

ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО В СРЕДНОТО ОБРАЗОВАНИЕ: МЕЖДУ ПОЛИТИКА И ПРАКТИКА

Виолета Ч. Тончева-Златкова

QUALITY ASSURANCE IN SECONDARY EDUCATION: BETWEEN POLICY AND PRACTICE

Violeta Ch. Toncheva-Zlatkova

ABSTRACT: Current trends in education, global goals for sustainable development and changing expectations of stakeholders put on the agenda with increasing force the topic of quality assurance, control and management in the educational institution.. The study of quality processes shows the regulatory framework, the responsible institutions and the distribution of their responsibilities, the main features of quality, the quality management system and indicators for its measurement. The priority directions for intervention in terms of quality assurance and measurement in secondary education are outlined.

KEYWORDS: quality, quality management system, standards, quality indicators

I. Нормативна рамка

България се присъедини към новите цели за устойчиво развитие на ООН, приети на Срещата на върха, състояла се на 25 септември 2015 г. в Ню Йорк, в централата на ООН. Новият дневен ред на ООН, озаглавен „Трансформиране на нашия свят: Дневен ред 2030 за устойчиво развитие“ за първи път включва и личното благополучие на всеки един гражданин на Планетата като обща цел на обществото. Със стратегията 2030 ООН стартира глобално и всеобхватно усилие светът да излезе от бедността и да се постигне устойчиво развитие с грижа за всички живи същества на Планетата, отчитайки екологичната страна на въпроса. Световна цел № 4 е качествено образование – осигуряване на приобщаващо и равностойно качествено образование и стимулиране на възможностите за учене на всички през целия живот.

Приоритетно за средното образование е повишаване качеството на предлаганата педагогическа услуга, както е посочено в Националната стратегия за развитие на педагогическите кадри – 2014 – 2020: „Качеството на образованието е от съществено значение за устойчивия растеж на Република България. Решаващо условие за качествено образование са подготовеността на педагогическите кадри, тяхното обучение и квалификация, както и свързаните с това политики, съответстващи на динамично променящите се социални и икономически условия. В този смисъл от значение са и нормативните документи, регулиращи процесите в образователната система, различните европейски, национални и регионални програми за обезпечаване на образователните и квалификационните дейности, социалната и здравната сигурност на работещите в образователната системата“¹ [1].

Законът за предучилищното и училищното образование² [2] урежда обществените отношения, свързани с осигуряване на правото на предучилищно и училищно образование, както и с устройството, функциите, организацията, управлението и финансирането на системата на предучилищното и училищното образование. Законът за първи път определя и 19 държавни образователни стандарта (ДОС), които са съвкупност от задължителни изисквания за резултатите в системата на предучилищното и училищното образование, както и за условията и процесите за тяхното постигане (чл. 22 ал. 1 от ЗПУО). Без аналог в досегашната нормативна уредба са въведени ДОС за управление на качеството в институциите, както и ДОС за инспектирането на детските градини и училищата.

¹ Националната стратегия за развитие на педагогическите кадри – 2014-2020, стр. 3 - <https://www.mon.bg/bg/143> (посетен 30.06.2020 г.)

² Закон за предучилищното и училищното образование, (Обн. - ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., в сила от 01.08.2016 г.; ... изм., бр. 108 от 29.12.2018 г., в сила от 01.01.2019 г.)

В изпълнение на закона е изготвена Наредба № 16 [3], в която е поставено изискване за качеството на образователния процес и по-скоро за неговото управление. Наредбата, обнародвана в ДВ, бр. 100/16.12.2016 г., по своята същност отменя Наредба №2 от 2015 г. за осигуряване на качеството на професионалното образование и обучение. В нея се предвижда на всеки две години да се прави анализ, планиране и изпълнение на дейностите и внасянето на подобрения в работата на училищата в съответствие със стратегията на образователната институция. В края на 2017 г. тя е отменена след заседание на Отрасловия съвет за тристранно сътрудничество в областта на средното образование с мотива, че с отпадането на документа в значителна степен ще се облекчи работата на образователните институции.

