и 2014 г. бе направена анкета за изследване мнението на студентите по отношение на провежданата учебна практика по специализация „Стопанисване на горите“. Периодът на провеждане на учебните практики е съответно - от 14 до 18. X. 2013 г. и от 06 до 10. X. 2014 г.

Обект на проучването са: условията за настаняване и пребиваване в учебната база; подобрите обекти за демонстриране пред студентите, както и оценка на преподавателите, участващи в учебната практика. Ръководител на учебната практика е преподавател 1 -доц. Васил Стипцов и участници, образно да ги определим като преподавател 2 и преподавател 3.

Резултатите от анкетата ясно и недвусмислено показват критичното отношение на студентите към условията на пребиваване и прехрана в студентската база. В същото време се дава висока оценка на смисъла и съдържанието на подобрите и представени демонстрационни обекти, изнесените презентации и проведените дискусии, както на обектите, така и в камерална обстановка. Направена е критична оценка и на преподавателския състав, по отношение на познаване и представяне на материалите, способност да дискутират със студентите по определени теми, достъпност и комуникативност и пр.

Резултатите от анкетата ще бъдат използвани в оценката на удовлетвореността на клиента при провеждането на контролните одити на ИСУ на ЛТУ, а така също и за подобряване на условията при които се провеждат учебните практики. Това следва да послужи за вземане на управленски решения от страна на Ръководството на ЛТУ и учебните стопанства за даване на възможност за участие на клиентите/студентите в решаването на възникнали и възникващи в бъдеще конфликтни точки и проблеми при представяне на услугата практическо обучение на студенти от бакалавърска, магистърска и докторска степен в ЛТУ.

Ключови думи: интегрирана система за управление, удовлетвореност на клиенти, контролни одити, анкетно проучване.

Key words: integrated management system, customer satisfaction, control audits survey.

JEL: Q23.

Увод

Повишаването на качеството на учебния процес е основна грижа на Ръководството на ЛТУ-София. Това се постига, не само като се анализират учебните занятия и провежданите обучения в камерална обстановка, но най-вече и чрез Учебните практики, които са едно от средствата за постигане на тези цели. Във връзка с това авторите се постаряха да съберат и анализират информация, да потърсят и намерят обратна връзка с клиентите на ЛТУ, да получат преценка и оценка за нивото на една учебна практика, тази по „Управление на горското стопанство“. Практиката е предвидена за студенти магистърска степен (редовно и задочно обучение) на Факултет „Горско стопанство“

През есента на всяка учебна година студентите провеждат учебна практика по „Стопанисване на горите“ в УОГС-Петрохан с. Бързия. Целта на тази практика е да се затвърдят придобитите знания от бакалавърския и магистърски курс по многофункционално горско планиране и управление и стопанисване на горите. Задачата

е запознаване с изискванията за разработване и представяне проект „План за развитието на горите“ на избрана от студента община, което се свързва с изучавания материал по дисциплините „Горска политика“ и „Многофункционално стопанисване на горите“. Избират се подходящи учебни обекти за дискусии по теми, свързани най-общо с провеждането на новата горска политика на страната по стопанисване и управление на гори и горски територии, в частност запознаване с концепцията за производството на висококачествена дървесина (т. нар. Саарлански метод), проблема „мъртвата дървесина“, както и режимите за стопанисване на горите в зоните по „Натура 2000“, тъй като по-голямата част от територията на УОГС попада в тази мрежа.

По програмата на практиката са подготвени три учебни маршрута:- **Маршрут №1 – Петрохан** – стопанисване и проблеми пред стопанисването на различните по състав гори, в частност и на буковите гори в България; **Маршрут №2 – Пръшковица** – проблемни точки, конфликти и решаване на конфликти при стопанисване на различните по състав и възраст гори; **Маршрут**

№3 – Малката Бързия – Възобновителни сечи в буквите гори” (учебен маршрут по Българо-швейцарската програма за горите) и допълнителни обекти за демонстрация на производство на висококачествена дървесина.

По време на практиката на студентите се представят новите моменти в новото горско законодателство, отразени в ЗГ (2011), методът за производство на висококачествена дървесина, стопанисване на горите по Natura 2000, методи за определяне на мъртвата дървесина в горите и пр. Доста често на тези практики се канят за участие представители на ИАГ, РДГ, ДГС/ДЛС от държавните горски предприятия и фирми от страната и чужбина.

