

Състояние на вътрешните системи за оценяване и поддържане на качеството на обучението във висшите училища

Борислава Колчагова, Людмила Величкова, Деян Пилев, Марио Дойнов, Теодора Попкостова

The Status of Internal Systems for Quality Assurance in Higher Education Institutions: This paper presents some general results from a survey conducted by the Center for Control and Assessment of the Quality in Education in October 2005. Based on the information received by the higher education institutions, it outlines both different approaches and common trends in the establishment and work of the internal quality assurance systems. The data analysis focuses on several main directions: contents, structure and management, legislation, assessment of results, issues and recommendations for improvement on both national and institutional levels.

Key words: internal quality assurance systems, higher education institutions, structure, management, governance, academic standards, assessment, teaching staff

Материалът е изготвен на основата на информация за състоянието на вътрешно-университетските системи за оценяване и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав, получена от 34 (от общо 52) висши училища (ВУ) - 22 университета, 8 специализирани висши училища и 4 самостоятелни колежи. Анализът на данните показва, че към настоящия момент преобладаващата част от ВУ (около 70%) са разработили вътрешни системи за оценяване и поддържане на качеството (СОПКО), а около ¼ притежават сертификати по ISO 9001:2000. Част от разработените системи все още не са внедрени напълно, други предстои да бъдат приети (24 %), а някои са в процес на разработване (6 %).

В изграждането и въвеждането на СОПКО са участвали активно органите на управление на ВУ, преподаватели, студенти, работодатели, външни организации и консултанти и административни служители. Функциите и степента на участие на тези групи е различна. **Управленските органи** са изцяло ангажирани с целия процес по изграждане и въвеждане на СОПКО, като управляват, организират, координират, контролират и съгласуват различните дейности. Те определят модела (концепцията), елементите на системата, мисията, политиката и стратегическите цели, съдържанието на СОПКО и функциите; осигуряват ресурсно процеса по изграждане и въвеждане на СОПКО; създават комисии или работни групи за създаване и внедряване на системата; създават нови звена по осигуряване и поддържане на качеството; организират обучителни семинари; гласуват и приемат статута на СОПКО; участват в изработването и приемането на промени в съществуващите и създаването на нови вътрешно-университетски нормативни документи и приемат (сертифицират) СОПКО. Някои от висшите училища подчертават, че органите за управление поемат нови функции, които са продиктувани от СОПКО. Участието на **преподавателите** при изграждането и въвеждането на СОПКО се изразява в обсъждане на системата; разработване на отделни части от нея; участие в проектирането на отделни компоненти и в експерименталното им въвеждане и предложения за усъвършенстване; разработване на нови или промяна на съществуващи нормативни документи; участие в обучителни семинари и курсове; представяне на мнения и предложения; предоставяне на информация; включване в проучвания, анализи и оценка. Същевременно 50% от ВУ посочват приноса на СОПКО за развитието на преподавателския състав и новите му ангажименти след въвеждането ѝ: участие в изградени на съответните университетски нива комисии по качество; повишаване на академичната подготовка и квалификацията; участие в анкети и вътрешни одити; оценяване на учебни дисциплини и на специалности; подобряване качеството на учебния процес; прилагане документите на СОПКО; въвеждане на нови методи на

