

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ – СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПРИОРИТЕТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ XXI ВЕКА

И.А. Клавсуц, Ю.С. Захир
Новосибирский государственный
технический университет
Новосибирский институт
мониторинга и развития
образования

klavsuts@mail.ru
yzakhir@gmail.com

Статья посвящена анализу опыта и стратегических тенденций управления качеством высшего образования в России и за рубежом. Представлены результаты исследования эволюции понятия «качество образования», определена группа тенденций, проявившихся в последнее десятилетие в области управления качеством образования, проведен анализ международного и российского опыта управления качеством высшего образования.

Представляется, что перспективы интеграции России в европейское образовательное пространство лежат в области независимой оценки, проявлении активности в партнерстве с европейскими структурами управления качеством высшего образования.

Ключевые слова: управление качеством образования, стратегический приоритет, образовательная политика, качество образования.

Современные тенденции управления качеством образования

Стратегическим приоритетом современной образовательной политики развитых стран мира является управление качеством образования. Особую важность задачи обеспечения и оценки качества образования для социально-экономического развития нашей страны подчеркивает ее присутствие во всех основных документах, определяющих государственную образовательную политику в РФ: в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Рос-

сийской Федерации на период до 2020 года, в Национальной доктрине образования РФ, в национальном проекте «Образование», в Федеральной целевой программе развития образования на 2011–2015 годы. Это свидетельствует о признании стратегически важного характера решения проблем управления качеством образования, которые связаны в том числе с изучением зарубежных и отечественных подходов к обеспечению и оценке качества образования и реализации наиболее эффективных из них в российской образовательной практике.

В процессе реализации Федеральной целевой программы развития образования на 2006–2010 годы решалась задача *развития системы обеспечения качества образовательных услуг*. Приоритетным направлением комплексного проекта модернизации образования (2007–2009 гг.) и Федеральной целевой программы развития образования на 2011–2016 годы стало *развитие систем оценки качества образования*. Выработано единое концептуально-методологическое понимание понятия «качество образования», формируются подходы к его измерению. Разработаны и реализованы процедуры государственной оценки результатов деятельности образовательных учреждений.

Выделим группу тенденций, проявившихся в последнее десятилетие в области управления качеством образования¹:

- комплексное рассмотрение проблем управления качеством образования, его обеспечения и оценки путем создания ключевых элементов: образовательных стандартов, оценки достижения стандартов независимыми организациями, системы поддержки образовательных учреждений и пр.;

- рациональное использование элементов системы оценки качества: сочетание внутренней и внешней оценки; использование оценки и как средства отчетности, и как средства содействия развитию образовательного учреждения и др.;

- проведение широкомасштабных мониторингов качества образования на национальном и международном уровнях как основы для принятия управленческих решений;

- появление независимых организаций, осуществляющих функции обеспечения качества образования.

В отечественных научных исследованиях по проблемам управления качеством образования выделяют три важных направления.

Первое направление исследований объединяет работы, рассматривающие методологию инновационных методов управления качеством образования и научной организации процесса управления, а также различные аспекты оценки качества образования, (Андреев В.И., Бермус А.Г., Качалов В.А., Майоров А.Н., Макаров А.А., Монахов В.М., Панасюк В.П., Потапник М.М., Субетто А.И. и др.). В рамках этого направления появляются исследования по системам обеспечения качества образования.

Второе направление связано с попытками стандартизации процесса управления качеством образования. К нему относятся работы по созданию государственных образовательных стандартов и систем менеджмента качества образования, основанных на стандартах ИСО 9000-2000 (Аристов О.В., Исаев В.А., Качалов В.А., Селезнева Н.А., Соколов В.М., Соловьев В.П., Татур Ю.Г., Фирсов В.М., Негрей Е.А. и др.).

Третье направление составляют теоретико-методологические исследования в области оценки состояния, изменений и тенденций в образовании (Аванесов В.С., Бахмутский А.Е., Болотов В.А., Ефремова Н.Ф., Ковалева Г.С., Коротков Э.М., Кузнецова О.З., Легостаев И.И., Майоров А.Н., Перверзев В.Ю., Севрук А.И., Татур А.О., Чельшкова М.Б., Шмелев А.Г. и др.).

