

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“ – СОФИЯ
ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА
КАТЕДРА „ДИДАКТИКА“

доц. д-р СЛАВКА ВЪЛЧЕВА НЕНОВА

**КОМПЛЕКСНО ОСИГУРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО
НА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА УСЛУГА В
ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ГИМНАЗИИ**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертация за присъждане на научна степен
„доктор на науките“

Област на висше образование 1. Педагогически науки
Професионално направление 1.2. Педагогика
(Теория на възпитанието и дидактиката – Професионална педагогика)

София
2018

Дисертационният труд е обсъден на катедрен съвет на 15 май 2018 г. във Факултета по педагогика, катедра „Дидактика”, и насочен за публична защита с протокол №отг.

Дисертационният труд е с общ обем от 300 страници и се състои от въведение, пет глави, заключение, списък на таблиците, списък на фигурите, списък на използваната литература и приложение. Представени са 25 таблици и 23 фигури.

**Защитата ще се състои на 26 септември 2018 г., от 14.00 ч.
в зала 2 на Ректората.**

Материалите по защитата са на разположение на интересувашите се в Деканата на Факултета по педагогика.

1. Обща характеристика на дисертационния труд

1.1. Актуалност и значимост на проблема

Интензифицирането на процесите на глобализация, интернационализация и променящите се пазарни условия оказват значително влияние върху конкурентната среда и предизвикват прилагането на нов организационен модел на развитие, базиран на „икономиката на знанието“. Този обективен факт изисква водещият ресурс – homo sapiens, да бъде висококвалифициран, професионално подготвен и конкурентоспособен, с интелектуален потенциал да генерира и творчески да прилага компетенции, опит, иновации и технологии за постигането на висок икономически растеж. Това може да се постигне с адекватна на времето, на ценностите и динамичните промени *високоефективна система на образование и квалификация*.

На този фон по естествен и закономерен начин е направен изборът на изследователския проблем в настоящия дисертационен труд: **необходимостта от разработването на концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.**

Актуалността и практическата значимост на темата се предопределя и от следните допълнителни аргументи и обстоятелства:

- Потребността от постигане и поддържане на съответствие между динамично нарастващите изисквания на социално-икономическата среда и професионалната компетентност на специалистите със средно професионално образование.
- Необходимостта от параметриране и конкретизиране на образователната услуга и на компетентността/компетенциите като ключови феномени на изследвания проблем в дисертационния труд. Тяхното дефиниране и интегриране в образователния процес поражда изискването да бъдат определени елементите им, както и механизмите на оценяването и управлението им.
- Интегрирането на концепцията на компетентностния подход във всички образователни (основни и спомагателни) дейности като

основополагащ фактор за „производството“ и осигуряването на качеството на образователната услуга в училищната институция, вкл. в професионалните гимназии. Неговото използване (на компетентностния подход) насочва към паралелното прилагане в изследването на системния, структурния, функционалния и процесния подход.

- Проучването и детайлното анализиране осигуряването на качеството на образователната услуга в процеса на обучение при отчитане на сложните взаимовръзки между елементите на системата „вход (ресурси) – процес – изход (резултати)“;
- Потребността от прилагането на работещи инструменти за намаляване или изпреварващо /превенциално/ недопускане проявлението на негативни фактори и последици върху качеството на образователния процес.

Представеният концептуален комплексен модел е предназначен както за научната общност, така и за педагогическите специалисти. За научната общност се представят идеи и виждания на автора относно осигуряване на качеството на образователната услуга, които могат да бъдат основа за дискурс и последващи изследвания, свързани с качеството на образователната услуга. За педагогическите специалисти все още поради най-различни причини (нормативни документи, липса на мотивация и недостатъчна обученост на учителите за изграждането на система за управление на качеството) съществува неяснота относно начините за неговото осигуряване в професионалните гимназии

Сложната, хетерогенна и вътрешнопротиворечива структура на социално-икономическата среда, вкл. образователната, се изследва на основата на *холистичния подход*¹. Изискването да се дефинира използваният подход като такъв е явленията и процесите да се разглеждат в тяхната цялост, взаимна връзка и обусловеност².

Проектиран в настоящото изследване, посоченият признак означава извеждане на характеристиките на образователната услуга в следната взаимна обвързаност на различните нива:

¹ Холистичен подход: разглеждат се явленията и процесите в тяхната цялостност; холистичен – цялостен. Вж.: Тълковен речник, <http://rechnik.info/10.08.2016>.

² Проф. Стефанова разглежда „Холистично като единно, единно в многообразието; съдържа в себе си идеята за анализ на единица, нейното разпознаване и връщането ѝ в целостта.“ Вж.: Стефанова, М. Педагогическата иновация. С., Петекстон, 2005.

- „икономика – система на образование“, характеризиращо взаимодействие на глобално и национално ниво;
- „предприятие – училище“, определящо взаимодействие на национално и регионално ниво;
- „училище – учител – ученик“, като проявяващо се взаимодействие между субектите на училищно ниво.

Холистичното в настоящото изследване се съдържа и в проявлението на процеса на обучението, от една страна, като съответствие, взаимодействие, партниране между дидактическите субекти, а от друга страна, като определящ цялостното „производство“ на образователната услуга, превръщайки го в съставна част на разработвания модел.

В съответствие с приложения изследователски подход се извеждат и водещите принципи за изграждането на концептуалния комплексен модел: а) съгласуване³, на база предварителното уеднаквяване на позициите, постигане на единомислие по отношение на идеи, визия, концепти (теоретични и приложни); б) съответствие⁴, изискващо проявление на връзките и взаимоотнообвързаността между елементите на комплексния модел в съотношение на еднаквост във връзка с поставената цел и очакваните резултати на изхода; в) съотносимост като степен на съответствие в релацията „социално-икономическа среда – образование – образователна услуга – осигуряване на качеството на образователната услуга в професионалните гимназии“.

1.2. Обект, предмет и характер на изследването

Обект на изследването в дисертационния труд е качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.

Предмет на научното изследване са педагогическите дейности и техните параметри за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.

Особеностите на всяко научно изследване се детерминират от неговата съдържателна специфика. На тази основа настоящото изследване може да

³ Понятието „съгласуване“ тук включва отговорите на въпросите: какво? и с кого?, при вземане на решения по определен проблем, с цел да се стигне до единомислие при обсъждането му с други лица. То означава още координиране, сходство, съгласие, хармонизиране. Вж.: Тълковен речник, <http://rechnik.info/10.08.2016>.

⁴ Понятието „съответствие“ тук означава съотношение на еднаквост. Вж.: Тълковен речник, <http://rechnik.info/10.08.2016>.

се определи като теоретико-емпирично, съобразно структурното ниво на научното знание – сетивно, емпирично, теоретично и метатеоретично.

Изследването е *емпирично*, защото: а) съдържателната конструкция на теоретичния модел се обвързва, макар и косвено, с анализа на данни и информация от проведени национални и международни изследвания за образованието в България; б) приложимостта на концептуалния модел се проверява чрез проведено експертно проучване сред учители и директори на професионални гимназии в страната.

Теоретичният характер на докторския труд се предопределя от дефинитивното представяне на понятия, необходими за изграждането на концептуалния модел, както и чрез специално разработения теоретичен конструкт, включващ различни подходи за осигуряване качеството на образователната услуга.

В теоретичната част изследването се фокусира върху образователната услуга, нейното качество и педагогическите дейности за неговото осигуряване при изграждането на концептуалния комплексен модел, както и върху проучването на литературните източници в специализираното тематично направление и многогодишните изследванията на автора на посочената научна проблематика от 2007 г. до момента.

Емпиричната част се представя в рамките на две обособени групи проучвания:

Първата група, обект на анализи от проведени международни и национални изследвания (2006–2015), според обхвата на респондентите включва:

- 21 000 ученици на възраст 16–18 години от различни училища в България, изследвани през периода 2006–2015 г. по признака учебни постижения в областта на математиката и природните науки, на стопанските науки (икономика, администрация и управление, туризъм). Представителната извадка участва в следните изследвания на международно равнище: а) Програма за международно оценяване на учениците (PISA) при Организацията за икономическо сътрудничество и развитие, 2006, 2009, 2012, 2015 г., с обхват 20 000 ученици; б) национални изследвания на Центъра за оценяване в предучилищното и училищното образование (ЦОПУО) към МОН за 2013, 2014 и 2015 г., включващо 1000 ученици.
- 3796 прогимназиални учители и 198 директори от 200 случайно избрани училища, преподаващи в прогимназиалния етап в основни и

средни училища, в профилирани и професионални гимназии в България, изследвани според признака ефективна среда за преподаване и учене, участващи в международно изследване за преподаване и учене на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие TALIS, 2008 г.

Втората група проучвания обхваща авторово изследване на:

- 250 учители и директори от десет професионални гимназии, избрани на произволен принцип и диверсифицирани по признака големина на: а) населените места; б) професионалните гимназии, в) според признака „направления“ в Списъка на професиите за професионално образование и обучение. Изследването е проведено през 2016 г.

1.3. Цел и задачи на изследването

Основната изследователска цел на дисертационния труд е конструиране на концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.

Поставените *подцели* включват:

- Представяне на обобщен субмодел за практическо обучение на учениците в професионалните гимназии.
- Провеждане на авторово анкетно проучване на учители и директори на професионални гимназии за изведените теоретични конструкти в концептуалния комплексен модел и възможностите за извършване на някои корекции в него.
- Представяне на резултатите от международни и национални изследвания на учебните постижения на учениците, както и на средата за преподаване и учене в средни училища. Номинирането на последната подцел е свързано с изследване на функционалната грамотност на учениците (15–16 г.) по математика и по природни науки като предпоставка за развитието на креативното им мислене и неговото усъвършенстване в професионалното образование.

За постигането на основната цел и подделите е необходимо решаването на следните основни *задачи* на изследването:

1. Да се проучат и анализират сигналните характеристики на съвременните социално-икономически промени, вкл. и образователните (през призмата на глобализацията, информационното общество, икономиката на познанието) и породените от това многопосочни

проблеми пред професионалното образование, определящи насоката за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии

2. Да се анализират същностните характеристики и особености на образователната услуга в социален, икономически, образователен и обучителен аспект
3. Да се представят типологичните характеристики на мисленето при „производството“ на образователната услуга като важен инструмент за формирането и развитието на функционалната грамотност, за усъвършенстване на творческото и иновативното мислене и за формиране на професионални компетенции на средния специалист.
4. Да се изследва съдържателно понятието качество на образователната услуга и се изведат възможните подходи (компетентностен, системен, структурно-функционален и процесен), методите и инструментите за неговото осигуряване, както и да се представят примерни показатели за изследването му.
5. Да се конкретизират съдържанието и елементите на системния, структурно-функционалния и процесния подход съобразно приложението им в образователната среда в професионалните гимназии и разработването и апробирането на концептуалния комплексен модел.
6. Да се обвърже приложимостта на създадения от автора комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга с резултатите от извършените анализи на данните от проведени международни и национални изследвания за постиженията на учениците и въздействието на вътрешната среда върху педагогическата дейност;
7. Посредством авторово анкетно проучване за проверка на създадения модел да се използва информацията за възприемането и приложението на създадения комплексен модел от педагогическите специалисти по отношение на: а) разпознаване и обогатяване на елементите на всеки от приложените подходи; б) идентифициране елементите на професионалната компетенция на учителя и на бъдещия среден специалист; в) приложимостта на нетрадиционни начини за оценяване на учебно-познавателната дейност на ученика в училище.

1.4. Теза и работни хипотези

В съвременните условия протича интензивен процес на повишаване значимостта на качеството на образованието като съвкупност от дейности на различни нива, чийто интегритет предопределя ефективността на образователния мениджмънт. Ключов проблем в този процес е качеството на образователната услуга, разглеждана в непосредствена връзка със системата на планиране и използване на ресурсите, училищната инфраструктура и организационния потенциал на институцията. Наличните решения на тези проблеми все още не отговарят на изискванията на бизнеса, обучавания състав, европейските стандарти и обществото като цяло.

Тезата предопределя следната **основна хипотеза**:

Изследването предполага, че прилагането на компетентностния подход и съпътстващите го подходи в тяхната комплексност и цялост би осигурило необходимото качество на образователната услуга в професионалните гимназии.

