



## РЕЦЕНЗИЯ

върху дисертационен труд за получаване на образователната и научна степен “доктор” по: област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8 Икономика, научната специалност Икономика и управление (селско стопанство)

Автор на дисертационния труд: Фидан Ферид Черими - докторант (на самостоятелна подготовка) към катедра „Икономика“ при Аграрен университет, гр. Пловдив.

Тема на дисертационния труд: Управление на качеството на висшето образование

Рецензент: доц. д-р Мария Петрова Кехайова-Стойчева, Икономически университет – Варна, хабилитирана по област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, ПН 3.8 Икономика, научна специалност „Маркетинг“.

определен за член на научното жури със заповед № РД-16.508/31.05.2019 год. от Ректора на АУ.

### 1. Кратко представяне на кандидата.

Докторантът има 5 годишен стаж като преподавател в Ей Ей Би Колидж – Прищина, Косово. Преподава дисциплини от областта на икономиката, мениджмънта и информационните технологии. Има доказан практически опит като бизнес анализатор и мениджър на търговски екипи.

### 2. Актуалност на проблема.

Въпросите по управление на качеството на висшето образование не губят своята актуалност през последните 15 – 20 г. Сега с още по-голяма сила и интензитет се наблюдават публични дискусии относно това дали висшето образование предлага качествен продукт; доколко кадрите, подгответи във висшите училища са добре обучени; каква е структурата на потребностите от кадри в икономиките; защо непрекъснато се увеличава броят на приеманите студенти. Такива дискусии се водят в рамките на много европейски държави, такива дискусии се водят в САЩ и Канада, такива дискусии се водят на Балканите и у нас. Много са измеренията на качеството във висшето образование: качеството като съответствие на определени изисквания (Crosby, P.B., 1979); качеството като резултатност (Juran, J.M. and Gryna, F.M., 1988); качеството като съответствие на целите (Вълчев, Д., 2009); качеството като съвкупност от характеристики и възможности (Peters, T.J. and Waterman, R.H., 1982; Панайотов, 2009); качеството като добавяне на стойност и ефективност (Feigenbaum, A.V., 1951; Георгиева, Е.,

2006) и качеството като задоволяване на потребности и удовлетворяване на очаквания (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1988; Cheng, Y.C., and Tam, M., 1997; Давидков, Ц., 2006). Качествен университет ще бъде този, който успява да съчетава в представянето си всички посочени по-горе измерения. В този смисъл, търсенето на интегрални подходи и решения за управление на качеството във висшето образование са от изключителна важност. Докторантът дава добра и достатъчна обосновка на актуалността на темата на дисертационното изследване.

### **3. Цел, задачи, хипотези и методи на изследване.**

Целта на дисертационния труд е ясно дефинирана и насочена към извеждане на интегрален модел за управление на качеството във висшето образование. Трябва да се посочи, че в автореферата целта е модифицирана и стеснена, което отдавам на проблеми с превода на български език.

Поставените задачи са адекватни на формулираната цел и подпомагат постигането ѝ.

Формулираните хипотези са точни, ясни и измерими.

Приложени са разнообразни методи за изследване на социални явления и процеси и анализ на първични и вторични данни: анализ на съдържание, допитване, качествени изследвания, дескриптивна статистика, анализ на надеждност на изследователски инструменти, унивариантен и бивариационен анализ, корелационен и регресионен анализ.

### **4. Онагледеност и представяне на получените резултати.**

Дисертационният труд е разработен в класическа структура – въведение, 3 глави, заключение, използвана литература, приложения. Изложението е добре аргументирано и онагледено. В основния текст на дисертацията са приложени 28 таблици и 33 фигури.

### **5. Обсъждане на резултатите и използвана литература.**

Докторантът демонстрира много добра литературна осведоменост по предмета на дисертационното изследване – използвани 128 литературни източника (в т.ч. 49 онлайн), предимно на английски език.

В първа глава, която има концептуален характер, докторантът насочва вниманието си към разработване на концептуална рамка на управлението на качеството на висшето образование. Акцентира се на: изчистване на съдържание на понятия; обзор на изследванията към момента; очертаване на фактори, които оказват влияние върху качеството на висшето образование; характеристиките на управление на качеството във висшето образование; методологическа рамка за анализ и изграждане на интегрирани системи за управление на качеството във висшето образование. В тази част докторантът демонстрира много добри умения за обработване на научните достижения по предмета на дисертационното изследване.