В същото време са в сила Наредба №12 [4] (атестационна карта на учител, в приложение) и Наредба №15 [5] (в частта за инспектирането), които са пряко свързани и се базират на оценка, осигуряване и управление на качеството в образователната институция.

Все още експертна група от Министерство на образованието и науката (МОН) работи по създаването на нова Наредба за качеството и въпреки че целта беше новият документ да влезе в сила преди две години, до момента няма приет акт.

Съгласно Решение № 33 на Министерския съвет от 20.01.2020 г. за одобряване на визия, цели и приоритети на Националната програма за развитие „България 2030“ (РМС № 33), МОН е водещо ведомство и в сътрудничество със заинтересованите институции изготвя проект³ [5] на детайлизирана стратегия на Приоритет 1 „Образование и умения“. Проектът обхваща всички значими хоризонтални предизвикателства в образователната система при следване на холистичен подход и включва пет подприоритета, от които третият е „качество на образованието“. Основната цел на подприоритета е повишаване на качеството на образователната система. Базисна политика в образованието става компетентностният подход, свързан със смяна на отправната точка в обучението от преподаване на знания към овладяване на ключовите компетентности. В тази връзка се обуславя и значимостта на мерките за приложимост на образованието в личностен и професионален план. Като основен индикатор е заложен „Качество на образователната система“ (с източник: Global Competitiveness Report (World Economic Forum) и целева стойност преместване от 83 място в света (за 2018 г.) на 63-65 място.

Всички тези регламенти превръщат темата за оценката, осигуряването и управлението на качеството в изключително актуална, навременна и необходима за педагогиката и управлението на образованието.

II. Отговорни институции

Усилията за осигуряване и подобряване качеството на образованието в България с цел добра конкурентност на страната в условията на бързи икономически и социални промени, налагат и нуждата за установяване на надеждни методи за контрол върху качеството. Процесите, свързани с оценяването на качеството се осъществяват на три нива: национално, регионално и институционално (вътрешноучилищно). В нормативните документи ясно са разграничени контролните функции на институциите на национално, регионално и училищно ниво. При необходимост се реализират съвместни проверки от МОН с представители на местното самоуправление. Управлението на качеството е непрекъснат процес на взаимодействие между факторите и условията, от които зависи качеството на образованието и обучението и резултатите от него. Контролът за осигуряване на качеството на системата се осъществява, както следва:

- На **национално ниво**, МОН и специализираната му администрация (Звено за вътрешен одит и дирекция „Организация и контрол“) изпълняват контролни функции по отношение системата на училищното образование, които са описани в Устройствения правилник на МОН.

Националният инспекторат по образованието (НИО)⁴ (съгласно ЗПУО) ще осъществява инспектирането, което е процес на изготвяне на цялостна независима експертна оценка на качеството на предоставяното от училището образование в определен момент на дейността му

³ Проект на Национална програма за развитие „България 2030“ – <https://www.mon.bg/bg/100164> (посетен 30.06.2020 г.)

⁴ <https://nio.government.bg/>

по критерии и индикатори, групирани в области. Приоритетните направления в работата на НИО за периода 2018–2023 г. са свързани с

- ✓ развиване на общо разбиране за качеството на образователния процес на всички участници в системата на предучилищното и училищно образование
- ✓ изграждане капацитета на НИО като гарант за обективно и качествено оценяване на резултатите от труда на всички работещи в системата на предучилищното и училищното образование.
- ✓ осигуряване на диференцирана обратна връзка за публичност и информиране на учениците, родителите, училищата, детските градини и заинтересованите страни за качеството на образователния процес във всяка институция
- ✓ експертно анализиране и оценяване на качеството на предоставяното образование в детските градини и училищата за формиране на образователни политики.