От това произтичат и следните работни хипотези:

1. Предполагаме, че изследването ще покаже кои фактори в социално-икономическата среда ще се окажат водещи (в положителен и отрицателен аспект) по отношение на осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.
2. Изследването допуска, че резултатите от международните изследвания в общото и професионалното образование ще открият значимостта за развитието на мисленето според личностните типологични особености на обучаваните, за да може професионалната подготовка на теоретично и практическо равнище да се надгражда над общообразователния минимум в професионалните гимназии.
3. Изследването предполага постигане на разбирането, че качеството на педагогическото взаимодействие в процеса на професионалното обучение ще се изяви като водещ фактор за осигуряване качеството на образователната услуга за формиране и развитие на компетенциите на обучавашите и обучаваните в професионалните гимназии
4. Предполагаме, че учителите в професионалните гимназии споделят ключовата роля на компетентностния и останалите подходи в процеса на обучението.
5. Предполагаме, че идеята за измерването и оценяването на формираните професионални компетенции поотделно за обща професионал-

на, отраслова и специфична подготовка ще бъде подкрепено от учителите и ще осигури по-високо качество на образователната услуга в професионалните гимназии.

1.5. Методи на изследването

Научното изследване се осигурява чрез прилагането на следните методи:

1. Теоретични методи, включващи анализ, синтез, сравнение, индукция, дедукция, дискутиране, идеализация чрез пределен преход⁵, моделиране и др. Те се прилагат главно при разискването и представянето на изследователската теза, постановките и становищата на автори в специализираната литература, при извеждането на основните изследователски понятия (услуга, образователната услуга, качество, осигуряване на качеството на образователната услуга, компетенция, компетентност и др.) и при изграждането на концептуалния комплексен модел.
2. Емпирични методи като анкетиране, анализ и синтез на информация, оценяване, разпознаване, абстрахиране се използват при интерпретацията на данните от международни и национални изследвания, на резултатите от авторово анкетното проучване на учители и директори на професионални гимназии за доказване практическата приложимост на концептуалния комплексен модел.

1.6. Основни информационни източници

Основните информационни източници, използвани за разработването на дисертационния труд, са: статистически данни, публикувани в изданията на Националния статистически институт; аналитични доклади на МОН, МТСП, Агенцията по заетостта, Националната агенция за професионално образование и обучение, работодателски и синдикални организации; Национален портал за професионално образование, Икономически и социален съвет и неправителствени организации; анкетни проучвания на социологически агенции; аналитични материали и стратегически документи на Ев-

⁵ http://philosophy.ucoz.com/publ/ehkzamen_po_filosofii/otvety_na_ehkzamen/skachatbesplatno_knigu_abstragirovanie_i_idealizacija_v_nauke_metod_voskhozhdenija_ot_abstraktnogo_k_konkretnomu/5-1-0-78/ 14. 08. 2016.

ропейската комисия; сайтове и електронни адреси на професионални училища, структурите на Регионално управление на образованието, годишни отчети на директори на училища и др.

Използвана е систематизирана информация от извършено специализирано анкетно проучване от автора.

1.7. Ограничителна рамка на изследването

В съответствие с поставената цел, подцели, работни хипотези и характера на темата на изследването разработването на модела се извършва за формалното образование и по-конкретно – за професионалните гимназии по професионални направления. Извън обсега на дисертационния труд остават дейностите на системно ниво и на други образователни институции. Анализът на връзката „професионални гимназии – образователна система“ е осъществен дотолкова, доколкото е необходимо да се детайлизира и анализира ясно и точно дейността на училищната институция като част от образователната система и от общата социално-икономическа среда, да се открият и дефинират проблемите и възможностите за тяхното решаване на ниво училище. Отбелязаното ограничение напълно съответства на избрания предмет на изследването.

1.8. Съображения и основания за обосноваването на предложения концептуален комплексен модел в изследването

Всеизвестно е схващането за понятието *концепция* като ключова идея, структуриран начин за разбиране и тълкуване на дадено явление и процес, система от възгледи за решаването на конкретни задачи и постигането на цели, определящи стратегията на бъдещите действия. *Моделът* като понятие представлява реален или въображаем обект, възпроизведена схема за нещо или образец, които са резултат от творческата изследователска дейност и които посочват подходите, начините и средствата за постигането на определен резултат.

Комплексността на модела се предопределя от многообразието и на използваните подходи и методи при неговото създаване:

- компетентностен подход, ориентиран към резултатите от дейността (образователна, организационна, педагогическа, маркетингова и др.) на училищната институция;
- системен подход като единство на взаимосвързани елементи, дейности и взаимодействия с вътрешната училищна среда и с външната социално-икономическа среда; Това предопределя съвместни действия между социално-икономическите субекти при реализиране на поставените индивидуални и колективни цели;
- структурно-функционален подход определящ структурата и функциите на отделните елементи на системата, тяхната проследимост чрез процесния подход и последователно операционализиране като дейности в процесни схеми;
- процесен подход, насочен към определяне на процесите, свързани с извършването на конкретна дейност;
- холистичен подход като цялостност и взаимна свързаност на отделните елементи на комплексния модел.

Осигуряването качеството на образователната услуга се възприема и като сложен комплекс от показатели и измерители за оценка, в динамично променящата се социално-икономическа среда, поставяща нови и нерядко откъслечни, безредни, нелогични изисквания към неговото равнище;

База на предложения концептуален комплексен модел за осигуряването на качеството в докторския труд е логическото обяснение на известни факти, параметри и индикатори, въз основа на които се изграждат хипотези с цел оказване на управленски въздействия върху подобряване на образователната услуга в училище. Възприетият модел е *конкретна идея, портфолио от възгледи*, които са резултат от изследователската дейност на автора и посочват подходите, начините и средствата за постигането на конкретен резултат.

Концептуалният модел е един от важните стратегически обекти на изследвателската дейност в областта на образованието както на национално, така и на училищно ниво. На основата на анализа на състоянието на професионалните гимназии той подпомага развитието им в контекста на осигуряване и повишаване качеството на образователната услуга.

В действителност моделът става достъпен, когато логиката в изясняване на същността и характеристиките му се разкрие напълно, а представянето му е достатъчно разбираемо и прегледно за неговите ползватели.

Авторът счита, че това са важни аргументи, предопределени от:

а) дълбочинния научнопознавателен потенциал на възприетия в изследването израз концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии; б) правилността на формулираните цел, предмет, обект, теза, обща и работни хипотези на изследването; в) избрания изследователски подход и информационното осигуряване за покриване и уплътняване на израза с адекватно научно съдържание и практико-приложни ориентири, всички те обединени в своята цялост като *комплекс* от взаимосвързани структури, предназначение и роля.

Искрено се надяваме с изследователските резултати в настоящия дисертационен труд да подпомогнем заинтересованите страни във всеобщите усилия за по-нататъшното успешно решаване на ключово важния проблем на българското образование – *усъвършенстването на съществуващите модели за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.*

2. Кратко изложение на дисертационния труд

Съдържание на дисертационния труд

Използвани съкращения

Списък на таблиците

Списък на фигурите

Въведение

Първа глава. Парадигмални основания за осигуряване качеството в образованието

- 1.1. Нови тенденции в развитието на външната среда и промените в професионалното образование
- 1.2. Образователната парадигма в професионалното образование в контекста на глоболизиращото се общество
- 1.3. Социално-икономически проблеми в България и осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии
- 1.4. Професионалното образование в България – среда за осигуряване качеството на образователната услуга

Втора глава. Качество на образователната услуга

- 2.1. Социално-икономически характеристики на образователната услуга
- 2.2. Компетенциите и компетентността – детерминанти на образователната услуга
- 2.3. Дидактическа компетентност и иновация
- 2.4. Научно-теоретичен обзор за същността на качеството
- 2.5. Специфика на качеството на образователната услуга. Педагогически дейности и техните параметри за осигуряване качеството на образователната услуга

Трета глава. Подходи и методи за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии

- 3.1. Компетентностен подход
- 3.2. Системен подход
- 3.3. Структурно-функционален подход
- 3.4. Процесен подход
- 3.5. Съвременни методи за изследване качеството на образователната услуга в контекста на нейното осигуряване
- 3.6. Специфични инструменти за осигуряване качеството на образователната услуга
- 3.7. Типологични характеристики на мисленето –инструмент за осигуряване качеството на образователната услуга.

Четвърта глава. Подходи за изграждането на концептуалния комплексен модел

- 4.1. Основополагащи подходи за изграждането на концептуалния комплексен модел
- 4.2. Акценти на ефикасност и ефективност от въвеждането на концептуалния комплексен модел
- 4.3. Оптимизиране на практическото обучение в професионалните гимназии
- 4.4. Концептуален комплексен модел за осигуряване качество на образователната услуга в професионалните гимназии

Пета глава. Емпирично изследване и анализ на резултатите

- 5.1. Дизайн и програма на емпиричното проучване на приложимостта на концептуалния комплексен модел за осигуряване качеството образователната услуга в професионалните гимназии
- 5.2. Международно изследване на въздействието на вътрешната среда върху качеството на педагогическата дейност
- 5.3. Международни и национални изследвания за оценяване постиженията на учениците
- 5.4. Анализ на резултатите от анкетно проучване мнението на педагогическите специалисти за концептуалния комплексен модел
 - 5.4.1. Модул „Системен подход за осигуряване качеството на образователната услуга“
 - 5.4.2. Модул „Компетенции на учителя“

5.4.3. Модул „Компетенции на ученика“

5.4.4. Модул „Дидактическо взаимодействие“

5.4.5. Модул „Измерване и оценяване на професионалните компетенции на ученика“

5.4.6. Модул „Фактори, водещи до повишаване/понижаване качеството на образователната услуга“

Заклучение

Приложение

Литература

Дисертационният труд включва въведение, пет глави, заключение, ползвана литература, приложение, съкращения, списък на таблици, фигури.

Първа глава. Парадигмални основания за осигуряване качеството в образованието

В тази глава се представят и анализират основанията за разработването на концептуалния модел за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии. На преден план се извеждат интензивните промени в социално-икономическата среда, свързани с глобализацията и отвореността на икономиките, развитието на информационно общество, промените във вътрешните социално-икономически условия в страната, действието на международни, европейски и национални нормативни документи, стандарти и институции за професионално обучение със своите изисквания и норми към образователната система на България. Поражда се необходимостта от коренни промени в образованието, вкл. и в професионалното, свързани с „трансформация на образователното съзнание“⁶. Всъщност това са предизвикателствата, пред които е изправена образователната система на страната, в частност качеството на образователната услуга и неговото осигуряване в професионалните гимназии.

Главният акцент е неустойчивостта на организациите, най-вече в образователната сфера, и по-конкретно в професионалните гимназии проявила се в резултат на глобалните социално-икономически промени, на продъл-

⁶ Мерджанова, Я. Синергетическа философия на образованието. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2016, с. 47.

жителния и мъчителен български социално-икономически преход, както и на невъзможността образователните институции, вкл. професионалните гимназии, да отговорят в достатъчна степен на изискванията на обществото за качествено образование.

Изследва се взаимоотношеността между развитието на националните икономики при условията на глобализация и функционирането на образователните системи. Обосновава се силното влияние на образователните дейности върху динамиката и тенденциите в развитието на отделните държави и региони.

Акцентираща се върху оценяването на социално-икономическата среда (индивидуална и колективна) като „*трансформираща*“ се във времето. В този смисъл глобализацията, информационните технологии и икономиката, основана на познанието, като съществени характеристики на съвременното развитие придават динамичност на средата (вътрешна и външна), предявяват нови изисквания към качеството на образованието и в частност на образователната услуга. Те мултиплицират теоретичния и практическия опит на всеки субект, участващ в развитието на новата „икономика, основана на познанието“. И обратното: със своите проблеми образованието може да генерира негативни тенденции в социално-икономическото развитие на страната. Възможност за преодоляване на затрудненията е „реструктуриране“⁷ на образователния процес на системно, регионално и училищно ниво чрез съвременни решения, осигуряващи ефективен образователен процес.

Макар връзката „образование – съвременно общество“ да е пряка и взаимно обусловена, темпът на промените в тях е различен. Поради своя консервативен характер много често образованието не успява да догони промените, да поддържа баланса и да се развива в хармония с тях.

