

Качество на висшето образование: приложение на диагностичния подход при усъвършенстване на учебния процес

В. Пенчев, Ст. Маджаров

Quality of higher education: Application of the diagnostic approach to the improvement of the educational process: The paper presents the possibilities of the diagnostic approach for ensuring the quality of education by applying the principle of continuing improvements. The results from the university practice for exploring the opinion of students with regard to the documented in the curriculum teaching and assessment technology are presented. Empirical data from a topical questionnaire survey for determining the degree of conformity between the prescribed and actual procedures in the educational process are summarized and analyzed.

Key words: education, quality, user opinion, diagnosing and improving the educational process.

ВЪВЕДЕНИЕ

Русенският университет "А.Кънчев" като държавно висше училище активно участва в разработването и провеждането на държавната политика за развитие на висшето образование на основата на натрупания собствен, национален и световен опит. Мисията на Русенския университет (РУ) "А.Кънчев" да разпространява висши знания по фундаментални, приложно-технически и хуманитарни науки и извършва научни изследвания в тези направления [2] и произтичащата от това цел за утвърждаване на университета като авторитетно и водещо интелектуално средище изисква да се осигурят предпоставки за привеждане на цялостната учебна и изследователска дейност в съответствие предписанията на Закона за висшето образование [4] и изискванията на НАОА [3] за хармонизиране на българското висше образование с европейските стандарти и практики. Във връзка с това научно-преподавателският състав и академичното ръководство се ангажираха да организират качествена образователна и научно-изследователска дейност и от 2004 г. в Университета е въведена Система и политика по качество. Системата за управление на качеството на РУ "А.Кънчев" е отворена към клиентите на образователните и други университетски услуги, отчита техните изисквания и удовлетвореност и е сертифицирана от BVQI за съответствие с изискванията на стандарта за качество ISO 9001:2000 от 22.04.2004 г.

Настоящата разработка представя приложението на диагностичния подход за осигуряване на непрекъснато подобряване на качество на обучение във факултет "Бизнес и мениджмънт" чрез провеждане на изискваните от Системата по качество на РУ "А.Кънчев" допитвания и студентска оценка за организацията и технологията на учебния процес.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Факултет "Бизнес и мениджмънт" (ФБМ) е едно от структурообразуващи звена на РУ "А.Кънчев, което осигурява обучение на около 1300 студенти по образователно-квалификационните степени (ОКС) "Бакалавър", "Магистър" и "Доктор" в две от областите и четири от професионалните направления на висшето образование. В отговор на нарасналото търсене и интерес към подготовката на ръководни специалисти през последните години колектива на факултета обогатява списъка на предлаганите специалности и към момента осигурява обучението на ОКС "Бакалавър" по специалностите: Стопанско управление (СУ), Индустриален мениджмънт (ИМ), Маркетинг, Европеистика, Международни икономически отношения (МИО) и Информатика и информационни технологии в бизнеса (ИИТБ). Напълно естествено и целенасочено усилията и дейността на членовете на ФБМ бяха фокусирани върху решаване на проблемите за осигуряване на качество на образованието и интегриране на РУ "А.Кънчев" в Европейското образователно

пространство. Във връзка с това към ФБМ е сформирана Комисия по качество в образованието и акредитацията, утвърдени са и катедрени отговорници по качеството. Комисията, съвместно с катедрените отговорници и членовете на катедрите, извърши необходимите за внедряване и сертифициране на Системата за качеството дейности, включително: провеждане на вътрешни одити, подготовка на самооценки за програмна акредитация по специалности, дейности провеждане на университетски анкети за мнението на студентите за специалности и преподаватели и др. В изпълнение на изискванията за привеждане на учебните планове за ОКС "Бакалавър" съобразно Държавните изисквания (ДВ,бр.76/06.08.2002 г.) и Закона за Висшето образование [4] колектива на ФБМ разработи нови учебни планове за своите специалности, които влязоха в сила от началото на учебната 2005/2006 г. В съответствие с изискванията на Системата за качество на РУ "А. Кънчев" за непрекъснато усъвършенстване на учебния процес и плана на Деканата на ФБМ в тази област бе организирано тематично проучване на мнението на студентите ОКС "Бакалавър" от I курс на факултета относно съответствието и прилагането на предписаната в новите учебни програми технология на обучение за дисциплините от зимния семестър на 2005/2006 г. В случая поради на тематичния характер на проучването и в съответствие с принципите на Системата по качество бе предпочетен диагностичния подход [1,5], който в конкретния случай осигурява възможност за: определяне на текущата учебна ситуация, очертаване на детайлите на ситуацията, измерване на състоянието и постиженията, своевременно откриване на отклонения и аномалии, оценка на постиженията и перспективите и др.