Студентите провеждат и два теста 1. За изискванията на метода за производство на висококачествена дървесина и 2. За познаване на нормативната уредба за стопанисване на горите.

Обучението на учебната практика е насочено към затвърдяване на познанията на студентите по нормативната уредба за горите [1 – 4], многофункционалното стопанисване и управление на горите и горската политика на страната [5, 6, 7, 10 – 18], както и проблемите по сертификацията в горите и горския сектор [8 – 10]. Затова считаме, че важен момент е повишаване на качеството на обучението, а елемент от това е изследване на мнението на клиентите (в случая студентите) по въпроси, свързани с условията на провеждане на учебните практики, предоставяните материали и представени обекти, новите моменти в нормативната уредба и пр.

1. Обект и метод на работа

1.1. Обект на изследването е удовлетвореността на студентите от провежданата учебна практика.

1.2. Цел на изследването е:

Да се провери до каква степен учебното заведение – ЛТУ, респективно УОГС, успява да задоволи клиентските изисквания и каква е необходимостта от промяна и подобряване на условията на провеждане на практиката, свързани с настаняване, пребиваване и прехрана, качество на представените учебни обекти и презентации; ниво на преподавания материал и на преподавателите, участващи в практиката.

Основната задача на проведеното изследване е да се анализира ролята и мястото на заинтересованите страни в процеса на многофункционалното горско планиране, като се направи анализ и оценка на исканията и необходимостта от предприемане на адекватни политически действия.

1.3. Метод на работа

Разработена е анкетна карта с въпроси, която се раздава на студентите и се попълва анонимно. Обработка и анализ на анкетните карти се

извършва от самите студенти, които избират трима студенти, които да обработят, анализират и представят резултатите.

Учебната практика е организирана така, че студентите да бъдат плътно ангажирани през целия ден – от сутринта до обяд – посещение и дискусии на обекти, а след обяд и вечерно време – семинарни занятия и подготовка на протоколи. Студентите се разделят на работни групи, като през 2013 г. бяха сформирани 12 бр. работни групи, а през 2014 г. – 5 бр. работни групи. Предварително на всяка група се предоставят учебни материали – карти с маршрути, таксационни описания на обектите, презентации, текстове и пр.

За практиката са избрани три маршрута за обучение и провеждане на дискусии. Направени са два вида тестове в по три варианта за проверка на знанията по „Стопанисване на горите” и „Производство на висококачествена дървесина”.

През време на практиката се представят материали и се презентират нови тематички отпоканени външни лектори и гости. През 2014 г. бе изнесена лекция от доцент Георги Костов за „Екосистемните ползи от горите”, а през 2013 г. бяха презентирани инструменти и пособия за маркиране в горите на Германия.

Практиката завършва с решаване (от всеки студент) на два теста и дискусия с преподавателите. Крайната оценка от представянето на всяка група и на всеки отделен студент се извършва от Комисия от Ръководителя на практиката, участващите преподаватели и 2-ма студента, избрани от всички студенти. След оценката студентите попълват анонимна анкета за условията в базата, за качеството на подбраните маршрути, нови теми и преподаваните новости в областта на стопанисване на горите. Дадена е възможност на студентите да направят анонимна оценка по три критерия на участващите в практиката преподаватели. Това цели същите да се стремят да повишават качеството на преподаване.

Целта на анализите от тази учебна практика е да се допринесе до подобряване на провеждането качеството на практическия учебен процес, както на тази, така и на други учебни практики.

2. Резултати от изследването

Направена е анкета през 2013 и 2014 г., като през 2013 г. в анкетата са участвали 44 студенти, а през 2014 г. – 43 студента. На студентите са раздадени анкетни карти с въпроси и възможност да дадат и лични мнения. Получени са анкетни карти от 44 студенти за 2013 г. и 43 за 2014 г. Резултатите от анкетата са дадени в табличен и тестови вид. На въпроса „Как оценявате условията в учебната база?” отговорите са дадени в таблица 1 и таблица 2, съответно за 2013 г. и 2014 г.

