



аккредитация
в образовании

№6 (122) / 2020
akvobr.ru

НИКОЛАЙ МОШКИН

ректор Бурятского государственного
университета им. Доржи Банзарова:

– Наш вуз является площадкой формирования институтов интеграции
социума, бизнеса и государства

**Уникальная экосистема и устойчивое
развитие Республики Бурятия**

с. 38

Переход на цифровые технологии в сфере гарантии качества и его влияние на коммуникацию

Вызов для всех

Как для большинства сфер, вызванный коронавирусом кризис стал тяжелым испытанием для системы высшего образования, аккредитации и сертификации. Состоялся ряд вебинаров, посвященных этому вопросу (AACSB, 2020; ENQA, 2020).

Для аккредитационных агентств влияние кризиса выразилось в переносе очных визитов в вуз на неопределенный срок. С целью безопасности многие агентства перевели сотрудников на удаленную работу. Что касается высших учебных заведений, на начальном этапе их реакция не была одновременной (в связи с особенностями федеральной структуры в Германии и неограниченной академической свободой вузов. – Прим.). Однако в конечном итоге все образовательные организации были вынуждены ограничить научно-исследовательскую и преподавательскую деятельность. Для частных вузов, действующих без государственного финансирования, эта мера, как и следовало ожидать, стала определенной экономической нагрузкой. Вместе с тем многие вузы, применяющие традиционные методы обучения, были вынуждены перейти на дистанционное обучение. Вероятно, грядущий зимний семестр станет первым в истории академического образования периодом обучения, когда очные занятия будут играть всего лишь второстепенную роль.¹

В отношении аккредитации (по крайней мере, в системе высшего образования ФРГ) Аккредитационный совет Германии отреагировал быстро, определив, что вузам не стоит бояться возможных перерывов в проведении аккредитационных процедур, поскольку увеличивается срок действия аккредитации (Аккредитационный совет Германии, 2020). Удивительно, но сейчас мы столкнулись с парадоксальной ситуацией: у многих экспертов, все больше работающих удаленно из-за коронавируса, появляется больше времени на проведение визитов в вуз, особенно если они проходят в дистанционном формате.

Правда, подобные процедуры были проведены только несколькими вузами и аккредитационными агентствами. Основной причиной, не считая беспокойства о законодательных требованиях, послужила неуверенность в том, насколько успешно проходят онлайн-визиты в вуз. Именно поэтому Фонд международной аккредитации программ в области бизнес-администрирования (FIBAA, Германия) поделился своим опытом работы. В частности, для формирования модели проведения успешных визитов в вуз в дистанционном формате предлагается анализ промежуточных результатов подобных мероприятий с точки зрения стейкхолдеров вуза, координаторов проектов и экспертов.



*Диана ФРАЙБЕРГЕР –
исполнительный
директор
FIBAA, магистр в
области делового
администрирования.*



*Тино ШАХИН –
руководитель
отдела по работе с
экспертами FIBAA,
специалист отдела
консультирования
FIBAA, доктор
философии.*

¹ См.: О преподавании в цифровом пространстве (Handke, 2017, с. 58-68); О дистанционных экзаменах в немецких законах о высшем образовании (Morgenroth, 2020, с. 130). Например, в настоящее время научно-исследовательские проекты по дистанционному наблюдению за студентами во время экзаменов получили новый импульс для развития в связи с коронакризисом. FIBAA участвует в подобном проекте путем оказания консультационных услуг и совместно с партнером публикует результаты.

FIBAA. Фонд международной аккредитации программ в области бизнес-администрирования.

Международное агентство (некоммерческий фонд) по аккредитации и экспертизе качества высшего образования с головным офисом в г. Бонн (Германия). Основано в 1994 году ведущими объединениями работодателей Германии, Швейцарии и Австрии.

К настоящему времени агентством аккредитовано более 1,9 тыс. образовательных программ в области экономики, менеджмента, юриспруденции и общественных наук в высших учебных заведениях Германии, других стран Европы и мира.

Является членом крупнейших европейских и международных ассоциаций и сетей в области гарантии качества, входит в Европейский регистр обеспечения качества (EQAR).

В своих процедурах аккредитации образовательных программ высшего образования использует признанный в академической среде метод экспертной оценки (*peer review*).



FIBAA

Коммуникация в виртуальной среде

Несомненно, существует связь между переходом на цифровые технологии и коммуникацией в дистанционном мире.

