

ДИНАМИКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ „МЕНИДЖМЪНТ НА НЕДВИЖИМАТА СОБСТВЕНОСТ“ В УНСС

Доц. д-р Яна Стоенчева

Университет за национално и световно стопанство

Резюме. Настоящата статия представлява продължение и съпоставка с резултатите, получени по този въпрос при предходно изследване. Надгражда се не само знанието, извлечено с помощта на новия емпиричен материал, но се експериментират и нови методи за оценка на структурни изменения. По този начин става възможно да се оцени ползата от усилията за оптимизиране на учебния процес чрез подобряване на квалификацията на преподавателския персонал, обновяване на учебните програми, прилагане на чуждестранен опит от пътувания на преподаватели за обмяна на опит в сродни чуждестранни учебни заведения, подобряване на материалната база, дигитализация на част от обучителния процес и други. Резултатите показват, че констатациите за висок интерес от кандидатстудентския прием и високите оценки от преминалите процедури по акредитация не са случайни. Решаваща роля за обнадяващите резултати, получени чрез проведената анкета, според нас играят връзката на обучението с практиката и персонификацията на обучението. Този подход дава възможност специалността, обхваната в проучването, да завоюва трайни позиции на пазара на образователни услуги в България.

Ключови думи: удовлетвореност на студентите; качество на обучение; коефициент на структурни изменения

JEL: A22, C1, I21, I28

Увод

Бързите промени, които протичат в начина на живот на новите поколения в резултат от навлизането на електронните технологии във всички сфери на знанието, в стопанския живот и в междуличностното общуване, налагат нов прочит на основните категории обучение, образование, възпитание и това неминуемо изисква нов подход в провеждането на обучителните дейности във

висшите училища. Младите хора вече са добре информирани и каквото не знаят, могат бързо да го намерят като фактология. На обучението се възлага надеждата да развие усета към намирането на пазарни ниши и тяхното усвояване. Очаква се силна фундаментална подготовка с нагласа за учене през целия живот, за да се осигури конкурентоспособност на работната сила за продължителен период, а в същото време бизнесът много би искал завършващите веднага да се включат в трудовия процес след минимален срок на адаптация. Умението за работа в екип, езиковата грамотност, способността да се работи с нормативната база и да се използват похватите на маркетинга, са само част от похватите, които обучението би следвало да превърне в реалност. По тези причини проследяването на динамиката на удовлетвореността от обучението не е чиста психология, а по-скоро опит да се метрифицира степента на съвпадение на очакванията с това, което обучението осигурява в действителност. Губи почва архаичното схващане, че студентите не са в състояние да оценят доколко полезни са знанията и уменията, които получават в процеса на обучение. Те общуват със свои колеги в страната и в чужбина, понякога работят, докато учат, имат поглед върху социалната действителност с помощта на електронните медии, което ги прави не просто обучаеми, а активна страна в учебния процес, чието мнение може да служи като ориентир за неговото подобряване.

Очакваната полезност на това изследване се състои във възможността обучението по специалността, която е в ползрението на анализа, все по-силно да се доближава до очакванията на студентите и до потребностите на пазара на труда.

Целта на настоящата статия е да се анализира динамиката на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение в специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“ в УНСС, както и да се идентифицират нови възможности за подобряване на образователния процес с цел повишаване на мотивацията и успеваемостта на студентите.

Преглед на литературата

Качеството на обучението е относително понятие, което не може да бъде дефинирано по универсален начин, тъй като различните участници в образователния процес, в лицето на студенти, преподаватели, служители, агенции по акредитация и други заинтересовани страни, го възприемат и оценяват по различни аспекти и критерии. Под качество на обучението Н. Петров разбира характеристика, отразяваща реално достигнатите резултати в края на учебния процес и съответствието им с нормативните изисквания и обществени очаквания (Petrov 2017). Подобно разбиране е залегнало и в оценката на обучението на „Еразъм“ студенти (Mihaylova, Papazov & Woolfolk-Ruiz 2024). Друго определение представя качеството на академичното обучение като „съответ-

ствие между резултатите от академичната дейност, изискванията на потребителя на образователната услуга и на държавните образователни стандарти. В резултативен план, то е представено като оценка, давана от потребителите, партньорите по международни договори и програми, както и от организациите, оторизирани да контролират спазването на нормативните документи, а в процесуален се разглежда като съвкупност от свойства и характеристики на единството в обучението“ (Институт по отбрана, 2017, с. 8) Според нас посочената дефиниция е изключително всеобхватна, тъй като тя не само поставя акцент върху постигнатите резултати, но и върху процеса, който води до тях, съчетавайки нормативните изисквания с очакванията на потребителите. За измерване качеството на обучение във висшето образование няма общоприет единен измерител, предвид факта, че то е сложен и многостранен процес. Най-общо, качеството на обучение включва характеристики като преподаване, учебни програми, научноизследователски дейности, взаимоотношения между преподаватели и студенти, материална база и други. По-високото качество на обучението се отличава с по-малко разминаване между динамичните условия и постигнатите резултати, както и с уменията за бързо справяне с тези различия. Това разбиране се подкрепя и от Националната агенция по оценяване и акредитация, която измерва качеството чрез съответствие на състоянието на обекта със зададените изисквания. В тази връзка не би било пресилено да твърдим, че разбирането на понятието „качество на обучение“ е ключово за подобряване на учебния процес и за създаване на ефективна образователна среда, която подготвя студентите за успешна професионална реализация. Основните потребители на услугите на висшите учебни заведения са студентите, което прави тяхното мнение относно качеството на обучение от съществено значение. Поради тази причина, образователните институции използват удовлетвореността на студентите като основен индикатор за неговата оценка. Интерес в тази връзка представлява и разбирането на понятието „удовлетвореност на студентите“. Според някои автори „удовлетвореността е нивото на усещане на човек, след като направи сравнение между реалността, която чувства, и своите очаквания“ (Yusoff & Nayan 2020). Saif определя удовлетвореността, като чувство на щастие, което се получава, когато човек изпълни своите нужди и желания. Това усещане за удовлетвореност човек може да получи чрез участието си на доброволен принцип чрез отворена ангажираност (*crowdsourcing*) в предлагането на идеи и решения по различни проблеми (Antonova et al. 2023). Според Kotler & Keller „удовлетвореността се отнася до чувството на удовлетвение или разочарование в резултат на сравняване на възприеманото представяне по отношение на очакванията“ (In Weerasinghe et al. 2017, p. 553). На базата на посочените дефиниции бихме могли да заключим, че удовлетвореността на студентите от качеството на обучението може да бъде определена като оценката на студентите за степента, в