Таблица 1. Отговори на въпроса „Как оценявате условията в учебната база?“, 2013 г.

| Условия в базата за 2013г. | Оценка на условията в % | | | | |
|----------------------------|-------------------------|-------|---------------|-------------|------|
| | отлична | добра | задоволителни | Не са добри | Общо |
| В базата като цяло | 50 | 38 | 12 | - | 100 |
| В стаите | 32 | 32 | 30 | 6 | 100 |
| Отопление: | 84 | 11 | 5 | - | 100 |
| Осветление: | 43 | 27 | 30 | - | 100 |
| Храна и разнообразие | 30 | 45 | 23 | 2 | 100 |
| Условия в учебните зали | 43 | 52 | 5 | - | 100 |

Таблица 2. Отговори на въпроса „Как оценявате условията в учебната база?“, 2014 г.

| Условия в базата за 2014г. | Оценка на условията в % | | | | |
|----------------------------|-------------------------|-------|---------------|-------------|------|
| | отлична | добра | задоволителни | Не са добри | Общо |
| В базата като цяло | 24 | 59 | 17 | - | 100 |
| В стаите | 22 | 49 | 27 | 2 | 100 |
| Отопление: | 41 | 32 | 17 | 10 | 100 |
| Осветление: | 36 | 52 | 12 | - | 100 |
| Храна и разнообразие | 24 | 50 | 21 | 5 | 100 |
| Условия в учебните зали | 38 | 52 | 10 | - | 100 |

От направената анкета през 2013 г. е видно че оценката за учебната база, като цяло, се оценява като отлична и добра за провеждането на учебни практики – 50 % отлична и 38 добра. В рамките на приемливия критичен тон и с оглед на все по-пълно задоволяване на изискванията не бива да пренебрегваме, че 12 % преценяват условията като задоволителни. През 2014 г. обаче се вижда, че студентите дават превес на добрата оценка – 59 %. Останалата част, 24 % приемат условията за отлични, а 17 % като задоволителни, т.е. през втората година изискванията на студентите към условията в базата леко са по-критични.

За 2013 г. по отношение на отделните групи показатели, виждаме колко силно варират процентите.

Условията в стаите за настаняване на студентите критичния тон се засилва и 6 % ги оценяват като „не са добри“ и 30 % като задоволителни. Отлична оценка за условията дават едва една трета от студентите.

Висок е процентът на одобрение по отношение на отоплението в стаите – отлична оценка – 84 % и 11 % – добра оценка.

По отношение на осветлението в базата и в стаите оценката не е добра – 30 % оценяват този показател с незадоволителна оценка.

По отношение на храната и разнообразието /избор на храна в стола/ – 45 % я оценяват като добра, но за 23 % тя е „задоволителна“ и за 2 % като не добра.

Условията в учебните зали – оценката е 43 % като отлична, но 52 % са склонни да я оценят като добра и 5 % като „задоволителна“.

През 2014 г. за условията в стаите, една втора от студентите дават „добра“ оценка. Помалък е делът на студентите, спрямо 2013 г., оценяващи условията в стаите като не добри – 2 %. Отлична оценка дават само 22 % от тях и задоволителни – 27%.

По отношение на отоплението имаме висок процент на отличната оценка – 41 %, но спрямо 2013 г. той значително е намалял. Голяма част от студентите дават добра оценка – 32 %, като през тази година виждаме и не малък процент, поставен в графата „не са добри“ – 10 %.

За осветлението в базата отново превес има добрата оценка – 52 %, а 12 % смятат, че е задоволителна, но 36 % дават отлична оценка.

По отношение на храната – една втора от студентите я смятат за добра, а останалите 50 % се разпределят съответно: 24% – отлична, 21 % – задоволителна и 5 % – не добра.

Условията в учебните зали се оценяват като добри – 52 %, отлична е оценката за 38 %, а останалите 10 % смятат, че са задоволителни.

От направената оценка на горепосочените условия може да се направи извода, че изискванията на студентите се повишават с всяка измината година и учебното стопанство трябва да обърне сериозно внимание на горепосочените проблеми. Целта на анкетата е да се направи преценка в кои области се налагат предприемането на коригиращи и превантивни действия, така че да се увеличи процента на студентската удовлетвореност. Не бива да ни успокоява факта, че има нисък процент на незадоволителна оценка по един или друг критерии, факт е, че има неудовлетворени клиенти.

Състоянието на нещата може да се обясни или да се намерят приемливи отговори в дадените от студентите критични бележки или предложения. Трябва да се отбележи, че изискванията на студентите спрямо отделните условия в базата се доближават почти на 100 % за двете години, като през 2014 г. студентите по-слабо участват с мненията си по този въпрос. Някои от студентите бяха отбелязали наличието на хлебарки в банята или другите помещения.

