

ПРОЕКТ ЕВРОПЕЙСКОЙ АССОЦИАЦИИ УНИВЕРСИТЕТОВ «РАЗВИТИЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ КАЧЕСТВА В ЕВРОПЕЙСКИХ УНИВЕРСИТЕТАХ»*

(Developing an International Quality Culture in European Universities)

Общее описание проекта

Качество высшего образования лежит в основе построения как общеевропейского пространства высшего образования, так и систем высшего образования в странах-членах ЕС. Сотрудничество по обеспечению качества имеет долгую историю, его основы были заложены Решением Совета Европы от 2 апреля 1963 г. об «Общих принципах реализации общей политики в сфере профессионального образования», направленной на «гармоничное развитие национальных экономик и общего рынка». В Берлинском Коммюнике 12 апреля 2004 г. министры образования европейских стран подчеркнули необходимость разработки общепризнанных критериев и методологий по обеспечению качества. На конференции 19—20 мая 2005 г. в Бергене были приняты Стандарты и принципы по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования, предложенные Европейской ассоциацией по обеспечению качества в высшем образовании.

Проект по культуре качества (The Quality Culture Project) представляет собой один из инструментов, направленных на выработку общего понимания качества высшего образования и стратегий его достижения.

Проект по культуре качества, финансируемый в рамках программы «Socrates», возник на основании плана действия Европейской ассоциации университетов на 2001—2003 гг. и Меморандума о качестве, одобренного Советом Европейской ассоциации университетов в сентябре 2001 г. В обоих документах подчеркивается, что (1) в вопросах обеспечения качества в роли отправной точки должна рассматриваться способность университетов к развитию жесткой внутренней системы качества, и (2) эта способность связана с институциональной автономией и ответственностью перед обществом.

Сотрудничество в рамках Проекта по культуре качества направлено на формирование в вузах гармоничной культуры качества для достижения общих целей создания европейского пространства высшего образования и его связи с европейским исследовательским пространством.

Основными целями Проекта по культуре качества являются:

- «воспитание в университетской среде уверенности в том, что формирование внутренней культуры качества необходимо для развития вуза, а также содействие внедрению внутриуниверситетской системы управления качеством с целью повышения его уровня»;
- «обеспечение широкого распространения лучших практик в этой области»;
- «оказание помощи вузам в формировании внутриуниверситетских систем качества в соответствии с внешними требованиями» (в особенности, со Стандартами и принципами по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования, разработанными Европейской ассоциацией по обеспечению качества в высшем образовании);
- «содействие реализации Болонского процесса через повышение привлекательности европейского высшего образования».

С 2002 г. до настоящего момента завершено три раунда Проекта.

Отбор и структура вузов-участников проекта: тематические сети

Деятельность в рамках Проекта по культуре качества основана на принципе сетевого взаимодействия как важнейшем механизме сотрудничества в целях создания общеевропейского пространства высшего образования. На основании индивидуальных заявок на участие в Проекте, формируется шесть сетей, состоящих из шести или более вузов. Каждая исследовательская сеть должна отвечать следующим требованиям:

- компетентность в сфере культуры качества;
- географическое разнообразие вузов;
- различные типы и размеры вузов;
- приоритетные темы (сети формируются на основании интереса вузов к предложенным темам).

Таким образом, основными критериями отбора вузов являются: компетентность, географическое распределение, размер и тип университета, а также интерес к конкретной тематике. В качестве дополнительных критериев рассматриваются продуманность и тщательность поданной заявки. Географическое и типологическое разнообразие университетов обеспечивает гетерогенный характер сетей и соответствует цели развития сотрудничества в сфере обеспечения качества образования для создания целостной системы сопоставимых критериев и методологий в условиях многообразия образовательных систем и институтов.

В первом раунде Проекта приняли участие 50 вузов из 29 европейских стран, во втором раунде — 45 вузов и ассоциаций из 24 европейских стран (в том числе 24 классических университета, 11 специализированных университетов, 8 вузов других типов, а также 2 ассоциации университетов и других типов вузов), в третьем раунде — 44 вуза из 23 европейских стран.

В качестве координатора каждой из сетей выступает эксперт, назначенный ведущим университетом на основе следующих критериев:

- компетентность в области внутренней культуры качества;
- руководящая должность в вузе;
- компетентность в области процедур внешней оценки качества;
- международный опыт.

В рамках прошедших трех раундов Проекта по культуре качества деятельность велась в рамках следующих тематических сетей:

Раунд I (2002—2003 гг.)

