



**КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ
БЛАГОЕВГРАД**

КАРИЕРЕН ЦЕНТЪР

ДОКЛАД
ОТ ПРОВЕДЕНИ АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ
ОТ КАРИЕРЕН ЦЕНТЪР ПРИ КОЛЕЖ ПО
ТУРИЗЪМ – БЛАГОЕВГРАД

ЗА ПЕРИОДА 2021 – 2022 ГОДИНА

Благоевград, април 2023 г.

„Колеж по туризъм” – гр. Благоевград

Едни от основните дейности на Кариерен център към „Колеж по туризъм” – Благоевград се изразяват в следното: Активно участие в кандидат-студентската кампания. Ежегодно се изнася лекция пред студентите от Първи курс за представяне на специалностите, изучавани в колежа. Регистрират се студентите в Кариерния център за кариерно консултиране и ориентиране. Разпространява се информация за наличните възможности за стажуване. Оказва се съдействие за организиране на студентки стажове в чужбина и се разпространяват обяви за работа. Организират се обучения и семинари, свързани с професионалното развитие – подготовка на документи, представяне на интервю, договаряне на заплащане и условия на труд. Провеждат се анкети, относно нагласата и очакванията на студентите за професионалната им реализация. Създава се базаданни за професионалната реализация на студентите завършили Колежа по туризъм. Поддържа се връзка със Студентския съвет във връзка с кариерното развитие на студентите. Организират се фирмени представяния пред студентите от различните курсове и специалности. Договарят се условия за професионален стаж сред студентите. Включват се представители на бизнеса в разработването на учебните програми. Поддържат се връзки с Регионална служба по заетостта, Бюрата по труда и частни фирми за налични свободни места. Поддържа се базаданни за студентите, завършили Колежа по туризъм и ежегодно се актуализират допитванията за оценка равнището на обучение в Колежа по туризъм и препоръки за подобряването му. В процес е създаването на Албуми клуб в Колежа по туризъм.

Кариерният център провежда и анализира следните типове анкетни проучвания: Проучване сред студентите от двете професионални направления 3.7. „Администрация и управление“ и 3.9. „Туризъм“ относно подготовката, която получават в Колежа, отправяне на препоръки и месторабота и сфера на заетост; Оценка качеството на обучение на изучавана дисциплина – за всички курсове и специалност; Анкетно проучване сред дипломиращите се студенти от двете професионални направления в Колежа; Въпросник за определяне изискванията на фирми и организации; Проучване мнението на потребителите на кадри; Проучване мнението на работодателите за подготовката на завършилите студенти; Проучване мнението на студентите относно включването на нови учебни дисциплини в учебните планове в специалностите от двете професионални направления в Колежа; Анкетно проучване за установяване удовлетвореността на студентите от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград, Анкетно проучване относно нагласите на студентите по отношение на Учебизираната информация за учебния процес. Съгласно т. 3 от Правилника за провеждане на анкетни проучвания със студенти и други заинтересовани страни в Колеж по туризъм – Благоевград, приет от Академичен съвет, с протокол № 57 от 18.05.2021 г. анкетите са анонимни и доброволни и анкетиранията лица не са длъжни да дават мнение по всички задавани въпроси.

Кариерен център към „Колеж по туризъм“ – Благоевград през месец септември 2021 г. предприе необходимите мерки за осигуряване на оптимални възможности за провеждане на анкетни проучвания със студентите от първи, втори и трети курс /вкл. и дипломиращите се и завършили студенти/ от всички форми на обучение по време на зимен и летен семестър на всяка академична година. За потребителите на кадри е възприет модела, при извършване на годишни анкетни проучвания постепенно всяка календарна година да се увеличава обхвата на

участващите в изследването. Във връзка с предприетите действия е създадена работна група за пълна ангажираност на академичния състав при оказване на съдействие на Кариерния център при изпълнение на препоръките от НАОА.

Кариерният център през периода 2021-2022 г. проведе анкетни проучвания сред потребителите на кадри от Колежа, сред обучаващите се студенти в специалности „Бизнес администрация“ и „Организация и управление на хотели и ресторанти“ и „Организация и управление на туристическото обслужване“, за установяване удовлетвореността на студентите от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград, като и относно нагласите на студентите по отношение на Уеб-базираната информация за учебния процес и пр.

По-долу, последователно са представени резултатите, на база извършен анализ от проведените анкетни проучвания извършени през периода на академиите 2021 - 2022 г. и 2022 - 2023 г. от Кариерен център при „Колеж по туризъм“ – Благоевград.