Неважно, хотели того или нет, но за последние несколько месяцев мы погрузились в мир цифровых коммуникаций. Неожиданно все сотрудники агентства были вынуждены перейти на общение посредством интернета: повседневная деятельность, процесс принятия корпоративных решений были перенесены в дистанционный формат. Другие аккредитационные агентства столкнулись с такой же ситуацией. И почти сразу всем стало очевидно, что текущие процедуры аккредитации и сертификации прервать внезапно нельзя.

Хотя Аккредитационный совет Германии ясно дал понять, что продление срока аккредитации возможно, многие вузы (особенно частные) сохранили заинтересованность в проведении аккредитационной процедуры с целью активного продвижения на рынке высшего образования.

Процедуры аккредитации, особенно в отношении очных визитов в вуз, стали проблемой. Между тем они являются существенным этапом аккредитации, во время которого необходимо лично задать детальные вопросы относительно самообследования, вступать в диалог с заинтересованными лицами в вузе, поскольку все это является основой для формирования экспертного мнения. Важной частью является сам процесс обмена мнениями и беседы с различными стейкхолдерами, то есть активное взаимодействие. Таким образом, возникла необходимость в переносе подобного общения в виртуальный формат в случаях, когда кто-то не хотел откладывать или переносить предстоящую процедуру аккредитации.

Для лучшего понимания этой важной особенности очного визита в вуз необходимо пояснение. Эксперт Питер Дитрих в апрельской публикации Вестника Университета прикладных наук Куфштайн (Австрия) поясняет, что коммуникация основывается на обратной связи участников процесса: «Как только два человека или более вступают в контакт друг с другом, они ориентируются на реакции, иными словами – на обратную связь» (*Dietrich, 2020, с. 1*). К этому относятся как вербальные, так и невербальные реакции: жесты, выражение лица собеседника. Невербальная коммуникация помогает подкрепить вкладываемый в сообщение смысл. Для достижения такого же эффекта в дистанционном мире все чаще используются эмоджи в чате онлайн-конференций. Однако, отмечает П. Дитрих, несомненно, подобная коммуникация не настолько эффективна в плане получения обратной связи. «Цифровая коммуникация не передает всех особенностей очной коммуникации, и наоборот», – высказывают аналогичное мнение другие авторы (*Bauer/Müßle, 2020, с. 12*) и отмечают, что смайлики не являются полной заменой выражений лица, языка тела, тембра голоса, хмурого взгляда и смеха.

Также П. Дитрих подчеркивает, что «меньшее в прямом контакте с человеком должно компенсироваться *большим* в других сферах». Но как это применить для онлайн-визитов в вуз? Эксперт перечисляет ряд факторов успешной коммуникации в рамках онлайн-процедур аккредитации (*Dietrich, 2020, с. 3*).

1) Тщательность подготовки. Онлайн-визит в вуз требует более основательной подготовки со всех сторон, особенно в отношении списка вопросов, которые эксперты задают во время интервью со стейкхолдерами в вузе. Не менее важна и особая подготовка технических аспектов процедуры аккредитации.

2) Тщательность действий. Координаторам проектов необходимо действовать обоснованно, иметь хорошие навыки модерирования, особо выделять всю необходимую информацию для получения эффективной обратной связи.

3) Тщательность надзора. В цифровой среде нет невербальной коммуникации, поэтому необходимо проявлять внимание и пристрастность, чтобы не упустить возникающие сторонние отношения, чаты.

4) Тщательность отношений. Каждая коммуникация имеет содержание и свой аспект взаимоотношений (*Watzlawick и др., 2017*). Об этом необходимо особенно помнить во время проведения онлайн-визитов в вуз, ведь установление отношений в цифровой среде ограничено.

Далее – о том, как учесть эти факторы при дистанционной коммуникации.

Вуз в процедуре аккредитации

Хотя Аккредитационный совет Германии ясно дал понять, что продление срока аккредитации

возможно, многие вузы (особенно частные) сохранили заинтересованность в проведении аккредитационной процедуры с целью активного продвижения на рынке высшего образования. Однако для получения аккредитации вузу предстоит решить множество задач, включая налаживание активного взаимодействия с аккредитационным агентством.