Тенденции показывают, что в образовании на первое место выходят задачи управления качеством образования, подчиняя более частную задачу – развитие си-

¹ Наумов А.А., Клавсуц И.А., Лямзин О.А. Инновации. Теория. Модели. Методы управления. – Новосибирск: ОФСЕТ, 2010. – 415 с.

стем оценки качества образования. «...Тема качества (образования) и разработка ... моделей системы его обеспечения является одной из самых животрепещущих задач образовательной политики»².

Понятие «качество образования»

Понятие «качество» за последние полвека прошло свой путь развития: от ориентации на качество товаров в 60-е годы XX века до развития систем управления качеством в 80-е годы XX века и ориентации на качество человека, качество образования, качество интеллектуальных ресурсов. В современном обществе понимание качества чаще всего фиксируется в практическом (удовлетворение запросов и ожиданий) и в техническом аспектах (набор характеристик объекта, связанных с запросами и ожиданиями).

Применительно к системе образования понятие «качество» начали использовать с начала прошлого столетия. Однако, несмотря на почти вековую историю применения понятия «качество» в системе образования, нельзя однозначно утверждать о наличии согласованной позиции ученых и практиков, представителей различных систем образования, представителей системы управления образованием и учителей школ по поводу понимания «качества образования».

Одно из первых определений рассматриваемому понятию было дано в докладе Международной комиссии по развитию образования «Учиться жить: Мир образования сегодня и завтра», UNESCO, Paris, 1972³. Качественным принято было счи-

² Загвоздкин В.К. Качество образования: тенденции развития и инструменты реализации // Директор школы. – 2003. – № 8. – С. 15–19.

³ Learning to be: The world of Education Today and Tomorrow / Report by the International

тывать непрерывное (*life-long learning*) и соответствующее вызовам времени (*relevance*) образование. Очередной доклад «Образование: сокрытое сокровище», UNESCO, Paris, 1996⁴ зафиксировал основания непрерывного образования: учиться узнавать, учиться делать, учиться жить вместе и учиться быть. В то же время в России стали появляться научные работы, связанные с исследованием понятия «качества образования». Известны исследования российских ученых по проблемам управления качеством образования (Е.С. Заир-Бек, В.А. Кальней, В.П. Панасюк, Н.Ф. Радионова, С.Е. Шишов и др.); по оценке качества образования (В.П. Беспалько, А.Н. Майоров, В.П. Панасюк, А.И. Субетто, А.О. Татур, М.Б. Челышкова и др.); по квалиметрии человека и образования (И.А. Зимняя, Б.К. Коломиец, В.П. Панасюк, Н.А. Селезнева, А.И. Субетто, А.О. Татур и др.).

Термин «качество образования» ученые понимают по-разному:

- как степень удовлетворенности ожиданий различных участников образовательного процесса от предоставляемых образовательных услуг⁵;
- как степень достижения поставленных в образовании целей и задач;
- как равнодействующую спрогнозированного процесса и результата, учитывающую целевые приоритеты и потребности личности, общества и государства⁶;

Commission on the Development of Education, UNESCO, Paris, 1972, p. 313

⁴ Learning: The Treasure Within / Report by the International Commission on Education for the Twenty-first Century, UNESCO. – Paris, 1996. – P. 99.

⁵ Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. – М., 1999. – 320 с.

⁶ Третьяков П.И., Шамова Т.И. Управление качеством образования – основное направление в развитии системы образования: сущность, подхо-

- нормативный уровень, которому должна соответствовать «продукция» отрасли просвещения⁷;

- системная характеристика образования, отраженная в показателях и критериях оценки процесса и (или) результата образовательной деятельности, на основе которых осуществляется оценка степени соответствия реального процесса и (или) результата образовательной деятельности в сравнении с идеальной моделью, образовательным стандартом или ожидаемым результатом⁸;

- комплексная характеристика, отражающая диапазон и уровень образовательных услуг, которые школа предоставляет населению в соответствии с его интересами и потребностями⁹.

Более десяти лет тому назад начались обобщения толкования понятия «качества образования».

В Глоссарии гарантии качества и аккредитационных терминов, подготовленном ЮНЕСКО (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), отмечается, что общим для всех подходов в определении качества образования «является интеграция следующих элементов:

- гарантированная реализация минимальных стандартов образования;
- способность ставить цели в различных контекстах и достигать их с входными показателями и контекстными переменными;

ды, проблемы // Управление качеством образования. Сб. материалов научной сессии ФПКнПРО МГПУ. – М., 2001.