Останалите критерии са идентични. На въпросите „Какви са Вашите бележки и препоръки за подобряване на условията на пребиваване в

учебната база по отношение на: – условията в стаите за настаняване; – отопление и осветление; – храната в стола и условията в учебните зали отговорите и препоръките са следните:

По отношение на условията в стаите студентите правят следните критики и предложения:

1. В стаите липсват бюра и столове, на които студентите да подготвят своите курсови проекти и задачи, да могат да учат и да разработват съответните теми. Учебните практики са свързани с определен вид камерална работа след теренните занятия.
2. При настаняване да се настаняват по малко хора в стая – основна критика на настаняването по време на практиките е, че в някои стаи се настаняват по 3 и дори по 4 студенти, което не позволява да се провежда нормална подготовка и обучение. Препоръката в това отношение е настаняването да бъде най-много по двама в стая и всеки един настанен да има бюро за работа и ключ за вратата на стаята.
3. В стаите липсват контакти и закачалки зад вратите – стаите са твърде малки за настаняване на 3 или 4 студенти; настаняват се по 2–3–4 студенти, а има само по една малка маса и 1 максимум 2 контакта, а при съвременните технологии на работа с компютри просто няма възможност да се работи в стаята; малки стаи, липса на контакти за включване на собствени компютри за работа през практиката.
4. Да има чиста вода, защото когато завали дъжд, водата става мътна и не става дори и за къпане; това изисква стопанството да предприеме мерки за пречистване на питейната вода в съответни утаители или пречиствателни станции.
5. Да се предприемат някакви мерки за редовна смяна на спалното бельо – не е приемливо в 21 век да не се сменя спалното през цялата практика особено когато тя е повече от 5–6 и повече дни.
6. Няма Wi-Fi и следва да се закупят и поставят телевизори в стаите.
7. Възглавниците са много ниски, матраците – твърди, а част от леглата са износени и стари.
8. Има хлебарки в банята – препоръката е да се вземат своевременни и постоянни мерки за да се унищожават хлебарките в стаите и учебните зали да се третират срещу мухъл.

Препоръката по отношение на отоплението – да е равномерно през цялото време на практиката, а не само в определени часове на денонощието.

Констатациите и препоръките по отношение на осветлението са: осветлението в стаите и общите помещения е слабо, което не позволява подготовка на материали и курсови проекти, а в коридорите дори липсват крушки; Препоръките са да се сложат нощни лампи над или до всяко легло, а осветлението в коридора да се оправи, като редовно се подменят крушки и контактите.

По отношение на храната в стола – основна критика е липсата на разнообразие в храната. Преобладават храни, които са предимно готвени с мазнина и каймата с лошо качество. Недопустимо е за десерт да се дават кроасани, вафли, сухи пасти и пр. за отбиване на номера, а да липсва постна и вегетарианска храна и да се предлагат плодове.

Констатациите и препоръките по отношение на **условията в учебните зали** – в учебните зали няма и следва да се осигурят компютри за работа на студентите; когато се налага да се разпечатват или да се ксерографират курсови проекти студентите се налага да ходят за тези и други услуги до гр. Берковица. Залите са доста големи и не се чува, което изисква да има озвучаване с микрофон, за да се чува какво говори и преподава лектора; не всички контакти са изправни; има счупени маси и столове, липсват крушки за лампите. В самата база липсва копирна и друга офис техника.

Относно работното време на кафе-бара – студентите предпочитат и изискват да работи през целия ден.

Въпрос: "Каква е Вашата оценка по отношение на организацията на учебната практика – спазва ли се предварително определената и обявена програма?"

A/ Да – 95 %

B/ Постоянно се сменя – 0 %

V/ Отчасти се спазва – 5 %

G/ Не се спазва – 0%

данните са за 2013 г.

През 2014 г. – 77 % от студентите смятат, че организацията на учебната практика се спазва, не малка част – 14 % смятат, че се спазва отчасти, а има и такива, за които организацията се сменя постоянно – 9 %.

Отговорите на студентите показват, че при провеждането на тази учебната практика се постига доста добра организация, както и че програмата стриктно се спазва и само при крайна нужда се налагат промени, като за 2014 г. те са вследствие на промяната на метеорологичните условия.