преподаване; осъвременяване на учебните програми и съдържанието на дисциплините. Участието на **студентите и докторантите** в изграждането и въвеждането на СОПКО е по-скоро инцидентно, доколкото само малък брой ВУ посочват реална ангажираност, като обучение на студентския актив; участие в дискусии за определяне компонентите на СОПКО и за утвърждаването ѝ; участие при разработването на подсистемите и механизмите на функциониране, които засягат пряко студентската общност. Подчертава се, че информираността на студентите е много добра и добра, но оценките за ангажираността им са по-сдържани, тъй като само част от тях (в повечето случаи това са ръководствата на Студентските съвети) са подготвени и участват активно в дейностите по СОПКО. По-сериозно е участието на студентите при функционирането на системата чрез включване в комисии по качеството и в осъществяване на регламентирани процедури, като анкетиране за работата на преподавателите, за учебния процес, за удовлетвореността и др. Приносът на **административните служители** се изразява в: техническо и организационно подпомагане на процеса; участие в комисии по качеството и в комисии за промяна или приемане на нови нормативни документи; внедряване на учебна и отчетна документация; организационни и обслужващи функции; даване на мнения и предложения; внасяне и обработване на големи масиви от данни; обслужване на информационната система на СОПКО; подбор и предоставяне на базова информация за СОПКО; управление на документацията; размножаване и разпространение на документи за СОПКО; техническо съдействие на органите за управление на СОПКО. Около 18 % от отговорилите ВУ не са включили административни служители при изграждането и въвеждането на СОПКО. Като цяло впечатлението е, че тази група се включва по-скоро при въвеждането, а не при изграждането на системата и подпомага процеса с организационно-техническо обслужване. Трябва да се изтъкне слабото участие на **работодателите**. Много рядко в отговорите се посочва, че от тях се търси експертна оценка за качеството на учебните планове; оценка за практическото обучение на студентите; обсъждане на нови учебни програми и др. Малък брой ВУ посочват като принос на работодателите помощ при внедряване на системата, свързана с практическата подготовка на студентите; осигуряване на ресурси и нова техника; съвети при разработване на показателите за практическо обучение на студентите; даване на становища и предложения. В единични случаи те са включени в комисии като част от управленската структура на системата. В преобладаващата си част ВУ са използвали помощта на **външни организации и консултанти** при разработването и внедряването на СОПКО. Най-често това са били експерти от други висши училища от страната или чужбина; от МОН и НАОА; от частни консултантски фирми или представители на местния бизнес. Приносът им се изразява в: даване на практическа помощ и съвети; обучение на членовете на комисии по качество и на преподавателите; организиране на семинари и дискусии; провеждане на тренинг на одитори и сертифициране; разработване на информационната система на СОПКО и обучение на обслужващия персонал; помощ и консултиране при разработване на академичните стандарти; методически и софтуерни продукти, свързани със СОПКО и др.

Като цяло трябва да се отбележи, че разработването и въвеждането на СОПКО е резултат от дейността на различни групи и категории персонал от и вън от ВУ. В част от ВУ вниманието е фокусирано върху ефекта от **функционирането ѝ** върху посочените групи и промените в техните отговорности.

Проучването показва, че ВУ са използвали различни подходи при изграждането на вътрешните системи за качество, което от своя страна обяснява и значителните разлики в **съдържанието и структурата им**. Анализът на информацията е

затруднен от това, че част от ВУ дават подробно описание на системите, докато при други отговорите са много общи и схематични. Независимо от това в тях се разглеждат като иманентни части: подсистеми и компоненти, академични стандарти, субекти и обекти на оценяване, критерии и показатели, механизми и процедури. Зад терминологичното единство обаче се крият съществени различия в същността им.

Най-общо като **подсистеми и компоненти на СОПКО** са посочени (на база количествени натрупвания в отговорите): органите на управление на ВУ и на СОПКО, които осъществяват и контролират процеса по оценяване и поддържане на качеството; процесите, включени в системата (проектиране, наблюдение, изработване на критерии, изработване на механизми и процедури за вземане на решения, преглед от ръководството, одитиране, предложения за коригиращи и превантивни действия, въвеждане на подобрения и др.); входа, процеса и изхода на системата (прием на студенти, академичен състав, учебно съдържание, материална и информационна база, оценка на знанията и уменията, практическо обучение, проучване мнението на студентите, реализация на завършили студенти и др.); комбинация от органи за управление, процеси, процедури и документи; документите, които регламентират функционирането на СОПКО (наръчник по качеството, процедури и планове по качеството, методики и други оперативни документи). В единични случаи са посочени други елементи (основни звена на ВУ; кандидатстудентска кампания; организация на учебния процес; анкетни проучвания със студенти и работодатели; външна оценка за измерване на компетенциите и международна експертиза). Въпреки различията в подхода за структуриране на СОПКО, изводът, който може да се направи е, че в нея са обхванати всички значими елементи, от които зависи качеството на обучението.