⁷ Зверева В.И. Как оценить эффективность и действенность управления школой // Менеджмент в управлении школой. – М., 1992.

⁸ Андреев В.И. Педагогика творческого саморазвития. Инновационный курс. – Кн. 2 – Казань, 1998. – С. 267.

⁹ Третьяков П.И. Указ. соч.

- способность отвечать требованиям и ожиданиям основных и косвенных потребителей и заинтересованных сторон;

- стремление к совершенствованию¹⁰.

Анализируя понятие «качество образования», R. Barnet¹¹ выделяет три взаимодополняющих подхода к его определению: *объективистский, релятивистский и концептуальный*. Согласно *объективистскому подходу* наиболее важным для понимания является возможность объективных измерений уровня качества образования и сравнимость результатов оценки. *Релятивистский подход* более практический, так как связан с оценением «соответствия цели и результата». Эти подходы относятся к уровню внешней оценки качества образовательного процесса. *Концептуальный подход* направлен на усовершенствование учебных программ и внутреннюю оценку деятельности образовательного учреждения (преподавательский состав, обучающиеся).

Наш анализ определений позволяет утверждать, что понятие «качество образования» может быть рассмотрено с точки зрения различных субъектов и потребителей результатов образования:

- общества, формулирующего заказ на определенное образование;
- систем управления образованием различных уровней, призванных обеспечить выполнение государственного заказа;
- конкретного образовательного учреждения, реализующего образовательный процесс на том или ином уровне;

¹⁰ По материалам круглого стола «Показатели аккредитации на институциональном и программном уровнях высшего образования» (3–8 апреля 2003 г.) в рамках проекта «Стратегические показатели высшего образования в XXI веке». <<http://bulletin.nica.ru/index.php/tags/glossariy>>.

¹¹ Learning: The Treasure Within / Report by the International Commission on Education for the Twenty-first Century, UNESCO. – Paris, 1996. – P. 99.

• учащегося/студента, получающего соответствующий уровень обучения, воспитания и развития, а также его родителей.

Проведенный анализ показал, что понятие «качество образования» следует формулировать с позиции стратегического управления образовательными учреждениями, так как именно обеспечение и гарантии качества образования является «важнейшим показателем развития государства, самих учебных заведений, их престижа и конкурентоспособности»¹².

Соответственно, под качеством образования мы будем понимать степень соответствия образовательных услуг запросам потребителей и субъектов образовательного процесса, государственным стандартам, образовательным, культурным и экономическим требованиям общества.

Международный опыт управления качеством высшего образования

До 1980-х годов в европейских странах проблема обеспечения качества высшего образования признавалась, но не находила адекватного решения. Механизмы и инструменты управления качеством образования складывались как часть неформальных саморегулирующихся механизмов образовательного, прежде всего академического, сообщества. Важным стимулом для распространения систем управления качеством образования в Европе стал пилотный проект Европейского Союза (ЕС) 1994 года. Спустя четыре года, в 1998 году, Советом министров образования ЕС подписаны рекомендации о европейском сотрудничестве по обеспечению качества высшего образования (98/561/ЕС), в которых содержался призыв к государствам о создании систем обеспечения качества образования, а к ор-

ганизациям и агентствам – о сотрудничестве и обмене опытом.

Таким образом, формирование систем управления качеством высшего образования связано, прежде всего, с Болонским процессом (1998). Так именуют движение по «гармонизации» систем образования в странах Европы, к которому в сентябре 2003 года присоединилась Российская Федерация. Главной направляющей болонских реформ и одновременно важным политическим инструментом является гарантия и обеспечение высокого качества высшего образования. Система управления качеством образования позволяет регулировать деятельность университетов в условиях ослабления государственного регулирования, повышения самостоятельности университетов, расширения негосударственного сектора высшего образования.

В 2003 году (Берлинское Коммюнике) представителями органов управления образованием стран Болонского соглашения была согласована цель сотрудничества государственных органов, университетов и их ассоциаций – формирование к 2005 году национальных систем обеспечения качества (Quality Assurance). Эти системы должны включать: определение ответственности субъектов; внутреннюю оценку (самооценку) образовательных программ вузов, привлечение студентов к оценке деятельности вуза; внешнюю экспертизу и публикацию ее результатов; системы аккредитации, сертификации (сопоставимые процедуры); международное участие. Опишем результаты достижения этой цели.

