

**Стандарты и рекомендации
для гарантии качества высшего
образования в европейском
пространстве**

Европейская Ассоциация Гарантии Качества
в высшем образовании

Оглавление

Предисловие	4
Общее пояснение	5
Сводный список европейских стандартов для гарантии качества	6
Глава 1. Европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества высших учебных заведений.....	6
Глава 2. Европейские стандарты для внешней гарантии качества высшего образования	7
Глава 3. Европейские стандарты для агентств гарантии качества	7
1. Контекст, цели и принципы	9
2. Европейские стандарты и рекомендации	11
Предпосылки стандартов и рекомендаций	11
Введение к частям 1 и 2: Европейские стандарты и рекомендации для систем внутренней и внешней гарантии качества в высшем образовании.....	12
Часть 1: Европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества в вузах	15
Часть 2: Европейские стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества в вузах	19
Введение в часть 3: Европейские стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества.....	22
Часть 3: Европейские стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества	23
3. Система внешней экспертной оценки агентств гарантии качества	26
Международный аспект	26
Периодическая оценка агентств	28
Реестр агентств внешней гарантии качества, действующих в Европе	29
Европейский консультативный форум по гарантии качества в высшем образовании.....	31
4. Перспективы и трудности.....	32
Приложение.....	34

Предисловие

В Берлинском коммюнике 19 сентября 2003 года министры образования стран, подписавших Болонское соглашение, призвали членов Европейской сети гарантии качества в высшем образовании (ENQA) совместно с EUA, EURASHE и ESIB разработать согласованный набор стандартов, процедур и рекомендаций для гарантии качества, а также найти пути обеспечения адекватной системы внешней экспертизы гарантии качества и/или аккредитационных агентств и организаций. В 2005 году Болонская группа по контролю за принятыми решениями должна доложить министрам о проделанной работе. Перед членами ENQA также была поставлена задача изучить опыт других сетей и ассоциаций гарантии качества.

Данный отчёт явился ответом на это поручение и был одобрен всеми организациями, перечисленными в соответствующем разделе коммюнике. Достижение такого взаимного согласия стало возможным благодаря атмосфере сотрудничества, царившей при обсуждении этого документа. Поэтому я хотел бы выразить свою благодарность EURASHE, ESIB, а также агентствам-членам ENQA за их конструктивный и ценный вклад в этот процесс.

Данный отчёт предназначен для министров образования стран Европы. Тем не менее, мы надеемся, что он получит более широкое распространение среди лиц, заинтересованных в гарантии качества высшего образования. Надеемся, что отчёт будет полезным и откроет новые перспективы для читателей.

Нужно отметить, что данный отчёт является только началом долгого и трудного пути к установлению, принятию и распространению фундаментальных ценностей, результатов и хорошей практики в области гарантии качества среди образовательных учреждений и агентств, действующих на территории европейского пространства высшего образования (ЕНЕА). Начало этого процесса уже было заложено в Берлинском поручении, но он нуждается в постоянной поддержке и развитии, для того чтобы обеспечить эффективно функционирующую европейскую систему гарантии качества высшего образования. Если эта цель будет достигнута, многие положения Болонского процесса будут реализованы. Все участники проекта готовы внести свой вклад в успешную реализацию этого проекта.

Кристиан Тун
Президент ENQA
Февраль, 2005

Общее пояснение

Данный отчёт составлен сотрудниками Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA) совместно с Ассоциацией европейских университетов (EUA), Европейским студенческим информационным бюро (ESIB) и Европейской ассоциацией учреждений высшего образования (EURASHE) и после обсуждения с различными заинтересованными сетями. В нем представлены действия ENQA по реализации двойного поручения Берлинского коммюнике 2003 г. по разработке "согласованного набора стандартов, процедур и рекомендаций по гарантии качества" и "разработке адекватной системы внешней экспертизы гарантии качества и/или аккредитационных агентств и организаций".

Отчёт состоит из 4 глав. После введения, включающего в себя общие положения, задачи и принципы, следуют главы, посвящённые стандартам и рекомендациям для гарантии качества; системе внешней экспертной оценки для агентств гарантии качества; перспективам и трудностям.

Основные ожидаемые итоги и рекомендации отчёта:

- Планируется разработать европейские стандарты для внешней и внутренней оценки качества и для оценки деятельности агентств по гарантии качества.
- Европейские агентства по гарантии качества обязаны каждые 5 лет проходить процедуру оценки своей деятельности.
- Акцент будет делаться на субсидиарность с тем, чтобы там, где возможно, процедуры оценки проводились на внутринациональном уровне.
- Планируется создание европейского реестра агентств по гарантии качества.
- Комитет по созданию европейского реестра будет играть определяющую роль при решении вопроса о включении агентств в реестр.
- Планируется учредить европейский консультационный форум по гарантии качества высшего образования.

Ожидаемые результаты выполнения рекомендаций:

- Использование общепринятых стандартов и рекомендаций улучшит согласованность процедур гарантии качества в европейском пространстве высшего образования (ЕНЕА).
- Вузы и агентства по гарантии качества, действующие на территории европейского образовательного пространства, будут иметь возможность руководствоваться общими ориентирами в системе гарантии качества.
- Реестр облегчит идентификацию профессиональных, заслуживающих доверия агентств.
- Более строго будут проводиться процедуры по признанию квалификаций.
- Будет повышена степень доверия к работе агентств по гарантии качества.
- С помощью европейского консультационного форума по гарантии качества высшего образования ускорится обмен мнениями и опытом между агентствами и другими сторонами, заинтересованными в процессе аккредитации (в том числе вузами, студентами и представителями рынка труда).
- Будет расти взаимное доверие между вузами и агентствами.
- Продолжится работа по достижению взаимного признания между вузами и агентствами.

