

РОЛЯТА НА СТУДЕНТИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ УПРАВЛЕНИЕТО НА СИСТЕМАТА ЗА КАЧЕСТВО В ПЕДАГОГИЧЕСКИ КОЛЕЖ – ПЛЕВЕН

доц. д-р Росица Пенкова

ВТУ, Педагогически колеж – Плевен

Резюме: Във връзка с оценяване управлението на системата за качество е проведено анкетно проучване с активното включване на студенти. Получените резултати дават много добра обратната връзка за разбирането на осведомеността, ангажираността и възприемането на процесите за осигуряване на качество в институциите за висше образование. Събраните данни ще помогнат за подобряване на участието и оформяне на бъдещи инициативи за осигуряване на качество с участието на студентите. Извадката отговаря на изискванията за непреднамереност на подбора на елементите, представителност и обем. По метода на процентен избор е формирана типична извадка от 50 респонденти.

Ключови думи: *система за качество, участие на студенти, мерки за подобряване на системата за качество и акредитация и обратна връзка*

THE ROLE OF STUDENTS IN IMPROVING THE MANAGEMENT OF THE QUALITY SYSTEM AT THE COLLEGE OF PEDAGOGY – PLEVEN

Assoc. Prof. Rositsa Penkova, PhD

*St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
College of pedagogy - Pleven*

Abstract: In connection with the evaluation of the quality management system, a survey was conducted with the active participation of students. The results provide valuable feedback on the level of awareness, engagement, and perception of quality assurance processes in higher education institutions. The collected data will contribute to enhancing student involvement and shaping future quality assurance initiatives that include student participation. The sample meets the requirements for randomness, representativeness, and size. A typical sample of 50 respondents was formed using the percentage selection method.

Keywords: *Quality system, student participation, measures for improving the quality system, accreditation, feedback*

Въведение

Политиките и дейностите, свързани с прилагането на изискванията за качество и управление на качеството във висшето образование, се определят от европейската нормативна рамка и националните законови документи, както и от нормативи на подзаконово равнище. Те предоставят възможността и правото на всеки университет да разработва и внедрява собствена система от процедури, стандарти и форми за поддържане на качество в обучението и за перманентен мониторинг и самооценка на постигнатото. Основавайки се на разбирането, че само вътрешният контрол не би могъл да е достатъчно обективен, нормативите са предвидили необходимостта от действието и на външен инструмент за проследяване и регулиране на качеството във висшето образование в лицето на конкретни структури с оценяващи и контролиращи функции. Осигуряването на качество на висшето образование е комплексен процес, базиран на многокомпонентна система.

Великотърновският университет „Св. св. Кирил и Методий“, структурно звено, на който е Педагогически колеж – Плевен, има добре функционираща Система за управление на качеството. Това е удостоверено с международния сертификат за качество БДС EN ISO 9001:2023. Системата за управление на качеството е резултат от дългогодишна експертна и административна дейност на различни нива в образователната институция, подчинена на осъзнатата потребност да се поддържа високо качество на обучение и научноизследователска дейност в унисон с утвърдените европейски стандарти за качество във висшето образование. Тя е тясно обвързана с дългосрочната визия за развитието на Великотърновския университет и е залегнала в неговата Стратегия.

Участието на студентите в системата за управление на качеството в системата на висшето образование е ключов елемент за подобряване на образователния процес и постигане на по-високи стандарти. Ето няколко важни аспекта на това участие:

1. **Обратна връзка чрез анкети и допитвания** – Студентите често попълват анкети за оценка на преподаватели, учебни програми и условия на обучение. Тези данни подпомагат вземането на информирани решения от страна на администрацията.
2. **Участие в комисии по качество** – Студентите имат представители в комисии, отговарящи за вътрешната система за качество. Така се гарантира, че техният глас се чува при оформянето на политики.
3. **Работни групи и срещи със студенти** – Организирант се регулярни диалози между администрацията и студентите за обсъждане на проблеми и предложения за подобрения.
4. **Съпричастност към оценка на преподаването** – Студентите участват и в процесите на акредитация, като предоставят мнения или участват в интервюта с оценителите.