която техните очаквания и/или потребности са били удовлетворени в хода на учебния процес. Съответствието между очакванията и действителните резултати в оценката на качеството на обучение на студентите може да включва три нива: 1) Ако полученият резултат е по-нисък от очаквания, студентите се чувстват неудовлетворени; 2) Ако получените резултати са еквивалентни на очакванията, студентите се чувстват доволни; 3) Ако получените резултати надхвърлят очакванията на студентите, те се чувстват удовлетворени и развълнувани (In: Hieu et al. 2021). Възниква и въпросът кои са факторите, които допринасят най-много за удовлетвореността на студентите от качеството на обучение. В научната литература са проведени редица изследвания, свързани с тази тема. Така например Hue et al., използвайки многовариантния регресионен модел за анализ и оценка на данните, събрани чрез въпросници, установяват пет фактора, които влияят върху удовлетвореността на студентите, а именно: преподаватели, съоръжения, програми за обучение, неакадемични фактори и репутация. Сред тези фактори репутацията е факторът, който оказва най-силно влияние върху удовлетвореността на студентите, следван от групата на преподавателски фактори и програми за обучение (Hue et al. 2023). В свое изследване Tandilashvili разглежда детерминантите на удовлетвореността на студентите в грузинско висше учебно заведение. С цел да се открият основните компоненти на качеството на услугата, влияещи върху удовлетвореността на студентите, статията използва HedPERF модел като инструмент за измерване качеството на услугата във висшето образование. Събрани са данни от 793 студенти от различни специалности. С помощта на факторен анализ се идентифицират шест фактора за по-нататъшно изследване. След разработването на мащаба се използва множествен регресионен анализ за тестване на изследователската хипотеза. Резултатите от изследването показват, че административните фактори са най-чувствителни за влияние върху удовлетвореността на студентите. Освен това има положителна връзка между академичните програми и удовлетвореността на студентите. Наблюдава се диспропорционално отношение между важността на академичните фактори и удовлетвореността (Tandilashvili 2019). Hieu et al. също разкриват пет фактора, които оказват влияние върху качеството на обучителните услуги, засягащи удовлетвореността на студентите, а именно: качеството на човешките ресурси, програмата за обучение, съоръженията, услугите за поддръжка и извънкласните дейности. Услугите за поддръжка имат стандартизирана оценка, която е най-високият от пет фактора, а програмата за обучение има стандартизирана оценка, която е най-ниският фактор в пет елемента. Авторите оценяват надеждността на скалата чрез алфа коефициентите на Кронбах и проучвателен факторен анализ, факторен анализ на потвърждение и модел на структурно уравнение (Hieu et al. 2021).

Информационна осигуреност и методи на изследването

Като средство за набиране на данни за оценка на удовлетвореността на студентите от качеството на обучение е използван структуриран въпросник, които е разработен от автора през 2017 г. в съответствие с нормативната база за качество на обучението в УНСС, която включва в съдържателно отношение и специално разработена методика¹, описваща обхвата и изискванията към анкетни карти за провеждане на проучвания сред студентите относно оценката на равнището на обучение. При провеждане на настоящото изследване са спазени всички ограничителни и методологични параметри от предходното изследване с цел проследяване на възприятията на студентите и набавянето на информация за ефективността на промените, които са били въведени в качеството на обучение през последните години.

Сред ограничителните параметри са: включване в изследването само на студентите от IV курс от специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“ в УНСС; студентите са анкетирани анонимно в края на втория семестър от учебната 2023/2024 г., което позволява тяхната обективна оценка предвид изучаването на всички специални дисциплини, контакта с преподаватели и др. През 2017 г. в изследването са участвали 46 студенти, през 2024 г. участие са взели 31 студенти.

В методологичен аспект за изследване на различията през двете изследвани години е използван интегралният коефициент на структурни изменения, предложен от проф. Гатев. Коефициентът притежава необходимата чувствителност към различията и се изменя в границите от нула до единица. Стойността му е правопрпорционална на големината на измененията. Коефициентът има следния вид: (Stoenehev 2013, p. 246)

$$K = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^k (v_{i1} - v_{i2})^2}}{\sqrt{\sum_{i=1}^k (v_{i1})^2 + \sum_{i=1}^k (v_{i2})^2}} \quad (1)$$

Където:

K – коефициент на структурни изменения;

v_{i1} и v_{i2} – компоненти на двете сравнявани структури;

$i = 1, \dots, k$ брой компоненти на сравняваните структури.

За изследване силата на връзката между променливите, разположени на силни статистически скали, е използван коефициентът на линейна корелация

на Браве¹, Точково-бисериалният коефициент на корелация е използван за измерване на корелацията между метричната променлива (средния успех на студентите) и качествена променлива, съдържаща дихотомни признаци (дали на студентите се налага да работят) (Stoenev 2013, p. 202, 203).

Анализ и резултати от изследването

Част от въпросите в настоящото изследване са обединени и получените резултати са изтълуквани с други въпроси с цел да се постигне по-дълбоко разбиране на изследваните аспекти, както и да се идентифицират връзки и зависимости, които биха могли да останат незабелязани при разглеждане на въпросите поотделно.

