

ПОДХОДИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА УСЛУГА В УЧИЛИЩЕ

доц. д-р Славка Вълчева Ненова

Департамент за информация и усъвършенстване на учители,
СУ „Св. Климент Охридски“

QUALITY ASSURANCE APPROACHES FOR THE EDUCATIONAL SERVICE AT SCHOOL

Assoc. Prof. Slavka Valcheva Nenova, PhD

Teacher's information and qualification department, SU „Kliment Ohridski“

Анотация: Студията е продължение на проучванията на автора за същността на образователната услуга в контекста на качеството на образователния процес в училище (средни училища, професионални гимназии). Изследването се представя като въведение към проблема за качеството на образователната услуга и неговата обвързаност с глобализацията и информационното общество. Няколко маркера определят изложението. Първият е свързан с изследване на новата социално-икономическа среда и изискванията, които тя поставя пред образованието. Вторият, обхваща проблемите, които съпътстват училищното образование. Третият, който се очертава като основен изяснява същността и спецификата на образователната услуга и възможните подходи за осигуряване на качеството ѝ. Акцентът се поставя върху приложението на системния подход през призмата на икономичността, ефикасността и ефективността. Представят се показатели и критерии от практиката за измерване на качеството на образователната услуга.

Abstract: The study is an author's extension of the essence of the education according to the quality of the learning process at school. The research is an introduction to the problem of the education's quality bound with the globalization and information society. Some markers are important. The first is connected with the study of the new social-economical environment and the new regulations in the education. The second includes the problems in the school education. The third, actually the main one, explains the main point and the specific character of the education and the approaches for building up of a quality system. The accent is in the appendix of the suitable way through the prism of the economy, efficacy and effectivity. Indexes and criteria from the practice are presented.

Ключови думи: глобализация, информационно общество образователна услуга, качество, подходи за осигуряване на качеството; системен, структурен, функционален, компетентност, икономичност, ефикасност, ефективност.

Key words: globalization; information society; education; quality; approaches of quality; systematical; structural; competence; efficacy; effectivity; functional; economy

Въведение

В настоящата социално-икономическа среда все по-осезаемо се налага необходимостта от изследване на качеството на образователната услуга в училище, на нейните тенденции за развитие в съдържателен и формален аспект. Ето защо обект на

настоящото изследване е образователната услуга и нейното качество в съвременното училище. Предмет на проучване е същностната ѝ характеристика с фокус нейната особеност и специфика, както и подходите за осигуряване на качеството ѝ, представени чрез техните характеристики, възможности за съвместимост и взаимно допълване, за да бъдат обособени като примерен методически комплекс, който да се използва в организацията на образователната практика, респ. да бъде:

- в помощ на учители и директори на училища;
- средство за осигуряване и повишаване качеството на образователната услуга в средното училище;
- помощен инструментариум при изготвяне на нормативни документи по управление на качеството в средното училище;
- провокативно средство за надграждане на традиционното мислене за същността и ефективността на качеството на образователната услуга.

Във връзка с това, във функцията на независими променливи спрямо обособяването на общите и специфични характеристики на образователната услуга, в условно обособената първа част се представят глобализационните процеси в тяхната комплексност, съответно във формален и съдържателен аспект, съответно:

- във формален аспект – като трансграничен обхват на различни дейности и преобразуване на световното пространство в една зона;

- в съдържателен аспект – като непрекъснатост в познанието, предопределящо качествените промени в човешкото мислене, *новите* характеристики в отношенията на социално-икономическите субекти, резултат от производство на продукти с *високо съдържание на знание*.

В условно обособената втора част се представят същността и специфичните характеристики на образователната услуга, основополагащи избора на подходи за осигуряване на качеството ѝ – системен, структурен, функционален, процесен. Акцентът се поставя върху използването на системния подход. Считаме, че комплексното им използване е важно за изграждането и развитието на ефективен образователен процес. Въвеждането на алгоритъм в тяхната последователност ги обособява като общ комплекс /система/, приложим в образователната практика.

1. Глобализация - информационно общество - модернизиране на образованието

Глобализация

Глобализацията – щастие или бreme за човечеството е тя. С риск да бъде обвинен в едностранчивост, авторът свързва глобализацията с нейните положителни ефекти, с положителния заряд, който носят нейните процеси за развитието на обществата напред. В този смисъл „глобализацията е сложен комплекс от трансгранични взаимодействия между лица, предприятия, институции и пазари. Това е преобразуване на световното пространство в една зона, където безпрепятствено се трансферират стоки, услуги, идеи“[63]. Като продукт на технологичния прогрес и на „икономиката на знанието“, глобализацията разширява обхвата на дейностите на всички субекти. Виртуалният свят става част от реалния.

Глобализацията изисква непрекъснатост в познанието, предопределящо качествените промени в човешкото мислене. Създава възможности на националните стопанства да реализират икономически растеж в резултат на интензифициране на световните социални отношения. Свързват се населени места по такъв начин, че местните събития се влияят от събития случили се на голямо разстояние и обратно [36]. Глобализацията включва всички сфери на социално-икономическия живот – икономика, образование, здравеопазване, култура.

Едновременно с положителните ефекти /бърз икономически растеж, евтин внос, нови технологии, стимулиране на конкуренцията/, се пораждаат и сериозни социално-икономически проблеми в по-малките държави, част от които е и България. Независимо от това, световните процеси на глобализацията са необратими и сме длъжни да догонваме развитите страни в движение. Динамиката на социалните процеси изключва изчакването.

В такова глобално общество конкуренцията е в рамките на целия свят. Формират се *нови* характеристики в отношенията на социално-икономическите субекти, резултат от производство на продукти с *високо съдържание на знание*. Внедряването на иновациите в обществото протича много бързо. Ако четвърт от населението в САЩ е владело телефоните след 39 год. от неговото изобретение, то четвърт от населението използва автомобилите след 35 год. И такава част от населението има компютри – след 18 год. а мобилният телефон след 13 год. Що се касае за интернет, то четвърт от населението в САЩ се присъедини към всемирната мрежа за седем години [49]. Глобализацията ражда „плоския“ свят. Тя е продукт на информационното общество и среда за неговото непрекъснато развитие.

Информационното общество и „плоският“ свят

Както се подчерта, глобализационните процеси създават такова общество, в което ролята и значението на знанието и информационните технологии, предопределящи неговото възникване и развитие стават все по-определящи. В научната общност няма единно виждане относно съдържанието на информационното общество. Според философския речник то е етап от общественото развитие, в което от важно значение е информацията. Това е [49]:

- Общество от нов тип, в което знанието е създадено в резултат на конвергенция на информационни и телекомуникационни технологии;
- Общество, в което знанието и технологиите непрекъснато и стремително се развиват;
- Общество, свързано с неограничен достъп до информацията;
- Общество, в което липсват времеви и пространствени граници при създаването и приложението на информацията и целта е подобряване на качеството на живот във всички негови аспекти;
- Общество, което съдейства за реализиране на потребности, свързани със самоактуализацията на личността; цели
- Общество, в което размерът на територията, числеността на населението, природни ресурси, отстъпват своето определящо място на знанието като ресурс.

Такава динамична среда, стимулира индивидуалното развитие и светът става все по-малък, всеки има достъп до огромно знание, всеки може да прави достъпно за всички своето собствено познание [64]. В „плоския“ свят, глобален свят, успяват тези, които са подготвени за него. В този смисъл, знанието и *динамиката* в неговото развитие свързано с използването на информационните и комуникационните технологии е движеща сила за създаването на разумна среда за съществуването на човека. Като обобщение могат да се посочат следните процеси, съпътстващи глобализацията и създаването и функционирането на информационното общество [49]:

- Формирането на единно информационно-комуникационно пространство;
- Образването и в следствие доминиране в икономика на нов технологичен ред, основан на масовото използване на информационните технологии;

- Създаването и развитието на пазар на информация, в допълнение към пазара на природни ресурси, на труд и капитал;
- Превръщането на информацията във фактор за реализиране на възходящо социално-икономическо развитие;
- Нарастването на ролята на квалификацията, професионализма и творческия потенциал като важни характеристики на работната сила на пазара на труда в общество създаващо икономика на знанието.

Европейските стратегически документи

Стъпка в разширяване на глобализационните процеси е Лисабонската стратегия [55] за превръщането на Европейския съюз /ЕС/ в динамична, модерна и конкурентоспособна икономика:

Три стълба подпомагат създаването на глобална икономика на знанието:

Икономически стълб, състоящ се в подготовка за преход към конкурентоспособна икономика, базирана на знанието; *Социалният стълб*, свързан с модернизацията на европейския социален модел, чрез инвестиране в човешките ресурси и увеличаване на финансовия ресурс в образованието и обучението; *Екологичен стълб*, изискващ съобразяване с правилата за използване на природните ресурси. В подкрепа на амбициозните цели е Стратегия „Европа 2020”, която поставя акцент върху три, взаимноподсилващи се приоритети:

- интелигентен растеж: изграждане на икономика, основаваща се на знания и иновации;
- устойчив растеж: насърчаване развитието на по-екологична и по-конкурентоспособна икономика с по-ефективно използване на ресурсите;
- приобщаващ растеж: стимулиране на икономиката за постигане на високи равнища на заетост, която да доведе до социално и териториално сближаване.

Посланията и изискванията на двата стратегически документа, съответни на промените в световен мащаб, пораждаат необходимостта от коренна трансформация на образователните системи на страните от европейската общност, свързани с формиране на необходимите нови знания и умения – важно условие за реализиране на икономическия растеж. За съжаление това не се постигна в еднаква степен в страните от Европейския съюз. Така е, защото състоянието на икономиката и динамиката в развитието ѝ в отделните държави е различно. Това предопределя и различия (формални и съдържателни) в образователните системи както и различно разпределение на заетостта по отрасли за всяка страна членка на ЕС. Ето защо считаме, че определянето на необходимите професионалните компетенции за всяка страна е от важно значение за осъществяване на баланса между търсенето и предлагането на работна сила в национален и регионален мащаб и за постигане на съответствие между потребностите и интересите на участниците на пазара на труда. Нужно е системите за образование и обучение в различните страни да съдействат за хармонизирането им и за постигане на това съответствие. За съжаление, на практика, то (съответствието) понякога липсва, което е източник за безпокойство. Потвърждаваме виждането, че „пазар на труда, който усвоява изцяло своите трудови ресурси, може да помогне на страната да се адаптира към демографската промяна и да подобри дългосрочните си икономически перспективи. Ниският коефициент участие на пазара на труда, особено сред младите хора и високите равнища на безработица се свързват с растящото несъответствие между търсените и предлаганите умения. Предполага се, че търсене на труд вероятно ще генерират главно секторите, които се нуждаят от висококвалифицирана

работна ръка. Голям е относителният дял на нискоквалифицираната работна сила в България. Освен това бъдещите работници, които са днешните млади хора и деца, няма да могат да си намерят работа, ако образователната система не им помогне да придобият уменията, които все повече ще бъдат необходими на развиващата се икономика” [22]. А може би истинската причина за безработицата не е в липсата на съотношение между търсене и предлагане, а в упадък на отрасли и намаляване на работните места. Затова преодоляването на безработицата изисква, не само формирането на нови знания и умения и преквалификация на безработните, но и подем в развитието на икономика. Независимо от икономическото състояние, считаме, че успешни ще бъдат онези субекти, които са гъвкави, адаптивни и бързо се приспособяват към новата социално-икономическа среда.