В преобладаващата част от ВУ (над 80%) има или са в процес на разработване **академични стандарти**. Академичните стандарти са включени в един, а в повечето случаи в няколко нормативни документа: правилници за учебната дейност, правилници за атестиране на академичния състав, наръчници по качество и са отразени в приетите системи за натрупване и трансфер на кредити. Проучването показва, че различните ВУ утвърждават собствени академични стандарти. Въпреки спецификата им те могат да бъдат групирани по следния начин (на база количествени натрупвания в отговорите): за специалност и учебна дисциплина; за развитие и атестация на академичния състав; за институцията като цяло; за образователно-квалификационните степени; за оценяване на студенти; за компетенциите на завършващите и възможностите и областите за тяхната професионална реализация.

Обектите на СОПКО са различни според подхода, който ВУ са избрали за определянето им. В приблизително 2/3 от ВУ основни обекти на оценяване са: преподаватели; специалност; учебна дисциплина; академично ръководство; образователно-квалификационна степен; форма на обучение; студенти, докторанти и специализанти; професионално направление. В други ВУ обектите са обобщени като: учебна дейност; научноизследователска дейност; организация и управление на учебния процес. Определените по този начин основни обекти на СОПКО се припокриват с определените от НАОА сфери на дейност, обект на институционална или програмна акредитация. В единични случаи основни обекти на оценяване са съответните основни и обслужващи звена (факултети, катедри, административни и помощни звена). От формална гледна точка се установява разнообразие в избора и определянето на обектите на системата.

Критериите и показателите за оценяване на качеството на обучението са групирани и дефинирани по различен начин. Най-общо те могат да бъдат разделени на следните групи (на база количествени натрупвания в отговорите): за оценяване на учебната дейност (специалност, учебна дисциплина и преподаватели); за оценяване на различни видове дейност (учебна дейност; научноизследователска дейност; квалификация и атестация на академичния състав; социална дейност; международно сътрудничество); за оценяване на входа, процеса на обучение и изхода; за оценяване на различни обекти (дейности, вход, изход и др.). Критериите и показателите за оценяване са количествени и качествени. Голяма част от тях са изведени от или се покриват с критериите и показателите на НАОА за институционална или програмна акредитация. Въпреки различните подходи за избор и определяне на критериите и показателите може да се посочи, че повечето ВУ (около 2/3 от изследваните) използват и прилагат критерии и показатели за оценка на: учебни планове и учебни програми; оценяване качеството на преподаване; форми и методи на преподаване; оценяване знанията и уменията на студентите; за оценяване на академичния състав; материално-техническата база; научноизследователската дейност; мнението на работодателите.

Посочените от ВУ **механизми и процедури** за оценяване на качеството на обучение могат да се класифицират в следните групи (на база количествени натрупвания в отговорите): процедури за събиране на информация във връзка с качеството на обучение; механизми и процедури за оценяване на качеството на обучение; процедури за контрол и оценяване по отделни обекти; процедури за разработване и утвърждаване на учебна документация; процедури за вземане на управленски решения за подобряване на качеството на обучение; процедури за назначаване на преподаватели и служители; управленски процедури (за документация, съхраняване на информация, регулиране на несъответствия, учебния процес и др.); нормативни документи (правилници, правила, ръководства и др.). Съществува значително разнообразие в механизмите и процедурите, приети от различните ВУ, които варират в диапазона от по-обща документи като правилници и правила до процедури за отделни учебни планове, програми и др. Независимо от това ВУ разглеждат като основни механизмите и процедурите за оценяване на качеството като цяло и по отделни обекти, както и тези за вземане на управленски решения, вкл. относно учебната документация.

Анализът на **структурата на управление** на СОПКО показва, че във ВУ има изградени органи за управление на три нива: висше училище; факултет; катедра. В близо 2/3 от ВУ са изградени университетски комисии, които в някои случаи са определени като Съвет по качеството, отдел "Оценяване и поддържане на качеството на обучение", Звено за мониторинг на качеството, Център по управление на качеството или Работна група. Числеността на тези звена е от 10 до 20 души, включващи и представители на студентските съвети, преподаватели и докторанти. В малък брой ВУ на ниво висше училище има изградени по две структури - координационно звено или съвет по управление на качеството и акредитация и университетска комисия по управление на качеството. На факултетно (департамент) ниво са изградени факултетни комисии по качеството и акредитация с численост 9 - 12 члена с представители на студенти и потребители. В близо 1/2 от ВУ са изградени *щатни звена*, които отговарят за функционирането на СОПКО. Обикновено техният състав варира от 1 до 3 души, включващи ръководител и 2 експерти.