Синтезно представените факти, противоречия и произтичащите от тях проблеми, както и виждането за бъдещото развитие на средното професионално образование в посока към подобряване на неговите резултати са достатъчно основание за създаването на логически издържан концепт за осигуряване на необходимото качество на образователната услуга.

⁷ Мерджанова, Я. Професионалното образование в контекста на глобални пазарни мрежи и кариерно развитие през целия живот. – В: Столетниците – или най-старите професионални училища в България – минало, настояще и бъдеще. С. УИ „Св. Климент Охридски“, 2016, с. 18.

Пространството на взаимодействието „външна среда – вътрешна среда“ с противоречията вътре в тях и между тях се откроява още в началото на изследването. Както се посочи, всяка среда включва в себе си свои специфики, пораждащи конкретни обвързаности между елементите в нея и с другата среда.

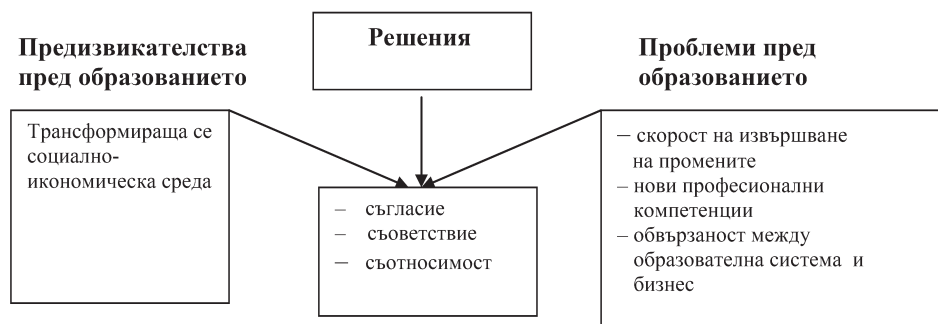
В анализа на социално-икономическата среда се открояват някои нейни особености на развитие с последващи въздействия съответно върху образованието:

- Възникващите проблеми в социално-икономическата среда, съответно и в образованието и по-конкретно в професионалното, за съжаление недостатъчно ефективно се решават с конкретни мерки и действия през последните 10 години, което забавя така необходимите радикални промени и положителни резултати. Нуждаем се от консенсусно възприет модел и начин за вземане на решения в областта на многообразните проблеми в образователната система. Необходимо е получените емпирични данни от провежданите изследвания на постигнатите резултати максимално пълно да се използват като „ефективен коректив“ на системата. В противен случай се създава впечатление за известна хаотичност и липса на системност, на фрагментарност в решаването на проблемите. Това на свой ред затруднява усилията за повишаване ефективността и качеството на дейността на цялата система на образование, вкл. и професионалното. Формиралите се дадености генерират реални затруднения от различен характер в създаването и приложението на работещ модел за осигуряване качеството в професионалното образование;
- Резултатите от някои изследвания се преекспонират, докато други важни проблеми остават извън полето на изследователския интерес. Създава се изкривена картина на образователната ситуация в страната, от което следват сериозни негативни последици за образоваността и квалификацията на подрастващите;
- Все още е налице сериозна методологическа неяснота по отношение на целесъобразността и ефективността на използваните технологии и методи за осигуряване качеството на образователния процес, съответно качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.

За тази цел в определени случаи могат да се ползват Наръчникът за изграждане на училищна система за управление на качеството в професио-

налните гимназии, Наредба № 2/08.09.2015 г. за осигуряване на качеството в професионалното образование и обучение, както и редица европейски и национални документи и анализи.

В заключителната част на тази глава се представя алгоритъм, в който съгласието, съответствието и съотносимостта се поставят в основата на вземането на решения на национално, общинско и училищно ниво, както и при разработването на методология за изследване осигуряването на качеството на образователната услуга в училище (фиг. 1).



Фиг. 1. Предизвикателства, проблеми и решения пред развитието на образованието

Втора глава. Качество на образователната услуга

В настоящата глава на дисертационния труд на основата на промените в социално-икономическата среда, свързани с глобализацията и развитието на информационното общество, се анализират същността и елементите на образователната услуга, очертават се възможностите за промяна с цел достигане параметрите на желаното качество. Обосновава се съдържанието на понятията компетентност, компетенция и дидактическа компетентност от гледна точка на субектите, които пряко и косвено участват в нейното „производство“ и „предлагане“.

В тази част логиката на изследването е построена на основата на зависимостите в следната последователност на системата от връзки: образователна услуга – компетентност (вкл. дидактическа) – качество на образователната услуга (специфики) – педагогически дейности и техните параметри за осигуряване качеството на образователната услуга.

За целите на изследването в тази част на работата се извеждат няколко основни и по-особени характеристики на „образователната услуга“:

Първата характеристика е пряко свързана с етапите на единния възпроизводителен процес „производство – разпределение – размяна – потребление“. Възприемайки образователната услуга като резултат на формирани знания, умения, способности, опит и ценности, можем да заключим, че за нея е характерно *едновременното протичане и сливането* на двете крайни фази на възпроизводствения процес, „производството“ и „потреблението“.

Втората характеристика се отнася до разпознаваемостта на образователната услуга от другите видове услуги. Основната разграничителна линия е: *първо*, ролята на участниците в производството на образователната услуга; *второ*, спецификата на суровината (когнитивните ресурси), която е индивидуална за всеки субект и непрекъснато се мултиплицира както за обучавания, така и за обучаващия в процеса на предлагането и потребяването ѝ; *трето*, независимо от нейния нематериален характер приложимостта на резултата от образователната услуга е във всички сфери на социално-икономическия живот. Друг е въпросът, доколко тя удовлетворява заинтересованите страни, т.е. доколко е качествена и адекватна на потребностите.

Третата характеристика отчита спецификата на приложението на компетентностния подход в „производството“ на образователната услуга – от програмирането на изискуемия краен резултат, необходим за съвременната високотехнологична бизнес среда до реализацията на образователните цели. Важно следствие от проявлението на посочената специфика е осъзнатата необходимост за развитието на типологичните характеристики на мисленето от долния към горния им екстремум, създаваща възможност за усъвършенстване на компетентността, за развитие на иновативното мислене на двата субекта в процеса на обучението, предопределящо интензифициране на взаимодействието между тях в процеса на постигане на крайния социален резултат.

Четвъртата характеристика се отнася до позиционирането на пространството, в което реално се „произвежда“ образователната услуга – *процеса на обучението* във формалното и неформалното образование (обучение). В изследването се прави следната ограничителна стъпка в предметно-обектната област на проучването – ограничаване изследването на образователната услуга до ниво училище, вкл. професионални гимназии в страната.

Разгледани в по-широк аспект, изведените характеристики на образователната услуга могат да се допълнят с още няколко:

- Спецификата на нормативните държавни регулации, които в определена степен предпоставят инструментариума на създаване и оформяне на вида и качеството на образователната услуга;

- Последствията и ефектите от реализацията на конкретния образователен продукт се отчитат след определено време в реалната икономическа практика при създаването на добавена стойност на работното място посредством платената заетост;

- Статутът на субектите при „производството“ на образователната услуга, съответно в училище, в обучителния процес, във формалното и неформалното образование. В „производството“ ѝ традиционно участват две групи субекти – преки и косвени. Косвените субекти се представят обобщено в лицето на обществото и бизнеса. Без да се пренебрегва ролята на последните, тук акцентът се поставя върху групата на преките субекти – учителят и ученикът със своите персонални и развиващи се когнитивни ресурси.

Специфичното за ученика е, че неговата роля е двойка – на „потребител“, „производител“, като партньор на учителя в „производствения процес“. Съотношението между изпълнението на двете му роли предопределя до известна степен качеството на образователната услуга. Подчертава се, че в процеса на обучението превесът на ролята на ученика „производител“ над ролята на ученика „потребител“ създава по-голяма активност не само на обучавания, но и на обучавачия, реализира се интерактивно обучение и се гарантира по-високо качество на образователната услуга;

- Особеностите на връзката между: а) елементите в дейността на учителя, на ученика, пряко участващи в производството на образователната услуга, включващи „резултат – цел – подходи – начини“, в контекста на компетентностния подход; б) елементите на двете дейности – на субекта учител и на субекта ученик, със своите различни функции при съвместното им участие в образователния процес.

Тази особеност се проявява при операционализацията на елементите на двете дейности чрез техния компонентен анализ. Посоката е от резултатите, изисквани от обществото спрямо образователните цели, към подходите, методите и инструментите за тяхното постигане. В случая е нужно непрекъснато да се осмисля съдържателната същност на отделните елементи на дейността, да се съобразяваме с настоящите когнитивни ресурси на обучаваните, с техните възможности, с изискванията на външната среда и

заедно с това с избора на подходящи методи и инструменти за постигане на образователните очаквания. Това е комплексен проблем за решаване, още повече че образователната система е консервативна и много трудно и бавно се осъществяват реформите в нея. Независимо от това, тъй като качеството се създава основно в процеса на обучението, то последното трябва да бъде във фокуса на изследователската работа във всеки един момент от развитието на професионалните гимназии.

По правило възможните последствия (положителни и отрицателни) се проявяват след *определен период от време* чрез резултатите от „произведените“ и „потребените“ образователни услуги, от реализацията на образователния продукт. Представената специфика е с резултативен характер, пряко свързан с вторичните ефекти под формата на конкретни ползи и изгоди (индивидуални и колективни) от използването на образователната услуга.

Услугата в сферата на образованието е иманентна характеристика на социално-икономическата среда. По правило образователната услуга и социално-икономическата среда са тясно взаимосвързани, взаимообусловени помежду си и се влияят една от друга. От позицията на ефектите за обществото характеристиките на образователния продукт като формирани компетенции и доказани компетентности в реалната практика е необходимо да се обвързват с изискванията на социално-икономическата среда и от друга страна, да са с изпреварваща (осигурителна) функция и факторно да въздействат върху развитието и промените в средата. Това е идеалният вариант, който би трябвало да бъде стратегически приоритет в политиките на всяка образователна система.

Продуктът на образователната услуга е формираната персонална, личностна компетентност, проявена в реалната практика. Тя на свой ред създава предпоставки за развитието и усъвършенстването на организационната компетентност.

В специализираната литература съществува многообразие от определения за същността, особеностите, общите черти и различията между понятията компетентност и компетенция. В порядъка на обобщение ще посочим някои от тях:

1. Компетентността е приложената компетенция в реалната стопанска практика. Компетентността е относително устойчиво⁸, интегра-

⁸ Кудзоевна, В. И. Формирование профессионально-педагогической компетентности преподавателей средних специальных учебных заведений. content/formirovanie-professionalno-pedagogicheskoi-kompetentnosti-prepodavatelei-srednikh-spetsialn, 12 08 2016 г.

тивно⁹, личностно¹⁰ образование. Относителната му устойчивост се проявява в статичната устойчивост на нейните елементи към даден момент и паралелно с това непрекъснато се развива и усъвършенства в динамичната социална среда. Интегративността обхваща различните елементи на компетентността, както и обвързаността ѝ със социално-икономическата среда, докато личностното ѝ идентифициране е свързано с приложената компетенция съобразно възможностите на субекта. Интегративността в професионалната компетентност може да се разглежда и като „система от професионални компетенции“¹¹, проявени в реалната практика, като обвързаност между компетентности на „мезо-, мега- и личностно равнище“¹².

2. Компетентността е постигнатата съизмеримост между субекти (индивидуални и колективни), ценности, жизненни практики, знания, умения, способности, които са се формирали и предавали и ще продължат да се предават от поколение на поколение¹³. В посоченото определение акцентът се поставя върху приемствеността в предаването на социалния опит, съответно чрез обучението, както и върху формирането и развитието на професионални компетентности в новата динамично променяща се среда.

Процесът на формирането на компетентността, вкл. и професионалната, включва следните етапи: адаптивен, технологичен и практико-приложен.

Адаптивен, когато субектът е в своя начален етап на обучението или когато е в зоната на актуалното развитие на своето познание; *технологичен* – когато чрез различни технологии, методи и средства се формират изискуемите знания и умения, водещи до развитие на мисленето, на способностите, ценностите и опита; *практико-приложен* – същинският етап, когато формираните знания, умения и проявени способности се приложат в реалната стопанска среда. Тъй като трите етапа са взаимосвързани и взаимообусловени, тяхното разграничаване в настоящото изследване е условно. Това се прави с

⁹ Пак там.

