

ИНДИКАТОРИ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТТА НА ЛОГИСТИКАТА И УПРАВЛЕНИЕТО НА ВЕРИГАТА НА ДОСТАВКИТЕ

Стиляна Микова*

Увод

Решаващ фактор за конкурентоспособността на висшите учебни институции (ВУИ) е качеството на предлаганата от тях образователна услуга. Отсъствието на система за измерване на качеството на обучението, което ВУИ предлагат, не само прави проблематична неговата оценка, но и възпрепятства вземането на решения за неговото подобряване. Ето защо разработването на индикаторна система е ключов момент, при който се определя кръгът на възможните индикатори и се оценява тяхната адекватност. За да може да се измери обективно качеството на обучение, необходимо е използването на подходящи критерии за неговата оценка. Тази необходимост отдавна провокира интереса на изследователите в областта и става предмет на не малко изследвания (Tam, 2001; Riley, Nuttall, 2018 и др.). От прегледа им се установява, че разработването на индикатори за оценка на качеството на обучение е комплексен и многоаспектен проблем, не само заради това, че те трябва да осигуряват пълна и точна представа за качеството на обучение, а и поради това че самото понятие „качество във висшето образование“ е многопластово и може да се тълкува нееднозначно. Паралелно с това трябва да се отчете и друго предизвикателство в това отношение, а именно противоречието между броя на индикаторите и обективността при отразяването на явлението посредством тях, т.е. трябва да се държи сметка за предимствата и недостатъците, произтичащи от обема на съвкупността на индикаторите, които се изследват: един или малко на брой индикатори не може да отразят обективно дадено явление, и обратното, по-големият брой индикатори създава проблеми при събирането и валидирането на данните и др.

Както в чужбина, така и у нас специалистите по логистика и по управление на веригата на доставките (Л/УВД) са едни от най-търсените от страна на работодателите професии, не само заради нарастващата роля на Л/УВД за компаниите, а и поради острия недостиг от квалифицирана работна ръка в тази област (McKinnon et al., 2017). С оглед задоволяването на

* Стиляна Микова, доктор по икономика, главен асистент, катедра „Логистика и вериги на доставките“, УНСС, email: s.mikova@unwe.bg

тези потребности през последните години все повече ВУИ предлагат обучение по Л/УВД в различни степени на висшето образование – бакалавър, магистър и доктор. Динамичният характер на професията изправя ВУИ и пред друго предизвикателство – своевременно идентифициране на нуждите на бизнеса и непрекъснато обогатяване и актуализиране на обучението спрямо тях. Способността на ВУИ да формират нужните на бизнеса професионални компетентности у студентите детерминира осигуряването на висококачествено професионално обучение, един от изразителите на което е професионалната реализация на студентите. Макар професионалната реализация да се счита като индикатор за качеството на предоставяната от ВУИ образователна услуга, учените са на мнение, че неговото измерване не е достатъчно, за да се оцени качеството на обучение. Това, от своя страна, изисква използването на набор от индикатори, които да отчитат не само професионалната реализация, но и различни от нея направления. Към момента са налице изследвания, в които се проследява професионалната реализация на студентите на ВУИ, предлагащи обучение по Л/УВД, но такива, които да проучват качеството посредством други индикатори в областта, не се установяват. Това може да се дължи на редица причини, между които би могло да бъде и липсата на индикатори за измерване. Затова в рамките на европейския проект по програмата ERASMUS+ “FRAMELOG, Европейска рамка за „триъгълник на знанието“ в логистичния сектор (European framework for ‘Knowledge Triangle’ in the logistics sector)” една от задачите е да създаде цялостна критериална база за оценка на качеството на обучение по Л/УВД. Индикаторите за оценка, за да служат по предназначение и изпълняват своята роля, трябва да са подходящи, а адекватността на тези, предложени в резултат на работата по проекта, все още не е практически проверена. Поради това целта на статията е да проучи кои от индикаторите за оценка на качеството на обучение в областта на Л/УВД, изведени и предложени в проекта FRAMELOG, са адекватни и могат да защитят изискванията за обективност. От важно значение за определянето на критериалната система за оценка на качеството на обучение, за нейното обективизиране и за адаптирането ѝ за практическо използване е проучването на мненията на експерти в областта. С оглед на това чрез анкетния подход е изследвано отношението на три страни към предложените индикатори – учени, университетски преподаватели и професионалисти от практиката, тъй като се смята, че те имат най-пряко отношение към тази проблематика, а освен това са и потенциални участници в „триъгълника на знанието“.

