

# ПРОУЧВАНЕ СТЕПЕНТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ „МЕНИДЖМЪНТ НА НЕДВИЖИМАТА СОБСТВЕНОСТ” В УНСС

Яна Стоенчева

## STUDY OF THE LEVEL OF SATISFACTION FROM THE QUALITY OF TEACHING OF THE STUDENTS FROM SPECIALTY „MANAGEMENT OF REAL ESTATE PROPERTY” AT UNWE

Yana Stoencheva

**Abstract:** *The quality of teaching is a complex system for which there isn't generally accepted single measure. In general, it relates to the characteristics of teaching, research activities, the communication between lecturers and students, the material base and etc. The purpose of the article is to study the level of satisfaction from the quality of teaching of the students from specialty „Management of real estate property” at UNWE and also to reveal new opportunities in order to increase the motivation and future success of the students. For the assessment of the satisfaction from the quality of teaching is used a questionnaire, which in a substantive aspect includes standard questions which are used for the measure of the quality of education at UNWE. The results of the study were processed with the statistical product SPSS. In addition to the presentation of the results for each question, the analysis includes a verification for the presence of a relation between some of the observed topics.*

**Key words:** quality of education, specialty, statistical methods

### Въведение

В съвременната глобална конкурентна среда образованието се превръща не само в основен и бързо развиващ се сектор, но и в средство за постигане на предимства на пазара на труда, подобряване на заетостта и професионалната реализация, увеличаване на икономическия растеж и не на последно място – престижна и доходоносна инвестиция в бъдеще. С бурното увеличаване на броя на висшите учебни заведения в България<sup>1</sup>, както и предвид намаляващия брой на студентите в резултат на демографския срив и образователната миграция, конкуренцията сред висшите училища става все по-силна и осезаема. В създалата се среда може да доминират и оцелеят само тези образователни институции, които осигуряват нужната степен на удовлетвореност на студентите от високо качество на предлаганото образование и обучение и чрез предлагането на съвременни дисциплини и специалности съумеят да привличат все повече студенти, осигурявайки им условия за усъвършенстване, надграждане и придобиване на нови знания, умения и компетенции. За измерване качеството на обучение във висшето образование няма общоприет единен измерител. Най-общо то включва характеристиките преподаване, научноизследователските дейности, взаимно-

отношенията между преподаватели и студенти, материалната база и др. Качеството на обучение е толкова по-добро, колкото по-малка е разликата между постоянно променящата се среда и получените резултати и възможността за нейното по-бързо преодоляване. Подобно разбиране се има предвид и от Националната агенция по оценяване и акредитация, която го измерва като съответствие на състоянието на обекта със зададени от нея изисквания.<sup>2</sup>

Обект на изследване в настоящата статия са студентите от IV курс на специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост” в Университета за национално и световно стопанство. Изборът на обект на изследване е продиктуван от десетте години от създаването на специалността, което е добър повод за равностметка на изминатия път и получените резултати.

Предмет на изследване е степента на удовлетвореност на студентите от качеството на обучение по специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост”.

Целта на настоящето изследване е да се проучи степента на удовлетвореност на студентите от качеството на обучение, както и да се разкрият нови възможности за повишаване на тяхната мотивация и успеваемост.

Възниква въпросът защо настоящето изследване е насочено към мнението на студентите, а

не към това на работодателите, които са основният коректив за това доколко подготвени, знаещи и можещи са новопостъпващите служители в един от най-динамичните и бързо развиващите се пазари у нас – пазарът на недвижими имоти. Отговорът на този въпрос застъпваме с тезата, че именно студентите са тези, които със своята осведоменост и мобилност могат да бъдат индикатор и обратна връзка за това дали знанията и уменията, които придобиват в процеса на обучение, допринасят за изграждане на техните конкурентни предимства на пазара на труда. В подкрепа на това можем да добавим и факта, че повечето от студентите застъпват обучението си с работа или придобиване на практически опит чрез стажантски програми във фирми от конкретния сектор и вече имат изградена ясна представа за това актуални и съвременни ли са знанията, които получават в университета и дали те са в унисон с изискванията и очакванията на работодателите.