¹⁰ Пак там.

¹¹ Найденова, В. Професионалният облик на съвременния учител. С., 2004, 67–69.

¹² Петкова, И. Подготовка и квалификация на българския учител. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2013, с. 59.

¹³ Стефанова, М. Педагогическата иновация. С., Петектстон, 2005, 96–105.

цел да се подбере за всеки един от етапите най-подходящият технологичен вариант на обучение.

3. Считаме, че процесът на формирането на компетентността ще бъде ефективен, когато е насочен към изискуемите резултати и ако паралелно с това те бъдат съобразени с психологическите и когнитивните ресурси и особености на обучаваните като важни предпоставки за постигането на необходимото качество на образователната услуга.

В тази глава се изследват и същностните характеристики на качеството, вкл. и качеството на образователната услуга. На основата на различни подходи и методи в настоящата глава се представя дискурсът на научно-теоретични постановки на древни философи и съвременни изследователи на качеството. Анализът, направените изводи и обобщения служат за насочваща база, върху която да се разработи теоретичният модел за осигуряване качеството на образователната услуга.

Качеството на образователната услуга се анализира през призмата на дейностния подход, съотв. през призмата на елементите на дейността, от гледна точка на потребностите на субектите, пряко или косвено участващи в процеса на нейното производство. В този смисъл качеството е съответствието между идеалното очакване и реалната постижимост като резултат, постигнато съответствие между потребността, процеса, методите и средствата за производство на продукта/услугата, за да се достигне очакваният резултат. Именно чрез съответствието и съотносимостта се осигурява и измерва качеството на продукта/услугата.

Осигуряването на качеството се разглежда като част от цялостната система за управлението му, условно включваща: осигуряване – поддържане – развиване /усъвършенстване. Само осигуряването на качеството не може да гарантира производството на „качествени“ продукти/услуги. Постигането на изискуемите резултати зависи и от функционирането на другите елементи в системата за управление на качеството. Всъщност от това, как се реализира осигурителната функция на системата, зависи по-нататък ефективността на останалите елементи по управление на качеството, операционализирани като етапи.

В изследването терминът *осигуряване на качеството* се параметрира от автора по следния начин:

- определяне на възможните подходи, в основата на които е компетентностният подход, за осигуряване качеството на образователната услуга;

- избор на съвременни методи и инструменти за неговото осигуряване;
- определяне на всички възможни връзки и зависимости при конструирането на системата вход – процес – изход (резултат) и анализиране на нейната структура и функции;
- акцентирание върху дейностите, пряко свързани с процеса на обучение (педагогическа и учебно-познавателна) – най-важни за „сътворяването“ на образователната услуга в професионалните гимназии; и във връзка с това:
- развитие на типологичните характеристики на мисленето като крайъгълен камък за формиране на компетентности;
- извеждане на някои примерни показатели и критерии за неговото измерване в системата вход (начален времеви етап) – процес (междинен, същински етап) – изход (краен времеви етап);
- вътрешно и външно оценяване на резултатите от учебнопознавателната дейност.

Необходимо е всеки от посочените параметри да се обвърже с конкретни дейности, реализирането на които изисква приложението на компетентностния подход.

Друг аспект в изследването на качеството на образователната услуга е разкриването и анализирането на причинно-следствените връзки на реалното качество на образователната услуга с държавните стандарти. Представени като инструмент на политиките на държавата, с ясно поставена цел за номиналното качество и потенциала за бъдещо трудово представяне¹⁴ на випускниците, стандартите задават и параметрите на потенциала на реалното качество, оценено чрез показателя професионална пригодност. При прилагането на политики за качество на образователната услуга, съотв. с изискванията на бизнеса, като индикатор на реалното му измерение възниква въпросът: как може да се параметрира равнището на неговото постигане (на качеството) в практиката. За целта се предлага използването на следната логическа схема за дефиниране на индикаторите:

Първо, регулатори и носители на качество на образователната услуга са:

- държавните образователни стандарти (ДОС) със своите норми за постигането на конкретни образователни резултати;

¹⁴ Оценено чрез показателя професионалната пригодност в хода на бъдещата трудова реализация.

- профилът на ученика¹⁵, представящ еталонния образ на ученика – потребител на образователната услуга, заложен в основата на съответния ДОС;

Второ, процесът на покриване на изискванията на ДОС, оценен чрез *профила на „готовност на ученика“* за бъдещо развитие¹⁶ и представящ реално формирани в учебния процес компетенции (знания, умения и навици);

Трето, *профилът на „годност“* на ученика идентифицира съотношението между профила на *„готовността“* му за бъдещо развитие спрямо заявените в ДОС за обучение по професията. В случая профилът „годност“ на ученика се явява измерител на номиналното качество, формирано в учебния процес. При коефициент, равен на 1.00, годността е максимално висока, а с това и качеството е високо, тъй като съотносимостта между тях е равна на 100%.

Четвърто, *профилът на „пригодността“* на випусника се представя като съотношение между професионалните изисквания на бизнеса за заемането на конкретно работно място/длъжност и реалната оценка на резултата от трудовото представяне в професията/длъжността. Това всъщност е реалното качество на потребяваната образователна услуга и ползите, добавената стойност от учебния процес за ученика-випусник, за бизнеса, училището и държавата. При коефициент, равен на 1.00, пригодността е висока, а следователно и качеството на образователната услуга е високо при съотносимост, равна на 100%.

Представеният конкретен пример за обосноваването на изследователската идея е опит да се обоснове приложението на принципа на съотносимостта при изследване качеството на образователната услуга. Всъщност чрез съотношението между „номинално“ и „реално“ качество могат да се представят и измеренията му като високо и ниско, което дава основание да се говори за ниска, балансирана и висока „инфлационна загуба“ на качество на образователната услуга.

¹⁵ Терминът „профил на ученика“ интегрира всички необходими изисквания на ДОС към ученика, който подлежи на обучение, съотв. възраст, учебни резултати от предходен курс на обучение, резултати от участие в настоящия учебен процес, постигнати резултати от външно оценяване на „изхода“ при завършване на учебна година или степен на образование, т.е. това е еталонният „образ“ на ученика – потребител на образователната услуга, заложен в основата на изискванията на конкретния ДОС.

¹⁶ Под „бъдещо развитие“ се разбира степента на изпълнение от ученика на ДОС, съотв. придобитите компетенции като знание и умения за преминаване в по-висок курс, за практическо обучение, трудова реализация и кариерно развитие на работно място.

Проблемът е по какъв начин може да се постигне по-висока номинална стойност на качеството на образователната услуга. Един от възможните варианти е приложението на компетентностния подход при осигуряване и управление на качеството на образователната услуга в професионалните гимназии.

На основата на направените разсъждения по-горе се стига до извода за възможността от използването на понятието „*профил на качеството*“, който обединява:

1. Профил на ДОС;
2. Профил на „идеалния ученик“ като потребител на образователната услуга в процеса на обучението;
3. Профил „готовност“ на ученика за бъдещо развитие на база формираните компетенции и способности в учебния процес;
4. Профил „годност“ на ученика като носител на съотносимостта между „готовността“ на ученика за бъдещо развитие и поставените норми на ДОС по отношение на формираните компетенции и способности по професията;
5. Профил „пригодност“ на випускника за кариера, представящ доказаната реална компетентност на работното място, т.е. той („профилът пригодност“) представя степента на реализация на профилите „готовност“ и „годност“ в конкретния трудов процес по съответната професия и организация.

Всъщност параметричните характеристики на профила на качеството на образователната услуга по приложената логическа схема са функция от приложението на концепцията на компетентностния подход при осигуряване, поддържане и управление качеството в професионалните гимназии.

В настоящото изследване понятието осигуряване на качеството се разглежда като съвкупност от дейности, с които се развива и поддържа непрекъснатият процес на неговото повишаване. Основната отговорност за предлаганото качество е на образователната институция, с участието на педагогическия и обслужващия персонал, учениците и външните заинтересовани страни.

Важни за осигуряването на качеството в училище са стандартите, тъй като те задават общата рамка на проявлението му в обучението и средата. В аспекта на прилагането им стандартите обхващат области, дейности и процедури, които са важни за осигуряване на качеството (примерно обучението, материалната осигуреност, кадровото осигуряване и др., като приоритетни сред тях са ученето и преподаването).

Паралелно с това стандартите се използват за основа при определяне на показателите и критериите, спрямо които се извършва самооценяването и външното оценяване на училищата. Важният проблем при осигуряване качеството на образователната услуга е с каква критериална система да се оценяват възможностите, потенциалът и способностите на училищната институция за изпълнението на стандартите.

Като резултат от научния дискурс могат да се формулират следните по-важни изводи:

Първо, качеството е социална категория, възникнала в резултат на процеса на социално договаряне между производителите и потребителите на стоки и услуги и в този смисъл то е динамично, гъвкаво и променливо спрямо изискванията на потребителя. Ето защо една и съща стока/услуга с еднакви характеристики по едно и също време може да бъде оценена по различни начини от различни потребители.

Второ, качеството на образователната услуга представлява съвкупност от свойства на продукта, благодарение на които те имат способността да задоволяват определени потребности на заинтересованите физически и юридически лица като потребители. Неговото постигане е свързано с изискванията, които се поставят към реалните характеристики и свойства на произведения образователен продукт и търсените от потребителя свойства на продукта. Ето защо в голяма степен то е носител на субективни характеристики.

Трето, качеството на образователната услуга може да се измерва и оценява от гледна точка на производителя, на потребителя, от гледна точка на тяхната съвместна дейност и на обществото като цяло.

Четвърто, качеството на образователната услуга се предопределя както от изискванията на производителя и потребителя, така и от вътрешни и външни фактори, вкл. и от разновидностите икономика, определяща степента на намеса на държавата в производството на образователни услуги, което пък от своя страна предопределя държавните регулации и свободата на индивидуалния и колективния субект в този процес. Всичко това оказва пряко и косвено влияние върху дейността на образователната институция, съответно върху процеса на обучението и качеството на образователната услуга.

Пето. Осигуряването на качеството на образователната услуга е част от цялостния процес на управление на качеството в училище и в образователната система. То е входният праг към неговото управление и постигане.

Шесто. Качеството се осигурява и гарантира чрез всички дейности/действия на образователната институция. Но нейната същинска част на създаване е в процеса на обучението, където реално се „произвежда“ образователната услуга.

Седмо. Правите и обратните връзки между системата за осигуряване на качеството на ниво училищна институция (професионална гимназия), стандарти и критериална система е нужно да бъдат водещ приоритет на училищния мениджмънт и политиките на държавата в областта на образованието.

Трета глава. Подходи и методи за осигуряване на качеството в професионалните гимназии

настоящата част на дисертационния труд се представят и анализират съществуващите в социалната теория и практика различни теоретико-емпирични подходи (компетентностен, системен, процесен, структурно-функционален, холистичен), методи и инструменти за осигуряване на качеството. Обосновават се основанията за приложението им в образователната система. Като основна характеристика се откроява тяхната функционалност и степен на приложимост.

Водещият подход, формиращ конструкцията на методологията за разработването на концептуалния модел, е компетентностният подход.

Компетентностният подход се впилява във всяка една от дейностите/действията на образователната институция, вкл. и на професионалните гимназии. Още повече че в съвременното общество ключов фактор за конкурентоспособността и икономическия растеж е човешкият потенциал. Икономика, в основата на която са компетентностите, става глобална по мащаби и мрежова като организация¹⁷. От тях (знанията и уменията) зависят сравнителните икономически предимства, конкурентоспособността, икономическият растеж, благосъстоянието.

С други думи, приложението на компетентностния подход в професионалните гимназии изисква компетентности относно:

- ясно и точно регламентиране на резултатите от ученето в динамичната информационна среда, т.е. какво обучаваният ще може да прави след завършване на образователния процес;

¹⁷ Кънев, М. Идеята за прогрес отвъд икономиката. С., Изток-Запад, 2013.

- точно определяне на необходимите ресурси за осъществяване на ефективен образователен процес;
- насоченост на образователните програми към съвкупност от убеждения, ценности, нагласи характерни за членовете на дадено общество;
- реализиране на образователен процес, ориентиран към резултатите съобразно индивидуалните особености и интереси на обучаваните;
- осъществяване на интегративни връзки между теоретично и практическо обучение.