Прежде всего, вуз должен назначить координатора (или небольшой круг представителей) для подготовки к аккредитационной процедуре в тесном сотрудничестве с координатором проекта от агентства. Подготовка к процедуре аккредитации начинается с непосредственного взаимодействия с персоналом, что в настоящий момент ограничено и компенсируется в основном посредством цифровых каналов. Если конкретизировать, это означает, что некоторым вузам в настоящее время необходимы большие затраты финансов и времени на написание отчета о самообследовании. Для него, с одной стороны, требуется техническая и содержательная экспертиза от преподавателей, а с другой – знания и редакторская работа от администрации и управления по качеству. По крайней мере, для вузов, в которых были установлены классические каналы связи и обмен данными происходил в локальной сети, переход на цифровые каналы связи потребовал определенных затрат. Ведь координирование встреч должно происходить вовремя и в удаленном режиме.

Одной из больших проблем для многих вузов является наличие необходимых технологий для онлайн-визитов в образовательную организацию. Необходимо обеспечить своевременную доступность всех групп-участников процесса: руководства вуза, руководителей программ, профессорско-преподавательского состава, сотрудников управления по качеству, администрации и студентов – и их выход на цифровые площадки проведения процедуры. В том числе организацию рабочего пространства в случаях, когда часть сотрудников вуза участвует в онлайн-визите с одной локации.

Другим важным критерием для успешной процедуры является ее техническая поддержка. Уже сейчас можно сделать вывод о том, что возросла необходимость в личных ресурсах для многих онлайн-процедур. В некоторых случаях требуются дополнительные финансовые затраты: например, покупка дополнительных лицензий на цифровые площадки. Своевременная и тщательная подготовка к процедуре крайне важна для проведения успешной аккредитации.

Аккредитационные агентства и координаторы проектов

Для успешного проведения онлайн-визитов в вуз необходимы активное сотрудничество внутри агентства, подготовка и приобретение координаторами дополнительных компетенций и дополнительные личные ресурсы. Так, в рамках

онлайн-визитов в вуз координатору проектов от аккредитационного агентства следует обеспечить соответствие законодательным требованиям, положениям и стандартам аккредитационной системы. Одной из задач является также согласование с вузом программы и специфики онлайн-визита. Все этапы согласования требуют более длительного ожидания из-за разъяснения деталей выполнения процедуры.

Кроме того, традиционные для очного визита личное общение и переговоры заменяются обменом информацией через электронные средства связи или телефонными переговорами. Онлайн-процедура уже на этапе подготовки требует тщательного приготовления: запроса необходимых материалов по критериям оценки, координирования встреч экспертов и заинтересованных сторон, выбора соответствующих технологий.

Для проведения успешной процедуры всем участникам рекомендуется проводить более широкий обмен информацией предварительно по телефону или в онлайн-пространстве. Необходимо также заранее протестировать онлайн-визит в вуз для обеспечения технической поддержки коммуникации.

В целом побочные результаты перехода на цифровые технологии для аккредитационных агентств следующие. Во-первых, необходимость в обучении навыку онлайн-модерации. Во-вторых, для онлайн-процедуры потребуются два координатора проекта (вместо одного) с занятостью на весь день, поскольку только два специалиста могут осуществить параллельное обсуждение содержания. В-третьих, необходимо обеспечить техническую поддержку процедуры аккредитации, в частности, управление лицензиями: недостаток лицензий на использование площадок для онлайн-конференций может не только подвергнуть риску визит в вуз, но и нанести ущерб агентству посредством практических последствий и правовых санкций. (Необходимо проследить, чтобы одновременно проходило меньшее количество визитов в вуз.) Агентство может выделить дополнительные ресурсы для приобретения лицензий на инструменты по проведению конференций. Причем при выборе инструмента следует обратить особое внимание на вопрос защиты данных, так как технологии и их уязвимость представляют риск, который может повлиять как на работу координатора, так и проведение всей процедуры аккредитации.

Возможности для экспертов

Цифровые технологии открывают новые возможности и могут экономить определенные ресурсы. В частности – время для экспертов онлайн-процедуры: скажем, на проезд до вуза и обратно.

Однако при переходе на онлайн-процедуры также может возрасти необходимость в технической поддержке. Так как теперь первые встречи экспертной комиссии не проводятся, обмен информацией внутри комиссии ограничен обменом данными онлайн или по телефону. Оценка материально-технической базы вуза сводится к оценке фотографий и информации, представленной в отчете о самообследовании. Документы (письменные экзамены и оценки) теперь также нельзя изучить на месте, поэтому их обсуждение не сопровождается спонтанным обменом информацией – этим обязательным и важным свойством очного диалога.

