

СТАНДАРТИ И НАСОКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЕВРОПЕЙСКОТО ПРОСТРАНСТВО ЗА ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ (ESG) И РАЗВИТИЕ НА ДИСТАНЦИОННОТО ОБУЧЕНИЕ В МЕЖДУНАРОДНОТО ВИСШЕ БИЗНЕС УЧИЛИЩЕ

Проф. д-р Руслан Пенчев
Международно висше бизнес училище, Ботевград

EUROPEAN STANDARD AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE ESG 2015 AND DEVELOPMENT OF DISTANCE EDUCATION IN INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Prof. Ruslan Penchev, PhD,
International Business School, Bulgaria

***ABSTRACT:** International Business School (IBS) is a private not for profit university devoted to high quality learning and research. Distance learning is an integral part of the University. International Business School has ten undergraduate and graduate degree programs delivered online. Approximately 3000 students are enrolled in distance learning programs. In the past ten years in Europe substantial progress has been made in quality assurance as well as in other Bologna action lines such as qualifications frameworks, recognition and the promotion of use of learning outcomes, all these contributing to a paradigm move towards student-centered learning and teaching. A number of strategies contribute to the success of IBS's distance learning efforts and their alignment with the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). In this paper some of IBS good practices, which may be beneficial to higher education institution struggling to implement fully-fledged Internal Quality Assurance Systems are presented.*

***KEY WORDS:** quality, standard ESG 2015, e-learning, higher education*

Увод

През последните десет години в Европа бе постигнат значителен напредък в осигуряване на качество, както и в други направления на Болонския процес, като квалификационни рамки, насърчаване използването на схемите за признаване, базирани на обучителните резултати, прилагане моделите на компетенции и др. Всичко това допринася за все по-пълно преминаване към парадигмата на обучение насочено към студента.

През 2005 г. министрите в Европа, отговорни за висшето образование, приемат и адаптират „Стандарти и ръководство за осигуряване на качеството“ (ESG) в Европейското образователно пространство.

То е подготвено от така наречената „група Е4“ и по конкретно от Европейската асоциация за осигуряване на качеството във висшето образование - ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education) в сътрудничество с Европейския студентски съюз - ESU (European Students' Union), Европейската асоциация на институциите за висше образование - EURASHE (the European Association of Institutions in Higher Education) и Европейската асоциация на университетите - EUA (European University Association).

През периода 2012 – 2015 г. стандартът ESG е ревизиран многократно с цел „ да се усъвършенства яснотата, приложимостта и полезността, в това число и обхвата “. Това води до

приемането на новия стандарт ESG 2015 през Май 2015 г. на конференцията на министрите в Ереван.

Замисълът е ESG 2015 да се прилага като модел за осигуряване на качеството за всяка институция от висшето образование, независимо от цикъла на обучение или формата на предоставяне на образователната услуга. Основната цел на стандарта е, чрез него да се допринесе за общото разбиране за съдържанието на осигуряване качеството на учене и преподаване сред всички заинтересовани от крайния резултат. Фокусът на ESG 2015 е върху аспектите на осигуряване на качеството свързани с обучителния процес и преподаването във висшето образование, в това число в средата за дистанционно обучение и връзката с изследванията и иновациите.

Въпросите по осигуряване на качеството във висшето образование започват да се поставят отчетливо в началото на 90 те години, като първите инициатива са свързани с обща оценка на програмите в определени области, провеждана от международни екипи от експерти. Тогава е поставено и системно начало на определените от международните екипи процеси, които формират концепцията и инструментите за осигуряване на качеството (Harvey & Williams, 2010). Скоро след това системите за осигуряване на качеството стават преобладаващите двигатели за реализация на принципите на декларацията от Болоня и се превръщат в основа за взаимно признаване на степени и периоди на обучение и като механизъм за поддържане рамката за трансфериране на академични и професионални квалификации и мобилността на студенти и работещи в Европа (Sursock, 2015).

Понастоящем в Европа функционира сложна система от национални и наднационални структури регулиращи осигуряването на качеството, провеждащи изследвания и разработката на нови концепции и средства насочени към модернизиране и иновации с краен резултат максимално съответствие със световните тенденции и добри практики (Sursock, 2015).

След относително „турбулентния“ според редица автори първоначален период на развитие на Болонския процес и втората фаза на растеж и укрепване, осигуряването на качеството се намира в сравнително зрял етап и по-добро общо разбиране за специфичните черти на висшето образование. Болшинството инициативи за структуриране на вътрешните системи за осигуряване на качеството са силно повлияни от методите за управление на качеството от секторите на индустрията, като естествено се пренасят значителен брой концепции и средства, в това число и сертифицирането по системата на ISO.