#### **Избор на метод**

Като форма за оценка на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение е избрано анкетното проучване поради факта, че се налага използването на неметрирани признаци, които нямат точен количествен измерител. Допълнителна предпоставка за избора на анкетно проучване е и съществуващата нормативна база за провеждането на ефективна политика по качество на обучението в УНСС, която включва в съдържателно отношение и специално разработена методика<sup>3</sup>, описваща обхвата и изискванията към анкетни карти за провеждане на проучвания сред студентите относно оценката на равнището на обучение. Обхватът на изследването е ограничен до студентите от IV курс на специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“. От изследването целенасочено са изключени студентите от III курс, които според нас към периода на изследване имат общи впечатления за част от показателите, възприети за измерване на качеството на обучение, но все още не са достатъчно запознати с начина на обучение, професионализъм и компетенции на пълния и разширения<sup>4</sup> състав на преподавателския колектив в избраната от тях специалност<sup>5</sup>, което от своя страна не позволява наличието на пълна и многостранна характеристика за достигане на поставената цел.

За постигане на максимално полезни резул-

тати е разработена специална анкетна карта, която в съдържателен аспект включва някои типови въпроси, с които е възприето да се измерва качеството на обучение в УНСС, споменати в цитираната по-горе методика, както и конкретни въпроси, разкриващи мотивацията и интереса към конкретната специалност. Въпросите са представени в тематична последователност предвид следните съображения на автора:

1. Кратко, точно и ясно формулиране на въпросите с цел оптимизиране на време и постигане на по-висока прецизност при отговорите;

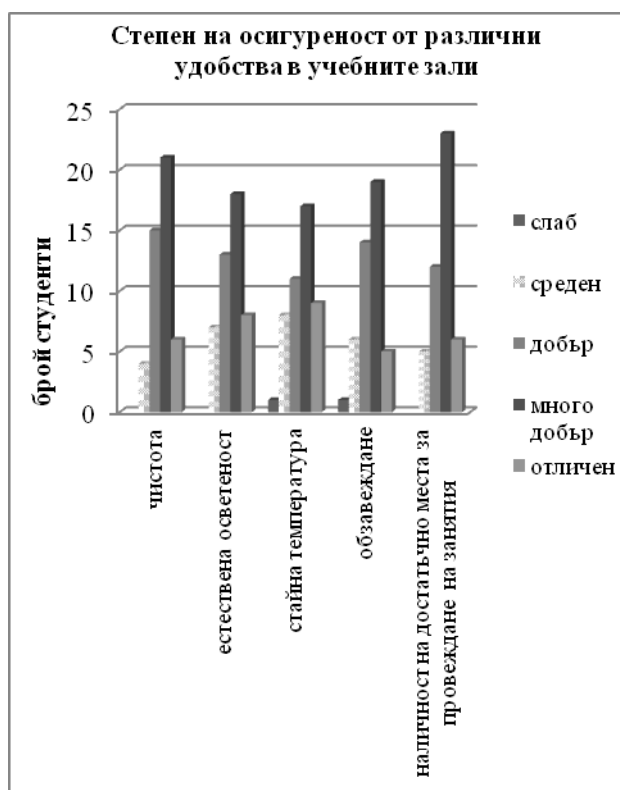
2. Удобство за статистическа обработка на резултатите;

3. Разкриване на различни аспекти от удовлетвореността и мотивацията – актуалност на учебното съдържание, начин на преподаване, състояние и удовлетвореност от материалната база, техническа и информационна осигуреност и др.

В проведеното изследване са поканени да участват всички студенти от IV курс на специалността. За провеждане на анкетата е избран крайт на втория семестър на учебната 2016 – 2017 г. с цел студентите да са имали възможността да обмислят на спокойствие събитията от предходния семестър, както и да са натрупали наблюдения от втория семестър, за да могат да дадат по-обективни оценки относно тяхната удовлетвореност. Констатирано е отсъствието на минимален брой студенти по болест или продължително отсъствие по неясни причини, което според нас не би трябвало да окаже влияние при крайните резултати. Данните са обработени с помощта на статистическия програмен продукт SPSS.