Важен аспект, залегнал в началото на въпросника, е осигуреността на учебните зали с необходимите удобства, които несъмнено допринасят за създаването на благоприятна и подкрепяща учебния процес обстановка. Студентите, които учат в добре оборудвани и комфортни зали, са по-склонни да се ангажират активно в учебния процес и да постигат по-добри резултати. Добрите битови условия също така подпомагат физическото и психическото здраве на студентите, като предотвратяват дискомфорта и умората, което също може да окаже ключово значение за тяхната мотивация и продуктивност.

В таблица 1 са представени резултатите от оценката на студентите за степента на осигуреност с различни удобства в учебните зали през 2017 и 2024 г.

Таблица 1. Структура на отговорите в % на въпроса за наличие на различни удобства в учебните зали през 2017 и 2024 г.

Оценка	Чистота		Естествена осветеност		Стайна температура		Обзавеждане		Наличност на достатъчно места за провеждане на занятия	
	2017	2024	2017	2024	2017	2024	2017	2024	2017	2024
Слаб	0.00	0.00	0.00	0.00	2.17	3.23	2.17	0.00	0.00	0.00
Среден	8.70	0.00	15.22	0.00	17.39	9.68	13.04	9.68	10.87	0.00
Добър	32.61	3.23	28.26	12.90	23.91	25.81	30.43	12.90	26.09	12.90
Мн. добър	45.65	29.03	39.13	22.58	36.96	32.26	41.30	32.26	50.00	12.90

Отличен	13.04	67.74	17.39	64.52	19.57	29.03	10.87	45.16	13.04	74.19
Коефициент на структурни изменения	0.74		0.62		0.18		0.50		0.76	

От представените в табл. 1 показатели се наблюдават значителни промени в оценките на студентите през изследваните години във всяка една от разглежданите категории, като най-голямо е увеличението на отличните оценки при всички изследвани удобства.

Най-високо изменение се наблюдава в категорията за наличност на достатъчно места за провеждане на занятия. През 2024 г. 74.19% от оценките на студентите са “отличен“ в сравнение с 13.04% през 2017 г. Съществено е изменението и при подобренията в чистотата, като през 2024 г. 67.74% от оценките са „отличен“ в сравнение с 13.04% през 2017 г. Умерени структурни изменения са наблюдават при естествената осветеност (0.62) и обзавеждането (0.50), като и тук се наблюдава съществено увеличение на относителния дял на отличните оценки и намаляване на относителния дял на средните и добрите. Причината за по-високите оценки на студентите в разглежданите категории можем да търсим във въвеждането в експлоатация през 2021 г. на най-новия учебен корпус на Университета за национално и световно стопанство – корпус „К“. Сградата от „ново поколение в строителството“ е на 4 етажа и включва множество учебни зали, тестови центрове и споделени пространства, отговарящи на съвременните технологии за енергийна ефективност, модерни климатични системи, високотехнологична инфраструктура и удобства, които предлагат комфорт и функционалност за провеждане на учебните часове.



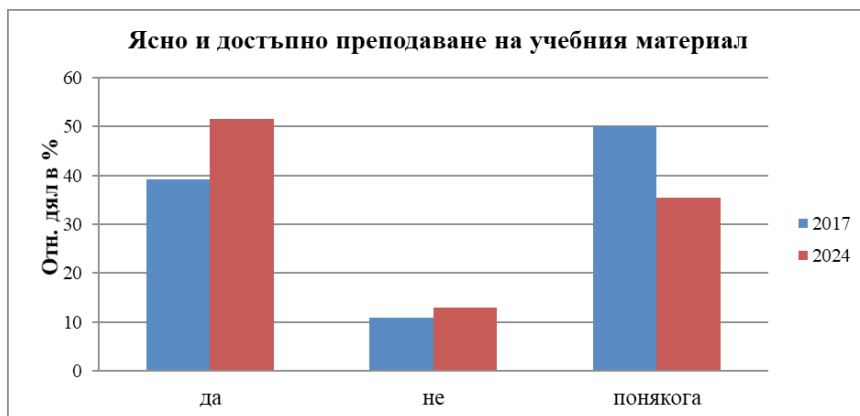
Фигура 1. Наличие на специализирана литература в библиотеката на Университета

Резултатите за достъпа до специализирана литература в изследваните години са доста противоречиви. Въпреки че има леко намаление в процента на студентите, които заявяват, че имат достъп до специализирана литература (от 69.57% през 2017 г. на 64.52% през 2024 г.), също така се наблюдава увеличение в процента на студентите, които не могат да преценят (от 19.57% през 2017 г. на 29.03% през 2024 г.). Според нас причината за тези противоречиви резултати може да се крие в промяната на навиките и предпочитанията на съвременните младежи. Днешните студенти често нямат навика да посещават библиотеките, защото получават готови материали от преподавателите, включително лекции, презентации и достъп до бази данни. Те имат широк достъп до интернет, където могат да четат и свалят книги, статии и други необходими материали, което намалява нуждата от физическо посещение на библиотеката. Освен това, с нарастващото използване на дигитални технологии в образованието студентите разчитат все повече на електронни ресурси. През последните години в специализираната литература, свързана с недвижимите имоти, са добавени нови издания, включително учебници и учебни помагала по специалните дисциплини, написани от членовете на катедра „Недвижима собственост“.² Освен това е закупен и осигурен голям брой чуждестранна литература по проблематиката, което според нас не е оценено в достатъчна степен от студентите. За увеличаване посещаемостта на библиотеката и подобряване на достъпа до специализирана литература могат да се предприемат няколко стъпки, а именно: организиране на информационни срещи и уъркшоупи, които да запознаят студентите с наличните ресурси в библиотеката и как да ги използват; провеждане на срещи и открити лекции в специално обособените за това места в библиотеката, за да могат студентите да усетят атмосферата и да се възползват от удобствата³; дигитализиране на хартиените ресурси; разширяване на достъпа от вкъщи до специализирани бази данни, за които УНСС има абонамент (EBSCO, Science Direct, ProQuest и др.); издаване на тримесечен бюлетин от служителите в библиотеката за новополучените книги и учебници, групирани по тематични направления, и др.