Качеството в контекста на висшето образование

Преди да се пристъпи към същинския анализ на индикаторите за оценка на качеството на обучение в областта на Л/УВД е необходимо да се уточни понятието „качество на обучението“ и по-конкретно аспектите, в които може да се дефинира. От прегледа на литературата се установява, че има множество опити за дефиниране на качеството на висшето образование и към момента няма единно виждане за същността на понятието. Това се дължи на факта, че то е многоаспектно явление, което от своя страна предопределя поставянето на различен акцент при неговото тълкуване.

Смислово понятието „качество“ изразява „степената на положителните свойства, на годността на нещо, в съответствие с това, което е необходимо да бъде“ (Речник на българския език, 2015). Дефиницията за „качество“, която Международната организация за стандартизация в стандарт ISO 9000:2015 (<https://www.iso.org>) дава, гласи: „степената, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект (продукт, услуга и т.н.) удовлетворява изискванията“. От тези определения следва да се отбележи, че опорните точки, на които се гради конструктът, са три: отнасящият се до качеството обект, неговите параметри и изискванията по отношение на тях от страна на субекта. Според Христов и Христова (2007) качеството на висшето образование се определя от свойствата и характеристиките на образователния обект (институция, програма, учебна дисциплина и др.), които му придават способност да удовлетворява обусловени или предполагаеми динамични променящи се изисквания към него. Авторите посочват, че „качеството е толкова по-добро, колкото е по-малка разликата между резултатите от дейностите, от една страна, и динамично променящите се изисквания, които го определят, от друга, и колкото по-бързо се преодолява разликата между тях“ (Христов и Христова, 2007 с. 11). Централен момент при дефинирането на качеството в контекста на висшето образование е и вземането под внимание на гледната точка на субекта по отношение на неговите изисквания към параметрите на обекта. Това е продиктувано от факта, че секторът на висшето образование включва множество заинтересовани страни – студенти, работодатели, преподавателски и непреподавателски състав, държавни институции, неправителствени организации, финансиращи организации, акредитиращи институции и др., като всяка от тях има различно разбиране за качеството, което се дължи на различните им интереси относно образователния обект (Tam, 2001). От гледна точка на заинтересованите страни във висшето образование Srikanthan и Dalrymple (2003) представят четири интерпретации на понятието качество: 1) качеството от гледна точка на финансиращите висшето образование институции и на обществото като цяло означава висока възвръщаемост от направените инвестиции; 2) качество-

то от гледна точка на ползвателите на образователната услуга (студентите) означава осигуряване на знания и умения, адекватни на изискванията на пазара на труда, гарантиращи успешна професионална реализация; 3) качеството от гледна точка на работодателите означава съответствие на компетенциите на служителите с нуждите на бизнеса; 4) качеството от гледна точка на академичния състав и административните служители във ВУИ означава удовлетворение от свършената работа. (Srikanthan, Dalrymple, 2003). Въпреки различните гледни точки за качеството на висшето образование трябва да се отбележи, че формирането и развиването на определени знания и умения, посредством които лицата могат да се реализират на пазара на труда, е основна цел на висшето образование, което поставя студентите като основен субект и обучението като обект във фокуса на концепцията за качество. Успешната реализацията на пазара на труда при равни други условия се определя от пригодността за заетост на студентите, което означава, че техните знания и умения, трябва да отговарят на изискванията и нуждите на работодателите. Поради това качеството на обучението може да се интерпретира като степен на съответствие на предлаганото обучение с изискванията на бизнеса по отношение на компетенции в дадена област.

