
**ОСОБЕНОСТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО
НА ОБУЧЕНИЕТО ВЪВ ВИСШИТЕ УЧИЛИЩА**

Михаил МИХАЙЛОВ*

The quality of education services has become a top priority in the context of European integration in the 21st century. The report proposes exemplary criteria for the quality of higher education training that, after analyzing the results, allow to be made corrective actions and improvements, both in the learning process and in the material base.

Образованието е основен фактор за изграждането на високообразовани и професионално компетентни кадри във всички сфери на общественно-политическия живот. Въпросът за качеството на образователните услуги се превръща в основен приоритет в условията на европейската интеграция през XXI век. За да бъдат българските висши училища (ВУ) конкурентоспособни на европейския образователен пазар, те трябва да осигурят високо качество на учебната и научноизследователската си дейност.

Повишаването на качеството във висшата степен на образование не е само ангажимент на ръководството на съответното учебно заведение. В него трябва да се включат и потребителите на обучението – студентите, всички заинтересовани лица и обществото. Постигането на високо равнище на качеството е възможно, ако се ангажират всички вътрешни и външни ресурси и ако се осигури мотивация у академичния състав и студентската общност за неговото поддържане и усъвършенстване.

* Авторът е доцент, доктор във Висшето училище по сигурност и икономика – Пловдив.

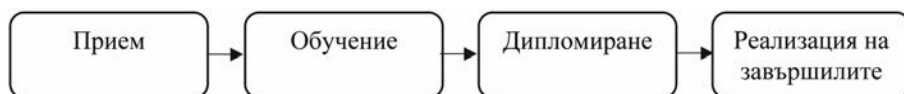
Основни инструменти за осигуряване на качеството са стандартите ISO 9001:2015 [3] и ISO 21001:2018 „Образователни организации. Системи за управление на образователните организации. Изисквания с указания за ползване“, които са общоприложими за всички образователни институции.

Европейският модел на високи постижения на EFQM (European Foundation for Quality Management)[1] е практически инструмент, който подпомага организациите за постигане на върхови цели. Основните пътища за постигането им във висшето образование са:

- лидерско участие на ръководството във формирането на политиката, целите, задачите и участието в разработването, внедряването и подобряването на Системата за управление на качеството;
- управление на учебните процеси с ориентираност към високи научни резултати и знания;
- непрекъснати подобрения и иновации за създаване на добра институционална среда за обучението на студентите;
- ангажираност на преподаватели и студенти за постигане на върхови постижения в науката и практиката;
- развитие на партньорството с всички заинтересовани лица;
- стремеж да се отговори на очакванията и нуждите на обществото.

Системата за управление на качеството във висшето образование трябва да включи всички фази на жизнения цикъл на обучението на студентите.

Фигура 1. Жизнен цикъл на обучението във ВУ



Индикатори за качеството при прием са:

- брой кандидат-студенти за едно място;
- среден бал на приетите;
- пълняемост на местата по специалности.

Индикаторите за качеството на обучението включват:

- среден успех от изпити;
- относителен дял на прекъсналите студенти поради слаб успех;
- процент на кредитите, получени от самостоятелна работа на студентите;
- средна седмична натовареност на един студент;
- относителен дял на студентите, участвали в студентска мобилност;
- ангажираност на студентите в научни форуми, конференции;

– анкети за удовлетвореност на студентите от преподаването и учебния процес.

Индикаторите на качеството при дипломиране съдържат:

- среден успех от държавни изпити;
- процент на дипломирани от първи път;
- анкета на дипломантите за удовлетвореност от получените знания и препоръки за повишаване на качеството на обучението във висшето училище.

Индикаторите за качество при реализацията включват:

- относителен дял на реализиралите се по специалности випускници;
- мнение на работодателите за подготовката на възпитаниците на висшето училище.

Стандартите за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (European Higher Education Area – ESG) [2] са база за измерване на качеството във висшите училища на България. На основата на изискванията се извършва оценка за съответствие на целите на Системата за управление на качеството и академичния състав във висшето училище. Осъществяват се вътрешни и външни одити, свързани с качеството на обучението, учебната документация, квалификацията и научните постижения на академичния състав. Проследява се информационната политика, свързана с информирането на обществеността за научните постижения и възможности за обучение във ВУ. Проверява се дали е изградена комисия по управление на качеството, дали са проведени заседания, отговорности, срокове. Оценяват се обучението, преподаването и оценяването на студентите. Анализират се политиката на ВУ за развитие на академичния състав и резултатите от атестирането на преподавателите и публикационната им дейност. Проследяват се мобилността на студентите и докторантите във ВУ и състоянието на материално-техническата и изследователската база. В стандартите ESG се акцентира на проучването на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение и преподавателския състав.

Методиката „SERVQUAL“ е един от най-известните изследователски инструменти за определяне на потребителските очаквания и възприятия от една услуга, който може да се приложи към проучване на удовлетвореността от обучението на студентите. Петте измерения в Модела за „идеалната услуга“ включват: материални активи, надеждност, отзивчивост, увереност и съчувствие (емпатия).

– Материалните активи включват всичко осезаемо за студента (учебна база, общежития, стол).