Въпрос: "В предвидената програма и представените материали и обекти виждате ли нови

моменти, които ще са ви необходими за вашето бъдещо професионално израстване и реализация?"

Данни за 2013 г.

А/ Да – 66 %

Б/ Отчасти – 30 %

В/ Не – 5 %

Г/ Не мога да преценя – 0 %

Отговорите на този въпрос сочат, че само 5 % от студентите не виждат полза от обучението с тази практика. Около 2/3 обаче виждат новостите в избраните обекти и материали за обучение, а за 30 % само отчасти има нови неща

Данни за 2014 г.

А/ Да – 77 %

Б/ Отчасти – 21 %

В/ Не – 2 %

Г/ Не мога да преценя – 0 %

По-голямата част от студентите виждат нови и интересни неща, които ще са им необходими занапред. Много малка част, само 2 %, не виждат полза от обучението с тази практика, за 21 % – тя ще допринесе отчасти.

Съотношението е показателно за няколко неща:

1. По-голямата част от студентите са задочно обучение, работят в системата на горите и повечето неща се практикуват в ежедневната им работа;

2. Важното е че за 2/3 от студентите избраните теми, маршрути и тестове са нови неща и те ги виждат като приложими за тяхната по-нататъшна дейност.

Въпрос: "Бяха ли Ви предоставени материали за практиката, за да можете да се подготвите за теренните занятия и за тестовете?"

Данни за 2013 г.

А/ Да – 89 %

Б/ Не – 11 %

Данни за 2014 г.

А/ Да – 95 %

Б/ Не – 5 %

Важен момент при провеждането на практиката се оказва предварителното предоставяне на материалите и темите за провеждането на практиката. Това гарантира повишаването на качеството на обучението и това трябва да е задължително изискване преди провеждането на всяка една от учебните практики. На студентите следва да се раздават материали, включващи посещенията маршрути (с карти и таксационни описания); печатни материали по темите; презентации; книги и помагала на хартиен и/или електронен носител и пр.

Въпрос: "Каква е вашата оценка за представените лекционни материали и пакет от материали на електронен и хартиен носител - необходимост и полезност?"

Данни за 2013 г.

А/ Полезни – 52 %

Б/ Необходими са за подготовката – 43 %

В/ Не са нужни – повтарят преподавания материал до сега – 2 %

Г/ Не мога да преценя – 2 %.

Предоставянето на учебни материали и даването на възможност на студентите да се запознаят с тях преди да започне обучението се вижда и от отговорите, където 53 % считат, че това е полезна практика и 43 % че са необходими за подготовката. Едва по 2 % считат че не могат да преценят или че повтарят преподавания материал.

Данни за 2014 г.

А/ Полезни – 79 %

Б/ Необходими са за подготовката – 21 %

В/ Не са нужни – повтарят преподавания материал до сега – 0%

Г/ Не мога да преценя – 0 %

От данните през тази година се вижда, че голяма част от студентите оценяват предоставените лекционни материали като полезни, а също така като необходими за подготовката.

Въпрос: "Вашата оценка за избраните три маршрута - демонстрират ли се нови моменти в управлението на горския сектор по отношение на стопанисването на горите и дават ли възможност да се дискутират проблеми и решения?"

Данни от 2013 г.

Маршрут №1 – Петрохан

А/ Да – 82 %

Б/ Не – 0 %

В/ Отчасти – 18 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Маршрут №2 – Пръшковица

А/ Да – 77 %

Б/ Не – 5 %

В/ Отчасти – 18 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Маршрут №3 – Малката Бързия

А/ Да – 77 %

Б/ Не – 0 %

В/ Отчасти – 13 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Както се вижда от отговорите 77–82 % считат, че са избрани подходящи теми и демонстрационни обекти. За поддържане и увеличаване на този процент, обаче, се изисква тези обекти да се поддържат и обновяват всяка година.

Данни от 2014г.

Маршрут №1 – Петрохан

А/ Да – 92 %

Б/ Не – 0 %

В/ Отчасти – 8 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Маршрут №2 – Пръшковица

А/ Да – 87 %

Б/ Не – 0 %

В/ Отчасти – 13 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Маршрут №3 – Малката Бързия

А/ Да – 92 %

Б/ Не – 0 %

В/ Отчасти – 8 %

Г/ Не са подходящи – 0 %

Както се вижда от отговорите, 87–92 % смятат че избраните маршрути демонстрират нови моменти в управлението и стопанисването на горите, като те дават и реална възможност за дискусии.