МВБУ прилага подхода за сертифициране по системата на ISO повече от десет години. От началото през 2004 година до сега системата за управление на качество на училището претърпя значителна еволюция и модернизация. Развитието на системата за осигуряване на качеството на МВБУ се характеризира със силна динамика с ударение върху иновациите и креативността. Понастоящем системата е проектирана и действа ефективно по отношение на всички форми на обучение, с широкото участие на всички заинтересовани от крайния резултат. Това е ялната тенденция за развитие в Европейското образователно пространство (European Commission/EACEA/Eurydice, 2015).

Развитие на дистанционното обучение и осигуряване на качеството

Дистанционното обучение е интегрална част от структурата на училището. МВБУ предлага чрез дистанционно обучение четири бакалавърски и шест магистърски програми.

За четвърт век МВБУ се промени значително системата си на управление на качество, като се отвори за експертиза отвън, чрез включване на широк кръг заинтересовани от крайния му резултат в управлението. Управлението на качеството не е затворено в специализираните

структури и не е ексклузивен проблем за тесен кръг експерти. Такава е и тенденцията на развитие в света в последните десетилетия (Yorke, 2000).

Нашият опит показва, че преподавателите и студентите са все по-малко скептични към системата за осигуряване на качеството и са все по-отворени и причастни към нейните инструменти.

Наднационалната схема за осигуряване на качеството става все по-сложна и многообразна. Налице са различни концепции за качество и то особено в областта на висшето образование, както и институции от различен тип, съдържание и мащаб, мисия и специализиращ профил. В същото време висшето образование включва и доста сложна мрежа от вътрешни и външни участници заинтересовани от крайния резултат (Kettunen, 2015).

От друга страна качеството все още не е еднозначно дефинируема концепция, особено когато става въпрос за висшето образование и особено в областта на дистанционното обучение. Съществуват различни схващания за качеството не само от различните заинтересувани участници, а и от индивидуалните висши училища, страни и дори региони.

Понастоящем в оценителните и акредитационните схеми преобладават концепциите за съответствие на предназначението. Като следствие повечето от съществуващите оценителни механизми се базират на количествени прагови индикатори, въпреки че напоследък се очертава тенденция за включване на повече елементи от качествена оценка на развитието.

Възприемането на „качеството“ е различно и сред различните участници заинтересувани от крайния резултат. Те са силно диверсифицирани и особено сред студентите разбирането за качество варира значително сред различните групи. Европейската асоциация на университетите (EUA) първа започва и има водеща роля в дискусиата относно концепцията за качествен културата на качество във висшето образование. През 2008 година Harvey и Stensaker предлагат сериозна теоретична база за формулиране на концепцията за културата на качеството във висшето образование, чрез използването резултати от областите на межкултурните изследвания, образованието и други научни области. (Harvey & Stensaker, 2008). Това, което е съществено в тези изследвания е, че специфичния характер на система за осигуряване на качеството, с включена конкретна култура на качество не може да бъде копирана, или трансферирана за използване в друга институция и обратно. Това, което можем да научим от нашия опит и от опита на другите е важно, но не можем просто да копираме опита на други институции без допълнителен анализ, дискусия и адаптиране на възможните средства за постигане на качеството.

Стратегическа рамка за постигане на успех

Предлагането, разработването и изпълнението на всички програми с дистанционна форма на обучение (ДФО) в МВБУ е съществена част от стратегическия му план и свързаните с това действия. Като следствие се осигуряват и удовлетворяват очакванията на студентите за обучение насочено към обучаемия, висококвалифицирани преподаватели с богата експертиза и услуги със същото качество като при останалите форми на обучение за целия жизнен цикъл от обучението.

Сърцевината на културата на качество на МВБУ по същество се съдържа във формулировка на Harvey:

“Причастност и ангажираност на академичния състав; осъзната потребност от система за качество; предимствено фокусиране върху промяна на поведението на участниците, а не просто върху системите за одит, проверка и отчети; яснота на предназначението; студентите като център; поощряване на партньорството и сътрудничеството; фокусиране не само върху

индивидуалната ефективност, а и към обществената ангажираност и работата в екип; лидерство, което присъединява, а не диктува; възприемане на външно критично оценяване; интегриран и непрекъснат процес на рефлексия; осигуряване на контекст стимулиращ инициативите за самоусъвършенстване, независимо от възможния риск” (Harvey, 2008).

