

HOW TO CREATE IN A SOCIETY A DEMAND FOR THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION AND HOW TO REESTABLISH ITS TRUST IN THE QUALITY ASSURANCE SYSTEM IN UKRAINE?

In October 2011 a new three-year international project “Towards trust in quality assurance systems – TRUST” was started. It is supported by Tempus programme funded by the European Commission.

At the beginning of the project the Consortium stated that the strategic goal is to support the national reform of higher education by introducing a unified innovative politically neutral ecosystem which guarantees: (1) mutual understanding and trust between various players of national and international Quality Assurance (QA) systems, and (2) ratification of unbiased decisions and conclusions within the QA processes.

Should we consider the task – a revival of trust within a society which suffers from total distrust – as trivial?

From its very beginnings the impetus for the project has been its atypical nature, which was on a much larger scale than those usually undertaken as Tempus projects, namely, the formulation of tasks.

The project ideas and conclusions have been obtained by private and collaborative attempts to find unbiased answers for unusual questions by ignoring stereotypes (first of all, our own), formulating hypotheses that, after being scrutinized, yielded unexpected results.

In general, we can state that the project implementation consisted in our development of an understanding of the essence of guaranteeing higher education with quality assurance (HE QA).

Such a venture cannot be uniformly accomplished by each one; much less does it have strict determinants.

That is why the Consortium members had to simultaneously study and analyze three dimensions of the problems in HE QA:

1. A logical core of the first dimension is based on the Tempus programme rules and implies a certain sequence: studying the European experience, analyzing the Ukrainian reality and elaborating the recommendations on reforming the Higher Education Quality Assurance System of Ukraine.
2. The second dimension is based on the elements of the knowledge triangle: analysis of “education-research-innovation” problems.
3. The third dimension takes into account the specific types of higher education institutions (HEI): classical universities, technical universities, HEI for humanities and private universities, although the latter are rare in Ukraine.

Still, for the sake of a creative search, our study was not restricted just by this three-dimensional research space. Thus, some results are related to the whole space while others concentrated more on its separate segments. Sometimes research topics intersect, but the fact that the authors looked at the problem from various points of view, allowed them to provide different decisions, supplementing each other.

As a result the Consortium obtained unique material. It is based on different approaches towards situation examinations and argumentation of conclusions, thereby containing a wide range of the authentic thoughts of the authors.

Such an exceptional palette of views allows showing the overall picture consisting of various QA processes and the attitude of various groups of Ukrainian academics. It seems that state-owned institutions (e.g., CHNU) are more formal-minded and get used to quality assurance based on means of control, commonly practiced in the current educational system. Private institutions (e.g., UCU), on the contrary, are fond of motivating possibilities provided by free choice and are more open-minded. They can hardly see problems on the operational level inherent in “state-education” interaction; however, they try to follow the European vector of development more than the others. Art institutions (e.g., NAMPCA) require non-regular management principles for education, research and innovation development, different from other institutions. Technical universities (e.g., KHNURE) tend to find solutions of problems through the use of modern technological facilities.

All mentioned above made us develop the structure of this manual by principles of ***tolerance and pluralism of thoughts*** with respect to various points of view. We tried to preserve the singularity and authorship of the obtained conclusions.

This manual represents an analytical review of a wide range of issues related to quality assurance of higher education. It is compiled from separate independent author's papers describing numerous aspects of the QA. It is only in the total complex of papers that one can get a holistic view of the HE QA problems and ways of overcoming them in Ukraine.

We leave our reader free to compare, to define own priorities, to argue with some and to agree with others. Such decision corresponds to the principles of free choice and natural evolution of an academic culture declared by the Consortium.

But despite different points of view on some details, the Consortium members constitute a team of like-minded people who support reforms of higher education in Ukraine. The team chose movement towards European educational priorities; thus we are joined by the same vision of the key issues.

Here we present summaries of the main project conclusions to serve as a key for understanding the main research line of the TRUST project, stated in the separate papers of the manual.

Summary of the European experience study

From the beginning of the project we understood that the European educational experience could be very useful for improvement of the quality of the Ukrainian HE system. After all, Europe has successful examples of solving difficult educational problems.