Втора глава, която има изследователски характер, докторантът фокусира

внимание върху: управление на националната система за качество във висшето образование в Косово; значение, роля и съдържание на акредитационни процедури в системата за висше образование в Косово; осигуряване на качеството на ниво институция за висше образование в Косово; прилагане на модел за върхови постижения на Европейска фондация за управление на качеството (EFQM); извеждане на оценки на заинтересованите страни, свързани с управление на качеството в Косово; определяне на ролите на заинтересованите страни в процеса на управление на качеството във висшето образование. В тази глава докторантът демонстрира много добри аналитични умения – способност да прилага разнообразни аналитични методи, а също и способност да анализира и оценява резултати от приложените аналитични методи. Коректно са приложени процедури за определяне на надеждност на използваните изследователски инструменти.

В трета гледа е предложена интегрирана система за управление на качеството във висшето образование в Косово на база на доказаните връзки и зависимости между елементите в модела за върхови постижения (EFQM). В тази част докторантът демонстрира способност да адаптира концепции към конкретни явления и процеси от действителността.

## **6. Приноси на дисертационния труд.**

Дисертационното изследване притежава приносни моменти. В автореферата са заявени 5 приноса, но считам, че могат да бъдат обобщени в 4.

### **Научни приноси**

Приемам и потвърждавам, че в дисертационното изследване са налични 2 приносни момента от научен характер: 1) очертано е съдържанието на управлението на качеството във висшето образование и 2) разработена е концептуална рамка за анализ и оценка на качеството във висшето образование.

### **Научно-приложни приноси**

Приемам и потвърждавам, че в дисертационното изследване са налични 2 научно-приложни приноса: 1) приложена е методиката към модела за върхови постижения на Европейската фондация за управление на качеството към системата на висше образование в Косово и на тази база са извършени оценка и анализ и 2) предложена е интегрирана система за управление на качеството във висшето образование в Косово. Смяtam, че препоръките за подобряване на качеството са неделима част от предложената интегрирана система и по тази причина не могат да бъдат изведени като самостоятелен приносен момент.

## **7. Критични бележки и въпроси.**

Независимо от категоричните достойнства, които притежава настоящото дисертационно изследване искам да направя следните бележки:

- Дисертационното изследване няма ясно формулирани обект и предмет. В хода на набиране на първичните данни само са формулирани обектите на конкретните изследователски цикли.

- В рамките на концептуалната част в първа глава са намесени изключително много концепции и подходи. Докторантът тръгва от общата концепция за качество във висшето образование, прескача към подхода за тоталното управление на качеството, използва като синоним концепцията управление на качеството, отива към качество на обучението, към качество на преподаването, стига се до представяне на организацията и превъзходство в представянето на организацията и до качество, ориентирано към клиентите. Това по принцип е следствие от липсата на ясна дефиниция за обект и предмет на изследването, а също така и от липсата на ясно дефинирани ограничения на изследването. В тази част, чрез ограниченията, е било необходимо да се очертава много точно кои аспекти на качеството ще бъдат обхванати. Според мен е напълно излишно голямото внимание, което е отделено на качество на преподаването и качество на обучението. Това са аспекти, които са достойни за самостоятелни дисертационни изследвания. Приемам изходната позиция, че цел е разработването на интегриран модел, но към настоящия момент всички горепосочени подходи и концепции не са ясно разграничени, което не допринася за постигането на целта. Липсва ясната логическа връзка, последователност и причинна следственост между коментираните подходи и концепции. По принцип това са нормални проблеми в дисертационните изследвания на начинаещите изследователи. Приветствам, обаче, желанието на докторанта да приложи холистичен подход в изследването си. В тази част се крие потенциал докторантът да продължи работа в избраната проблематика.
- Считам, че в концептуалната част на дисертационното изследване липсва кураж на докторанта ясно да изрази собствена позиция по коментириания понятиен апарат. Обработена е огромно количество литература. Изведени са множество позиции на различни учени по въпроса. Времевият обхват на литературния обзор е достатъчен. В крайна сметка липсва ясната и категорична ориентация на докторанта чия позиция приема като отправна точка в собственото си изследване.
- На стр. 23 в основния текст на дисертацията е казано, че последваща фигура (фиг. 5) представя кои са заинтересованите страни във висшето образование и как те оказват влияние върху процеса на управление на качеството. Фиг. 5, обаче, само изброява кои са заинтересованите страни без да са изведени начин и посока на влияние.
- При представянето на ролята на студентите в процеса на управление на качеството във висшето образование само се прокрадва идея, която е свързана с маркетинговия подход във висшето образование. Според този подход образованието е услуга, а студентите са едни от клиентите на тази услуга. Тези идеи не са доказани и доразвити в достатъчна степен и към момента стоят декларативно. Това е друга потенциална посока за продължаване на търсенията на докторанта по темата.
- В подробности са разгледани разнообразни модели и индикатори за оценяване на качеството. И тук е подхождено до известна степен плахо, като

