



УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ – ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА И ДОБРИ ПРАКТИКИ

Нина Гергова

ninagergova@vtu.bg

ORCID ID: 0000-0001-7153-8017

*Висше транспортно училище „Тодор Каблешков”,
София 1574, ул. „Гео Милев” № 158
БЪЛГАРИЯ*

Резюме: *Управлението на качеството във висшето образование е ключов фактор за осигуряване на конкурентоспособността на висшите училища, влияещи върху подобряването на академичните резултати и удовлетвореността на обучаемите студенти, докторанти, специализанти. В статията се разглеждат и изясняват въпроси, свързани с оценяването и ефектите от прилагането на системата от изисквания за качество, като се подчертава ролята на външни фактори и условията в определянето на равнището на качество. Разглеждат се основните предизвикателства и се анализират добри практики в този процес. Управлението на качеството включва комплекс от дейности и механизми, насочени към планиране, контрол, оценка и непрекъснато усъвършенстване на учебния процес, научната дейност и административното обслужване. Управлението на качеството изисква интегриран подход, който включва сътрудничество с работодателите, прилагане на компетентностни модели, ефективни системи за оценяване и финансиране, съобразено с европейските стандарти и добри практики. Ефективното управление на качеството във висшето образование изисква интеграция на различни фактори, включително култура, лидерство и ресурси, за да се постигне устойчиво подобрене на качеството на образованието. Успешното управление на качеството изисква стратегическо мислене, устойчиви политики и култура на непрекъснато усъвършенстване. Управлението на качеството има за цел да гарантира ефективността, прозрачността и съответствието на учебната и научната дейност с обществените очаквания, изискванията на пазара на труда и стандартите на академичната общност.*

Ключови думи: *управление, управленски процес, качество, висше образование, предизвикателства.*

1. ВЪВЕДЕНИЕ

В съвременната динамична образователна среда управлението на качеството във висшето образование има изключителна важност. То е ключов инструмент за повишаване на ефективността на образователния процес и осигурява възможност за устойчивото развитие на висшите училища. Определено качествено образование оказва важна роля, както за академичното развитие на преподавателите, така и за обучаемите - студенти, докторанти, специализанти. Същевременно влияе върху изграждането и развитието на доверие сред заинтересованите страни, ползвателите на кадри на висшите училища – работодатели, институции и общество като цяло.

Конкурентоспособността на висшите училища зависи и от ефективното управление на качеството, чрез което се стимулират иновациите, подобряват се резултатите от обучението, повишава се удовлетвореността на обучаемите от образователния процес.

2. РОЛЯ НА СИСТЕМИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ

В динамичната среда в която живеем, в условията на бързо развиващи се технологии, нарастващи обществени очаквания и потребности, висшето образование е изправено пред предизвикателството да се развива и да предлага иновативни образователни технологии. В този контекст управлението на качеството се очертава като един важен приоритет за всяко висше

училища. Процесът на управлението на качеството обхваща всички аспекти на академичната дейност – от преподаването и учебните програми до научноизследователската дейност и работата със студентите.

Чрез системите за управление на качеството висшите училища могат да изградят ефективни механизми, чрез които да си направят самооценка на всички дейности, които изпълняват, и същевременно да бъдат и външно оценявани. Удовлетвореността на обучаемите е пряко свързана с предлаганото качество на образователната услуга, защото те очакват не само придобиване на знания, но и реални възможности за професионално развитие и успешна реализация.

Системите за управление на качеството във висшето образование играят съществена роля за осигуряване на развитие, сравнимост, устойчивост, прозрачност и ефективност в академичната среда. Те представляват цялостен подход, който обхваща стратегическото планиране, реализирането на образователните дейности, вътрешния и външен контрол, както и непрекъснатото подобрене на процесите, свързани с предлаганата образователна услуга.

Основната роля на Системите за управление на качеството е да гарантират, че висшите училища отговарят на националните и международните стандарти за качество, за да бъдат конкурентоспособни и международно разпознаваеми и признати. Затова и в управлението на качеството се залага на ясни цели, определяне на специални индикатори, отчитачи постижения на висшето училище, провеждане на вътрешни одити и оценка, анкетиране и събиране на обратна връзка за мнението на студенти, преподаватели и работодатели за предлаганото качество на обучение и образователна среда, както и прилагане на механизми за подобрене.

Системите за качество насърчават академичния персонал да участва активно в процесите по самооценка и контрол на качеството. Те също така осигуряват инструментите за анализ и оценка, както и са основа при вземане на решения по отношение на учебни програми, методи на преподаване, научни изследвания и административни услуги и др.

Освен вътрешната ефективност, която осигуряват, системите за управление на качеството оказват силно влияние и върху конкурентоспособността на висшите училища в национален и международен план. В условията на национална и международна мобилност на студенти и преподаватели, акредитираните и предлагащи качествено образование висши училища са предпочитани за образование, образователен обмен, партньорства и инвестиции.

