

Управлението на качеството в системата на висшето образование е не само пряк ангажимент на ръководството на висшето училище, но и основен приоритет на мениджмънта в условията на европейска интеграция. За да могат нашите висши учебни заведения да бъдат конкурентни на пазара на европейското висше образование трябва да се обърне сериозно внимание на проблемите, свързани с качеството на обучението. От друга страна, нормативните изисквания определят и необходимостта от създаване и поддържане на вътрешни системи за контрол, поддържане и управление на качеството във Висшето училище.

Качеството на висшето образование може да се дефинира като равнище и степен на полезност от комплексната учебна и изследователска дейност. Управлението на тази полезност предполага привеждане на качеството на по-високо равнище и неговото поддържане в съответствие с потребностите на пазара на труда /преди всичко национален/ от високо стойностни специалисти, както и на пазара на научни изследвания – от качествени анализи и препоръки. Всичко това налага изграждането и поддържането на комплексна система за управление на качеството на дейностите във висшето училище.

### 1. Какво знаете за тази система и кога научихте за съществуването и?

За съществуването на системата за управление на качеството в Нов български университет научих през втория семестър на първи курс. Тогава преди един от изпитите ни раздадоха да попълним анкетни карти свързани с подобряване на качеството на обучение в университета. Когато се поинтересувах разбрах, че чрез въвеждането на тази система се цели постигане на максимално възможно равнище на качеството чрез най-ефективното използване на външните и вътрешни ресурси (академичен потенциал, материална, информационна и вътрешна нормативна база, организация). Системата е въведена поэтапно като на всеки етап са се разширявали както функциите ѝ, така и обхвата на включените в нея академични звена и дейности. Основен и определящ фактор за качеството на обучението е създаването и поддържането в студентите, преподавателите и ръководството на мотивация за постигане на качество, чрез периодично и обективно оценяване на дейността им (на базата на ясни и прозрачни правила и процедури), и справедливо възмездяване за получените резултати.

Един от основните приоритети на ръководството на университета е именно подобряване на стандартите за качество във всички форми на обучение, включително и в дистанционните програми. Новите интерактивни форми на обучение, съвременните технологични решения за комуникация и провеждане на учебен процес, както и непрекъснато покачващият се интерес към този вид обучение във Висшето училище, налагат и нови решения по отношение на мениджмънта на качеството в обучението. Осигуряването на качеството на обучението в университета е ситуирано като цялостна концепция на основата на международния стандарт за качество БДС EN ISO 9001:2000, която съобразно изискванията на действащата нормативна уредба за този сегмент съдържа и компонент за оценяване и поддържане на качеството на обучение и академичния състав в дистанционните програми, развивани от Висшето училище.

2. Кой са крайния потребител и инвеститор на продуктите, „произвеждани“ във Висшите училища (ВУ)?

Висшите училища „произвеждат“ знания, за които студентите заплащат, за да ги потребяват. От тук следва, че студентите се явяват в качеството си на инвеститори и съответно потребители на продуктите, произвеждани от университетите.

3. Какви трябва да са основните цели и задачи на ВУ за осигуряване на качеството?

Основна цел и задача на всяко висше учебно заведение трябва да бъде произвеждането на продукт с определено качество, което да задоволява крайния потребител.

Чрез въвеждането на система за постоянно подобряване на качеството на образованието и изследванията в НБУ се цели постигане на максимално възможно равнище на качеството чрез най-ефективното използване на външните и вътрешни ресурси (академичен потенциал, материална, информационна и вътрешна нормативна база, организация). Основен и определящ фактор за качеството на обучението е създаването и поддържането в студентите, преподавателите и ръководството на мотивация за постигане на качество чрез периодично и обективно оценяване на дейността (на базата на ясни и прозрачни правила и процедури) и справедливо възмездяване за получените резултати.