По мнению экспертов Г.Р. Келс (Москва), Г.Б. Скок (Новосибирск), в 1990-х годах все более стала проявляться тенденция усиления процессов самооценки (Франция, Испания, Финляндия). Это подтверждают

¹² Шипшов С.Е. Указ. соч. – 320 с.

данные авторов доклада Progress towards the European Higher Education Area Bologna four years after: Steps toward sustainable reform of higher education in Europe¹³, которые отмечают, что к началу 2000-х в 82 % вузов появились службы внутренней оценки, которые занимаются мониторингом хода образовательного процесса и его результатов.

Добиться 100 %-го представительства студентов в национальных органах обеспечения качества к 2005 году не удалось, а иностранные эксперты включены в процедуры внешней оценки в половине «болонских» стран.

Данные исследований¹⁴ показывают, что национальные системы оценки качества образования значительно различаются по целям и задачам, критериям и процедурам и другим параметрам. Однако между странами достигнуты соглашения по основным принципам, стандартам и методологическим вопросам^{15, 16}. Стандартами обеспечения качества названы следующие.

1. Процедуры измерения и обеспечения качества должны способствовать развитию институциональной автономии и многообразия, а также развитию инноваций посредством анализа целей и стратегических планов учреждений.

2. Процедуры измерения и обеспечения качества должны способствовать повышению организационного качества.

3. Процедуры измерения и обеспечения качества должны вести к улучшению качества. Это означает, что они должны поощрять учреждения проводить мероприятия по развитию внутреннего качества и уделять большое значение самооценке как важному этапу процедуры.

4. Процедуры измерения и обеспечения качества должны стать средством реализации ответственности перед обществом, вовлекая в процесс заинтересованные стороны, информируя общественные круги о результатах, не зависящих от решений правительств, различных групп или отдельных вузов.

В настоящее время во всех европейских странах действуют официальные агентства, осуществляющие внешнюю оценку вузов. Среди них сетевые объединения (Европейская сеть агентств по качеству – ENQA, Скандинавская ассоциация по обеспечению качества в сфере высшего образования – NOQA), специализированные агентства (например, в Великобритании это Агентство по обеспечению качества, Агентство по статистике высшей школы, Аналитический институт высшей школы), различные университетские ассоциации. Их деятельность дополняют различные статистические данные, данные обследований потребителей образовательных услуг, мнения представителей бизнеса¹⁷. Дальнейшее сближение национальных систем обеспечения качества высшего образования возможно благодаря работе ENQA, членом которой в ближайшей перспективе должны стать все наци-

¹³ Quality Procedures in European Higher Education. ENQA Occasional Papers 5. European Network for Quality Assurance. Helsinki, 2003. 41 p. <<http://www.enqa.eu/files/procedures.pdf>>

¹⁴ Там же.

¹⁵ Шншов С.Е. Указ. соч. – 320 с.

¹⁶ Щербаков Н.П. Болонский процесс: от Парижа до Бергена: Информационно-аналитический обзор / Алт. гос. техн. ун-т им. И.И. Ползунова: Изд-во АлтГТУ, 2004. – С. 84.

¹⁷ From Berlin to Bergen. General Report of the Bologna Follow-up Group to the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education. (Bergen, 19-20 May 2005). Oslo (3 May), 2005 <http://www.bologna-bergen2005.no/Bergen/050503_General_rep.pdf>

ональные агентства при условии, что они удовлетворяют ее критериям.

Работа агентств по оценке и обеспечению качества образования строится на принципах, единых для всех систем, включающих создание автономного органа, целенаправленное использование процедур, привлечение заинтересованных лиц и др. Характеристики едины для так называемой «четырёхступенчатой модели» независимых органов, самооценки, визитов экспертов и публикации отчетов.

Результаты международных обследований¹⁸ позволили обобщить данные о целях и функциях агентств. В 92 % случаев целью их деятельности является улучшение качества, в 75 % – подотчетность. Большинство агентств также заявляют целями открытость и сопоставимость, что играет значительную роль в большинстве видов контроля, особенно в свете международных проектов.

Среди функций агентств преобладают следующие функции: повышение качества; информирование потребителей образовательных услуг о состоянии качества образования в образовательных учреждениях и в целом в системе образования; аккредитация образовательных учреждений. Часть агентств осуществляют и другие функции: разработка методик и правовой базы оценки, создание профессиональных сообществ.

