



# БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ ЗА КАЧЕСТВЕНИ ЕЗИКОВИ УСЛУГИ

София 1700, ул. "Росарио" 2, вх. А, ет. 1, ап. 2, тел./факс: 02/988 27 19,  
e-mail: [info@optima-bg.org](mailto:info@optima-bg.org), web-site: [www.optima-bg.org](http://www.optima-bg.org)

---

## СХЕМА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ЗА ВЪТРЕШНА И ВЪНШНА ОЦЕНКА

Проекти

Партньорства за познание, секторна програма „Грюндвиг“

*Improving Standards of Quality in Adult Language Education*

*- ISQALE –*

*и*

*Quality Assessment Training*

*-QATrain -*

ISQALE  
ISQALE  
ISQALE  
ISQALE  
ISQALE

GRUNDTVIG PARTNERSHIP PROJECT



Lifelong  
Learning  
Programme



**РЕЗЮМЕ****УПРАВЛЕНИЕ НА ЕЗИКОВИ  
ИНСТИТУЦИИ/ПРОГРАМИ (М)****УПРАВЛЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА**

- M1 Ефективно ръководство, политика и стратегия на институцията
- M2 Организационна структура с ясно изразени отговорности и методи за координация
- M3 Добре установена политика за подбор на персонал
- M4 Ръководство на персонала
- M5 Система за професионално обучение и развитие на персонала
- M6 Система за изграждане на екипност и стимулиране на персонала
- M7 Изследване степента на удовлетвореност на вътрешни и външни клиенти

**УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА И  
КОМУНИКАЦИОННИТЕ ПРОЦЕСИ**

- M8 Провеждане на ПР и рекламни кампании за привличане на клиенти
- M9 Осигуряване на пълна и достоверна информация за вътрешни и външни клиенти
- M10 Сътрудничество с външни професионалисти
- M11 Поддържане на ефективни канали за комуникация в организацията
- M12 Системно използване на добрите практики

**УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ И РАБОТНА СРЕДА.  
ЗАКОННОСТ**

- M13 Ефективно управление на езиковите услуги
- M14 Предлагане широк обхват от услуги (основни и допълнителни)
- M15 Прилагане на иновативни практики и услуги, идентифициране на отличителни черти на институцията
- M16 Осигуряване на приятна работна среда за обучаемите и персонала
- M17 Осигуряване на безопасност, спокойствие и добра учебна /работна среда на обучаемите и персонала
- M18 Провеждане на всички финансови и обучителни дейности, изцяло съобразени с националното и европейското законодателство

**АКАДЕМИЧНО РЪКОВОДСТВО НА  
ПРЕПОДАВАНЕТО(А)**

- A1 Система за академичен мениджмънт: компоненти и координация
- A2 Образователни принципи, които стоят в основата на педагогическите подходи
- A3 Структурирани курсове, разделени на нива и съобразени с анализ на нуждите на курсистите, преподаването, обучението и оценяването
- A4 Целенасочено развитие на комуникативни лингвистични компетентности основани на Европейската езикова рамка
- A5 Координиране и подкрепа на преподавателския екип
- A6 Ефективна система за наблюдение на уроци
- A7 Оценка, самооценка и сертифициране
- A8 Достъп до подходящи учебни материали и ресурси

**ПРОЦЕСЪТ НА ПРЕПОДАВАНЕ (Т)**

- T1 Избор на подходящ педагогически метод напр. насочен към обучаемия, дейностите
- T2 Планиране на урока
- T3 Управление на урочните дейности и стимулиране на ефективно взаимодействие между учителя и обучаемия
- T4 Творческо използване на методи и технологии
- T5 Създаване на позитивна работна атмосфера
- T6 Добро познаване на преподавания еик и култура
- T7 Познаване на обучаемите и техните начини и стилове на учене
- T8 Развиване на автономност на обучаемите и умения за учене през целия живот
- T9 Развиване на успешни партньорства между преподавателите и обучаемите

**ПРОЦЕСЪТ НА УЧЕНЕ (L)**

- L1 Мотивация и участие на обучаемите в дейности, базирани на конкретни задачи
- L2 Компетенции, резултати и постижения на обучаемите
- L3 Автономност на обучаемия и умение за учене през целия живот
- L4 Самостоятелно учене
- L5 Оценка на обучаемите за преподаването
- L6 Самоанализ на ученето от обучаемите

