

## Едно виждане за обобщени изисквания към Системите за оценяване и поддържане на качеството на обучение

Христо Христов

*A view on synthesized requirements of the Systems of assessment and maintenance of the quality of education (SAMQE) The wide variety in SAMQE implemented in our country in the last couple of years, is being reviewed as a natural consequence of the autonomy of universities, of their independence and self establishment on the higher-education market. At the same time many of these institutions need ideas and are looking for solutions for a better efficacy of their systems. This article presents a proposal of basic principles for the building of SAMQE which the governmental institutions could join.*

**Key words:** quality, quality standards, quality requirements

### I. ВЪВЕДЕНИЕ

В края на 2005 година Центъра за контрол и оценка на качеството на образованието към МОН направи проучвания [1] за състоянието на Системите за оценяване и поддържане на качеството на обучение (СОПКО) в българските висши училища. Съгласно публикуваната обобщена информация от 52<sup>те</sup> институции у нас 44 са отговорили на въпросника на Центъра. От тях 34 (22 университета, 8 специализирани висши училища и 4 самостоятелни колежа) имат изградена и въведена СОПКО. В процес на изграждане и въвеждане на системите са в 8 и само в 2 висши училища са още в процес на разработване.

Анализирайки резултатите от проучванията може да се установи, че има голямо разнообразие в нормативната база, понятийния апарат, подходите и принципите на изграждане, органите за управление на СОПКО, основните обекти, компоненти и подсистеми, критериите и показателите, механизмите, процедурите и периодичността на оценяване на качеството на обучението. Тази диверсификация е естествен резултат от автономията на университетите, от тяхната свобода да участват самостоятелно на пазара на висшето образование в конкурентната борба за всеки студент.

В същото време не бива да се забравя, че висшето образование е не само **лично**, но и **обществено** благо. В този смисъл, при използването на академичната свобода, университетът носи и обществена отговорност. До това схващане се стига и в контекста на Болонския процес. В Пражкото комюнике на министрите на висшето образование (май 2001 г.) е заявено, че «*висшето образование не е... пригодна за продажба услуга, а обществено благо и като такова подлежи на обществена отговорност*». Макар че от качеството на това благо най-силен интерес би следвало да имат самите висшите училища и техните студенти, на държавата и обществото не им е безразлично, какво качество «произвеждат» те.

От тези позиции би било полезно да се поставят **обобщени на национално равнище изисквания** към СОПКО, които да дават в по-висока степен гаранции, че обществото ще получи необходимото качество на висшето си образование, а НАОА ще може по-ефективно да го контролира. Още повече, че у нас няма натрупан опит в прилагането на вътрешно институционалните системи и самите университети се нуждаят от подобни изисквания. Не случайно в изводите на Центъра за контрол и оценка на качеството на образованието към МОН е направен извода, че на висшите училища е «необходима всякакъв вид информация в областта на осигуряването на качество, но тя трябва да е добре структурирана и синтезирана, отчитаща националните специфики и контекст на българското висше образование в рамките на международното развитие и тенденции».

**Целта на настоящия доклад** е да анализира различията и предложи едно виждане за обобщени изисквания към Системите за оценяване и поддържане на качеството на обучение, които могат да се ползват от висшите училища при въвеждане на системите и тяхното усъвършенстване.

## II. ИЗЛОЖЕНИЕ

Вътрешно-институционалните системи за осигуряване на качеството, независимо от другите си характеристики, е желателно да отговарят на следните основни положения:

**1. В СОПКО се дефинират еднозначни и разбираеми термини, които се покриват от едни и същи понятия.**

В редица от изучените системи има сериозно различие между понятията, които се влагат в различни термини:

*Примери [1]:*

- Някои висши училища под **компоненти на СОПКО** разбират ръководни тела на системата - от конвенционалните, законово установени академични органи (Академичен съвет, Факултетен съвет, ръководител катедра, Катедрен съвет) до нови и неустановени като комисии и отговорници по качество на различните университетски нива. В други висши училища като подсистеми и/или компоненти са посочени отделните "процеси", които са включени в системата: проектиране, наблюдение, изработване на критерии, изработване на механизми за вземане на решения, преглед от ръководството, одитиране, предложения за коригиращи и превантивни действия, въвеждане на подобрения и др. В трети като компоненти и/или подсистеми са посочени документите, в които СОПКО е описана и в които се регламентира функционирането на системата. Има и други схващания.