– Надеждността определя способността на висшето училище да осигурява качествено обучение.

– Отзивчивостта е желанието на академичния състав да преподава знания и умения, както и да подготвя студентите за практическа реализация.

– Увереността се възприема като доверие в компетентността на преподавателите и авторитета на ВУ.

– Съчувствието се изразява в съпричастност и стремеж на преподавателите да разберат потребностите на всеки студент във ВУ.

Измервателният инструмент е мултиточкова скала, състояща се от 22 паралелни твърдения: очаквания (Expectations – E) и възприятия (Perceptions – P). Всеки от измерителите има различен брой елементи:

Материални активи	–	5 елемента
Надеждност	–	4 елемента
Отзивчивост	–	4 елемента
Увереност	–	5 елемента
Съчувствие	–	4 елемента

Отговорите при оценяване на горните пет дименсии се дават в „Меркъртова скала“, ранжирана от „несъгласен“ до „напълно съгласен“.

В случай, че с „0“ се отбележат очакванията, а с „В“ – възприятията на студентите за качеството на обучението, то след проведеното изследване може да се определи качеството на обучението (SQ):

$$SQ = B - O,$$

където:

SQ – качество на обучението

B – възприятия на студента за представеното обучение

O – очаквания на студента за обучението

Когато $SQ < 0$, очакванията на студентите са надхвърлени и качеството на обучението е високо.

В случай, че $SQ > 0$, има несъответствие между получаваното качество на обучението и очакванията.

В предлаганите примерни критерии на качеството на обучение във ВУ всеки студент може да даде анонимна оценка (Таблица 1).

Предложеният модел за проучване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението във ВУ позволява след анализиране на резултатите да се извършат коригиращи действия и подобрения както в учебния процес, така и в учебната база.

Основната цел на оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж 2014 – 2020 г.“ (ОП НОИ) е изграждане на общество, базирано на знанието, чрез повишаване на качеството на научните изследвания и образованието. Достъпът и качеството на обучението във висшите учебни заведения трябва да се подобрят така, че относителният дял на завършилите висше образование във възрастовата група 30 – 34 години да нарасне до 36%. [4]

Таблица 1. Примерни критерии за качеството на обучението във ВУ

№		Оценка на възприемане	Оценка на очакванията	Оценка на качеството
M ₁	Съвременна материална база			
M ₂	Достъпност до електронните услуги във ВУ			
M ₃	Съвременна апаратура в учебния процес			
M ₄	Условия за спорт			
	Материалност (M ₁ – M ₄)	$\sum V(M_1... M_4)/4$	$\sum O(M_1... M_4)/4$	$\sum Q(M_1... M_4)/4$
H ₅	Съответствие на учебното съдържание на специалността			
H ₆	Компетентност на преподавателите			
H ₇	Ясно и структурирано преподаване на учебния материал			
H ₈	Застъпена интерактивност при преподаване			
H ₉	Надежден авторитет на ВУ			
	Надеждност (H ₅ – H ₉)	$\sum V(H_5... H_9)/4$	$\sum O(H_5... H_9)/4$	$\sum Q(H_5... H_9)/4$
O ₁₀	Осигурена последователност при усвояването на знания			
O ₁₁	Възможност за консултации с лектори			
O ₁₂	Критерии за оценка, известни предварително			
O ₁₃	Наличие на подходяща литература в библиотеката			
	Отзивчивост (O ₁₀ – O ₁₃)	$\sum V(O_{10... O_{13}})/4$	$\sum O(O_{10... O_{13}})/4$	$\sum Q(O_{10... O_{13}})/4$
У ₁₄	Практична насоченост на преподавания материал			
У ₁₅	Спазване на регламентираните условия в учебния процес			
У ₁₆	Съвпадение на оценката на изпитващия с тази на студента			
У ₁₇	Полза от получените знания за професионалната реализация			
	Увереност (У ₁₄ – У ₁₇)	$\sum V(U_{14... U_{17}})/4$	$\sum O(U_{14... U_{17}})/4$	$\sum Q(U_{14... U_{17}})/4$
C ₁₈	Удовлетворение от условията в общежитието			
C ₁₉	Осигуреност със стипендии			
C ₂₀	Удовлетворение от административното обслужване			
C ₂₁	Съгласие с учебния план и учеб-			

	ната натовареност			
C22	Лично участие на преподавателите при проблем			
	Съчувствие (емпатия) (C18 - C22)	$\sum V(C18 - C22)/4$	$\sum O(C18 - C22)/4$	$\sum Q(C18 - C22)/4$

Легенда: В – възприятие, О – очакване, У – увереност, С – съчувствие, SQ – глобален коефициент на качеството: $SQ = \sum V - \sum O$

Литература

1. **Европейски** модел за високи постижения. [онлайн]. <http://www.efqm.org/>
2. **Европейско** пространство за висше образование. [онлайн]. <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>
3. **ISO 9001:2015**. [онлайн]. http://www.bds-bg.org/bg/standard/?natstandard_document_id=75705
4. **Стратегия** за развитие на висшето образование в България 2014 – 2020. [онлайн]. <http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=962>