В структурата на МОН съществува и Център за оценяване в предучилищното и училищното образование (по-рано Център за контрол и оценка на качеството), който има задачата да „предоставя на МОН периодични доклади за качеството на училищното образование“⁵.

• На **регионално ниво**, управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование се осъществява от 28 териториални администрации към министъра на образованието и науката – Регионалните управления на образованието (РУО). Правилникът за устройството и функциите на РУО определя правата и задълженията по осъществяване контрола и гарантиране на качеството на системата.

Съгласно чл. 256 от ЗПУО органите на местното самоуправление контролират средствата за издръжката, изграждането, обзавеждането и основния ремонт на общинските училища. Кметовете на общини упражняват контрол върху начина на изразходване на предоставените средства и участват активно в изработването на стратегия за подкрепа на личностното развитие на учениците.

• На **институционално (училищно) ниво** осигуряването и оценяването на качеството в средното образование се осъществява от директора и помощник-директорите на училищата по план за контролната дейност за съответната учебна година, създаване на мерки, работа със заинтересованите страни, изготвяне и съгласуване на документация, свързана с качество на образованието.

III. Дефиниция и основни положения

Няма еднозначно определение за качество на образованието, различните международни организации дават своите дефиниции спрямо изследваните проблеми и фокус на проучване.

Според Пл. Радев, качеството на образование е: (1) съвкупност от свойства на процеса (съвкупност от събития) и продукта или услугата, което дава определен статут на потребителя; (2) степен на функциониране и развитие на процесите и резултатите; (3) достигане на определени стандарти като оценяването в този аспект се извършва чрез различни методи, прилагани в различни форми на оценяване; (4) планиране, проектиране и способност на организацията да се учи, развива и ефективно да достига целите си; (5) ориентация към отговорност за промяна и перспектива в отговор на промяната на изискванията на потребителите⁶ [7].

То се определя като **степен на съответствие** на предоставените публични образователни услуги с:

- нормативните изисквания – закони, ДОС, нормативни документи и актове;
- очакванията на гражданите и потребителите на образователните услуги (родители, ученици, работодатели);
- очакванията на други заинтересовани страни.

Качеството на образованието се осигурява чрез оценка и управление на процеса на развитие на институцията (училището), основани на анализиране, планиране, изпълнение на дейностите, оценяване и внасяне на подобрения. Стартирането и ефективното управление на

⁵ <http://copuo.bg/page.php?c=4>

⁶ Радев, Пл., Албена Александрова „Мениджмънт на училището като организация“, 2015

този процес зависят от компетентностите и инициативата на образователните институции и натиска от страна на обществото.

Осигуряването на качество на образованието в институциите се осъществява при спазване на следните **принципи**:

1. ефективно разпределяне, използване и управление на ресурсите;
2. автономия и самоуправление;
3. ангажираност, сътрудничество и социален диалог между всички участници в процеса на образованието и обучението;
4. удовлетвореност на участниците в процеса на обучението и на другите заинтересовани лица;
5. приемственост на политиките и постиженията, прилагане на добри педагогически практики;
6. непрекъснатост, прозрачност и демократичност в процеса за повишаване на качеството в институцията;
7. ориентираност на образованието и обучението към изискванията и потребностите на пазара на труда;
8. целенасоченост към постигане на високи резултати в процеса на обучение и образование;
9. лидерство и разпределяне на отговорности за постигане на целите на институцията.

Препоръка 2001/166/ЕО — европейско сътрудничество по отношение на оценяване на качеството на училищното образование, разграничава две форми на оценяване на качеството: **външно оценяване и самооценяване**. Тя насърчава всички, които са включени в училищната система (учители, ученици, родители и специалисти), да вземат участие в процесите на самооценяване и външно оценяване. Целта на външното оценяване е да предостави както методическа подкрепа за самооценка на училищата, така и обективна преценка за училището.