Таблица 2. Относителен дял на анкетираните студенти според посещаемостта им в часовете за лекции и упражнения

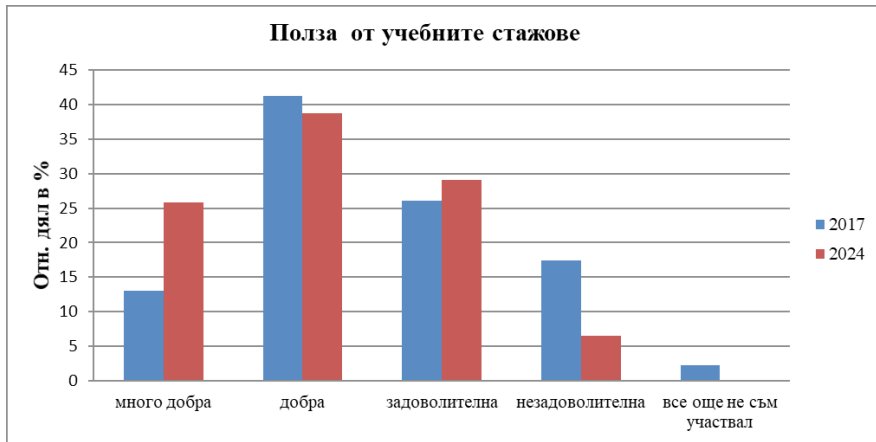
Отговори	Лекции		Упражнения	
	2017	2024	2017	2024
Да	37.00	45.2	76.1	51.6
Не	15.2	19.4		12.9
Понякога	47.8	35.5	23.9	35.5
Коефициент на структурни изменения	0.17		0.29	

От представените в табл. 2 показатели е видно, че посещаемостта на лекциите и упражненията през изследваните години, макар и незначително, се е променила. На базата на изчисления коефициент на структурни изменения можем да направим извода, че са настъпили слаби структурни изменения. Заслужава обаче да се погледне по-детайлно към информацията, както и да се набележат възможните причини за липсата на възможност или интерес към посещаемостта на учебните занятия. Макар и малка, положителна промяна наблюдаваме при посещаемостта на лекции, където през 2017 г. 37% от студентите са посещавали лекциите редовно, докато през 2024 г. този процент е нараснал до 45.2%, т.е. изменение с 8.2 пункта. В същото време, процентът на студентите, които посещават упражненията, е намалял от 76.1% през 2017 г. до 51.6% през 2024 г., т.е. намаление с 24.5 пункта. Според нас причините за наблюдаваните резултати се дължат на няколко факта, а именно: липсата на заверки и/или изискване от преподавателите за задължително присъствие в часовете; допълнителни ангажименти на студентите, като работа или семейни задължения (над 80% от анкетирания са посочили, че им се налага да работят по време на следването в университета); друга причина е възможността студентите да не виждат стойност в посещаването на лекции и упражнения, ако качеството на преподаване не е достатъчно високо или ако предоставяната информация е лесно достъпна и в други формати. През последните години Катедрата предприема различни допълнителни стъпки, за да направи учебния процес още по-интересен и привлекателен за студентите, като организира изнесени лекции и упражнения, в които студентите могат да се запознаят и наблюдават реално случващите се процеси в бизнеса, изнасяне на лекции от водещи експерти в бранша, работа със специализирани софтуери и др.



Фигура 2. Динамика в мнението на студентите относно преподаването на учебния материал

От представените във фиг. 2 показатели се наблюдава промяна във възприятията на студентите относно яснотата и достъпността на преподаване на учебния материал. Видимо е, че процентът на студентите, които намират преподавания материал за напълно ясен и разбираем, се е увеличил от 39% през 2017 г. на над 50% през 2024 г., което е индикатор за положителна тенденция в посока на подобряване методите на преподаване. Делът на студентите, които намират преподавания материал за неразбираем, се е увеличил незначително, но все пак заслужава внимание. През 2017 г. той е бил 10.9 %, докато през 2024 г. достига до 12.9%. Важно е да се отбележи, че процентът на студентите, които отговарят с „понякога“, е намалял значително – от 50 % през 2017 г. до 35.48 % през 2024 г. Според нас причините за получените резултати могат да бъдат различни. На първо място, може да се предположи, че различните преподаватели използват различни методи на преподаване, което води до разнообразие в начина, по който студентите възприемат материала. През периода на изследването в Катедрата са постъпили нови преподаватели с богата професионална дейност в сектора, което според нас също е допринесло за положителната промяна в резултатите. Те внасят в учебния процес реални примери и своя практически опит. Това има значителни ползи за студентите, тъй като им помага да свържат теоретичните знания с реални приложения, увеличавайки тяхната ангажираност и разбиране на материала. Същевременно сложността на самия предмет също играе роля за резултатите. По-трудните дисциплини изискват повече усилия за разбиране, което може да бъде причина за по-високия процент отговори „Понякога“ и „Не“. Възприемането на материала може да варира значително и в зависимост от индивидуалните умения и предварителна подготовка на студентите, както и от наличието на достатъчно ресурси и подкрепа за усвояването на по-сложните теми. Нередовното посещаване на лекции и упражнения, каквато и да е причината за това, със сигурност затруднява възприемането на материала, тъй като тематичните единици в учебните програми са логически свързани.