Сводный список европейских стандартов для гарантии качества

Данный список европейских стандартов для гарантии качества высшего образования извлечён из главы 2 отчёта и помещен здесь для облегчения ориентирования в тексте. Следующие за стандартами рекомендации в этом списке не приводятся. Стандарты представлены в трёх частях и касаются внутренней оценки качества высших учебных заведений, внешней оценки качества высшего образования и агентств гарантии качества.

Глава 1. Европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества высших учебных заведений

1.1. Политика и процедуры для гарантии качества вузов. Образовательные учреждения должны иметь собственную политику и процедуры гарантии качества и стандарты для реализуемых программ и присваиваемых квалификаций. Они должны признавать важность качества и гарантии качества в своей работе. Для достижения этой цели вузы должны разработать и внедрить стратегию по постоянному улучшению качества. Стратегия, политика и процедуры гарантии качества должны иметь официальный статус и быть доступными для общественности. Студенты и другие заинтересованные лица должны также принимать участие в этом процессе.

1.2. Утверждение, мониторинг и периодическая оценка программ и квалификаций. Вузы должны разработать официальные положения по утверждению, периодической оценке и мониторингу реализуемых программ и присваиваемых квалификаций.

1.3. Оценка уровня знаний студентов. Студенты должны оцениваться с помощью последовательных процедур на основе опубликованных критериев и положений.

1.4. Гарантия качества профессорско-преподавательского состава. Образовательные учреждения должны разработать механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей. Данные критерии должны быть доступны организациям, осуществляющим внешнюю оценку, и отражены в отчётах.

1.5. Образовательные ресурсы и система поддержки студентов. Образовательные учреждения должны гарантировать, что имеющиеся ресурсы для организации процесса обучения студентов являются достаточными и соответствуют требованиям каждой реализуемой программы.

1.6. Система информирования. Образовательные учреждения должны обеспечивать сбор, анализ и распространение необходимой информации для эффективного управления программами обучения и другими видами деятельности.

1.7. Информирование общественности. Образовательные учреждения должны регулярно публиковать современную, непредвзятую, объективную количественную и качественную информацию о реализуемых программах и присваиваемых квалификациях.

Глава 2. Европейские стандарты для внешней гарантии качества высшего образования

2.1. Использование процедур внутренней гарантии качества. Процедуры внешней гарантии качества должны учитывать эффективность процессов внутреннего обеспечения качества, описанных в главе 1 европейских стандартов и рекомендаций.

2.2. Разработка процедур внешней гарантии качества. Цели и задачи процедур гарантии качества должны быть определены ответственными сторонами (включая вузы) до того, как разработаны сами процедуры. Они должны быть опубликованы совместно с описанием используемых процедур.

2.3. Критерии принятия решений. Каждое официальное решение, принимаемое в результате деятельности по внешней гарантии качества, должно основываться на тщательно разработанных и официально утвержденных критериях, применяемых последовательно и единообразно.

2.4. Соответствие процедур и целей. Все процедуры по внешней гарантии качества должны быть разработаны в соответствии с поставленными целями и задачами.

2.5. Отчётность. Отчёты должны составляться понятно, публиковаться и находиться в свободном доступе для целевой читательской аудитории. Любые решения и рекомендации, представленные в отчёте, должны быть легко доступны читателю.

2.6. Последующие процедуры. Процедуры гарантии качества, содержащие рекомендации для последующего плана действий, должны включать заранее определённые процедуры, которые проводятся последовательно и единообразно.

2.7. Периодическая оценка. Внешняя гарантия качества вузов и/или программ должна проводиться на регулярной основе, периодически. Продолжительность периода и используемые процедуры оценки должны быть чётко определены и опубликованы заранее.

2.8. Системный анализ. Агентства по гарантии качества должны периодически публиковать отчёты, описывающие и анализирующие основные выводы экспертиз, оценок, анализа и т.д.

Глава 3. Европейские стандарты для агентств гарантии качества

3.1. Использование процедур внешней оценки качества высшего образования. Внешняя оценка качества работы агентств по гарантии качества должна учитывать наличие и эффективность процедур внешней оценки качества, описанных в главе 2 европейских стандартов и рекомендаций.

3.2. Официальный статус. Агентства должны быть официально признаны компетентными органами власти на территории европейского пространства высшего образования как агентства, отвечающие за внешнюю гарантию качества, и должны функционировать на законных основаниях. Они должны соответствовать всем требованиям законодательной базы, в рамках которой они действуют.

3.3. Деятельность. Агентства должны регулярно осуществлять действия по внешней гарантии качества (как на институциональном, так и на программном уровне).

3.4. Ресурсы. Агентства должны обладать достаточными и пропорциональными ресурсами, как человеческими, так и финансовыми, для эффективной и результативной организации и проведения процедур внешней

гарантии качества, а также соответствующим обеспечением для разработки собственных процессов и процедур.

3.5. Миссия. Агентства должны иметь ясные, детально разработанные и открытые для общества цели и задачи своей работы.

3.6. Независимость. Агентства должны быть независимы. Они несут автономную ответственность за свои действия. На выводы, заключения и рекомендации, содержащиеся в отчётах, не должны влиять третьи стороны, такие как вузы, министерства и другие заинтересованные лица.

3.7. Критерии и процедуры внешней гарантии качества, используемые агентствами. Процессы, критерии и процедуры, используемые агентствами, должны быть predeterminedены и общедоступны. Как правило, данные процедуры включают:

- самооценку (или эквивалентную процедуру) объектом процесса гарантии качества;
- внешнюю оценку группой экспертов, включающей (если уместно) студентов (студента) и посещение объекта оценки (по решению агентства);
- публикацию отчёта, включающего все решения, рекомендации и другие официальные результаты;
- последующие процедуры для оценки действий, предпринятых объектом гарантии качества в свете всех рекомендаций, содержащихся в отчёте.

3.8. Процедуры отчётности. Агентства должны иметь процедуры отчётности.