МВБУ постига необходимото ниво на доверие в системата си за управление на качеството чрез микс от четири базови механизма – правни регулации, сертифициране, репутация и норми в обществото, структури и процедури. Правните норми и сертифицирането са механизми, които могат да се причислят към инструментални, или рационални. От друга страна репутацията и нормите в обществото, структурите и процедурите принадлежат към когнитивните или нормативни механизми. Балансирането на четирите групи е динамично и е силно повлияно от нестабилността на националната правна рамка от една страна и от иновативния, предприемачески характер на МВБУ от друга.

Кратък преглед на моделите за осигуряване на качеството в Европа показва, че е налице голямо разнообразие и силна зависимост от националния контекст. Може да се каже, че е налице постоянна тенденция и стремеж за постигане на нов баланс между количествени и качествени критерии.

Очертават се две значителни насоки на развитие на системите за акредитация във висшето образование в Европа, които са предмет на интензивен анализ и дискусии сред академичните среди и правителствените регулаторни институции – пренасяне на тежестта от вниманието към процесите и процедурите, към обучението и преподаването като се включват всички области на институционалния обхват (Sursock, 2015) (European Commission, 2014).

Университетите трябва да дадат отговор не само за качеството на осигуряване на образователния си процес, а също така за финансовата си устойчивост, резултатите от научноизследователската си дейност, реализацията на студентите, удовлетвореност на студентите, развитие и усъвършенстване на преподавателския състав, тоест върху всички аспекти от тяхната ефективност.

Новата версия на стандарта ESG 2015 е фокусиран върху ключовите области на обучението и преподаването и е предназначен да създаде повече възможности за развитие и оценка на постиганите обучителни резултати.

За съществуващите модели за осигуряване на качеството в Европа може да се каже, че те са адаптирали различни модели - някои от тях са все още затворени и предписващи, други са отворени и гъвкави. Понастоящем болшинството са проектирани от агенциите за оценяване и акредитация и са ориентирани да подпомогнат външното оценяване с максимално отразяване принципите на ESG 2015. Очакванията са всички страни в краткосрочен план да адаптират напълно системите си по новия стандарт.

Добри практики

Подходът за използване на добрите практики е схемата, чрез която се дава решение за възможните насоки на развитие в разнообразни ситуации на постигане на качество, без ограниченията и предписващите схеми на стандарта, или за възможните алтернативи при прилагането му.

Ключовите фактори за ефикасна система за качество могат да бъдат обобщени чрез примери за добри практики като: адекватно стратегическо планиране, ефективна организационна структура, адекватни вътрешни процеси за оценка, система за обратна връзка, включване на студенти и работодатели в процесите на планиране и оценка, интегрирана информационна система за събиране и анализ на информацията др. (Santos, 2011).

МВБУ бе активен участник в процеса по определяне и представяне на добрите практики в рамките на проекта по Еразмус + “Enhancing Internal Quality Assurance Systems (Descriptions of examples of good practices in IO - EIQAS, WG5 (2015)).

В рамките на проекта чрез работната група 5 (EIQAS WP5 group) е разработена и официално представена Библиотека на добрите практики по стандарта ESG 2015 (Library of Good Practices). Понастоящем там са включени и представени 19 примера от различни университети от Европейското образователно пространство. Една от добрите практики на МВБУ е включена в тази библиотека и пао конкретно – „Използване на самооценка при изучаване и преподаване на езици“ (“Using self-assessment in modern language teaching and learning”) (Виж Приложение 1. „Описание на добра практика по ESG 2015, съобразно общия формат за представяне“).

Заключение и отворени въпроси

Опитът показва че ключовите ползи на осигуряване на съответствие със стандарта ESG могат да бъдат обобщени по следния начин:

Постигане на по-висока ангажираност на академичния състав;

- Фокусиране предимствено върху промяната на културата на качеството, а не само върху системата за преглед и отчетност;

Повишаване на удовлетвореността на студентите (при адекватно постигане на обучение ориентирано към тях)

Ясно формулирано предназначение на системата и непротиворечиви процедури;

Интегриран и постоянен процес на саморефлексия, и като резултат валидни данни, и информация, в която заинтересованите от крайния резултат имат доверие;

Усъвършенстван контрол по време на периодите на промяна и растеж (фокусиране върху ефективността на вътрешните механизми)

Усъвършенствана ефикасност чрез намаляване броя на повторните анализи (осигуряване на контекст за предприемане на инициативи за усъвършенстване)

Представената извадка от стратегии и практики в този доклад отразяват консенсуса сред организациите включени в процеса на развитие на осигуряването на качеството в Европейското образователно пространство, като по този начин създават база за успешно прилагане на този подход.