Основна характеристика на компетентностния подход е, че той е динамичен от гледна точка на времето и пространството в съвременната информационна среда. Резултатите от неговото приложение в професионалните гимназии се обвързват и 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 разпределението на финансовите ресурси на организацията, с нормативните регулации, както и с интелектуалния потенциал и ценностната нагласа на субектите, участващи в образователния, съотв. обучителния процес. Използването на компетентностния подход, съчетан с други подходи и съобразен със средата (външна и вътрешна), както и с личностно-психологическите особености на обучавания, съдейства за осигуряване на необходимото качество на образователната услуга.

Важен за разработването на концептуалния комплексен модел е системният подход. На практика той представя рамката и вътрешната структура на правите и обратните връзки и взаимозависимости между елементите, участващи в осигуряването на качеството на всяка една услуга, вкл. и на образователната. Основната събирателна детерминанта на този подход е системата, разглеждана като комплекс от подсистеми или системи от по-висок ранг, които си взаимодействат в порядъка на единно цяло за постигането на общата цел.

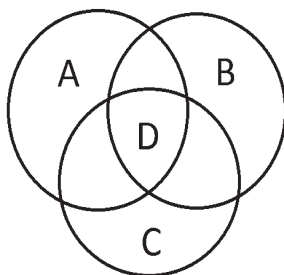
Всяка обособена част от системата като елемент/компонент от нейната структура изпълнява определени функции при изпълнението на следните условия: а) да е налице среда със „зададени връзки между елементите на системата“¹⁸; б) „всеки елемент да се разглежда като съвкупност от отдел-

¹⁸ Панов, Т. и др. Теория на организацията. С., 2005, с. 123.

ни компоненти; в) системата да взаимодейства с външния свят като цяло; г) всяка изследвана система да е елемент на система с по-висок ранг¹⁹.

Разгледана сама за себе си, отделната система притежава „вход“, „процес“ и „изход“. Вътрешната и външната среда въздействат върху тях по логиката на правите и обратните връзки.

Важно условие и предпоставка за безконфликтното функциониране на взаимосвързаните дейности на „входа“, в „процеса“ и на „изхода“ е единството и степента на реализиране на основната цел на образователната институция – осигуряване на качеството. Това се илюстрира с представените зависимости на фиг. 2. Оптималният вариант за ефективно развитие на системата е постигнатата максимална степен на реализиране на единната цел (качеството на услугата) от трите ключови групи дейности (на входа, процеса, изхода) на системата, което се измерва с пресечните точки на пространство А, В, С, съотв. с формираното единно пространство D. Колкото по-голяма част от пространствата А, В, С се отнема и се трансформира в пространство D, толкова по-ефективно работи системата по отношение на качеството, толкова по-високи външни институционални и бизнес оценки отчита организацията, вкл. училищната, които по естествен път се отразяват върху ценността и възвръщаемостта на направените инвестиции.



Легенда:

А – вход на системата

В – процес на системата

С – изход на системата

D – съответствие на целите съобразно изпълнението на главната цел
(качеството на услугата)

Фиг. 2. Съответствие на целите за осигуряване качеството на образователната услуга в релацията „вход – процес –изход“

¹⁹ Пак там.

Представените подходи могат да се обвържат с приложението на съвременни методи и инструменти (метод на Парето, на Ишикава, европейски и национални нормативни документи, типологични характеристики на мисленето) за изследване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии в контекста на нейното осигуряване. Всички те (методи и инструменти) подпомагат професионалните гимназии в усилията им не само да анализират дейностите в училището, но и да направят корекции в ход, свързани с осигуряване на по-високо качество на образователната услуга в училище.

Определено считаме, че представените подходи, методи и инструменти могат да се използват и при разработването на модела за осигуряване качеството на образователната услуга съобразно спецификата на конкретния вид училище.

Направеният анализ се съпровожда с изводи и обобщения от следния характер:

Първо, компетентностният подход е в основата на качествено професионално образование и неговото последователно прилагане е гаранция за ефективен образователен процес.

Второ, прилагането на концепцията на компетентностния подход е методологическа основа за разработването на критериалната система за оценяване качеството на образователната услуга, на философията и логиката на разработване на учебните държавни стандарти, както и избора на модела на професионално образование и обучение, свързано с бизнеса и кариерното развитие.

Трето, използването на системния, структурно-функционалния и процесния подход изсветлява в детайли дейността на организацията, вкл. и образователната институция, и по-точно на професионалната гимназия

Четвърто, смятаме, че прилагането на системния подход подпомага детайлното разкриване на социално-икономическия потенциал на всяка организация и позволява намирането на решения за развитие и усъвършенстване с цел постигане на оперативните и стратегическите им цели.

Пето, въвеждането на структурно-функционалния подход на свой ред предоставя възможност да се разграничат отделните елементи на системата и да се персонифицират отговорностите по отношение на осигуряване на качеството. Това води до намаляване на количеството на допусканите пропуски, грешки и загуби и се превръща в предпоставка за изграждането

на партньорски взаимоотношения в конкретната организационна среда и извън нея.

Шесто, взаимодействието между процесите в системата и определянето на функциите и разграничаването на отговорностите на персонала в тях позволяват да се избегне конфликтът на интереси при планирането и осигуряването на ресурсната им обезпеченост, при реализацията и текущия им контрол, да се повиши прозрачността при управлението. Въвеждането на процесния подход просветлява в детайли всяка една дейност/действия на образователната институция.

Седмо, прилагането на представените съвременни методи и инструменти подпомага да се изведат основните проблеми в дейността на организациите, както и да се подбере най-подходящият начин за тяхното преодоляване. Създава се яснота относно постиженията им, пътищата за оптимизиране на дейностите и възможностите за проследимост на резултатите.

Седмо, осъзнатата необходимост за развитието на типологичните характеристики на мисленето от долния към горния им екстремум създава възможност за усъвършенстване на компетентността, за развитие на иновативното мислене на двата субекта в процеса на обучението, предопределящо интензифициране на взаимодействието между тях в процеса на постигане на крайния образователен резултат.

Четвърта глава. Подходи за изграждането на концептуалния комплексен модел

На основата на дискутираните в теорията и практиката подходи, методи и инструменти, анализирани в предходните глави, тук се представя технологията на конструиране на концептуален модел за осигуряване качеството на образователната услуга. Обосновава се нуждата при неговото разработване и апробиране в образователната практика и реализиране на принципите на съгласуване и взаимно съответствие, като се търси необходимият баланс между отделните елементи на концептуалния модел. В основата на модела е компетентностният подход, предопределящ ефективността на системния.

Акцентът се поставя върху системния подход, което предопредели въвеждането на структурно-функционалния и процесния подход. Всеки един от представените и анализирани подходи може да бъде самостоятелен пред-

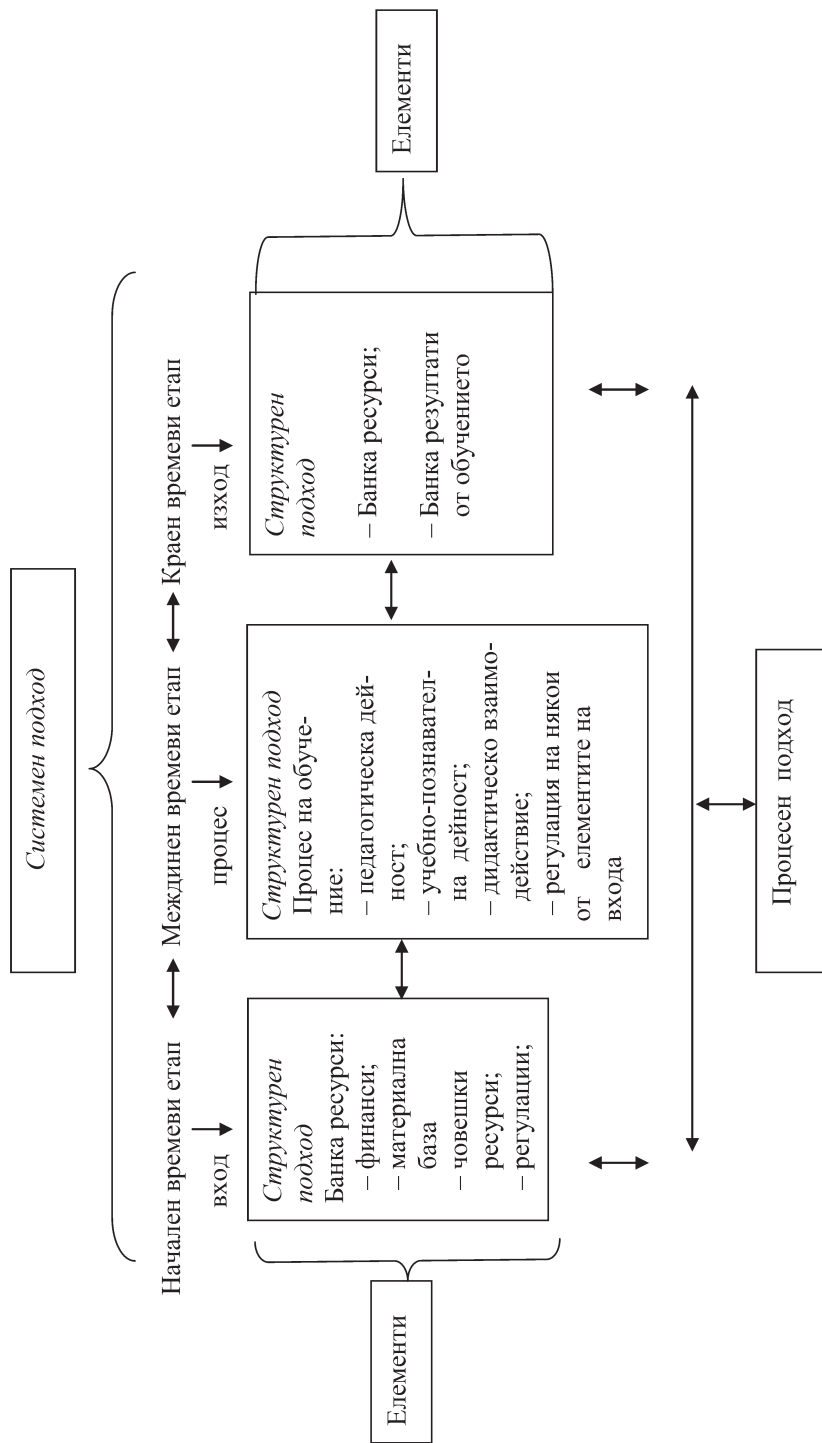
мет на бъдещи изследвания в контекста на осигуряване качеството на образователната услуга.

В настоящия дисертационен труд структурно-функционалният и процесният подход се разглеждат дотолкова, доколкото предоставят възможност по-пълно да се обоснове необходимата взаимна обвързаност между елементите на системата и протичащите процеси в нея. Фокусът се поставя върху междинния етап (процеса на обучение) на системата „вход (ресурси) – процес – изход (резултат)“, където се „произвежда“ образователната услуга, съотв. процесът на обучение (фиг. 3).

Елементите на системата се проявяват чрез техните функции, което се илюстрира чрез табл. 1. Важно е да се отбележи, че представените функции се проявяват във всеки един от времевите етапи, но с различен интензитет, съобразно спецификата на всеки един от тях.

Таблица 1. Функции на времевите етапи

Времеви етапи на системата	Съдържание на функциите
Начален времеви етап Междинен времеви етап Краен времеви етап	<ul style="list-style-type: none"> •<i>Осигурителна</i>: осигуряване на образователния процес с необходимите ресурси; •<i>Разпределителна</i>: разпределение на планираните ресурси за дейностите; •<i>Информационна</i>: събиране и регистрация на информацията; •<i>Аналитична</i>: анализ на състоянието на качеството на изследвания процес; •<i>Мотивационна</i>: стимулиране повишаването на качеството в училище; •<i>Контролно-диагностична</i>: контрол и диагностика на изпълнението на дейностите; •<i>Регулационна</i>: корекция на дейността в резултат на анализа; актуализация на вътрешнонормативните документи на училището



Фиг. 3. Системен, структурен и процесен подход за осигуряване качеството на образователната услуга

Установява се, че на входа на образователния процес от важно значение е разпределителната функция, която съобразно неговата структура се проявява в разпределението на финансовия ресурс, на класните стаи, на учениците по паралелки, на педагогическия състав по преподавани учебни предмети и др. За междинния етап е важна както контролно-диагностичната, така и регулиращата функция. На изхода на системата акцентът се поставя върху контролно-диагностичната функция, намираща израз във формите на вътрешния и външния контрол върху резултатите от учебно-познавателната дейност.