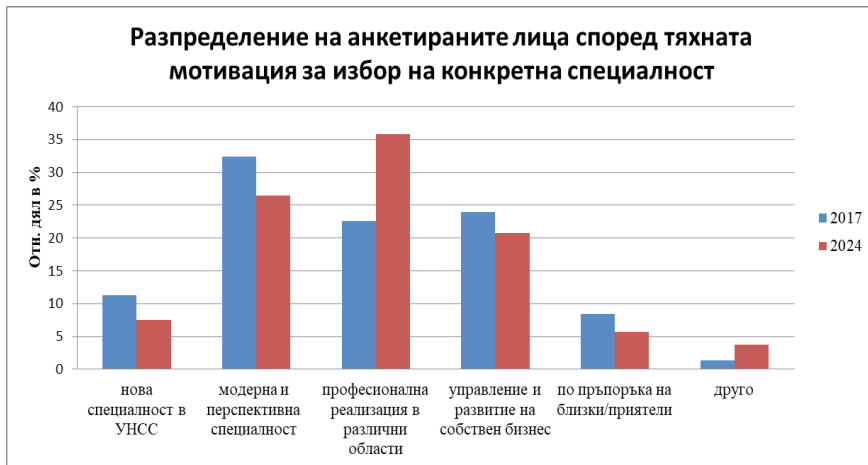
Фигура 3. Динамика на удовлетвореността от учебните стажове

Резултатите, представени във фиг. 3, показват значителни положителни промени. През 2024 г. делът на студентите, които оценяват стажовете с най-висока оценка, се е увеличил от 13% на 25.81%, т.е. изменение с близо 13 пункта, в същото време делът на тези, които ги намират за „добри“, остава сравнително стабилен, с лек спад от 41.30% на 38.71%. Увеличението на положителните оценки е важен индикатор за успеха на мерките, които Катедрата е предприела. През периода 2017 – 2024 г. Катедрата организира ежегодно информационни срещи с водещи компании от бизнеса с недвижими имоти, което предоставя на студентите възможност да проведат стаж си в тях. Непрекъснато се търсят възможности за нови контакти с бизнеса, в резултат на което стажовете вече не се ограничават само до агенции за недвижими имоти, а включват и строителни фирми, геоинформационни компании, фасилити и пропърти компании, банки, общини и водещи търговски вериги (по конкретно в отдели „Отдаване под наем“ и „Експанзия“). Това разнообразие от възможности явно допринася за повишаване на удовлетвореността на студентите.



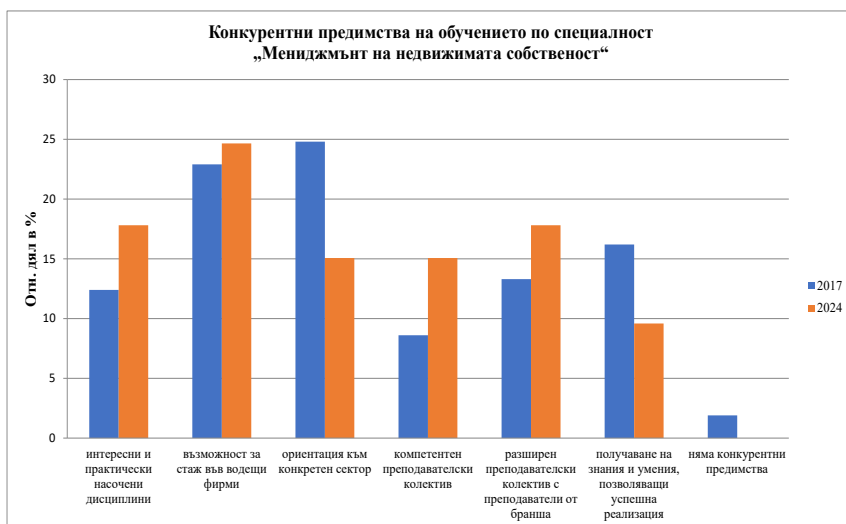
Фигура 4. Динамика в % на желанията на студентите за участие в научни проекти с преподавател

Резултатите, представени във фиг. 4, показват, че по-голямата част от студентите проявяват интерес към научни проекти, но предпочитат да участват в такива, които са свързани с техните интереси и предпочитания. Въпреки че се увеличава дялът на тези от тях, които нямат желание да участват в проекти, от 4.3% през 2017 г. до 9.7% през 2024 г., общият процент на незаинтересованите остава сравнително нисък. Според нас, за да се стимулира участието на студентите в тези инициативи, те трябва да бъдат мотивирани и подкрепяни от преподавателите, като важна в тази насока е и тяхната информираност за възможностите и ползите, които проектите могат да им предоставят, а именно: придобиване на изследователски умения като критично мислене, умения за решаване на проблеми и работа в екип, запознаване и приложение на нови методи за изследване, повишаване на конкурентоспособността на пазара на труда, представяне на резултатите от проекта на престижни форуми и конференции в страната и чужбина, финансова подкрепа и др.



Фигура 5. Мотиви сред студентите за избор на конкретна специалност

Мотивацията на студентите за избора на конкретна специалност през 2017 и 2024 г. търпи интересни промени, които свидетелстват за промяната в приоритетите и очакванията на студентите. Коефициентът на структурни изменения показва слаби изменения между различните компоненти (0.23). Само в една категория има значително увеличение през 2024 г. в сравнение с 2017 г., а именно възможността за професионална реализация в различни области. Според нас това показва, че студентите са станали по-ориентирани към бъдещето и търсят специалности, които им предоставят широк спектър от възможности за кариерно развитие. Важно е да отбележим, че студентите са имали възможност да посочат повече от един отговор, но въпреки това водещата мотивация за избор на специалност през 2024 г. е именно възможността за професионална реализация. Явно е, че студентите разбират колко разнообразни и многобройни са възможностите за работа в различни по своята дейност фирми в сектора на недвижимата собственост. От друга страна, мотивацията за избор на нова и модерна специалности леко намалява, което може да се интерпретира като признак за по-зрял и информиран избор на образование. Студентите вече не се привличат толкова от новостта на една специалност, колкото от конкретните възможности за реализация, които тя предлага.



Фигура 6. Относителен дял на конкурентните предимства на специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“ през 2017 и 2024 г.