Въпрос: "Не се притеснявайте да направите оценка на преподавателите от практиката, като дадете вашата оценка по отношение на следните критерии:"

Данни за 2013 г.

- **критерий 1** – представяне на учебните материали пред вас на лекционните сесии - познаване на материята, ерудиция, дискусии, отговор на ваши въпроси и пр.

- **критерии 2** – познаване и ерудираното представяне на тематиката на опитните площи - познаване на проблемите, критично отношение, изява на собствено мнение.

- **критерии 3** – поведение със студентите, достъпност и комуникативност.

Попълнете (заградете) оценката от 2 до 6.

Преподавател 1 – доц. В. Стипцов

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|---|----|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 0 | 0 | 2 | 25 | 73 |
| 2. | 100 % | 0 | 0 | 0 | 22 | 78 |
| 3. | 100 % | 0 | 4 | 4 | 19 | 73 |

Преподавател 2

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|---|----|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 0 | 0 | 2 | 20 | 78 |
| 2. | 100 % | 0 | 0 | 0 | 18 | 82 |
| 3. | 100 % | 0 | 2 | 5 | 18 | 75 |

Преподавател 3

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|---|----|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 0 | 7 | 7 | 27 | 59 |
| 2. | 100 % | 4 | 2 | 0 | 37 | 57 |
| 3. | 100 % | 7 | 2 | 2 | 23 | 66 |

Оценката на преподавателите също е доста критична. Вижда се че и тримата преподаватели имат различни оценки по трите критерия.

Така по **критерии 1** – представяне на учебните материали пред вас на лекционните сесии - познаване на материята, ерудиция, дискусии, отговор на ваши въпроси и пр. водещ е Преподавател 2 – 78 %; следван от доц. Васил Стипцов – 73 % и Преподавател 3 – 59 %;

По **критерии 2** – познаване и ерудираното представяне на тематиката на опитните площи - познаване на проблемите, критично отношение, изява на собствено мнение.

Водещ е Преподавател 2 с 82 %; доц. В. Стипцов с 78 % и Преподавател 3 с 57 %.

По **критерии 3** – поведение със студентите, достъпност, комуникативност. Оценката по този показател е Преподавател 2 – 75 %; доц. Васил Стипцов 73 % и Преподавател 3 – 66 %. Оценката по трите показателя на участващите преподаватели в практиката дава основание да се направи оценка, че всеки преподавател следва да подобрява методите си на работа със студентите – представяне на материалите, участие в дискусиите, изразяване на лично мнение (различно от общо приетото), достъпност за разговори и поставяне на въпроси и пр.

Данни за 2014г.

- **критерий 1** – представяне на учебните материали пред вас на лекционните сесии - познаване на материята, ерудиция, дискусии, отговор на ваши въпроси и пр.

- **критерии 2** – познаване и ерудираното представяне на тематиката на опитните площи - познаване на проблемите, критично отношение, изява на собствено мнение.

- **критерии 3** – поведение със студентите, достъпност, комуникативност. Попълнете (заградете) оценката от 2 до 6.

Преподавател 1 – доц. В. Стипцов

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|---|----|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 0 | 0 | 2 | 12 | 86 |
| 2. | 100 % | 0 | 0 | 0 | 3 | 97 |
| 3. | 100 % | 0 | 4 | 4 | 5 | 95 |

Преподавател 2

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|---|---|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 2 | 0 | 0 | 5 | 93 |
| 2. | 100 % | 0 | 0 | 0 | 2 | 98 |
| 3. | 100 % | 0 | 0 | 0 | 2 | 98 |

Преподавател 3

| критерий | оценка | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------|----------|---|---|----|----|----|
| | Общо в % | | | | | |
| 1. | 100 % | 0 | 2 | 7 | 26 | 65 |
| 2. | 100 % | 0 | 2 | 10 | 15 | 73 |
| 3. | 100 % | 0 | 7 | 5 | 22 | 66 |

Оценката на преподавателите е доста различна спрямо трите критерия. Делът на отличната оценка е най-голям, но не трябва да се пренебрегват, преподавателите следва да се съобразят и с дадените и по-ниски оценки за някои критерии.