В процеса на цялостното изследване се потвърди необходимостта от:

- Съответствие между динамиката на промените в глобализиращото се информационно общество, националната образователна система и дейността на училището. Посредством представения комплекс от подходи (фиг. 3) и тяхното приложение в практиката се създава възможност на училището да преценява доколко всеки елемент в него е съобразен с посочените връзки на съответствие и съотнесеност. Това изисква по нов начин да се структурира дейността на образователната институция и тя да се трансформира в непрекъснато учеща се предприемаческа организация²⁰. В този смисъл е нужно процесът на управление на качеството, в частност на неговото гъвкаво осигуряване, да бъде дълбоко осъзната ценност и култура за всеки член на педагогическия състав, за да може училището да се изгради и развива като устойчива образователна институция, с потенциал бързо да се адаптира към динамичните социално-икономическите промени;
- Изследване същността на образователната услуга, многообразието на нейните съдържателни аспекти и особености. Анализът позволи обосновано да се постави акцентът върху процеса на нейното „производство“, съотв. върху процеса на обучението, върху анализа на необходимите компетенции на „доставчика“ на услугата – учителя, и на нейния „потребител“ – ученика, с цел провеждането на ефективен образователен процес;
- Комплексното използване на системния, структурно-функционалния и процесния подход, което създава възможности за проследимост на цялостния процес на осигуряване на качеството в професио-

²⁰ Под предприемаческа организация тук се разбира иновативно училище, активна и системна работа на училището в мрежа с други училища и с бизнеса.

налната гимназия, за отстраняване на пропуските и предвиждане на потенциалните рискове пред неговото ефективно протичане.

Както се подчерта, фокусът в изследването се поставя главно върху процеса на обучението, където реално се произвежда образователната услуга. „Колкото по-разнообразни потребности култивираме чрез обучението по отделните дисциплини, толкова по-малък е рискът за обучаващата се личност от стрес и липса на емоционален контрол при ранжирането на нейните потребности (в живота и професията). Това от своя страна повишава нейната конкурентна устойчивост. И обратното, колкото по-еднообразни и първични са потребностите (с фокус предимно за оцеляване), толкова по-стеснен е кръгът за избор на приоритетна потребност в даден момент, с което се увеличава рискът от стрес, неустойчивост и нестабилност на личността.“²¹ Всъщност култивирането на познавателните потребности и развитието на компетенциите и на компетентностите са основният път към високо качество на образователната услуга. За съжаление все още в училище недостатъчно внимание се обръща на този жизненоважен проблем за всеки млад човек. „В осигуряването на качеството на образователната услуга – заключават Д. Павлов и И. Петкова – учителят, ученикът и процесът на обучение имат приоритетна роля и значение.“²² Те са дълбоката същностна основа на процесите по осигуряването, поддържането и усъвършенстването на качеството на образователната услуга.

За професионалните гимназии качеството на образователната услуга има още едно важно измерение – обвързването му с формирането на практически професионални знания и умения. В този смисъл връзката теория – практика е от първостепенно значение както за формирането, така и за усъвършенстването на професионални компетенции. Тази теза

в дисертационния труд е подкрепена чрез представяне на модел за практическо обучение в професионалните гимназии.

Повишаването на качеството на образователната услуга е непосредствено свързано още и с постоянната работа за поддържане в оптимални стойности на показателите икономичност, ефикасност и ефективност в

²¹ Ненова, С. Емоционалната интелигентност в обучението по икономика в професионалните гимназии. В. Търново, Университетско издателство „Св. св. Кирил и Методий“, 2005, с. 39.

²² Павлов, Д., И. Петкова и др. За качеството на образованието (основни понятия). Качество на професионалното образование. Министерство на образованието и науката, Национален институт по образование. С., 2004, с. 22.

дейността на образователната институция. То следва да се осъществява и контролира и в трите етапа на управлението на качеството: „осигуряване“, „поддържане“ и „усъвършенстване“. С други думи, колкото по-добри стойности заемат посочените показатели, измерващи трите класа променливи²³: променливи на средата, променливи на процеса, променливи на продукта, толкова по-високо ще бъде качеството на дейността на организацията, съответно качеството на образователната услуга, и обратното.

Представената дотук система от идейни проекции за решаването на конкретни задачи и постигане на заявени цели в областта на осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии може да се възпроизведе чрез следната обобщаваща логическа схема на предложени концептуален комплексен модел на процеса на неговото осигуряване в образователната институция (фиг. 4).

Въображаемият *обект* на концептуалния модел е *процесът на осигуряване качеството на образователната услуга в съвременната образователна институция*, в частност професионалните гимназии. Той се извежда и разработва на база конкретна изследователската дейност на автора, следвайки логиката, философията и изискванията на взаимносвързаните системни, процесен, функционален и структурен подход. Така необходимата за всеки концептуален модел цялостност и единност се постига посредством прилагането и използването на правилата на холистичния подход, при запазването на сложните прави и обратни връзки и взаимозависимости между елементите/компонентите на процеса на осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии. Именно на база анализа на тези връзки и зависимости, тенденциите и изискванията на външната и вътрешната среда, приетата стратегия за качеството и поставените цели в дейността на училището по отношение на качеството се извеждат начините, механизмите и средствата за неговото осигуряване. Водещият акцент във фокуса на концептуалния модел е желаното качество на образователната услуга, нейната и на предлагащото я училище (професионална гимназия) конкурентоспособност, ефикасност и ефективност. Всичко това се прави на основата на извършените задълбочени анализи на теоретична и емпирична информация, на логическото обяснение на известни факти, параметри и тенденции, изграждането на хипотези и мерки за управленски въздействия

²³ Господинов, Б. Ефективност на обучението. Пловдив, Сема, 2001, с. 13. Цит по: Gerlach, V. S. & Ely, D. P. *Jedihing and Media. A. systematic approach.* Prentice-Hall, New Jersey, 1971. С. Kyriacou. *Efektive teaching in schools.* Simon & Shuster Education, GB, 1992.

върху осигуряването на качеството в училище. В цялата тази аналитична дейност авторът изхожда от позицията за възприемането на качеството на образователната услуга като важен, стратегически и фундаментален обект за изследване, стратегиране, планиране и управление на национално и училищно равнище.

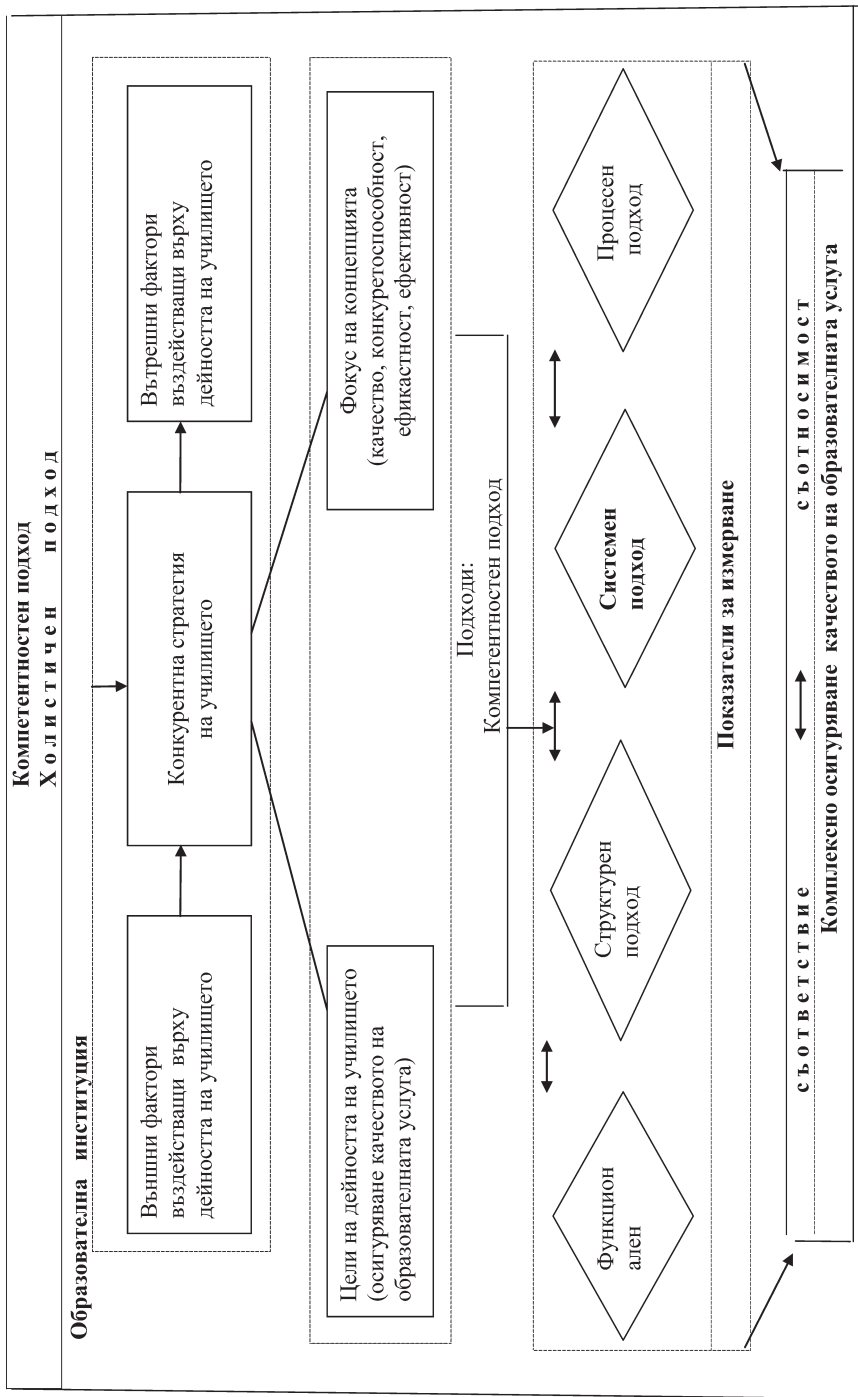
Водещите взаимносвързани индикатори на концептуалния модел, съдържащи се на фиг. 4, са позиционирани по следния начин:

Определящи са динамично променящите се параметри на външната среда, оказващи пряко и косвено въздействие върху дейността на училището, в частност многообразните аспекти на националното и регионалното демографско, икономическо, социално и културно развитие.

От важно значение са факторните въздействия на вътрешната среда, разгледани на по-предно място в дисертационния труд.

Съгласно приоритетите на страната се разработва национална образователна стратегия и стратегия на училището (професионалната гимназия), съответно на училищно ниво, стратегия, както и план за действие за предстоящия петгодишен период. Тези стратегически документи са особено важни за планирането на ефективно дългосрочно използване на разполагаемите (човешки, материални, финансови, информационни и регулаторни) ресурси в полза на качеството.

Следва изборът на подходи за конструиране на концептуалния модел на основата на: познания, умения, възгледи и идеи; подбрания фокус и акцент на концептуалния модел – качество, конкурентоспособност, ефикасност и ефективност; възприетите водещи принципи за съгласуваното приложение на следваните подходи при разработването на модела.



Фиг. 4. Концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии

Обобщеността на концептуалния модел затруднява неговото апробиране в образователната практика. Затова отделни елементи в изследването съдържателно са конкретизирани. Целта на това детайлизиране е не само да се възприеме моделът от педагогическите специалисти, но и да се удостовери приложимостта на концептуалния модел в практиката и по-конкретно на отделни негови части, свързани пряко с „производството“ на образователната услуга.

Комплексното използване на системния, структурно-функционалния процесния подход, в основата на които са компетентностният и холистичният подход, създава възможност за проследимост на цялостния процес на дейността на организацията, за отстраняване на пропуските и предвиждане на необоснованите рискове в училищната дейност. Цялостният концептуален модел съдържа приложението на всички анализирани подходи в теоретичната част, което прави теоретичния дискурс пряко свързан и обоснован с изследователския модел.