Определените възможности за усъвършенстване са обусловени от желанието да се фокусират усилията върху осигуряване на качеството, като се преодолеят проблемите свързани с регулирането (или свръхрегулирането) на качеството.

Системите за качество са обект на непрекъснато нарастване на потребностите от усъвършенстване и постигане на ефективност от гледна точка на съревнованието за привличане на студенти.

Налице са и редица отворени въпроси, на които трябва да се намери адекватен отговор.

Някои от тях, свързани с принципа за ориентираност към студента са:

Как да се разработи ефективна устойчива схема за определяне на отговорността за крайните обучителни резултати от преподаването и ученето (преподаватели и студенти)?

Как да се балансира потребността от прозрачност и предсказуемост на иновативните форми на преподаване и учене (онлайн обучение) като същевременно се поощряват и развиват креативността и инициативността на обучаваните чрез дистанционна форма на обучение

ЛІТЕРАТУРА

Bollaert, L. (2014). *A Manual for Internal Quality Assurance in Higher Education with a Special Focus on Professional Higher Education*. Brussels: European Association of Institutions in Higher Education – EURASHE.

Bucharest Communiqué. (2012). *Making the Most of Our Potential: Consolidating the European Higher Education Area*. Bucharest. Communiqué-20121.pdf

European Commission. (2014). *Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and Committee of the Regions. Report on Progress in Quality Assurance in Higher Education*. Brussels: EC.

European Commission/EACEA/Eurydice. (2015). *The European Higher Education Area in 2015: Bologna Process Implementation Report*. Luxemburg: Publication Office of the European Union.

European Universities Association. (2006). *Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach. Report on the Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006*. Brussels: European Universities Association - EUA.

Harvey, L. (2008). Using the European Standards and Guidelines: Some concluding remarks. In *Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice. A Selection of Papers from the 2nd European Quality Assurance Forum*. (pp. 80-85). Brussels: European Universities Association.

Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality Culture: understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43, n. 4, 427-442.

Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen Years of Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education* 16:1, 3-36.

Hopbach, A. (2014). Recent Trends in Quality Assurance? Observations from the Agencies' Perspective. In m. J. Rosa, & A. Amaral, *Quality Assurance in Higher Education. Contemporary Debates*. (pp. 216-230). NY: Palgrave Macmillan.

Kettunen, J. (2015). Stakeholder relationship in higher education. *Tertiary Education and Management*, vol 21. No. 1, 56-65.

Kwiatkowska, I., Fonseca, M., Shopov, T, Subic, K., (2015), Cross-country report, EIQAS project

ESG (2015). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, Brussels, Belgium.

Santos, S. M. (2011). *Comparative Analysis of European Processes for Assessment and Certification of Internal Quality Assurance Systems*. Lisboa: A3ES.

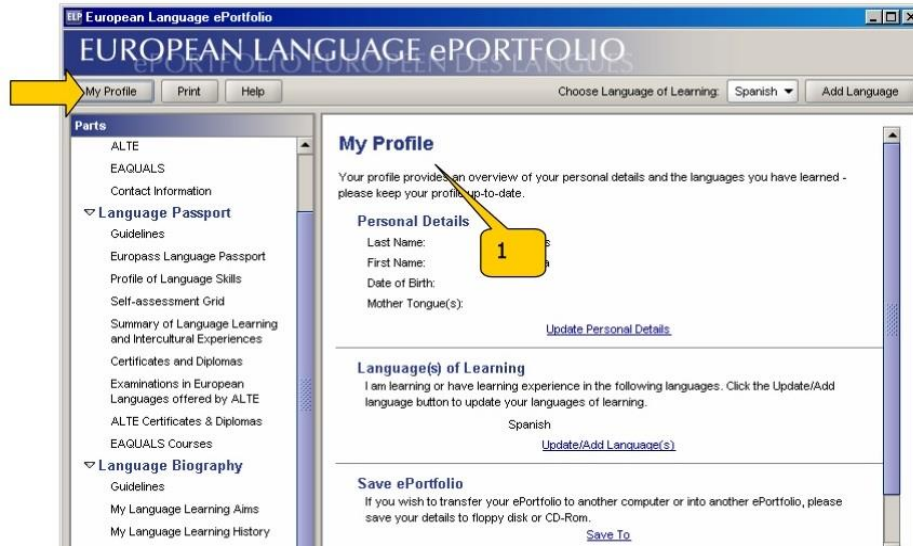
Sursock, A. (2015). *Trends 2015: Learning and Teaching in European Universities*. Brussels: European University Association.