Важно условие за функционирането на СОПКО е нейното **нормативно осигуряване**. Функциите и структурата на СОПКО намират място в разработените и утвърдени от академичните ръководства вътрешно-нормативни документи:

правилник за устройство и дейността; стратегия за развитие; мандатна програма. Във всички ВУ са направени промени в нормативната база във връзка със СОПКО съгласно изискванията на ЗВО. Съществуват два подхода за регламентиране действието на СОПКО - обновяване на вече съществуващи нормативни документи и приемането на изцяло нова нормативна уредба, очертаваща специфичните елементи на СОПКО. В отделните ВУ често двата подхода са комбинирани и приложени съвместно. Обновяването на вече съществуващите нормативни актове е свързано главно със създаването на СОПКО и най-често намира израз в промяна на правилниците за устройството и дейността на ВУ. Тези промени в повечето случаи се отнасят до създаването на административните структури, отговарящи за СОПКО, както и целите и функциите на СОПКО. Новите документи конкретизират правилата за действие на СОПКО и промяната в учебния процес. Като примери ВУ посочват най-често правила за атестиране на преподавателите, промени в аудиторната заетост, промяна на оценяването на постиженията на студентите. Обикновено тези документи представляват наръчници по управление на качеството, процедури по качеството, работни инструкции, инструкции за контрол; правилник за атестиране на академичния състав; методика за провеждане на анкети и др.

Оценяването на качеството на обучението се различава по обекти, субекти и равнища на оценяване. Като **обекти на оценяване** са посочени СОПКО като цяло, учебната документация, организация и осигуряване на учебния процес, специалности, дисциплини, НИД, преподаватели, ръководители, качество на преподаване и административно обслужване, които не съответстват напълно на определените обекти на системата. В $\frac{1}{4}$ от ВУ оценяването на преподавателите се извършва в съответствие със сроковете за атестиране и само в едно ВУ това се прави ежегодно. В 20% от ВУ се прави оценяване на специалности и дисциплини с различна повтораемост: най-често една част в зависимост от регламентираните в СОПКО срокове и според акредитационния период, а по-рядко - ежегодно, всеки семестър или перманентно. В отделни случаи се оценява работата на ръководителите в зависимост от мандатността, а като конкретни обекти на ежегодно оценяване се посочват учебната документация, организацията на учебния процес и НИД. Независимо от това дали се отчита като оценяване или външен и вътрешен одит такива цялостни процедури се провеждат в $\frac{2}{3}$ от проучените ВУ. Не се посочва изрично оценяване, свързано с изпитни процедури, практическо обучение, материално-техническа база и т.н. От посочените критерии и показатели може да се предполага, че те са част от цялостното оценяване на качеството на обучение. **Субекти на оценяване** са органите за управление на ВУ и СОПКО, студентите и работодателите. Оценяването се прави основно от ръководните органи на различни равнища и от студентите чрез анкетиране. С едно изключение, не е посочено оценяване от страна на работодателите, което изглежда подценено. По отношение на **равнищата на оценяване** една част посочват, че оценяването на ВУ като цяло се прави ежегодно, за академичен съвет оценяването е всеки семестър, за факултет – всеки семестър или месец и за катедра - всеки месец.