Пета глава. Емпирично изследване и анализ на резултатите

В тази глава се анализират и дискутират резултатите от проведени международни и национални изследвания относно осигуряването на вътрешна училищна среда за педагогическа дейност и оценка на постиженията на учениците (15–16 г.) по математика и природни науки за периода 2006–2015 г., както и от авторово анкетно проучване (проведено 2016 г.) относно мнението на педагогическите специалисти от различни професионални гимназии в страната относно разработения концептуален модел и възможностите за неговото приложение в училищната практика.

Представените анализи от международни, национални и регионални изследвания, както и изводите от проверката на Сметната палата, удостоверяват, че проблемите в сферата на средното образование са дълбочинни и многообразни. Съотнесени към концептуалния модел, те обхващат всички негови съставни елементи. Тяхното анализиране съобразно реалните образователни проблеми в България предполага проектиране на стратегии и политики за повишаване качеството на образователната услуга на национално и училищно ниво (професионални гимназии).

На институционално ниво – професионална гимназия, същността на проблемите се свежда главно до понижаване на „номиналното“ качество

на образователната услуга, отразяващо се негативно върху устойчивостта и конкурентоспособността на училището на образователния пазар. В порядъка на обобщение отбелязваме, че всяка образователна институция като жив организъм чрез управление на промяната се стреми да поддържа своето балансирано развитие по различни начини, действия и механизми.

Такава възможност предоставя предложеният концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга. Той позволява с висока степен на достоверност да се установи в кои от елементите на модела се проявяват проблемите, като конфликт на интереси и непостигнати цели, с какви политики и мерки за действие да се атакува тяхното решаване и преодоляване на затрудненията в работата на образователната институция. Моделът в неговата структура е проектиран в анкетната карта (Приложение 1). Целта е да се провери мнението на педагогическите специалисти (учители и директори в професионални гимназии) относно приложимостта на концептуалния комплексен модел.

Когато се анализира качеството на образователната услуга и се търсят управленски решения за неговата промяна, е нужно да се съблюдают неговите специфични особености и характеристики. Несъобразяването с тях поражда проблеми на системно и училищно ниво. Това е така, защото качеството на образователната услуга не зависи само от професионализма на учителя, както и от социално-личностните специфики на ученика, проявени в процеса на обучение, но и от много други вътрешни и външни фактори: с институционален характер (нормативна уредба, организационна структура, национални и европейски регулации, взаимоотношения с бизнеса и др.); с материален характер (училищна инфраструктура, материална база, финансови и информационни ресурси учебни и библиотечни ресурси); с интелектуален характер (човешки ресурси, ценности и организационна култура, мениджърски потенциал и др.).

Следва да се има предвид, че в оперативната образователна практика изпъкват и проблемите с диференцираното обучение, със стандартите за съотношението общообразователна – професионална – задължителна – избираема (разширена) подготовка. Това е свързано с концепцията за индивидуализираното обучение на подрастващите и развитието на техния потенциал.

Не бива да се твърди, че всички обучавани деца могат да постигнат еднакво високи резултати в образователния процес. Тази теза е социално неприемлива. Тя съвсем основателно поставя въпроса – доколко държавните образователни стандарти могат да се ползват за надеждна база на диферен-

цираното обучение? Открива ли се в тях известно противоречие с концепцията за развитието на нестандартното мислене?

Решението според нас следва да се търси не в поставянето на акцента върху еднаквостта в развитието на подрастващите, а върху подкрепата на индивидуалните личностно-психологически особености на ученика.

За А. Тофлър „училищата все още функционират като фабрики, подлагайки суровината (децата) на стандартизирано обучение и рутинно изпитване. Въпросът, който може да се зададе относно дадено иновативно предложение в областта на образованието, е: Насочено ли е то към по-фективно функциониране на „фабриката“, или както би трябвало да бъде, има за цел да елиминира фабричната система и да я замени с индивидуализирано обучение?“²⁴

Още повече че информационното общество толерира индивидуалността и многообразието. Необходими са нови образователни политики, модели, технологии и методи. Нужни са учебници, чрез които да се формират знания и умения за логическо, аналитично и креативно мислене, а не механично да се възпроизвеждат текстове за получаване на конкретна оценка. В тази връзка идеята за интегративните подходи в обучението и оценяването става все по-актуална за училищната практика. Те са съдържателният фундамент на задачите от PISA.

Съвременната социално-икономическа и технологична среда, новите пазарни отношения и предизвиканата от това еволюция в концепцията за позиционирането на човешките ресурси в икономиката изискват нови показатели и критерии за измерване и оценка на учебните постижения. Акцентът при тях следва да бъде не толкова върху механичното възпроизвеждане на учебното съдържание (често срещано се в образователната практика), а по-скоро върху разширяване и задълбочаване на дигиталните умения, гъвкавото, креативното и иновативно мислене. Това са и някои от причините за неудовлетворителното представяне на нашите ученици в международните изследвания PISA.

Друга причина за тези резултати е и несъответствието между националните и международните показатели и критерии за измерване на постиженията на обучаваните, свързани с различни принципи и методи на обучение в изследваните страни.

²⁴ Тофлър, А. Новата цивилизация. Политика на третата вълна. С., Изд. „П. К. Яворов“, 1995.

Може да се твърди, че оценката на качеството е „акредитация“ на професионалните компетентности на субектите, пряко участващи в образователния процес и произвеждащи образователната услуга.

Като обобщение от анализа на получените резултати от авторово анкетното проучване могат да се направят следните изводи:

1. Доказва се необходимостта от организационни и методически промени, свързани с осигуряването качеството на образователната услуга в професионалните гимназии;
2. Потвърждава се възприемането на концептуалния модел сред по-голяма част от педагогическия персонал в изследваните училища;
3. Доказа се необходимостта от специализирано обучение на педагогическите специалисти, с приоритетна цел повишаване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии. Независимо че нормативната уредба регламентира регулациите, нуждаем се от повече култура и ценностно осмисляне и възприемане процеса на формиране на необходимите компетенции, както и ограничаване приложението на консервативния принцип „проба – грешка“. Очевидно е, че докато не се възприеме като приоритет на всички образователни нива процесът на осигуряване качеството на образователната услуга в училището, трудно може да се създаде среда за приложението на адекватни стратегии, подходи, методи и инструменти за усъвършенстване и удовлетворяване на изискванията.
4. Анкетното проучване като инструмент за оценка на концептуалния модел е полезно да обхваща не само учителите, но и по-широк диапазон от социално ангажирани субекти – специалисти от Регионални управления на образованието, МОН, НАПОО, бизнеса и др.
5. Разработената анкетна карта пресъздава под формата на въпроси технологията за разработване на концептуален модел за осигуряване на качеството на образователната услуга. По всеки един от елементите на модела анкетираните посочват отговори, които удостоверяват, че моделът е разбираем за работещия педагогически персонал.

Анализът на съвкупната емпирична информация спомогна за задълбоченото осмисляне на представената технология на концептуалния модел за осигуряване на качеството на образователната услуга и нейното приложение в педагогическата практика.

Резултатите от емпиричното изследване показват, че източниците на информация са правилно подбрани. Единиците на наблюдението демонстрират познаване на проблемите, свързани с качеството на образователната

услуга. Това дава основание за обобщението, че обектът е целесъобразно подбран, още повече че за изследването са избрани училища с различна големина, от различни населени места и професионални области.

Емпиричното изследване е с мултиплициращ ефект по отношение на познанието за осигуряване качеството на образователната услуга. То показва как чрез подобно проучване може да се обогати познанието от гледна точка на: професионалните знания и умения на учителя и на бъдещия среден специалист; на факторите, които обуславят равнището на качеството на образованието, вкл. на образователната услуга. Отговорите на респондентите удостоверяват, че моделът се възприема от тях, полезен е и същевременно приложим за училищната институция (професионални гимназии по икономика и училища от различни професионални направления). За съжаление в настоящото изследване не е възможно да се представят всички ресурси за пълно и цялостно изследване поради мащабността на проучвания от подобен род.

Заключение

В резултат на последователната научно-теоретична и емпирично-аналитична работа по темата бяха доказани работната теза и работните хипотези.

Определиха се факторите на въздействие на вътрешната и външната среда, на водещите принципи и обективните закономерности, на които се подчинява осигуряването на качеството на образователната услуга. Наличието на единно и ясно концептуално разбиране за решаването на проблема улеснява избора на адекватни подходи, методи, механизми, стандарти и действия за регулиране на отношенията в областта на осигуряване качеството на образователната услуга, с конкретни цели и насоки за дългосрочно развитие.

Потвърди се изследователската теза за:

- важността на проблема за осигуряването качеството на образователната услуга като елемент от цялостния процес по управление на качеството;

- за необходимостта от създаването на ефективни политики, мерки, подходи и методи за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии

Тезата като изходен пункт в изследването се потвърди чрез доказване на основната и работните хипотези на основата на направените обстоятелствени анализи, изводи и обобщения в съответната теоретична и емпирична част на дисертационния труд:

- Още в теоретичната част на изследването (трета глава, т. 3.1) се потвърди виждането, че за осигуряване качеството на образователната услуга е необходимо приложението на компетентностния подход, предопределящ формирането и развитието на необходимите знания, умения, способности (компетенции/компетентности) за:
 - познаване на различните видове подходи за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии, на техните елементи и компоненти (трета глава, т. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4);
 - приложение на системния, структурно-функционалния и процесния подход за тоталното осигуряване качеството на образователната услуга (четвърта глава, т. 4.1, 4.2, 4.4);
 - създаване на субмодел за практическо обучение в реална бизнес среда (четвърта глава, т. 4.3);
- Чрез анкетното проучване се доказва, че учителите и директорите на професионалните гимназии споделят ключовата роля на компетентностния и останалите подходи за осигуряване качеството на професионалните гимназии (айтеми 1, 2, 3, 4, 5, 6).
- Подкрепи се от част от учителите идеята на автора за измерването и оценяването на формираните професионални компетенции поотделно за обща професионална, отраслова и специфична подготовка за осигуряване на по-високо качество на образователната услуга в професионалните гимназии (айтеми 19, 20).
- Резултатите от международните изследвания в общото образование (пета глава, т. 5.2, изследвания на PISA, на ЦОКПУО) открояха значимостта за развитието на мисленето на теоретично и практическо равнище, в надграждането на професионални компетенции над компетенциите от общообразователната подготовка минимум в професионалните гимназии.
- Обоснова се, че същинското „производство на образователната услуга“ се осъществява в процеса на обучението. В този смисъл ди-

дактическото взаимодействие се изяви като водещ фактор за осигуряване качеството на образователната услуга в нейното производство, както и за формиране и развитие на компетенциите на обучаващите и обучаваните в професионалните гимназии (втора глава, т.2.3).

- Теоретичното изследване и анкетното проучване удостовериха водещите социално-икономически фактори за осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии (първа глава, т. 1.1, 1.2, 1.3; пета глава, айтеми 22, 23).

Резултатът от доказването на работната теза и хипотези са открояващите се следните групи изводи и обобщения от изследването:

Първата група е от общ характер и се отнася до теоретичната същност, съдържателните особености, ролята и значението на образователната услуга и нейното качество за обществено-икономическото развитие на страната, както и до смисъла на нейното академично изследване и изучаване. Основните изводи и обобщения в тази група са:

- Изследването може да се приеме като методическо начало в опитите за обосноваване и предлагане на концептуален комплексен модел за осигуряване качеството на образователната услуга. Мотивацията за това е динамиката на социално-икономическите промени и свързаното с нея изискване за непрекъснато усъвършенстване на съществуващите подходи, методи и инструменти за изследване качеството на образователната услуга.
- На основата на извършения дълбочинен анализ на педагогическата теория и практика и поставените изследователски задачи се предлага концептуален комплексен модел, в който могат да се ситуират проявяващите се училищни проблеми и да се правят предложения за необходимите промени в дейността по подобряване качеството на образователната услуга.
- Взаимообвързаността между структурно-функционалния, процесния и системния подход в контекста на компетентностния подход предполага тяхното паралелно разглеждане и идентифициране на приложимостта им в проектирането на работния модел.
- Доказа се интензивната линейна зависимост между осигуряването на качеството на образователната услуга и разполагаемия ресурсов потенциал, съотв. материални, финансови, човешки, информацион-

ни и регулаторни ресурси. Това по безспорен начин потвърждава тезата за намаляване бюрокрацията и неефективните бюрократични процедури на ниво училище за сметка на пренасочване на ресурси и усилия към дейности, свързани с повишаване ефективността и ефикасността на образователната институция.