Системите за управление на качеството имат своята важна роля за усъвършенстване на висшето образование. Чрез тях висшите училища могат да отговорят на очакванията на обучаемите, пазара на труда и обществото, като същевременно се развиват и градят репутация, базирана на доверие, иновации и просперитет.

Управлението на качеството във висшите училища е част от тяхната цялостна стратегическа политика и така се допринася за създаване на условия за устойчиво развитие и конкурентоспособност на образователните институции. В този контекст, вътрешната и външната оценка на качеството са взаимно допълващи се процеси, които формират цялостна картина за ефективността, както на обучението, така и на научната дейност. [1]

Системите за управление на качеството във висшето образование имат голяма роля, защото в тях се обединява стратегическото развитие на висшето училище с всички присъщи образователни, академични и административни дейности. Затова качеството е един непрекъснат процес, чрез който се дават насоки за подобрене, иновации, развитие (фиг. 1).

Чрез ясно формулирани политики и цели за качество се улеснява процеса на планиране и вземане на решения, насочени към устойчивото развитие на образователната институция. Чрез тях ръководствата на висшите училища могат да определят важни области за инвестиции и иновации, както и да проследяват напредъка по изпълнението на институционалната мисия и визия, изпълнението на поставените задачи и др.

Системите за качество оказват пряко въздействие върху образователния процес, върху методите на преподаване и оценяване. Чрез провеждането на анкетни проучвания за събиране и анализ на обратна връзка от студенти, преподаватели, работодатели, Системите за управление на качеството подпомагат адаптирането на учебния процес към съвременните изисквания и нужди на обучаемите, чрез което се повишава ангажираността и удовлетвореността на заинтересованите.



Фиг. 1. Роля на системите за управление на качеството във висшето образование

Ефективните системи за управление на качеството насърчават развитието на академичния състав чрез системи за вътрешна оценка, стимули за преподавателска и научна дейност, различни програми за повишаване на квалификацията и развитие на преподавателите. Всички тези дейности оказват влияние върху мотивацията на преподавателите в процеса на преподаване и в тяхното научно развитие и израстване, което е и атестат за самото висше училище.

Системите за управление на качеството дават възможност да се предоставят конкретни постигнати резултати от дейността на висшето училище пред обществото, институциите и партньорите. Чрез провеждането на вътрешни и външни одити, както и чрез участие в национални и международни рейтингови системи, висшите училища могат да съпоставят своята дейност и резултати с останалите образователни институции на образователния пазар, както в национален, така и в международен аспект.

Висшите училища с добре работещи системи за управление на качеството дават гаранция за високо ниво и стандарти за обучение, научна дейност, проектна активност, международни партньорства, с цел академичен обмен и участие в съвместни образователни и научни проекти. Чрез извършването на сертифицираните процеси и акредитации се улесняват взаимното признаване на дипломи и се осигуряват мобилност на студентите и преподавателите.

Безспорно, качествено образование, контролирано от Системите за управление на качеството, води до по-добра професионална подготовка и повишава възможностите за успешна реализация на студентите на пазара на труда. Това създава положителен имидж на образователната институция и допринася за изграждане на силна връзка между висшето училище и неговите възпитаници.

Управлението на качеството във висшето образование изисква да се прилага интегриран подход, който обхваща тясно и ползотворно с работодатели, прилагане на ефективни компетентностни модели, отделни системи за оценяване и финансиране, които са съобразени с европейските стандарти и прилагането на добри практики. Включването на работодателите като партньори в образователния процес дава възможност за адаптиране на учебните програми към реалните нужди на пазара на труда и подпомага успешната реализация на завършилите. Компетентностният подход осигурява ясно дефиниране на резултатите от ученето, което позволява по-точна оценка и развитие на студентите. В същото време, ефективните системи за оценяване и устойчивото финансиране създават необходимата основа за поддържане и подобряване на качеството, като същевременно се интегрират с международните изисквания и стандарти [2].

3. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА В УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО

Управлението на качеството във висшето образование има своята важна роля да осигури нормативни условия и изисквания за постигане на високи академични резултати на преподаватели, удовлетвореност на студентите и успешна реализация на завършилите. Освен това, стратегическото управление във висшите училища следва да включва ясни механизми за мониторинг и контрол на качеството, които да осигуряват прозрачност. Според Методиката на Националната агенция за оценяване и акредитация, институционалната акредитация представлява ключов инструмент за гарантиране на качество и изисква систематична оценка на всички функционални звена в университета [3].

В следващия анализ ще бъдат разгледани основните предизвикателства и добри практики, свързани с управлението на качеството във висшите училища.