Измерването на постигнатото качество на образованието се осъществява от институциите чрез прилагането на процедури по критерии и съответен инструментариум към тях за провеждане на инспекциите. Самооценяването е процес на изготвянето на вътрешна оценка на качеството на предоставяното образование чрез мерки, дейности, процедури, критерии, определени от училището.

Целта на измерването е чрез съвкупност от действия да се определят резултатите на институцията по критерии за конкретен период на измерване и да бъдат съпоставени с определените равнища на качеството по всеки критерий. Промените в стойностите на индикаторите дават възможност да се прецени напредъкът на системата спрямо дадени цели, спрямо минали състояния или в сравнение с данни от други институции или страни.

Качеството на образованието се измерва чрез индикатори – те показват степента, в която са изпълнени критериите за инспектиране в дадена област и са няколко вида:

- ✓ количествени и качествени, измервани чрез различни инструменти за оценка на качеството
- ✓ индикатори за изпълнение, които посочват начина, по който училището прилага националната образователна политика
- ✓ индикатори за резултат, които отчитат ефективността на образователната политика спрямо стратегията за развитие на училището.

Индикаторите отчитат входните данни (ресурсите, с които разполага образователната система), процесите (нейното функциониране) и изходните данни (приносът ѝ за развитието на отделния ученик).

Европейският доклад за качеството на училищното образование посочва 16 индикатора, разпределени в четири области, както следва:

- ✓ постижения – математика, четене, наука, информационни и комуникационни технологии, чужди езици, умение за учене, гражданско образование;
- ✓ напредък на учениците – отпадащи, завършващи средно образование, постъпващи във висши училища;

- ✓ мониторинг на училищното образование – оценяване и управление на училищното образование;
- ✓ ресурси и структури – образование и обучение на учителите, брой ученици на един компютър, образователни разходи за един ученик.

Друга класификация предлага отново четири области:

- ✓ среда – модерна материално-техническата база и психологически комфорт в училището.
- ✓ преподаватели – висок професионализъм на преподавателите и начина на обучение.
- ✓ управление – училищен мениджмънт и визионерството на директорите.
- ✓ сътрудничество – партньорство между всички участници в процеса – родители, ученици и учители.

Среща се и групиране на индикатори в три основни области:

- ✓ управление на институцията – ефективно разпределяне, използване и управление на ресурсите за повишаване на качеството на образованието.
- ✓ образователен процес – обучение, възпитание и социализация.
- ✓ взаимодействие на всички заинтересовани страни.

Националният инспекторат по образованието извършва пилотно инспектиране през учебната 2019/2020 г. (чл. 273, ал. 3 от Закона за предучилищното и училищното образование (ЗПУО) и чл. 2, ал. 1 от Наредба № 15 от 08.12.2016 г. за инспектирането на детските градини и училищата). След направен преглед и анализ на приложимостта на критериите, индикаторите, измерителите и процедурите за инспектиране, НИО се спира на индикаторна рамка, която според експертите в най-голяма пълнота отразяват условията, процесите и резултатите от дейността на образователната институция.

Критериите и индикаторите – 19 на брой, групирани в двете области на инспектиране, отразяват степента на изпълнение на държавните образователни стандарти и дават възможност за изводи относно ефективността на инспектираното училище.

Разпределението на критерии, индикатори и подиндикатори в Пилотното инспектиране е представено в следната таблица:

Област на инспектиране „Образователен процес“ – 11 критерия		
Критерии	Брой индикатори	Брой подиндикатори
1. Ефективност на взаимодействието в процеса на обучението	8	31
2. Управление на групата/класа	2	8
3. Подкрепа за личностно развитие	3	8
4. Оценяване на резултатите от обучението	3	8
5. Напредък на децата/учениците	2	7
6. Социализация и възпитание в процеса на обучението	2	6
7. Подобряване на физическата среда	2	13
8. Развитие на институционалната култура на детската градина или училището	3	10
9. Превенция на отпадането от системата на образованието	2	4
10. Развитие на социалната среда за подкрепа и взаимодействие между участниците в образователния процес и заинтересованите страни	3	10
11. Степен на удовлетвореност от детската градина/училището	3	
Област „Управление на институцията“ – 8 критерия		
1. Ефективно лидерство	2	5
2. Стратегически и оперативен мениджмънт	5	14
3. Ефективно управление на финансовите ресурси	3	7
4. Управление и развитие на човешките ресурси, в т.ч.	3	9