Измерването и оценяването на качеството на обучение е един от инструментите за контролиране дейността на ВУИ. Посредством него може да се установят проблемите и да се очертаят възможните пътища за тяхното решаване. Съществена задача при измерването и оценката на качеството е да се реши какво (кои аспекти на обучението – напр. ресурси за осъществяване на обучителния процес, самия процес и/или резултатите от него) и как да се оцени – посредством кои подходи, методи и индикатори. Тъй като целта на настоящата статия е да се направи оценка на предложения в рамките на проекта FRAMELOG набор от индикатори за измерване на качеството на обучение в областта на Л/УВД, подходите и методите, които е установено, че се използват за оценка на качеството на обучение, няма да се представят.

Методика на изследването

Индикаторите, които се оценяват, са формулирани въз основа на добрите практики в обучението по Л/УВД, установени в европейски ВУИ, и са концептуализирани в три групи, отнасящи се до цялостния процес на осъществяване на основната образователна услуга (обучение): 1) планиране; 2) фактическо реализиране; 3) контрол (Таблица 1). В първата група се включват индикатори за оценка на структурата на предлаганото обучение и ресурсите, които са във връзка с неговото осъществяване. Във втората индикаторите се отнасят до това как се влага качеството в процеса на обучение, т.е. до методите, които се прилагат за фактическото осъществяване на обучението.

Третата група обхваща индикатори за оценка на контрола на качеството на обучение.

Фазата на планиране на обучението обичайно включва онези мероприятия и решения, които ВУИ предприемат по отношение на предлаганото от тях обучение – какви дисциплини да се изучават, осигуряване на подходящите човешки и материални ресурси, определяне на подходите за разработването на учебните програми, избор на методите на обучение и др. В тази група два от индикаторите (x_2 и x_6 от таблица 1) се отнасят до преподавателския състав. Това се определя от факта, че преподавателят заема основна роля в обучителния процес и качеството на обучение зависи от неговата квалификация. ВУИ носят основната отговорност за качеството на своя персонал и за осигуряването на подкрепяща среда, която да им позволи да осъществяват работата си ефективно (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG), 2015, p.13). Подкрепящата среда е представена чрез индикаторите „наличие на изследователски центрове в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките“ (x_3) и „наличие на управленски структури за стратегическо планиране на мероприятия (дни на кариерата, партньорства)“ (x_8). С оглед по-добрата подготовка на студентите за тяхната бъдеща кариера, учебните програми е нужно да отразяват нуждите на бизнеса, което предполага ВУИ да осъществяват по-тясно взаимодействие с него за привеждане на учебното съдържание и методи за представяне на учебния материал в съответствие с неговите изисквания. Индикаторите, отнасящи се до това, са „наличие на дисциплини в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките“ (x_1), „изборът на учебни дисциплини се осъществява съвместно с бизнеса/науката“ (x_4), „учебните програми се разработват съвместно с бизнеса/науката“ (x_5), „изборът на методите за обучение се осъществява съвместно с бизнеса/науката“ (x_7).

Фазата на осъществяване на обучителния процес се отнася до всички онези дейности, които се извършват по време на него. Индикаторите от тази група отразяват двете основни дейности на ВУИ – научни-изследвания и обучение. Индикаторите, които имат пряко отношение към обучението, са x_{12} , x_{13} , x_{12} , x_{14} и x_{16} (вж. таблица 1), като всички те се счита, че отразяват неговото качество. Например един от предложените индикатори е „предлаганите стажантски програми се координират с бизнеса/науката“ (x_{12}). Стажовете се възприемат като един от основните механизми за инициране на сътрудничество между ВУИ и организациите от различните сектори на икономиката и се разглеждат като средство за повишаване на качеството на обучение. (Liodakis et al., 2014, p. 47; Kettis et al., 2013, p. 28). Установяването на такива партньорства осигурява на студентите възможност да подобрят своите знания и умения в реални условия на работа. Ползите за студентите

се изразяват в: по-висока степен на заетост на завършилите; положително отношение към усвоените знания и удовлетворение от обучението; по-добри академични постижения. Стажовете носят ползи не само за студентите, а и за ВУИ и организациите, в които се провеждат. Потенциалните ползи за тях са: обратна връзка за учебните програми, обогатяване на обучението с примери от бизнес практиката и установяване на по-тесни връзки за целите на научноизследователската и развойна дейност. Освен по време на стажовете, студентите могат да работят по различни проекти, които са от значение за организацията и да допринесат за нейното развитие (Liodakis et al., 2014, pp. 55-57; Kettis et al., 2013, p. 28).