- Менеджмент исследований
- Преподавание и обучение
- Поддержка студентов
- Внедрение Болонских реформ
- Совместные мероприятия
- Организация коммуникации и структуры принятия решений

Раунд II (2004 г.)

- Менеджмент исследований и управление карьерами академического персонала
- Поддержка студентов
- Внедрение Болонских реформ

- Преподавание и обучение
- Партнерства между университетами и другими типами вузов
- Оценка программ

Раунд III (2005 г.)

- Исследовательская стратегия и индустриальные партнерства
- Лидерство
- Внедрение Болонских реформ
- Преподавание и обучение: внедрение результатов обучения
- Женщины в университетах: исследования, преподавание и лидерство
- Совместные степени

Методология проекта и основные результаты

Инновационный и динамичный метод реализации Проекта по культуре качества основан на философии Европейской ассоциации университетов, всегда демонстрировавшей преимущества взаимообучения различных вузов в процессе совместной деятельности.

Рекомендации по осуществлению Проекта сочетают методологию двух давно реализующихся взаимосвязанных программ Европейской ассоциации университетов, использующих метод SWOT-анализа (сильные стороны, слабые стороны, возможности и угрозы): Программу институциональной оценки и Семинар по менеджменту.

Участники Проекта по культуре качества должны провести SWOT-анализ культуры качества своего вуза и разработать на основании его результатов план действий по ее развитию. Каждый этап работы обсуждается (1) в каждом вузе-участнике — с целью вовлечения максимально большего числа представителей университетского сообщества, (2) в рамках сетей — с целью получения консультаций и обмена опытом с вузами-партнерами. Уже в первом раунде Проекта представители вузов-участников отметили, что SWOT-анализ представляет собой важный первый шаг при внедрении культуры качества в вузе как (1) инструмент определения факторов успеха и трудностей в конкретном институциональном контексте, (2) способ вовлечения в процесс всего университетского сообщества, включая внешних заинтересованных лиц.

Основные определения

Рекомендации по реализации Проекта, предложенные Европейской ассоциацией университетов, не предписывают следовать четкому определению понятия качества, но призывают участников сетей к обсуждению и выработке согласованного определения качества на основании предложенного ниже перечня значений:

- качество как соответствие цели;
- качество как соответствие требованиям (безошибочное выполнение);
- качество как удовлетворение потребителя;
- качество как совершенство;
- качество как результат эффективного вложения денег и других ресурсов;
- качество как трансформация (процесс изменения потребителя);
- качество как улучшение (процесс изменения института);
- качество как контроль (процедуры наказания/вознаграждения в обеспечении качества).

Как показывают отчеты о реализации первых двух раундов Проекта по культуре качества, ни одной из сетей не удастся выработать общее согласованное определение понятия

качества. Подобные сложности связываются руководителями Проекта с гетерогенностью сетей, что, в свою очередь, позволяет сделать вывод о том, что качество само по себе является относительным понятием и зависит от множества факторов (таких, например, как: профиль университета, размер и «возраст» вуза, культурные, исторические, географические особенности страны и др.).

Несмотря на сложность выработки общего определения качества, все сети предлагают некоторые центральные его характеристики. В рамках реализации второго раунда Проекта в ряде сетей при анализе понятия качества было проведено различие между результатами и процессом. Первый подход предполагает анализ результатов исследований и программ в вузе, а также результатов обучения. Под анализом процесса, наоборот, понимается изучение тех видов деятельности в вузе, которые приводят к желаемым результатам, а также соответствующей управленческой и административной основы.

В противоположность данной интерпретации, участники сети «Менеджмент исследований» связали процесс развития культуры качества в вузе с внешней оценкой и, таким образом, сделали вывод о том, что подход, основанный на изучении результатов, в большей степени подходит для определения качества.

Участники сетей «Преподавание и обучение» и «Партнерства» определили качество как внутренний, динамический процесс, имеющий основной целью постоянное улучшение, акцентируя тем самым его непрерывный характер.

В рамках сети «Поддержка студентов» подчеркивалась необходимость учета мнения студентов и внешних заинтересованных лиц при определении качества, а в роли важного показателя предлагалось рассматривать уровень удовлетворенности студентов.

Принятие того или иного определения качества приводит к необходимости выработки соответствующих методов его измерения — в абсолютных или относительных показателях. Например, участники сети «Оценка программ» отмечали как важный аспект качества степень достижения вузом своих целей. При таком подходе качество будет измеряться через сопоставление поставленных вузом целей и достигнутых результатов.