Методология

През месец март 2025 г. се проведе анкетно проучване¹ сред студенти. Анкетите са анонимни, а по форма – писмени. Анкетиранието се проведе онлайн, като участниците получават на електронна поща, разработен в Google Forms, въпросник, който съдържа 32 въпроса с различни опции за отговор (четири затворени и един отворен) и след попълване се получава в реално време в изградена за целта платформа. На база осъществените проучвания е направен анализ на опита по осигуряване и поддържане на системи за управление на качеството на обучението, както и прилаганите технологии за повишаване на качеството на образователния процес са предложени идеи за управление на качеството чрез въвеждане на актуализирани правила и процедури, приложими в образователната институция. Резултатите са придружени с различни по своята структура² диаграми, хистограми, графики и таблици.

В анкетното проучване участват петдесет студенти, от които 44 са жени и шестима са мъже. Потвърждава се тенденция, която съществува от години – специалностите, които са свързани с предучилищно и начално образование да бъдат предпочитани и избирани от жени. 42% (21 студенти) са от специалност „начална училищна педагогика“, 34 % (17 студенти) от анкетираните са от специалност „начална училищна педагогика и английски език“, а 24% (12 студенти) са със специалност „предучилищна педагогика и английски език.“ Това допринася за достоверността на направеното анкетно проучване. Най-висок процент (76%) от респондентите (38 студенти) са на възраст от 20-30 години; 12% (6 студенти) са на възраст от 31-40 години; 10% (5 студенти) са от 41-50 години и само 2% (1 студент) е на възраст от 19 години. След анализ на получените отговори се установява, че високият процент на студентите на възраст от 20 до 30 години е съвсем закономерен, тъй като учениците в България завършват средното си образование на 19 години и голяма част от тях продължават веднага образованието си в университет. Един от респондентите е 19-годишен и причина за това е фактът, че Законът за предучилищно и училищно образование дава възможност, при желание от страна на родителите, детето да постъпи в първи клас при навършени шест години. След анализ на получените отговори се установява, че 100% от анкетираните студенти се обучават в образователна квалификационна степен „професионален бакалавър“. Първа година от обучението са 12% (6 студенти), втора година са 42% (21 студенти), а най-висок е процентът на студентите от трети курс – 46% (23 студенти). Третокурсниците проявяват отговорност при попълване на въпросника, тъй като вече трета година са участвали в срещи, подчертава-

¹ Проведеното проучване е на база участие в международен проект по програма ЕРАЗЪМ+ на тема: E-Quality – Enhancing Quality Assurance in Higher Education“ (Project No 2024-1-EL01-KA220-HED-000247816). Проектът E-QUALITY

² Поради големия брой диаграми, хистограми, графики и таблици в настоящата статия те не се публикуват, а само се описват.

щи важността на обратната връзка в процеса на обучение. Всички анкетирани са редовна форма на обучение. Това се дължи на факта, че специалностите, подготвящи бъдещи учители в детската градина и началното училище са в по-голяма степен в редовна форма на обучение, с оглед осъществяване на практическото обучение.

Резултати

Въпросът: *„Дисциплините от учебния план осигуряват ли Ви необходимите компетентности от гледна точка на бъдеща професионална реализация?“* е с възможни отговори: *„Напълно; Да; Не“*. След анализ на получените отговори се установява, че за 64% (32 студенти) от респондентите *дисциплините от учебния план напълно осигуряват необходимите, за бъдеща реализация, компетентности*. За 36 % (18 студенти) учебните дисциплини осигуряват формирането на необходимите компетентности. Удовлетворяващ е фактът, че всички студенти изразяват положително мнение за ролята на изучаваните дисциплини, за теоретичната си подготовка като функционална основа за тяхната бъдеща реализация. Едно друго обяснение е, че всички учебни програми според изискванията за качество са достъпни и всеки може да се запознае с тях предварително, и да установи какви компетенции, кредити, брой часове и пр. ще получи.