- За някои от висшите училища **обекти** на контрол в СОПКО са основните и обслужващи звена. За други, обекти се явяват основните дейности като: образователна дейност/процес, учебна документация, методи на преподаване, методи на оценяване, форми на извън аудиторна заетост; научноизследователска дейност/процес, публикации; участие на студентите и докторантите; организация и управление на учебната дейност/процес – учебни планове, учебни програми, обезпечаване на учебния процес, дисциплина на учебния процес. Най-често посочваните обекти на СОПКО са: преподавателите, професионалното направление, специалността, учебната дисциплина, академичното ръководство, образователно-квалификационната степен, формата на обучение, студентите, докторантите и специализантите.

- **Критерии и показатели** се разбират по различен начин. Така критериите посочени от някои от висшите училища, се явяват показатели при други и обратното.

Всичко това води до терминологичен хаос, неясноти, несъответствия и липса на сравнимост между системите в различни институции. Наложително е да се утвърди единна терминология и понятиен апарат. Това може да е инициатива или на държавните органи и институции (МОН, НАОА), или на Съвета на ректорите, или тяхна съвместна инициатива. Ако системите се изградят на принципите на ISO 9001:2000, терминологията е задължителна съставна част на Наръчника по качеството. За основа може да се използват резултатите от проекта на 7-те висши училища по линия на КСОУВО през 2004 г. «*Усъвършенстване на системите за управление на качеството на обучение*», ръководен от Русенския университет.

**2. СОПКО отговарят на въпросите «какво и как да се направи, за да се постигне високо качество?»** т.е да се установят и утвърдят нормативни изисквания и ред, които, ако бъдат изпълнени, могат да претендират, че поддържат най-високото качество на обучението, достижимо при зададени материални и финансови ресурси в даденото висше училище.

Това на практика означава, че **академичните стандарти на университета** (вкл. тези нормативни изисквания и ред) трябва да са съставна част на Системата. Макар и недостатъчен, опитът който се натрупа от приложението на системите показва, че съществуващата вътрешна нормативна база на университетите, по която се осъществява учебния процес, не е достатъчна. Тя е изграждана по друго

време, не е съобразявана със съвременния контрол на качеството и не е пригодена за оценяването по предвидените в СОПКО критерии, показатели, механизми и процедури.

Системите за качество, изградени на принципите на ISO-стандартите, имат по-широк предметен обхват (отнасят се за всички дейности, а не само за обучението) но по-тясно предназначение. В този клас системи не е задължително системата да установява, как да се постигне качеството, но е необходимо да се проверява, дали на всяка стъпка на процеса на обучение се спазва нормативната база за това. Университетските стандарти в този случай не са неин атрибут, а отделен норматив, на който ISO се опира. Такова решение е възможно, но ако то се приеме, стандартите за качество трябва да са хармонизирани със СОПКО. Иначе не могат „да работят“.

Това обаче не стига.

### 3. Могат ли Системите за качество да се изграждат само по подхода на ISO-стандартите?

Този въпрос е разгледан в специализираните публикации, напр. [2], където е направен компаративен анализ на СОПКО по ЗВО и СОПКО по ISO. По-важните тези и антители са:

ISO-подходът акцентира върху **управлението на процесите**, а не на **истинските фактори**, влияещи на самия обект на обучение – студентите, тяхната подготовка, възприемчивост и мотивация.

ISO-подходът не е непременно свързан с резултатите от **анализа на състоянието** на обучението. Той е универсален, валиден за всички сфери и такъв анализ не е нужен за прилагането му. Следователно не изявява специфичните, а понякога решаващи фактори, влияещи на качеството. От него не се иска да се назоват средствата за подобряването на качеството, които да се зложат в самата Система. При него е по-важно „да са правилно подредени папките“.

ISO-подходът изхожда от презумпцията, че клиентът (студентът) е **най-заинтересован от високото качество** на продукта и организацията-производител трябва да му го даде. Но тази презумпция е неадекватна на днешния ни ден. Студентът не купува образователната услуга като готов продукт (за разлика от потребителя в производството и търговията), а с немалко лишения и средства чрез (и благодарение на) своите собствени многогодишни интелектуални усилия, които част от студентите се стараят да минимизират. Студентът е един от **производителите на продукта**.