Информационните технологии и модернизирването на образованието

Световните процеси засягат и образованието. Тяхното положително влияние е насочено към [6]: обучавани, обучаващи, образователни институции. Към всички тях се предявяват определени изисквания: *За обучаваните*, формирането на определени компетенции чрез информационните технологии прави възможно осъществяване на образование извън собственото им населено място. При такава дистанционна организация на образователния процес, безпроблемна е комуникацията независимо от времето и пространството. В този смисъл електронното обучение намира все по-широко приложение в средното и особено във висшето образование. *За обучаващите*, от важно значение е в педагогическата си практика да прилагат нови педагогически подходи, методи и инструменти: личностно-ориентираното обучение, симулативни методи (в т.ч. учебно-тренировъчни фирми), да работят в екип и да участват активно в провеждането на ученически стажове, да следят и прилагат новостите в информационните технологии. Изискванията към *образователната институция*, респ. *училището* са свързани с осигуряване на: съвременна материално-техническа база за осъществяване на модерно обучение, със създаване на условия за оптимално използване на познавателния ресурс на обучавани и обучаващи, с разработване на единни критерии за преподаване и оценка на педагогическата и учебно-познавателната дейност в алтернативните форми на образование и обучение, уважение и толеранс към различието и най-главното – удовлетворяване очакванията на крайния потребител. Необходимо е националните образователни системи да се съобразяват с посочените изисквания. В противен случай се произвеждат специалисти, които не са нужни или не могат да се реализират на трудовия пазар. Стимулира се обмяна на информация между образователните институции и асоциирането им чрез участие в различни национални и международни образователни програми с помощта на информационните технологии, информационните и комуникационните системи. Последните интензифицират глобализационните процеси и в този смисъл времето и разстоянието стават несъществени фактори за съвременния живот. Това все по-осезателно се чувства в образованието, въпреки, че въвеждането им се осъществява с различна скорост в различните държави и институции. В потвърждение на това е виждането на руския педагог Игор Морев, който счита, че информационните технологии в образованието инициират [30]:

- Усъвършенстване на технологиите за управление на образователната система;
- Разпространяване на педагогическия опит;
- Прецизност в съдържанието, методите и организационните форми на обучение и възпитание;
- Създаване на нови подходи, технологии и методи на обучение;
- Приложение на нови методики за контрол и оценка на знанията;

- Създаване и усъвършенстване на алтернативни форми на образователен процес, за да се намали неефективността на педагогическата дейност, да се помогне на учителя да бъде партньор в създаването на бъдещи професионални компетенции;
- Разпространяване на дистанционни технологии на обучението;
- Интернационализиране и окрупняване на обучението, реализиране на нови форми на сътрудничество между образователните институции и правителства.

Всички те в своята съвкупност характеризират образованието като модерно. Създава се глобална система за отворено образование:

- Възприема се виждането, че формирането на знанието започва с традиционната класно-урочна система, но неговото развитие и усъвършенстване е в основата на дългосрочно перманентно обучение през целия живот;
- Възниква нова образователна среда: обучението излиза извън класните стаи – виртуални учебни зали и библиотеки, кръгли маси, конференции;
- Адаптират се образователните цели съобразно изискванията на „икономиката на знанието“ за обучение през целия живот;
- Създава се ново поколение учители подготвени за работа с новите технологии в информационното общество и допълнително квалифициране на действащите учители.

Икономика на знанието и проблемите на образованието в България

Просперитетът на всяко общество зависи от интелектуалния му потенциал и от равнището на образованието, определящо и изграждащо характеристиките на настоящата и бъдеща социално-икономическа среда. Опитът на много страни показва, че само природните ресурси са недостатъчни за постигане на високо ниво на националното богатство. Важен стратегически и икономически *ресурс* се оказва знанието. Като такъв, то се създава, натрупва, разпространява, използва и непрекъснато нараства по отношение на своя обем и качество. Но, като продукт на обществото и предпоставка за развитието му, то остарява. Ето защо, възпроизвеждайки се непрекъснато, се актуализира.

В специализираната литература съществуват разнообразни дефиниции за знанието. Платон определя три критерия за неговото разпознаване: да има твърдение, да е потвърдена истина и да се вярва в нея. Онова, което обединява изследователите е виждането, че знанието е обективно и че познанието е субективно отражение на обективната действителност. За някои, то е адекватно съждение за света, проверено от практиката. За други, е част от човешкото съзнание, което днес се определя „не като отражение на действителността“ [5], а като „превръщането на тази действителност в икономическа или социална среда“ [5].

Според някои представители на научната общност, знанието е *производствен фактор*¹ заедно с класическите – земя, труд и капитал. Ако последните са ограничени и за тях важи закона за оскъдността, то знанието е неизчерпаемо. Счита се, че то,

¹ Забележка. Според тълковен речник фактор е: 1. Основно обстоятелство, причина, движеща сила на процес или явление; условие. Необходим фактор. Факторът време. 2. Прен. Човек, който заема отговорна длъжност, от когото зависят много неща. В своята област той е фактор. 3. Риск фактор. Съвкупност от предпоставки, които създават опасност, несигурност в дадено начинание.

чрез своето развитие ще забави процеса на изчерпване на природните ресурси и ще подпомогне процесите на устойчиво икономическо развитие на глобалното общество [18]. В друг аспект, знанието се разглежда като *неявен актив* и елемент на интелектуалния *капитал*² на обществото, респ. на всяка организация. Негов ползвател е човекът, носител на другия производствен фактор „труд”. Ползността на дейността му е резултат от формираното в училище познание и неговото развитие и усъвършенстване чрез обучение през целия живот. В този смисъл необходимо е непрекъснато да се постига синхрон в съдържателните характеристики на образователния процес с динамиката в развитието на стопанството и с потребностите на обществото/бизнеса. Осъществяването на такова съответствие гарантира изискуемото качество на образователния процес, респ. на образователната услуга.

Основната цел на Европейския съюз е създаването на конкурентноспособна, развиваща се и с устойчив растеж „икономика на знанието”, в която централен ресурс е знанието. То е основен фактор, носещ добавена стойност. В тази връзка важна характеристика на третата вълна е интензифициране на социално-икономическия обмен и чрез него и нарастването на знанието. Екип на Световната банка представя четири основни стълба на за развитие на икономиката:

Първи стълб – Благоприятна икономическа, институционална среда и управление в подкрепа на предприемачеството;

Втори стълб – Национална иновационна система, способна да реализира продукти с високо съдържание на знание;

Трети стълб – Съзидателен и добре обучен човешки капитал;

Четвърти стълб – Развита информационна и комуникационна структура.

Отличителен белег на съвременната икономика са иновациите, осигуряващи конкурентност на стопанските субекти и на държавата.

Както се подчерта, важен фактор за развитието на всяка иновационна система е количеството и качеството на вложения човешки капитал (Схема 1). Неговият положителен ръст изисква благоприятна социално-икономическа среда и зависи от общото състояние на системата на средно и висше образование и нейната важна допълваща съставка – обучение през целия живот [5].

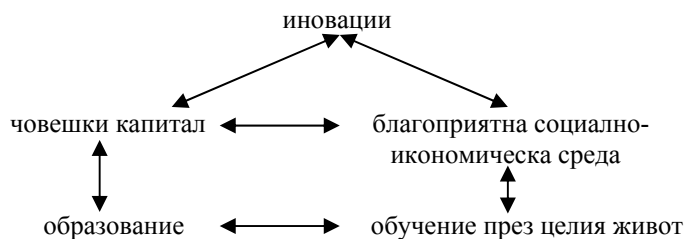


Схема 1

² Забележка. В специализираната литература се посочват следните определения за интелектуален капитал: съвкупност от: Човешки капитал – знания; умения; компетенции, опит, мрежа от връзки; потенциал за развитие, здраве, усещане за удовлетвореност, способност за работа; Структурен капитал – структура на организацията; организационна култура, интелектуална собственост; стопански и интелектуални процеси, интелектуална собственост; стопански процеси; Капитал на отношенията – търговска марка; репутация; имидж, взаимовръзки, емоции.

Под човешки капитал съгласно ОИСР се разбира знанията, уменията, компетенциите и други качества на индивидите, които имат отношение към икономическата активност.

Човешкият капитал като фактор за социалния прогрес има две страни: едната като размер на инвестициите за образование и обучение и другата, като продължителност във времето на инвестирането и възвращаемостта [1], които тясно се обвързват с качеството на предоставената образователна услуга.

През последните двадесет години постиженията във всички области на социално-икономическия живот в България са неудовлетворителни. Причините са най-разнообразни – политически, икономически, демографски, социални, нравствени. Така например, третият стълб – „съзидателен и добре обучен човешки капитал” се обвързва с образованието, което към момента не удовлетворява реалната потребност на националното стопанство от специалисти с определен квалификационен профил. Ето защо удовлетвореността на потребителя спада. Тревожна е и тенденцията на дисхармония между търсените умения и предлаганото ниско качество на работната сила. *Като причина може да се посочи стагнацията в икономиката и рестриктивната фискална политика на държавата, които създадоха недостатъчна гъвкавост на образователната система в условията на криза. В тази връзка изостава формирането и развитието на нови знания, умения и компетенции чрез други неформални форми на обучения за учене през целия живот. Още повече, че формирането на публичните инвестиции в образованието е основано на непазарен, административен подход, който е сериозен фактор за намаляване на качеството в училище. В тази посока от мисли, реализирането на европейската политика за утвърждаване на ЕС като „икономика на знанието” в България е ограничена както от ниското технологично равнище на икономиката, така и от липсата на държавна политика за ефективно формиране на човешки капитал. В друг аспект обществото свързва образованието като процес финансиран от държавата, а доходите от труд – като възнаграждение на индивида, като не се взема под внимание инвестицията, която прави държавата.*

Нормативната база продължава да е неадекватна спрямо националните нужди и европейските критерии и стандарти. Забави се приемането и стартирането на Закона за предучилищното и училищното образование. Това се отразява негативно върху усилията да се модернизира управлението на системата. Инвестира се в подготовка на специалисти, които нямат реализация на пазара на труда. Разминаването е толкова драстично, че малка част от дипломираните се във висшето училище работят на позиции, изискваща висше образование.

Проблемите на образованието са свързани и с остарялата материална база, недостатъчното финансиране, архаичните обучителни процеси, неефективни стандарти за резултатите на изхода, демотивирани човешки ресурси, недостатъчни връзки с институции и др. Ще посочим само едно от ежедневните затруднения на учителя, което за съжаление се превръща в проблем. Бюрокрацията и формализмът в съвременното училище са типични характеристики на неговата дейност. Професионализмът на учителите се подчинява все повече на изобилието от закони и наредби, инструкции, указания, много често противоречиви. Създава се усещане за изместване на основния профил на учителската дейност – от образователен към административен. Формализмът пречи за изграждане на култура на сътрудничество, взаимопомощ и работата в екип.

Друг проблем, тясно свързан с образованието, е демографският – ниски темпове на раждаемост, високата смъртност сред децата и др. Това налага да се приеме пакет от неотложни и дългосрочни национални мерки за преодоляване на демографския срив.

Промените в естествения и механичния прираст оказват влияние върху качеството на образователната система. Наблюдава се през последните 10-15 години намаляване на броя на родените в национален и международен мащаб /в рамките на ЕС/. Този факт рефлектира върху броя на децата/учениците, на паралелките и на педагогическия състав. Намалява се реално размерът на субсидията от държавния бюджет независимо, че средният размер на единния разходен стандарт (лв.) за един ученик в професионалните гимназии за 2014 г. спрямо 2015 г. се увеличава с 5%³.

Не без значение за намаляване на броя на учениците в малките населени места е и механичното движение на населението от малките населени места към по-големите. Причините могат да бъдат: повишено равнище на безработица, както и желанието на родителите да осигурят добро образование за децата си. Могат да се посочат някои ефекти от действието на демографския фактор:

- Намалява се броят на напусналите образователната система, резултат от влошаване на ситуацията на пазара на труда през последните години и страха от закриване на училища в селища с нисък/отрицателен демографски прираст;
- Занижава се икономическата активност на населението във възрастта 18-19 год. в резултат на проявена скрита безработица.
- Влошава се дисциплината в училищата вследствие на страха от закриване на паралелки и дори на цели училища.

Всичко това води до понижаване качеството на предлаганата образователна услуга. Ето защо са необходими национални политики и мерки за преодоляване на отрицателните тенденции в социално-икономическото развитие.

Като обобщение могат да се направят следните изводи:

Първо. Повишаването на качеството на предоставената образователна услуга е пряко свързано със социално-икономическата среда;

Второ. Необходимо е образованието да бъде приоритетно за постигането на социален просперитет;

Трето. Основните насоки в образователния процес е нужно да се обвържат с:

➤ разкриване на творческия потенциал на обучаваните, с развитие на креативното мислене, което създава възможности за мобилност и адаптивност на работната сила;

➤ формиране на нови професионални компетентности и не на последно място – с хуманизиране на образованието. В тази посока от мисли, интересни са констатациите на редица учени, че едно от противоречията на съвременния свят се поражда от силата на човешките възможности и етичните норми на цивилизацията, в смисъл, че отговорността възниква не толкова във връзка с процеса на познанието, а с това за какво се използват резултатите от това познание.

2. Образователната услуга и компетентността като нейна характеристика

Съществуващите теоретико-емпирични изследвания, свързани с характеристиките на услугата се обединяват около становището, че тя се обвързва със социално-икономическата дейност. От една страна – социална, като взаимодействие между продавач и купувач и икономическа, като разходи – ползи за двата субекта. От друга страна услугата е обещание на производителя/доставчика/ към потребителя/клиента.

