

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ИНТЕРКУЛТУРНОТО И ПРИОБЩАВАЩОТО ОБРАЗОВАНИЕ

Галя Мадарова

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: Настоящото изследване разглежда управлението на качеството в контекста на интеркултурното и приобщаващото образование в училищата. То акцентира върху необходимостта от интегриран подход, който взема предвид културното и индивидуалното разнообразие на учениците. Целта е да се разработи адаптиран модел за управление на качеството, който отразява специфичните предизвикателства на приобщаването и осигурява ефективно, справедливо и устойчиво образование. Изследването допринася за по-задълбочено разбиране на качествено образование в разнообразни среди и предлага инструменти за мониторинг и подобряване на приобщаването.

Ключови думи: интеркултурно образование; приобщаващо образование; управление на качеството; училищна среда; образователна политика

ВЪВЕДЕНИЕ

Докладът разглежда концепцията за приобщаващо образование, дефинирана от ЮНЕСКО (UNESCO 2006) като процес за премахване на сегрегацията, включване на уязвими деца и насърчаване на тяхното активно участие. Основната идея е, че училището трябва да се променя според индивидуалните нужди на всички деца, създавайки условия за развитие, увереност и удовлетворение както у учениците, така и у родителите и учителите.¹ Важните документи, като правилата на ООН², Конвенцията за правата на хората с увреждания (CRPD), Декларацията от Саламанка (Salamanca, 1994)⁴ и националният закон, подкрепят ценностите на равнопоставеност, уважение към различията и равен достъп до образование.³

Приобщаващото образование включва всички деца, независимо от техните особености, и се стреми да осигури равнопоставено участие, развитие на умения и социална интеграция, като акцентира върху индивидуалния темп и нужди, стимулирайки самостоятелност и активност. Образованието трябва да е вдъхновяващо и да подготвя децата за свят на многообразие, развивайки креативност, увереност и уважение.

Интеркултурното образование насърчава уважение и диалог между културите, като признава тяхната ценност и подготвя децата за глобализирания свят чрез развитие на толерантност и социална справедливост. И двата подхода споделят ценности за равенство и уважение, като интеркултурното образование акцентира върху културните различия, а приобщаващото – върху цялостното разнообразие и индивидуалните особености.

Качеството на образованието се определя от неговата ефективност да постигне поставените цели чрез предоставяне на знания, умения и компетент-

ности, отразявайки способността на системата да отговаря на нуждите на учениците и обществото.⁵ Управлението на качеството е непрекъснат процес на анализ, планиране, изпълнение и оценка, насочен към подобряване и осигуряване на висок стандарт на образование.⁶

ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящото изследване има за цел да разработи адаптиран модел за управление на качеството в интеркултурното и приобщаващото образование, като се анализират съществуващите подходи, политики и практики и моделът бъде съобразен с особеностите на училищната среда, характеризираща се с културно и индивидуално многообразие.

Задачите на изследването включват:

1. Анализ на същността и спецификата на интеркултурното и приобщаващото образование в рамките на училищната институция;
2. Проучване на нормативната уредба, стратегическите рамки и образователните политики, касаещи управлението на качеството при културно и индивидуално разнообразие;
3. Разработване и обосноваване на адаптиран модел за управление на качеството, приложим в българската училищна среда.

Методологията на изследването се базира на качествен анализ и обобщаване на съществуващите концепции, нормативни документи и модели. Проучването е теоретично-приложно и включва няколко етапа: първо, аналитичен преглед на същността и принципите на интеркултурното и приобщаващото образование; второ, анализ на нормативната рамка и образователните политики; трето, разработване и обосноваване на модел за управление на качеството, който интегрира три основни компонента – условията, образователния процес и резултатите, както и конкретни индикатори за тяхното измерване. Методологията не включва емпиричен компонент, а се фокусира върху концептуалното моделиране и стратегическите подходи за прилагане в практиката с цел създаване на устойчив и приложим управленски инструмент.

РЕЗУЛТАТИ

В България оценката на качеството на приобщаващото и интеркултурното образование се осъществява чрез вътрешна и външна оценка, като първата се базира на самооценка на институциите, а втората – на стандартизирани инструменти от Националния инспекторат по образованието. Целта е устойчиво подобряване на практиките за равнопоставено участие и социална интеграция на всички.⁷

В България приобщаващото и интеркултурното образование са регулирани от основни нормативни актове, сред които Наредбата за приобщаващото образование (Наредба за приобщаващото образование 2017) (обн. ДВ, бр. 86 от 27.10.2017 г.), която определя стандартите за подкрепа и развитие на личността на децата и учениците. Тази наредба подчертава значението на индиви-

дуализирания подход, ранната оценка на затрудненията и създаването на условия за равнопоставено участие, като се обръща специално внимание на деца с майчин език, различен от българския.⁸ В същото време други споразумения и алгоритми, например между министерствата и дирекциите „Социално подпомагане“, осигуряват междусекторна подкрепа и координация.