Така по **критерии 1** – представяне на учебните материали пред вас на лекционните сесии - познаване на материята, ерудиция, дискусии, отговор на ваши въпроси и пр. Водещ е Преподавател 2 – 93 %; следван от доц. Васил Стипцов – 86 % и Преподавател 3 – 65 %;

По **критерии 2** – познаване и ерудираното представяне на тематиката на опитните площи-познаване на проблемите, критично отношение, изява на собствено мнение. Водещ е Преподавател 2 с 98 %, следван от доц. В. Стипцов с минимална разлика 97 % и Преподавател 3 с 73 %.

По **критерии 3** – поведение със студентите, достъпност, комуникативност. Оценката по този показател е Преподавател 2 – 98 %, доц. Васил Стипцов 95 % и Преподавател 3 – 66%.

Важно е да се отбележи, че оценяването спрямо миналата година има леко завишаване, като то е в полза на отличната оценка, т.е. можем да заключим тук, че преподавателите са си взели някакви поуки от миналогодишната практика и са подобрили своята методика на работа със студентите, което е показателно.

Заключение

Като заключение от проучването на удовлетвореността на клиента при провеждането на тази учебна практика могат да се направят няколко извода и препоръки за подобряване на качеството на обучение:

1. Преди провеждането на практиките Ръководителят на практиката и участващите преподаватели трябва да подготвят и предоставят на студентите съответните учебни материали на електронен и хартиен носител за предварителна подготовка. Те следва да се предостави по време на обучението в ЛТУ, за да могат студентите да се запознаят предварително с предстоящите задачи.
2. За всяка практика да се разработят анкетни карти или други подходящи форми за изследване на удовлетвореността на клиента, както и ефективността и ползата от този вид обучение. След приключване на практиката Ръководителят на практиката да провежда проучване сред студентите за тяхната удовлетвореност и да представя резултатите от това проучване в съответния Деканат и при Зам.-Ректора по учебната част. Така ще се намали

до минимум „екскурзионният“ елемент на доста от провежданите практики и ще се повиши нивото на обучението. Това може да стане изискване и регулярна практика, като това се запише в нормативните документи на ЛТУ.

3. Ръководството на ЛТУ, респективно Директорите на УОГС и Управителите на учебните бази, следва да се запознаят с критичните бележки на клиентите и да обърнат сериозно внимание на условията за настаняване – проверки на състоянието на осветление, отопление и условия в стаите. За тази цел и двете учебни стопанства, които са сертифицирани, следва да водят съответните Дневници за удовлетвореност на клиента.
4. В стаите да се предвижда настаняването на не повече от 2 студенти, на които да се осигуряват условия за работа с компютър, интернет мрежа, контакти, маси и бюра за работа;
5. През време на практиката да се следи за качеството на предлаганата храна, като на студентите се дава възможност за предварителна заявка или възможност да се поръчва вегетарианска и постна храна. Да не се допуска или да се намали до минимум раздаването на готови десерти и закуски в пакетирани вид, а да се обърне внимание на плодове и готвени закуски и десерти.
6. Да се обърне внимание на санитарните възли и се подобри състоянието им, както и да се гарантира борбата с вредители и хлебарки.
7. Ръководителят на практиката и Преподавателите, които участват в учебните практики на катедрени съвети да представят план за практиката, съответно материали за обучение и изследване на удовлетвореността на учаващите се. Материалите за и от практиката да се анализират на катедрени съвети и да се представят информации на ФС.

Благодарности

Този документ е осъществен с подкрепата на Договор № BG051PO001-3.3.06-0056 „Подкрепа за развитието на младите хора в Лесотехнически университет”, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси (2007–2013)”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз и Министерството на образованието и науката.