Анализът на резултатите показва, че на въпроса: *„Предоставят ли Ви се възможности за активно участие в изследователски и творчески дейности и проекти?“* всички анкетирани (100% – 50 студенти) споделят факта за наличието на възможности за активно участие в дейности (творчески и изследователски) и проекти, което свидетелства за добра информираност на студентите и отговорност при включването в различни дейности и проекти. В подкрепа на тази теза е необходимо да се отбележи, че във всички проектни и други дейности студентите са винаги част от извадката за участие.

След анализ на получените отговори на въпроса: *„Участвали ли сте като член на комисия по качество и акредитация?“* се установява, че 11 студенти, (22%) са се възползвали от дадената възможност да участват в комисии по качество и акредитация.

Отговорилите с „да“ на въпроса *„Имате ли достъп до документи, свързани с управление на качеството и акредитация?“* са 33 студенти (66%), а 17 студенти (34%) смятат, че нямат достъп до такива документи. Причината за наличието на студенти, които твърдят, че нямат достъп до документи, свързани с управление на качеството и акредитация би могла да бъде недостатъчната им осведоменост, породена от нередовно посещение на организирани срещи с академичните наставници. Това предположение се мотивира от факта, че всички документи (наредби, правилници, процедури) се намират на сайта на институцията и всеки има достъп до тях.

Анализът на резултатите показва, че 17 студенти (34%) нямат информация за работещата електронна платформа, тъй като те дават отговор „не“ на

въпроса „*Има ли работеща електронна платформа за управление на качеството и акредитация, до която имате достъп?*“. По-висок е процентът на студентите (66%, 33 студенти), които са информирани за такава платформа. Тези резултати показват, че трябва да се подобри връзката между студентите и отговорните лица, които се занимават с разпространение на подобен род информация. В тази връзка е необходимо да се създадат условия за популяризиране на е-устройства, които имат връзка с управлението на качеството.

Високият процент на респондентите (76%, 38 студенти), които дават положителен отговор на въпроса „*Знаете ли за съществуването на звено за осигуряване на качеството в университета?*“ е доказателство за добрата информираност на студентите. Само 12 от респондентите (24%) не са информирани за действащо звено с такова предназначение и причините за това биха могли да бъдат различни.

Отговорите на въпроса „*Запознати ли сте с политиките за осигуряване на качеството в университета??*“ констатира, че 78% (39 студенти) от респондентите са запознати с политиките за осигуряване на качеството в университета и само 22%(11 студенти) дават отговор „*не*“, което отново подчертава добрата осведоменост на по-голяма част от студентите, обратна връзка с преподавателите и администрацията.

Въпросът: „*Доколко сте запознати с процесите за осигуряване на качество в университета*“ е с възможни отговори: „*Напълно съм запознат; Донякъде съм запознат; Не съм запознат*“. Анализът на резултатите показва, че напълно запознати са 52% (26 студенти) от анкетираните, 32% (16 студенти) дават отговор „*донякъде съм запознат*“ и 16% (8 студенти) не са запознати. Повече от половината анкетираните демонстрират познаване на процесите за осигуряване на качество в университета, но с оглед намаляване процента на незапознатите е необходимо да се направи анализ на причините и да се работи по отстраняването им.

След анализ на отговорите на въпроса, „*Колко често от Вас се иска да предоставите обратна връзка относно академичния Ви статус?*“ се установява, че 78% (38 студенти) предоставят обратна връзка относно академичния си статус всеки семестър, нисък е процентът на студентите (16 % – 8 студенти), които правят това веднъж годишно и само 4 студенти (8%) дават информация рядко. Анализът показва добра работа на учебен отдел, информираност на студентите и отговорно отношение към задълженията им като студенти.