За целите на проучването бе разработен и предложен на студентите от всички специалности на факултета анкетен лист състоящ се от 10 въпроса и изборна конструкция на отговорите предлагаща опция между 5 възможни отговора. Общият вид, съдържанието на предлаганите въпроси и избираемите отговори на анкетния лист са показани в табл.1, където примерно са отразени и дисциплините по учебния план на семестъра за специалността Стопанско управление.

Примерен вид и съдържание на анкетна карта
АНКЕТЕН ЛИСТ

Таблица 1

за проучване мнението на студентите от..... курс, специалност Стопанско управление.
относно прилагането на планираната технология за обучение
по дисциплините от семестър на уч..... год.

Колеги, моля попълнете анкетния лист, като в клетки 3 - 8 за дисциплините от учебния план отбележете Вашите отговори със съответната буква или символ за всеки въпрос.

№ по ред	Въпроси	Дисциплини по учебен план за семестъра					
		Бизнес математика	Бизнес математика - проект	Търговско право	Основи на публичната администрация	Политология	Чужд език
1	2	3	4	5	6	7	8

- 1 Оценете в каква степен в началото на семестъра се разяснява технологията на обучение по дисциплината?
 а) не, изобщо г) добре
 б) по-скоро не д) подробно
 в) да, но недостатъчно

--	--	--	--	--	--

- 2 Считате ли, че се спазват определени правила при завърка на семестъра?
 а) не г) принципно по технологията на обучение
 б) не мисля д) съгласно технологията на обучение
- 3 Оценете в каква степен се спазва учебната дисциплина? (спазване на начален час,редовно провеждане)
 а) не г) да,добре
 б) по-скоро не д) да, напълно
 в) недостатъчно
- 4 Известна ли Ви бе системата за оценяване по дисциплината?
 а) не г) да,добре
 б) по-скоро не д) да, напълно
 в) недостатъчно
- 5 Как оценявате начина на провеждане на приключващата процедура?(изпит, текуща оценка)
 а) не съответства на обявения г) приемливо съответствие
 б) малко съответства д) пълно,съгласно технологията
 в) непълно съответствие е) нерегламентиран
- 6 Предвидени ли са активни форми по дисциплината и ако да, отбележете символа.
 Р- реферат КР- курсова работа
 КЗ- курсова задача КП- курсов проект
- 7 Кой задава темите/вариантите на активните форми по дисциплината? Отбележете символа.
 ПР- преподавателят титulary СТ- студентите, по жребий
 АС- асистентите СВ- студентите,по избор
 ТС- техническият сътрудник
- 8 Кога се задават предвидените активни форми ?
 а) не се задават изобщо г) края на семестъра,но по регламент
 б) рано, начало на семестъра д) накрая на семестъра
 в) съгласно технологията
- 9 Колко часа общо отделихте за да изпълните зададената Ви активна форма? Напишете съответното число.
- 10 Отчетено ли бе изпълнението/неизпълнението на активната форма при оформяне на крайната оценка ?
 а) не, изобщо г) да, коректно
 б) по -скоро не д) да, напълно и
 в) недостатъчно съгласно технологията
- Дата: Анкетирани:
 /подпис/

В периода 17 – 20. 02. 2006 г. планираното анкетно проучване бе реализирано по време на редовните седмични занятия на студентите. Еднократната репрезентативна извадка на частично проучване е реализирана по случаен начин т.е., от присъстващите на занятията студенти и има обем от 135 анкетиранни, чието разпределение по специалности е показано в табл.2. В същата таблица е показан и списъчния състав на респондентите по специалности, както и техния относителен дял. Данните от таблицата показват, че фактически при проучването са анкетиранни 59,7% от всички студенти първокурсници на факултета, което свидетелства освен за статистическата представителност на извадката и за посещаемостта на занятията в началото на летния семестър. Представителството на студентите от

Общи параметри на анкетната извадка

Таблица 2

Специалности	ИМ	СУ	Марк	Евро	ИИТБ	МИО	
Студенти (по списъчен състав)	28	58	31	39	34	37	226
Анкетирани	15	46	18	18	18	22	115
Относителен дял,%	53,6	79,3	58,1	47,3	52,9	59,5	59,7