1. Контекст, цели и принципы

В Берлинском коммюнике 19 сентября 2003 года министры образования стран, подписавших Болонское соглашение, призвали членов ENQA совместно с EUA, EURASHE и ESIB разработать согласованный набор стандартов, процедур и рекомендаций для гарантии качества, а также найти пути обеспечения адекватной системы внешней экспертизы гарантии качества и/или аккредитационных агентств и организаций. В 2005 году Болонская группа по контролю за принятыми решениями должна доложить министрам о проделанной работе. Перед членами ENQA также была поставлена задача изучить опыт других сетей и ассоциаций гарантии качества.

ENQA с готовностью приняла возможность внести свой вклад в развитие системы гарантии качества на территории Европы, тем самым расширив масштабы действия Болонского соглашения.

К работе подключились различные организации и группы. Во-первых, члены ENQA были широко вовлечены в процесс. Члены ENQA участвовали в рабочих группах, и их первые отчёты стали одним из главных составляющих повестки дня на Генеральных Ассамблеях ENQA в июне и ноябре 2004 года. Во-вторых, Ассоциация Европейских Университетов (EUA), Европейская Ассоциация Учреждений Высшего Образования (EURASHE), Национальные Союзы Студентов Европы (ESIB) и Европейская Комиссия участвовали в регулярных встречах "Группы E4". В-третьих, сотрудничество с другими сетями, такими как Европейский Аккредитационный Консорциум (ECA) и Сеть Аккредитационных Агентств Центральной и Восточной Европы (CEENET), сыграло очень важную роль в составлении отчёта. Наконец, ENQA и её партнёры широко использовали личные международные связи и опыт и тем самым придали процессу необходимую международную перспективу.

Гарантия качества в высшем образовании является не только европейским делом. Интерес к качеству и стандартам возрастает по всему миру, отражая быстрый рост высшего образования и его стоимости для государственного и личного бюджета. Таким образом, если целью Европы является стремление построить наиболее динамичную и основанную на знаниях экономику в мире (Лиссабонская Стратегия), европейское высшее образование должно продемонстрировать, что качество образовательных программ и присваиваемых квалификаций воспринимается всерьёз и оно готово внедрить способы гарантии и демонстрации этого качества. Первые шаги и потребности в этой области, появляющиеся как внутри, так и за пределами Европы, в свете интернационализации высшего образования требуют ответных действий. Приверженность делу всех лиц, вовлечённых в разработку этих предложений, является убедительным аргументом в пользу создания истинно европейской системы гарантии качества, которая усилит привлекательность высшего образования в европейском пространстве.

Предложения, содержащиеся в данном отчёте, подкреплены принципами, которые более детально описаны в двух главах, отражающих две части Берлинского поручения. Тем не менее, вся работа должна строиться на следующих общих принципах:

- заинтересованность студентов, работодателей и общества в целом в высоком качестве высшего образования;
- первостепенная важность институциональной автономии и независимости образовательных учреждений, которая подразумевает большую ответственность;

- необходимость соответствия внешней гарантии качества ее целям, для достижения которых не должна превышать необходимая и уместная нагрузка на образовательные учреждения.

Европейское пространство высшего образования и 40 государств, входящих в его состав, характеризуются разнообразием политических систем, социокультурных и образовательных традиций, языков, потребностей и ожиданий. Это говорит о неуместности применения единого, жесткого подхода к стандартам и гарантии качества. Благодаря этой отличительной особенности европейских стран в отчёте ставится задача противостоять узкому и догматическому подходу к стандартам. Как в стандартах, так и в рекомендациях отчёт уделяет внимание общему подходу, а не частным требованиям. Это делается с целью взаимного признания и создания наиболее устойчивой основы для взаимодействия различных организаций высшего образования на всей территории европейского пространства. Общие стандарты должны найти широкий отклик на государственном уровне у большинства стран-участников процесса. Тем не менее, одним из последствий этого подхода является то, что стандарты и рекомендации больше направлены на саму цель, чем на способы её достижения. Таким образом, хотя отчёт и включает процедурные вопросы, он отдаёт предпочтение стандартам и рекомендациям (особенно в главе 2).

Наконец, надо заметить, что достижение соглашения по данному отчёту не является показателем достижения цели Болонского процесса в отношении гарантии качества в европейском образовательном пространстве. Предстоит огромная работа по реализации рекомендаций и обеспечению культуры качества в вузах и агентствах по гарантии качества.

2. Европейские стандарты и рекомендации

Поручение министров разработать "согласованный набор стандартов, процедур и рекомендаций в области гарантии качества" обусловило постановку ряда важных вопросов. "Гарантия качества" — это общий термин в высшем образовании, имеющий множество интерпретаций: невозможно использовать одно понятие в разных случаях. Подобным образом слово "стандарты" используется по-своему в разных частях Европы, начиная с формулировок, строго определяющих управляющие требования, и заканчивая общим описанием хорошей практики. Термины, в свою очередь, обладают различными значениями в контексте отдельных национальных систем высшего образования.

Более того, в ходе составления отчёта выяснилось, что внутри самого профессионального сообщества существуют фундаментально расходящиеся взгляды на уместные взаимоотношения между вузами и их внешними экспертами. Некоторые агентства, занимающиеся аккредитацией программ или вузов, придерживаются мнения, что внешняя гарантия качества прежде всего выполняет функцию "защиты прав потребителя", и требуют сохранения определенной дистанции между агентствами по гарантии качества и вузами, тогда как другие агентства видят принципиальную роль внешней гарантии качества в предоставлении рекомендаций и советов с целью улучшения стандартов и качества образовательных программ и присваиваемых квалификаций. В последнем случае требуется тесное взаимодействие между агентством и оцениваемым учебным заведением. Существует и третье мнение, отражающее баланс между ответственностью и подотчётностью и стремлением к усовершенствованию.

