

## Оценка креативности и разнообразия в системе образовательного аудита

© 2011 Э.Ю. Соболева

кандидат экономических наук

Московская финансово-промышленная академия

E-mail: ESoboleva@mfpa.ru

В статье автор рассматривает наиболее интересные доклады, представленные на IV Европейском форуме по гарантиям качества, прошедшем в Копенгагене, Швеция, в 2009 г.

*Ключевые слова:* гарантии качества, качество образования, образование, Болонский процесс.

Главной целью Европейского форума по гарантиям качества 2009 (EQUAF 2009) было рассмотреть, как текущие подходы к внутренней и внешней оценке качества принимают во внимание разнообразие институтов и поддерживают креативность в высшем образовании. Фокус форума на различии и креативности также соответствовал другим текущим инициативам в этой сфере на европейском уровне. Например, по результатам проекта Европейской ассоциации университетов “Гарантии качества для изменяющегося высшего образования”<sup>1</sup> были выработаны рекомендации в данном отношении, в то время как в проекте “U-Мар”<sup>2</sup> при попытке создать классификацию вузов в Европе было описано разнообразие институтов в среде европейского высшего образования.

Разнообразие и гарантии качества - это вызовы друг для друга, которые предполагают различные ответные реакции. Существует мнение, что разнообразие - вызов для гарантий качества, в то время как один из 10 базовых принципов, отраженных в ESG, утверждает, что гарантии качества “не должны препятствовать разнообразию”.

Разнообразие - это естественное и важное явление для университетов. Как качество само по себе, разнообразие есть многоаспектная концепция, для которой сложно найти простое определение. Существует большое разнообразие в среде высшего образования. Одно из наиболее очевидных и поэтому часто не принимаемое во внимание - это индивидуальность каждого члена вуза, будь то сотрудник или студент. Университеты являются местом работы с большой концентрацией оригинальности; они обязаны уметь справляться с идиосинক্রазиями собственного персонала и студентов, и гарантии качества не должны их в этом ограничивать. Должно быть место для индивидуальностей и их странностей, до тех пор пока они не приносят вреда другим, и гарантиям качества не следует стоять у них на пути.

Другие отличия включают в себя органы студенческого самоуправления, студентов высшего и постдипломного образования, национальных и иностранных студентов, студентов с ограниченными возможностями, студентов с различными целями и стремлениями. Внутри коллектива вуза существуют различные ступени и взаимоотношения, есть те преподаватели, которые видят свой главный интерес в преподавании, есть увлеченные исследованиями, и все они обязаны выделять время на административную работу, как это обязан делать технический персонал и сотрудники лабораторий. Все это и многое другое нужно принимать во внимание, когда мы думаем и говорим об институциональных различиях.

Определения качества и процедуры гарантии качества, в которых отражено улучшение качества, сильно различаются на всем европейском пространстве высшего образования. В своих последних публикациях на тему “Повышение качества, усиление креативности” авторы выбрали широкое определение гарантий качества. Внутренние гарантии качества “должны пониматься как в большей степени специфический мониторинг качества образования (например, описание процессов, сбор информации и анализ) или процессы оценки, часто проводимые специализированным отделом по качеству, но включающие в себя всю деятельность, связанную с определением, гарантиями и усилением качества вуза - от стратегического планирования до развития персонала или учебного плана. (...) Процессы мониторинга и оценки без привязки к процессу развития учебного плана не гарантируют качества высшего образования”<sup>3</sup>.

Разделяя данное мнение, следует сказать, что процессы по качеству находятся в разных областях деятельности вуза, и это не дублирование усилий, но необходимое условие для того, чтобы справиться с разнообразием внутри вуза. В том же докладе<sup>4</sup> соответствующая рамка гаран-

тий качества представлена как источник креативности, основанной на уважении разнообразия и приводимой в действие нематериальным вознаграждением, готовность проводника качества, будь то внешнее или внутреннее агентство, развить способность критическому осмыслению. Это не легко. Крозье, Курвальо и Энард отмечают: "Агентства не привыкли к оценке своей деятельности. Они не пересматривают рамки, в которых они действуют, и не оценивают политические решения, которые влияют на их работу. Они рассматривают себя как операторов набора процедур и защищают себя от вторжения на территорию тех, которых они рассматривают как принимающих политических решения или академический мир"<sup>5</sup>.

Профессионализация гарантий качества имеет свои преимущества, хотя есть также и опасности, заключенные в прогрессивной профессионализации, что, прежде всего, заключается в увеличении дистанции между людьми на земле и теми, кто занимается гарантиями качества в организации. Это может препятствовать чувству доверия, которое является одним из центральных условий создания успешных гарантий качества и мер по улучшению и продвижению культуры качества в университете. Доверие не заменяет собой строгость в способах гарантий качества, наоборот, критика от того, кому доверяешь, лучше принимается, чем та же критика, но от сомнительного человека или агентства. Существует много способов увеличения взаимного доверия.