1. Проучване мнението на потребителите на кадри за степента на удовлетвореност от стажанти и практиканти от „Колеж по туризъм“ Благоевград през септември 2021 г.

Този анализ се извършва въз основа на проведено проучване сред потребителите на кадри за степента на удовлетвореност от качеството на предлаганото образование от „Колеж по туризъм“ Благоевград. Анкетираните потребители на кадри са следните: Хотел „Мирида“ – Благоевград; ЕТ „Здравка Чимева – АЛФАТУР“ - Благоевград; „България Арт травел“, Търговско-промишлена палата – Благоевград; СПА хотел „Свети Никола“ – Сандански; Дирекция на природен парк „Рилски манастир“; Дирекция „Национален парк Рила“; Хотел „Бачиново – парк“ – Благоевград; Хотел „Еlegant“ – Банско; Механа „Чобанов хан“ – гр. Банско; „Екопро Консулт“ ЕООД – София; „Хотел „Петков“ – гр. Благоевград.

Анкетираните потребители на кадри изразяват мнение, че:

Обучението е в голяма степен е ориентирано към практиката;

Отчетат, положителни страни на полученото образование като:

- придобити знания и умения и компетентности за упражняване на професията;

- бързо реализиране в практиката;

- насоченост към практиката и възможност за бързо реализиране в нея;

- краткото обучение – три години;

Работодатели отговарят, че са предварително запознати със съдържанието на учебните програми: от Учебен отдел, от Кариерен център, от Годишните събрания или от проведени предварителни обсъждания;

Голяма част от анкетираните не биха направили нови предложения за промени, но една част от тях биха предложили – залагането на повече практика и стажове, спец-курсове, съвременни технологии свързани с изучавания материал, повече езиково и компютърно обучение.

Всички анкетираните работодатели отговарят, че биха предложили на свои партньори, близки и познати обучение в „Колеж по туризъм“ – Благоевград.

Анкетираните не са смятат, че студентите от други висши училища имат по-добра подготовка по изучаваната специалността.

От анкетата се установява, че според по-голямата част от анкетираните обучението по чужди езици е достатъчно, но могат да се предвидят още допълнителни часове – английски език, испански език, немски език, а други посочват, че е достатъчно и подготовката е на ниво и много добра.

Почти всички анкетирани потребители на кадри препоръчват още по-голяма обвързаност с практиката, за да бъде повишено качеството на обучение, както и още по-голямо насочване към на чуждите езици и специализиране в разработване и изпълнение на проекти и програми с национално и чуждестранно финансиране.

2. През октомври 2021 г. Кариерен център проведе анкетно проучване сред студентите от професионално направление 3.9. „Туризм“, обучаващи се в специалностите „Организация и управление на туристическото обслужване“ и „Организация и управление на хотели и ресторанти“ във връзка с установяване удовлетвореността на студентите от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград. Анкетирани са общо 45 студенти.

На първи въпрос „В рамките на какъв срок беше извършена желаната от вас административна услуга?“ всички студенти дават отговор, че бързо е била извършена административната услуга.

На втори въпрос „Обслужващият персонал беше ли компетентен?“, 100% от анкетираните посочват положителен отговор.

На трети въпрос „Обслужването беше ли любезно?“ общо 44 студенти посочват положителен отговор „Да“ и само 1 студент не е дал отговор.

На четвърти въпрос „Доволен ли сте от достъпа до услугата?“, отново 44 студенти отговарят с „Да“ и само 1 не е отговорил.

На пети въпрос: „Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?“, пак общо 44 отговарят положително, а само 1 анкетиран студент е дал отговор „Не“.

На следващия, шести въпрос „Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?“, 93% от студентите са дали положителен отговор, а 7% - отрицателен.

На седми въпрос „Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?“ категорично 100 % от студентите са дали положителен отговор.

На последния, осми въпрос „Налага ли ви се често да използвате услугите на Учебен отдел?“ болшинството от студентите /или 89%/ са с положителен отговор, като 11 % с отрицателен.

Като допълнителни въпроси от анкетното проучване са също „Има ли нещо в работата на администрация на Колеж по туризъм, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?“, като тук отговорите дадените студенти се обобщават като „доволен съм от обслужването“, „одобрявам професионалната им работата“, „всичко е на ниво“, „доволна съм от отношението на работещите в УО“.