Висшите училища се различават по профил (научен, технически, приложен и т.н.), големина, ресурси и мисия. Това създава трудности при прилагането на унифицирани критерии за качество, затова и всяко висше училище прилага специфика в системите си за управление на качеството. Като решение могат да се приложат гъвкави рамки за оценка, съобразени със специфичния контекст на всяка образователна институция.

Много често академичният състав проявява резерви към въвеждането на нови практики и системи за оценка на качеството, особено ако ги възприема като бюрократични, изискващи допълнителни административни ангажименти или застрашаващи академичната автономия. За да се преодолеят тези резерви, като работещо решение, може да се приложи подход на включването на преподавателите в разработването на системите за оценка на качеството и провеждането на обучения.

В условия на ограничени ресурси и липсата на достатъчно финансиране, в които се развива висшето образование, прилагането на ефективни механизми за вътрешно и външно осигуряване на качеството определено има своите затруднения. Това изисква да се подреждат приоритетно дейностите, както и да се търсят алтернативни източници на финансиране (партньорства, проекти, фондове).

Връзката образование-наука-бизнес е от особено важно значение за осигуряване на приемственост между образованието и пазара на труда. Учебните програми понякога не отразяват актуалните нужди на бизнеса и индустрията, което води до липса на компетенции у завършилите. Затова, от особено значение е, включването на работодатели в разработването на учебна документация, провеждане на практически занятия в фирми и компании, изготвяне на периодични анализи на реализацията на завършилите.

Основните предизвикателства пред управлението на качеството във висшето образование са свързани с необходимостта от консолидиране между академичните стандарти и пазарните изисквания, осигуряване на необходимата финансова и техническа база, както и прилагане на иновативни методи за обучение и оценяване. Допълнително, важна роля играе адаптирането към бързо променящите се социални и технологични условия, както и поддържането на висока мотивация и квалификация на преподавателския състав. Управлението на качеството изисква ефективна комуникация между всички заинтересовани страни и непрекъснат мониторинг и оценка на цялостната дейност на висшето училище.

4. ДОБРИ ПРАКТИКИ В УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО

Управлението на качеството във висшето образование изисква балансиран подход между наложените изисквания и реалната дейност за всички участници в образователния процес. Въпреки множеството предизвикателства, чрез внедряване на системи за качество, ангажираност и съпричастност на академичната общност, както и сътрудничество със заинтересованите страни, висшите училища могат да подобрят конкурентоспособността си на образователния пазар.

Разработването на вътрешна система за управление на качеството е изключително полезна, защото така се дава възможност за извършване на вътрешен контрол и самооценка за резултатността от образователната, научната и административна дейност на висшето училище. Чрез изготвяне на вътрешни анализи могат да се дават предложения за подобряване на системата и да се прилагат в образователния процес.

Участието на студентите в процесите по анкетиране за оценка на преподаватели и учебна среда дава обратна връзка за нивото и качеството на образователната дейност и определено може да повлияе в посока повишаване и удовлетворяване на студентските изисквания за съвременен и атрактивно обучение.

Използването на индикатори за оценка на качеството, като напр. академична успеваемост, степен на удовлетвореност, реализация на пазара на труда, също оказват важно значение при анализирането на цялостната дейност на висшето училище. Важно значение при сравнимостта с други висши училища, както в национален, така и в международен аспект, има сътрудничеството и партньорството с различни образователни, научни, бизнес институции. Международни партньорства дават възможност за сравняване на учебни планове, както и обмяна на студенти, преподаватели, администрация. Тези добри практики имат за цел да повишат ефективността на образователния процес, удовлетвореността на студентите и академичния престиж на институцията. Прилагането на европейски стандарти в образователната, експертната и научната дейност са важен атестат и оказват силно влияние върху конкурентоспособността на висшето училище.

Насърчаването на професионалното развитие на преподавателите, чрез провеждане на регулярни обучения, споделяне на добри практики, програми за усъвършенстване и израстване оказват мотивираща роля и съпричастност към цялостната дейност на висшето училище.

Добре установените добри практики показват, че висшите училища прилагат интегрирани системи, които включват не само вътрешни оценки и механизми за самоусъвършенстване, но и оценки, получени на база участието на студентите в оценяването на качеството на образователната услуга, както и обратна връзка от заинтересованите страни, които са потребители на образователния продукт. Прилагането на международни стандарти за управление на качеството, съчетано с прилагане на вътрешни модели за контрол и развитие на висшето училище, гарантират по-голяма ефективност, конкурентоспособност и обществено доверие и признание.

Управлението на качеството във висшето образование е непрекъснат процес, който включва планиране, изпълнение, мониторинг и подобрене на всички аспекти в академичната дейност – от преподавателската дейност и обучението, научната дейност, проектната дейност, до административната и стратегическата управленска структура.