Основни цели на системата за качество в НБУ са:

- Постоянно подобряване на качеството
- Осигуряване на необходимата прозрачност на дейността на университета и всяко негово звено;
- Осигуряване на удовлетвореността на потребителите и всички заинтересувани страни;
- Стимулиране на звената към постоянно развитие;
- Повишаване на отговорността на всеки в университета;
- Вземане на управленческите решения въз основа на достоверни данни;

Въведената система съблюдава и за систематичното и планомерно повишаване на качеството на подготовката на специалистите и качеството на създаваните изследователски продукти. В конкретност това означава:

- Изучаване на текущите и бъдещите тенденции в изискванията към търсенето, респективно качеството на предлагането на кадри с висша специализация на пазара на труда в страната и света, респективно в ЕС, и на научни изследвания.
- Управление на качеството на елементите на образователния цикъл в двете основни и паралелно протичащи направления: първо, прием, обучение и реализация на завършилите и второ, учебен процес, изследователски процес и допълнителен комплексно обслужващ процес /избор на научни направления и специалности, организиране на съвременно преподаване, пазарна реализация на създадения образователен продукт и др./.
- Поддържане на две координати в управлението на качеството: системност при разработването, внедряването и усъвършенстването на механизмите за функциониране на висшето училище и комплексност в обхващането на факторите на възпроизводството на образователния продукт – кадри и изследвания.

Основни акценти на управлението на качеството на дейностите във висшето училище са:

- Диверсификация на образователния продукт с оглед изискванията на пазара, както и елиминиране на неотговарящите на тях предлагани образователни услуги и научни продукти.
- Стимулиране подобряването на качеството на комплексната дейност.
- Прецизен подбор на контингенти за обучение, научно-преподавателски състав, обслужващ състав и изграждане и поддържане на модерна и отговаряща на съвременните изисквания учебно-материална и социална база.
- Научно обслужване на процесите по повишаване на качеството на дейностите.
- Ясно дефинирана визия за пазарно поведение на висшето училище, в т.ч. първо, преминаване от продуктово ориентиран към пазарно ориентиран подход на управление; второ, делови отношения с бизнеса, публичната администрацията, потребителите на образователни продукти, презентация на създадените блага и др.; трето, укрепване на капацитета на образователната институция за осъществяване на стратегическо управление; четвърто, поддържане на система за повишаване и контрол на качеството и др.
- Хармонизиране на дейностите във висшето училище с тези на Европейското образователно пространство, което намира израз в: мобилност /на студенти и преподаватели/, уеднаквяване на учебно съдържание, взаимно признаване на дипломи и др.
- Неотложно организиране на продължаващо допълнително обучение, адекватно на динамичните изменения в пазара на труда.
- Ефективно използване на наличните ресурси на висшето училище.

### 4. Кой трябва да осигурява качеството на обучение и по какъв начин?

Отношение към качеството имат всички. Качеството зависи от висшето ръководство, което трябва да осигури качествено обучение, лектори, адекватно подбран материал. Преподавателите трябва да представят материала на студентите на достъпен, разбираем език и по подходящия начин. Всеки преподавател и служител в НБУ трябва да чувства лична отговорност за качеството на предлаганите от НБУ услуги. Това се постига чрез системата на самооценяване, атестиране и стимулиране на всеки, който допринася за високото качество.

### 5. Как може да се оцени, че обучението по дадена специалност е добро или високо?

Обучението може да бъде оценено по различни критерии като среден успех, процента студенти преминали в по-горен курс, студенти не преминали поради не взети изпити и др. Оценка може да се извърши и чрез анкети, проучване на студенското мнение, проучване в средите на работодателите, дали те са доволни от подготовката на кадрите и др.

При разглеждане на въпроса за рейтинга на дадена специалност основният акцент е върху качеството на обучението, реализацията на специалистите и създавания, респективно приложения научен продукт.

Допълнителни оценки може да се направят чрез социологически проучвания или допълнителни показатели като:

- Показатели за входа на специалността: характеристика на новоприетите кандидат-студентите (възрастова структура, достъпност за непривилигирани групи и др.), психологична нагласа в първокурсниците и др.
- Процесуални показатели: брой на студентите в дадената специалност – общо и сравнение по години (мобилност, отсеви и др.), среден успех от следването, удовлетвореност на студентите от обучението си и др.
- Изходни показатели: кохортен анализ на движението на приетите студенти, продуктивност на специалността, добавена стойност (отсеви и преместване при

следването), заетост на дипломираните студенти, удовлетвореност на випускниците от тяхната професионална реализация, брой и относително тегло на випускниците, осъществили следдипломно обучение в интервалите: до три месеца, до 6 месеца, до 9 месеца и до 12 месеца от завършването и др.