Initially we thought that finding efficient decisions developed in Europe for problems analogous to the Ukrainian ones and studying in detail how they work, followed by some necessary adaptation to Ukrainian realities, would be enough to permit us to transfer and implement them in our system. However, real life turned out to be more complicated and multifaceted. Even simple comparison of the Ukrainian and the European Union historical contexts proved that we could not act as we had planned at the beginning.

Close attention of EU to the quality of education did not just accidentally appear. Prior to the beginning of the 21st century EU countries discovered that education remains the least integrated sector of the united Europe. It is not surprising. The Old World adhered to the principles of national identity of education – thereby, strongly demanding to save its national structures.

Development of the modern world presented new educational challenges:

- “Internationalization challenge”: increase of students to foreign HEI, interchanges of teachers and researches; wide use of foreign programmes, manuals, literature and information sources; various types of interuniversity partnerships;
- “Competition challenge”: appearance of the transnational educational sector which is implemented as the franchising of educational programmes and virtual online education;
- “Globalization challenge”: a need of quality assurance in professional training caused by increased mobility of experts led to the necessity of creating an international system for licensing, certification and accreditation;
- “Informational challenge”: possibilities of an information society open space for more flexible ways of individual student’s programmes based on accumulation of previous educational studies obtained in different HEI within various educational programmes.

As a result, the European academic society formed a new understanding of the roles, tasks and perspectives of education development. Education is considered to be a powerful resource of the European integration enabled by two components:

1. Common values and views at the modern and future world order which are transferred to young generations via education.
2. Coordinated activities for education improvement.

Use of such resource allows EU to create a new knowledge-based economy and to increase the efficiency of higher education.

It is essential to understand this historical context before applying the European experience. It explains why simply transferring European practices would not provide Ukraine with the expected results: many

historical motivating forces in Europe and in Ukraine move in opposite directions.

Yes, EU is moving on the path of integration and unification: from independency of each university to international mechanisms of joint development of education, while for Ukraine it is important to get away from one formal approach for all HEI and enable independent development. Request for higher education quality in EU universities is “from below upwards” – formed by all players of the higher education system. In Ukrainian universities, this request comes “from above downwards” – from the Ministry of Education and Science of Ukraine to the educational institutions. Europe builds formal procedures when all HE players have informal motivation to assure quality of higher education. Quite to the contrary, QA processes in Ukraine are strictly formalized and there is no informal interest regarding HE quality from HE players.

Therefore, simply copying some elements, separate practices or indicators of the European QA system without regard of the Ukrainian context, can turn out not only useless, but even harmful.

At this stage of Ukrainian reforms, before defining “what should be done”, we need to specify “in what direction should we move.” The answer to this question lies in forming a value system. Europe managed to construct its effective value system. It is based on the so-called “knowledge triangle” (education-research-innovation). Such a value system defines the development vector of European education. And this makes the European experience really valuable.

The quality of European education received a **high level of trust** from the world society after it had followed this vector.

We think that at this stage of development, Ukrainian society first needs to assure that the evaluation of educational quality can be trusted. Indeed, it is impossible to reform any field (in particular, education) if there is no mutual trust between participators of the process. The trust of society is an indispensable pre-requisite for an effective reform of education.

Trust to the European QA is based on the following components:

1. Transparency, which is considered to be an identified degree of correlation of various systems and elements within professional

education and study. It ensures operative clearness and predictability of the QA processes for all stakeholders.

2. Objectivity, which represents independency from personal will or bias. Objectivity guarantees unbiased information use and unbiased results of decision making based on the information.
3. Credibility, a synonym for truth, defines evident, justified and therefore indisputable knowledge.

We reached a conclusion that to adopt the European experience for QA in HE several simple questions should be answered:

- how to make decisions taken at various levels of the educational space transparent, especially if they are related to the distribution of resources;
- how to assure that there is no influence of any interested private or official party within QA decision making and information delivery;
- what criteria should be chosen for decision making to guarantee that they represent real academic achievements of teachers, universities or the state educational system as a whole?

The goal of our European experience study is to find answers for these questions.