От представените във фиг. 6 резултати се забелязва, че при четири от шестте конкурентни предимства е налице положително изменение през 2024 г. в сравнение с 2017 г. Най-голямо изменение се наблюдава при „компетентен преподавателски колектив“, където през 2014 г. този фактор е бил оценен от 8.6 % от студентите, а през 2024 г. е получил 15.07 % или изменение с 6.5 пункта. Това значително увеличение можем да обясним с привличането и задържането на висококвалифицирани преподаватели, които значително подобряват качеството на образованието и удовлетвореността на студентите. Съществено изменение се наблюдава и при „интересни и практически насочени дисциплини“, където през 2014 г. относителният дял е 12.4%, като през 2024 г. той нараства до 17.81 %, или изменение с над 5 пункта. Това увеличение според нас е резултат от усилията на Катедрата да обнови и адаптира учебния план и програми, включвайки повече практически ориентирани дисциплини, които отговарят на нуждите и интересите на бранша. Получените резултати несъмнено са ясен индикатор за развитието и подобряването на специалността.

Интерес в настоящото изследване представляват и група от въпроси, които имат за цел да предоставят информация за удовлетвореността на студентите и тяхното възприемане на специалността.

Таблица 3. Динамика на степента на удовлетвореност от специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“

Отговаря ли специалността на Вашите предварителни очаквания?			Бихте ли препоръчали специалността на Ваши близки или студенти?			Специалността Ваше първо желание ли беше?		
Отговори	2017	2024	Отговор	2017	2024	Отговор	2017	2024
да напълно	10.90	35.48	да	69.60	87.10	да	43.5	87.10
по-скоро да	65.20	55.40	не	15.20	6.45	не	52.2	6.45
по-скоро не	10.90	9.12	не мога да преценя	15.20	6.45	не си спомням	4.3	6.45
изобщо не отговаря	4.30	0.00						
не мога да преценя	8.70	0.00						
Коефициент на структурни изменения	0.3		Коефициент на структурни изменения	0.29		Коефициент на структурни изменения	0.57	

От резултатите в таблица 5 ясно се забелязват положителните промени в оценките на студентите за специалността през 2024 г. в сравнение с 2017 г. Това е ясен индикатор за повишеното удовлетворение и доверие в качеството на образованието, в специалността. Студентите очевидно оценяват положителните промени и са склонни да споделят положителното си мнение с близки и бъдещи колеги. Най-значителната положителна промяна се забелязва при отговорите на въпроса дали специалността е била първото желание на студентите. Коефициентът на структурни изменения показва, че са настъпили умерено силни структурни изменения, съществено е нараснал относителният дял на отговорите „да“ и е намалял относителният дял на отговорите „не“. През 2024 г. 87.1% от студентите заявяват, че специалността е била тяхното първо желание, което е значителен ръст в сравнение с 43.5% през 2017 г.

Таблица 4. Източниците на информация, насочили студентите към конкретната специалност

Основни източници на информация за избор на конкретна специалност	2017	2024
Web сайта на университета / web сайта на катедрата	34.8	74.19
Кандидатстудентският справочник на университета	4.3	9.68
Бивши/настоящи студенти на специалността	41.3	8.70
Организираны събития по време на следването с преподаватели от катедрата и представители от бранша	4.3	3.23
Реклами в интернет, тв, брошури, флаери и др.	4.3	3.23
Друго	8.7	0.00
Липсва посочен отговор	2.2	0.00

От представените в табл. 4 резултати става видно, че основните източници на информация за избор на конкретната специалност са се променили. През 2024 г. 74.19% от студентите посочват web сайта на Университета или Катедрата като основен източник на информация в сравнение с 34.8% през 2017 г., т.е. изменение с близо 40 пункта. Това ясно показва нарастващото значение на онлайн присъствието и актуалната информация в интернет за привличането на нови студенти. За разлика от това, информацията от бивши или настоящи студенти на специалността, която е била основен източник за 41.3% от студентите през 2017 г., спада значително до 8.7% през 2024 г. Организираните събития, реклами в интернет, телевизия, брошури и флаери остават сравнително ниски източници на информация и през двата периода, което показва, че традиционните маркетингови канали имат по-малко влияние върху съвременните студенти. За да се популяризира специалността и за да се достигне целевата аудитория в случая с кандидат-студентите, усилията трябва да се насочат към няколко ключови маркетингови подхода.

1. Увеличаване на онлайн присъствието

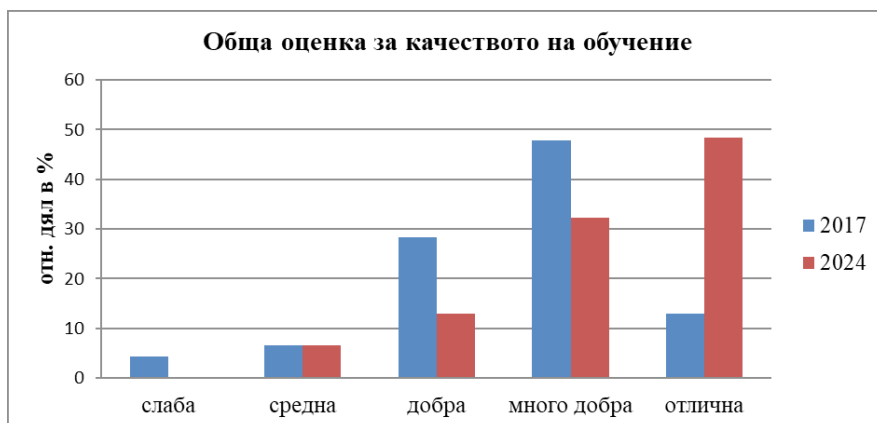
Продължаващото актуализиране на подсайта на Катедрата е от съществено значение. Този сайт трябва да предоставя детайлна информация за учебния план и програми, преподавателите (техния професионален опит, научни интереси, участия в проекти и др.), стажовете, важни събития, като организиране и участие в конференции, бизнес академии и др.

2. Използване на социалните мрежи

Въпреки че социалните мрежи като Facebook, Instagram и др. не са включени като възможен отговор за източник на информация, те играят важна роля, особено сред младите хора, които прекарват значително време в тях. Към момента на изследване Катедрата активно използва Facebook за споделяне на информация, качване на интересни и важни събития, научни изяви на членовете ѝ и др. Според нас продължаването и разширяването на тази практика може значително да подобри осведомеността и ангажираността на потенциалните студенти.