Като препоръки, дадени от студентите касаещи работата по административното обслужване на студентите в Колежа са отправени следните: „публикувайте студентската информация на интернет страницата на Колежа“, „изпращайте ни материалите по електронната поща“, „за сега нямам препоръки“.

На база извършената оценка от проведеното анкетно проучване сред студентите обучаващи се в специалностите „Организация и управление на

туристическото обслужване” и „Организация и управление на хотели и ресторанти” във връзка с установяване удовлетвореността им от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград, може да се направи следния основен **извод**: почти всички от анкетиранияте студенти изразяват своята висока удовлетвореност от предоставените административни услуги. По отношение някои направени предложения и препоръки, част от тях са свързани с обезпечаване на необходимата информация за бърз отговор на постъпили запитвания или също все повече студентска информация да се осигурява на официалната интернет страница на Колежа и уведомяване на студентите по електронна поща.

3. Анализ на анкетно проучване от Кариерен център при Колеж по туризъм – Благоевград относно нагласите на студентите по отношение на веб-базираната информация за учебния процес през месец октомври 2021 г.

Настоящият анализ е направен въз основа на проведено анкетно проучване сред студентите от специалностите „Бизнес администрация”, „Организация и управление на хотели и ресторанти“ и „Организация и управление на туристическото обслужване“ в „Колеж по туризъм” Благоевград. В анкетата участваха общо **48 студенти** /31 броя от професионално направление „Администрация и управление“ и 17 броя от професионално направление „Туризъм“/, първи и втори курс, в задочна и редовна форма на обучение.

На въпроса „Какъв е основния източник на информация, свързана с участието Ви в учебния процес?“, 76 % от анкетиранияте студенти посочват от преподавателите, 12% от интернет страницата на Колежа, 10 % също от администрацията на Колежа /Учебен отдел/ и само 2% от колеги-студенти.

На втори въпрос „Според Вас къде е поместена официалната информация за дейността на Колежа?“ общо 74 % от анкетиранияте студенти посочват интернет страницата на Колежа, 24% на информационните табла, 2 % са посочили отговор в печатните издания на Колежа и в социалните мрежи и медиите /средствата на масово осведомяване/.

На трети въпрос „Как оценявате поместената веб базирана информация за учебния процес на Колежа?“, 82 % са изразили мнение с отговор „Отлична“, а останалите 11 % „Много добра“, 4 % са отговорили на въпроса с „Достатъчна“, а с „Недостатъчна“ няма отговор.

На следващия въпрос „Отговаря ли на Вашите нужди веб базирана информация за учебния процес на Колежа?“ отново болшинството от студентите с 86% отговарят с „Да“, а останалите 14 % дават отговор на въпроса „Частично“.

На последния въпрос „Кои рубрики от интернет страницата на Колежа бихте препоръчали да се подобрят?“, 68% от студентите са посочили отговора „За студентите“, 16% „Учебна дейност“, също 12% е „За Колежа“ и само 4% е рубриката „Международна дейност“.

Общото заключение от анализа на получените данни от проведеното анкетно проучване е, че **информацията в Интернет, както и тази предоставяна от техните преподаватели е от ключово значение за бъдещите професионални бакалаври** на Колежа. Студентите дават положителна оценка и са **удовлетворени от веб-базираната информация**, свързана с учебния процес на „Колеж по туризъм” Благоевград. По отношение обезпечаването на необходимата им информация, нагласите на обучаващите се също са положителни.

4. През месец ноември 2022 г. Кариерен център проведе анкетно проучване сред студентите от първи и втори курс от двете професионални направления /3.7. „Администрация и управление“ и 3.9. „Туризъм“/, обучаващи се в специалностите „Бизнес администрация“, „Организация и управление на туристическото обслужване“ и „Организация и управление на хотели и ресторанти“ във връзка с установяване удовлетвореността на студентите от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград. Анкетирани са общо 67 на брой студенти.

На първи въпрос „В рамките на какъв срок беше извършена желаната от вас административна услуга?“ почти всички анкетирани студенти дават отговор, че бързо е била извършена административната услуга, само 2 студенти, посочват, че не е била бърза!

На втори въпрос „Обслужващият персонал беше ли компетентен?“, 100% от анкетирани посочват категоричен положителен отговор.

На трети въпрос „Обслужването беше ли любезно?“ общо 65 студенти посочват положителен отговор „ДА“ и само 2 студенти не са отговорили на въпроса.