³ Виж Решения на МС за единен разходен стандарт на един ученик и дете (2014, 2015 г.)

Счита се, че тя е: резултат от непосредствено взаимодействие между изпълнителя и потребителя, процес, едновременно процес и резултат. Антон Недялков възприема услугата като процес, в който се извършва трансформация на входния ресурс, чиято цел е получаването на продукт, който е неосезаем, не може да се съхранява и много често е с различно качество във времето.

Особеност на услугата е, че на практика клиентът участва в различна степен в нейното „производство“. Например, в образованието потребителят на образователната услуга – обучаваният е активен участник. Още повече, в сътворяването на образователната услуга и потребителят и производителят са с различни функции. В специализираната литература се посочват четири характеристики на услугата [47], които е необходимо да се отчитат във всяко едно изследване, свързано с нея: неосезаемост, неотделимост, несъхраняемост и хетерогенност.

Неосезаемостта може да се разглежда като нематериалност на предоставената услуга. Ето защо прекият потребител участва в сътворяването ѝ като се *доверява* на производителя/доставчика/.

Услугата е *неотделима* [47] от своя източник, нейната реализация е възможна само в присъствието на производителя/доставчика/, докато стоката може да съществува независимо от последния.

Несъхраняемостта [47] на услугата е свързана с невъзможността предварително да бъде съхранена както материалните блага в очакване на условия за по-голямо търсене и предлагане.

Хетерогенността [47] отразява нейния променлив характер от гледна точка на качествата при нейното създаване, предоставяне и най-вече при субективната преценка на производителя и потребителя. Някои автори разглеждат представената характеристика като *вариабилност*, като подчертават, че качеството на услугата варира в широки граници в зависимост от различните производители, както и от времето и мястото на доставката им. Считаме, че разнообразието в характеристиките на услугата, затрудняват изследването на нейното качество.

Специфика на образователната услуга

Услугата, в това число и образователната като пресечна точка на интересите и потребностите на производителя и потребителя е предметът спрямо който последните се споразумяват.

В специализираната литература „образователната услуга“ се включва към обществените блага [24]. Аргументите са следните:

- Образователната услуга се консумира колективно;
- Индивидуалното потребление на образователната услуга не е в ущърб на интересите на другите потребители;
- Предоставянето на образователната услуга и отговорността за нейното производство се поема от държавата.

Ј.Стиглиц и С. Фишер характеризират „образователната услуга“ като „квазиобществено добро“, в смисъл, че тя предоставя възможности за икономически растеж.

Друга особеност на образователната услуга са различните цели, които си поставят нейните производители. Това е така, защото тя е социално-икономическо обосновано постижение [58], в създаването на което участват два субекта: обучаващ и обучаван в процеса на обучение, респ. производител и потребител. Те са с различни функции, но въпреки това си взаимодействат и партнират в нейното производство. Нейната икономическа обоснованост се предопределя от разходите, които са направени за нея, както и икономическите ѝ ползи и ефекти в бъдеще.

Процесът на сътворяването на образователната услуга изисква двете страни в своето взаимодействие да проявяват, разгръщат и развиват своите явни и латентни възможности.

Ефектът от образователната услуга е кумулативен: не само създадени, но и развити ценности, усъвършенствани знания и умения не само на обучавания, но и на обучаващия. В процеса на обучението, където се развива мисленето на прекия потребител, последният е партньор в сътворяването ѝ.

Взаимосъответно на посочените по-горе становища, с оглед изясняване на същността на образователната услуга могат да се направят следните обобщения:

Първо. Образователната услуга обхваща знанията, уменията и професионалните компетентности, които формира, развива и усъвършенства обучавания;

Второ. Професионалните компетентности в процеса на потреблението на образователната услуга се трансформират в работна сила. Нейното качество (на работната сила) зависи както от равнището на предоставената образователната услуга, така и от индивидуално изразходваните в процеса на потреблението на услугата индивидуални /лични способности, от усилията на индивидът, за да ги изяви.

Ако първото виждане е свързано с изясняване същността на образователната услуга от гледна точка на образователните цели, то второто становище се обвързва с работната сила за субекта, който я притежава и наема. Поради това, в първия случай образователната услуга маркира формирането на необходими знания, умения и компетентности, резултат от съвместните усилия на обучаващи, респ. учители и обучавани респ. ученици, а във втория – акцентът се поставя върху връзката ѝ (на образователната услуга) със стопанската практика, с потребителя в широк смисъл – бизнеса. Тази специфика на образователната услуга още повече затруднява изследването на качеството ѝ. Това е така, защото субектите, които участват в нейното създаване и приложение/използване са с различни функции и характеристиката на нейното качество е многопластова. Ето защо, считаме, че качествена е онази образователна услуга, която се обвързва с равновесната точка на интересите и възможностите на субектите, участващи в нейното сътворяване и практическото ѝ реализиране в националното стопанство. Така например, от една страна може да се търси пресечна точка между прекия потребител на образователната услуга – обучаваният, притежаващ ресурси – физически, когнитивни, времеви, финансови и производителят/доставчикът – образователната институция, предоставяща материална база, обучение по професии, специалности, производствени стажове в страната и в чужбина, различни организационни форми на образователния процес, човешки ресурс/ педагогически персонал/, вътрешни регулативни механизми и други ресурси, свързани с нуждите на клиента; и от друга страна между доставчика (отделния индивид, притежаващ професионална квалификация) и крайния потребител – бизнеса.

Представената субектна многопластовост на образователната услуга изисква ясно изразена конкретност при задаването ѝ от потребителя и изпълнението ѝ от производителя/доставчика. Размиването в тази посока води до ниска ефективност и неудовлетвореност на всички социално-икономически субекти свързани с нея. Затова, задължително изискване е нейният профил (на образователната услуга) да бъде максимално ясен още преди да започне „производствения процес“. Това поставя изисквания към обществото, към бизнеса, към цялата образователна система, респ. към образователните стандарти, учебните планове и програми, формите и условията за обучение, сертификатите, лицензиите и т.н.

Трето. Образователната услуга като всяка друга е нематериална. Формираните знания, умения и компетентности, удостоверени чрез конкретен документ практически ще се използват от прекия потребител в реализирането най-често на бъдещи дейности. В този смисъл възвращаемостта на инвестициите свързани с предоставянето на образователната услуга и тяхното покриване се реализира в бъдещето.

Четвърто. Характеристика на образователната услуга е, че се обвързва с формиране на ценности, свързана е с латералното мислене [3], с интелектуалното развитие на обучаващия и обучавания/ученика/. Всичко това изисква ефективни взаимно-обвързани дейности на различните субекти съобразно техните интереси – на образователната институция, която я предоставя, на прекия потребител, на бизнеса и на обществото нуждаещи се от нея.

Пето. На практика образователната услуга се сътворява от обучаващия/учителя и обучавания/ученика в различните форми на обучение и образование. В този смисъл, от една страна, тя може да се разглежда като непрекъснатост в постиженията на участниците в нейното съвместно създаване и от друга страна като създаване през целия живот.

Шесто. Образователната услуга е строго индивидуализирана. В процеса на нейното предоставяне могат да се открият и развият латентните възможности на обучаваният. За съжаление, тази характеристика в образователната практика често се пренебрегва поради все по-нарастващия формализъм в образователната ни система.

Седмо. Тя е *несъхраняема*, независимо, че може да се сътворява през целия живот независимо, че непрекъснато се усъвършенства познанието.

Осмо. Образователната услуга като никоя друга дейност е под строго обществено внимание и към настоящия етап – на недостатъчно въздействие на пазара. Все още тя е ограничена по време и място на представяне.

Девето. Както се подчерта многопластова е образователната услуга от гледна точка на субектите/институционални и персонални/, които участват в нейното производство и потребление: бизнес, образователна институция, учител, ученик, родител. Различието на интересите им изисква тяхното синхронизиране за постигане на удовлетвореност от нейното „производство” и „потребление”.

Може да се обобщи, че образователната услуга е съвместна дейност на производител и потребител в сферата на нематериалното производство /образованието/. Обвързва се с постигането на образователни и възпитателни цели. Резултатът е специфичен нематериален продукт /формираните знания, умения и компетентности, ценности/. Технологично обоснован е относно начините и средствата за неговото постигане. Обикновено, практическото приложение на резултата е извън сферата на образованието и неговата полезност се проявява след определено време. Образователната услуга се обвързва с дейностите на всички заинтересовани страни. Тя е държавно регламентирана, регулирана и съдейства за мултиплициране на общественото богатство.

В тесен смисъл /в рамките на училището/, създаването на образователната услуга започва още на входа на образователния процес, „обработва” се, „шлифова” се в процесите на обучения и на изхода се проявява като социално-личностни изградени компетентности. Нейното същинско „производство” /на образователната услуга/ се извършва в процесите на обучения по различните учебни предмети в училище в задължителната, задължителноизбираемата и свободноизбираемата подготовка.

Представените специфики на образователната услуга предопределят и трудностите при изграждането на система за осигуряване на нейното качество.

Понятието компетентност: съдържание, елементи функции

Най-често терминът компетентност се използва предимно в управлението на човешките ресурси и в образованието. Още Лисабонската стратегия и нейното развитие в други европейски документи – Европейска квалификационна рамка (ЕКР), Европейска референтна рамка (ЕРР) представят насоките за постигане на социално-икономически напредък. Акцентите, които се поставят в тях са знания, умения, компетентности, респ. компетенции. Изведени са осем ключови компетентности⁴, които които са в основата на изготвянето на образователни стандарти, чието постигане ще гарантира професионалната пригодност на бъдещия специалист.

Според тълковния и синонимен речник компетентност означава, вещина, умение, способност, опитност, умелост, осведоменост, а компетенция е необходими знания, осведоменост в определена област

На практика много често двата термина се свързват с едно и също значение, но в специализираната литература започват да се разграничават съдържателно.

Така например компетенцията се разглежда като нормативно зададено изискване [19], а компетентността – като резултат от приложената в практиката компетенция съобразно социално-личностните особености на притежателя си [31].

В тази посока на разсъждения е й мнението на Хуторски, според който „Компетенция – включва съвкупността от взаимосвързани качества на личността (знания, умения, навици, способности дейности), изискуеми по отношение на определен кръг от предмети и процеси и необходими за качествена продуктивна дейност по отношение на тях. Компетентността е владее, притежаване от човека на съответстващата компетенция, включваща неговото личностно отношение към нея и предмета на дейността” [53].

„За Хуторски компетенцията е нормата, стандартът за качествено изпълнение на професионалните функции, а компетентността е личностно постижение и притежание” [50].

Н. Боритко приема, че „компетенцията е предварително зададено изискване към образователната подготовка на обучаемия, характеристика на неговата професионална роля, а компетентността е степента на съответствие на това изискване за усвояване на компетенцията, личностна характеристика на човека.” [4]. Според Г. Селевко с понятието компетенция се обозначава „резултат от образованието – подготвеност, приспособимост, достижимост на цели, а под компетентност се разбира интегрално качество на личността, като нейна обща способност и готовност за дейност, основана на знания и опит, които са придобити в процеса на обучение и специализация и са ориентирани към самостоятелно и успешно участие на дейността” [42].

Компетентността се проявява и доказва в конкретната дейност, чрез конкретните компетенции /изисквания към професията, стандарти/ [31]. И в този смисъл тя е интегрално качество на личността.

⁴ Осемте ключови компетенции определени от *от Съвета на министрите по образованието младежта и културата на ЕС са: 1. Комуникативни умения на роден език 2. Комуникативни умения на чужд език 3. Математическа грамотност и базови познания в областта на науките и технологиите 4. Дигитални компетентности 5. Умения за самостоятелно учене и събиране на информация 6. Граждански компетентности и умения междуличностно общуване 7. Предприемачество 8. Културни компетентности – изразяване на идеи, творчество, емоционално и естетическо съпреживяване на света чрез музика, литература, пластични изкуства.*

В специализираната литература се говори за граничен подход при изследване на компетенциите, който визуализира границите на понятието компетенции. Два са пътищата за изясняване на тяхната същност:

Първият – за изясняване на нейната същност отвътре, установяващ границите с помощта на координатни оси, чието число може да бъде различно. Така например Stoof, Martens [62] избират пет на брой.

1. Координатна ос „Личностна компетенция” – „Компетенция зададена от характеристиките на задачата” [62]

Компетенцията, изразяваща личностната характеристика се фокусира на въпроса: Какви характеристики на работника водят към успешно осъществяване на дейността. Компетенциите, задаващи характеристиките на задачата се фокусират върху въпроса: Кой от задачите се явяват приоритетни в осъществяването на дейността.