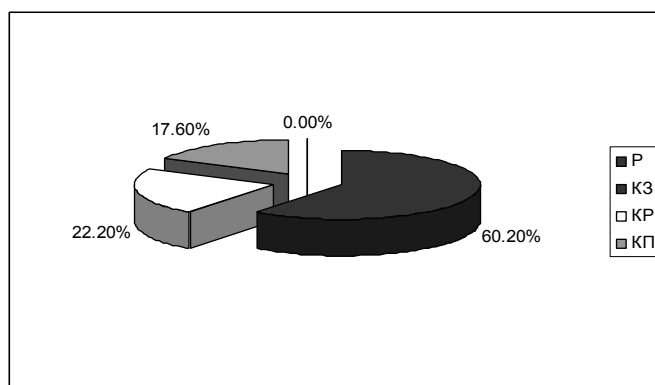
отделните специалности е приблизително еднакво и е над 50%, с изключение на специалности “Европеистика” и “Стопанско управление” при които регистрираното участие е съответно 47,3% и 79,3%. Първичната обработка на набраните емпирични данни е извършена с любезната помощ и участието на специализиращите катедри, а резултатите от анализа на обработените данни са използвани за представяне на актуалните мнения и виждания на нашите студенти по визираните в анкетата аспекти от качеството на учебния процес.

На въпроса “В каква степен в началото на семестъра се разяснява технологията на обучение?” средно над 25% от анкетиранияте от различните специалности отговарят, че технологията на обучение в редица дисциплини недостатъчно или изобщо не се изяснява. Например, за специалност “Европеистика” те са 26,85 %, при специалност “Информатика и информационни технологии в бизнеса”- 26,61%, при МИО – 33,3%, СУ – 19% и т.н., от което следва извода, а и препоръката, за необходимост от по - изчерпателно представяне пред студентите на документираната технология на обучение. Това несъмнено ще осигури по-голяма яснота и прозрачност при изпълнение на предписаните в учебните планове и програми изисквания, критерии и задължения на студентите.

Чрез следващият въпрос от анкетата е търсена студентската преценка за спазване на изискванията на регламентираните в учебните програми правила за заверка на семестъра. Относителният дял на негативните оценки варират от 8,33% за специалност “Европеистика”; 11,0% за ИИТБ; 11,23% за СУ ; 13,9% за ИМ и 20,4 % за студентите от специалност МИО. Представено като оценки по отделни дисциплини мнението на клиентите на образователната услуга показва някои отклонения в негативна посока. Например 20% от специалност ИМ мислят, че при дисциплините Икономикс и Търговско право тези правила не се спазват, при спец. СУ за дисциплината Бизнес математика те са 19,56%, за Търговско право - 21,73%, за Бизнес математика – проект -23,9%, за дисциплина Философия от специалност МИО преминават през 36% и достигат до 44% при студентите от специалност Маркетинг за дисциплина Философия !

Мнението на анкетиранияте за нивото на дисциплината при провеждане на занятията, измервана чрез характеристиките спазване на началния час и редовно водене на занятията, е раздвоено. Посочени са редица учебни дисциплини при които дисциплината е на високо ниво – например 100% позитивни оценки са дадени за дисциплините Приложна физика, Материалознание, Политология, Чужд език и Стопанска история , за Висша математика – 92%, ЛААГ- 94% и др. Показателен обаче е и факта, че 56% от анкетиранияте по дисциплината Философия, 50% при Икономикс, 39% при Основи на правото, Информатика – 31% и др. считат нивото на дисциплината за недостатъчно. В крайна сметка обаче, обобщените данни по специалности дават основание да се постави позитивна диагноза за дисциплината на занятията общо за факултета и основание за това са мненията на студентите: 87% от анкетиранияте в спец. Европеистика; 78,8% в спец. ИИТБ; 79,5% от МИО; 91,3% от СУ; 71,3% от ИМ и 77,8% от спец. Маркетинг считат ,че дисциплината е на добро ниво.

Отговорите на 6-тия въпрос показва, че студентите не съвсем точно идентифицират вида на активната форма, която е предвидена и са разработвали съгласно учебните им програми. Така, при специалност СУ и дисциплина Бизнес математика, от анкетираните 46 студента: 6-ма сочат като активна форма курсова задача, 4-ма курсовата работа и 10 проект т.е., около 44% не знаят, че по дисциплината няма предвидена активна форма. В същото време за дисциплината Бизнес математика – проект : 3 – ма или 7,5% сочат като активна форма курсова задача, 2 – ма (4,8%) курсова работа, а 36 души или 87% посочват върнатата форма. Подобни смущаващи резултати са наблюдават и в получените отговори за дисциплината Информационни технологии на специалност Европеистика (фиг.1), където 60,2% от анкетираните отбелязват реферата като активна форма, 22,2% курсовата работа и 17,6% проекта. Възможна причина за наблюдаваните несъответствия в посочените, а и други дисциплини от останалите специалности - МИО, ИИТБ и ИМ могат да се търсят в неясни или неточни изисквания и/или формулировки към обем, структура, оформление, критерии за оценка и др. параметри и компоненти на активните форми. Известна доза успокоение внасят отговорите



Фиг.1 Разпределение на отговорите за активната форма при дисциплината Информационни технологии от специалност Европеистика: Р – реферат; КЗ – задача; КР- работа; КП - проект

на следващите два въпроса, тъй като преобладаващата част от анкетираните сочат, че заданията за активните форми се задават от преподавателите или асистентите във времеви период предвиден в технологията на обучение.