Информация доколко тази обратна връзка е ефективна дават отговорите на въпроса „*Колко ефективна според Вас е обратната връзка на студентите за подобряване на качеството на образованието в университета?*“ – 62% от анкетираните (31 студенти) са на мнение, че тази обратна връзка подобрява качеството на образованието в университета. За 32% от тях (16 студенти) обратната връзка е ефективна и само 6% (3 студенти) смятат, че обратната връзка не е ефективна. Необходимо е да бъдат провеждани срещи със

студентите, за да се потърсят и отстранят причините, поради които те смятат, че обратната връзка за подобряване на качеството на образованието в университета не е ефективна.

Възможните отговори на въпроса *„Как бихте оценили качеството на образованието в университета“* са *„много добро; добро; недобро“*. Анализът на резултатите показва, че няма респонденти, според които качеството на образованието в университета да е недобро. Само за 5 студенти (10%) качеството е добро. Висок е процентът на анкетираните – 90% (45 студенти), които оценяват качеството в университета като много добро. Факт, който говори достатъчно красноречиво както за нивото на научната подготовка на преподавателите, така и за материалната база на университета.

Давайки отговор на въпроса *„Колко ефективни са според Вас настоящите мерки за осигуряване на качество на високи академични стандарти?“* само един студент (2%) отбелязва, че мерките са неефективни. Според 60 % (30 студенти) настоящите мерки са много ефективни. Мерките, осигуряващи качество на високи академични стандарти, са ефективни и за останалите 19 анкетираните (38 %). Голям брой от анкетираните са активно ангажирани и информирани, имат систематична обратна връзка, възползват се от осигурения достъп до документи и ресурси, посветени на качеството.

„Вярвате ли, че университетът, в който се обучавате, осигурява достатъчно обучение и ресурси, за да помогне на студентите да разберат процесите за осигуряване на качество?“ е въпросът, чиито възможни отговори са „да“ или „не“. След анализ на получените отговори се констатира, че 96% (48 студенти) са убедени, че осигурените ресурси помагат на студентите да разберат процесите за осигуряване на качество. Само 4% от респондентите (2 студенти) не са съгласни с това твърдение. Причината за несъгласието им биха могли да бъдат различни: липса или недостатъчност на информация; представяне на информацията със сложна и неразбираема терминология, което води до трудното ѝ осмисляне. Прозрачната и леснодостъпна информация би ангажирала по-активно студентите.

Отговор „да“ на въпроса *„Бихте ли проявили интерес за присъствие на обучение за осигуряване на качество на знанията, както и подобряването им?“* дават 98% (49 студенти) и биха се включили в обучение за осигуряване и подобряване качеството на знанията. Само 1 от респондентите (2%) не проявява интерес към такъв тип обучение. Анкетираните заявяват своята готовност за участие в организирани срещи, дискусии, интерактивни събития, чрез които да научат повече за механизмите, осигуряващи качество на знанията.

Желание за по-активна роля в процесите за осигуряване на качество демонстрират 98% (48 студенти), които дават положителен отговор на въпроса *„Смятате ли, че студентите трябва да имат по-активна роля в процесите за осигуряване на качество“?* Само 4% (2 студенти) не проявяват желание за участие в процеса.

„Много често; Понякога; Никога“ са възможните отговори на въпроса „Участвали ли сте в обучения/срещи, свързани с прилагането на системата за качество и акредитация?“. Възможните отговори са: „Много често; Понякога; Никога“. След анализ на получените отговори се констатира, че най-висок е процентът (62%) на анкетираните (31 студенти), които понякога са участвали в обучения/срещи, свързани с прилагането на системата за качество и акредитация. Много често са участвали 10% (5 студенти), а неучаствалите са 28 % (14 студенти). За да се ангажират с интерес в подобни срещи с експерти, онлайн курсове, уебинари, свързани с прилагането на системата за качество и акредитация, форматите трябва да бъдат адаптирани към нуждите и предпочитанията на студентите, да са интерактивни, с практическа насоченост и социален аспект.