атестиране на педагогическите специалисти		
5. Управление и развитие на информационните и технологични ресурси	2	4
6. Управление и развитие на информационните канали	2	4
7. Управление на партньорства	2	4
8. Управление на качеството (поради отпадане на Наредба №16 не е приложим)	2	4

Таблица 1. Критерии за оценка на качеството (източник: НИО)

На основата на пилотно инспектиране, осъществено от НИО е направен анализ на приложимостта на критериите като стандарти за качеството на образованието, съотносимостта на индикаторите към изпълнението на критериите и възможността за използване на показателите (подиндикатори) като измерители на качество. В същото време е пробирани инструментариумът и неговата ефективност.

Критериите и използвания набор от индикатори и подиндикатори освен за външна оценка (от НИО), могат да се използват и за самооценка, планиране и подобряване на дейността на училищата. Това на практика въвежда единна система за оценка на качеството, всички участниците могат да се ориентират във висока степен за конкретните доказателствата и наблюдения, които показват степента на изпълнение на държавните образователни стандарти. Те подпомагат и разработването на скалата за оценяване на индикаторите и дават конкретно описание на дейностите, които могат да бъдат предприети с цел подобряване на дейността на училището.

При използваните скали за оценка също има разнообразни варианти. Могат да се обособят две основни методики за формиране на количествена и качествена оценка:

1. Критериите се оценяват с точки, като максималният брой точки от всички критерии е 100. Постигнатото ниво на качество се определя чрез крайна оценка, която се формира от сбора от получените точки по всички критерии. Съответно качествена оценка се разпределя в 4 степени, както следва: незадоволително (до 45 т.), задоволително (от 46 до 65 т.), добро (от 66 до 90 т.), отлично (от 91 до 100 т.).
2. Степента на изпълнение на подиндикаторите се оценява в проценти. Оценката на всеки индикатор се формира на базата на оценките на подиндикаторите и се отразява в точки в 4 степенна скала: незадоволителна (1 т.), задоволителна (2 т.), добра (3 т.), много добра (4 т.). Тази скала е базирана на изискванията на Наредба №15 и е използвана от НИО при пилотното инспектиране.

По проект “Усъвършенстване на системата за инспектиране на образованието“, финансиран от ЕС е създадена платформа *Електронна система за управление на инспектирането (ЕСУИ)*⁷, чрез която да се обобщава, събира и анализира информацията от направените инспекции. Освен това, с цел намаляване на административната тежест на процедурите в подготвителния етап и прегледа на отделни документи, в ЕСУИ образователните институции ще могат да представят, публикуват и предоставят част от изискуемите документи.

IV. Системи за управление на качеството

Инструмент за управление на образователното качество на национално и наднационално ниво е и **стандартизацията**. Тя позволява да се полагат цели, чието постигане може да бъде измерено прецизно и които дават възможност на системата да се развива планомерно в съответствие с вътрешната си логика. Стандартизацията и планирането същевременно гарантират, че тя се развива в синхрон със социално-икономическите реалности и удовлетворява обществените очаквания.

⁷ <https://insp.mon.bg/login.html>

Стандартът ISO 9001 [9] е най-разпространеният международен стандарт за системи за управление на качеството. Последната му версия е европейският еквивалент EN ISO 9001:2015, който има статут на български стандарт, считано от 25.09.2015 г. Той предоставя рамка и съвкупност от принципи, които осигуряват общоприет подход към управлението на всяка организация, за да отговарят постоянно на клиентите и другите заинтересовани страни. Въвеждането на система за управление на качеството е стратегическо решение за институцията и полага основите за устойчиво развитие, постоянно поддържане на високо качество на образователните услуги и предпоставя постоянно оптимизиране на процесите. Стандартът използва процесния подход на цикъла PDCA (планиране – изпълнение – проверка – действие), което гарантира на организацията, че използва ресурсите си по най-добрия начин за осъществяване на процесите, определени са възможностите за подобрене и се управлява рискът.