Conclusions based on the study of the Ukrainian educational realities

Any researcher investigating issues of Ukrainian educational quality, first of all, indicates various signals of societal distrust towards educational results. They are: extremely low positions of our country in economic and social development rankings and the absence of Ukraine's HEI in educational rankings; various opinion surveys of students, employees, employers, and the general public. The list can be enlarged and detailed but the symptoms are immediately understood.

There is no internal or external educational stakeholder who is satisfied with the quality of higher education in Ukraine.

And this is not strange. Our research proved that the QA process is not working. Real quality procedures are substituted with bureaucratic ones.

At the beginning of the project we were certain that the improper structure of the system was mainly at fault. However, in studying

the situation, we were faced with an unexpected phenomenon: main participators of the educational process do not make use of the possibility to influence its flow, even in those cases wherein they are procedurally entitled to do this.

The project team considers that such large-scale overall public inactivity is caused by the distorted interaction between society and education. When experiences of a large number of separate persons resolving a problem are repeated and accumulated, people start understanding what they should do in these or those circumstances. Europe has improved such skills for centuries. That is why the Old World naturally formed a culture of quality assurance in education. Therefore, in general, we understand that culture results from accumulated experience.

In Ukraine, due to historical circumstances, people do not know how to act to assure their own interests. And people get the impression that any activity is vain.

The project team concluded that the culture of realization of the rights and needs of HE players is non-existent in Ukraine; this fact together with outdated principles of educational management causes a lot of negative consequences, e.g.:

- Distorted value systems. There is no simple answer for the question “what is good and what is bad”; therefore, real educational and scientific activity has been transformed into bureaucratic procedure.
- Non-transparent approach to quality assurance causes incomprehensibility of decision making criteria and leads to systemic corruption at all HE layers.
- QA does not enhance HE players to evolve towards higher quality, rather it consists of controlling and punishing.
- Redundancy of the controlling bodies. Their uncoordinated activities and a large number of the education quality evaluation procedures result in depreciation of the QA procedures and decrease in the motivation of HEI to participate in them.
- Absence of important stakeholders (employers, students, external organizations, international expert, etc.) makes quality evaluation system closed and biased.

- Data about educational processes declared by HEIs in different reports are redundant, irrelevant and get outdated quickly. Moreover their statistical nature cannot reflect the real quality of HE services and achievements.
- Absence of an independent body for HE quality evaluation gives inability to evaluate quality of HEI activity objectively.
- All these make current evaluation of HE quality senseless and distrusted. Therefore, there is no qualitative content in university work, due to the lost motivation of educational processes participants. Conclusions which were made by the representatives of our team provide eloquent arguments for these statements.

But our research was done not just to state problems, but also to search for special features in Ukrainian society that can create a foundation for the resolution of these issues. First of all, our research allows us to make precautionary conclusions about activities which will not work in the Ukrainian realities:

- administrative way for solving the quality assurance problems will have no effect: new controlling superstructures will be created and this will take educational management to a new level of bureaucracy;
- universities will not manage on their own: on the one hand, an attempt of a separate university to create a pool of true data and make it public will lead to additional procedures (as nobody will nullify ministry demands) and, on the other hand, will not free information from the subjectivity and statistical origin;
- reforming itself is not the way because even advanced educational reforms may be destructive in the conditions of the existing low level of academic culture and absence of the motivation to assure quality (we must admit that it was difficult for our team to make this conclusion because we all are supporters of educational reforms).

Thus the national system of HE QA should be built with respect to both global trends of the modern world and national features dependent on unique historical, social and cultural circumstances. With what heritage and heredity did Ukrainian University come into the third millennium?

Although USSR disappeared from the political map of the world more than 20 years ago, society did not manage to erase its marks from its cultural memory. Numerous post-soviet elements and evidences of soviet-style adaptation to new realities can be found in economics, social and educational areas, cultural memory and everyday life of modern Ukraine. This applies not only to such observed evidences of post-soviet inertial presence in Ukrainian higher education, such as educational institutions which appeared in USSR, soviet-style national funding systems, etc. First of all, we observe cultural, psychological and symbolic signs of the soviet style in the HE environment. HE is still a battleground for two interpretations of the modern Ukrainian identity – the European one and the post-soviet one. The soviet heritage gave birth to the myth of self-sufficiency of the Ukrainian practices used within HE; it brings unwillingness of the international cooperation which leads to the depreciation of the university autonomy, academic freedom, free initiative and entrepreneurship, and it is the main source of the wide corruption.