Особено внимание заслужава оценяването от страна на студентите. Практиката на проучване на мнението им за качеството на преподаване и административното обслужване се различава според ***обектите и честотата на проучване***. Студентското мнение се проучва по отношение на: специалности, организация и осигуряване на учебния процес, преподаватели, реализация на абсолвентите и административно обслужване. Обект на контрол за $\frac{2}{3}$ от ВУ е работата на преподавателите, много по-малко се обръща внимание на организацията и осигуряването на учебния процес и реализацията на абсолвентите. Недостатъчно място се отделя и на административното обслужване. Проучването на

мнението на студентите за качеството на преподаване и административното обслужване в преобладаващата част от ВУ (над 80 %) се извършва всеки семестър или ежегодно. Резултатите от проучванията се използват за вземане на управленски решения и предприемане на действия за подобряване на качеството на обучение и административното обслужване в 2/3 от ВУ. В около 25 % от тях информацията се използва при атестиране на преподавателите и в единични случаи за стимулирането им или за ползване от самите тях за подобряване на работата им. Интерес представлява взаимовръзката между научноизследователската дейност (НИД) и качеството на обучение. От една страна има влияние на СОПКО за стимулиране развитието на НИД. Съществуват различни институционални практики в това отношение, като най-често срещаните са свързани с формирането на кадровата политика в съответната институция. В голяма част от случаите изследователската дейност на преподавателите е част от атестационната оценка. Обекти на оценяване са научните публикации, участие в международни научноизследователски проекти и в научни форуми, постижения в научното развитие (придобиване на научна степен и повишаване в научна длъжност), ръководство на докторанти. Друг вид практика е свързана с въвеждането на целево финансиране на проекти и научни разработки на конкурсен принцип и осигуряване на финансова самостоятелност на основните звена. От друга страна резултатите от изследователската дейност се използват за подобряване качеството на обучението. Най-разпространеният начин е прилагането на научните постижения в учебния процес, което включва обновяване на учебните програми, издаване на учебници и учебни помагала, откриването на нови специалности и др. В повечето ВУ участието на студенти и докторанти в НИД е изискване, залегнало като елемент от СОПКО.

Анализът на данните позволява да се оценят очакваните **резултати** от въвеждането на СОПКО, да се открият някои **проблеми** и да се формулират **предложения** във връзка с приложението на системата. В отговорите преобладават положителните нагласи относно **резултатите** от функционирането на СОПКО. Очакванията на университетските ръководства са свързани единодушно с повишаването на качеството на обучението в съответното ВУ, подобряването на кадровата политика, закриване на „неефективните“ специалности, повишаване на успеваемостта на студентите и подобрен имидж на ВУ. Академичната общност осъзнава важността на системата като инструмент за повишаване на качеството на образованието. С по-нататъшното развитие на системите вероятно ще възникнат трудности, които ще наложат предприемането на конкретни действия за тяхното преодоляване, но към настоящия момент пречките, които срещат ВУ при прилагането на СОПКО водят до дефинирането на няколко основни **проблеми** (на база количествени натрупвания в отговорите):

- *финансирането* е посочено като една от основните пречки за ефективното функциониране на СОПКО и повече от 1/3 от ВУ смятат, че преодоляването му представлява ключово решение за нормалното функциониране на системата. Като основни направления, за които университетите се нуждаят от финансиране, са посочени: целево финансиране за издръжката на административно звено, отговорно за качеството на обучението и средства за изграждане на отделните компоненти на СОПКО (напр. автоматизирана информационна система);

- *липсата на мотивация у преподавателите* е посочена като проблем от повече от ¼ от ВУ. От една страна СОПКО все още не е въведена във всички университетски звена и все още се възприема от преподавателите като “свърхизискване, при относително постоянните условия на работа”, от друга страна СОПКО се характеризира с прилагане на предимно контролни функции по отношение на преподавателската работа;

- *неадекватната нормативна база* (около 18 % от ВУ) също е посочена като пречка. Основните трудности според ВУ са свързани с липсата на национални стандарти за качество. В тази връзка има предложения за изработването на Наръчник по осигуряване на качеството на висшето образование с цел сравнимост и съпоставимост между системите за качество;

- *липсата на капацитет за прилагане на СОПКО и организационните слабости* също са сред трудностите, които изпитват ВУ при развитието на СОПКО. До голяма степен тези проблеми представляват функция на пречките, произтичащи от финансирането и нормативните противоречия. Това говори за желанието на ВУ за “професионализация” на СОПКО, т.е. да съществуват щатни звена и отговорници, които да са пряко ангажирани с прилагането на СОПКО.