#### **Резултати от изследването**

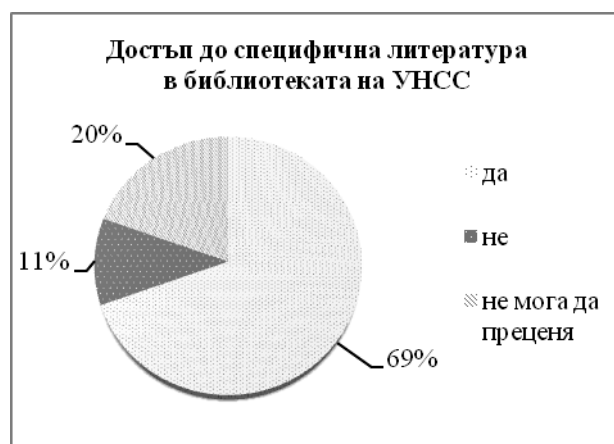
От съображения за краткост в настоящето изследване част от въпросите са обединени или получените резултати са изтълкувани с други въпроси. Изключени са въпросите, разкриващи личностните характеристики на анкетираните лица като пол, образование, среден месечен доход, наличие на свободно време за спорт и почивка и т.н., както и въпросите, свързани с разпределението на студентите по отделни модули и предпочитанията към изучаването на конкретни дисциплини в тях, които са зададени с цел вътрешна информираност и ползване.



Фиг. 1. Степен на осигуреност от битови удобства в учебните зали

Наличието на добри битови условия в учебните зали е предпоставка за по-доброто осъществяване на учебния процес, както и за побавното настъпване на умора и отегчение по време на учебните занятия. През последните години материалната база на УНСС е изцяло обновена и реновирана, като към момента на изследването Университетът разполага с 88 учебни зали с над 900 места, 7 компютърни зали с 88 места, 16 учебно-методични кабинета и компютърни зали към катедрите, модерен тестови център с 200 компютри за провеждане на различни изпити и др. В момента е в процес на изграждане и нов модерен 5-етажен учебен корпус с нови 16 зали с общ капацитет от над 1600 места и 2 тестови центъра с по 280 места. На база получените отговори според нас студентите оценяват добрите материални условия, предлагани в Университета, поставяйки най-много оценки от много добър, добър и отличен във всички предложени за обсъждане удобства формиращи битовия комфорт.

Отговорите на този въпрос може да бъдат ясен индикатор за това доколко студентите реално познават възможностите, които предлага библиотечният фонд. Въпреки че специалността



Фиг. 2. Наличие на специализирана литература в библиотеката на Университета

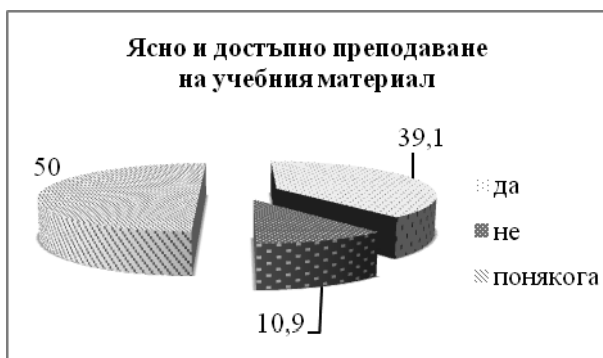
е сравнително нова, повече от половината анкетирани студенти (69.6%) оценяват труда и усилията на преподавателите от съответната сфера за попълването на библиотечния фонд с подходящи учебници и помагала по различните дисциплини, включени в специалността. Тук не бива да се пренебрегват и допълнителните абонаменти на УНСС с бази данни като Ebsco, ProQuest, Alexander Street и др., които дават широки възможности на студентите за достъп и до чуждоезикова литература като учебници, списания, статии и др. в сферата на недвижимите имоти.



Фиг. 3. Посещаемост на анкетирани студенти в часовете за лекции и упражнения

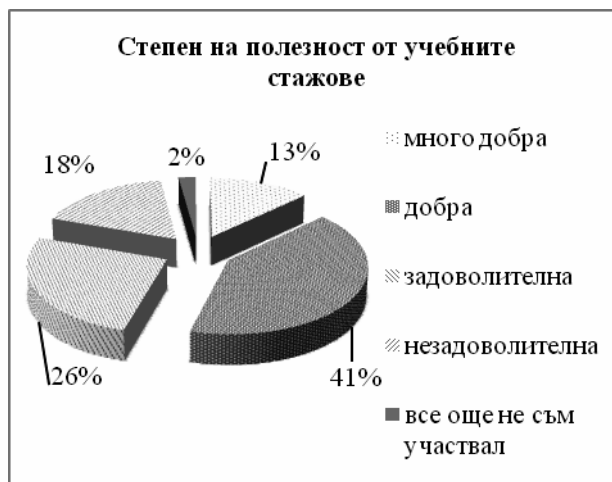
От представените данни във фиг. 3 става видна почти два пъти по-ниската посещаемост на лекциите в сравнение с тази при упражненията. Близко 80% от анкетирани студенти посещават часовете за упражнения, като интерес тук представлява липсата на студенти, посочили отговор „не”. Възникват редица въпроси: Как се справят с поставените задачи и казуси в упражненията студентите, които не посещават часовете за лекция? Поради каква причина не се посе-