Литература

1. Закон за стопанисване и ползуване на горите, Обн. ДВ, бр. 71 от 27.03.1948.
2. Закон за горите, Обн. Изв., бр. 89 от 7.11.1958 г., в сила от 7.12.1958.
3. Закон за горите (1997).
4. Закон за горите (2011).
5. Националната стратегия за развитие на горския сектор в Република България за периода 2013– 2020 г., (http://www.mzh.government.bg/MZH/Libraries/Горски_сектор_2013-2020/13_

- 11_29_National_Strategy_for_Forestry_Sector_Development_2013 - 2020. sflb.ashx.
6. *Стратегически план за развитие на горския сектор 2014–2023*, (2014), ИАГ, София.
 7. Стефанов, А., В., Стипцов. (2014). *Наръчник за разработване на Областни планове за развитие на горските територии*, Оперативна програма „Административен капацитет”, МЗХ-ИАГ, 162.
 8. Стипцов, В. (2012). *Защо и как да се сертифицираме*, Проект БИОРЕС, София, 59 с.
 9. Стипцов, В. (2012). *Как да разработим и да одитираме система за управление на качеството за организациите в горския сектор*, Проект БИОРЕС, София, 95 с.
 10. Стипцов, В. (2006). *Многофункционално стопанисване на горите част – I-ва – Многофункционално горско планиране*, ИПК „Родина” АД, София, 304 с.
 11. Стипцов, В. (2014). *Многофункционално горско планиране в България – приложение, резултати и насоки за развитие*, Монография, ГЕОСОФТ, 468 с.
 12. Стипцов, В., А., Стефанов, С., Тодоров. (2007). *Многофункционално стопанисване на горите – част-II-ра – Мониторинг на многофункционалното горско планиране*, София, ИПК Родина, 188 с.
 13. Стипцов, В., И. Палигоров. (2013). *Многофункционалното горско планиране-законодателна среда за развитие в България*, сп. „Управление и устойчиво развитие”, бр. 6; с. 27–35.
 14. Стипцов, В., И. Палигоров, Г. Костов. (2006.) *Роля и място на ПМСГ в стратегическото планиране на страната*, сп. „Управление и устойчиво развитие”, бр. 1–2/2006, с. 137–152.
 15. Стипцов, М., Борисов, Н. Сотирова. (2014). *Принципи и подходи при провеждането на Многофункционалното горско планиране в някои страни на Европа*, сп. „Управление и устойчиво развитие”, бр. 6 (49) с. 30–38.
 16. Paligorov I., E., Galev, I., Ivanov.,E., Dragozova, St., Kovacheva, Vassil Stiptzov at all. (2014). *Analysis of drivers and barriers to sustainable land-use management in Teteven and Yundola. WP 3.1. Case study report for Bulgaria*, Publishing house university of Sofia, 2014, p. 195.
 17. Pdligorov I., E., Galev, Vassil Stiptzov at all. (2014). *Integrated forest management scenarios in Teteven and Yundola. WP 3.2. Case study report for Bulgaria*, Publishing house university of Sofia, 2014, p. 135.
 18. Stiptzov V., Sv. Mihailov. (2014). *Problems in srтификация process in forest sector of Bulgaria*, International scientific conference „85th anniversari of Forest research institute of BAS” 1–2.10.2014 г. in print SILVA BOLCANIKA.

STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE IN THE EDUCATION PRACTICE IN TRAINING AND EXPERIMENTAL FOREST RANGE – PETROHAN OF UF – SOFIA

Vasil Stiptsov, Svetlana Staneva
University of Forestry, Sofia, Bulgaria

Abstract

UF – Sofia is University with developed, implemented and certified Integrated Management System in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008 and 27001: 2005. An important requirement of both standards is to examine customer satisfaction, which in this case is a trainee Masters students (regular and part-time) Faculty of "Forestry". In this connection in 2013 and 2014 was made a survey to study the opinions of students regarding traineeships in specialization "Forestry. Delivery period is 14 to 18. 10. 2013 and from 06 to 10.10.2014

Object of study: the conditions of residence in the training base; the level of the selected sites to present to the students and evaluation of teachers involved in teaching practice. Head of school practice teacher 1 - Assoc. Prof. Vasil Stiptzov and participants, figuratively be defined as teacher 2 and teacher 3.

The survey results show critical conditions for students of residence and food in the student base. At the same time praised the presented demonstration sites, presentations and discussions of the objects and cameral atmosphere. Made a critical assessment and teaching staff, in terms of knowledge and presenting the materials, the ability to discuss with students on specific topics, accessibility and communication,

The survey results will be used in the evaluation of customer satisfaction in the conduct of audits of the IMS control of UF, and also to improve the conditions under which the practice. This will serve as a decision-making by the management of Forestry and educational farms to enable the participation of clients / students in solving incurred and arising in the future points of conflict and problems in the presentation of the service practical training of students of bachelor, master's and doctoral degree in Forestry.