Допълнителните нормативни актове уреждат дейността на институции като регионалните центрове за подкрепа, възпитателните училища – интернати, логопедичните центрове и културни структури, които създават подкрепяща и интеркултурно чувствителна среда за развитие.⁹ Въведените критерии за оценка на качеството включват както вътрешна самооценка от образователните институции, така и външна оценка чрез стандартизирани инструменти от Националния инспекторат по образованието.¹⁰ Тази система цели устойчиво подобряване на практиките за социална интеграция и равнопоставено участие.¹¹

Процесът на определяне и оценка на качеството е сложен и многоаспектен, като се акцентира върху развитие на ключови умения, управление и лидерство. Стратегическата рамка (Стратегическа рамка 2021) за периода 2021 – 2030 г. залага приобщаващо, иновативно и устойчиво образование, съобразено с нуждите на обществото и пазара на труда, с цел постигане на високи стандарти за качество и ефективност на приобщаващото образование в България.

В Наредбата за приобщаващото образование (Наредба за приобщаващото образование 2017) се подчертава значението на целенасочен процес за приемане и подкрепа на индивидуалността и разнообразието на всички деца и ученици чрез създаване на условия за равнопоставено участие и развитие.¹² Документът гарантира предоставянето на обща и допълнителна подкрепа, включително за деца с майчин език, различен от българския, като акцентира върху ранната оценка на затруднения, обучение чрез допълнителни модули и екипна работа между специалисти. Това създава основа за интеркултурна чувствителност и приобщаване в образователната среда.¹³

С. Георгиева (Георгиева 2022) предлага модел за управление на качеството в образователната среда, който е широко приложим и към интеркултурното и приобщаващото образование.¹⁴ Този модел е структуриран в три взаимно свързани измерения: създаване на условия за качество, качество на процеса на образоването и качество на резултатите.

1. Създаването на условия за качество включва основните фактори, които поддържат ефективния образователен процес. Тук важна роля имат педагогическите специалисти с висока квалификация и мотивация, активните участници – учениците, физическата среда, която трябва да бъде безопасна и достъпна, както и информационният потенциал чрез учебни материали и дигитални ресурси. Управлението на ресурсите гарантира ефективното им използване.

2. Качеството на процеса се фокусира върху реализацията на обучението чрез съвременни, интерактивни и адаптивни методи. Включва темпа и натовареността на учебния процес, ритмичността и структурата, както и активното

взаимодействие между ученици, учители и среда. Интегрираното обучение насърчава свързването на знанията между дисциплините и приложението им на практика.¹⁵

3. Качеството на резултатите се измерва чрез знанията и уменията на учениците, тяхното отношение към учебния процес и околните, както и степента на удовлетвореност от образованието. Личностното развитие, включващо мотивация, инициативност и отговорност, е крайната цел, която показва цялостната ефективност на системата.¹⁶

Всички тези компоненти функционират в единна система, ръководена от механизъм за управление на качеството, който е динамичен и непрекъснат процес. Този механизъм включва планиране, мониторинг, самооценка и външна оценка, като същевременно се адаптира към променящите се условия и нуждите на учениците и обществото.¹⁷ Така моделът гарантира устойчиво развитие и подобряване на качеството в образователната институция.

Моделът е приложим както на институционално, така и на национално равнище и може да бъде адаптиран за специфични образователни приоритети, като приобщаващо и интеркултурно образование, чрез въвеждане на допълнителни индикатори за равен достъп, подкрепа за разнообразието и социално включване.

ИЗВОДИ/ДИСКУСИЯ

Адаптирането на модела за управление на качеството към контекста на интеркултурното и приобщаващото образование изисква целенасочено преобразуване на всяко от трите основни направления – създаване на условия, образователен процес и резултати – така че те да отразяват реалностите и потребностите на многообразната училищна общност.¹⁸

Таблица 1. Адаптиран модел за управление на качеството в интеркултурното и приобщаващото образование