Последната група обхваща три индикатора – „осъществява се контрол на съответствието на обучението с бизнеса/науката“ (x_{17}), „реализация на студентите в резултат на стажантски програми/проекти“ (x_{18}), „разработени научни публикации/патенти/софтуери“ (x_{19}). Посредством тях може да се оцени дали ВУИ осъществяват контрол на качеството на предлаганото от тях обучение. Така индикаторът „осъществява се контрол на съответствието на обучението с бизнеса/науката“ (x_{17}) показва ангажираността на ВУИ да предоставят качествено обучение. Тъй като основната цел на висшето образование е да се формират знания и умения у студентите, нужни за тяхната бъдеща кариера, е нужно да се осъществява регулярен мониторинг и оценка на учебните програми от гледна точка на тяхното съответствие с изискванията на работодателите.

Таблица 1. Индикатори за оценка на качеството на обучение по логистика и управление на веригата на доставките

Фаза на обучителния процес	Индикатор	Код
1	2	3
Планиране	Наличие на дисциплини в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките	x_1
	Наличие на квалифициран персонал за учебната и извънучебната дейност	x_2
	Наличие на изследователски центрове в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките	x_3
	Изборът на учебни дисциплини се осъществява съвместно с бизнеса/науката	x_4
	Учебните програми се разработват съвместно с бизнеса/науката	x_5
	Изборът на преподавателите се осъществява съвместно с бизнеса/науката	x_6

Продължение

1	2	3
	Изборът на методите за обучение се осъществява съвместно с бизнеса/науката	x_7
	Наличие на управленски структури за стратегическо планиране на мероприятията (дни на кариерата, партньорства)	x_8
Изпълнение	Провеждат се научни изследвания в областта на Л/УВД	x_9
	Провеждат се съвместни научни изследвания с бизнеса/науката и се осъществява консултантска дейност	x_{10}
	Организирано се събития съвместно с бизнеса/науката (конференции)	x_{11}
	Предлаганите стажантски програми се координират с бизнеса/науката	x_{12}
	Разработването на изследователски проекти на студенти (курсови работи, дипломни работи и др.) се координира с бизнеса/науката	x_{13}
	Организирано се открити лекции на представители на бизнеса и посещения в компании	x_{14}
	Наличие на партньорства с бизнеса/науката	x_{15}
	Подкрепа от бизнеса/науката при обучението на докторанти, стипендии, мобилност на студенти и изследователи	x_{16}
Контрол	Осъществява се контрол на съответствието на обучението с бизнеса/науката	x_{17}
	Реализация на студентите в резултат на стажантски програми/проекти	x_{18}
	Разработени научни публикации/патенти/софтуери	x_{19}