Необходимо е да се обърне специално внимание на мисленето, основано на риска, тъй като то има ключово значение по отношение на постигане на ефикасно управление на качеството. Образователната институция би следвало да планира и прилага действия за овладяване на рисковете и възможностите. Важно е да се отбележи, че според стандарта положителното отклонение, възникващо от определен риск, може да предостави възможност (създаване на дигитални ресурси при онлайн обучение по време на пандемия), но положителните последици от риска невинаги се превръщат във възможности (повишените дигитални способности не могат да заменят социалния контакт).

При прилагането на стандарт EN ISO 9001:2015, задължителен елемент е **контекстът на организацията**, в който се включва подробен анализ на:

- ✓ Разбиране на организацията и нейния контекст – вътрешен и външен
- ✓ Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни – необходимо е да бъдат включени по възможност всички заинтересовани страни (ученици, родители, учители, държавните органи, бизнеса, нестопанския сектор)
- ✓ Определяне на обхвата на системата за качество – първоначално може да е образователният процес, а по-късно да бъдат включени управление, финанси, човешки ресурси и т.н.

Лидерство и ангажираност на висшето ръководство е следващо изискване на стандарта. Очаква се да се поема ангажимент и отговорност за прилагане на системата за управление на качеството, с цел процедурите да подпомагат и правят работата още по-ефективна. Необходимо е ръководството да гарантира, че качеството е стратегическа цел на организацията, да поощрява подобренията, да насочва и приобщава педагогическия и непедагогическия персонал в изпълнение на правилата и постигането на резултати. По отношение на **насочеността към клиента**, директорите и екипите им да гарантират, че нормативните актове се спазват, рисковете и възможностите са взети под внимание и се удовлетворяват очакванията на потребителите.

Политиката по качество – осигурява рамката за създаване на целите по качеството и включва ангажимент за удовлетворяване и постоянно подобряване. Тя трябва да бъде оповестена, разбрана и прилагана в образователната институция и да бъде достъпна за съответните заинтересовани страни.

Съществена част е създаването на цели по качеството и **планирането на начините, по които ще бъдат постигнати тези цели**, т.е. какво ще бъде направено, какви ресурси ще бъдат необходими, кой ще бъде отговорен, кога ще бъде завършено и как ще се оценят резултатите.

Организация трябва да идентифицира и осигури ресурсите, необходими за разработване, прилагане, поддържане и непрекъснато подобрене на системата за управление на качеството – квалифицирани, подготвени и мотивирани педагози (човешки ресурси), модерна образователна инфраструктура (материално-техническа база), знания и опит в организацията, ресурси за наблюдение и измерване, както процесите по документизиране на информацията и т.н.

Стандартът дава подробна и изчерпателна информация за всички аспекти, свързани с управление на системата за качество, вкл. за мерките, несъответствията и коригиращите действия, които е необходимо да бъдат взети под внимание. Стандартът е основен и приложим за всеки тип организация и с пълна сила може да бъде внедрен в областта на образованието.