- Допълнителни показатели: индивидуални разходи на един обучаван, икономия от мащаба при обучението, предприемачество на ръководството на висшето училище и др.

- Научни изследвания и иновации: разходи за научни изследвания, относителен дял на иновациите, приходи от внедрени научни разработки и др.

6. Знаете ли дали се използва събиране на данни и статистическата им обработка за целите на управление на качеството във ВУ?

В НБУ данните се събират чрез правене на анкети между студентите, свързани с това дали те са доволни от обучението, от начина на предоставяне на материала, от преподавателите, какво искат да се промени, какви препоръки биха дали... Използват се две анкети: едната е глобална – какво е отношението на студентите към университета като цяло и доволни ли са от специалността и програмата, по която учат, а другата е свързана с всеки отделен курс и преподавател. Анкетират се също и преподавателите, и работодателите.

Системата за поддържане на качеството в НБУ включва наблюдението на следните индикатори:

Индикатори за входа:

- брой кандидат-студенти за едно място и среден успех от приемните изпити
- брой студенти на един преподавател изчислени на база преподаватели на пълен щат; разпределение на преподавателите по групи: професори, доценти, нехабилитирани; щатни, на половин щат, хонорувани; по възрастови групи;
- среден брой публикации на един преподавател за една година; % на публикациите в чужбина; % на публикациите в рецензирани издания;
- мобилност на преподавателите - % на преподавателите посетили друг университет у нас и в чужбина за 1 година; % на преподавателите участвали в международни научни конференции; % на преподавателите участващи в международни програмни комитети и редколегии;
- материална база - брой студенти на едно компютърно работно място на свободен

достъп; брой студенти на едно компютърно работно място за класни занятия; брой студенти на едно място в читалнята на библиотеката; брой томове на един студент в библиотеката; общ брой на книгите и списанията в библиотеката; % на книгите и списанията публикувани в последните 5 години; % на книгите и списанията на чужди езици в библиотеката

Индикатори за процеса на обучение:

- удовлетвореност на студентите - тук се събират данни два пъти годишно (веднъж за всеки отделен курс и преподавател и втори път за програмите на обучение и университета като цяло)
  - среден успех от изпитите - данни за университета като цяло и за всяка отделна програма
  - интердисциплинарност, измерена като брой научни области, които се изучават от студентите в една програма, като изисквания за прилагане на комбинация от методи в дипломните работи и други;
  - активно обучение, измерено като % на кредитите от самостоятелна работа, курсови работи, теренна и експериментална работа, практическа работа и други форми на активно участие на студентите, както и тежестта на оценките от домашни работи, курсови работи и други форми на активно участие при формирането на общата оценка по курсовете;
  - % на отпадане на студенти след 1, 2, 3, 4 курс поради слаб успех, липса на време за обучение, липса на финансови средства, преместване в друга специалност и други;
- средна седмична натовареност на студент; среден брой кредити добивани от един студент за една година;
- % на студентите, участвали в студентска мобилност - среден период на обучение в други университети у нас и в чужбина;
- финансова ефективност - средна стойност на обучението на един студент, % на привлечени средства от проекти и % на приходите от такси за обучение;

Индикатори за изхода:

- % на реализация на завършилите НБУ випускници
- мнение на работодателите за възпитаниците на университета (силни и слаби страни в подготовката им);
- резултати от стандартизирани тестове при завършване на студентите - измерване на придобитите компетенции и сравнение с тези при постъпването им
- среден успех от изпитите при завършване. Изисква се във всички комисии по защиты да има външни за НБУ преподаватели.

### 7. Какво е участието на студентския съюз в осигуряването на качеството във ВУ?

Основна цел на Студентският съвет в НБУ е развитието на качеството на обучението, неговата хармонизация с европейските стандарти, контактите с бизнеса и гражданското общество с цел подпомагане на бъдещата реализация на студентите и докторантите, облекчаване на административните процедури. Специално внимание се отделя на защитата на принципите на доброволност, равнопоставеност, ефективност и полезност на висшето образование, утвърждаване на университетската автономия.

Студентският съвет съблюдава за подобряване на взаимодействието между студентите и студенската администрация в университета. Затова е нужно да се работи в посока, която би направила администрацията по-достъпна, качествена и ефективна.