щават часовете за лекции? Успяват ли преподавателите, водещи упражненията да компенсират липсата на теоретични знания сред част от студентите и възникналата необходимост от допълнителни разяснения, които в същото време може да доведат до загуба на мотивация сред останалите? Според нас посочените от студентите отговори на тези два въпроса трябва да бъдат предмет на задълбочен анализ от членовете на преподавателския колектив, за да се даде сметка каква всъщност е причината за демотивация на студентите за посещаемост на лекциите и да се набележат адекватни и бързи мерки за справяне с проблема.



**Фиг. 4. Структура на студентите относно преподаването на учебния материал в%**

Относно начина на преподаване на учебния материал половината от анкетиранияте студенти са на мнение, че той се преподава достатъчно ясно и разбираемо „понякога“. Не липсват и мнения сред студентите, че той е „не“ разбираем. Причините за получените резултати можем да търсим в това, че за отделните дисциплини отговарят различни преподаватели с различни методи на преподаване. От друга страна, получените резултати може да зависят и от сложността на предмета. Положително в тази насока би било правилното логическо обвързване на дисциплините в учебния план. От друга страна, логично е да се счита, че обучаемият трябва да разбира онова, което му се преподава, но теорията по методика на обучението препоръчва усвояването на материала да изисква известно усилие и логическо мислене, защото напълно достъпните и лесни знания не предизвикват интерес, не се запомнят за дълго и обучаемият свиква с пасивно възприемане, вместо с активно учене.



**Фиг. 5. Полезност от учебните стажове**

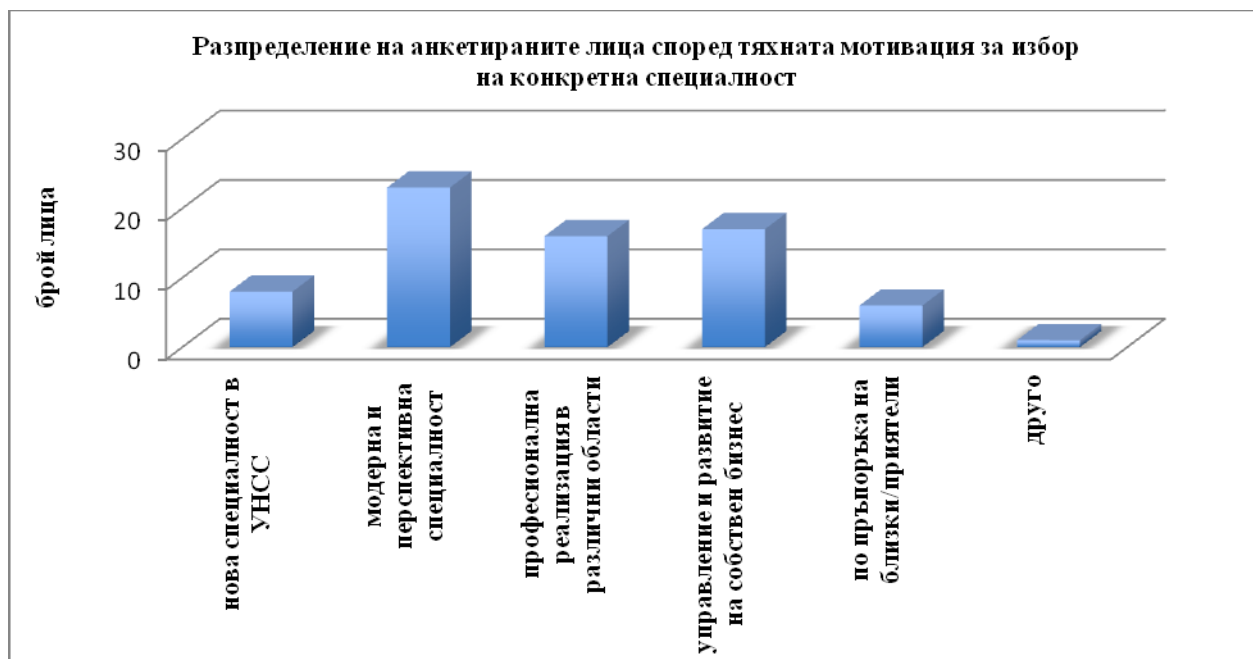
От създаването си през 2007 г. до настоящия момент катедра „Недвижима собственост“ се стреми да осъществява успешни партньорски отношения с фирми от бранша с цел реализирането на практическо обучение на своите възпитаници, което според нас се оценява в голяма степен, предвид посочените отговори. Не липсват студенти, които смятат полезността от учебните стажове като „незадоволителна“. Причина за това според нас може да бъде разминаването на очакванията на студентите чрез стажуването им във фирми с дейност различна от техните интереси. Ефективна насока за подобряване на това би могло да бъде разширяване обхвата на фирмите, с които катедрата работи и освен агенциите за недвижими имоти, в които катедрата подsigурява най-голям брой места за стажуване, студентите да бъдат насочвани към фасилити и пропърти компании, акционерни дружества със специална инвестиционна цел, общини и др.