## Терминология

Заради многообразието в контекста на обучение, моля дефинирайте всеки термин спрямо Вашия специфичен контекст преди да използвате въпросника. Някои примери са:

ПЕРСОНАЛ ('преподавателски персонал' или 'административен персонал')

ПРЕПОДАВАТЕЛ ('щатен преподавател' или 'хоноруван преподавател')

УРОК (45 мин./ индивидуален/ групов)

ОБУЧАЕМ / УЧЕНИК (възрастен/ ученик/ дете)

ТЕСТ / ИЗПИТ 'международни изпити' vs 'външно оценяване')

ОСНОВНИ УСЛУГИ / ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ (M14)

## УПРАВЛЕНИЕ НА ЕЗИКОВИ ИНСТИТУЦИИ/ПРОГРАМИ (M)

### УПРАВЛЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
М.1.Ефективно ръководство, политика и стратегия на институцията	a. Имате ли мисия на институцията и отговаря ли тя на вашата политика?	
М.2.Организационна структура с ясно изразени отговорности и методи за координация	a. Има ли одобрени и подписани длъжностни характеристики на ръководството/персонала?	
М.3. Добре установена политика за подбор на персонал	a. Съществуват ли процедури за подбор на персонал (интервюта, въпросници и др.)? b. Имате ли процедура за въвеждане на новите преподаватели, която да им помага в планирането и преподаването?	
М.4. Ръководство на персонала	a. Използвате ли някакви методи за самооценка/оценка на персонала? b. Съществуват ли процедури за постоянно оценяване на работата на персонала, последвани от план за действие?	
М.5. Система за професионално обучение и развитие на персонала	a. Вътрешното обучение на персонала свързано ли е с редовно наблюдение на часовете? b. Насърчава ли се обмена на най-добри практики?	

<b>М.6. Система за изграждане на екипност и стимулиране на персонала</b>	a. <b>Организираните ли формални/неформални събития за персонала?</b>	
<b>М.7. Изследване степента на удовлетвореност на вътрешни и външни клиенти</b>	a. <b>Ползвате ли въпросници за обратна връзка на персонала, курсистите и други заинтересовани страни?</b> b. <b>Реагирате ли незабавно на обратната връзка?</b>	

## УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА И КОМУНИКАЦИОННИТЕ ПРОЦЕСИ

<b>Области за самооценка/оценка</b>	<b><u>Възможни въпроси за самооценка/оценка</u></b>	<b>Да (Y) Не (N) Частично (P) NA</b>
<b>М.8. Провеждане на ПР и рекламни кампании за привличане на клиенти</b>	a. <b>Атрактивна и осъвременена ли е вашата електронна страница?</b>	
<b>М.9. Осигуряване на пълна и достоверна информация за вътрешни и външни клиенти</b>	a. <b>Давате ли информация за вашите услуги на курсисти и други заинтересовани лица (продължителност на курса, дати, видове курсове, материали, големина на групи)?</b> b. <b>Давате ли информация на персонала си относно:</b> - политика на институцията; - изисквания за компетенции; - условия на труд; - заплата и социални осигуровки; - платен/неплатен отпуск; - процедури за въвеждане в работата; - възможности за обучение?	
<b>М.10. Сътрудничество с външни професионалисти</b>	a. <b>Сътрудничите ли си с други обучителни/бизнес институции, издателства и участвате ли в дейностите на различни културни институти?</b>	
<b>М.11. Поддържане на ефективни канали за комуникация в организацията</b>	a. <b>Общувате ли с персонала лично или по електронен път?</b>	
<b>М.12. Системно използване на добрите практики</b>	a. <b>Обменят ли добрите практики в рамките на вашата институция?</b> b. <b>Проучват ли добрите практики в рамките на сектора, Вашите конкуренти и партньори?</b>	

**УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ И РАБОТНА СРЕДА. ЗАКОННОСТ**

<b>Области за самооценка/оценка</b>	<b>Възможни въпроси за самооценка/оценка</b>	<b>Да (Y) Не (N) Частично (P) NA</b>
<b>М.13. Ефективно управление на езиковите услуги</b>	а. Имате ли база данни на клиентите? б. Преподавателите попълват ли преподадения учебен материал в дневниците на курса?	
<b>М.14. Предлагане широк обхват от услуги (основни и допълнителни)</b>	а. Само основни услуги ли предлагате (езиково обучение и оценяване)?	
<b>М.15. Прилагане на иновативни практики и услуги, идентифициране на отличителни черти на институцията</b>	а. Могат ли вашите отличителни черти като езикова институция да бъдат лесно разпознати?	
<b>М.16. Осигуряване на приятна работна среда за обучаемите и персонала</b>	а. Осигурявате ли на Вашия персонал и клиенти приятни работни условия (обзаведени и оборудвани класни стаи, стаи за персонала, библиотека, приемна, компютърна зала)?	
<b>М.17. Осигуряване на безопасност, спокойствие и добра учебна /работна среда на обучаеми и персонал</b>	а. Имате ли правила за безопасност и противопожарни правила? б. Клиентите и персоналът запознати ли са със процедурите за спешни случаи (при пожар, земетресения и др.)?	
<b>М.18. Провеждане на всички финансови и обучителни дейности, изцяло съобразени с националното и европейското законодателство</b>	а. Оперирате ли финансово съобразно законите във вашата страна? б. Изплащате ли на вашите щатни и хонорувани преподаватели всички необходими социални осигуровки според изискванията на националното законодателство?	

**Възможни източници на информация:**

- Административна документация; законова/финансова документация; лични документи на персонала;
- Рекламни материали;
- Формуляри за обратна връзка, въпросници, документи описващи работата на персонала
- Интервюта с мениджъри, административен персонал, академични координатори, преподаватели и др.

**АКАДЕМИЧНО РЪКОВОДСТВО НА ПРЕПОДАВАНЕТО(А)**

Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
А.1. Система за академичен мениджмънт: компоненти и координация	а. Има ли система за академично ръководство (координация, помощ, подкрепа) ? Is there an academic management system (coordination, support, guidance) in place?	
А.2. Образователни принципи, които стоят в основата на педагогическите подходи	а. Обосновани ли са избраните педагогически подходи?	
А.3. Структурирани курсове, разделени на нива и съобразени с анализ на нуждите на курсистите, преподаването, обучението и оценяването	а. Съблюдават ли се стриктно учебните програми и разпределенията на учебния материал? б. Ако е така, запознати ли са с тях персоналът и обучаемите? в. Има ли процедура за определяне на входно ниво и система за анализ на нуждите на курсистите? д. Има ли система от нива, съответстващи на Европейската езикова рамка?	
А.4. Целенасочено развитие на комуникативни лингвистични компетентности основани на Европейската езикова рамка	а. Има ли методи и инструменти за интегриране и развитие на всички компоненти на комуникативна лингвистична компетентност на Европейската езикова рамка?	
А.5. Координирани и подкрепа на преподавателския екип	а. Има ли възможности за квалификация и професионално развитие на преподавателите? б. Провеждат ли се срещи на преподавателите (формални или неформални)	

Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
<b>A.6. Ефективна система за наблюдение на уроци</b>	<p>a. Има ли система за наблюдения на уроци?</p> <p>b. Последвани ли са те от обсъждане на наблюдавания урок?</p>	
<b>A.7. Оценка, самооценка и сертифициране</b>	<p>a. Използва ли вашата институция подходящи тестове за определяне на входно ниво или други подобни процедури??</p> <p>b. Оценява ли се напредъка на обучаемите системно и редовно?</p> <p>c. Вашата институция издава ли сертификати (езикови сертификати, сертификати за посетен курс)?</p> <p>d. В сертификата отразени ли са езиковото ниво и успеваемостта на обучаемите?</p>	
<b>A.8. Достъп до подходящи учебни материали и ресурси</b>	<p>a. Използват ли се разнообразни учебници и учебни материали?</p> <p>b. Подходящи ли са те за нивото и нуждите на обучаемите?</p>	

**Възможни източници на информация:**

- Интервю с академичния координатор;
- Анализ на документацията на академичния мениджмънт (учебни програми, рекламни материали, уеб сайт и др.)
- Въпросници за определяне нуждите на обоучаемите
- Наблюдения на уроци
- Срещи с фокус-групи (преподаватели, обучаеми, родители и др.)