Yorke, M. (2000). Developing a quality culture in higher education. *Tertiary Education and management*, 19-36.

EIQAS, WG5 (2015). Erasmus Plus Project - Final methodology for identification of good practice in IQA, Descriptions of examples of good practice in IQA

Приложение 1. „Описание на добра практика по ESG 2015, съобразно общия формат за представяне“

	Descriptive Topics	Text						
.	Source of example of good practice	International Business School , http://www.ibsedu.bg/						
.	Name of activity	Using self-assessment in modern language teaching and learning						
.	Relevance of activity	Standard 1.3 Student-centred learning, teaching and assessment						
.	Abstract	Self-assessment, viewed as a formative procedure, is used in modern language teaching and learning at IBS. The actions entailed by the operation aim to achieve the goal of acquiring a second language. The electronic portfolio, eELP, (http://www.eelp.org/eportfolio/eELP_Guided_Pathway_web_en_GB.pdf) of the Council of Europe is used (http://www.coe.int/en/web/portal/home). Users keep their portfolio up-to-date. They can work offline but in order to use the links they need an Internet connection.						
.	<p>Conceptual basis</p> <p>Objective</p> <p>Implementation process</p>	<p>The European Language Portfolio is a personal document that has three parts.</p> <table border="1" data-bbox="423 930 1531 1276"> <thead> <tr> <th data-bbox="423 930 792 982">A language passport</th> <th data-bbox="792 930 1161 982">A language biography</th> <th data-bbox="1161 930 1531 982">A dossier</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="423 982 792 1276">Here the language learner can summarize his/her linguistic and cultural identity, language qualifications, experience of using different languages and contacts with different cultures.</td> <td data-bbox="792 982 1161 1276">The biography helps the learner to set learning targets, to record and reflect on language learning and on intercultural experiences and regularly assess progress.</td> <td data-bbox="1161 982 1531 1276">In this part of the ELP the learner can keep samples of his/her work in the language(s) he/she has learnt or is learning</td> </tr> </tbody> </table> <p>Students acquire a second language as they record their progress in communicative competence attainment and language performance development (e.g. Self-Assessment Grid in eELP Part 3). This is a continuing process and eELP has turned a powerful tool with its possibility for addition and expansion.</p> <p>eELP is pedagogically useful because it generates student autonomy and student-centeredness on a stable basis. For example, the first step is for the student to create a personal profile in "My Profile" section as shown below.</p>	A language passport	A language biography	A dossier	Here the language learner can summarize his/her linguistic and cultural identity, language qualifications, experience of using different languages and contacts with different cultures.	The biography helps the learner to set learning targets, to record and reflect on language learning and on intercultural experiences and regularly assess progress.	In this part of the ELP the learner can keep samples of his/her work in the language(s) he/she has learnt or is learning
A language passport	A language biography	A dossier						
Here the language learner can summarize his/her linguistic and cultural identity, language qualifications, experience of using different languages and contacts with different cultures.	The biography helps the learner to set learning targets, to record and reflect on language learning and on intercultural experiences and regularly assess progress.	In this part of the ELP the learner can keep samples of his/her work in the language(s) he/she has learnt or is learning						



SWOT or other analysis

Successfulness of operation

Measured by cost-effectiveness, the operation is successful because it involves all students in the self-evaluation process. All students at IBS benefit from the use of eELP. The instrument's availability online ensures independence of work which is a major feature of student-centeredness.

Innovation of operation

The operation is innovative because it has been implemented recently. eELP has been available for a number of years (since Scherer's original idea was put forth some 20 years ago) but it is at the moment that it is used by all students at the university.

Transferability of operation

Dissemination is possible because the discipline of modern language teaching/learning is a common element of university curricula. This good practice is in fact quite widespread even at the moment so it is ready to be multiplied.

Those involved in the implementation of the operation need training as modern language teachers.

Sustainability of operation

Current and future self-support of the practice is facilitated by its electronic form. It is available 24 hours and is sustainable without difficulty. Thus, students and teachers are empowered to use their potential in second language acquisition in an autonomous way. On the one hand, this is a constant support of motivation for learning and, on the other, this is a source of the ability to support and uphold the operation.