**Фиг. 6. Желание за участие в научни проекти с преподавател в%**

От представените във фиг. 6 данни става ясно, че съществува известна мотивация сред студентите за участие в научни проекти съвместно с техните преподаватели. Значителен е интересът на студентите за участие в проект в зависимост от конкретната тема, като не липсват и та-

квива, които няма желание за участие. Според нас част от отговорите на студентите биха могли да бъдат повлияни от факта, че липсва яснота в какво точно биха се състояли техните ангажменти при участие в научен проект.

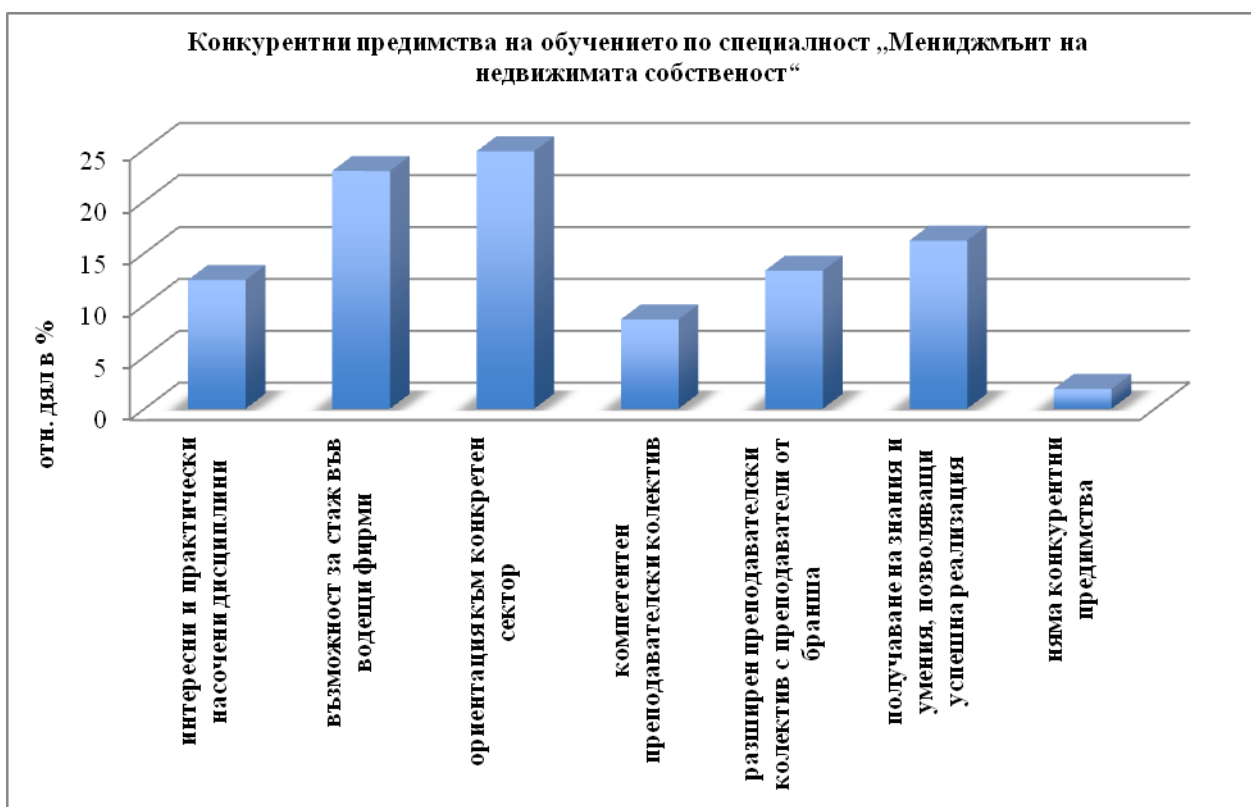


Фиг. 7. Мотиви сред студентите за избор на конкретната специалност

Мотивите за избор на специалност от студентите са изключително важни, защото от тях може да стане ясно дали те виждат в специалността възможности и потенциал за тяхното професионално развитие и израстване или те все още са пасивен участник, изграждайки своето мнение от препоръките на трети лица. На база получените резултати става ясно, че най-силният и мотивиращ фактор, посочен от 23 участника в настоящето изследване е именно определянето на специалността като модерна и перспективна и даваща възможности за получаването на високи доходи. Най-нисък е дялът на отговор „други”, едва 1.4%, като там липсват направени допълнения.

При избора на специалност важна за студентите е не само тяхната професионална реализация, но и възможностите, които предлага специалността от гледна точка на практически насочени и ориентирани дисциплини, добро ниво на преподаване и разбираемо поднасяне на материала, възможност за сформирването на малки и компактни групи, които предполагат отделянето

на специално внимание на студентите и др. Честа практика в България, а и в световен мащаб, е дублирането на част от специалностите в много и различни по своето основно направление университети. Макар и учебният план да се различава до известна степен, в края на своето обучение студентите придобиват дипломи в една и съща специалност. Именно тук е и едно от основните конкурентни предимства на специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост”, което