Източник: Съставена от автора

Резултати от проведеното изследване

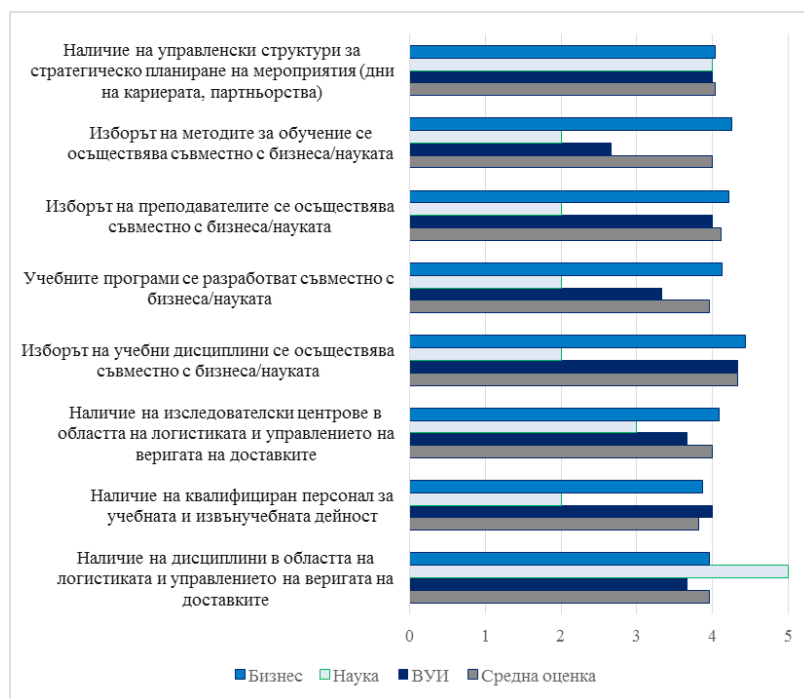
Основният изследователски въпрос, на който се търсят отговори, е „Кои от предложените в рамките на FRAMELOG проекта индикатори са подходящи за оценката на качеството на обучение в областта на Л/УВД?“. За валидирането на индикаторите е проведено проучване на мнението на експерти в областта. Изследвано е отношението на три групи респонденти към предложените индикатори – университетски преподаватели, учени и професионалисти от практиката, тъй като се смята, че те имат най-пряко отношение към тази проблематика, а освен това са и потенциални участници в „триъгълника на знанието“. За целите на изследването е разработен въпросник,

който съдържа въпроси относно мнението на респондентите по отношение на ефективността на предложените 19 индикатора за оценка на качеството на обучение в областта на Л/УВД. Тези индикатори, както по-горе се спомена, са изведени на база установените добри практики в обучението по Л/УВД в европейски университети, които се прилагат в различен етап от обучителния процес – планиране, осъществяване и контрол. Въпросите са представени на ординални скали, като анкетираните бяха помолени да посочат, използвайки 5-степенната скала, до каква степен считат, че даден индикатор е подходящ за измерване на качеството на обучение.

Емпиричните данни за настоящото изследване са събрани от 27 експерти в областта по време на тяхното доброволно участие в проведения в рамките на проекта Национален семинар, посветен на подобряване на взаимодействието между висшето образование, научните изследвания и бизнеса. От тях преобладаващата част (85%) са представители на бизнеса, като заемат различни позиции в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките (мениджър транспорт/логистика, мениджър продажби/дистрибуция, планер, мениджър проекти, координатор закупуване и др.), 11% от респондентите са преподаватели във ВУИ и само 4% – работници в научно-изследователски институции.

По отношение на индикаторите, които се отнасят до първата фаза на обучителния процес, а именно планиране, данните показват, че общо оценката за ефективността им от страна на респондентите е сравнително висока (средни оценки около 4) – вж. фигура 1. Средните оценки за индикаторите от тази група варират в интервал от 3.81 до 4.33. Най-високо от респондентите се оценява индикаторът „изборът на изучаваните дисциплините се осъществява съвместно с бизнеса/науката“ (4.33) – над 85% от респондентите дават оценка 4 или 5. Този резултат е напълно логичен, предвид това че от особена важност за добрата подготовка на кадрите в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките е ВУИ да предложат такова обучение, което да отговаря на очакванията на бизнеса и на най-новите постижения и тенденции в областта, което неизбежно трябва да включва предварителни проучвания на изискванията на бизнеса и съобразяване с тях. Докато мненията на ВУИ и бизнеса по отношение на тези индикатори са еднородни и близки до средните стойности, мнението на представителите на научноизследователските организации се разграничава значително от тях. Те по-скоро считат, че преобладаващата част от индикаторите са неподходящи. Въпреки това тези различия не може да се определят дали са статистически значими. Учените дават единствено висока оценка за индикаторите – „Наличие на дисциплини в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките“ – (оценка 5) и „Наличие на управленски структури за стратегическо планиране на мероприятията (дни на кариерата, партньорства)“ – (Оценка 4).