3. Организирани събития

Въпреки че организираните събития са ниско оценени като източник на информация, те все пак могат да играят важна роля в популяризирането на специалността. Провеждането на информационни срещи и онлайн уебинари с участието на преподаватели и представители на бизнеса може да предостави на кандидат-студентите ценна информация и директен контакт с катедрата.



Фигура 7. Оценка за качеството на обучение в специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“

От представените във фиг. 7 резултати ясно се откроява нарастването на отличните оценки. Коефициентът на структурни изменения (0.52) показва, че са настъпили умерено силни изменения, а именно съществено е нараснал относителният дял на отличните оценки (от 13 % през 2017 г. на 48.4 % през 2024 г.), намалел е дялът на слабите и добрите оценки. Според нас изведените резултатите не са изненадващи, а само потвърждават високите оценки, които студентите са поставили на всички предходни въпроси, отразяващи сложната и многомерна съвкупност от различни характеристики на висшето образование.

Интерес в настоящата статия представлява и изследването на силата на връзката между някои променливи. В тази връзка, на първо място е проверено до каква степен успеваемостта на студентите е свързана с размера на средствата, с които те разполагат. През 2017 г. коефициентът на корелация ($r = -0.42$), а през 2024 г. ($r = -0.39$), което показва умерена отрицателна връзка между променливите, т.е. с увеличаване на месечния доход успехът на студентите намалява. Изследвана е и силата на корелационната връзка между средния успех на студентите и това дали им се налага да работят. Установена е умерено силна отрицателна връзка ($r = -0.36$), тоест по-големият брой работещи води до по-нисък успех.

Заклучение

Получените резултати от сравнителната оценка недвусмислено показват наличието на прогрес в степента на удовлетвореност на студентите от качеството на обучение по специалност „Мениджмънт на недвижимата собственост“. Създава се увереност, че мерките, които се прилагат в това отношение, са пол-

зотворни. Според нас би следвало да се разкрият и други методи освен традиционните за оценка на степента на удовлетвореност на студентите. Би могло обучението по всяка учебна дисциплина да завършва с анкета за степента на удовлетвореност, която да се провежда след полагането на изпита. Освен това би било полезно да се проучи какви идеи имат студентите с оглед на оптимизиране на процеса на обучение. В случая може да се използва и съдействието на Студентския съвет. Би могло резултатите да се прецизират, като се използва различен коефициент на тежест при анализа на отговорите на въпросите от студенти, които не са участвали редовно в учебния процес.

Една въвеждаща лекция, посветена на ресурсите на университетската библиотека, би имала положителен ефект върху нейната посещаемост. В случая има значение и микроклиматът в библиотеката. Наличието на модерни компютри, свързани с интернет, добра климатизация, удобно мебелиране, удобно работно време и други екстри би следвало изрично да се доведат до знанието на студентите.

Благодарности и финансиране

„Публикацията съдържа резултати от изследване, финансирано със средства от целева субсидия за НИД на УНСС по договор № НИД НИ – 13/2023/А.

БЕЛЕЖКИ

1. Нормативните документи, свързани със системата по качество, са достъпни във вътрешноинформационния сайт на Университета.
2. В периода на изследване 2017 – 2024 г. са издадени 19 книги, в т.ч. 9 учебника и учебни пособия и 10 монографии от колектива, на Катедрата и нейните членове, свързани с различни аспекти на недвижимите имоти. По конкретно виж: <https://departments.unwe.bg/erest/bg/pages/23650/%d1%83%d1%87%d0%b5%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d1%86%d0%b8.html>
3. След извършен основен ремонт от ноември 2023 г. УНСС разполага с изцяло реновирана и модерна библиотека. На разположение на студентите са нови читални, споделено пространство, кът за незрящи студенти, модерна и ергономична мебелировка, както и обновени дигитални възможности.

ЛИТЕРАТУРА

ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА „ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ“, 2017.
Наръчник по качество на обучение в съответствие със Стандартите и насоките за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG). София. Available at: https://di.mod.bg/sites/di-site/files/norm_doc_files2019/Narachnik_kachestwo%20obuchenie.pdf

- ПЕТРОВ, Н., 2017. Оценяване качеството на обучение чрез изследване удовлетвореността на потребителите на кадри. Същност на потребителската удовлетвореност и методи за определянето ѝ. *Годишна университетска научна конференция 1 – 2 юни 2017 г.*, Т. 3, Available at: https://www.researchgate.net/publication/317276899_OCENAVANE_KACESTVO_NA_OBUCENIE_CREZ_IZSLEDVANE_UDOVLETVORENOSTTA_NA_POTREBITELITE_NA_KADRI_SSNOST_NA_POTREBITELSKATA_UDOVLETVORENOST_I_METODI_ZA_OPREDELANETO_I_NACIONALNA_AGENCIJA_ZA_OCENJAVANE_I_AKREDITACIJA
- НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ И АКРЕДИТАЦИЯ, 2011. *Критериална система за програмна акредитация на професионални направления и специалности от регулирани професии, декември 2011*, МС – НАОА, София.
- СТОЕНЧЕВ, Н., 2013. *Статистика*. София: Изд. къща при ЛТУ.
- ANTONOVA, K., IVANOVA, P., 2023. Stimulating Innovation in Organizations' People Management Practices. *Izvestia Journal of the Union of Scientists – Varna. Economic Sciences Series*, Varna: Union of Scientists – Varna, vol. 12, no.1, pp. 69 – 76. ISSN (print) 1314-7390.
- HIEU, H., HUAN, N., PHONG, V., 2021. Impacting training service quality on students' satisfaction at Universities in Dong Nai Province. *Academy of Strategic Management Journal* vol. 20, no. 2s, ISSN: 1544-1458.
- HUE, L., CHI, N., HAO, P., 2023. Factors Affecting Student Satisfaction With The Quality of Training Services of The University of Economics, Vietnam National University, Hanoi, *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, vol. 11, no. 12, pp. 5546 – 5552, ISSN : 2321-3418
- МИХАЙЛОВА, Л., ПАПАЗОВ, Е., ВУЛФЪЛК-РУИЗ, ДИАНА Е., 2024. The Significance of Erasmus+ Mobility in Business Education: an Examination of a Successful Bulgarian-Mexican Collaboration. *Strategies for Policy in Science & Education-Strategii na Obrazovatelnata i Nauchnata Politika*, vol. 32, no. 3s, pp. 52 – 60.
- NURNATASHA MOHD YUSSOFF, & SYAFIQAH MD NAYAN, 2020. Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, vol. 2, no. 2. Available at: <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80> .
- SAIF, N. I., 2014. The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, pp. 172 – 181, ISSN 2394-2703
- TANDILASHVILI, N, 2019. Factors Influencing Student Satisfaction in Higher Education. The Case of a Georgian State University (June 30, 2019).