Не только агентства имеют различные взгляды на данную проблему. Интересы вузов и студенческих организаций не всегда совпадают: первые стараются добиться высокого уровня независимости при минимальном внешнем контроле или оценке (на уровне всего заведения), последние хотят поставить вузы в условия строгой подотчётности с помощью частых проверок на уровне программы или квалификации.

Наконец, стандарты и рекомендации относятся только к трём циклам высшего образования, описанным в Болонской Декларации, и не распространяются на область научных исследований и общего управления учебными заведениями.

Предпосылки стандартов и рекомендаций

Данный раздел отчёта содержит предлагаемые стандарты и рекомендации для гарантии качества в европейском пространстве высшего образования. Стандарты и рекомендации разработаны для вузов и агентств по гарантии качества в странах Европы безотносительно к их структуре, функциям, размерам и государственной системе, в которой они существуют. Как уже было сказано ранее, включение детально описанных "процедур" в рекомендации, содержащиеся в данной главе отчёта, было признано неуместным, так как процедуры, разработанные агентствами и образовательными учреждениями, являются важной составляющей их автономии. Образовательные учреждения и агентства, действующие в своих специфических условиях, самостоятельно решают, с помощью каких процедур будут реализовываться стандарты, содержащиеся в данном отчёте.

В качестве отправной точки стандарты и рекомендации поддерживают дух Грацкой декларации, принятой в июне 2003 года Ассоциацией европейских

университетов (EUA). В ней указывается, что "целью гарантии качества в европейском контексте является поддержка взаимного доверия и обеспечение прозрачности при разнообразии национальных условий и предметных областей". В соответствии с Грацкой декларацией стандарты и рекомендации, содержащиеся в данном отчёте, признают первостепенную значимость национальных систем высшего образования и важность автономии вузов и агентств гарантии качества внутри этих национальных систем, а также особые требования различных предметных областей. Разработка стандартов и рекомендаций основана на результатах пилотного проекта «Транснациональный Европейский Оценочный Проект» (ТЕЕР), координатором которого была ENQA. Проект исследовал результаты и последствия применения европейской транснациональной процедуры оценки качества в трёх предметных областях.

Стандарты и рекомендации также принимают во внимание результаты исследования конвергенции качества, опубликованные ENQA в марте 2005 года. Данное исследование выявляет причины различий между национальными подходами к внешней оценке качества и препятствия к их конвергенции. Стандарты и рекомендации отражают утверждение министров образования в Берлинском коммюнике о том, что, "согласно принципам автономии учебных заведений, ответственность по обеспечению качества высшего образования лежит на каждом заведении в отдельности, что обеспечивает базу для подотчётности образовательной системы внутри национальной системы гарантии качества". Следовательно, данные стандарты и рекомендации учитывают баланс между внутренней культурой качества, и той ролью, которую могут играть процедуры внешней гарантии качества.

При создании стандартов и рекомендаций был принят во внимание "Кодекс хорошей практики", опубликованный в декабре 2004 года Европейским аккредитационным консорциумом (ECA), и другие документы: "Положение о согласованных стандартах, процедурах и рекомендациях на европейском уровне" (ESIB, апрель 2004), "Положение о внешней экспертизе агентств гарантии качества и аккредитационных агентств" (ESIB, апрель 2004), "Политика гарантии качества в контексте Берлинского коммюнике" (EUA, апрель 2004) и "Положения о политике Болонского процесса" (EURASHE, июнь 2004). И, наконец, проблема рассматривалась в международном контексте путём сравнения стандартов внешней оценки качества с "Рекомендациями для хорошей практики", используемыми международной сетью INQAANE.

Введение к частям 1 и 2:

Европейские стандарты и рекомендации для систем внутренней и внешней гарантии качества в высшем образовании

Для вузов и агентств по гарантии качества, работающих в европейском образовательном пространстве, были разработаны стандарты и рекомендации по внутренней и внешней гарантии качества, которые охватывают ключевые области, относящиеся к качеству и стандартам.

Цель этих стандартов и рекомендаций заключается в оказании помощи и поддержки вузам в разработке собственных систем гарантии качества и агентствам, проводящим внешнюю гарантию качества; а также в разработке общих принципов, которые могут быть полезны как образовательным учреждениям, так и агентствам. Стандарты и рекомендации не предполагают их

строгое исполнение и не должны интерпретироваться как предписание, не подлежащее изменениям.

Стандарты и рекомендации затрагивают области, за которые несут ответственность министерства образования или аналогичные организации стран Европы. В таком случае министерство или организация должны гарантировать, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют и они открыты для независимой экспертизы.

Основные принципы

Стандарты и рекомендации основаны на принципах внешней и внутренней гарантии качества высшего образования в европейском образовательном пространстве, а именно:

- провайдеры высшего образования несут ответственность за предоставление образования и гарантируют его качество;
- необходимо учитывать и защищать интересы общества в отношении качества и стандартов высшего образования;
- качество образовательных программ для студентов и других потребителей на территории ЕНЕА должно непрерывно совершенствоваться;
- должны существовать организационные структуры, предоставляющие образовательные программы и обеспечивающие их реализацию;
- важной является прозрачность и использование внешней экспертизы в процедурах гарантии качества;
- необходимо поощрять развитие культуры качества в вузах;
- должны разрабатываться процессы, с помощью которых вузы смогли бы продемонстрировать свою подотчётность, включая подотчётность за общественные и частные финансовые инвестиции;
- гарантия качества с целью отчётности должна быть полностью совместима с гарантией качества с целью совершенствования учебного процесса;
- образовательные учреждения должны демонстрировать своё качество как внутри страны, так и на международном уровне;
- используемые процедуры не должны подавлять разнообразие и инновации.