**ПРОЦЕСЪТ НА ПРЕПОДАВАНЕ(Т)**

Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
Т.1.Избор на подходящ педагогически метод напр.насочен към обучаемия, дейностите	a. Методите за учене разпознаваеми ли са в класната стая? b. Използват ли се методи,които съответстват на рекламираните педагогически подходи?	
Т.2. Планиране на урока	a. Ясно ли са дефинирани целите на урока? b. Етапите от урока добре ли са обособени? c. Съотнасят ли се целите на урока към целите на учебната програма? d. Има ли баланс между развиване на уменията и езиковия материал?	
Т.3.Управление на урочните дейности и стимулиране на ефективно взаимодействие между учителя и обучаемия	Урочната дейност отразява ли аспекти като: a. Яснота на инструкциите b. Уместно използване на дъската c. Уместно използване на техниката d. Качество на допълнителните материали e. Ефективни начини за даване на обратна връзка и насърчаване на обучаемите f. Оптимално съотношение между времетраенето на говорене на учителя и това на ученика g. Правилен подход към групи с разнородно ниво на владееене на езика h. Способност за коригиране на грешките i. способност за организиране и контролиране на работа по двойки и по групи	
Т.4. Творческо използване на методи и технологии	a. Показват ли преподавателите творчество в класната стая?	
Т.5. Създаване на позитивна работна атмосфера	a. Благоприятна ли е атмосферата в клас? b. Има ли достатъчно възможности за участие на всички обучаеми	
Т.6. Добро познаване на преподавания еик и култура	a. Езиковото ниво на преподавателя съответства ли на преподаваното ниво – произношение, речников запас,граматически структури и регистър? b. Притежават ли преподавателите солидни знания по граматика и лексика на преподавания език и способност да обясняват на обучаемите? c. Могат ли преподавателите да общуват свободно на преподавания език?	



Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
	d. Могат ли преподавателите да запознават обучаемите с културата на преподавания език? e. Използва ли се подходящо родния език?	
Т.7. Познаване на обучаемите и техните начини и стилове на учене	a. Преподавателите демонстрират ли индивидуален подход към обучаемите в съответствие с техните индивидуални стилове на учене?	
Т.8. Развиване на автономност на обучаемите и умения за учене през целия живот	a. Преподавателите включват ли обучаемите в работа по проекти, изследвания и др. b. Преподавателите насърчават ли обучаемите да си поставят собствени цели, да поправят своите и чуждите грешки, да се самооценяват?	
Т.9. Развиване на успешни партньорства между преподавателите и обучаемите	a. Преподавателите и обучаемите обменят ли информация на преподавания език?	

**Възможни източници на информация:**

- Наблюдение на уроци;
- Урочни планове; Програма на курса;
- Рекламни материали;
- Среци с фокус групи от обучаеми;
- Среци с фокус групи от обучаеми от преподаватели.

**ПРОЦЕСЪТ НА УЧЕНЕ (L)**

Области за самооценка/оценка	Възможни въпроси за самооценка/оценка	Да (Y) Не (N) Частично (P) NA
L.1. Мотивация и участие на обучаемите в дейности, базирани на конкретни задачи	а. Мотивацията в класната стая висока ли е? б. Участват ли активно в дискусии и изнасят ли презентации?	
L.2. Компетенци, резултати и постижения на обучаемите	а. Обучаемите демонстрират ли: - задоволително ниво на компетенции като говорене/слушане/четене/писане; - добро лексикално/граматично познание; - адекватно произношение (всички спрямо даденото ниво и цели на програмата)?	
L.3. Автономност на обучаемия и умение за учене през целия живот	а. Има ли доказателство за автономна работа на обучаемите в и извън класната стая (индивидуални, групови проекти, изследователски задачи, презентации, работа с речник и др.)?	
L.4. амостоятелно учене	а. Обучаемите могат ли да си поставят цели? б. Има ли работа с материали, създадени от обучаемите (плакати, проекти, презентации)?	
L.5. Оценка на обучаемите за преподаването	а. Обучаемите попълват ли често въпросници за обратна връзка?	
L.6. Самоанализ на ученето от обучаемите	а. Могат ли да поправят своите собствени грешки? б. Имат ли навик да се поправят един друг?	

**Възможни източници на информация:**

Портфолиа на обучаемите, дневници, работа по проекти, учебни планове; образователни програми;

Разглеждане на учебната база и ресурсите за учене/интернет - базирано обучение, извънкласни дейности

Наблюдение на дейността на обучаемите; интервюта с обучаеми и персонал, фокус групи и др.