само са обяснени и изброени различните модели. Още повече, че някои от моделите имат спорно приложение във висшето образование (например Наградата за качество на Сингапур). Други от моделите, като например Националната награда за качество на Малкълм Балдриж, са базирани на концепции, които са доста различни от концепцията за качество. Наградата на Малкълм Балдридж е базирана на концепцията за потребителската ценност, която се отнася до ползите, които клиентите получават от услугата, съпоставени с разходите (не само монетарни), които са дали. В тази концепция важна част заема възприеманото качество на услугата, което е още един аспект на цялостната идея за качество във висшето образование. От гледна точка на горепосоченото, би било добре докторантът още по-аргументирано да заяви защо се ориентира точно към определен модел и група индикатори. От това биха излезли допълнителни научни приноси.

- Много щедро са представени процедурите по акредитация. Това е нещо, което е можело да бъде ограничено в изследването.
- Резултатите от тестването на хипотезите не са докладвани съгласно утвърдените стандарти (Таблица на стр. 101).
- Определянето на ролите на заинтересованите страни в процеса на управление на качеството във висшето образование може да стане и чрез прилагането на Теорията за действащите лица. Това е още една потенциална посока за продължаване на търсенията на докторанта в тематиката.

С оглед на защитата имам следните въпроси:

1. На стр. 33, където се коментира концепцията за Разгръщане на функцията на качеството (Quality Function Deployment), се казва, че целта на разгръщане на функцията във висшето образование е в задоволяване на нуждите на всички заинтересовани страни. Възможно ли е това? Как едновременно може да се постигнат целите на бизнеса с целите на студентите, например? Бизнесът иска колкото се може по-обучена работна ръка, която е колкото се може по-ниско платена, от една страна. От друга страна студентите искат да имат колкото се може по-високи оценки, но да учат по-малко и да бъдат наети на колкото се може по-високи заплати. В допълнение към това може ли тези две перспективи да бъдат синхронизирани с целта на висшите училища за достатъчен или печеливш бюджет?
2. Във въпросника за бизнеса (стр. 61) защо не са включени въпроси, свързани със самооценка за ролята си в управление на качеството във висшето образование, а са включени само въпроси за изискванията, които имат към дадена професия. Може ли да разглеждаме бизнеса само като изискващ от университетите да произвеждат кадри с определена квалификация? Къде остава идеята за универсалното образование, което се свързва с идеята за Университет по принцип? Какви са утвърдените практики в Косово във взаимоотношенията бизнес – университет?
3. На стр. 71 се прави паралел между частните и държавните университети в

Косово и се казва, че частните университети са бизнес ориентирани и се опитват да откриват печелившите пространства в образователния пазар. Държавните университети в Косово нямат ли за цел постигане на негубещ финансов резултат? Как се финансира висшето образование в Косово?

#### **8. Публикувани статии и цитирания.**

Представените публикации надхвърлят минималните държавни изисквания за придобиване на ОНС „доктор“.

Представеният автореферат отразява обективно структурата и съдържанието на дисертационния труд.

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ:**

В заключение още веднъж искам да подчертая, че независимо от направените бележки докторантът демонстрира много добри умения за извършване на самостоятелно научно изследване. Познава и може да прилага разнообразни аналитични методи, както и да прави обобщения и изводи. Категорично считам, че представеният дисертационен труд отговаря на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника на Аграрния университет за неговото приложение, което ми дава основание да го оцена **ПОЛОЖИТЕЛНО**.

Позволявам си да предложа на почитаемото Научно жури също да гласува положително и да присъди на Фидан Ферид Черими образователната и научна степен **“доктор”** по научната специалност „Икономика и управление (селско стопанство)“.

Дата: 16.07.2019 г.  
гр. Пловдив

РЕЦЕНЗЕНТ: .....  
(доц. д-р М. Кехайова-Стойчева)