Международната организация по стандартизация, отчитайки, че образованието е не само основно право, но и част от устоите на обществото и всеки е заинтересован от качеството на предоставяните образователни услуги, предлага нов стандарт **ISO 21001 [8]**. Това е обусловено от факта, че резултатите от образователния процес невинаги могат да се гарантират, но образователните институции биха могли да помогнат много, за да стимулират ученето и да гарантират очакваното ниво на качество от обучаемите. С цел една образователна организация да отговори по-ефикасно на техните потребности и да допринесе за по-добри резултати от обучението е обсъден и създаден Стандарт ISO 21001 Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use (Образователни организации. Системи за управление на образователни организации. Изисквания с указания за прилагане). Това е стандарт за система за управление, който е приведен частично в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015 за системи за управление на качеството. Стандартът предлага общ инструментариум за управление на специфичните образователни организации, целящи да подобрят своите процеси и да отговорят на потребностите и очакванията на тези, които използват техните услуги. Стандартът може да помогне на образователните институции да съгласуват ефективно дейността си със своята мисия и визия и да предлагат по-персонализирано обучение. Ползите биха били не само за обучаемите, но и, благодарение на подобрените процеси и въведената система за тяхното усъвършенстване с времето, за педагози, родители и други заинтересовани страни, които също ще се възползват от настъпилите резултати.

Потенциалните ползи за образователната организация при внедряване на система за управление на образователни организации (EOMS) въз основа на стандарта са:

- ✓ по-добро съответствие на целите и дейностите с политиката (включително мисия и визия);
- ✓ засилена социална отговорност чрез осигуряване на приобщаващо и справедливо качествено образование за всички;
- ✓ по-персонализирано обучение и ефективен отговор на всички учащи се и по-специално на учащите със специални образователни потребности, дистанционното обучение и възможностите за учене през целия живот;
- ✓ последователни процеси и инструменти за оценка за демонстриране и повишаване на ефективността и ефикасността;
- ✓ повишаване на доверието в организацията;
- ✓ средство, което позволява на образователните организации да демонстрират своята ангажираност към ефективни практики за управление на образованието;
- ✓ култура за организационно усъвършенстване;
- ✓ хармонизиране на регионални, национални, отворени, патентовани и други стандарти в международна рамка;
- ✓ разширено участие на заинтересованите страни;
- ✓ стимулиране на върховите постижения и иновациите.

Краткият преглед на стандартите за управление на системата за качество в образованието показва, че съществуват инструменти, методики, правила, които дават възможности и чрез внедряването им се осигурява ефективен и ефикасен образователен процес.

V. Основни проблеми

Могат да бъдат очертани няколко групи проблеми, свързани с качеството на образованието:

- ✓ Неясна нормативна уредба, липса на държавен образователен стандарт за качество на образованието и съответна наредба, която да го регламентира;
- ✓ От една страна, много на брой институции са ангажирани с осигуряване и контрол на качеството в образованието, имат разписани функции и задължения, но от друга – отговорността е неясна.

- ✓ Различни мнения по отношение на определянето на качеството в образованието, критериите и индикаторите за оценка, не се отчитат очакванията и потребностите на всички заинтересовани страни, погрешно разбиране на понятията „равни възможности“ и „еднакво“ образование за всички,
- ✓ Съществува не напълно отговаряща на съвременните изисквания образователна система: остарели програми, несъобразени с динамиката на възникване на нови професии и специалности; слабо използване на възможностите на неформалното образование; недостатъчно развита система на приобщаващо образование за деца със специални образователни потребности и малцинства; недостатъчни връзки с бизнес структури и гражданския сектор, късна професионална ориентация.
- ✓ Няма внедрена система за управление на качеството, формална ангажираност от страна на висшето ръководство, наблюдава се създаване на мерки и политики, без реално съответствие на конкретни цели и начини за проследяване, подобряване и премахване на несъответствия.
- ✓ Открояват се нереалистични очаквания за голяма и самостоятелна роля на образователната система при формирането на възпитание, ценности и култура.

Явна е необходимостта на национално ниво да се определи качеството в образованието, и то като измерима величини, която характеризира едновременно **системата** и как тя реагира на променящите се реалности с цел удовлетворяване на разнопосочните обществени и индивидуални образователни потребности и **процесите**, които протичат в нея, и по-конкретно оптимизиране в най-съществените ѝ направления – управление, образователна среда и услуги, преподавателски практики и квалификационни форми, мониторинг.