Цели стандартов и рекомендаций:

- улучшение высшего образования, предоставляемого студентам на территории европейского образовательного пространства;
- содействие вузам в управлении и улучшении качества и тем самым укреплении их организационной независимости;
- формирование основы для работы агентств по гарантии качества;
- обеспечение прозрачности внешней гарантии качества и облегчения понимания её сущности для всех вовлечённых в процесс сторон.

Задачи стандартов и рекомендаций:

- поощрять вузы, которые стремятся достичь выдающихся успехов в области образования и развития интеллектуального потенциала;
- поддерживать вузы и другие образовательные учреждения и оказывать им помощь в развитии их собственной культуры гарантии качества;

- информировать вузы, студентов, работодателей и другие заинтересованные стороны о процессах и результатах высшего образования;
- содействовать накоплению информационной базы справочных материалов для вузов о гарантии качества в европейском образовательном пространстве.

Внешняя оценка качества

Стандарты и рекомендации, предложенные в данном отчёте, отводят важную роль внешней оценке качества. Форма внешней оценки качества варьируется от системы к системе и может содержать институциональные оценки различных типов; оценку дисциплины или программы; аккредитацию дисциплины, программы или всего учебного заведения; а также комбинацию всего вышеперечисленного. Эффективность внешней оценки во многом зависит от внутренней стратегии гарантии качества, существующей в учебном заведении, с её особыми целями, механизмами и методами достижения этих целей.

Агентства, проводящие внешнюю оценку качества, могут иметь следующие цели:

- защиту национальных академических стандартов высшего образования;
- аккредитацию программ и/или вузов;
- защиту потребителя;
- публичное распространение информации (качественной и количественной) о программах или учебных заведениях, прошедших независимую экспертизу;
- улучшение и развитие качества.

Деятельность европейских агентств по гарантии качества должна отражать правовые, социальные и культурные требования законодательной системы и среды, в которой они работают. Европейские стандарты, относящиеся к гарантии качества самих агентств, приведены в части 3 данной главы.

Процедуры, осуществляемые агентствами по гарантии качества, должны полностью соответствовать целям и результатам, которых они хотят добиться. Процедуры, применяемые теми агентствами, основная задача которых - улучшение качества, могут существенно отличаться от процедур агентств, защищающих "права потребителя". Следующие далее стандарты отражают хорошую практику, существующую в Европе, но не представляют собой строгого руководства к тому, что должно проверяться или как должна осуществляться деятельность по гарантии качества. Эти вопросы решаются на национальном уровне, хотя обмен информацией между агентствами и органами власти уже ведёт к появлению общих элементов.

Тем не менее, существуют некоторые основные принципы хорошей практики в процессах внешней гарантии качества:

- должна уважаться независимость учебного заведения;
- интересы студентов и других заинтересованных сторон, таких как представители рынка труда, должны в первую очередь учитываться при проведении процедур гарантии качества;
- по мере возможности должны использоваться результаты внутренней оценки качества самих учебных заведений.

"Рекомендации" предоставляют дополнительную информацию о хорошей практике и в некоторых случаях детально объясняют значение и важность

стандартов. Хотя рекомендации не являются частью самих стандартов, стандарты должны рассматриваться в совокупности с ними.

Часть 1: Европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества в вузах

1.1. Политика и процедуры гарантии качества

Стандарт

Образовательные учреждения должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и стандарты для реализуемых программ и присваиваемых квалификаций. Они также должны взять на себя обязательства по развитию культуры, признающей важность качества и гарантии качества в своей деятельности. Для достижения этой цели вузы обязаны разработать и внедрить стратегию по постоянному повышению качества.

Стратегия, политика и процедуры должны быть официально зарегистрированы и доступны общественности. Студенты и другие заинтересованные стороны должны также принимать участие в данном процессе.

Рекомендации

Официальная политика и процедуры должны представлять собой структуру, посредством которой вузы могут разрабатывать и контролировать эффективность действия своей системы гарантии качества. Они также способствуют укреплению независимости организации и ее признанию в обществе. Политика должна отражать намерения вуза и включать перечень основных средств, с помощью которых данные намерения осуществляются. Рекомендации по применению процедур могут предоставить полную информацию о методах, с помощью которых ведется данная политика, а также могут быть использованы в качестве справочного материала для лиц, заинтересованных в практическом применении процедур.

Политика должна отражать:

- отношение между обучением и исследовательской работой в образовательном учреждении;
- стратегию вуза в отношении качества и стандартов;
- организацию системы гарантии качества;
- обязанности кафедр, школ, факультетов и других организационных подразделений и персонала в отношении гарантии качества;
- участие студентов в процедурах гарантии качества;
- методы, с помощью которых реализуется политика, осуществляется ее контроль и пересмотр.

Формирование европейского пространства высшего образования зависит от того, насколько ясно и четко вузы на всех уровнях реализации программ определяют конечные результаты и цели их достижения; от профессиональной компетенции преподавателей, готовых организовать учебный процесс таким образом, чтобы студенты достигали запланированных результатов. Кроме того, преподавателей, проявляющих мастерство и преданность своему делу, нужно поощрять материально. Все вузы должны стремиться к улучшению и совершенствованию уровня и качества образования.

1.2. Утверждение, мониторинг и периодическое оценка программ и квалификаций

Стандарт

Образовательные учреждения должны иметь официальные механизмы по утверждению, периодическому оцениванию и мониторингу реализуемых программ и присваиваемых квалификаций.

Рекомендации

Доверие студентов и других заинтересованных сторон к высшему образованию предпочтительнее устанавливать и поддерживать с помощью эффективной деятельности по обеспечению качества, которая гарантирует, что программы составлены в соответствии с требованиями, проходят периодическую оценку и поэтому являются значимыми и востребованными.