я прави и единствена по рода си в сферата на недвижимите имоти не само в столицата, но и на територията на страната. В нея се обучават малък на брой специалисти, а в същото време нуждите на пазара на труда в този сектор непрекъснато нарастват. Според мнението на студентите (фиг. 8)<sup>6</sup> най-голямото предимство на специалността е ориентацията към конкретен сектор (24.8%), както и възможността за стаж във водещи фирми на пазара на недвижими имоти (22.9%).



Фиг. 8. Структура на студентите, разкриващи конкурентните предимства на специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“

Интерес в настоящето изследване представляват и въпроси, имащи за цел разкриване на мнението на студентите относно удовлетвореността им от специалността и доколко тя покрива техните очаквания (табл. 1).

Таблица 1.

Разкриване степента на удовлетвореност от конкретната специалност

Отговаря ли специалността на Вашите предварителни очаквания?		Бихте ли препоръчали специалността на Ваши близки или студенти?		Специалността Ваше първо желание ли беше?	
Възможности за отговор	Отн. дял в%	Възможности за отговор	Отн. дял в%	Възможности за отговор	Отн. дял в%
а) да напълно	10,9	а) да	69,6	а) да	43,5
б) по-скоро да	65,2	б) не	15,2	б) не	52,2
в) по-скоро не	10,9	в) не мога да преценя	15,2	в) не си спомням	4,3
г) изобщо не отговаря	4,3				
д) не мога да преценя	8,7				

От представените в табл. 1 данни става ясно, че специалността отговаря на очакванията на 76.1%. Около 15% е дялът на студентите, поставяйки отрицателна оценка, като според нас този

факт може да се дължи на попадането на студентите в специалност, която не е била приоритетна или поставена на първо желание. Голямо внимание трябва да се обърне на факта, че за повече от половината студенти, взели участие в допитването (52.2%), специалността не е била посочена като първо желание, а само две години по-късно част от тях вече са склонни да я препоръчат на свои близки и студенти, на които предстои избор, което е неоспоримо доказателство за успеха, развитието и удовлетвореността на студентите от специалността.