These features of the Ukrainian realities create an essential obstacle for reforming; they do not allow ensuring the desired dynamics of state development – making a breakthrough to a brand new level of life. But understanding them is a key to avoid alienation of the society from the process of social changes and also think of the ways to turn disadvantages into benefits.

Our study of the Ukrainian HE environment shows that there are mechanisms which have not been applied in the HE QA system yet and they may and should work.

These are public institutes aimed at elaboration and activation of social opinion. Their goal is to transfer personal interests into powerful social requests. As all instruments utilizing principles of free choice, such mechanisms are not based on power coercion but benefit from the rational egoism of each person.

Thus we are sure that using instruments of true expression of will allows creating conditions for effective administrative/legislative changes in the educational system.

Recommendations on changes in the Ukrainian HE QA system

Finally the project team reached a conclusion that the overall long-term objective of the Ukrainian society would be the development of the complete Quality Assurance System for Higher Education not by revolution but as a result of evolutionary changes.

The way towards better education quality consists in essential structural changes aimed at the enhancement of a wide societal involvement in the QA process. To achieve the objective an academic quality assurance culture should be formed as a result of the collected experience of intercommunication between society and the higher education system.

The project team realizes that the problem can be solved only after several generations and a mental upheaval of the social consciousness. But we also realize that Ukraine has no time for natural evolution.

That is why we propose the following:

- first of all, to admit that the problem of the Ukrainian HE quality cannot be solved only by an administrative or legislative volitional decision from above; it is significantly deeper and requires social changes;
- second, to choose modern IT facilities. Developed countries did not have them while developing the educational systems; right now IT allows accelerating the long-term process of quality cultural development.

Which steps should be done to connect the Ukrainian society to the QA processes as soon as possible? This question is the main one in our study, research and recommendations which make our papers valuable.

In general, evolutionary changes require not only the will of the political elite and steps “from above”. To grant freedom is not the same as to make somebody free. Using freedom means making decisions. To make decisions we need two components:

- existence of a clear and non-distorted value system indicating the movement vector;
- existence of true, transparent and unbiased information for defining a current self-position in the value system.

At this moment, Ukrainian education has neither the first one, nor the second one. That's why quality assurance of education in Ukraine requires not only remaking the management mechanisms (although this is also very important) but also ensuring open conditions for evaluation of HEI activity. Our team thinks that *mechanisms of e-democracy* (e.g., social networks) should be utilized for these purposes.

Use of networks for quality assurance of HE in Ukraine has several advantages:

- organization of Internet-communication is cheaper and faster than building physical communication between interested parties,
- IT-field in Ukraine is one of the few which is at the European level of development, so IT-projects are feasible for Ukraine,
- Internet-communication is less bureaucratized and provides freedom of information transfer, and allows disseminating HEI achievements among wide audiences,
- Internet does not have boundaries and provides simpler internationalization and an open environment for education.

We address the needs of Internet communication within education through an ICT solution that provides a digital ecosystem around a semantic portal, a platform for the delivery of socially verified data about Ukrainian HE. The portal helps to establish a higher quality of communication between various HE stakeholders by providing them a forum to which they can contribute HE quality information and to perform quality monitoring collaboratively.

Use of Internet technology ensures transparency and flexibility of HEI evaluation and allows enrolling all possible stakeholders (student organizations, business, international experts, etc.) for information collection and quality monitoring of the Ukrainian HEI educational and scientific activity.

This leads to transferring from storing statistics measured and published by an HEI itself to registering objective facts which cannot be changed by HEI. An important feature of the approach is based on social verification that involves the wider community in the creation and confirmation of information correctness for the trustworthiness of the shared HE space.

The personalized approach to quality assurance of education can become one of the interesting features of the portal. The main principle is the following: if the information sources are truthful and unbiased a user can model her/his own subjective evaluation of the HEI based on the importance of these or those factors for her/him.