Для компенсации спонтанности необходимы две вещи: тщательная подготовка и, по возможности, предварительное установление отношений между всеми участниками процесса.

В целом переход на цифровые технологии в аккредитации возможен только при адаптации нового понимания процесса коммуникации.

Успешный переход

на цифровые технологии: итоги

Итак, практика агентства FIBAA показывает, что проведение онлайн-визитов в вуз посредством перехода на цифровые технологии определено возможно. Онлайн-процедуры имеют некоторые преимущества: например, в экономии времени на проезд, что позволяет тщательнее подготовиться к аккредитации. Однако для координирования онлайн-процедур требуется больше сотрудников и технических условий, что не характерно для традиционного процесса аккредитации.

Резюмируя опыт проведения аккредитационных процедур онлайн, можно сделать следующие выводы.

1) Необходима более тщательная подготовка к работе внутри вуза, внутри аккредитационного агентства и между членами экспертной

комиссии. Для проведения успешной процедуры всем участникам рекомендуется проводить более широкий обмен информацией предварительно по телефону или в онлайн-пространстве. Необходимо также заранее протестировать онлайн-визит в вуз для обеспечения технической поддержки коммуникации.

2) У аккредитационных агентств возросла необходимость в обучении персонала навыкам онлайн-модерации. Такой навык играет особую роль для координаторов проекта, особенно если второй координатор подкован не только в техническом плане, но и содержательном.

3) Второй координатор проекта также необходим для надзора. Только четкое выполнение этого фактора и хорошая подготовка могут компенсировать недостаток коммуникации: например, упущение спонтанности.

4) Ограниченная коммуникация может быть компенсирована эффективным взаимодействием. Чем более интенсивным будет предварительный обмен информацией между всеми участниками процесса, тем лучшие установятся личные взаимоотношения между ними. Согласно П. Воцлавику, в таком случае коммуникация будет включать не только аспект содержания процедуры, но и аспект отношений между участниками.

Общий вывод: онлайн-визит в вуз возможен, но только если процедура адаптирована к дистанционным условиям. Для аккредитационного агентства она требует вовлечения большего количества сотрудников и технической поддержки, тем самым ведя к большим затратам. Но успешное проведение онлайн-процедуры гарантировано при условии установления хороших и доверительных отношений между всеми участниками.

В целом переход на цифровые технологии в аккредитации возможен только при адаптации нового понимания процесса коммуникации.

**Перевод
Анны ИШУТКИНОЙ,
специалиста международного
отдела Нацаккредцентра.**

ИСТОЧНИКИ

1. AACSB, 2020: AACSB, CDC COVID-19 Webinar and Resources, see: <https://www.aacsb.edu/covid-19>, held on 9, June, 2020.
2. German Accreditation Council, 2020: Akkreditierungsrat, Covid-19 – Auswirkungen auf das Akkreditierungswesen, online: <https://www.akkreditierungsrat.de/de/aktuelles-und-veroeffentlichungen/covid-19/covid-19-auswirkungen-auf-das-akkreditierungswesen>, accessed on 3, July, 2020.
3. ENQA, 2020: ENQA Webinar for agencies' CEOs on their strategic response to COVID-19, see: <https://enqa.eu/index.php/events/enqa-webinar-for-agencies-ceos-on-their-strategic-response-to-covid-19>, held on 20, May, 2020; ENQA webinar on online site visits and external quality assurance in times of COVID-19, online: <https://youtu.be/Ugx9r2vrDU>, held on 16, June, 2020.
4. Handke, 2017: Jürgen Handke, Handbuch Hochschullehre Digital. Leitfaden für eine moderne und mediengerechte Lehre, 2. ed., Baden-Baden, 2017.
5. Morgenroth, 2020: Carsten Morgenroth, Hochschulstudienrecht und Hochschulprüfungsrecht, 2. ed. Baden-Baden 2020.
6. Bauer/Müßle, 2020: Matthias J. Bauer/Tim Müßle, Psychologie der digitalen Kommunikation, München, 2020.
7. Watzlawick et al. 2017: Paul Watzlawick/ Janet H. Beavin/Don D. Jackson, Menschliche Kommunikation, Bern, 2017, s. 58 ff.
8. Dietrich, 2020: Peter Dietrich, Die neue «Remote-Welt». Erfolgreich kommunizieren im Distance-Zeitalter, Kufstein (improve – Praxis-Letter, 27), 2020.