Въпросът: „Участвали ли сте в проучвания за ефективността на системата за качество и акредитация?“ с възможни отговори „Да; Не“ е свързан със студентската активност и отговорите показват, че 72% (36 студенти) са участвали в такива проучвания и 28% (14 студенти) не са вземали участие. Високият процент на участвали в проучвания показва наличие на леснодостъпна разбираема информация, достигаща до студентите от една страна и тяхната активна ангажираност от друга. Тази констатация дава възможност подобен подход да се утвърди като стил на работа със студентите и да се знаят техните интереси и предложения.

Отговорите на въпроса „Имате ли предоставени възможности за образователен обмен и мобилност в чуждестранни университети или визити в български училища в чужбина?“ показват, че 96% (48 студенти) са информирани за образователен обмен и мобилност в чуждестранни университети и за визити в български училища в чужбина. Само двама от респондентите (4%) отговарят, че нямат предоставена такава възможност. Достъпът на студентите до информация за образователен обмен им предоставя академични възможности за възползване от иновативни методи на обучение в чуждестранни университети, усъвършенстване на езикови умения, интеркултурни компетенции и глобално мислене. Визитите в българските неделни училища показват как българската диаспора цени и инвестира в образованието на своите деца. Тези предоставени възможности откриват перспективи пред студентите чрез баланс между интернационален опит и запазване на българските корени.

Процентът на респондентите, които дават положителен отговор на въпроса „Имате ли възможност за активно участие във вземането на решения, свързани с учебния процес и академичния живот в университета?“ е висок – 88% (44 студенти). Според шестима от анкетираните (12%) не е предоставена възможност за активно участие. Участието на студенти води до подобро качество на обучението, увеличава тяхната мотивация, развива уменията им за позитивна комуникация, учи ги да бъдат отговорни към собственото си образование. Тази възможност допринася за създаването на динамична и адаптивна академична среда.

Всички респонденти (100%) изразяват категорично положително мнение относно научната квалификация на университетските преподаватели и дават положителен отговор на въпроса „Притежават ли преподавателите, които провеждат Вашето обучение, необходимата научна квалификация?“. Присъствието на квалифицирани преподаватели насърчава студентите, вдъхновява ги да се стремят към по-високи стандарти и подчертава важността на знанието и ученето през целия живот.

Отговорите на въпроса „Спазват ли се изискванията за академична етика и атмосфера по време на обучението Ви?“ отново показват категоричното мнение на студентите (100%), че по време на тяхното обучение се спазват изискванията за академична етика. Тази етика е основа за успешно академично взаимодействие, подготвя студентите да бъдат етични бъдещи професионалисти.

Програмата „Рано рани“ е одобрена от 94% от анкетираните (47 студенти). Само двама от анкетираните (4%) не одобряват, а един от респондентите аргументира мнението, защо не одобрява тази програма. Една такава програма осигурява достъп до висше образование и спестява време и ресурси. Програмите от този вид имат положителен ефект върху достъпността на образованието, но изискват внимателно планиране, за да се гарантира качество. Тази констатация е направена на базата на отговорите на въпроса: „Одобрявате ли програмата за ранно записване по програма „Рано рани?““. Програмите от този вид имат положителен ефект върху достъпността на образованието, но изискват внимателно планиране, за да се гарантира качество.

След анализ на получените отговори на въпроса „Бихте ли предпочели да продължите образованието си или да подобрите професионалната си квалификация в същия университет?“ се установява, че 96% (48 студенти) биха избрали да продължат образованието си или да подобрят професионалната си квалификация в същия университет. Продължаване на образованието в същия университет означава, че студентите са удовлетворени от качеството на преподаване, наличието на ресурси, подкрепата на академичната общност – всичко това улеснява адаптацията към новото ниво на обучение. Дава възможности за участие в проекти, стажове или специализации, които вече са познати.