Като основен се налага изводът, че за планирането на обучителния процес в областта на Л/УВД подходящите индикатори са тези, чрез които се отчита обвързаността на съдържанието на предлаганите учебни програми с реалните потребности на бизнеса.



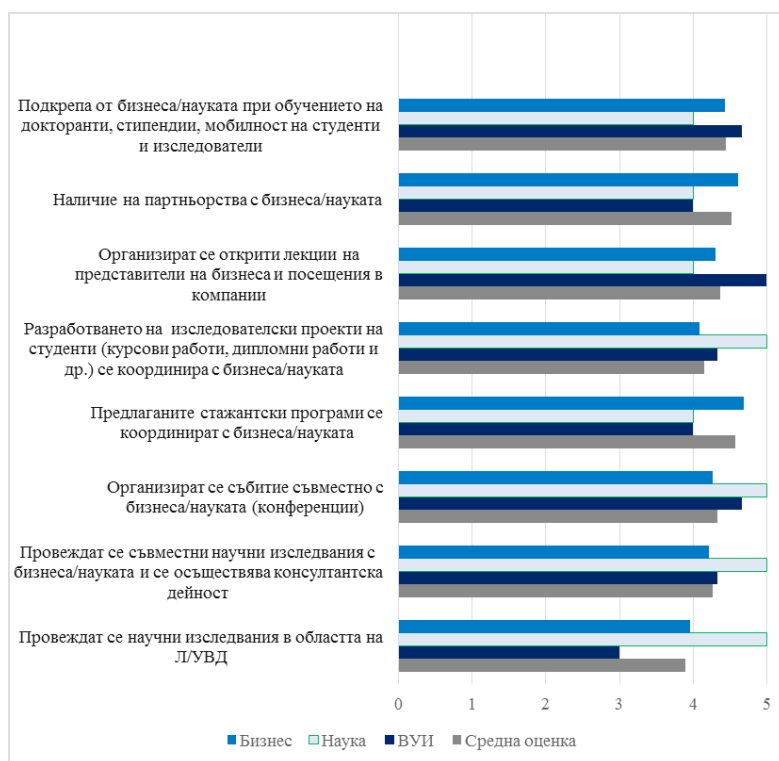
Фиг. 1. Оценка на ефективността на индикаторите за качеството на планиране на обучителния процес

Източник: Съставена от автора

По отношение на индикаторите, които се отнасят до фактическото осъществяване на обучението, резултатите са сходни (фигура 2). Повече от половината респонденти считат, че предложените индикатори за оценка на качеството на обучение са подходящи. Средните оценки за индикаторите от тази група варират в интервал от 3.89 до 4.52, като най-висока оценка за ефективност получава индикаторът „наличие на партньорства с бизнеса/науката“. Този резултат еднозначно показва, че водещо за осигуряването на практически ориентирано и обвързано с потребностите на пазара на труда обучение е изграждането на стабилни партньорски връзки с бизнеса и науката, независимо от формите на тяхното проявление – привличане на пре-

подаватели от бизнеса, провеждане на стажове, сътрудничество в областта на научните изследвания и т.н.