Гарантия качества программ и квалификаций должна включать:

- разработку и публикацию запланированных результатов обучения;
- постоянный контроль над разработкой учебного плана, составлением и содержанием образовательных программ;
- специфические требования, предъявляемые к различным видам обучения (дневное, заочное, дистанционное обучение, Интернет-обучение) и типам высшего образования (академическое, производственное, профессиональное);
- доступность соответствующих ресурсов обучения;
- официальные процедуры по утверждению программ сторонними органами;
- мониторинг успеваемости и достижений студентов;
- периодическая оценка программ (включая внешнюю экспертизу);
- постоянное взаимодействие с работодателями, представителями рынка труда и другими организациями;
- участие студентов в процедурах гарантии качества.

1.3. Оценка уровня знаний студентов

Стандарт

Студенты должны оцениваться с помощью последовательных процедур на основе опубликованных общепринятых критериев и положений.

Рекомендации

Оценка студентов является одним из наиболее важных элементов в высшем образовании. Результаты оценки оказывают значительное влияние на будущую карьеру студентов. Таким образом, уровень их знаний должен оцениваться на профессиональной основе с учётом современных достижений в области тестовых и экзаменационных процедур. Результаты процедур оценки отражают эффективность организации процесса обучения в вузе.

Процедуры оценки уровня знаний студентов должны:

- быть составлены в соответствии с планируемыми результатами обучения и отвечать целям программы;
- соответствовать своему назначению (диагностическому, текущему или итоговому);
- строиться на основе четких общепринятых критериев;

- проводиться специалистами, которые осознают влияние их оценки на дальнейший процесс обучения и успехи студентов в достижении знаний, умений и навыков, необходимых для присвоения им искомой квалификации;
- по возможности, основываться на суждении более чем одного эксперта;
- принимать во внимание возможные последствия экзаменационных требований;
- иметь правила, касающиеся причин отсутствия студентов на занятиях (по болезни или другим уважительным причинам);
- гарантировать объективность оценочного процесса в соответствии с процедурами, установленными в вузе;
- проходить проверку в административном порядке, что гарантирует точность выполнения всей процедуры.

Кроме того, студенты должны быть в полной мере информированы об используемой стратегии их оценивания, какие экзамены, зачёты и другие виды контроля им придётся проходить; что от них ожидается, и какие критерии оценки их ответов будут применяться.

1.4. Гарантия качества и компетентности преподавательского состава

Стандарт

Образовательные учреждения должны иметь механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей. Данные механизмы должны быть доступны организациям, осуществляющим внешнюю оценку, и отражены в отчётах.

Рекомендации

Преподаватели являются главным ресурсом учебного процесса, доступным большинству студентов. Важно, чтобы они обладали полноценными знаниями и пониманием преподаваемого предмета, необходимыми умениями и опытом для эффективной передачи знаний студентам в рамках учебного процесса, а также для организации обратной связи по поводу качества их преподавания. вузы должны гарантировать, что, в случае приема на работу новых сотрудников, они будут обладать, по крайней мере, минимальным уровнем необходимой компетенции. Преподавательский состав должен иметь возможность совершенствования и развития педагогического мастерства и ценить свой профессионализм. Образовательные учреждения должны предоставлять преподавателям с недостаточным уровнем компетенции возможность профессионального роста. Если он/она продолжает демонстрировать низкий уровень квалификации, вуз обязан принять меры по отстранению такого сотрудника от преподавательской деятельности.

1.5. Образовательные ресурсы и система поддержки студентов

Стандарт

Образовательные учреждения должны гарантировать, что ресурсы, используемые для организации процесса обучения, являются достаточными и соответствуют требованиям каждой реализуемой программы.

Рекомендации

Студенты должны иметь доступ ко всем ресурсам обучения. Ресурсы могут быть как материальными (библиотеки или компьютеры), так и человеческими (наставники, кураторы и другие консультанты). Образовательные ресурсы и

другие механизмы системы поддержки студентов должны находиться в свободном доступе, отвечать потребностям студентов. Студенты должны иметь возможность высказывать своё мнение о предоставляемых им услугах. Образовательные учреждения должны вести постоянное наблюдение за эффективностью предоставления дополнительных услуг, проводить их мониторинг и совершенствование.

1.6. Система информирования

Стандарт

Образовательные учреждения должны проводить сбор, анализ и распространение важной информации и использовать её для эффективного управления программами обучения и других видов деятельности.

Рекомендации

Самообследование вузов - это отправная точка для эффективной гарантии качества. Очень важно, чтобы образовательные учреждения имели в распоряжении средства сбора и анализа информации о собственной деятельности. При отсутствии этих средств вузы не в состоянии определить сильные и слабые стороны своей деятельности и результаты внедрения инноваций.

Системы информирования, относящиеся к качеству, в некоторой мере зависят от локальных условий, но, по меньшей мере, они должны охватывать:

- прогресс студентов и уровень успеваемости;
- востребованность выпускников на рынке труда;
- удовлетворённость студентов образовательными программами;
- эффективность преподавания;
- состав студентов;
- доступность и стоимость ресурсов обучения;
- главные показатели деятельности вуза.

Сравнение вузов с другими образовательными организациями в европейском пространстве и за его пределами также играет важную роль. Это позволяет вузам повысить уровень самопознания и найти новые методы совершенствования своей деятельности.

1.7. Информирование общественности

Стандарт

Образовательные учреждения должны регулярно публиковать современную, беспристрастную и объективную, количественную и качественную информацию по реализуемым программам и присваиваемым квалификациям.

Рекомендации

Социальная роль вузов включает информирование общественности о реализуемых программах и ожидаемых результатах выполнения этих программ, присваиваемых квалификациях, уровне преподавания, процедурах обучения и оценки и учебных возможностях для студентов. Публикуемая информация может содержать данные об успехах и трудоустройстве выпускников, а также характеристику студентов, обучающихся в вузе в данный момент. Информация должна быть точной, беспристрастной, объективной и доступной. Она не должна

использоваться лишь в маркетинговых целях. Вуз должен удостовериться, что он соответствует собственным требованиям беспристрастности и объективности.