С оглед на казаното до тук могат да се направят следните **предложения**:

- големите различия в съдържанието и структурата на СОПКО в отделните ВУ и необходимостта от сравнимост на параметрите им налагат *необходимостта от изграждане на национална рамка на стандарти за качеството на обучение*. Тя може да бъде разработена от МОН в сътрудничеството с НАОА и ВУ, като бъде съобразена с тенденциите и насоките, които дават основните документи приемани от страните по Болонския процес и особено изработената рамка от Европейската мрежа за осигуряване на качеството. Основната ѝ задача трябва да бъде унифицирането на терминологичните аспекти на вътрешните системи за осигуряване на качеството, както и водещите принципи, според които трябва да функционира СОПКО. Тази рамка трябва да гарантира прозрачността при управлението на СОПКО и да обхваща различните институционални практики. Ефективното функциониране на СОПКО изисква значително внимание и усилия от страна на преподавателите, ангажирани в органите за управление. Ето защо е целесъобразно в съответните документи *нормативите за заетостта им да се намалят диференцирано* според отговорностите им.

- *Мотивирането на преподавателите като основни фактори за повишаване на качеството на обучение* трябва да бъде не само част от политиката, но и от нормативната база на ВУ. В нея трябва да намерят място подходи за финансово и нефинансово стимулиране на преподавателите по две направления. От една страна тези, които са направили подобрения трябва да бъдат стимулирани финансово въз основа на ежегодното или семестриално оценяване, от друга страна в системите за атестиране на преподавателите трябва да намерят място с по-голяма тежест критерии и показатели, свързани с приложението на СОПКО, за да повлияят по-осезателно върху по-апатичните и незаинтересовани преподаватели за предприемане на мерки за подобряване на качеството на обучение.

- *Пряко и косвено целево финансиране на ВУ от държавния бюджет за поддържане на високо качество на обучението*. Ежегодното отделяне на средства от държавния бюджет за осигуряване и поддържане на високо качество на обучението трябва да стане част от политиката на МОН в тази област. Прякото финансиране е свързано с институционалното осигуряване, т.е. изграждане във ВУ на щатни звена за оценка и поддържане на качеството на обучение, които освен за въвеждане и нормално функциониране на СОПКО ще носят и отговорността за тяхното актуализиране и усъвършенстване. По този начин държавата ще защити обществения интерес за подобряване на качеството на ВО и повишаване на административния капацитет на ВУ. Косвеното финансиране трябва да осигури по-нататъшното развитие на СОПКО чрез субсидиране на проекти на ВУ за подобряване на качеството на обучение на конкурсна основа. Целевото финансиране на ВУ за усъвършенстване на СОПКО трябва да залегне като промяна в ЗВО, където се определят областите, за които могат да се използват средствата от държавната субсидия.

• *Интернет-базирана информационна мрежа за обмяна на опит, натрупване на данни и публикуване на материали относно качеството на обучението и развитието на СОПКО.* Изграждането на подобна мрежа ще гарантира достъпност и публичност на информацията, както и устойчиво сътрудничество между ВУ. Тя трябва да е достъпна за широк кръг потребители, добре структурирана и синтезирана, отчитаща националните специфики и контекст на българското висше образование в рамките на международното развитие и тенденции. Проучването относно необходимата информация за осигуряване и поддържане на качеството във висшето образование показва, че ВУ имат нужда от повече информация относно съществуващи добри практики (близо 90%) и информация за международни проекти в областта на осигуряването на качеството, с оглед на това, че участието в подобни инициативи би допринесло за обмяна на опит в изграждането на университетски капацитет за развитие и усъвършенстване на системите за качество.

Център за контрол и оценка на качеството на образованието,

София 1113, бул. „Цариградско шосе”, бл.5

Доц.д-р Борислава Колчагова, тел.02 970 56 26,

e-mail: b.kolchagova@minedu.government.bg

Людмила Величкова, тел. 02 970 56 34, e-mail:l.velichkova@minedu.government.bg

Деян Пилев, тел. 02 970 56 34, e-mail:d.pilev@minedu.government.bg

Марио Дойнов, тел. 02 970 56 25, e-mail:m.doynov@minedu.government.bg

Теодора Попкостова, тел. 02 970 56 25, e-mail:t.popkostova@minedu.government.bg