Компонент на качеството	Показатели	Обяснение
Създадени условия	Подготвени специалисти	Учители с компетентности за работа в многообразна среда
Създадени условия	Физическа и дигитална среда	Сигурна, достъпна и стимулираща среда за всички ученици
Създадени условия	Достъпност и ресурси	Равен достъп до образователни ресурси, технологии и подкрепа
Създадени условия	Приемане на различията	Училищна култура, приемаща и уважаваща различията
Образователен процес	Интеркултурни технологии	Използване на методи, отразяващи културното многообразие
Образователен процес	Гъвкавост на темп и подходи	Съобразяване с индивидуалните темпове и нужди на учениците
Образователен процес	Толерантни взаимодействия	Изграждане на уважителни и подкрепящи отношения между участниците
Образователен процес	Интегрирано обучение	Свързване на учебното съдържание с реални и културни контексти
Резултати от образованието	Знания и умения	Овладени знания и приложими умения в разнообразни ситуации
Резултати от образованието	Социална адаптация	Участие и приобщаване в училищната общност и извън нея
Резултати от образованието	Межкултурна комуникация	Развити умения за разбиране и общуване с хора от различни култури
Резултати от образованието	Личностно развитие	Развитие на идентичност, самоувереност и социални умения

Разглеждат се основните критерии и показатели за управление на качество-то в интеркултурното и приобщаващото образование, които се разделят на три ключови направления: създадени условия, образователен процес и резултати.¹⁹

Първото направление акцентира върху създаването на безопасна, достъпна и стимулираща среда, както физическа, така и дигитална, като важна роля имат на-

личието на квалифицирани педагози, разпределението на ресурсите и културната чувствителност на училището. Второто направление поставя акцент върху прилагането на интеркултурни и диференцирани методи на обучение, които уважават културната идентичност и насърчават диалога, гъвкавостта в преподаването и интегрираното образование. Третото направление се фокусира върху резултатите, които се измерват не само чрез академични постижения, а и чрез социалната адаптация, межкултурната комуникация, развитието на личностни и социални умения, както и степента на приобщаване и участие в училищния живот.

Стигаме до извода, че управлението на качеството в този контекст трябва да бъде систематично и устойчиво, като се гарантират равнопоставеност и активно използване на многообразието като ресурс. Важен аспект са гъвкавостта и професионализмът на педагогическия екип, както и постоянната обратна връзка за подобряване на процесите. Осигуряването на цялостен и интегриран подход към образованието спомага за създаването на училищна среда, в която различията не са пречка, а богатство, обогатяващо учебния процес и социалния живот. Така се гарантира високото качество на образованието, което отговаря на нуждите на всички ученици и подкрепя тяхното цялостно развитие.

Що се отнася до резултатите от образованието, тяхната оценка не може да бъде сведена единствено до академични постижения. Наред с измерването на знания и умения е необходимо да се проследяват социалната адаптация на учениците, степента на развитие на техните комуникационни и межкултурни умения, нивото на участие в училищния живот, чувството им за принадлежност, приетост и сигурност, както и личностният им напредък – в самоувереността, самооценката и способността за взаимодействие с другите. Удовлетвореността на учениците, родителите и педагогическия екип също е важен индикатор, който трябва да бъде анализиран и използван за обратна връзка и подобрения.

Когато този модел се прилага в контекста на интеркултурното и приобщаващото образование, той се превръща в инструмент за цялостно управление на качеството, чрез който се гарантират системност, последователност и устойчивост. Той осигурява рамка, в която всяка стъпка от образователния процес се оценява и усъвършенства с оглед на осигуряване на равнопоставени възможности за всички ученици. Така се изгражда училищна среда, в която многообразието е не просто прието, а активно използвано като ресурс за обогатяване на учебния процес и социалния живот и качеството на образованието се гарантира чрез ангажираност, гъвкавост и професионализъм на всички участници.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящото изследване подчертава важноста на целенасочено и системно управление на качеството в интеркултурното и приобщаващото образование като съвременен приоритет в училищната политика. В условията на културно и индивидуално многообразие е разработен адаптиран модел за управление на качеството, който обхваща трите основни измерения – условия, процес и резултати, с конкретни показатели, съобразени с нуждите на всички ученици. Изследва-

нето показва, че устойчивото приобщаване изисква промяна на педагогическите практики, визията за образователно лидерство, институционалната култура и стратегическото управление. Предложеният модел служи като инструмент за самооценка, вътрешно усъвършенстване и формиране на политики, подпомагайки създаването на справедлива, толерантна и качествена образователна среда, като поставя човека – ученик, учител, родител, в центъра на процеса.

БЕЛЕЖКИ

¹ GUIDELINES for Inclusion: Ensuring Access to Education for All., 2006.

² Пак там.

³ CONVENTION on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD).

⁴ THE SALAMANCA statement and framework for action on special needs education world conference on special needs education: access and quality, 1994. Salamanca, Spain.

⁵ ЗАКОН за предучилищното и училищното образование. Обн. ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., в сила от 1.08.2016 г.

⁶ GUIDELINES for Inclusion: Ensuring Access to Education for All., 2006.