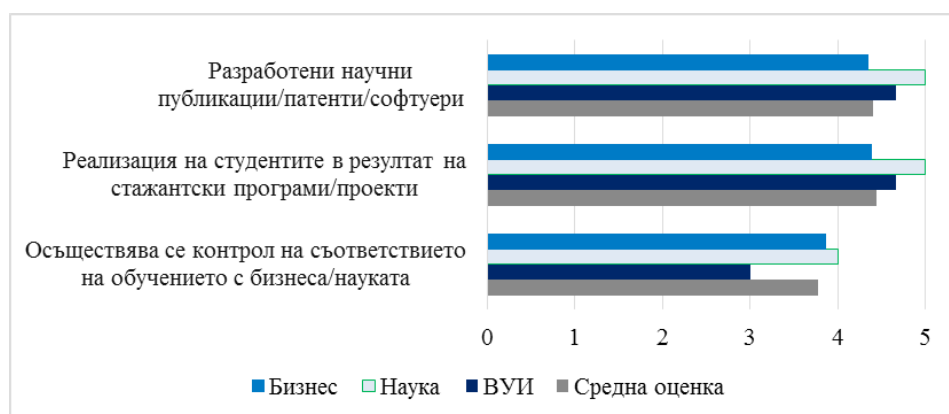
Най-ниска оценка, но въпреки това над 3,5, получава индикаторът, отчитащ провеждането на научни изследвания в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките. В тази връзка трябва да се подчертае, че научните изследвания оказват влияние върху същинския обучителен процес. Основно целта на научните изследвания е да се разшири съществуващото знание (разкриване на тенденции; установяване на определени връзки и зависимости, апробиране на теоретичното знания в практиката и др.). Представянето на резултатите от тях по време на обучението на студентите не само допринася за обогатяване на знанията им, но и стимулира тяхната активност в провеждането на научни изследвания.



Фиг. 2. Оценка на ефективността на индикаторите за качеството на фактическото обучение

Източник: Съставена от автора

Индикаторите, които се отнасят до контрола на обучителния процес, са представени в три категории – контрол на съответствието на обучението с бизнеса/науката; контрол чрез отчитане на реализация на студентите в резултат на стажантски програми/проекти и наличието на разработени научни публикации/патенти/софтуери. Като цяло оценката за ефективността на тези индикатори е сравнително висока (средни оценки около 4 и над 4) – вж. фигура 3. Почти всички респонденти са на мнение, че ключов индикатор за оценка на качеството на обучение в етапа на проверка е „заетостта в резултат на стажове/проекти” – (оценка 4.44), следван от научните публикации/патенти/софтуери, които са разработени – (оценка 4.41). Това, което прави впечатление, е, че осъществяването на контрол на съответствието на обучителните курсове с изискванията на бизнеса/науката е оценено по-ниско спрямо останалите индикатори – (оценка 3.78), като оценката на ВУИ е 3, а то е ключово за контрола на качеството на обучение и следва да бъде приоритет особено за тях.



Фиг. 3. Оценка на ефективността на индикаторите относно контрола на обучение

Източник: Съставена от автора

Заклучение

Оценката на качеството във висшето образование е основен инструмент за установяване на проблемите и очертава полетата, в които трябва да се насочат усилията за подобрения. За да може да се измери обективно качеството е необходимо използването на подходящи критерии за неговата оценка.

На базата на емпирични данни настоящото изследване оценява отношението на три групи респонденти към създадената в рамките на проект “FRAMELOG, Европейска рамка за „триъгълник на знанието“ в логис-

тичния сектор (European framework for ‘Knowledge Triangle’ in the logistics sector)” критериална база за оценка на качеството на обучение в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките. Резултатите от изследването показват, че индикаторите са подходящи за оценка на качеството на обучение. От индикаторите, отнасящи се до планирането на обучителния процес, най-важни са тези, които оценяват обвързаността на съдържанието на предлаганите учебни програми с реалните потребности на бизнеса. За осигуряването на практически ориентирано и обвързано с потребностите на пазара на труда обучение водещо е изграждането на стабилни партньорски връзки с бизнеса и науката, независимо от формите на тяхното проявление – привличане на преподаватели от бизнеса, провеждане на стажове, сътрудничество в областта на научните изследвания и т.н. Като най-подходящ индикатор за контрола на качеството на обучение, предлагано от ВУИ, се счита професионалната реализация на студентите в резултат на стажантски програми и проекти. В бъдеще изследванията следва да бъдат насочени към реална оценка и анализ на качеството на обучение по Л/УВД.

Изследването е осъществено благодарение на проект по програма ERASMUS + 2016-1-IT02-KA203-024565 “FRAMELOG: European Framework for “Knowledge triangle” in the Logistics sector”.