Некоторые эксперты в области высшего образования полагают, что в новом десятилетии развитие механизмов управления качеством высшего образования переходит на новый этап – этап международной интеграции¹⁹. Среди вопросов повестки дня –

вопросы о совместных структурах обеспечения качества образования и их стержневых элементах, о формировании профессиональных сообществ.

Российский опыт управления качеством высшего образования

В России проблемы качества высшего образования приобрели приоритетное значение в связи с расширением его доступности, появлением большого количества негосударственных вузов. В 1990-х годах РФ приступила к совершенствованию системы управления качеством высшего образования на различных уровнях – Министерство, межвузовские и международные комиссии. За десятилетний период произошли существенные изменения: создана правовая база, сформированы два направления оценки: внешнее и внутреннее.

С начала 2000-х годов разворачивались взаимосвязанные процессы: проведение конкурса Министерства образования России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»; переход к комплексной оценке вузов; внедрение международных стандартов ISO – ГОСТ Р ИСО 9000:2000. В 2004–2006 годах внедрение систем оценки и создание института аккредитации признаны стратегическим приоритетом российской образовательной политики. В рамках развития внутривузовских систем управления качеством образования пересматриваются научно-методические материалы, проводится подготовка вузовских экспертов по оценке качества, формируются модели самооценки, создаются центры оценки или аудита.

Начало формирования системы государственной аккредитации вузов – относительно новой для РФ технологии оценки качества образования – относится к 1992–

¹⁸ Barnet R. Improving higher education: total quality care. SRHE and Open University Press, 1992.

¹⁹ Зверева В.И. Указ. соч.

1997 годам. Результаты внешней экспертизы для вузов оказались востребованы, так как стали использоваться при проведении конкурса на размещение государственного задания на подготовку специалистов. В последние годы перечень показателей государственной аккредитации пересматривается; вносятся серьезные изменения в законы с учетом тенденций образовательной интеграции в Европе. Например, разработка проектов моделей государственных стандартов по специальностям для бакалавра и магистра.

Оценка соответствия качества образования требованиям Государственных образовательных стандартов (ГОС ВПО) вообще является российской спецификой. В настоящее время активно проходит внедрение стандартов третьего поколения, основанных на компетентностном подходе и системе зачетных единиц.

Сегодня РФ занимает 30-е место в рейтинге качества образования, проводимом Организацией экономического сотрудничества и развития (OECD), поэтому работа в этом направлении ведется в том числе и для повышения рейтинга страны в международных обследованиях качества образования.

Перспективу совершенствования системы управления качеством образования в РФ задают нормативные документы и национальные программы. Важнейшей из них является Федеральная целевая программа развития образования на 2011–2015 годах. Одна из ее задач – развитие системы оценки качества образования и востребованности образовательных услуг, разработка новой модели общероссийской системы оценки качества образования.

Создание национальной системы обеспечения качества в РФ связано с рядом

объективных и субъективных сложностей. Прежде всего, это формирование института общественной аккредитации, передача ответственности за качество процедур внешнего оценивания независимым органам и т. д. Однако, работа в этом направлении продвигается: организуются активные дискуссии экспертов, проводятся консультации, семинары и конференции.

Вслед за европейскими странами в РФ формируются агентства по внешней оценке. Первым следует назвать федеральное государственное учреждение «Информационно-методический центр анализа» (ФГУ ИМЦ), который входит в Международную сеть агентств по гарантии качества высшего образования (INQAANE), в Сеть аккредитующих агентств стран Центральной и Восточной Европы (CEENET). С 1999 года Министерство образования РФ и ФГУ ИМЦ принимают участие в работе российско-голландского проекта CROSS «Усовершенствование системы самооценки и внешней экспертизы высших учебных заведений в Российской Федерации». В результате реализации этого проекта разработаны так называемые «Руководства по самообследованию вуза и внешней экспертизе в период комплексной оценки».

На федеральном уровне также действуют Федеральное государственное учреждение «Национальное аккредитационное агентство в сфере образования», независимые аккредитационные национальные центры (АНЦ). Координацию деятельности российских АНЦ осуществляет Координационный Совет по общественно-профессиональной независимой аккредитации, учредителями которого являются Международная академия менеджмента, Российский союз промышленников и предпринимателей, Международный союз

научных и инженерных объединений, Ассоциация технических университетов России и др.