За разлика от други сфери, където потребителят е **вън** от системата, изготвяща потребителски продукт, който той купува, студентът е **вътре** в системата и е неин елемент. Макар в основата на ISO-стандарта да е потребителят, анализът на приложените в университетите ISO-системи показва, че студентът не присъства експлицитно в тези университетски системи.

ISO-подходът не изисква непременно да се установят:

- **стандартите** на висшето училище, които трябва да се спазват, за да се постигне желаното качество. Включително как да се проектира учебния план и учебната дисциплина, как да се моделира предмета на познанието, неговите части и тяхното взаимодействие и взаимодействието между преподавателя и студента;
- начините за **формиране на ценностна система на студентите** (тяхното възпитание) така, че да се стремят към високо качество и да се научат сами да се учат;
- средствата за стимулиране у тях на по-високи стандарти чрез по-строги изисквания към себе си по време на обучението;
- методите за **оценяване на знанията и уменията** на студента и тяхното степенуване.

Ако всичко това, което не се изисква от стандартите, но се заложи в Системата тъй като е очевидно нужно, тя се усложнява, видоизменя и ISO-моделът **сам не е достатъчен, за да е ефективна.**

В контекста на изложеното по-горе не стои въпросът ISO или СОПКО. Отговорът е **СОПКО със ISO.** СОПКО не е алтернатива на ISO-модела, а негово съществено допълнение, без което той няма нужната ефективност, нито СОПКО без ISO ще има доказана и проверена систематичност и строгост.

#### **4. СОПКО трябва да съдържат инструментариум за поддържане на качеството на обучение.**

Към инструментариума могат да се отнасят:

Методични материали в помощ на преподавателя или указания напр. за подготовка на учебната програма, тестове, допитвания и пр., примерни въпросници за анкети, системата за натрупване и трансфер на кредити, средства за електронно съпровождаване на учебния процес и пр.

#### **5. СОПКО определят, чие качество се следи?**

Възможните отговори са:

1. на работата на преподавателите при обучението на студентите,
2. на цялостната дейност на академичния състав,
3. на качеството на подготовка на студентите.

Тук не се включват академичните ръководства, тъй като тяхната цялостна дейност се оценява по традиционните начини при семестриални и годишни отчети и най-вече - при избори за нов мандат.

За да бъде ефективна, една **СОПКО трябва да оценява и поддържа всички тези 3 обекта.**

Но в редица висши училища системите са ориентирани към обучението и вторият обект - академичният състав, се изключва от системата. Развитието на преподавателя по научни степени и звания, творческото му израстване и професионалната му дейност извън обучението не са предмет на СОПКО, тъй като в университета има други, паралелни системи за атестация и стимулиране на растежа. Преподавателят присъства в СОПКО, доколкото се оценява приноса му за качеството на подготовката на студента. И това може да се приеме за правилно, ако другите системи за контрол на академичния състав са хармонизирани със СОПКО.

#### **6. СОПКО определят, по какъв начин се оценява качеството.**

СОПКО трябва да определят разбираеми, достъпни и прозрачни показатели, критерии, механизми и процедури за максимално обективно оценяване на:

1. знанията и приложимите умения на студентите,
2. постигнатото от преподавателите качество на обучението,
3. приноса на академичните ръководства за неговото подобряване.

И тук пак е под въпрос, дали третия обект следва да се включва в СОПКО.

Не следва да е дискуссионно обаче, дали системата да следи как, с какви подходи, методи и средства се оценяват студентите и доколко обективно е това оценяване. Системата за оценяване на знанията и приложимите умения е **атрибут** на СОПКО. Това изисква в нея (или в учебната документация на специалността) да са заложи **дефинирани изисквания за оценките от шестобалната скала** за всяка учебна дисциплина и по всеки елемент на учебния процес съобразно предвидената в учебния план форма за контрол. При това крайната оценка следва да се формира многофакторно така, че да стимулира студентите за системно и непрекъснато обучение (като в нея участва и резултата от работата през семестъра). Защото трайността и степента на усвояване на знанията и приложимите умения е силно зависимо от начина, по който се придобиват те.