В дългосрочен план, качествено висше образование не само подготвя компетентни специалисти, но и стимулира социалния и икономически напредък на обществото чрез иновации, научни постижения и гражданска отговорност. Затова инвестициите в системи за качество и добри управленски практики не са разход, а стратегически избор с висока възвращаемост [4].

Управлението на качеството във висшето образование се характеризира с комплексност и многоаспектност, изискваща активното участие на всички заинтересовани страни – академичен състав, студенти, администрация, работодатели и държавни институции. Предизвикателствата, свързани с нееднородността на стандартите, ограничените ресурси и бързите промени в образователната среда, подчертават необходимостта от системни и иновативни решения [5]. Само чрез интегриран подход, който включва ефективно прилагане на стандарти, сътрудничество и адаптация към новите изисквания, висшите училища могат да осигурят високо качество на обучение и научна дейност, съответстващи на съвременните нужди и очаквания на обществото [6].

На база на направените анализи и оценки, можем да изведем няколко основни извода:

- Управлението на качеството във висшето образование се сблъсква с множество предизвикателства, които изискват регулярен и координиран подход за тяхното преодоляване.
- Разнородния характер в прилагането на стандарти и критерии за оценка на качество води до значителни разлики в учебния процес и резултатите.
- Ограничените финансови ресурси за създаване и надграждане на системи за мониторинг и развитие затрудняват постигането на дългосрочни цели за качество.
- Динамичните промени в образователната среда и пазара на труда изискват гъвкавост и бърза адаптация на системите за управление на качеството, което представлява допълнително предизвикателство пред висшите училища.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Управлението на качеството във висшето образование е важен и стратегически процес, който изисква регулярен, прозрачен и всеотдаен подход от всички участници в академичната общност, предлагаща образователна услуга. Внедряването на добри практики – като вътрешни системи за качество, участие на студентите, периодични вътрешни и външни оценки, модернизация, интернационализация и дигитализация – допринася за устойчиво подобряване на образователния процес и постигане на добри академичните резултати.

Качеството има своята важна роля и не трябва да се възприема като формалност, а да се приема като мотиватор, който стимулира развитието на висшето училище, дава възможност за прилагане на иновации в образователния процес, изисква отговорност и адаптация към динамичните изисквания на обществото и пазара на труда. Само чрез такъв интегриран подход за управление на качеството висшите училища могат да гарантират конкурентоспособност, доверие и висока добавена стойност за своите студенти и партньори.

ЛИТЕРАТУРА:

- [1] „Хоризонт Европа“: развитие на иновациите и научните изследвания в ЕС, <https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/horizon-europe/20>
- [2] Даниела Тодорова, Стимулиране на уменията от група STEM (наука, технология, инженерство и математика) в обучаемите и подобряване на възможностите за тяхната заетост, сп. Механика транспорт комуникации, бр. 3/3/2023г., стр. IV- 3 ISSN 2367-6558[print]
- [3] Национална агенция за оценяване и акредитация (НАОА). *Методика за институционална акредитация на висши училища в Република България*. София, 2021. <https://www.neaa.government.bg>
- [4] Национална стратегия за развитие на висшето образование в Република България (2021–2030), <https://dv.parliament.bg/DVWeb/showMaterialDV.jsp?idMat=154629>
- [5] Lambovska, M., & Todorova, D. (2023). Striving for high-quality publications: motivational profiles of management within a bulgarian university cluster. *TEM Journal*, 12(2), 1100–1109. <https://doi.org/10.18421/TEM122-56>
- [6] Закон за висшето образование, <https://lex.bg/laws/ldoc/2133647361>

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION – CHALLENGES AND GOOD PRACTICES

Nina Gergova

ninagergova@vtu.bg

ORCID ID: 0000-0001-7153-8017

*Todor Kableshkov University of Transport,
Sofia, Geo Milev Str. 158,
BULGARIA*

Abstract: *Quality management in higher education is a key factor in ensuring the competitiveness of higher education institutions, influencing the improvement of academic results and the satisfaction of students, doctoral students, and postgraduates. The article examines and clarifies issues related to the assessment and effects of the implementation of the system of quality requirements, emphasizing the role of external factors and conditions in determining the level of quality. The main challenges are examined and good practices in this process are analyzed. Quality management includes a set of activities and mechanisms aimed at planning, controlling, evaluating and continuously improving the educational process, scientific activity and administrative services. Quality management requires an integrated approach that includes cooperation with employers, implementation of competency models, effective assessment and financing systems, in line with European standards and good practices. Effective quality management in higher education requires the integration of various factors, including culture, leadership and resources, in order to achieve sustainable improvement in the quality of education. Successful quality management requires strategic thinking, sustainable policies and a culture of continuous improvement. Quality management aims to ensure the effectiveness, transparency and compliance of educational and scientific activity with public expectations, labor market requirements and academic community standards.*

Key words: *management, management process, quality, higher education, challenges.*