За измерване равнището на информираност за конкретната специалност внимание в анкетната карта е отделено и на основните източници на информация, които са насочили студентите към техния избор. С отговора на този въпрос лесно ще бъдат разкрити тези източници, които популяризират специалността в момента, както и други, които биха могли да подобрят рекламната кампания в бъдеще. От получените резултати (Таблица 2) ясно се открояват препоръките на бивши и настоящи студенти, което според нас е основен индикатор за положителното развитие на специалността. Висок е относителният дял и

на студентите, посочили като източник на информация web сайта на Университета и катедрата, което в ерата на информационното общуване е напълно нормално, още повече като се има предвид факта, че голяма част от студентите не живеят в София и за тях това е един от най-достъпните и лесни начини за осведоменост. Положително в посока усъвършенстване сайта на катедрата, който към момента на изследване очевидно представлява сериозен интерес за студентите, би било добавянето на допълнителна информация за учебните планове, стажантските програми, рекламни клипове за конкурентните предимства на специалността, кратка информация за професионална реализация на вече завършили студенти и др. Внимание трябва да бъде насочено и към останалите източници на информация, които крият голям потенциал за информираност, но може би все още не са достатъчно развити и застъпени или по различни причини не достигат до аудиторията, за която са предназначени.

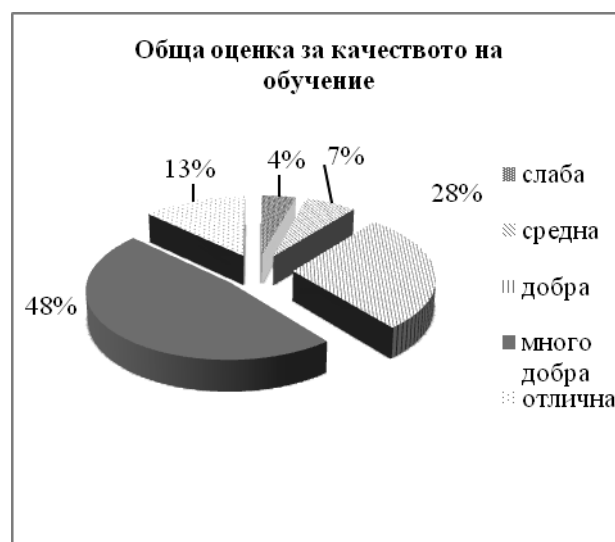
Таблица 2.

**Структура в% на студентите относно източниците на информация, насочили ги към конкретната специалност**

Основни източници на информация за избор към конкретната специалност	Отн. дял в%
web сайта на Университета/web сайта на катедрата	34,8
Кандидат-студентският справочник на Университета	4,3
Бивши/настоящи студенти на специалността	41,3
Организираны събития по време на следването с преподаватели от катедрата и представители от бранша	4,3
Реклами в интернет, тв, брошури, флаери и др.	4,3
Друго	8,7
Липсва посочен отговор	2,2
Общо	100

Изправени пред възможността за поставянето на обща оценка за качеството на обучение в изучаваната специалност, близо 50% от студентите са на мнение, че общото качество на обучение е много добро. Сравнително нисък е дялът на студентите, поставили оценка слаб (4.3%). Възниква въпросът какво всъщност раз-

бират студентите под качество на обучение и дали отразените от тях отговори включват цялостната и сложна, многомерна съвкупност от различни характеристики на висшето образование или те се ограничават само и единствено до ниво преподавател и/или начин на поднасяне на учебното съдържание.



**Фиг. 9. Оценка за качеството на обучение в специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“**

За изследване на силата на връзката между някои показатели в анкетната карта е използван корелационният анализ. Силата на връзката между месечния размер на паричните средства, с които разполагат студентите и средният успех от предходния семестър е изследван с коефициента на линейна корелация на Браве (Стоенчев, 2013, с. 202). Целта е да се провери до каква степен успеваемостта на студентите е свързана с размера на средствата, с които разполагат. Резултатите от корелационния анализ ( $r = -0.42$ ) показват умерена отрицателна връзка между изследваните променливи, т.е. с увеличаване на месечния доход средният успех от следването намалява. Изследвана е и силата на корелационната връзка между средния успех на студентите и това дали им се налага да работят, като за целта е използван точково-бисериалният коефициент на корелация, който е изчислен по следната формула: (Стоенчев, 2013, с. 232)

$$r_{\text{т.бис.}} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_0}{n \cdot S_x} \cdot \sqrt{n_0 \cdot n_1} \quad (1)$$

където:

$\bar{x}_1$  е средното значение на признака X, изчислено от стълба с по-голям брой случаи;

$\bar{x}_0$  – средното значение на признака X, изчислено от стълба с по-малък брой случаи;

$n$  – общият обем на наблюденията;

$n_0$  – броят наблюдения в стълба с по-малък брой елементи;

$n_1$  – броят наблюдения в стълба с по-голям брой елементи;

$s_x$  – стандартното отклонение на признака X спрямо  $\bar{x}$ .