Постигнатото качество по учебните дисциплини и другите елементи на учебния план трябва да се оценява по критерии и показатели, сходни с тези при акредитацията на специалността. Различието от тях обаче не само е допустимо, но и, в редица случаи, необходимо за да отрази политиката по качеството, което университетът, факултетът или катедрата водят съобразно своята мисия и специфика. Системата от критерии и показатели трябва да оставя свобода на висшето училище да се самооценява и самоуправлява в съответствие с вижданията си за своята конкурентоспособност. В подбора и формулирането на критериите за качество може да се състои и едно от предимствата, което автономното висше училище има пред други на пазара на висшето образование.

#### **7. СОПКО утвърждават източниците на информация за оценяване на качеството и обективизират оценките.**

В зависимост от обекта на оценяване СОПКО трябва да определя списък от документи и регламент за действията по събиране и верифициране на информацията за качеството. Примерен списък на първичните документи, които могат да се използват за тази цел, е даден в [3]. В [2] се изброяват източници за оценяване на учебна дисциплина:

1. Самооценка на екипа по учебната дисциплина.
2. Студентското мнение.
3. Мнението на колеги-преподаватели.
4. Мнението на потребителите.
5. Мнение на ръководителя на катедрата.
6. Данни от административните служби на университета.

Самооценката е основен инструмент за оценяване на качеството (значимостта ѝ се повишава включително чрез публикуване на самооценките), а мнението на студентите за преподавателите е съществена съставна част от комплексната им оценка.

Мнението на колеги-преподаватели, особено от същата катедра, и сега се използва при атестацията на академичния състав.

Особено важно е становището на работодателите за подготовката и качеството на бившите студенти от висшето училище, сега техните специалисти. За съжаление при днешната откъснатост на университета от бизнеса потребителите малко познават състоянието на университетското обучение и трудно биха могли да го оценяват обективно. Освен това оценката идва с времеконстанта от две-три години, а и твърде спорадично и стохастично.

СОПКО трябва максимално да обективизират оценяването на резултатите от обучението, постигнати от преподавателите и студентите, чрез:

- нормиране на методите за събиране и валидиране на данните и доказателства,
- количествено оценяване на качеството,
- научно обосновани експертни методи и т.н..

#### **8. СОПКО установява отговорности, стимули и санкции за поддържане на качеството и за неговото постоянно подобряване.**

За да е ефективна, СОПКО трябва да определя:

- Кой за качеството на какво отговаря (на ръководно равнище, на равнище академичен състав, на равнище студент);
- Кой го оценява и кой приема решението за неговата оценка (как се верифицира оценката);
- какви са последствията за субекта при неблагоприятния;
- с каква периодичност или по друг ред се правят прегледите;

- как се използват получените и утвърдени оценки за мотивация на студентите, преподавателите и академичните ръководства.

Обхватът на отговорностите на съответното лице или звено трябва да се простира върху тази част от обучението (специалност, учебна дисциплина, студентска група, курс на обучение и т.н.), върху която обектът е оторизиран да влияе върху качеството.

#### **8. СОПКО включват органично вградени в себе си механизми за постоянно самоусъвършенстване.**

Тези механизми трябва да изискват постоянно обновление и експериментиране на нови, по-обективни подходи за оценяване на качеството (напр.«външното» изпитване на студентите, метода на «добавената стойност», показатели за равнището на конкуренцията между университетите, показатели за пазарната конкуренция, и др.)

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Ако СОПКО трябва да работят ефективно, не формално и отчетнически, а истински и с убеждение в необходимостта от системите за качество тези основни изисквания са необходимият минимум, който трябва да се включи в обхвата на системите.

### **ЦИТИРАНА ЛИТЕРАТУРА**

1. МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА. **Център за контрол и оценка на качеството на образованието.** *Информация за резултатите от проучванията относно Изграждане и функциониране на Системи за оценяване и поддържане на качеството на обучението във висшите училища.* София 2006.
2. **Христова, М.П.** *Изследване и оценяване на качеството на обучението по университетски учебен курс.* Студия. Изд. «Т. Каблешков» 2006
3. **Система за оценяване и поддържане на качеството на обучение в ТУ-София.** С., септември 2005 <http://sopko.tu-sofia.bg/>

#### **За контакти:**

Проф д-р Христо Ангелов Христов, катедра “Съобщителна техника”, Технически университет - София, Тел.: 02 , Е-mail: [cac@tu-sofia.bg](mailto:cac@tu-sofia.bg).