Modeling evaluations by several different values systems and analyzing the collected data will help an HEI or a department to choose an appropriate evolution strategy and constantly monitor its compliance.

Ukrainian education has needed organization of such an evaluation for long time. Creation of an Internet-platform based on transparency, flexibility, and truthful information can become the most effective way to solve the problem and facilitate increase of the social trust to both results of HEI evaluation and outcomes of the educational process as a whole.

Papers written by our authors – members of the Project Consortium – contain results of the search for ways to ensure open and fair “rules of the game” for the Ukrainian educational space, in particular, with help of Information and communications technology.

This is the basis for trust of the society to HEI evaluations and educational results as a whole.

Svitlana GRYSKO



КУЛЬТУРА ЯКОСТІ

Светлана ГРИШКО

Харьковский национальный университет радиоэлектроники

МЫСЛИ О НЕОБХОДИМОСТИ РАЗВИВАТЬ КУЛЬТУРУ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ПОСТСОВЕТСКОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Часть 1. Парадокс¹

Анализируя состояние дел в высшем образовании на постсоветском пространстве, приходишь к парадоксу.

Факт № 1: высшее образование
необходимо обществу

Никто не взял на себя смелость заявить, что, например, для Украины университеты – это непозволительная роскошь, толку от них мало, да и не нужны они никому, поэтому их надо закрыть. Ни одна страна не только не отказывается от своей системы высшего образования, но и всячески декларирует необходимость ее развития. Чиновники и ученые работают над совершенствованием систем высшего образования. Основные потребители университетских услуг также высказывают заинтересованность в этом продукте:

¹ Парадокс – ситуация, которая может существовать в реальности, но не имеет логического объяснения.

- работодатели с завидным постоянством требуют диплом о высшем образовании при приеме на работу, причем иногда даже независимо от уровня и квалификации рабочего места,
- абитуриенты каждый год «штурмуют» университеты и создают в среднем достаточный конкурс на поступление в вузы Украины,
- финансовые спонсоры (прежде всего – родители) готовы финансировать учебу своих подопечных, причем спрос на образовательные услуги достаточно жесткий, то есть экономить на этой части расходов население Украины будет в последнюю очередь (ведь это будущее детей).

Факт № 2: высшее образование никому не нужно

Попробуем проанализировать, кто из непосредственных участников и стейкхолдеров образовательного процесса требует обеспечить его качество (здесь надо уточнить два слова: «требует» – в смысле совершает конкретные *действия*, «качество» – имеется в виду не соответствие надуманным критериям и легко подделываемым показателям, а соответствие *мировым* стандартам, уровню, наработанному мировым сообществом):

- власть (включая МОН) действия-то осуществляет, причем конкретные, но почему-то они приводят к росту бюрократических процедур и не выводят вузы Украины на мировой уровень (тут можно вспомнить скандал с «включением» КНУ им. Тараса Шевченко в рейтинг «Таймс», о котором «Таймс» понятия не имела², или претензии властей³). Но требования к мировому качеству образования правительство выдвигает лишь в виде претензий, поскольку само же

² Заявление Табачника о включении Университета Шевченко в рейтинг лучших вузов мира оказалось ложью / Зеркало недели от 3.09.2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://zn.ua/SOCIETY/zayavlenie_tabachnika_o_vklyuchennii_universiteta_shevchenko_v_reyting_luchshih_vuzov_mira_okazalos_l.html.

³ Правительство хочет открытий, ученые – зарплату / Сайт BBC-Украина, новости от 11.01.2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bbc.co.uk/ukrainian/ukraine_in_russian/2012/10/121010_ru_s_science_poverty_s.html.