„Бихте ли препоръчали университета, в който се обучавате на Ваши познати и приятели като възможност за получаване на качествено образование?“ е въпросът с възможни отговори „да“ и „не“. След анализ на получените отговори се установява, че 92% (46 студенти) биха препоръчали университета, в който се обучават; 6% (3 студенти) не биха го препоръчали, а несигурност в мнението си изразяват 2% от тях (1 студент). Високият процент на анкетираните, които биха препоръчали университета, в който се обучават, подчертава оценката на студентите за високата квалификация на преподавателите; за възможностите за участие в проекти, стажове и образователен обмен; за материалната база, която улеснява обучението.

Дискусия

Провеждането на периодични анкети сред студентите за оценка на курсовете, преподавателите и учебния материал дават обратна връзка и съдействат за подобряване на качеството чрез включване на студентите в процеса на оценка на учебните ресурси, за да се идентифицират слабости и възможности за подобрене. Организирането на срещи като форуми за диалог между студенти и преподаватели, за обмен на идеи и практики за подобряване на образователния процес чрез актуализация на съдържанието, за да отразяват последните научни открития и тенденции в съответната област е от особено значение. Включването на реални казуси, проекти и примери от практиката правят учебния материал приложим и интересен. Провеждането на вътрешни и външни одити за оценка на съответствието с изискванията на акредитацията и качеството води до подобряване на системата за качество и акредитация. Използването на дигитални инструменти за управление на качеството и акредитация улеснява процесите и подобрява прозрачността. Системата за качество може да бъде съществена подкрепа в процеса на акредитация на университета чрез следните инициативи, които представляват и въпроси за дискусия:

1. Поддържане на детайлна и актуална документация, която включва описания на учебни програми, преподавателски методи и изследователска дейност и създаване на централизирана система за управление на документи, която улеснява достъпа и проверката от акредитационните органи.
2. Стандартизация на процесите – внедряване на ясни процедури и политики, които съответстват на акредитационните изисквания.
3. Мониторинг и оценка – провеждане на вътрешни одити, за да се оценява съответствието с акредитационните критерии.
4. Осигуряване на професионално развитие на преподавателите чрез обучения и сертифициране, което отговаря на акредитационните изисквания. Стимулиране на преподавателите да участват в научна дейност и публикации, които укрепват рейтинга на университета.
5. Технологична подкрепа – внедряване на софтуер за управление на качеството, който автоматизира процесите по оценка и мониторинг. Осигуряване на платформи за анализ на данни, които подпомагат изготвянето на отчети за акредитация.
6. Прозрачност и комуникация – поддържане на активна комуникация с акредитационните органи, за да се разберат и изпълнят очакванията им.
7. Системно публикуване на отчети за качеството, които демонстрират напредъка и успехите на университета.

Заклучение

На база на анализа на проведената анкета със студенти, свързана с осигуряване и поддържане на системи за управление на качеството на обучението, както и прилаганите технологии за повишаване на качеството на образователния процес и с цел по-активна роля на студентите в процесите за осигуряване и подобряване на качеството могат да се направят следните конкретни извода: .

1. Налице е необходимост да се организират повече събития и инициативи, чрез които те се информират и които изискват тяхното сътрудничество и креативност;
2. Създаване на студентски клуб по качеството, посветен на обсъждане и прилагане на добри практики в образованието;
3. Организиране на ежегоден Ден на качеството с различни дейности – презентации, изложби, постери, панели, посветени на качеството и акредитацията, Студент за един ден;
4. Форум на студентите, на който да дискутират своите очаквания и мнения относно качеството на обучението, като модератори могат да бъдат представители на университета.

В заключение може да се каже, че системата за качество може да се превърне в неразделна част от политиката на всеки един университет, за да се осигури качество на висшето образование и достъп до пазара на труда.

ЛИТЕРАТУРА

www.equality-programme.eu

Информация за автора

Име с научна степен и длъжност на автора: доц. д-р Росица Пенкова

Персонален изследователски номер: ORCID ID - 0000-0001-8613-3434

Образователна институция/Институт: Педагогически колеж – Плевен, структурно звено на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“

Контакти: r.penkova@ts.uni-vt.bg