Например, один из способов имеет отношение к директору отдела по качеству в университете. Один из сотрудников вуза перемещается с академической должности на пост директора по качеству на фиксированный срок пять лет. Преимуществом этого шага является то, что человек знает вуз с рассмотренной точки зрения (и недолго занимает данную позицию, чтобы забыть). Конечно, краткосрочные назначения снижают профессионализм, но увеличивают доверие.

Другой путь создания доверия и уверенности в гарантиях качества - это создание комитета по качеству, куда войдут представители каждого из подразделений университета, так чтобы различные части вуза были вовлечены в процессы принятия таких решений по вопросам качества, как, например, институциональный цикл оценки качества или распределение денег из (скромного) фонда по улучшению качества. Поскольку в комитет войдут представители всех подразделений университета, информация о процессах по качеству, процедурах и политике распространится очень быстро.

Дальнейший путь укоренения гарантий качества в организации - это достижение наиболее возможной прозрачности ее процессов. Например, в некоторых странах большинство оценок качества проходит в каждом отдельно взятом департаменте или отделе и привлекаются к этому внутренние и как можно больше внешних экспертов. В данном случае возможен вариант приглашения сотрудников департамента или отдела, не участвующих в процедуре оценки, к участию в ней в качестве экспертов. Например, если кафедра мировой экономики будет проходить оценку только в следующем году, то в текущем году можно пригласить заведующего данной кафедрой поучаствовать в качестве эксперта при оценке другой кафедры. (Представители кафедры, проходящей оценку, не могут участвовать в качестве экспертов в этом процессе.) Таким образом, те, кто будут проходить оценку в ближайшем будущем, имеют возможность видеть процесс заранее и в деталях, получить представление о том, что их ждет. Они также знают, как адаптировать процессы к их нуждам, и, конечно, примеры и процедуры должны подразумевать такую адаптацию.

Следует обратить внимание на то, что в вузах существует одно неотъемлемое разнообразие. Это разнообразие в дисциплинах.

Очень важно при оценке разнообразия дисциплин принять во внимание аспект выбора эксперта для оценки. Необходимо судить людей, департаменты и отделы по их критериям, и лучший путь для достижения этого - проверенные эксперты. Дополнительное преимущество использования проверенных экспертов - это принцип взаимности. В процессе оценки сами эксперты проходят в своем роде процесс обучения. В большинстве случаев эксперты заберут с собой примеры хороших практик, которые они заметили в процессе оценки. Важно признать, что такие взаимные процессы обучения необходимы, и строить с их помощью сообщества лучших практик.

Разнообразие в теориях образования может принимать форму дихотомии между образованием и обучением с относящимися к каждому из них характеристиками, например, критическое мышление против компетенций и навыков, вовлечение в гражданское общество против вовлечения в конкуренцию на рынке, индивидуальный потенциал против необходимости на рынке<sup>6</sup>. В отношении гарантий качества в зависимости от того, какой концепции придерживаться, могут задаваться различные вопросы различным людям. Те, кто рассматривает образование как главную цель университета, пойдут к преподавателям и студентам, чтобы выяснить

успех. Те, кто считает обучение главной целью университета, будут собирать мнения работодателей и профессиональных ассоциаций.

Вот здесь начинается дискуссия о различных вопросах ценностей и индивидуальности. Институциональное разнообразие - это разнообразие внутри сообщества людей, которые различны, но разделяют основные ценности и своей деятельностью показывают принадлежность к своей организации, демонстрируя чувства и типы поведения, такие как лояльность и честность.

Гарантии качества имеют двойную задачу в отношении ценностей и индивидуальности. Они должны уверить, что организация имеет уникальный набор ценностей и индивидуальности, известный всем заинтересованным сторонам как внутри, так и вне университета. Но также надо оценить и ценности организации, с тем чтобы помочь ей сохранить бдительность на своих позициях и ориентацию в мире.

Для более подробного изучения ценностей, связанных с гарантиями качества и разнообразием, рассмотрим следующие моменты.

В то время как гарантии качества могут работать только в том случае, если есть стандарты, разнообразие определяется как отличие одного от другого. Стандартизация работает хорошо в связи с количественным измерением, в то время как важными характеристиками разнообразия являются невозможность количественного определения и едва определяемые стандарты.

В то время как разнообразие основано на уникальности, гарантии качества всегда ищут сравнения; бенчмаркинг - ключевое слово в этом отношении. Формы сравнения, с которыми мы знакомы, - это рейтинги и сравнительные таблицы. Нет необходимости повторять за и против рейтингов.