принимает решения непрозрачно, и объективные критерии для принятия решений не формирует. Вузы играют роль «бедных родственников» при бюджете – вроде бы и не выгонишь, но и кормить накладно;

- работодатели довольствуются наличием «корочки» об образовании как формальным признаком (что-то вроде справки о состоянии здоровья: («если 5 лет в вузе проучился, значит принципиально годен к труду»). А по поводу качества давно не питают иллюзий: все равно всему приходится учить на рабочем месте, в вузах современных знаний и полезных практических навыков не дают. Распространено мнение о том, что высшее образование в бизнесе не нужно, гораздо более полезен опыт работы. Соответственно, у работодателей нет стимула сотрудничать с вузами и предпринимать какие-то действия для обеспечения качества образования;
- ни студенты, ни родители (как финансовые спонсоры) также не требуют, чтобы уровень образования соответствовал мировым стандартам или хотя бы потребностям местных работодателей. С одной стороны, есть страх отчисления слишком активных студентов, но гораздо более серьезной причиной является аморфность студенческого сообщества. Студенты не требуют более компетентных преподавателей, более современных дисциплин и т.п. – во-первых, не знают, чего требовать, во-вторых, «а зачем?».

Вывод № 1 (поверхностный): социальный запрос на высшее образование от общества формировать некому, никто не заинтересован в обеспечении качества высшего образования.

Так ли это?

Часть 2. Причины парадокса

Если посмотреть на звенья цепи, которая связывает факт № 1 и факт № 2, то обнаружится причина указанного парадокса.

Начнем с начала: что такое обеспечение качества образования?

Согласно ISO 9000:2005 Обеспечение качества (англ. Quality Assurance, QA) это процесс или результат формирования требуемых свойств и характеристик продукции по мере её создания, а также – поддержание этих характеристик.

Слово «процесс» означает, что должна быть совокупность действий, которые преобразовывают «вход» в «выход». Следовательно, если обеспечение качества «не работает», надо проверить, на месте ли вход, выход и действие.

На выходе процесса обеспечения качества образования находится удовлетворение потребностей общества. Есть ли у общества потребность в высшем образовании?

Опять-таки, определимся в понятиях: потребность – чувство *нехватки чего-либо*, принявшее конкретную форму в зависимости от условий существования.

Какие потребности общества может удовлетворить образование?

Что касается общества в целом, то, судя по месту Украины в мировых рейтингах конкурентоспособности, экономического развития, демократии и свобод, нам не хватает многих факторов, чтобы общество нормально развивалось.

Глобально образование создает и распространяет знания, представления о том, как устроен мир, духовные ценности. И тут принципиально не может быть другого мнения: образование является необходимым условием для экономического, технологического и духовного развития общества. В качестве аргументов можно привести исторические примеры о том, как развитие Европы началось с эпохи Просвещения, когда появился термин «образование», и современные европейские подходы к развитию через «треугольник знаний», образовательное пространство и т. п.

Вывод № 2 (по существу): потребность в высшем образовании у общества есть.

Что касается отдельных участников образовательного процесса, то необходимо отметить, что их потребности представляют собой сложную иерархию, которая описывается многими теориями, например, пирамидой потребностей Маслоу (в которой рассматривается 5 уровней потребностей – выживание, безопасность, социальность, самовыражение и самореализация). Для каждого из непосредственных участников образование реализует потребности на каких-либо отдельных (или всех пяти) уровнях.

«Студент – абитуриент – специалист»

Потребность в выживании: образование, давая определенную профессию и квалификацию, повышает шансы найти работу, которая обеспечивает заработок и, соответственно, это позволяет не умереть от голода, холода, столкновений с другими людьми и т.п. в условиях разделения труда (в условиях натурального хозяйства образование не обеспечивает выживания).

Потребность в безопасности означает обеспечение выживания на как можно более долгий период – образование дает систематизацию и методологию, это позволяет смотреть «на перспективу» и соответственно решать на практике не только сиюминутные задачи, но и «на несколько шагов вперед». Это повышает шансы человека найти постоянную работу с карьерными и профессиональными перспективами и, соответственно, постоянный заработок.

Социальные потребности состоят в том, чтобы жизнедеятельность человека проходила в желаемом для него социальном слое, чтобы люди, с которыми человек общается в течение жизни (соседи по дому, району и стране проживания, коллеги, друзья), принадлежали к определенному кругу. С реализацией этой потребности образование справляется отлично: обучение в вузе и последующее место работы формируют определенный уровень общения. Кстати, именно этой потребности украинские вузы могут быть благодарны за наличие абитуриентов – многие ценят

пять лет студенческой жизни гораздо больше, чем последующее трудоустройство⁴.