Выполнять функции неправительственных агентств по управлению качеством высшего образования пытаются такие структуры, как Российский Союз ректоров; Евразийская ассоциация университетов (ЕАУ); Ассоциация классических университетов России (АКУР); Российская ассоциация бизнес-образования (РАБО) и др. Они выполняют нормативную функцию, функцию аккредитации, ведут методическую и другую работу. Однако большинство из них слабо представлены в общеевропейских структурах, а оценить объективно результаты их работы невозможно из-за недостаточности или недоступности информации.

В настоящее время наметилась тенденция к перераспределению функций внешней оценки в пользу региональных центров, которые появились, например, в г. Йошкар-Оле, г. Томске. Появляются общественные и негосударственные организации, занимающие позиции в сфере оценки качества образования. Это центры сертификации квалификаций в Ставропольском крае, Астраханской, Самарской и Тверской областях и других регионах РФ.

В последние годы отчетливо проявляются тенденции интеграции и взаимодействия национальных систем оценки качества образования и стремление к сотрудничеству в области управления качеством высшего образования: увеличивается число участников международных исследований качества образования; в рамках Болонского процесса формируются сопоставимые критерии и методы оценки в ходе аккредитации образовательных учреждений, единый банк экс-

пертов. Представляется, что перспективы интеграции России в европейское образовательное пространство лежат в области независимой оценки, проявлении активности в партнерстве с европейскими структурами управления качеством высшего образования.

Литература

- Наумов А.А., Клавсуц И.А., Лямзин О.А. Инновации. Теория. Модели, Методы управления. – Новосибирск: ОФСЕТ, 2010. – 415 с.
- Андреев В.И. Педагогика творческого саморазвития. Инновационный курс. – Кн. 2. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1998. – С. 267.
- Болотов В.А. О построении общероссийской системы оценки качества образования // Вопросы образования. – 2005. – № 1. – С. 2–7.
- Загвоздкин В.К. Качество образования: тенденции развития и инструменты реализации // Директор школы. – 2003. – № 8. – С. 15–19.
- Зверева В.И. Как оценить эффективность и действенность управления школой / под ред. Т.И. Шаповой // Менеджмент в управлении школой. – М.: Педагогика, 1992. – С. 142–154.
- Обеспечение качества образования – опыт стран ОЭСР / бюллетень «Новости ОЭСР: образование, наука, новая экономика». – М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2005.
- Третьяков П.И., Шамова Т.И. Управление качеством образования – основное направление в развитии системы образования: сущность, подходы, проблемы // Управление качеством образования. Сб. материалов научной сессии ФПКиПРО МГПУ. – М., 2001.
- Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. – М.: Педагогическое об-во России, 1999. – 320 с.
- Щербяков Н.П. Болонский процесс: от Парижа до Бергена: Информационно-аналитический обзор / Алт. гос. техн. ун-т им. И.И. Ползунова. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2004. – С. 84.
- Стратегия развития системы образования Санкт-Петербурга 2011–2020 гг. «Петербургская школа 2020» [Электронный ресурс]. – Режим до-

статья: <<http://petersburgedu.ru/content/view/category/207/>>.

From Berlin to Bergen. General Report of the Bologna Follow-up Group to the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education. (Bergen, 19-20 May 2005). Oslo (3 May), 2005 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bologna-bergen2005.no/Bergen/050503_General_rep.pdf.

Holm T. Quality Procedures in European Higher Education: ENQA Occasional Papers / T. Holm, R. Sorup, M. Biering-Sorensen, C. Thune. – Section 2. – 2003.

Learning to be. The world of Education Today and Tomorrow / Report by the International Commission on the Development of Education, UNESCO. – Paris, 1972. – P. 313.

Learning: The Treasure Within/ Report by the International Commission on Education for the

Twenty-first Century, UNESCO. – Paris, 1996. – P. 99.

Barnet R. Improving higher education: total quality care. SRHE and Open University Press, 1992.

Quality Procedures in European Higher Education. ENQA Occasional Papers 5. European Network for Quality Assurance. – Helsinki, 2003. – 41 p. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.enqa.eu/files/procedures.pdf>.

Trends 2003. Progress towards the European Higher Education Area Bologna four years after: Steps toward sustainable reform of higher education in Europe. A report prepared for the European University Association by Reichert S., Tauch Ch. (July 2003) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/0307TRENDS_III.PDF>.