Качество подразумевает оценку и применение критериев; предполагается суждение, которое, с одной или с другой стороны (неважно, как аккуратно оно сформулировано), будет означать положение на шкале в интервале от хорошего до плохого. В то время как разнообразие не предполагает суждений и оценок. Что бы это ни было, это отлично от чего-то другого, и только это и подразумевается. Стандартизация же предполагает адаптацию стандартов и адаптацию к стандартам.

Все сказанное представляет оценку качества в негативном свете как очень уравнилительный, категоричный и направленный на упрощение сложностей мира инструмент.

С другой стороны, в то время как разнообразие оживляет цвета, смесь цветов может превратиться в серую массу. Если разнообразие вос-

принимать как абсолютную величину, то остается только индивидуальность без взаимного влияния. Это может быстро принять форму ограниченности вместе с потенциальной негибкостью, результатом чего является черствость и недостаток движения, избегание обновления и внутренняя закрепощенность. В применении к академическим дисциплинам такое отношение является препятствием для междисциплинарных подходов. Сравнение с другими, напротив, требуемое в качественном подходе, имеет огромный потенциал к созданию космополитичного взгляда, в котором другие практики рассматриваются как есть, сравниваются и, если являются лучшими, внедряются.

Инструментами внешних гарантий качества образования могут быть различные оценки. Далее мы рассмотрим цели, которые, по нашему мнению, преследуют данные оценки. Самые очевидные:

1. Проверить соответствие качества образования и управления качеством стандартам.

2. Сделать прозрачными результаты деятельности вуза путем предоставления их гражданам, подталкивая тем самым институты улучшать свою деятельность в случае, если у них "не все гладко".

3. Внести вклад с помощью улучшения путем проведения неформального диалога с институтами, предоставляя рекомендации и вдохновения.

4. Делать выводы о том, насколько хороши или плохи вуз и программа в сравнении с другими вузами и программами.

Без сомнения, можно обозначить другие, детальные, цели. Но более интересным представляется то, что эти цели, несмотря на сильное различие, часто появляются в комбинациях. Обычно агентства по гарантиям качества полностью полагаются на один "базовый механизм", и опасность возникает тогда, когда механизм, нацеленный на достижение одной цели, пытаются использовать для достижения другой, отличной от первой цели. В своей вступительной речи на конференции по качеству образования в Вене в 2008 г. бывший президент Европейской ассоциации по гарантиям качества образования Питер Уильямс сказал: "Мы должны четко понимать, чего мы пытаемся достичь внешними гарантиями качества образования. Это не так очевидно, как кажется. Часто я разговариваю с людьми о гарантиях качества, и они мне рассказывают, как они это делают, но они не могут мне сказать, с какой целью они это делают"<sup>7</sup>.

Двумя инструментами внешних гарантий качества являются аккредитация и образовательный аудит.

Во многих странах Центральной и Восточной Европы доминируют системы, основанные на аккредитации. Но более интересной является тенденция многих стран Западной Европы двигаться в том же направлении, хотя там идеологически традиционным было доверие.

Другой основной тенденцией для некоторых стран стала адаптация процедуры образовательного аудита. Метод аудита классифицируется как более ориентированный на повышение качества.

Гарантии качества должны принимать во внимание, что разнообразие – условие для изменения, так как без рассмотрения “другого” не будет ясно, что вещи могут выглядеть по-другому. Поэтому разнообразие не может управляться гарантиями качества. Разнообразию должно рассматриваться как точка отсчета.

Гарантии качества должны полагаться не на один метод и один подход, но на совокупность

методов и перспектив. Оценка качества должна быть основана на взаимности и взаимодействии обучения и уважения, в совокупности с мерами по построению доверия.

<sup>1</sup> См. подробнее об этом проекте: URL: [www.eua.be/eua-work-and-policy-area/quality-assurance/projects/qaheca](http://www.eua.be/eua-work-and-policy-area/quality-assurance/projects/qaheca).

<sup>2</sup> См. подробнее об этом проекте: URL: [www.umap.eu](http://www.umap.eu).

<sup>3</sup> Повышение качества, усиление креативности / Европейская ассоциация университетов. Брюссель, 2009. С. 13.

<sup>4</sup> Там же. С. 12, табл. 1.

<sup>5</sup> Крозье Ф., Курвальо Б., Энард Ф. Terminology of quality assurance: towards shared European values. Helsinki, 2007.

<sup>6</sup> Барнетт Р. Towards a higher education for a new century. University of London, 1997.

<sup>7</sup> Сборник докладов / Австрийское агентство по контролю качества образования. Вена, 2008.

*Поступила в редакцию 05.08.2011 г.*