Задължително условие е да се осъществява прецизното измерване и управление на качеството в образованието чрез подходящи индикатори и утвърждаването в практиката на системи за контрол и управление, базирани на стандартизация и планиране. Това ще позволи освен да се отчетат протичащите в нея процеси (чрез стандартите), а така също ще позволи управлението им чрез полагане на нови цели, релевантни в контекста на образователната институция.

Има приоритетни области, в които е наложително да се управлява образователното качество чрез планиране и стандартизация:

- ✓ управление на образованието – създаване на стратегия за развитие на средното образование с поглед към 2030 г., която дефинира националните образователни цели и определя политики, чрез които тези цели ще бъдат постигнати; създаване на работеща система от индикатори, чрез които да се наблюдава в пълнота функционирането на системата с възможност да се обновяват и допълват с цел по-прецизно измерване; въвеждане на стандарт/система за управление на качеството в образователна среда; активна работа и въвличане на всички заинтересовани страни, създаване на рейтинг, въз основа на показателите за качество.
- ✓ образователна среда – утвърждаване в практиката на системи за планиране, чрез които националните образователни цели се осъществяват на местно и училищно ниво; проучване на функционалността на учебните програми, документацията и учебниците и в каква степен те отговарят на ДОС; оценяване на ефективността на училището; разумен баланс между стандартизирани и нестандартизирани методи за оценяване на образователните постижения; насърчаване на иновативни преподавателски и оценителски подходи; иновации и дигитализация в средното образование.
- ✓ педагогически персонал – осъществяване на реална атестационна процедура, изграждане на квалификационна система и система за възнаграждения, която мотивира учителя да се развива професионално и да прилага нетрадиционни методи за преподаване и оценяване; формиране на политики, съобразени с тенденциите във възрастовия и квалификационния статус на учителската колегия;
- ✓ постоянно наблюдение – превръщане на оценяването в цикличен процес, състоящ се от периодично измерване на основни параметри на образователната система, анализ на резултатите, формиране на образователни политики, чиято ефективност за подобряване

на качеството се установява чрез нови измервания и управление на рисковете и възможностите.

Литература:

1. Националната стратегия за развитие на педагогическите кадри – 2014–2020, стр. 3 - <https://www.mon.bg/bg/143> (посетен 30.06.2020 г.).
2. Закон за предучилищното и училищното образование, (Обн. - ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., в сила от 01.08.2016 г.; ... изм., бр. 108 от 29.12.2018 г., в сила от 01.01.2019 г.) <https://www.mon.bg/bg/59> (посетен 30.06.2020 г.).
3. НАРЕДБА № 16 от 08.12.2016 г. за управлението на качеството в институциите (Обн. - ДВ, бр. 100 от 16.12.2016 г.) <https://www.mon.bg/bg/59> (посетен 30.06.2020 г.).
4. НАРЕДБА № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн., ДВ, бр. 61 от 2.08.2019 г., в сила от 2.08.2019 г.) <https://www.mon.bg/bg/59> (посетен 30.06.2020 г.).
5. НАРЕДБА № 12 от 01.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (Обн. - ДВ, бр. 75 от 27.09.2016 г., в сила от 27.09.2016 г.) <https://www.mon.bg/bg/59> (посетен 30.06.2020 г.).
6. Проект на Национална програма за развитие „България 2030“ – <https://www.mon.bg/bg/100164> (посетен 30.06.2020 г.).
7. Радев, Пл., Албена Александрова „Мениджмънт на училището като организация“, 2015.
8. Стандарт ISO 21001 Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use (Образователни организации. Системи за управление на образователни организации. Изисквания с указания за прилагане).
9. BDS EN ISO 9001 – стандарт за системи за управление на качеството – изисквания.

*ас. д-р Виолета Чавдарова Тончева-Златкова
Катедра „Публична администрация“
Факултет „Управление и администрация“
Университет за национално и световно стопанство, гр. София,
violeta.zlatkova@unwe.bg*