⁷ ИВАНОВ, И., 1999. *Интеркултурно образование*. Шумен: Аксиос.

⁸ Пак там.

⁹ Пак там.

¹⁰ СТРАТЕГИЧЕСКА рамка за развитието на образованието, обучението и ученето в Република България (2021 – 2030).

¹¹ СПОРАЗУМЕНИЕ Д01-337/30.12.2019 г. между Министерството на образованието и науката, Министерството на здравеопазването и Министерството на земеделието, храните и горите.

¹² АЛГОРИТЪМ за взаимодействие между институциите в системата на предучилищното и училищно образование и дирекциите „социално подпомагане“.

¹³ МИНИСТЕРСТВО на образованието и науката, 2017. *Наредба за приобщаващото образование*. Обн. ДВ. бр. 86 от 27.10.2017 г., изм. и доп. до бр. 66 от 6.08.2024 г.

¹⁴ НАРОДНО събрание на Република България, 2015. *Закон за предучилищното и училищното образование*. Обн. ДВ, бр. 79 от 13.10.2015 г., в сила от 1.08.2016 г., с изм. и доп. до бр. 26 от 27.03.2025 г.

¹⁵ НОВИКОВ, А. М. *Как оценивать качество образования*.

¹⁶ ПОЛОНСКИЙ, Е. В. *К вопросу о системе контроля качества образовательных услуг*. Available from: <https://infourok.ru/k-voprosu-o-sisteme-kachestvaobrazovatelnih-uslug-2574886.html>.

¹⁷ КО – МОН. *Компетентности и образование*. Книга първа. ПОНОМАРЕВА, Ж., 2015. *Компетентностный подход. Компетентностный подход в профессиональном образовании*.

¹⁸ СТРАТЕГИЧЕСКА рамка за развитие на образованието, обучението и ученето в Република България (2021 – 2030).

¹⁹ ГЕОРГИЕВА, С. Д., 2022. *Управление на качеството на образование в контек-*

ста на компетентностния подход. Шумен: Университетско издателство на Шуменския университет „Епископ Константин Преславски“.

REFERENCES

- ALGORITM za vzaimodeystvie mezhdu institutsiite v sistemata na preduchilishtnoto i uchilishtnoto obrazovanie i direktsiite „Sotsialno podpomagane“.
- GEORGIEVA, S. D., 2022. *Upravlennie na kachestvoto na obrazovanie v konteksta na kompetentnostniya podhod*. Shumen: Universitetsko izdatelstvo na Shumenski universitet „Episkop Konstantin Preslavski“.
- IVANOV, I., 1999. *Interkulturalno obrazovanie*. Shumen: Aksios.
- ZAKON za preduchilishtnoto i uchilishtnoto obrazovanie. Obn. DV, br. 79 ot 13.10.2015 g.
- KO – MON. *Kompetentnosti i obrazovanie*. Kniga parva.
- MINISTERSTVO na obrazovaniето i naukata, 2017. Naredba za priobshtavashtoto obrazovanie. Obn. DV, br. 86 ot 27.10.2017 g.
- NOVIKOV, A. M., 2015. *Kak otsenivat' kachestvo obrazovaniya*.
- POLONSKIY, E. V., 2015. *K voprosu o sisteme kontrolya kachestva obrazovatel'nyh uslug*.
- PONOMAREVA, Zh., 2015. *Kompetentnostnyy podhod v professional'nom obrazovanii*.
- SPORAZUMENIE D01-337/30.12.2019 g.
- STRATEGICHESKA ramka za razvitie na obrazovaniето, obuchenieto i ucheneto v Republika Balgariya (2021 – 2030).
- CONVENTION on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD).
- GUIDELINES for Inclusion: Ensuring Access to Education for All, 2006.
- THE SALAMANCA Statement and Framework for Action on Special Needs Education, 1994. Salamanca, Spain.

QUALITY MANAGEMENT OF INTERCULTURAL AND INCLUSIVE EDUCATION

Abstract: *This study examines quality management in the context of intercultural and inclusive education in schools. It emphasizes the need for an integrated approach that considers the cultural and individual diversity of students. The aim is to develop an adapted quality management model reflecting inclusion-specific challenges and ensuring effective, equitable, and sustainable education. The study contributes to a deeper understanding of quality education in diverse settings and offers tools for monitoring and improving inclusiveness.*

Keywords: *intercultural education; inclusive education; quality management; school environment; educational policy*

Galya Madarova, PhD Candidate

Scientific Advisor: Prof. DSc Tania Todorova

University of Library Studies and Information Technologies

Sofia, Bulgaria

E-mail: gmadarova@rcsf.bg