Второто смислово ниво на изводите и обобщенията в изследването е по-конкретно и детайлизирано, до известна степен прагматизирано, с приложен характер. Детайлно то засяга проблеми относно:

Първо, съдържателните характеристики на образователната услуга:

- Характеризира се образователната услуга като: а) резултат от съвместната дейност на обучаван и обучаващ /формирани знания, умения, опит, ценности и проявени способности;/ б) конкретен нематериален продукт и в) оперативен процес от дейността на училищната институция, която я „произвежда“ и съответно „предлага“ на „потребителите“ на образователния пазар;
- Акцентира се върху единството и неформалното „сливане“ на двете фази – „производство“ и „потребление“, на образователната услуга в рамките на единния възпроизводствен процес, на чийто изход се проявява завършеният краен продукт – качеството на образователната услуга със своята цена;
- Изведе се и се обоснова проективната функция на образователния продукт;
- Доказа се спецификата на образователната услуга, съотв. на нейната мултисубектност при производството и потреблението ѝ, която определи основните акценти при осигуряването на нейното качество: а) процеса на обучение; б) професионалните компетенции на учителя и на бъдещия среден специалист; в) интересите на нейните преки и косвени потребители и потребността от тяхното синхронизиране, без да се омаловажават останалите процеси в дейността на образователната институция.

Второ, качеството на образователната услуга в училище:

- Представи се качеството през призмата на съотносимостта, в смисъла на релацията „разходи–ползи“ (икономичност, ефикасност, ефективност), изразяваща пресечната (равновесната) точка на интересите на заинтересованите субекти като отношение между реалното състояние на всеки елемент от системата „вход, процес, изход“ с

държавните стандарти и като съвкупна величина на отделните връзки и отношения;

- Анализира се качеството от позицията на непрекъснатото съответствие и постигане в реалната образователна практика на необходимата съотносимост между елементите на всяка дейност в училището, както и между самите дейности, реализирани по повод на нейното „производство“;
- Дефинира се качеството като съотносимост между целта и реалната ѝ постижимост като краен резултат, степен на постигнато съответствие между потребността, процеса, методите и средствата за производство на продукта/услугата. Главно чрез съответствието и съотносимостта между елементите на дейността и между дейностите на отделните субекти, участващи в нейното производство и потребление, се осигурява необходимото качество на услугата.

Трето, характеристиките на използваните подходи за осигуряване качеството на образователната услуга:

- Анализираха се социално-икономическите предизвикателства, предопределящи прилагането на съответните подходи, методи и механизми за осигуряването и създаването на по-високо качество на образователната услуга в училище;
- Изведе се компетентностният подход като основен за осигуряване на качеството на образователната услуга;
- Анализираха се приложните аспекти на системния подход в контекста на системата „вход – процес – изход“ в широк времеви диапазон. В посочените параметри се характеризира проявлението на спецификите му във: а) осигуряването на качеството на образователната услуга; б) „производството“ и „потреблението“ на образователната услуга в реалната училищна среда;
- Разгледа се структурно-функционалният подход в аспекта на предназначението му да създаде устойчивост на елементите на входа, в процеса и на изхода по отношение на изследвания обект: „образователна услуга – качество – осигуряване“;
- Изведе се структурата на компетентността на двете равнища на нейното изследване: социално-личностното и организационно-управленското. Обоснова се компетентността като: а) важна характеристика на човека - професионалист (медиатор, модератор, експерт

консултант), проводник на иновативните характеристики в училищното образование; б) средство за управленски въздействия от страна на субектите на мениджмънта на образованието. Обоснова се необходимостта от анализиране функциите на всеки един от елементите на системата в тяхната взаимна връзка и обвързаност;

- Представи се процесният подход като необходим за проследяване на последователността и съдържанието на стъпките в осигуряване качеството на образователната услуга в системата „вход – процес – изход“, като са отчетени някои компоненти на структурния и функционалния подход. В случая е съблюдувано правилото изборът на процесни схеми и процедури да се съобразява със спецификата на съответното училище.

Четвърто, осигуряване качеството на образователната услуга:

- Потвърди се реалистичността на тезата за приложение на подхода за тоталното управление/осигуряване качеството на образователната услуга, като част от цялостната дейност на образователната институция (училището);
- Доказа се целесъобразността от прилагането на подхода на тоталното управление на качеството на образователната услуга като нова философия в дейността на професионалните училища с помощта на системния, структурно-функционалния и процесния подход;
- Аргументира се необходимостта от приложението на компетентностния подход като основополагащ както за изграждането на комплексен модел за качеството, така и за неговото осигуряване в реалната педагогическа практика;
- Обоснова се необходимостта от приложението на подходящи научнообосновани методи за изследване качеството на образователната услуга и нейното осигуряване, но най-вече: а) анализа на Парето и б) причинно-следствения анализ на Ишикава;
- Обогати се разбирането за: а) целостта и многообразието на образователната услуга; б) уникалността на образователната услуга по отношение на: нейната мултисубектност, ресурсна обезпеченост по отношение на когнитивните възможности на обучавания и обучаващия, както и на процеса на обучение; в) адекватността на образователната услуга спрямо бъдещата социална среда; г) социалните характеристики на образователната услуга; д) социалната среда (вътрешна и външна) като интегрален механизъм за регулиране/

саморегулиране на индивида/организацията по отношение на динамиката в характеристиките на образователната услуга;

- Обоснова се като базисна основа за осигуряване качеството на образователната услуга връзката системен – процесен подход, проявена в съвкупната дейност на индивидуалните и колективните субекти.

Пето, извеждането на характеристиките на концептуалния модел:

Предложеният концептуален модел е: а) продукт на осъзната необходимост за създаването на нова концепция за осигуряване на качеството в образованието; б) изграден на основата на принципите за съгласуване и съответствие; в) релевантен спрямо източниците на информация, обектно-предметната област и целите на изследването, спрямо структурата на експертните карти и холистичния²⁵ подход; г) практически ориентиран по отношение на предложения начин за практическо обучение с участието на бизнеса; д) насочен към бъдещето от гледна точка на неговата обобщеност, създаваща свобода в приложението му при различни ситуации и прояви на нестандартното мислене; е) ориентиран към ролята му на катализатор, стимулирайки креативността на образователните институции като относително самостоятелни и самоусъвършенстващи се социални системи.

Насоки за бъдещи изследвания в областта на приложението на модела

Предложеният концептуален модел е проектиран за приложение в професионалните гимназии на страната. Аprobирането на цялостния процес на модела и неговото приложение и коригиране във времето са свързани със солидна банка от емпирични данни, чрез които да се анализират и обобщят резултатите от действието на всеки негов структурен елемент. Възможно е някои от тях да претърпят промени, а други да отпаднат. Целта е да се постигне непрекъснато поддържане на ефективна система за осигуряване качеството на образователната услуга като елемент на системата за управление на качеството в конкретното училище и като част от общата система за осигуряване и управление на качеството в системата на образование в Р България.

²⁵ Терминът „холистичен“ идва от гръцки език (holos = цял, цялостен, интегрален).

Насока за по-нататъши бъдещи изследвания е операционализирането на отделните елементи на концептуалния модел. По този начин той ще бъде по-лесно наблюдаван, анализиран и контролиран от образователните институции, съотв. от ръководствата на професионалните гимназии.

Другата насока е свързана с изследване развитието на типологичните характеристики на мисленето в процеса на обучението чрез тяхното операционализиране съобразно резултатите от ученето. По този начин ясно ще се разграничат когнитивните възможности на отделните ученици по отношение на изпълнението на ДОС. Това ще предопредели използването на диференцирания подход на обучение за реализиране на познавателното развитие на обучаваните.

Следващата насока преди всичко е свързана с информационното осигуряване и включва разработването на специализиран софтуерен модел за приложението, поддържането и контрола на процеса по осигуряване качеството на образователната услуга чрез възможността за извеждането на текущи справки с обобщаваща информация за постигнатите резултати.

Справка за научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

1. Задълбочено и критическо представяне на парадигмалните основания за осигуряване качеството на образователната услуга в глобална, пазарна и социално-икономическа инфраструктура.
2. Обосноване на необходимостта от всеобхватното отчитане в училищния мениджмънт на вътрешноприсъщите характеристики и факторна значимост (тежест) на мултисубектността на образователната услуга за осигуряване и поддържане на нейното качество в професионалните гимназии.
3. Допълване теоретичния анализ на същността, детерминантите и параметрите на качеството на образователната услуга като фундамент на процеса на неговото осигуряване в динамична среда на промени в дългосрочен аспект.
4. Обогаляване на практиките за преодоляване на формализма при управление качеството на образователната услуга чрез комплексно представяне в логическа последователност на съвременни подходи и методи за неговото осигуряване.

5. Обосноваване приложението на подходи за осигуряване качество на образователната услуга в професионалните гимназии и на тази основа систематизирано представяне на комплексния модел.
6. Аргументиране приложението на концепцията за компетентностния подход в изграждането на системата за комплексно осигуряване качеството на услугата в професионалното образование.
7. Систематизирано представяне на субмодел за оптимизиране на практическото обучение на основата на активно партньорство във взаимоотношенията „училище – бизнес“.

Литература

1. Господинов, Б. Ефективност на обучението. Пловдив, Сема, 2001.
2. Кудзоевна, В. И. Формирование профессионально-педагогической компетентности преподавателей средних специальных учебных заведений. content/formirovanie-professionalno-pedagogicheskoi-kompetentnosti-prepodavatelei-srednikh-spetsialn, 12 08 2016 г.
3. Кънев, М. Идеята за прогрес отвъд икономиката. С., Изток-Запад, 2013.
4. Панов, Т. и др. Теория на организацията. С., 2005, с. 123.
5. Мерджанова, Я. Синергетическа философия на образованието. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2016, с. 47.
6. Мерджанова, Я. Професионалното образование в контекста на глобални пазарни мрежи и кариерно развитие през целия живот. – В: Столетниците – или най-старите професионални училища в България – минало, настояще и бъдеще. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2016, с. 18.
7. Найденова, В. Професионалният облик на съвременния учител. С., 2004, 67–69.
8. Ненова, С. Емоционалната интелигентност в обучението по икономика в професионалните гимназии. В. Търново. Университетско издателство „Св. св. Кирил и Методий“, 2005.
9. Стефанова, М. Педагогическата иновация. С., Петекстон, 2005.
10. Павлов, Д., И. Петкова и др. За качеството на образованието (основни понятия). Качество на професионалното образование. Министерство на образованието и науката, Национален институт по образование. С., 2004.
11. Панов, Т. и др. Теория на организацията. С., 2005, с. 123.
12. Тофлър, А. Новата цивилизация. Политика на третата вълна. С., Изд. „П. К. Яворов“, 1995.
13. Тълковен речник, <http://technik.info/10.08.2016>
14. http://philosophy.ucoz.com/publ/ehkzamen_po_filosofii/otvety_na_ehkzamen/skachatbesplatno_knigu_abstragirovanie_i_idealizacija_v_nauke_metod_voskhozhdenija_ot_abstrak_tnogo_k_konkretnomu/5-1-0-78/ 14. 08. 2016.

Публикации във връзка с дисертационния труд

Ненова, С. Комплексно осигуряване качеството на образователната услуга в професионалните гимназии. В. Търново, Фабер, 2018 (под печат).

Ненова, С. Аспекти в изследване на качеството в процеса на обучението. *Образование*, кн. 2, 2017.

Ненова, С. Подходи за осигуряване на качеството на образователната услуга в училище, *Годишник БСУ*, т. XXXIV, 2016, 86–120.

Ненова, С. Дуалното образование в контекста на Стратегия „Европа 2020“. – В: Традиции и иновации в образованието на Балканските страни, 2015.

Ненова, С. Подходи за оценяване на качеството в образованието. – В: Учителят и модернизирание на образованието. С., УИ „Св. Климент Охридски“, 2015.

Ненова, С. Проблемът за качеството на образователния процес. – В: Юбилеен сборник, 60 години Департамент за информация и усъвършенстване на учители, 2013.

Ненова, С. Предприемаческите компетенции в образователния процес – проблеми и перспективи, *Годишник*, том V, част 1. Висше училище международен колеж. Добрич, 2012.