Часть 2: Европейские стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества в вузах

2.1. Использование процедур внутренней гарантии качества

Стандарт

Процедуры внешней оценки качества должны принимать во внимание эффективность процессов внутренней оценки качества, описанных в части 1 Европейских Стандартов и Рекомендаций.

Рекомендации

Стандарты внутренней гарантии качества, описанные в части 1, представляют основу для процесса внешней оценки качества. Очень важно, чтобы внутренняя стратегия и процедуры внутри вуза были тщательно исследованы в процессе внешней оценки качества, что необходимо для определения степени соответствия данного учебного заведения стандартам.

Если вузы способны продемонстрировать эффективность собственных процедур внутренней гарантии качества и если эти процедуры на должном уровне обеспечивают качество и соответствуют стандартам, то процессы внешней оценки могут быть не столь интенсивными.

2.2. Разработка процедур внешней гарантии качества

Стандарт

Цели и задачи процедур гарантии качества должны быть согласованы и приняты всеми ответственными сторонами (включая вузы) до их разработки и опубликованы с описанием используемых процедур.

Рекомендации

Для того чтобы обеспечить ясность и прозрачность процедур, методы внешней гарантии качества должны быть разработаны с учётом мнения всех заинтересованных сторон, включая вузы. Согласованные процедуры должны быть опубликованы и содержать подробное изложение целей и задач с описанием используемых процедур.

Так как гарантия качества предъявляет требования к учебным заведениям, вовлечённым в процесс, сами процедуры должны пройти предварительную оценку для того, чтобы гарантировать, что предлагаемые процедуры являются уместными и не нарушают, более чем это необходимо, привычную деятельность вуза.

2.3. Критерии принятия решений

Стандарт

Все официальные решения, принимаемые в результате внешней оценки качества, должны основываться на четких общепринятых критериях, применяемых последовательно и согласованно.

Рекомендации

Официальные решения, выносимые агентствами по гарантии качества, имеют существенное влияние на деятельность учебных заведений и реализацию

программ, являющихся объектами оценивания. В целях соблюдения справедливости и достоверности решения должны основываться на четких и опубликованных критериях, применяемых согласованно и последовательно. Заключение выносится на основе представленных письменных документов, и, в случае необходимости, агентства должны иметь процедуры смягчения принятых решений.

2.4. Целесообразность процедур

Стандарт

Все процедуры внешней гарантии качества должны быть разработаны в соответствии с определёнными целями и задачами.

Рекомендации

Агентства по гарантии качества в европейском образовательном пространстве используют различные внешние процедуры оценки качества, соответствующие разным целям. Необходимо, чтобы агентства применяли процедуры, соответствующие установленным для них и опубликованным целям. Опыт показал, что существуют широко распространённые элементы процесса внешней оценки, которые не только гарантируют их обоснованность, надёжность и приемлемость, но также служат основой для европейского подхода к гарантии качества.

Среди таких аспектов особо заслуживают внимания следующие:

- требование, чтобы эксперты, проводящие внешнюю оценку качества, имели должную компетенцию и обладали соответствующими навыками для выполнения этой задачи;
- тщательный отбор экспертов;
- проведение соответствующего консультирования или обучения экспертов;
- привлечение международных экспертов;
- участие студентов;
- гарантия, что используемые процедуры экспертизы являются достаточными для формирования адекватного заключения;
- отчеты самообследования / посещение вуза / составление отчёта / публикация отчёта / выполнение рекомендаций, содержащихся в отчёте;
- признание важности внутренней стратегии развития и совершенствования учебных заведений как фундаментального элемента гарантии качества.

2.5. Отчёт

Стандарт

Отчёты должны быть опубликованы и составлены понятным и доступным для читательской аудитории языком. Все решения, рекомендации, положительные и отрицательные выводы, содержащиеся в отчёте, должны быть доступны читателю.

Рекомендации

С целью получения максимальной отдачи от процесса гарантии качества очень важно, чтобы отчёты соответствовали запросам предполагаемой читательской аудитории. Иногда отчёты предназначены для разной читательской аудитории; что требует повышенного внимания к структуре, содержанию, стилю и тону.

В целом отчёты должны содержать описание, анализ (включая необходимые доказательства), выводы и рекомендации. В отчёте должны присутствовать предварительные пояснения, чтобы непосвящённый читатель вник в суть,

предназначение, форму отчёта и критерии, использованные при принятии решений. Отчет должен быть составлен в удобной для читателя форме. Отчёты должны быть опубликованы в доступной форме, кроме того, должна предоставляться возможность читателям и пользователям отчёта (как внутри учебного заведения, так и за его пределами) выразить своё мнение о его пригодности.

2.6. Последующие процедуры

Стандарт

Процедуры гарантии качества, содержащие рекомендации или предполагающие реализацию плана последующих действий, должны иметь заранее определённые процедуры последствий, которые должны проводиться согласованно и последовательно.

Рекомендации

Гарантия качества не только является процедурой тщательной внешней проверки – она должна служить стимулом для непрерывного улучшения работы. Внешняя гарантия качества не заканчивается публикацией отчёта, она должна включать детально разработанные последующие процедуры для того, чтобы показать, что рекомендации принимаются во внимание, план действий разработан и воплощается в жизнь. Данные процедуры могут подразумевать последующие встречи с представителями учебных заведений и программ. Цель этих процедур заключается в быстром определении проблемных областей и оперативном устранении недостатков. Поощряется дальнейшее совершенствование качества.

2.7. Периодическая оценка

Стандарт

Внешняя оценка качества учебных заведений и/или программ должна проводиться на регулярной основе, периодически. Продолжительность периода и используемые процедуры оценки должны быть чётко определены и опубликованы заранее.