Студентският съвет на НБУ се грижи за правата на студентите и е един от основните организатори на студентски инициативи. Членове от студентския съвет участват в управлението на университета, част са от Академичния съвет и от Общоуниверситетските конференции на НБУ. Студентският съвет се грижи за развитието на спортната дейност, за участието на студентите в изследователската дейност и университетските периодични издания, отговаря за наградните фондове и медийното представяне на студентите в НБУ.

### 8. Какви препоръки бихте направили за усъвършенстване на системата за осигуряване на качеството във вашето ВУ?

НБУ постоянно трябва да се обновява и да предлага обучение, което съответства на съвременните постижения в науката и изкуствата и се признава от съответните академични общности, но заедно с това, това обучение трябва да е търсено на пазара, да съответства на настоящите и бъдещи нужди на студентите като първостепенни потребители, като балансира между нуждите на индивидите за тяхното собствено развитие и реализиране на техните таланти и нуждите на обществото за образовани, отговорни и критични граждани, за професионалисти с определени качества, знания и умения.



НБУ трябва да предлага конкурентно висше образование, което се вписва в световния цивилизационен процес и прави мобилна подготвената в България високо квалифицирана работна сила в глобализираните процеси, знаеща, можеща, предприемчива, горда със своя произход и духовност. Без конкуретоспособност на образователния продукт, без необходимото качество на влаганите ресурси във висшето образование /законодателни, веществени, трудови, предприемачески, организационни, информационни и др./ и ефективна организация на тяхното използване нашата нация все повече ще се превръща единствено в клакьор на прогреса, а не и в негов активен фактор.

За сближаване на подготовката, получавана от студентите в България с тази на студентите във водещи висши училища в Западна Европа е необходимо аналитично оценяване на съществуващите специалности и сравняването им с образци от водещи Западни университети. Необходимо е изграждане на значително по-широк диалог между потенциалните работодатели и абсолвентите на НБУ, инструмент за което е изградения съответен кариерен център.

9. Сравнете системата за осигуряване на качеството във вашето ВУ с подобна система в друго бъл--гарско или европейско ВУ.

Ще сравним системата за осигуряване на качеството в Нов български университет с тази в Академията за музикално, танцово и изобразително изкуство. И в двете висши училища е създадена много добра система за управление на качеството на учебния процес. Събира се и се анализира информационна база данни. Периодично се анализират и публично се огласяват резултатите от атестирането, от провежданите кандидат-студентски кампании, от успеха на студентите и настъпилите изменения в учебната документация.

В НБУ е създадена добре разработена система за управление на качеството, която функционира от неговото създаване. През 2004 г. тя получава експертна оценка от Open University Validation Service институция, която е упълномощена да акредитира висши учебни заведения в Европа и Великобритания. Програмният съвет следи за контрола върху качеството на учебния процес в програмата, а така също осъществява координация и обратна връзка с останалите институционални звена, участващи в процеса по поддържане на качеството. Следят се показателите, отнасящи се до входа (броят на кандидат-студентите за едно място и минималният успех от приемните изпити), така и показателите, отнасящи се до процеса на обучение (степени на интердисциплинарност, на прилагане на активни методи на обучение, показател на

отпадналост и др.). Един от най-важните показатели за качеството на преподавателския състав е средният брой на публикациите на един преподавател за една година и броят на публикациите в чужбина. Създаден е "Отдел за поддържане на качеството", който редовно провежда анкети. Следи се материалната база, която се усъвършенства. Има създадена стройна система от показатели, по които се отчита качеството на обучението. Периодично се обсъжда и огласява ефективността на резултатите, свързани с управлението на качеството на образованието. Това са двугодишен доклад за самооценка, оценки от външни специалисти и др.

В АМТИИ има разработена и утвърдена система за наблюдение, оценяване, поддържане и

усъвършенстване на качеството, която има структура и правилник. Разработени са общи процедури, свързани с наблюдението, с поддържането на качеството, с усъвършенстването. На учебния процес. Своевременно се отчитат основните препоръки, осъществява се редовно планиране на учебната работа. Следи се за максималния срок на обучение. Редовно се извършват поэтапни междинни проверки за всяка от дисциплините, резултатите от които се огласяват публично. Актуализира се съдържанието на учебния процес. Създадена е много добра компютърна база данни, която е на разположение на всеки желаещ да се запознае с всички основни показатели, отнасящи се до текущите характеристики на учебния процес.