Най-комплицирани изглеждат отговорите на много важния за целите на проучването въпрос: “Колко часа общо отделихте за да изпълните зададената Ви активна форма? Напишете съответното число”. Несъответствията които се наблюдават тук вероятно са свързани с документираната неопределеност на отговорите, които поради отбелязаната вече неточност на идентификацията практически се отнасят за по-вече от една активна форма и варират в твърде широки граници. Например, за визираната по-горе дисциплина Бизнес математика – проект (при предвидени 60 ч. натовареност) от специалност СУ отговорите варират от 1-150 часа, а най-много - 8 студенти са посочили числото 20 часа и 7 сочат 50 часа. При дисциплината Стопанска история от специалност Маркетинг за активната форма реферат (при предписана часова натовареност от 10 часа) отговорите се движат от 5 – 50 часа, като най-много от анкетираните – 5 са посочили 20 часа. Още по-ясно се вижда голямото разсейване в мненията на анкетираните, ако допълним картината с някои статистически оценки. При специалност МИО за дисциплината Информатика обработените данни показват, че за изпълнение на зададената като активна форма курсова задача (при планирана часова натовареност от 20 часа) средно студентите са отделили 7 часа, а разсейването на отговорите е 35 часа. За дисциплината Философия от същата специалност данните са съответно: средно

отделени 10 часа за работа по активната форма реферат, което съответства на предписаните 10 часа , но при размах от 23 часа спрямо средната величина.

В резултат на направения анализ на резултатите от тематичното анкетно проучване със студентите от Факултет “Бизнес и мениджмънт” могат да се направят следните по-важни изводи:

1. Дисциплината при провеждане на учебните занятия във факултета през първия семестър по мнението на 80,9% от студентите първокурсници е на добро ниво , а документираната чрез анкетното проучване посещаемост на занятията в началото на втория е около 60%.
2. Необходимо е пред студентите по-детайлно и изчерпателно да се представя документираната технология на обучение, което ще осигури яснота и прозрачност при изпълнение на предписаните в учебните планове и програми, изисквания, критерии и задължения .
3. Установява се, че значителна част от обучаваните не успяват да идентифицират точния вид на разработваните през изминалия семестър активни форми, в резултат на което са регистрирани сериозни несъответствия между фактическата и предписана часова натовареност на съответните активни форми.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Приложението на диагностичния подход и инструментариум в университетската практика и конкретно за проучване и оценка на студентското мнение за актуалната система за обучение във ФБМ, осигурява значителни възможности за осигуряване на ефективност и ефикасност на системата по качество на образованието в редица аспекти. Диагностичните проучвания, както показва настоящата разработка, осигуряват гласност и публичност на учебните документи и дейности, възможност за непрекъснато преглеждане и измерване на постиженията/ резултатите в сравнение държавните изисквания и изискванията на НАОА, генериране на предложения и/или препоръки за бъдещи коригиращи действия, а прилагани системно проучванията могат да гарантират по-пълното удовлетворяване на изискванията на клиентите на образователните услуги в Русенския университет “А.Кънчев”.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Маджаров Ст. Стопанска диагностика. Русе, Печатна база при Русенски университет “А.Кънчев”,2002.
- [2] Наръчник по качество на Русенски университет “А.Кънчев”.
<http://www.local.ru.acad.bg/docs/KOA>, print-out dd.13.04.2006.
- [3] Оценяване и акредитация на висшите училища. Информационен бюлетин N9 на НАОА. В.Търново, Издателство АБАГАР, 2005, 20-21,29.
- [4] Закон за изменение и допълнение на Закона за висшето образование. ДВ., бр. 48, 2004.
- [5] Harrison,M., Ar.Shirom. Organizational diagnosis and assessment: bridging theory and practice. SAGE Publications,1999.

За контакти:

Доц. д-р Васил Бонев Пенчев, Катедра “Индустириален мениджмънт”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, Тел.: 082 888 851, E-mail: VPenchev@ru.acad.bg

Доц. д-р доц.д-р Стоян Николов Маджаров, катедра “Индустириален мениджмънт”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел. 082 888 495, E-mail: snm@ecs.ru.acad.bg