2. Координатна ос Личностна компетенция (личностната компетенция се изясни в текста по горе) — Разпределителна компетенция [62].

Когато става въпрос за разпределителна компетенция се има в пред вид взаимно-обвързани личностни и професионални компетенции т.е. такива компетенции, които предварително са разпределени/предназначени за определени действия, но в тяхната съвкупност и обвързаност съдействат за реализиране на поставените цели.

3. Координатна ос „Специфични компетенции – Преносими компетенции [62].

Специфичните компетенции се определят в тесен диапазон, зададени от решението на конкретни задачи в организацията и не могат да бъдат използвани за решаването на други задачи. Обикновено в професионалното образование това са компетенции по специалността. Диапазонът, определящ преносимите компетенции може да обхваща области от определени професии и покрива всички възможни професии.

4. Координатна ос „Нива на компетенциите – Компетенции като ниво [62]”

Задаването на нивата на компетенции предполага постепенен преход от ниско към високо ниво. Компетенцията като ниво представлява статично състояние за себе си. Напр. начинаещата компетенция, или компетенцията на експерта.

5. Координатна ос „Компетенции, които се придобиват в хода на обучението – Компетенции, трудно поддаващи се на развитие” [62].

Компетенциите често се определят като съвкупност от разнородни елементи (знания, умения, способности, опит), формирани в процеса на обучението. Компетенции трудно поддаващи се на развитие са онези, които все още не са напълно познати и не се развиват в достатъчна степен в настоящата социално-икономическа среда. За да бъдат развити и усъвършенствани, считаме, че това се отнася за професиите в бъдещето.

Вторият път, според цитираните по-горе автори, свързан с определянето на границите на компетенцията е намирането на това, което не е компетенция. Става дума за различие между компетенции и близки понятия като квалификация, способност, надареност и др. [62]. По този начин специфичната форма на границите на понятието компетенция зависи от това какви характеристики на компетенцията ще бъдат разпределени на координатните оси а също така и какви сходства и различия ще бъдат посочени между компетенция и близки понятия. В тази връзка може да има различни определения на понятието компетенция и всяко от тях да бъде по своему вярно.

Елементи на компетентността

Съобразно представените определения, повечето от изследователите – Болингер, Мюнк, Л. Бейрендок, А. Лусия, Лепсингер, Д. Господинов, Д. Каменова [10, 19] към елементите на компетентността включват: *знания, умения, поведение, опит и способ-*

ности. В ЕКР компетентностите се определят като доказана способност за използване на знания, умения, лични, социални и /или методологически дадености в работата или в учебна ситуация в професионално и в лично развитие [12]

А.Коен и А. Сулиер [61] представят част от характеристиките на компетентността като:

- центрирана върху индивида, а не върху длъжността;
- комбинация от знания, професионални и социални умения, които се проявяват чрез едновременното мобилизиране на различни ресурси на индивида и по този начин представят разграничението между компетентност и компетенция.

Възприемаме, че в основата на формирането, развитието и усъвършенстването на компетентността са личностните характеристики.

По нататък в изложението ще се върви постепенно към изясняване на отделните елементи (знание, умение, опит, способности) на компетентността като същностна характеристика на образователната услуга както и връзката ѝ със системния подход за осигуряване на качеството.

Интересно е виждането на Х. Тужаров за знанието и неговото обобщено схематично представяне във формата на пирамида. Ако в основата, като изходна позиция цитираният автор поставя сведенията, то те се трансформират като данни, информация, знание, за да се стигне до мъдростта. Същият автор разглежда знанието като [51]:

- Проверен в практиката резултат от познанията за действителността;
- Натрупани човешки истини, факти, принципи и други обекти на познанието.
- Съвкупност от сведения, съответстващи на определено равнище на осведоменост за даден проблем.

Според посочения автор знанието е „опит, преминал процес на рефлексия и концептуализация” от данните към информацията. „В индивида знанието може да се открие във вид на компетентност. Сведения, които не са се превърнали в осмислена компетентност са информация (не са намерили приложение в практиката), или опит, в резултат на несъзнателното им използване в практиката [51]”.

Според Б. Минчев, „*умението* е сложна психоповеденческа система за овладяване на сложни, повтаряща се ситуации. Такива ситуации могат да бъдат трудовите” [25]. Умението се обвързва с продуктивност на изпълнението, въпреки неблагоприятните обстоятелства: инциденти, времеви дефицит, стрес, умора, дефекти в материалите и пр.” [26].

Според Б. Минчев, важна характеристика на уменията е, че те могат да се включат в състава на други умения: Главната закономерност при усложняването на уменията е обединяването (окупняването) им в умения от по-високо равнище. „Отвътре развитото умение започва да се преживява от неговия носител като ориентация в едно проблемно поле, идентифициране на моментен проблем и бързо намиране на решение. В съзнанието на умения индивид уменията се разчленява на единици, които могат да бъдат избирани и комбинирани според динамиката на ситуацията, която се овладява чрез уменията [25]” В този смисъл, уменията е резултат от продължително учене и приложение на наученото.

Третият елемент на компетентността е *опитът* [19] от прилагането на знанията и уменията като кумулативна резултативна величина, като поддържане, взаимодействие, развитие, усъвършенстване на знанията и уменията т.е. като промяна. Счита се, че колкото е по-голям опитът, толкова по-голяма е вероятността компетентността да се усъвършенства.

Редица автори включват към елементите на компетентността и *способността*.

Според Дж. Рейвън, „Тя е специфична способност, необходима за ефективно извършване на конкретно действие в конкретна предметна област и включваща тясно специални знания, особен вид предметни умения, начини на мислене, а също разбиране на отговорността за своите действия” [40] „Доколкото конструктът на компетентността се подвежда под понятието за способностите, дотолкова е важно тяхното дефиниране като индивидуални и относително устойчиви психически особености или свойства, които отличават един човек от друг, осигуряват му условия и възможности за най-високи постижения, успехи в изпълнението на даден вид дейност и разкриват различията в динамиката на усвояване на необходимите за нея знания, умения. Сложно психическо образование, ансамбъл от социално и природно обусловени качества на човека” [45] Компетентността може да се определи като способност, която е „личностна характеристика, която практически е индивидуално полезна и индивидуално уникална, което отличава една личност от друга” [19]. Б. Минчев счита, че „способността е нещо, което следва да се показва, да се развива, тя произвежда социално полезни резултати. Способността е обществено природен капитал, вълпътен в индивидуална форма”. Ето защо, необходимо е навреме да се откриват и да се създават условия и стимули за развитие на способностите чрез образованието. Способността е „потенциал за високи постижения от определен вид, които се проявяват у едни индивиди за разлика от други и може да се регистрира в поредица от измерими белези на дадено поведение” [26]

Някои изследователи [46] считат, че като „понятие компетентността се отнася към способностите като вид към род. Според тях обосновката за това са „двете основни равнищни разновидности на компетентността, съответно предметна или още специфична компетентност и висша компетентност, т.е. тази, която функционира на високи личностни равнища се определя като способност. Предметната компетентност е такава специфична способност, която е необходима за извършване на предметно ситуирани дейности. Компетентността от високия клас се свързва с комплекс от способности за познание, а също и инициатива и включва и други социални способности. Освен това природата на компетентността е такава, че тя може да се проявява само в органично единство с ценностите на човека” [45]

Компетентността може да се разглежда като „базово качество” на индивида свързано с изпълнението на определена/и дейност/и и влияещо върху ефективността и качеството на изпълнението ѝ:

- базово качество означава, че компетентността се явява дълбоко лежача и устойчива част на човешката личност и може да предопредели поведение на човека поставен в теоретични и практически ситуации както при решаването на конкретни задачи [46];
- влияещо означава, че компетентността се обвързва с изпълнението на определена дейност и предопределя конкретно поведение [46];
- качество за изпълнение на определена дейност означава, че компетентността предопределя изпълнението на добро или лошо изпълнение, което може да бъде измерено с помощта на определени критерии и стандарти [46].

В специализираната литература се говори за таван на компетентността, когато дадена компетентност не се упражнява и не се развива. О. Громова разглежда три етапа на жизнения цикъл на компетентността, които могат да се съотнесат и към компетентността: 1) обучение 2) активно използване 3) остаряване [11]. Считаме, че жизнеспособността на определена компетентност се увеличава, когато тя се използва непрекъснато, когато се отчита поведението на нейния притежател, съобразно целта, която се поставя.

Подходи за осъществяване на процеса на обучението

На практика, в училище компетентността се формира и развива в процеса на обучението. В този смисъл от важно значение е как то ще се реализира и какви ще са учебно-познавателните резултати. В теоретичните изследвания се посочват различни подходи [39], свързани с процеса на обучението, използването на които несъмнено, макар и индиректно се обвързва с компетентността и качеството на образователната услуга:

➤ Компетентностен подход

В контекста на регулаторния ресурс от важно значение е нормативната уредба (национална и училищна) да бъде разработена съобразно спецификата на компетентностния подход. Последният определя нова логика за осъществяване на процеса на обучението. Традиционната схема е в следната последователност: от научното знание, редуцирано за учебни цели към образователните резултати (компетенции, респективно знания, умения) опирайки се на конкретно съдържание). Логиката на компетентностния подход предполага движение в противоположна посока: от резултатите в образованието към учебното съдържание. При това с приоритетно значение са онези образователни резултати, които са свързани с формиране, развитие и усъвършенстване на знания и умения за управление на инструментариума за реализиране на дейностите в реалната практика. Не се отрича важноста на научното знание, редуцирано за учебни цели, но акцентът се поставя върху универсалните умения, върху готовността за осъществяване на професионални дейности в разнообразни практически ситуации. Използването на компетентностния подход изисква акцентът да се постави върху резултатите от обучението. Авторитетът в областта на модернизацията на европейското образование. С. Адам стига да следния извод относно резултатите от обучението: обучаваният е необходимо да може да извършва практическа дейност след завършване на обучението. Заради това в съвременното образование е необходима фокусираност на входа (например количество учебни часове – теоретични и практически, използването на набор от методически единици, които е необходимо да бъдат включени в учебното съдържание) и които да са подчинени на резултатите от ученето. С други думи компетентностния подход изисква яснота относно резултата от ученето т.е. какво обучаваният ще може да прави след завършване на образователния процес и чак тогава да се определи учебното съдържание, хорариум от часове, учебните програми. С други думи, в процеса на обучението е необходимо акцентът да се постави върху резултатите от ученето, т.е. върху формирането, развитието и усъвършенстването на необходимите общи и специфични компетенции.

Заслужава специално внимание да се обърне на компетентностния подход не само в процеса на обучението, но и при осигуряването на качеството на образователната услуга в цялостната дейност на образователната институция. Това е така, защото:

Първо. Самото наименование – компетентностен подход маркира акцента, който е нужно да се постави не само в процеса на обучението, но и в цялостната дейност на училищната организация за осигуряване на качеството на образователната услуга – компетентностите, които в подхода са във функциите: първо, като източник за създаване на теоретични и емпирични идеи и модели и второ, като база, върху която се градят резултатите от образователния процес. Може да се говори за единична и обща компетентност. Единична/предметна – като „знания и умения, които субектът използва от минал чужд или свой опит” [26]; обща – като „гъвкаво съобразяване на отношения и обстоятелства в актуалната ситуация” [26].

Второ. При въвеждането на този подход дейността на организацията е обърната към резултатите, съобразява се изискванията на потребителя – какви да бъдат характе-

ристиките на услугата в т. ч. и със зададените необходими компетенции, изразяващи същността на образователната услуга.

Трето. Всяка една организация вкл. и образователната при използването на подхода се превръща в непрекъснато развиваща се, динамична и конкурентоспособна чрез своето участие на конкретния пазар в т.ч. и на образователния.

Компетентностният подход, чиято същностна характеристика е обръщането към резултата за всяка една дейност може да се разглежда и по отношение на *ресурсите на входа, в процеса на обучението и постиженията на изхода* на организацията.

Неговото приложение е необходимо за всяка институция в т.ч. и за образователната. Той е свързан с всяка една от дейностите/действията на организацията. Още повече, че в съвременното общество ключов фактор за конкурентоспособността и икономическия растеж е човешкият потенциал, основа за създаване на „икономика на знанието“. От това произтича и нуждата от нова система на образование, нов профил на образователните институции, както и нов статут на обучаващи и обучавани, адекватен на настоящата информационна епоха.