Потребность в самовыражении означает необходимость что-то представлять собой в своем социальном слое. Сюда относятся профессионализм, стремление к власти и даже эпатаж. Именно эта потребность заставляет «ученых» от власти и бизнеса «защищать» диссертации – чтобы в визитке было написано «кандидат наук». Так и появляются «проФФесора». Но данные примеры – это несколько извращенная форма реализации потребности в самовыражении. Есть и достойное стремление к профессиональному и карьерному росту. И если человека научили в вузе так, что он может решать какие-то профессиональные проблемы и все знают, что это «специалист от Бога», – это признание общества и... признание вуза.

Потребность в самореализации состоит в том, чтобы не только другие, но и сам человек уважал себя. Это наивысшая потребность Человека Разумного – оставаться человеком и прожить жизнь не зря. Несмотря на то, что это – высокие слова, потребность такая существует у каждого. Но вот осознать ее и предпринять шаги к ее реализации без образования фактически невозможно. Не вдаваясь в философскую полемику, рассмотрим приземленный пример: далеко не все могут позволить себе роскошь заниматься тем делом, которое нравится. Но, получая образование, человек может развить в себе данные Богом способности до высочайшего уровня и стать уникальным специалистом, работу которого будут достойно вознаграждать (пример: уборщик – это неквалифицированная малооплачиваемая работа, но клининговый бизнес – это высокотехнологичная, профессиональная и высокооплачиваемая уборка помещений).

Вывод № 3 (по существу): потребность в высшем образовании у абитуриентов – студентов – специалистов есть.

Рассмотрим другую заинтересованную сторону – **работодателя**. Упрощенно представим его как предпринимательские

⁴ Особенности национального высшего образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.business.ua/blogs/society/Vmakarenko_blog/1190/.

или некоммерческие структуры, которые осуществляют производство продукции, выполнение работ, оказание услуг (то есть предприятия). Соответственно иерархия Маслоу приобретает несколько иной вид.

Потребность в выживании: для предприятий эта потребность означает, что расходы не должны превышать доходы. Соответственно, производительность ресурсов должна оправдывать затраты на их покупку. Это требование справедливо и для трудовых ресурсов: работники должны знать и уметь достаточно для того, чтобы эффективно участвовать в производственном процессе (соответственно должны знать технологию, организацию и свои функции в этом процессе). Если молодого специалиста надо доучивать или обучать заново – это потери для бизнеса. Поэтому работодатель заинтересован в том, чтобы специалист был в рабочем состоянии сразу после окончания вуза.

Потребность в безопасности: для предприятий это означает обеспечение конкурентоспособности на рынке. Главный фактор мировой конкурентоспособности – человеческий капитал. Чтобы предприятие обогнало конкурентов, его работники должны знать и уметь то, чего не знают и не умеют конкуренты. Образование как раз и призвано передавать обществу новые знания и формировать компетенции специалистов. Отсюда – заинтересованность в качестве (прежде всего – в инновационности) образовательного процесса со стороны работодателей.

Что касается социальных потребностей, потребностей в самовыражении и самореализации, то они характерны для человека и почти не действуют в мире юридических лиц (хотя есть такие понятия, как марка, бренд, общественное мнение).

Однако следует отметить, что потребности нижнего уровня имеют приоритет в их реализации как базовые потребности. Поэтому для работодателя система образования играет важнейшую роль для достижения его главных целей – прибыльности и конкурентоспособности.

Вывод № 4 (по существу): потребность в высшем образовании у работодателей есть.

Итак, с «выходом» процесса обеспечения качества все в порядке. Потребности есть у общества и непосредственных потребителей образовательного продукта. Однако почему-то эти потребности не осознаны их носителями, а потому они не сформировались в общественные интересы. Почему так происходит, попробуем разобраться дальше.

На «вход» обеспечения качества процесса образования подаются ресурсы, а именно:

- знания, которые материализованы в учебно-методических материалах,
- материальная инфраструктура в виде учебных помещений, компьютерной техники, лабораторий,
- трудовой ресурс в виде профессорско-преподавательского состава и обслуживающего персонала,
- отдельно следует выделить абитуриентов как один из главных ресурсов, необходимых для образовательного процесса.