Эксперты сети «Партнерства» подчеркивали важность поддержания разумного баланса между трудовыми и временными затратами и полученным результатом оценки качества. Система оценки качества должна быть эффективной и не занимать много времени в ущерб основной деятельности университета.

Понятие *культуры качества* также разрабатывается в рамках каждой из тематических сетей самостоятельно. Эксперты предлагают свое определение, а также конкретные рекомендации по введению культуры качества в вузах, основываясь на примерах лучших практик в этой области и своем опыте.

В Рекомендациях по реализации Проекта сформулированы главные принципы (“good principles”) построения внутренней культуры качества в вузе, составляющие основу для определения и выработки стратегий развития культуры качества в каждой из сетей:

- формирование университетского сообщества, формирование у сотрудников чувства идентичности с вузом;
- участие студентов в жизни университетского сообщества;
- распространение культуры качества через каналы внутренней коммуникации, дискуссии и делегирование ответственности; преодоление сопротивления со

- стороны персонала к изменениям;
- достижение соглашения об общих принципах и стандартах оценки качества;
- определение спектра необходимой информации — исторические, сравнительные, национальные и международные показатели, систематический сбор и анализ информации;
- включение основных внешних и внутренних заинтересованных лиц;
- важность стадии самооценки подразделением своей деятельности (с включением академического и административного персонала, а также студентов);
- внедрение соответствующих рекомендаций, сделанных на основании оценки качества.

Опыт Проекта показывает, что в отличие от понятия *качества*, понятие *культуры качества* обсуждается экспертами меньше. В рамках второго раунда только участники сети «Поддержка студентов» предложили свое определение культуры качества «как организационного климата, в котором группы персонала работают совместно для реализации своих специфических задач». Кроме того, культура качества включает в себя два измерения: организационное/структурное измерение, относящееся к задачам, стандартам работы и ответственности сотрудников, подразделений и служб; и психологическое измерение, связанное с такими свойствами, как понимание, гибкость, участие, надежды и эмоции. На практике и то, и другое измерение соединяются в терминах коммуникации и карьерных путей.

В обоих раундах Проекта были подробно обсуждены и предложены стратегии внедрения культуры качества в университетах, основные методы ее выработки, а также способы вовлечения всего университетского сообщества, включая внешних заинтересованных лиц. Так, в результате проведения первого раунда Проекта были выработаны рекомендации для университетов с целью развития культуры качества по следующим направлениям:

- структуры принятия решений;
- акторы (схемы развития персонала, студенты, внешние заинтересованные лица);
- процесс внедрения культуры качества — факторы успеха.

В первом раунде Проекта по культуре качества были предложены рекомендации для правительств, а также сформулированы вопросы для дальнейшего обсуждения: роль различных акторов системы высшего образования, обеспечение процесса, создание и совершенствование соответствующих структур для развития культуры качества, уточнение понятия культуры качества и др.

Во втором раунде Проекта эти темы были проработаны и расширены, и был сделан важный вывод о необходимости сочетания подходов «сверху — вниз» и «снизу — вверх» при развитии культуры качества в вузе. Эксперты подчеркнули необходимость постоянного внутреннего мониторинга качества с целью вовлечения всего университетского сообщества в процесс развития культуры качества.

Участниками второго раунда Проекта был предложен ряд ключевых требований для формирования внутриуниверситетской культуры качества:

- ясность миссии университета, включение обеспечения качества как одной из ключевых целей деятельности вуза;
- организация подразделений, ответственных за обеспечение качества в вузе;

- постоянный сбор и анализ информации с целью мониторинга качества;
- создание единой информационной системы, интегрирующей все доступные базы данных;
- распространение внутренней и внешней информации, касающейся процедур обеспечения качества;
- разумное ограничение средств на обеспечение качества, избежание перегрузки и бюрократизации процедур.

При подготовке материала были использованы следующие документы:

1. Отчет о реализации первого раунда проекта (2002—2003 гг.): Developing an International Quality Culture in European Universities. Report on the Quality Culture Project. 2002—2003. European University Association. With the support of the Socrates Programme. European Commission - файл pdf

2. Отчет о реализации второго раунда проекта (2004 г.): Developing an International Quality Culture in European Universities. Report on the Quality Culture Project. Round II — 2004. European University Association. With the support of the Socrates Programme. European Commission - файл pdf