➤ *Акмеологически* [39], изисква предоставяне на възможности за постигане на най-високо ниво (акме) на индивидуалното развитие на обучавания. Акмеологията – като пресечна точка на природни, социални и хуманитарни изследвания, модели и механизми на човешкото развитие за достигане до неговото най-високо ниво /акме – връх/. Според акмеологията е необходимо хората да бъдат непрекъснато стимулирани да развиват своето мислене и да актуализират знанията си.

➤ *Личностно-ориентиран*, насочен е към отчитане на индивидуално-психологическите особености на всеки обучаван. В реалната практика приложението му с останалите подходи е едновременно, тъй като индивидуализацията и диференциацията в обучението е важна за провеждането на ефективен образователен процес.

➤ *Информационен*, изисква предоставяне и разпространение чрез комуникационните системи на необходимите сведения, данни, информация, свързани с дейността на образователната институция като цяло или за отделния субект ангажиран в образователния процес;

➤ *Икономически* [59], адресиран е към реализиране на непрекъснато растящите потребности на обществото и на индивида и на тяхната обезпеченост с финансови ресурси;

➤ *Рисков*, насочен е към предвиждане /идентифициране/, обосноваване, намаляване, отстраняване на възможните рискове свързани с процеса на обучението, както и определяне на вероятността за тяхното възникване.

Обучението като процес, който се реализира съвместно от учителя и ученика и в който се създава образователната услуга, във формалното образование се обвързва с нивото на квалификация на преподавателския състав, с възможностите и мотивацията му за професионално развитие, със състоянието на материално-техническата база в образователната институция, с финансовите ресурси на образователната институция, с интелектуалния потенциал на обучаваните. И всичко това е нужно да се съобразява с изискванията на макро и микро равнище /национално, регионално, училищно/. Спецификата на образователната услуга за всяко училище определя и ориентирането ѝ към приложението на конкретни подходи. Всичко това потвърждава сложността за осигуряване и оценка на качество на образователната услуга и рисковете свързани с това. Доказателство за това са създадените към момента неефективни модели и съществуващия към настоящия момент формализъм за оценяване на качеството в средното училище.

3. Понятието качество и подходите за осигуряването му

В социално-икономическата теория и практика качеството е с различни интерпретации, поради неговата многосубектност и социална личностна преценка. Качеството е категория, която описва характеристиките на даден обект. Според тълковния речник качеството е: 1. Свойство, признак, който отделя една същност от друга. 2. Степен на съответствие на предмета на това, което трябва да бъде. То е свързано с определен стандарт – нормативно определено изискване за резултатите в определена област.

Хегел, свързва качеството с битийна определеност [8]. Други автори считат, че качеството е нормативното отражение в стандартите и нормативите, емитирани от национални и международни органи (8). Важно е икономическо виждане за качеството, което поставя акцент върху потребителската стойност на даден обект, формирана не от всички негови свойства, а само от едно свойство, което обуславя полезността и удовлетворява определени човешки потребности [8].

Важно е да се отбележи виждането на Хегел за качеството като взаимодействие на понятията граници, количество, мярка. Хегел въвежда закона за прехода от количеството в качество и представя понятието „мярка” като единство между тях, разкрива техния механизъм на взаимодействие [52], което поражда непрекъснато ново съотношение между количествени и качествени характеристики. Измерената съотносима между тях е качеството. В специализирана литература съществуват различни варианти за изясняване същността на качеството в различен социален контекст. Така например:

За производителя/доставчика качеството е:

Съответствие на действителните характеристики на продукта (стоката, услугата) с определени изисквания представени от потребителя; съвкупност от действителните характеристики/свойства на стоката, услугата, които удовлетворяват неговите потребности. На практика потребителите на стоката/услугата не винаги приемат това, което им се предлага независимо, че то отговаря на изискванията, стандартите. Това е така, защото продуктът не се променя при представянето му пред различни социални групи и не винаги неговите характеристики могат да бъдат удовлетворителни едновременно за всяка една от тях. В тази посока от мисли може да се помисли за по-голяма диференциация на преките потребители за всяка стока/услуга в т.ч. и на образователната. От тук възниква и големият въпрос за критериите и показателите за измерване и оценяване на входа /като ресурс/, в процеса /като трансформация на ресурса/ и на изхода /като резултат/.

Съответствие на целта с резултата. Предоставената услуга да отговаря на очакваните резултати от производителя;

Добавяне на стойност. Като непрекъснато усъвършенстване характеристиките на стоката/услугата. В този смисъл, защото основен фактор, носещ добавена стойност в съвременното общество е знанието.

За потребителя качеството е:

Степен на удовлетвореност на неговите очаквания. Характеристиките на продукта да удовлетворяват потребностите му и дори да надхвърлят неговите очаквания.

Общо за двата обобщени субекта – потребител и производител/доставчик качеството е свързано с непрекъснато социално-икономическо взаимодействие изразено: първо, като процес на социално договаряне между субектите, участващи в производството и потребяването на стоката/услугата; второ – като партниране между доставчик и потребител при производството на стоката/услугата, респ. образователната.

За образованието, сложността в изследването на качеството може да се представи по следния начин:

Първо. Многоликият характер на социално-икономическата система, в частност на образователната предопределя и многосубектността на участниците, всеки от който има свои собствени виждания за качеството на образованието:

- за обучавания, качеството е свързано с личностно развитие и професионална реализация;
- за педагогическата общност приоритетно е постигането на педагогическите цели, свързани с постигането на определени стандарти/ изисквания;
- за работодателя от бизнеса, качеството се обвързва с компетентността на работника и доколко продуктът (услугата) отговаря на неговите изисквания и потребности;
- за обществото качеството може да се интерпретира като съответствие на различните му ресурсни възможности с индивидуалните и колективните нужди;

Независимо от спецификата на дейността си, образователните институции са с еднакъв стремеж за реализиране на високо качество като по-този начин съдействат за постигането на социално-икономически напредък в националното стопанство. Затрудненията в изследването на качеството на образователната услуга са свързани с:

- обвързаността на дейността на образователните институции с различни социално-икономически фактори. Това определя спецификата в качеството на образователната система на национално и регионално равнище;
- с възприеманото качество на потребителя. Свързано е с интериоризираните характеристики на образователната услуга, представляващи за него интерес в началото на образователния процес в различните му степени/етапи.

В теорията и практиката за изследване на социално-икономическите явления и процеси са известни различни подходи: (Например: системен, компонентен, функционален, структурен и др.). В тази част по-подробно ще се разгледа системния подход, за който авторът счита, че е основополагащ за приложението на останалите подходи. Основно понятие в рамките на този подход е *системата*, разглеждана като комплекс от подсистеми, които си взаимодействат като единно цяло за постигане на обща цел. Спецификата на системния подход се изразява в следните особености: *На първо място*, всяка система може се изследва като подсистема, като съставна част на система от по-висок ред. *На второ място*, всяка система е възможно да се разглежда като съставена от вътрешни подсистеми. *На трето място*, между елементите на системата съществува взаимна връзка и обусловеност. В тази посока от мисли обобщаваме, че за да функционира всяка една система е необходимо да са изпълнени следните условия: да са „изследвани връзките между елементите на системата, както и техните функции, всеки елемент да се разглежда като съвкупност от отделни компоненти; системата да взаимодейства с външния свят [34]. Всяка система притежава вход и изход. На входа е необходимо тя да се съобразява с изискванията на външната среда. Чрез изхода системата оказва влияние както върху вътрешната, така и върху външната среда. Както се посочи, важни за системата са нейните елементи. Елементът, като неделима част на системата разкрива нейните /на системата/ свойства и характеристики. Между елементите съществуват разнообразни връзки, които могат да бъдат директни и индиректни. Както се посочи, всеки елемент се структурира от поделементи (компоненти), които разкриват неговата структура, а от тук и характеристиките и спецификата на системата. Обвързаността на последната с външната социално-ико-

номическа среда и вътрешната организационна среда определя следните по-важни нейни характеристики [34]:

- „тя е динамична;
- поведението ѝ е вероятно – т.е. не реагира еднакво в различни ситуации;
- стреми се към устойчивост”.

Считаме, че прилагането на системния подход подпомага просветляването на социално-икономическия потенциал на организацията, позволява тя да се развие и усъвършенства, за да се постигнат оперативните и стратегическите ѝ цели. Ползите могат да се обобщят в следната последователност. *Първо*, както се посочи използването на подхода разкрива латентните възможности на организацията/институцията за повишаване ефективността на нейната дейност. *Второ*, оценява се степента на използването към определен момент на ресурсите и потенциала на организацията. *Трето*, осъзнато и целенасочено се определят посоките за усъвършенстване на структурата ѝ за повишаване на нейната ефективност. *Четвърто*, разкриват се насоки за ефективно влагане на ресурси за развитието на организацията/институцията и за нейното оптимизиране. *Пето*, системният подход предоставя възможности на организацията (на входа, в процеса и на изхода) да постави като акцент в своята дейност интересите на ползвателите на услугата. В противен случай нейното функциониране е неефективно и безпредметно. Прилагането на системния подход изисква използването и на други подходи – функционален, структурен, процесен, тъй като, както се подчерта системата е съвкупност от взаимнообвързани елементи с техните поделементи (компоненти), определящи определена структура и реализиращи определени функции. В тази връзка използването на структурния подход предоставя възможности за изследване в дълбочина на вътрешната структура на отделните елементи.

Следва да се отбележи, че при създаването на структурата е необходимо да се съобразяваме със следната релация: вътрешна среда - система - външна среда. Средата (вътрешна и външна) „присъства” в това съотношение като набор от параметри, с които системата като цяло и нейната структура е необходимо да се съобразява. С други думи, структурният подход е необходим от една страна за изграждане на връзките в конструкцията на системата съобразно спецификата и изискванията на вътрешната и външната среда и от друга страна, необходимо е да бъде съобразен с тежестта на елементите, които изграждат системата. Така например при създаването на образователната услуга с най-голяма тежест е процесът на обучението без да се елиминира влиянието на останалите елементи (вход и изход). Ето защо, в тази посока (към процеса на обучението) е нужно да се насочат усилията за осигуряване качеството на образователната услуга. От това как ще бъде конструирана системата, кои ще бъдат елементите, структурата и функциите ѝ съобразно вътрешното и външно въздействие, се предопределя и нейната ефективност.

Важно е да се отбележи, че функциите на всяка една социално-икономическа система са променливи. Те са свързани със спецификата на организацията и с възможността ѝ да отговори на изискванията на реалната социално-икономическа среда, както и на тенденциите в нейното развитие.

В този смисъл системата с нейните функции представят обвързаността ѝ с вътрешната и на външната среда. Както се подчерта функционалният подход е необходимо да се осъществява в комбинация със системния, структурния и процесния подход. Така например, нарастващите потребности на обществото и интензитет на социално-икономическите взаимодействия води до промяна на структурата ѝ, на нейните функции, до изменения на системата в процеса на нейното функциониране.

Структурата на системата може да има положителен и отрицателен ефект върху функцията: Възможни са следните варианти: първо, когато потенциалът на структурата в системата надскача функциите си и второ, когато структурата е престанала да изпълнява своята функции. Първото противоречие може да се разреши след като се променят функциите, а второто – чрез изменение на структура. Може да се обобщи, че структурно-функционалният/функционално-структурният подход се основава на взаимозависимостта между функции и структура. В тази посока от мисли, може да се посочи следното:

1. Структурата на системата представя връзката между нейните елементи и функции. Структурата и функциите са тясно свързани помежду си и си влияят двупосочно.

2. Функционалните и структурните характеристики на системата е необходимо да се адаптират към променящите се условия.

Във всеки от елементите на системата (вход, междинен процес, изход) интензитета на функциите се проявява съобразно неговата специфика. Така например на входа, акцентът се поставя върху информационно-аналитичната функция, в междинния етап – върху регулативно-корекционната, а на изхода вниманието е насочено върху контролно-диагностичната и оценъчната функция без да се елиминират останалите функции.

Функциите на системата се реализират чрез дейностите, респ. процесите осъществяващи се в организацията. Затова е необходимо те да се наблюдават и управляват. Много често, входните елементи на един процес са изходни за други.

Приложението на процесния подход изисква да се акцентира върху:

а/ наблюдение, анализиране, измерване, оценяване и подобряване на процесите с цел отстраняване/минимизиране на възможните рискове, затрудняващи дейността на организацията. По този начин се съдейства за добавяне на стойност в произведения продукт или услуга;

б) анализиране на резултатите от гледна точка на ефективността на процесите;

в) непрекъснато подобряване и усъвършенстване на процесите.