RAIS Conference Proceedings – The 13th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3433958>.

WEERASINGHE, S.; LALITHA, R.; FERNANDO, S., 2017, Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, vol. 5, no. 5, pp. 533 – 539, ISSN (Print): 2327-6126.

Acknowledgements and Funding

The publication contains results from a study funded by a targeted research subsidy of UNWE under Contract No. NID NI - 13/2023/A.

REFERENCES

ANTONOVA, K., IVANOVA, P., 2023. Stimulating Innovation in Organizations' People Management Practices. *Izvestia Journal of the Union of Scientists – Varna*. Economic Sciences Series, Varna: Union of Scientists – Varna, vol. 12, no.1, pp. 69 – 76. ISSN(print) 1314-7390.

HIEU, H., HUAN, N., PHONG, V., 2021. Impacting training service quality on students' satisfaction at Universities in Dong Nai Province. *Academy of Strategic Management Journal* vol.20, no. 2s, ISSN: 1544-1458.

HUE, L., CHI, N., HAO, P., 2023. Factors Affecting Student Satisfaction With The Quality of Training Services of The University of Economics, Vietnam National University, Hanoi. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, vol. 11, no. 12, pp. 5546 – 5552, ISSN : 2321-3418

INSTITUT PO OTBRANA “PROFESOR TSVETAN LAZAROV”, 2017. *Narachnik po kachestvo na obuchenie v saotvetstvie sas Standartite i nasokite za osiguryavane na kachestvoto v Evropeyskoto prostranstvo za visshe obrazovanie (ESG)*. Sofia. Available at: https://di.mod.bg/sites/di-site/files/norm_doc_files2019/Narachnik_kachestvo%20obuchenie.pdf

MIHAYLOVA, L.; PAPAHOV, E., WOOLFOLK-RUIZ, DIANA E., 2024. The Significance of Erasmus+ Mobility in Business Education: an Examination of a Successful Bulgarian-Mexican Collaboration. *Strategies for Policy in Science & Education-Strategii na Obrazovatelната i Nauchnata Politika*, vol. 32, no. 3s, pp. 52 – 60.

NATSIONALNA AGENTSIA ZA OTSENYAVANE I AKREDITATSIA. 2011. Kriterialna sistema za programna akreditatsia na profesionalni napravlenia i spetsialnosti ot regulirani profesii, dekemvri 2011, MS – NAOA, Sofia

- NURNATASHA MOHD YUSSOFF, & SYAFIQAH MD NAYAN, 2020. Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, vol.2, no. 2. Available at: <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80> .
- PETROV, N., 2017. Otsenyavane kachestvo na obuchenie chrez izsledvane udovletvorenostta na potrebitelite na kadri. Sashtnost na potrebitelskata udovletvorenost i metodi za opredelyaneto ѝ. Godishna universitetska nauchna konferentsia 01-02 yuni 2017 godina, T. 3, Available at: https://www.researchgate.net/publication/317276899_OCENAVANE_KACESTVO_NA_OBUCENIE_CREZ_IZSLEDVANE_UDOVLETVORENOSTTA_NA_POTREBITELITE_NA_KADRI_SSNOST_NA_POTREBITELSKATA_UDOVLETVORENOST_I_METODI_ZA_OPREDELANETO_I
- SAIF, N. I., 2014. The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, pp. 172 – 181, ISSN 2394-2703.
- TANDILASHVILI, N., 2019. Factors Influencing Student Satisfaction in Higher Education. The Case of a Georgian State University (June 30, 2019). *RAIS Conference Proceedings – The 13th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3433958>.
- WEERASINGHE, S.; LALITHA, R.; FERNANDO, S., 2017, Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, vol. 5, no. 5 pp. 533 – 539, ISSN (Print): 2327-6126.

DYNAMICS OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF TRAINING OF THE STUDENTS FROM THE SPECIALTY “REAL ESTATE MANAGEMENT” AT UNWE

Abstract. The present article is a continuation and comparison with the results obtained on this issue in a previous study. Not only is the knowledge gained with the help of the new empirical material being upgraded, but also new methods for evaluating structural changes are being experimented with. In this way, it becomes possible to assess the benefit of efforts to optimize the educational process by improving the qualification of teaching staff, updating curricula, applying foreign experience from trips of teachers to exchange experience in related foreign academic institutions, improving material base, digitization of part of the educational process and others. The results show that the findings of high interest in candidate student admission and high grades from the passed accreditation procedures are not accidental. A decisive role for the encouraging results obtained through the conducted survey, in our opinion, is played by the connection of training with practice and the personification of training. This approach enables the specialty covered in the study to gain permanent positions on the market of educational services in Bulgaria.

Keywords: student satisfaction; quality of training; coefficient of structural changes

JEL: A22, C1, I21, I28

✉ **Dr. Yana Stoencheva, Assoc. Prof.**

University of National and World Economy
Sofia, Bulgaria

✉ E-mail: ystoencheva@unwe.bg