Референции:

- Кримова-Цветкова, Л., Чоролеева, М., (2015), Речник на българския език, том 15, Издателство на БАН „Проф. Марин Дринов“, София.
(Krumova-Tsvetkova, L., Choroleeva, M. 2015, Rechnik na balgarskia ezik, tom 15, Izdatelstvo na BAN “Prof. Marin Drinov”, Sofia)
- Христов, Х., Христова, М., (2007), Европейски измерения на качеството на висше образование, Годишник на висше училище Международен колеж, том 3, Матадор 74, с. 9-19.
(Hristov, H., Hristova, M., 2007, Evropeyski izmerenia na kachestvoto na visshe obrazovanie, Godishnik na visshe uchilishte Mezhdunaroden kolezh, tom 3, Matador 74, s. 9-19)
- Kettis, A., Ring, L., Gustavsson, M. and Wallman, A., (2013). Placements: an underused vehicle for quality enhancement in higher education?, Quality in Higher Education, Vol. 19, No. 1, pp. 28-40.
- Liodakis, G., Loulakakis, K., Vardiambasis, I. O., and Kaliakatsos, I. A., (2014). Quality in higher education and benefits from the internships, in Klucznik-Törő, A. and Ward., A. (Ed.), Project work and internship. Impacts on labour market

and society, The International Center for Entrepreneurship (ICE), Bukowice, pp. 45-61.

McKinnon, A., Flöthmann, C., Hoberg, K. and Busch, C., (2017). Logistics Competencies, Skills, and Training: A Global Overview, World Bank Studies, World Bank, Washington, DC.

Riley, K. A. and Nuttall, D. L., (2018). Measuring quality. Education Indicators – United Kingdom and International Perspectives, Routledge, New York.

Srikanthan, G. and Dalrymple, J., (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education, in: International Journal of Educational Management, Vol. 17, No. 3, pp. 126-136.

Tam, M., (2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education, Quality in Higher Education, Vol. 7, No. 1, pp. 47-54.

International Organization for Standardization. (2015), ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary, available at: <https://www.iso.org> (accessed 15 May 2019).

Project “FRAMELOG – European framework for ‘Knowledge Triangle’ in the logistics sector”, available at: <http://www.framefog.eu> (accessed: 15 May 2019).

ИНДИКАТОРИ ЗА ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТТА НА ЛОГИСТИКАТА И УПРАВЛЕНИЕТО НА ВЕРИГАТА НА ДОСТАВКИТЕ

Резюме

Ключов инструмент за вземането на адекватни решения за подобряване на образователната услуга са индикаторите за оценка на качеството. Цел на настоящото изследване е да се направи оценка и селекция на подходящи индикатори за измерване на качеството на обучение в областта на логистиката и управлението на веригата на доставките (Л/УВД) посредством проучването на мнението на три групи респонденти – университетски преподаватели, научни работници и представители на бизнеса. Резултатите от изследването показват, че важни индикатори за оценка на качеството на обучение в областта на Л/УВД са осигуряването на практически ориентирано и обвързано с потребностите на пазара на труда обучение, наличието на стабилни партньорски връзки с бизнеса и науката и професионалната реализация на студентите в резултат на стажантски програми и проекти.

Ключови думи: качество на обучението, индикатори, логистика, управление на веригата на доставките

JEL: I210

QUALITY INDICATORS OF BUSINESS LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT EDUCATION

Stilyana Mikova*

Abstract

Quality indicators are a key instrument for adequate decision-making about the direction and way of improving the education service. The aim of the study is to evaluate and select suitable quality indicators of Business Logistics and Supply Chain Management (BL/SCM) education through study of the opinions of three groups of respondents – university instructors, scientists and representatives of business. The results show that key quality indicators of education in the field of BL/SCM are: provision of an education that is practical-oriented and tied to the needs of the labour market; existence of stable partnerships with the business and science; and professional realisation of the students through internship programmes and projects.

Key words: Education Quality, indicators, logistics, Supply Chain Management

JEL: I210

* Stilyana Mikova, PhD in Economics, Chief Assist. Prof., Department of Logistics and Supply Chains, UNWE, email: s.mikova@unwe.bg