По конкретно процесният подход, реализиран чрез конкретни процесни схеми поставя акцент върху последователността и проследимостта при реализирането на действията във всяка дейност на организацията. В този смисъл, всяка една дейност, разгледана през призмата на процесния подход е последователност от непрекъснати взаимосвързани действия, насочени към реализиране на целите на институцията. Алгоритъмът на процесните схеми удостоверява доколко са ефикасни използваните методи и средства за реализиране на целта. По този начин се осъществява проследимост в изграждането и осъществяването на процесите.

4. Системен подход за осигуряване на качеството на образователната услуга (в контекста на функционалния, структурния и процесния подход)

Разнообразните дейности в образователната система, често се реализират механично и не достатъчно осъзнато и това създава затруднения при решаване на проблемите свързани с осигуряване качеството на образователната услуга. Една от алтернативите е въвеждането на системният подход в дейността на образователната институция и неговата интеграция с други подходи (функционален, структурен, процесен). Подходът реализира от една страна изграждането на система за осигуряване на качество на образователната услуга и от друга страна предполага процесът на нейното функциониране в следната последователност [32], представена три етапно: първи етап –

ресурси на входа (начало на времевия цикъл), втори етап – процес на обучение (междинен времеви цикъл) и трети етап – изход (край на времевия цикъл), където се отчитат и анализират резултатите от дейността на образователната институция. [32]

Подход за осигуряване на качеството на образователната услуга



Схема 2

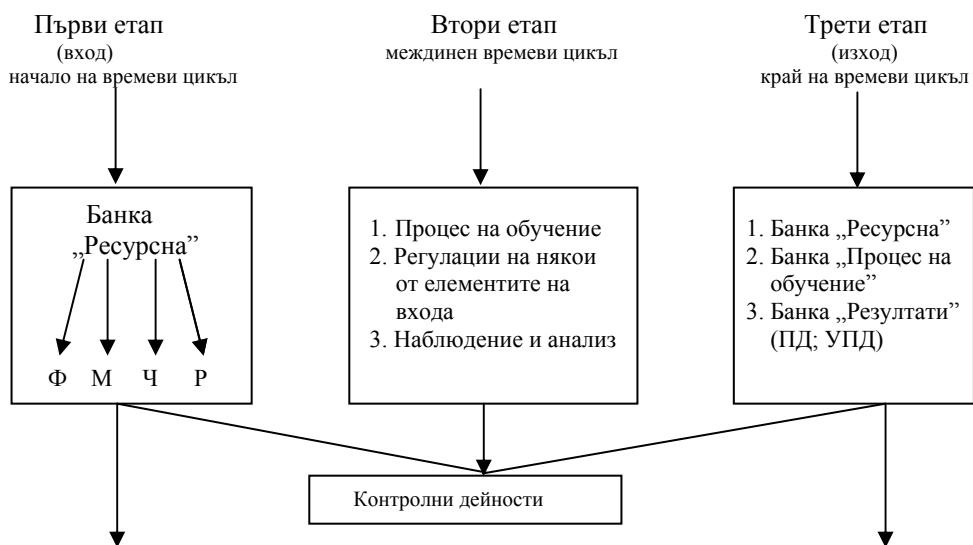


Схема 2-а

Легенда:

Ф – Финанси

М – Материална база;

Ч – Човешки ресурс;

Р – Регулации;

ПД – Педагогическа дейност;

УПД – Учебно-познавателна дейност.

Първият етап, представен като начало на времевия цикъл от функционирането на системата за осигуряване на качеството на образователната услуга е със следните поделементи:

- Финансов ресурс, представлява паричния ресурс, с който разполага училището за осъществяването на образователната дейност;
- Материална база, включваща разполагаемата материално-техническа база;

- Човешки ресурси, обединяваща всички човешки ресурси на училището, пряко или косвено участващи в образователния процес;
- Регулаторна обезпеченост, изразена чрез действащите закони, подзаконовни нормативни актове и вътрешно-училищни нормативни документи, регламентиращи нормалното протичане на образователния процес.

Тук могат да се включат и други елементи като маркетинг и мениджмънт на образователната институция. Броят и видът им се определя в зависимост от спецификата на организацията и от целите, които тя си поставя.

Вторият етап – Междинен времеви цикъл се свързва с протичането на същинската организация на образователния процес в конкретното училище, свързан с: използване на ресурсите на „входа“, както и с конкретна промяна (при необходимост) на всички или на част от елементите на входа. Така например, процесът на обучение се обвързва с:

- Избор и реализиране на индивидуален учебен път за развитие за обучавания, съобразно личностно-психологическите му особености;
- Проследимостта на напредъка в учебно-познавателната дейност;
- Формирането, развитието и усъвършенстването на знанията, на основата на критичното и творческото мислене и индивидуалност;
- Използването на интерактивни педагогически технологии за постигане целите на образователния процес;
- Извършване на корекции в хода на обучителния процес.

Третият етап – Край на времеви цикъл представя:

- Трансформацията на познавателните ресурси в конкретен резултат;
- Установеното съответствие/несъответствие на постигнатите резултати с образователните изисквания /стандарти/, респ. постигане на необходимия набор от ключови компетенции/компетентности, отразяващи равнището на индивидуалното развитие на ученика, готовността му за самостоятелно решаване на професионални и житейски проблеми, и др.;
- Проследимостта на цялостния процес от функциониране на системата за качеството, включващ начален, междинен и краен времеви цикъл;
- Ефективността, ефикасността и икономичността от дейността на образователната институция;
- Удовлетвореността на потребителите на предлаганите образователни услуги.

Всеки един от етапите/времените цикли е със своите функции, елементи и дейности. Както се посочи, основната функция на първия етап е осигурителна – да осигурява, обезпечавя ефективен процес в „производството“ на образователната услуга. Всеки един от елементите на входа е със своите подфункции, които подпомагат изпълнението на основната осигурителна функция на този етап. Така например, вътрешните и националните нормативни документи съобразно конкретното им предназначение са с регулаторни функции. Основната дейност, свързана с тази функция е нормотворческа – свързана е със съставяне на конкретни вътрешно-училищни нормативни документи (правилници, указания, годишен комплексен план и др.). Материалният и финансов ресурси са с мотивационни, осигурителни, разпределителни, преразпределителни, стимулиращи и социални функции. Основните дейности са свързани с поддържане и усъвършенстване на материалната база, съставяне, изпълнение, приключване и отчитане на бюджета на образователната институция. Човешкият ресурс е с анализационна, диагностицираща, планираща, проективна функции.

Включва както дейностите на персонала в организацията (педагогически и непедагогически), така и на обучаваните.

Вторият етап е с две функции: обучителна и корекционна. Основните дейности тук са педагогическата и учебно-познавателната, които в своята съвкупност и взаимодействие реализират процеса на обучението. Тук могат да се посочат и дейностите на непедагогическия персонал, които пряко не са свързани с процеса на обучението, но могат да повишат/намалят ефективността на обучителните процеси. Чрез текущият контрол се осъществява корекция както на входния времеви цикъл а така й на междинния етап – процеса на обучението.

Третият етап е със своите функции: контролна, измервателна и оценъчна.

На този етап дейностите на педагогическия и непедагогическия персонал са свързани с контрол, измерване и оценка на всеки един от елементите на този етап. Целта е да се изследва ефективността на дейностите в последния етап на времеви цикъл. На изхода – образователната институция, респ. обучаваните удостоверяват настъпилите промени в количествените и качествените им характеристики. Тук се включва и промяната по отношение на поведение, на ценности на човешки ресурс и се отчита развитието на организацията. В този аспект на изследване изходът на системата за осигуряване на качеството на образователната услуга включва микс от разнообразни компоненти, които са обект на анализ при определяне на ефикасността и ефективността от функционирането ѝ. Дейностите на този етап са свързани с анализ и проектиране на бъдещи дейности, напр. план-прием, планиране на човешките ресурси, възнаграждения, обучение и кариерно развитие, подобряване на материалната база, на вътрешно училищните документи и др. Резултатите удостоверяват доколко са постигнати образователните цели и къде точно в системата, в нейната структура или във функциите ѝ са необходими съдържателно и формално корекции с цел оптимизиране на дейностите и планирането им за следващ период от време.

По този начин може да се анализира доколко е реализирано интегрирането на системния, структурния и функционалния подход.

Различно е съдържателното натоварване на осигуряването на качеството на образователната услуга във всеки от посочените етапи/времеви цикли. За съжаление към настоящия момент, изследването му (на качеството) в процеса на обучение е все още недостатъчно развито. Като че ли, повече внимание се обръща на стационарните характеристики – вход, изход. Причините могат да бъдат най-разнообразни. Една от тях е, че междинният процес е сложен, от гледна точка на неговата специфика – осъществява се обучение, в което се реализират две взаимнообвързани дейности – педагогическа и учебно-познавателна, за които от особена важност е взаимодействието. От една страна е необходимо да се оценяват професионалните компетентности на учителя, както и доколко той притежава потенциал за бъдещото си развитие в професията. От друга страна, всеки ученик е със своите личностно-психологически особености/ възможности, интереси, потребности, много често различни от тези на другите обучавани и учителят е необходимо да се съобразява с тях. Да, това е необходимо, но изисква класове с малък брой ученици и постоянно приложение на информационните технологии в училище, за да се индивидуализира обучението. За изпълнението на тази задача считаме, че най-напред е необходимо на учителя да се предоставят необходимите условия и средства, за да я изпълни. За съжаление въвеждането на системата на делегирани бюджети, независимо от нейните предимства е сериозно препятствие за реализиране на индивидуалния подход и диференциацията в обучението. Въпреки всичко, всички те заедно /учители и ученици/, в края на образова-

телния процес е необходимо да постигнат държавните образователни изисквания. Доста често учителят е затруднен в реализирането на възходящо темпо на обучителните процеси спрямо реалните възможности на най-добрите ученици и тяхното познавателно развитие се забавя. Отново поради посочените причини, не винаги стилът и езикът на преподаване е адаптиран съобразно разнообразната ученическа среда в учебния час. Това води до занижаване на дисциплината в час, до демотивация на дидактическите субекти и до неефективен обучителен процес. Може би това е една от многобройните причини за отлив на младите хора от учителската професия.

Все още извънкласните и извънучилищните дейности не са в състояние да преодеят посочените затруднения. Обучаваните предпочитат, независимо от успеха им в училище, допълнително да посещават платени курсове/частни уроци, а това е доказателство, че образователният процес в държавното училище не отговаря на очакванията на потребителя – ученика.

Важно за усъвършенстване на процеса на обучение и неговото оценяване е как ще се реализира дидактическото взаимодействие и с какви показатели и критерии ще се измери. И още по-нататък, какво е съотношението между динамиката в развитието на професионални компетентности на учителя, динамиката в знанията и уменията на ученика и динамиката на реализираното взаимодействие в обучителните процеси. Разбира се, могат да се посочат и още много други аспекти, които затрудняват съдържателното осигуряване на качеството на образователната услуга и неговото измерване и оценяване: ниска мотивация на обучаващите и на обучаваните, използване на архаични педагогически методи, нездрава организационна училищна среда и др. Представеното многообразие от проблеми препятства изграждането на ефективна система за качеството, повишаването на резултатите в процеса на обучение, още повече, че всеки ученик, всеки клас и всяко училище са уникални.

5. Изследване на качеството на образователната услуга и измерването му

Изследването на качеството въобще, респ. на образователната услуга се осъществява в различни аспекти (39) Така например, *социалният* представя отношенията между субектите в обществото в ролята на производители и потребители на образователна услуга. *Математико-техническият* е свързан с количествените и качествените характеристики на обекта на изследването (напр. елементи от дейността на училищната институция, или цялостната ѝ дейност) в тяхната неразривната връзка. *Икономическият* разглежда връзките между потребителската стойност на всяка стока/услуга и удовлетвореността на нейния потребител, или съотношението качество – ефективност. Това, което представлява интерес за изследване е, че нуждите на отделните потребители се проявяват в различна степен и качеството се оценява от тях по различен начин. *Правният аспект* е свързан с разработване на нормативни документи, тяхното утвърждаване и приложение.

Представените аспекти предопределят няколко подхода [39] за измерване на качеството на образователната услуга – еталонен, едноименен и на екстраполацията.

В специализираната литература *еталонният подход* се обвързва със създаване на изисквания/стандарти, на основата на които е необходимо да отговаря услугата.