На четвърти въпрос „Доволен ли сте от достъпа до услугата?“, отново 65 студенти посочват положителен отговор „Да“ и отново само 2 студенти не са отговорили.

На пети въпрос: „Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?“, пак общо 63 отговарят положително, 1 анкетирани студент е дал отговор „НЕ“ и само 3 студенти не са дали отговор на въпроса.

На следващия, шести въпрос „Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?“, 98% от студентите са дали положителен отговор, а само 2% - отрицателен.

На седми въпрос „Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?“ общо 98 % от студентите са дали положителен отговор.

На последния, осми въпрос „Налага ли ви се често да използвате услугите на Учебен отдел?“ болшинството от студентите /или 96%/ са с положителен отговор, като само 4 % от анкетирани са дали отрицателен.

Като допълнителни въпроси от анкетното проучване са също „Има ли нещо в работата на администрация на Колеж по туризъм, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?“, като тук отговорите дадени от студенти се обобщават като „получавам необходимата информация“, „оказва ми се пълно съдействие“, „получавам отговори на всички въпроси“, „няма нещо, което да не одобрявам“.

Като **препоръки**, дадени от студентите касаещи работата по административното обслужване на студентите в Колежа са отправени следните такива: „цялата информация да се качва на сайта на Колежа“, „административното обслужване е на ниво“, „на този етап не“, „нямам препоръки, всичко е на ред“.

На база извършената оценка от проведеното анкетно проучване сред студентите от двете професионални направления, обучаващи се в специалностите „Бизнес администрация“, „Организация и управление на туристическото обслужване“ и „Организация и управление на хотели и ресторанти“ във връзка с установяване удовлетвореността на студентите от предоставените административни услуги в „Колеж по туризъм“ – Благоевград, може да се направи

следния основен **извод**: почти всички от анкетиранияте студенти категорично изразяват своята удовлетвореност от предоставените административни услуги.

По отношение някои направени предложения и препоръки, част от тях са свързани с обезпечаване на необходимата полезна информация за студентите чрез публикуването ѝ на официалната интернет страницата на Колежа.

Крайното заключение, което се извежда от анализа на данните и получените резултати е, че е **налице висока степен на студентска удовлетвореност /96%/ от предоставените административни**, което от своя страна представлява много важен актив на „Колеж по туризъм“ – Благоевград.

5. Проучване мнението на потребителите на кадри за степента на удовлетвореност от стажанти и практиканти от „Колеж по туризъм“ Благоевград през ноември 2022 г.

Този анализ се извършва въз основа на проведено проучване сред работодатели на завършили кадри от „Колеж по туризъм“ Благоевград. Анкетиранияте потребители на кадри са 13 броя, както следва Хотел „Парк Бачиново“-Благоевград; Хотел „Свети Георги“-Благоевград; Хотел „Еlegant“-Банско; Хотел „Мерида“-Благоевград; Регионален исторически музей; Община Сапарева баня; Община Дупница; Winbet ООД – гр. София; Efbet – София; Казино решения ООД – гр. София; Евро геймс технолоджи ЕООД – гр. София; Сдружение „ЛРС“ – София-Север; Сокол ЕООД – гр. София.

Анкетиранияте потребители на кадри изразяват мнение, че: Обучението е ориентирано изцяло към практиката; Положителните страни на полученото образование са: - придобити знания и умения и компетентности за упражняване на професията; - бързо реализиране в практиката; насоченост към практиката и възможност за бързо реализиране в практиката; - краткото обучение – в рамките на до три години.

Всички анкетирания работодатели отговарят, че са запознати със съдържанието на учебните програми по съответните професионални направления: от Учебен отдел, от Кариерния център, от Ръководството на Колежа, от годишните събрания или предварителните обсъждания.

Една част от анкетиранияте потребители на кадри се разделят в предложенията за промени: част от тях не биха предложили промени към момента, а други – отговарят с положителен отговор, като заявяват, че предложенията са най-вече свързани с възможностите за повече практика/стажове и повече езиковото обучение.

Всички анкетирания работодатели отговарят, че биха предложили на свои колеги, близки и познати обучение в „Колеж по туризъм“ – Благоевград. Анкетиранияте работодатели, са на мнение, студентите от други висши училища, вкл. Университети едва ли имат по-добра практическа подготовка по изучаваните специалности.

От анкетата може да се изведе, че според голямата част от анкетиранияте работодатели обучението по чужди езици не е напълно достатъчно и може да се прибавят още допълнителни часове по английски език и евентуално и други езици, докато други посочват, че е достатъчно и практическата подготовка на студентите е много добра. Почти всички анкетирания препоръчват още по-голяма обвързаност с практиката, за да бъде повишено качеството на обучение, както и още по-голямо

наблягане на чуждите езици, като и придобиване на знания и учения за разработване и управление на проекти.

6. Анализ на анкетно проучване от Карриерен център при Колеж по туризъм – Благоевград относно нагласите на студентите по отношение на веб-базираната информация за учебния процес, проведено през ноември – декември 2022 г.

Настоящият анализ е направен въз основа на проведено анкетно проучване сред студентите от двете професионални направления /3.7. „Администрация и управление“ и 3.9. „Туризъм“/, обучаващи се в специалностите „Бизнес администрация“, „Организация и управление на хотели и ресторанти“ и „Организация и управление на туристическото обслужване“ в „Колеж по туризъм“ Благоевград. Анкетирани са общо 43 студенти /28 студенти от професионално направление 3.7. „Администрация и управление“, специалност „Бизнес администрация“ и 15 от професионално направление 3.9. „Туризъм“ - 8 студенти от специалност „Организация и управление на хотели и ресторанти“ и 7 студенти от „Организация и управление на туристическото обслужване“/.

На въпроса „*Какъв е основния източник на информация, свързана с участието Ви в учебния процес?*“, 49 % от анкетираните студенти посочват от преподавателите, 33 % от интернет страницата на Колежа, 11 % също от администрацията на Колежа /Учебен отдел/ и само 7 % от колеги-студенти.

На втори въпрос „*Според Вас къде е поместена официалната информация за дейността на Колежа?*“ общо 77 % от анкетираните студенти посочват интернет страницата на Колежа, 21 % на информационните табла, 2 % - в печатните издания на Колежа. Никой от анкетираните студенти не е посочил, други възможни като: социалните мрежи и електронни и печатни медии /средствата на масово осведомяване/.

На трети въпрос „*Как оценявате поместената веб базирана информация за учебния процес на Колежа?*“, 82 % са изразили мнение с отговор „Отлична“, останалите 16 % „Много добра“ и само 2 % „Достатъчна“. Няма посочени отрицателни отговори от студентите като „Недостатъчна“.

На следващия въпрос „*Отговаря ли на Вашите нужди веб базирана информация за учебния процес на Колежа?*“ отново болшинството от студентите със 76% отговарят с „Да“, останалите 22% дават отговор на въпроса „Частично“ и само 2 % не са отговорили.

На последния въпрос „*Кои рубрики от интернет страницата на Колежа бихте препоръчали да се подобрят?*“, 73 % от студентите са посочили отговора „За студентите“, 21% „Учебна дейност“, също 4 % е „За Колежа“ и само 2% е рубриката „Новини“.

Общото заключение от анализа на получените резултати от проведеното анкетно проучване е, че **информацията в Интернет, както и тази предоставяна от техните преподаватели е от ключово значение за бъдещите професионални бакалаври** на Колежа. Анкетираните студенти и от двете професионални направления дават висока оценка и са **удовлетворени от веб-базираната информация**, свързана с учебния процес в „Колеж по туризъм“ Благоевград. По отношение обезпечаването на необходимата им информация, нагласите на обучаващите се са също положителни.

Общото заключение от проведените от Кариерен център анкетни проучвания през 2021-2022 г., за академичните 2021 - 2022 г. и 2022 - 2023 г. е, че студентите от „Колеж по туризъм“ – Благоевград дават много висока оценка на провежданото обучение и в двете професионални направления от ОКС „Професионален бакалавър“. Същата положителна оценка се потвърждава и от потребителите на кадри и работодателите. Те са оптимисти и по отношение високото ниво на получаваното професионално образование и перспективите в реализацията на студентите. Относно извършените анкетни проучвания за удовлетвореността от предоставените административни услуги и от веб-базираната информация, свързана с учебния процес в „Колеж по туризъм“ – Благоевград, почти всички от анкетираните студенти изразяват своята висока оценка /около 94 %/. По отношение обезпечаването на необходимата им студентка информация, нагласите на обучаващите се също са положителни /около 96 %/.

*Април 2023 г.
Благоевград*

*Изготвил:
доц. д-р Стефан Кирилов,
Председател на Кариерен център
при Колеж по туризъм -
Благоевград*