**Таблица 3.**

**Връзка между показателите среден успех на студентите и необходимост от работа по време на следването**

Среден успех (x)	Среди на интервалите ( $X_c$ )	Работите ли		Сума (f)	$(x-\bar{x})^2 \cdot f$
		Да ( $f_1$ )	Не ( $f_2$ )		
2.50 – 3.49	3	-	-	0	0
3.50 – 4.49	4	5	3	8	0.87
4.50 – 5.49	5	15	6	21	9.42
5.50 – 6.00	5.75	7	10	17	34.27
<b>Сума</b>		27	19	46	44.58
$\bar{x}$	5.1				
$\bar{x}_1$	5				
$\bar{x}_0$	5.2				
$Sx$	0.97				
$r_{\text{т.бис.}}$	0.5				

Резултатът на коефициента на точковабисерална корелация (0.5), показва умерена положителна връзка, т.е. студентите, които работят имат по-висок среден успех.

### Изводи

На база получените резултати от проведеното изследване сред студентите бихме могли да обобщим, че в голяма степен анкетираните студенти са проявили сериозно отношение, като са изразили обективно своето мнение по отношение на изследваните аспекти от качеството на обучение в изучаваната от тях специалност. От получените резултати ясно се откроява високата степен на удовлетвореност сред студентите и оправдаването на техните очаквания. Според нас заслужава да се обърне внимание на препоръките, отправени от студентите за повишаване качеството на обучение и развитието на специ-

алността, изразяващи се във възможността за провеждането на по-дълги стажове в различни по своята дейност фирми от конкретния сектор, по-чести срещи и лекции с представители на бранша, възможност за използване на специализирани софтуерни продукти и др.

### Бележки

<sup>1</sup>По обобщени от автора данни на база официалния сайт на Министерството на образованието и науката, броят на висши училища в РБ до 1989 е 35, техният брой се увеличава с 64% през годините на прехода към пазарна икономика и към 1 юни 2017 г. те наброяват 55.

<sup>2</sup>Национална агенция за оценяване и акредитация. Критериална система за програмна акредитация на професионални направления и специалности от регулирани професии.

<sup>3</sup>Нормативните документи, свързани със системата по качество, са достъпни във вътрешноинформационния сайт на университета.

<sup>4</sup>Към разширения състав на преподавателския колектив са привлечени високо квалифицирани външни хонорувани преподаватели с богат теоретичен и практически опит в сферата на недвижимите имоти.

<sup>5</sup>Съобразно чл. 6 (1) от Правилника за учебната дейност в УНСС приемът на студентите се извършва по професионални направления, поднаправления и специалности. В първи и втори курс студентите изучават задължителни и избираеми общо университетски учебни дисциплини в зависимост от професионалното направление, в трети курс – задължителни и избираеми факултетни учебни дисциплини, в четвърти курс – задължителни и избираеми специални учебни дисциплини.

<sup>6</sup>Въпросът дава възможност за избор на повече от един отговор.

### Литература

Закон за висшето образование, обн. ДВ бр. 112 от 27.12.1995 г., посл. изм. ДВ бр. 56 от 24.07.2015 г.

Zakon za vissheto obrazovanie, obn. DV br. 112 ot 27.12.1995 g., posl. izm. DV br. 56 ot 24.07.2015 g.

Национална агенция за оценяване и акредитация. Критериална система за програмна акредитация на професионални направления и специалности от регулирани професии, декември 2011, МС – НАОА, София

Natsionalna agentsia za otsenyavane i akreditatsia. Kriterialna sistema za programna akreditatsia na profesionalni napravlenia i spetsialnosti ot regulirani profesii, dekemvri 2011, MS – NAOA, Sofia.

Стоенчев, Н. (2013) *Статистика*. София: Издателска къща при ЛТУ.

Stoenehev, N. (2013) *Statistika*. Sofia: Izdatel-ska kascha pri LTU.

[www.unwe.bg](http://www.unwe.bg)

Assist. Dr. Yana Georgieva Stoencheva  
University of National and World Economy,  
Real Estate Department  
1700 Sofia, Student Town, UNWE  
e-mail: [hrischeva.y@abv.bg](mailto:hrischeva.y@abv.bg)