Прогностичният подход (на екстраполация) е свързан с предвиждане на конкретно развитие. На тази основа се създават области, показатели, критерии за оценка на продукта. Така например (за образованието, конкретно за училището), ако е изчис-

лен коефициентът на пригодност $/Kp^5$ на образователната услуга към съвременната социално-икономическата среда и в тази посока са проведени изследвания за определен период от време /3, 5, 7, год./ за установяване тенденцията на изменението му /на Kp /, то не е трудно да се екстраполира тренда на развитие (в условията на развиваща се икономика и постоянен естествен и механичен демографски прираст), да се установи разликата между количествените и качествените характеристики на реалния и прогностичния коефициент на пригодност. На тази основа е нужно да се създадат определени варианти за усъвършенстване на дейността на образователната институция, така че произведения към настоящия момент образователният продукт /знания, умения, професионални компетенции на специалиста/ успешно да се котира и реализира в бъдеща социално-икономическа среда. Разбира се както се подчерта, този подход е ефективен при нормално развиваща се, безкризисна социално-икономическа среда.

Едноименният (структурен) подход включва разработване на обобщени и частни показатели за измерване на качеството. Чрез определяне теглата в общия показател се изчислява интегрален показател на качеството. Така например (отново за образователната институция), ако предположим, че е известна структурата на показателя ефективност от дейността на училището, то чрез определяне на теглата на отделните частни показатели, може да се да се прецени доколко училището е постигнало своите цели и къде е необходимо да подобри дейността си.

Важно за избора на приложение на представените подходи в училище е анализът и изводите от дейността на училището да се съобрази както със спецификата на училищната институция, така и със социално-икономическата среда, в която функционира.

Области, показатели и критерии за измерване на качеството на образователната услуга.

Австрийското министерство на образованието определя пет области за изследване качеството на образователния процес [48] като се задават и елементите на всяка една от тях и на тази основа се определят показателите и критериите за оценката им:

- „Качество на обучението, което включва: планиране на обучението, дидактика на урока, диференциация и индивидуализация в обучението, домашни задания, мотивация на учители и ученици, дисциплина в училище, значимост на учебното съдържание, учебни изисквания, изпити и оценки, резултати от обучението, реализация на випуска
- Качество на живота в училище /психологически климат отношения в училището; възможности за предотвратяване на проблеми, материално-технически условия, условия за пълноценен вътрешно-училищен живот/
- Вътрешно и външно сътрудничество /вътрешно-училищна информация, комуникация и коопериране, участие на родителите при вземане на решения, вътрешна и външна комуникация на училищно ръководство, на педагогическия и непедагогическия персонал
- Качество на училищния мениджмънт – обвързва се с ясна концепция за развитието на училището, организация на учебно-възпитателната дейност, управление на училището, делегиране на права, консултантски/ съветнически компетенции на директора, осигуряване на допълнителни ресурси за училището

⁵ Забележка. Пример за K пригодност = Брой на завършилите/Брой завършили, реализирани на пазара на труда

- Професионализъм и личностно участие на учителите /изпълнение на поставените задачи, идентификация с училището, поемане на лична отговорност, участие в осигуряването качеството на училището, персонално развитие, готовност за иновации”.

В Наръчника за самооценяване на професионалните гимназии на Министерството на образованието и науката /МОН/ са представени са четири области за измерване и оценяване на качеството на образователния процес. Всяка една от тях е със своите показатели, критерии и дескриптори за оценка [29].

Така например съгласно Наръчника първата област „Училищен мениджмънт” обхваща: създадена система за осигуряване на качеството, финансов ресурс, материално-техническа база, човешки ресурс, непедagogически персонал, субекти в процесите на обучения/учители, ученици/, регулаторен ресурс, образователен маркетинг.

Втората област „Училищна среда” обхваща следните критерии: индивидуална среда на ученика, училището като социално място, материално-техническа база.

Третата област „Обучение и учене” е представена чрез педагогическата и учебно-познавателната дейност, самооценяване на дидактическите субекти, текущо оценяване на ученика от учителя, оценяване на учителя от ученика; взаимодействие между дидактическите субекти /учител-ученик/; резултати от обучението.

Четвъртата област „Училищно партньорство” обхваща сътрудничество между педагогически и непедagogически персонал и взаимодействие на училищната организация с други институции и бизнеса. Всеки от посочените елементи в четирите области е с конкретни показатели за оценка. В Наредба № 2 от 8.09.2015 г. за осигуряване на качеството на професионалното образование и обучение са представени три области⁶ за оценка на качеството на професионалното образование и обучение. Всяка една от тях се представя с конкретни показатели и критерии.

Прави впечатление, че в представените модели, педагогическа и учебно-познавателната не са ясно отдиференцирани, което затруднява създаването на адекватни показатели и критерии за измерване. Действително, в реалния обучителен процес двете дейности са взаимно обусловени и си взаимодействат, но когато се анализират с изследователска цел е необходимо да са ясно разграничени.

Както се подчерта повишаването на качеството на образователната услуга е свързано с непрекъснато създаване на „добавена стойност” в образователната услуга. В този смисъл, измерването и оценката на качеството на обученията може да се обвърже със съизмеримостта между очакваните и реалните резултати за всеки учебен час, за всяка година. За тази цел, както се подчерта е необходимо да се създадат подходящи показатели и критерии за измерване и оценяване. На практика, много често се допуска смесване на понятията *показател*, *критерий*, *признак*. Тълковният речник представя показателя и критерия по следния начин:

Показател е това, по което може да се съди за развитието, състоянието или хода на нещо. *Критерият* е признак, въз основа на който се прави преценка на предмети, явления. И в тази връзка, *признакът* който се обвързва с показателите и критериите е *белегът*, по който се изследват явленията и процесите.

⁶ В Наредба 2 от 8.09.2015 г. за осигуряване на качеството на професионалното образование и обучение се посочват следните области: Област: Достъп до професионално образование и обучение; Област: Придобиване на професионална квалификация; Област: Реализация на лицата, придобили професионална квалификация.

Измерването на качеството на образователната услуга във всеки един етап на нейното сътворяване / вход, процес, изход/ се обвързва с ефективността и ефикасността от дейността на образователната институция. Ефективност [13] като степен на постигане на целите при съпоставяне на действителните и очакваните резултати. Ефикасност [13] като постигнатост на максимални резултати от използваните ресурси при осъществяване на дейността, т.е като оценъчен показател е свързана с процесите на обучения. Икономичност [13] като извършване на най-малки разходи на необходимите ресурси за осъществяване на ефективен процес.

На основата на системния подход /вход, процес, изход, Схема. 2/ е необходимо да се търси връзката между показателите икономичност, ефикасност и ефективност, които са основополагащи за анализирани качеството на образователната услуга /Схема 3/. Ако икономичността е важна за входа на образователния процес, то ефикасността е необходимият показател за анализ на обучителните процеси, а ефективността е от първостепенно значение за оценка на качеството на образователната услуга на изхода. Представената диференциация в използването на посочените показатели е условна, защото всеки един от тях е във взаимна връзка с останалите показатели във всеки един от елементите на системата /вход, процес, изход/. Но за нуждите на изследването за качеството си позволяваме това изкуствено разграничаване /Схема 3/.

Ефективност, ефикасност, икономичност и системен подход в изследване на качеството

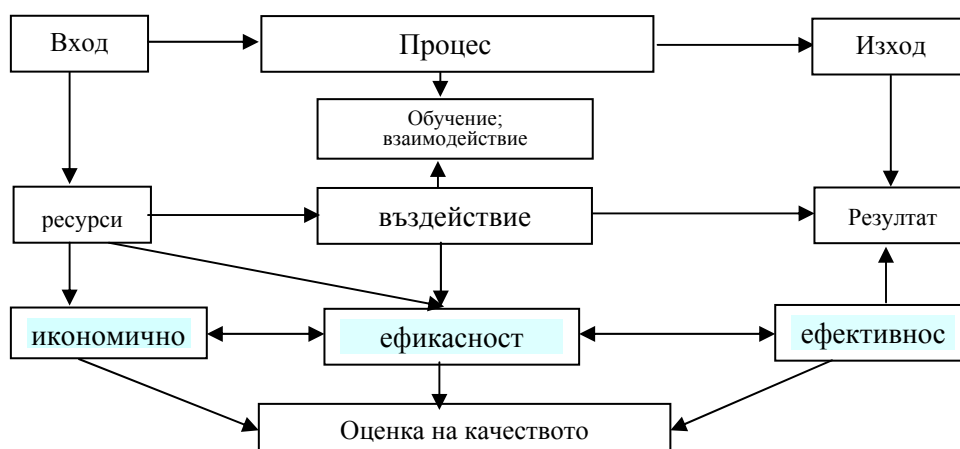


Схема 3

Може да се обобщи, че в съвременните условия, непрекъснатото повишаване ефективността на образователната институция е необходимо условие за нейното дългосрочно оценяване и устойчивост. В съвременната пазарна среда намаляването на маржа между резултатите от учебните постижения в образователния процес на всяко училище и държавните образователни стандарти /ДОС/ като изискуеми знания и умения е признак за повишаване размера на „добавена стойност“ и за растящо качество на образователната услуга. Логично е да се приеме, че маржът измерен като тенденция може да бъде показател за оценка на качеството на образователната услуга. От важно значение за образователната институция е „ползното качество“ от гледна точ-

ка на оптималното изразходване на всички училищни ресурси, осигуряващи възможност на организацията да постигне своите стратегически цели.

Известна е следната максима: „Не може да се управлява добре това, което трудно се измерва и оценява”. Затова, най-големите проблеми при изследване и оценяване на обучението като процес, представляващ същинската част на сътворяването на образователната услуга се обвързват с определяне на областите, показателите и критериите за измерване. „Невидимостта” на формираните и развити компетентности на дидактическите субекти във всеки един момент от обучението, както и невъзможността на практика постоянно да се измерват и оценяват резултатите от педагогическата и учебно-познавателната дейност, за да се реализират необходимите корекции в ход в процеса на обучението допълнително затруднява създаването на ефективни показатели и критерии за оценката му.

6. Държавни образователни стандарти (ДОС) и резултати от образователния процес

Може да се дискутира доколко е целесъобразно изготвянето на стандарти за учебните постижения тъй като образователната услуга е уникална, индивидуална и неповторима, и всеки ученик, паралелка, клас, училище са със своята специфика. В този смисъл, трудно може да се измери и оцени резултатът (формирани знания и умения, компетентности) чрез стандарт. В тази посока от мисли възниква въпросът: Как да се оценява качеството в междинния обучителния процес и на изхода на образователния процес? В процеса на обучението – чрез провеждане на вътрешно оценяване, организирано от мениджърския екип. За изхода на образователния процес категорично е виждането на специалистите, че са необходими държавни *регулаторни* механизми, чрез които не само *формално*, но и съдържателно да се измерват учебните постижения. В тази си функция са и наредбите на Министерството на образованието и науката /МОН/. Друг е въпросът какви характеристики в тях са заложили /минимални, средни, максимални/. Ако се заложи на постигане на ниски стандарти, то тяхното диференциране би довело до учебни постижения много под необходимото равнище. Ако акцентът се постави на средното равнище, то това би довело до поставяне на праг на учебните постижения. Високите равнища биха довели до непрекъснат стремеж за усъвършенстване. В представените случаи реална е възможността да се прояви демотивация сред обучаваните, поради възникнали затруднения в постигането на високи нива на знания, или пък липса на интерес от учениците, поради определен праг (като средно равнище) и занижени изисквания по отношение на формирането на знания, умения и компетентности

Това, което може да се подчертае относно усъвършенстването на стандартите, свързани с формирането на определени компетентности – общи, професионални, отраслови, специфични е следното:

Първо, Необходимо е взаимна връзка и обусловеност не само между елементите вътре в стандарта /като знания, умения, компетентности, вкл. и професионални/, но и между отделните стандарти. По този начин се реализира тяхната обвързаност и се гарантира интегративността в обучението.

Второ, Необходимо е ДОС да бъдат съобразени с профила на професията само за средния специалист. Да не се натоварват и с професионалните компетентности, които ще се формират във ВУЗ.

Трето, Необходимо е ДОС да удовлетворяват изискванията на всички заинтересовани субекти в образователния процес: общество, образователни институции, бизнес, учители, ученици, експерти, родители.

За сега обаче всяко училище само се оценява и определя нивото на качеството на обучението. Към настоящия момент, регулаторните държавни механизми са недостатъчно ефективни за повишаване качеството на образователния процес, респ. образователната услуга. Независимо от казаното до тук в новия закон за предучилищното и училищното образование е направена стъпка напред по отношение на външното оценяване. Предвижда се вторият ДЗИ да бъде задължителен по професионална подготовка. Счита се, че това ще предпостави провеждане на обективно външно оценяване на професионалните компетентности на средния специалист.