Поскольку любой вид экономической деятельности осуществляется в условиях нехватки ресурсов, то ограничения в финансировании образования сами по себе не являются чем-то из ряда вон выходящим. В таких условиях функционируют системы образования во всем мире. Вопрос лишь в мере дефицита: нехватка ресурсов не должна становиться причиной умирания образовательного процесса.

В общем в Украине все указанные на «входе» ресурсы имеются. Украинская система образования была выстроена еще в XVII-XIX веках и активно развивалась при Советах. Украинские вузы имеют в своем распоряжении здания, технику, штатное расписание и т. п. Абитуриенты в Украине есть, даже в период так называемой «демографической ямы» (низкая рождаемость 90-х) украинские вузы делали набор студентов, причем многие – конкурсный набор.

Вывод № 5: ресурсы для образовательного процесса есть.

Итак, «вход» и «выход» процесса обеспечения качества образования – в наличии. Последний элемент процесса – это совокупность действий. Вот этого как раз мы и не наблюдаем в попытках обеспечить качество образования в Украине – никто не

предпринимает эффективных результативных действий для того, чтобы образование было качественным. В этом – основное отличие европейской и украинской систем образования (впрочем, как и вообще – ментальности).

Украинская система обеспечения качества уходит корнями в советское прошлое, когда контроль над качеством образования осуществлялся административно-командными методами. Это вообще-то и логично, так как основным потребителем услуг образования в той системе было государство. Ни предприятия, ни студент не могли напрямую выдвигать свои требования.

Европейская система образования – наоборот, формировалась в условиях свободы выбора, когда требования к качеству образования выдвигались его основными участниками и непосредственными потребителями образовательных услуг.

В результате накопления социумом соответствующих навыков и умений была естественным образом сформирована *культура обеспечения качества образования*.

Культура представляет собой совокупность устойчивых форм человеческой деятельности.

Культура – это социально значимая информация, передающаяся из поколения в поколение и выражающаяся через ценности, нормы, смыслы и знаки.

В Украине по исторически объективным причинам нет накопленных знаний о том, как надо действовать, чтобы обеспечить качество образования.

Вывод № 6 (глобальный): в Украине основные проблемы обеспечения качества образования связаны с отсутствием культуры, с тем, что нет накопленного опыта реализации образовательных потребностей и прав участников образовательного процесса.

Это означает, что ни новые законы, ни новые ведомства, ни новые процедуры, исходящие «сверху», от государственных структур, ни даже дополнительное финансирование не решат кардинально проблему качества высшего образования.

Часть 3. Средство от парадокса

Итак, отсутствие культуры обеспечения качества образования как системы накопленного опыта сводит на нет весь механизм высшего образования:

- работодатель думает, что его требования бесполезны и нет смысла тратить время и деньги на бюрократию;
- студент считает, что процесс как-то налажен, и что-то изменить невозможно, да и нет смысла тратить силы и рисковать местом в студенческой группе;
- сам вуз пытается выжить между двух огней: удовлетворяя требования бюрократии и пытаясь хоть как-то обеспечить финансовую основу своего существования (например, «сделать набор» или «выбить научную тему»);
- государственные структуры тоже пытаются помочь, из года в год в режиме ручного управления латая дыры бюджетного образования и выдвигая все новые и новые требования по принципу «брони и снаряда».

Отсутствие культуры в посттоталитарном обществе вызывает гражданское бездействие, а оно приводит к расцвету коррупции. В этих условиях на каждом из уровней управления легче договориться, чем добиваться реализации своих прав. Попытки озвучить реальные требования к образовательному процессу разбиваются о действия более «хватких» коллег («ну и что, что ты известнейший ученый, зато министр – мой кум»), более обеспеченных конкурентов («отказ – это предложение повысить цену»), да и просто непонимания общей массы окружающих (проблема Дон Кихота).

Выход один – высшему образованию в первую очередь нужна культура обеспечения качества. Что это означает на практике? Это означает, что общество должно быть проинформировано и вооружено примерами того, как можно действовать. Это выгодно всем.

Итак, первый шаг в формировании культуры обеспечения качества образования – создание информационного поля: