



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

РЕЗЮМЕТА

за участие в конкурс
за заемане на академична длъжност „**Главен асистент**“ в УНСС по
професионално направление 3.7. Администрация и управление,
научна специалност „Организация и управление извън сферата
на материалното производство (институции на гражданското
общество, управление на качеството в публичния сектор)“
(Държавен вестник, бр. 1 от 05.01.2021 г.)

Кандидат: ас. д-р ВИОЛЕТА ТОНЧЕВА-ЗЛАТКОВА

Март, 2021 г.

1. Статии, публикувани в научни списания, реферирани и индексирани в други международни бази данни с научна информация

1.1. Toncheva-Zlatkova, V., Secret Customer: Teaching Quality in Public Administration, in: Knowledge – International Journal, 2020, Vol. 41, No 5 (2020), ISSN: 1857-923X (Printed), ISSN: 2545-4439 (Online), p. 891-896
<https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2626953>

Abstract:

In social sciences, case study is a research method involving an up-close, in-depth, and detailed examination of a particular case. The case method is well suited for use in public administration courses. Students may lack work-related experience to which to apply the theoretical information presented in the course. Case studies provide a good opportunity for theory to be applied to practice, to test new knowledge, to discuss results, to get new insights. In addition, this method offers an occasion in which students can gain confidence in their ability to propose and defend their ideas, thereby learning skills they will need as public administrators, and they will have a proper understanding about quality of public services from the user's perspective.

In the European and world practice, a number of methods are used to study various elements of customer satisfaction, which are focused on attracting them as participants in the service design process and quality improvement. One of these techniques is "secret customer" monitoring. The first part of this article explains the "secret customer" as a well-established technique in the private sector that has been transferred to public services: the use of individuals trained to observe, experience and measure any customer service process, by acting as service users or customers and reporting back on their findings in a detailed and objective way. This procedure can be used over the telephone, in face-to-face situations or by email. The idea is to test out the actual customer experience of services, to take a snap shot of public service delivery and to measure the client's satisfaction.

The second part of the article aims to present the application of the "secret customer" technique in the education of students majoring in Public Administration in the discipline

“Quality and Competitiveness in the Public Sector”. The big challenges in front of the students are to go through the whole process, create the necessary documents, carry out the inspections and provide evidence on their findings. And all this is related to a good knowledge not only of the methodology and theoretical formulations, but also to the development of soft skills for planning and time management, teamwork, digital skills and more. The case study motivates students to learn and to explore the topic of quality, provokes interest and increases their activity; they have the chance to see the two sides of the process – as a customer with his expectations and as a public administrator with difficulties to surpass them.

Keywords: secret customer, quality, public administration, education

Field: Social sciences

Резюме:

В социалните науки казусът е изследователски метод, включващ задълбочено и подробно изследване от близък поглед на конкретен случай. Методът чрез “изучаване на казуси” е много подходящ за използване в курсове по публична администрация. Студентите може да нямат свързан трудов опит, към който да приложат теоретичната информация, представена в курса, но изучаването на казуси дава добри възможности за прилагане на теорията на практика, за тестване на новите знания, за обсъждане на резултатите, за отваряне на място за нови прозрения. В допълнение, този метод предоставя добра възможност за студентите за придобиване на увереност в техните способности, за популяризиране и защита на свои идеи, като по този начин се усвояват умения, от които те ще се нуждаят като служители в публичната администрация и ще имат правилно разбиране за качеството на публичните услуги от гледна точка на потребителя.

В европейската и световната практика се използват редица методи за изследване на различни елементи от удовлетвореността на клиентите, които се фокусират върху привличането им като участници в процеса на проектиране на услугата и подобряване на качеството. Една от тези техники е наблюдението от типа „таен клиент“.

Първата част на тази статия обяснява „тайния клиент“ като добре установена техника в частния сектор, която е преминала и към публичните услуги: използването на лица,

обучени да наблюдават, преживяват и измерват всеки процес на обслужване на клиенти, като действат като потребители на услуги или клиенти и докладват техните констатации по подробен и обективен начин. Тази процедура може да се използва в телефонни обаждания, в ситуации лице в лице или в кореспонденция по имейл. Идеята е да се тества действителния опит на клиентите на услугите, да се направи моментна снимка на предоставянето на обществени услуги и да се измери удовлетвореността на клиента.

Втората част има за цел да представи приложението на техниката „таен клиент“ в обучението на студенти от специалност „Публична администрация“ в дисциплината „Качество и конкурентоспособност в публичния сектор“. Големите предизвикателства пред студентите са да преминат през целия процес, да създадат необходимите документи, да извършат нужните проверки и да предоставят доказателства за своите констатации. И всичко това е свързано с добро познаване не само на методологията и теоретичните формулировки, но и с развитието на социални умения по планиране и управление на времето, работа в екип, дигитални умения и др. Този казус мотивира студентите да учат и да изследват темата за качеството, провокира интерес и увеличава тяхната активност. Така те имат шанс да видят двете страни на процеса - като клиенти с техните очаквания и като служители в публичната администрация, които преодоляват трудностите за надминаване на клиентските очаквания.

Ключови думи: таен клиент, качество, публична администрация, обучение

Научно поле: Социални науки

1.2. Горчилова, Д., Тончева-Златкова, В. Подобряване на възможностите за реализация чрез социална ангажираност (Better Job Opportunities through Social Engagement), in: Knowledge – International Journal, 2020, Vol. 42, No 5 (2020), ISSN: 1857-923X (Printed), ISSN: 2545-4439 (Online), p. 837-842

Abstract:

This paper presents good practices from five European countries for building social competences in students from all educational degrees. It discusses the pros and cons of including pro bono activities as part of the active extracurricular forms of teaching. The students benefit from sustaining and raising their motivation, building and filling the set of competencies, enlarging their social capital, etc. Challenges emerge from insufficient regulations, low level of popularity and understanding of the pro bono practice and the low level of social engagement of the young people.

Introducing different forms of pro bono participation and tested in universities from Bulgaria, Hungary, Portugal, Spain and France. All of them have unique institutional culture and operate in countries with different levels of economic development and traditions in volunteering and acknowledging these activities. The project studies the possibilities to harmonize these practices and to apply the European Credit Transfer System (ECTS) with the aim to raise the mobility and to boost the future professional career of the students.

The students had the opportunity to be a part of three types of pro bono workshops – short-term, mid-term and long-term. No matter the form, all of them mentioned at the exit interviews that the participation has helped them build transferable skills like: personal efficiency, personal presentation, self-reflection, self-knowledge self-respect; solving problems, thinking, creativity, analytical and research skills; initiative and leadership, communication skills, working in teams, interpersonal skills; computer and technical literacy; flexibility, adaptability, working under stress, positive attitude, high levels of energy and motivation.

The students from all five country-participants in the project specifically pointed out that they are highly satisfied by the opportunity to build and develop their personal attributes like better understanding of others (empathy); higher levels of sensitivity towards social problems; willingness to learn, change and self-development; integrity and doing good for strangers (volunteering) as part of everyday life.

Keywords: transferable competencies, transversal competencies, pro bono activities, social engagement, volunteering, professional development

Field: Social sciences

Резюме:

В доклада се представят добри практики от пет европейски страни по изграждане на социални компетентности у студенти от всички образователно-квалификационни степени. Дискутират се предимствата и недостатъците на включването на про боно дейности като част от активните извънаудиторни форми за обучение. Сред ползите за студентите са поддържане и повишаване на мотивацията, изграждането и допълването на набора от компетентности, разширяването на социалния капитал и др. Трудностите произтичат от празноти в нормативната уредба, недостатъчно познаване на про боно като практика и все още ниската социална активност на младите хора.

Въвеждането на различни форми на про боно участие са в процес на апробиране в университети с уникална институционална култура и работещи в държави с различно ниво на икономическо развитие и традиции в областта на доброволчеството и признаването на тези дейности. Част от проекта е изследването на възможности за прецизиране на практиката на прилагане на Европейската система за трансфер и натрупване на кредити (ECTS) с оглед повишаване на мобилността и улесняване на професионалната реализация на студентите.

В рамките на проекта, студентите имаха възможност да участват в три вида про боно работилници – краткосрочни, средносрочни и дългосрочни. Всички те посочиха в интервюта на изхода, че това участие подпомага изграждането на преносими умения, сред които се открояват: лична ефективност, лично представяне, себепознаване и себеуважение, разрешаване на проблеми, мислене, креативност, аналитични и изследователски умения, инициативен дух и лидерство, комуникативност, екипност, междуличностни умения, компютърна и техническа грамотност, гъвкавост, адаптивност, работа под стрес, позитивно отношение, енергичност, мотивация.

Студенти и от петте държави-участнички в проекта специално посочват като високо удовлетворително изграждането и практикуването на личностни качества като по-добро разбиране за емпатия / съпричастност, по-голяма чувствителност по отношение на

социална проблематика, желание за учене, промяна и развитие; почтеност / морал и доброволчеството като част от ежедневието.

Ключови думи: преносими компетентности; трансверсални компетентности; про боно дейности; социална ангажираност; доброволчество; професионална реализация

Научно поле: Социални науки

2. Доклади, публикувани в сборници от научни конференции, проведени в България

2.1. Тончева-Златкова, В. **ВАЛИДИРАНЕ НА ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНТНОСТИ КАТО ЕЛЕМЕНТ ОТ ПРОЦЕСА ПО ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО В ОБРАЗОВАНИЕТО**, в: Докторантски четения 6 „Дигитално образование за дигитална администрация”, сборник с доклади от Шеста есенна академия „Администрация и управление: образование с хоризонт 2030“, С, УНСС, 14.11.2019 г., Издателски комплекс – УНСС, С., 2020, стр. 118-136, ISBN 978-619-232-390-5

Abstract:

The topic of the nature of validation of adult competencies, the criteria, methods and approaches for its implementation, as well as the creation of reliable procedures and a system of standards operating in a common qualifications framework, is extremely complex. It is of interest not only from a research point of view but also in relation to its practical application. The trends in the development of education are related to the creation of more and more opportunities for adults for lifelong learning (LLL) on the one hand. On the other, the national labor market places increasing demands on the workforce, as its quality plays a key role in increasing the competitiveness of organizations. At a time when the European Union is still experiencing a severe economic crisis that has led to a sharp rise in unemployment, especially among young people and in the context of an aging population, the validation of adequate knowledge, skills and competences makes an even more valuable contribution to improving functionality in the labor market, stimulating mobility and increasing competitiveness and economic growth. In addition, the creation of mechanisms, standards, and validation rules are becoming an essential part of the quality assurance process in education and has a crucial role in determining the learning outcomes.

Keywords: validation, knowledge, skills, competencies, learning outcomes, validation system, quality, education

Резюме:

Темата, свързана със същността на валидирането на компетентностите на възрастни, критериите, методите и подходите за осъществяването му, както и създаването на надеждни процедури и система от стандарти, функциониращи в обща квалификационна рамка, е изключително комплексна. Тя представлява интерес не само от научноизследователска гледна точка, но и във връзка с практическото ѝ приложение. От една страна, тенденциите в развитието на образованието са свързани със създаването на все повече възможности за възрастните за учене през целия живот (УЦЖ), а от друга - пазарът на труда в страната поставя все по-големи изисквания към работната сила, тъй като нейното качество има ключова роля за повишаване на конкурентоспособността на организациите. В момент, когато Европейският съюз все още преживява тежка икономическа криза, довела до рязко нарастване на безработицата, особено сред младите хора и в контекста на застаряването на населението, валидирането на адекватни знания, умения и компетентности дава още по-ценен принос за подобряване на функционирането на пазара на труда, като стимулира мобилността и повишава конкурентоспособността и икономическия растеж. Освен всичко това, създаването на механизми, стандарти, правила за валидиране се превръща в съществена част от процеса по осигуряване на качество в образованието и има решаваща роля при определянето на резултатите от ученето.

Ключови думи: валидиране, знания, умения, компетентности, резултати от учене, система за валидиране, качество, образование

2.2. Тончева-Златкова, В. ДОБРОВОЛЧЕСТВО: НОРМАТИВНИ И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ИЗМЕРЕНИЯ, в: Докторантски четения 6 „Дигитално образование за дигитална администрация“, сборник с доклади от Шеста есенна академия „Администрация и управление: образование с хоризонт 2030“, С, УНСС, 14.11.2019 г., Издателски комплекс – УНСС, С., 2020, стр. 151-160, ISBN 978-619-232-390-5

Abstract:

This paper addresses issues related to youth participation, and traces the ideas and implementation of European policies. The development of national youth policies is presented. The normative and institutional framework regulating the participation of young people and youth volunteering is reviewed. Gaps are discussed and the issues on which stakeholders should agree in order to promote, encourage and recognize volunteering in the country are summarized.

Key words: volunteering, youth participation; social engagement; volunteer culture, normative and institutional dimensions

Резюме:

В доклада се разглеждат въпросите, свързани с участие на младежта, проследява се изчерпателно идеите и осъществяването на европейски политики. Представя се развитието на националните политики за младежта. Прави се преглед на нормативната и институционална рамка, регулираща участието на младите хора и младежкото доброволчество. Дискутират се пропуски и се обобщават въпросите, по които заинтересованите страни следва да постигнат съгласие, за да бъде популяризирано, насърчавано и признавано доброволството в страната.

Ключови думи: доброволчество, младежко участие; социална ангажираност; доброволческа култура, нормативни и институционални измерения

3. Доклади, публикувани в сборници от научни конференции, проведени в чужбина или в България, ако са организирани от международни научни или професионални организации

3.1. Toncheva-Zlatkova, Violeta, Learning by Doing: Insights from Project-Based Teaching, International conference “Studies-Business-Society: present and future insights IV”, KLAIPEDA STATE UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, BUSINESS FACULTY, 25.09.2018, Lithuania / Тончева-Златкова, В., Учене чрез правене: Проектно - базирано преподаване, Международна конференция, Литва (Klaipėdos valstybinė kolegija, ISSN 2538-7928 (print) 2018 ISSN 2538-7960 (online), pp.103-114

Abstract:

This article presents some of the modern interactive methods used in the practical training of students in the field of Public administration studies. These are considered in the context of the discipline “Civil society institutions” education design which is oriented towards the development of professional competence for successful work, the organization of social initiatives and the good understanding of the non-profit sector. Project-based learning (PBL) has been gaining popularity among educators over the years as an innovative approach to learning that teaches a multitude of strategies critical for success in the 21st Century. Its focus on student-initiated and student-directed projects enables knowledge and skills to be integrated into the learning process. Students drive their own learning, as well as work collaboratively to research and create projects that reflect their knowledge and in the same time have a significant impact and a lasting resonance in the social environment. Students benefit from this approach and they are also led to use and develop their skills, thus heightening their awareness of the appropriate use of knowledge in context, to make decisions, to work with scarce resources, to show creativity and innovation. In PBL, the role of the teacher is less of an information provider and more of a facilitator and a mentor. In this entry, several examples from the perspective of higher education are proposed to demonstrate the real PBL process. The article examines the main positive achievements, presents the difficulties encountered and, in conclusion, provides recommendations for the future implementation of the PBL.

Keywords: professional competence, project-based learning, practical training, interactive methods, civil society

Резюме:

Тази статия представя някои съвременни интерактивни методи, използвани в практическото обучение на студентите по публична администрация. Те се разглеждат в контекста на дисциплината „Институции на гражданското общество“, която е ориентирана към развитие на професионална компетентност за успешна работа, организиране на социални инициативи и добро разбиране за нестопанския сектор. През годините, проектно-базираното обучение (ПБО) придобива популярност сред преподавателите като иновативен обучителен подход, чрез който се учат множество стратегии, критични за успеха през 21-ви век. Неговият фокус, върху инициирани от студенти и ръководени от тях проекти, дава възможност знанията и уменията да бъдат интегрирани в учебния процес. Студентите управляват собственото си обучение, както и работят съвместно, за да изследват и създават проекти, които да отразяват техните знания, а в същото време тези инициативи (проекти) имат значително въздействие и траен резонанс в социалната среда. Студентите извличат ползи от този подход като биват въвличани да използват и развиват своите умения. По този начин те повишават своята информираност за подходящото използване на знанията в този контекст, за вземане на решения, за работа с оскъдни ресурси, за демонстриране на творчество и иновативност.

В ПБО ролята на преподавателя е да бъде в по-малка степен доставчик на информация и лектор, а в по-голяма - фасилитатор и наставник. В тази публикация се предлагат няколко примера в сферата на висшето образование, за да се демонстрира реалният процес на ПБО. Статията разглежда основни положителни достижения, представя възникнали трудности и в заключение дава препоръки за бъдещото прилагане на ПБО.

Ключови думи: професионална компетентност, проектно-базирано обучение, практическо обучение, интерактивни методи, гражданско общество