В специализираната литература липсва еднозначно и системно виждане за показателите и критериите на измерването и оценяване на процеса на обучението, респ. на педагогическата и учебно-познавателната дейност в тяхната взаимна връзка и обусловеност. Още повече, че дейността на учителя е многостранна и много трудно може да се определи обхвата на показателите и критериите за оценка. От друга страна не трябва да се пренебрегва влиянието на различни социални фактори, които въздействат върху учебно-познавателната и педагогическата дейност.

Изводи и обобщения

1. Осигуряването на качеството на образователната услуга е елемент от процеса на неговото управление. Последното може да бъдат ефективно, когато се превърне във вътрешна необходимост на всеки един от работещите в образователната институция.
2. Осигуряването на качеството на образователната услуга може да се реализира чрез приложението на системния, функционалния и структурния подходи в тяхната взаимна връзка и обвързаност. По този начин без затруднение може да се осъществи проследимост в дейността на организацията и да се отстранят или намалят съществуващите проблеми.
3. В процеса на обучението, където реално се „произвежда“ образователната услуга, педагогическата и учебно-познавателната дейност се обвързват със системния, структурния и функционалния подход. Това създава условия за извършване на обективен, пълен и точен анализ както на междинния етап, така и дейностите на входа и изхода на системата.
4. Използването на представените подходи за осигуряване на качеството в тяхната обвързаност позволява да се разкрият в детайли причинно-следствените връзки за неудовлетворителните учебни резултати или пък да се набележат мерки за интензифициране на дейността на образователната институция за постигане на образователните цели.
5. Представената изследователска рамка и нейното приложение в практиката позволява да се развият и усъвършенстват потенциалните възможности както поотделно за педагогическия и непедagogическия персонал, така и в тяхната съвкупност за цялата организация.

Заклучение

На основата на съществуващите теоретични постановки и практически насоки за осигуряване на качеството на образователната услуга, може да се обобщи:

Към момента липсва цялостна система за осигуряване на качеството на образователната услуга, доколкото услугата е фокусирана към крайния потребител;

При изследване на качеството на образователната институция е необходимо:

Първо. Да се изследват съвместно с бизнеса елементите на образователната услуга – знания, умения, способности, поведение за всяка професия;

Второ. Необходимо е да се осмисли въвеждането на различни подходи за осигуряване качеството на образователната услуга съобразно спецификата на училищата;

Трето. Нужно е да се установи връзка между отделните елементи на образователната услуга с елементите на използваните подходи;

Четвърто. Необходимо е създаване на показатели и критерии за измерване и оценка на всеки един от елементите на системата;

Пето. Нужна е реална оценка на необходимите ресурси – финансови, материални, човешки за предоставянето на образователна услуга, адекватна на нуждите на потребителя; Необходимо е да се направи оценка на ефективността на вложените ресурси в образователния процес;

Седмо. От важно значение е да се направи оценка за това доколко вложените ресурси (материални, финансови, човешки) осигуряват предоставянето на най-адекватните и най-качествени услуги, отговарящи на потребностите на клиента;

Осигуряването на качеството на образователната услуга е необходимо да се извършва осъзнато и целенасочено в училище, за да се постигнат оперативните и стратегически цели на образователната институция и да се осигури нейната устойчивост на образователния пазар. Представените основни параметри както и анализирани подходи могат да се прилагат в управленската практика съобразно спецификата на образователната институция. В тази връзка може да се обобщи, че осигуряването на качеството като част от неговото управление е от важно значение за подпомагане на образователните институции по пътя към нейното съвършенство

Литература

1. Бекер, Г. по Владиков А. Икономика, организация и управление на човешкия капитал. УИ Паисий Хилендарски 2015
2. Богданова, О. Е. Образовательная деятельность как условие реализации компетентностного Подхода. Инновации в образовании, М., 2009
3. Боно, Е. Как да притежаваме красив ум. Lokus, 2009
4. Борытко, Н. М. Профессионально-педагогическая компетентность педагога. <http://www.eidos.ru/journal/2007/0930-10.htm>. По Тоцева, Я. Профессионално-педагогическа и интеркултурна комуникативна компетентност http://ytotseva.blogspot.bg/2009/06/blog-post_3353.html (03 2016)
5. Винарова, Ж. Знанието като основен елемент на културата информация и знание /www.google.bg/17.08. 2011
6. Владимиров, Ж. Механизми и процедури за предварителна оценка на нуждите на пазара на труда (Дейност 1.5.1.1), Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Климент

- Охридски” като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги Ключ към качеството
7. Гарафутдинова, Г. Р. и др. Модель оценивания профессиональных компетенций Инновации в образовании. М., 2011
 8. Георгиев, Е. Управление на качеството в организационно-икономически контекст: техно-икономически vs. социален подход. Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски”, Философски факултет. Книга Социология Том 105
 9. Господинов, Д. Бенчмаркингът в управлението на учебните заведения Организация и управление. С., III, 2006.
 10. Господинов, Д. Компетентностите и управлението на човешките ресурси в Училище. Годишник на СУ, том 104
 11. Громова, О. Н. Конфликтология. (Курс лекции). М.ЭКМОС, 2000
 12. Европейска квалификационна рамка. Люксембург Служба за официални публикации на европейските общности – https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/broch_bg.pdf (5.03.2016)
 13. Закон за сметната палата, *Обн. ДВ. бр.35 от 22 Април 2014 г.*, изм. и доп. ДВ. бр.40 от 13 Май 2014 г. , Допълнителни разпоредби § 1.
 14. Ибрагимов, Г. И. Инновационные технологии обучения в условиях реализации компетентностного подхода. Инновации в образовании, М., 2011.
 15. Иванова, Д. Проектът – нов вид компетентност. Философия. София, XVI, 2007
 16. Иванова, Е. О. Дидактическите требования к уроку в современной школе. Инновации в образовании. М., XXI, 2011
 17. Иванова, Е. О. Процесс обучения в информационном пространстве. Инновации в образовании. М., 2009, N 6
 18. Илиев, Ц. Икономика на знанието, Изд. На МФБУ, С., 2010
 19. Каменова, Д. Диалогика на мениджмънта. Издателство на Висше училище Международен колеж, 2014
 20. Коммуникативната компетентност в съвременния научен дискурс: Сборник в чест на 70-годишнината на проф. Кирил Димчев / Състав. Маргарита Христова и др. - София: Булвест 2000, 2005 г.
 21. Кратък речник по психология. С., Партиздат, 1981.
 22. Левин В. и колектив. Значение на уменията за трудовата реализация в България: доклад, панелно проучване на Световната банка съвместно с Институт „Отворено общество“
 23. Мерджанова, Я. Трансформация на ключовите компетентности на съвременния учител в контекста на социалното взаимодействие. Образование, С., XX, 2011, N 1
 24. Милков, Л. Информационната култура на преподавателя като фактор за създаване на качествена образователна услуга във висшето училище https://www.google.bg/webhp?sourceid=chromeinstant&rlz=1C1GGGE_bgBG556BG556&ion=1&espv=2&ie=UTF/20.07.2015
 25. Минчев, Б. Обща психология, Сиела 2006, с. 266. По Каменова, Д. Диалогика на мениджмънта. Издателство на Висше училище Международен колеж 2014, с.135
 26. Минчев, Б. Обща психология, Сиела 2006, с. 266
 27. Мокеева, С. Г. и др. Проблемы внедрения компетентностного подхода. Инновации в образовании. М., 2011, N
 28. МОН. Наредба 2 от 8.09.2015 г. за качеството на професионалното образование и обучение
 29. МОН. Наръчник за самооценяване на професионалните гимназии. Проект

30. Морев, И. Образовательные информационные технологии, Владивосток, 2004.
31. Ненова, С. Дидактическата компетентност за иновативно развитие на организационно-училищната среда: (Психолого-педагогически анализи). – София: Стопанство, 2003
32. Ненова, С. Проблемът за качеството на образователния процес: В 60 години Департамент за информация и усъвършенстване на учители, СУ „Св Климент Охридски”, Юбилеен сборник. Университетско издателство „Св. Климент Охридски”, 2013.
33. Новев, З. Управленски аспекти на компетентностно базираното образование / Управление на средното образование. С., 2011, N 4
34. Панов Т. и др. Теория на организацията. С., 2005, с.123
35. Пашкевич, А. В.. Основные аспекты системы оценивания ключевых компетенций учащихся массовой школы. Инновации в образовании. М., XXI, 2011, N 9
36. Пенерлиев, М. Глобализацията и висшето образование, http://liternet.bg/publish11/m_penerliev/globalizaciata.htm /17.08.2010
37. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. 1989
38. Потанина, О. В. Формирование когнитивной компетенции слушателей подготовительных курсов вузов как педагогическая проблема. Инновации в образовании. М., 2011, N 8
39. Пугач, В.Н. и др. Качество образования: пригложение к размышлению. Издательско-торговая корпорация „Дашков и К”, 2012, с. 26
40. Равен, Дж. Педагогическое тестирование. М., Когито Центр, 1999
41. Рашева-Мерджанова, Я. Экспертната компетентност на учителя по отношение на училищните учебници. Педагогика. С., XX, 2010, N 1
42. Селевко, Г. Компетентности и их класификации В: Народное образование, № 4, 2004
43. Стародубцев, В. А. и др. Дополнительное профессиональное образование: компетентностный подход. Инновации в образовании. М., 2010, N1
44. Степанов, С. В. Инновации в моделировании методической службы школы на основе компетентностного подхода. Инновации в образовании. М., 2010, N 5
45. Стефанова, М. Педагогическата иновация. С., Петексон, 2005. Цитирано по: Пирьом, Г., Л. Десев. Кратък речник по психология. С., Партиздат,1981. Равен, Дж. Педагогическое тестирование. М., Когито Центр. 1999
46. Стефанова, М. Педагогическата иновация. С., Петексон, 2005
47. Стойчева, М. и др. Теоретико-методологически особености на възприеманото качество във висшето образование Годишник, ИУ Варна, т. 83, 2011
48. Ташева, С., Павлов, Д. Качество на професионалното образование
49. Тихомирова, Н.В. и др. Управление качеством образовательной деятельности/ Под ред. Н.В. Тихомирова/, Юнити, Москва, 2012
50. Тоцева, Я. Професионалната компетентност на учителя – Развитие, проблеми и предизвикателства <http://ytotseva.blogspot.bg/2015/01/blog-post.html/> 03 2016
51. Гужаров, Х. Знание <http://tuj.asenevtsi.com/Informatica2/I021.htm>/10.02.2016
52. Хегел. Сочинения: В 14 т. Л.: Госиздат, 1929. Т. 1.
53. Хуторской, А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты, <http://www.eidos.ru/journal/2002/0423.htm> (01.04.2014) Цит. по Тоцева, Я., Професионалната компетентност на учителя – развитие, проблеми и предизвикателства

-
-
54. Хуторской. А. В. и др. Основы обучения. Дидактика и методика: Учебное пособие для студентов высших учебных заведениях. М., Издательский центр „Академия“, 2008
 55. Чаева, П. Лисабонска стратегия http://www.nbu.bg/PUBLIC/IMAGES/File/departments/law/Izsledvania/Turnovo_06_2008/Paolina%20Chaeva.06_2008.pdf 17.08.2014
 56. Шабанов, А. Г. Компетенционная парадигма в образовании как отражение современной социальной практики. Инновации в образовании. М., 2009
 57. Швецова, В. М. Мыследеятельностная педагогика в системе дополнительного профессионального образования. Инновации в образовании. М., 2011
 58. Шопова, Д., Образователната система и управление на качеството, <https://www.google.bg/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz/20.11> 2015
 59. Шулиц, Т. Экономическая ценность образования. 1963
 60. Янкулова, Йоана. Психологически аспекти на тренинг обученията на учителите по посока на на по-ефективното управление на класната стая. Педагогика.С., XVIII, 2008
 61. Colen, A. A. Boulier. Manajer par les competences. Parisq 2004, Editions Liasons. По Господинов Д. Компетентностите и управлението на човешките ресурси, Годишник на СУ, том 104
 62. Stoff, A., Martensq R.L. Merrienboer,J.J.G vanq Bastiaensq T.J. The Boundaru Approach of Competence: A. Constuktivist Aid for Understanding and Using the Concept of Competnce // Human Resourche Development Review. -2002 -Vol.1.- No.3- P.345-36
 63. <http://www.slideboom.com/presentations/10-08.201>
 64. http://www.capital.bg/light/revju/knigi/2007/01/12/304372_svetut_e_plosuk/3.08.2.014