Рекомендации

Гарантия качества является динамическим, а не статическим процессом. Он должен быть непрерывным. Он не ограничивается первой проверкой и последующими официальными процедурами. Он должен периодически обновляться. Последующие внешние оценки должны принимать во внимание прогресс, сделанный со времени последней проверки. Процедура, применяемая во всех внешних экспертизах, должна быть чётко установлена агентством по гарантии качества, и его требования к учебным заведениям не должны выходить за рамки поставленной цели.

2.8. Системный анализ

Стандарт

Агентства по гарантии качества должны периодически публиковать аналитические отчёты, описывающие и анализирующие основные результаты экспертиз, оценок и обследований.

Рекомендации

Все агентства по гарантии качества собирают как можно больше информации об отдельных программах и/или учебных заведениях и это обеспечивает материал для структурного анализа всей системы высшего образования. Подобный анализ может предоставить полезную информацию о развитии, тенденциях, хорошей

практике, проблемах и недостатках, а также могут служить полезным инструментом развития политики и улучшения качества. Агентства должны учитывать научно-исследовательскую функцию и функцию развития в своей работе: эта функция помогает извлечь максимум пользы из работы агентства.

Введение в часть 3:

Европейские стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества

Расширение сети европейских агентств гарантии качества началось в начале 1990-х годов. В то же время взаимодействие агентств и обмен положительным опытом были составляющими элементами этого процесса. Уже в 1994/1995 годах так называемые Европейские пилотные проекты, инициированные Европейской комиссией, послужили основанием для взаимного признания агентствами основной методологии гарантии качества: независимость агентств, самооценка, посещения вузов и открытые для общественности отчёты (методы были изложены в 1998 году в Рекомендациях Совета Европейского Союза по гарантии качества в высшем образовании). Создание ENQA в 2000 году стало естественным последствием такого взаимодействия. Этот консенсус, достигнутый в 1990-е годы, послужил основой для дальнейшего развития ENQA.

Нижеизложенные европейские стандарты для агентств внешней гарантии качества были разработаны на начальном этапе развития европейской системы гарантии качества. Существует сознательное стремление к тому, чтобы стандарты не были слишком детализированы или носили директивный характер. Они не должны ограничивать свободу европейских агентств внешней гарантии качества в соответствии своему национальному опыту и ожиданиям. Тем не менее, стандарты должны гарантировать, что профессионализм, надёжность и честность агентств будут очевидны и прозрачны для заинтересованных сторон и сопоставимы с другими европейскими агентствами.

Таким образом, стандарты вносят естественный вклад в процесс взаимного признания агентств и результатов оценки и аккредитации, проводимых этими агентствами. Этот процесс был проанализирован Сетью Гарантии Качества в Высшем Образовании Северных Стран (NOQA) и является частью «Кодекса Хорошей Практики» Европейского Консорциума по Аккредитации (ECA).

Отдельные "рекомендации" были добавлены для того, чтобы предоставить дополнительную информацию о хорошей практике и в некоторых случаях подробно объяснить значение и важность стандартов. Хотя рекомендации и не являются частью стандартов, стандарты должны рассматриваться в совокупности с ними.

Часть 3: Европейские стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества

3.1. Использование процедур внешней оценки качества

высшего образования

Стандарт

Внешняя гарантия качества агентств должна учитывать наличие и эффективность процедуры внешней гарантии качества, описанной в части 2 Европейских стандартов и рекомендаций.

Рекомендации

Стандарты внешней гарантии качества, представленные в части 2, являются важной основой процесса внешней оценки качества. Стандарты отражают хорошую практику и опыт, накопленный в ходе развития процедур внешней гарантии качества в Европе, начиная с начала 1990-х годов. Таким образом, очень важно, чтобы эти стандарты были интегрированы в процедуры, осуществляемые агентствами по гарантии качества по отношению к вузам.

Стандарты внешней гарантии качества вместе со стандартами для агентств по гарантии качества должны составлять основу для профессиональной и надежной системы внешней гарантии качества вузов.

3.2. Официальный статус

Стандарт

Агентства должны быть официально признаны компетентными органами власти на территории европейского высшего образования как агентства, отвечающие за внешнюю гарантию качества, и должны иметь установленную юридическую базу. Они должны соответствовать всем требованиям законодательства, в рамках которого они действуют.

3.3. Деятельность

Стандарт

Агентства должны регулярно осуществлять деятельность по внешней гарантии качества (на институциональном или программном уровне).

Рекомендации

Деятельность может включать оценку, проверку, аудит, аккредитацию и др. подобные процедуры и должна быть частью основных функций агентства.

3.4. Ресурсы

Стандарт

Агентства должны обладать адекватными и пропорциональными ресурсами, как человеческими, так и финансовыми, для эффективной и результативной организации и проведения процедур внешней гарантии качества, при соответствующем обеспечении совершенствования этих процессов и процедур.

3.5. Положение о миссии

Стандарт

Агентства должны иметь опубликованные, ясно и четко изложенные цели и задачи своей деятельности.

Рекомендации

Эти положения должны включать цели и задачи процедур гарантии качества, применяемых агентствами, разделение обязанностей между участниками процесса; культурные и исторические традиции работы. Формулировка миссии должна ясно указывать, что процесс внешней гарантии качества является основной деятельностью агентства и что существует системный подход к достижению его целей и задач. Также должна присутствовать документация, демонстрирующая, каким образом цели выражаются в политике и плане управления агентством.

3.6. Независимость

Стандарт

Агентства должны иметь независимый статус. Они несут автономную ответственность за свои действия, и никакие третьи стороны (вузы, министерства и другие заинтересованные лица) не могут повлиять на заключения и рекомендации, содержащиеся в отчётах.

Рекомендации

Агентство должно демонстрировать свою независимость с помощью следующих мер:

- операционная независимость от вузов и органов власти гарантируется соответствующими официальными документами (уставной документацией или нормативными актами);
- определение и действие процедур и методов, номинация и назначение внешних экспертов, определение результатов процесса оценки качества осуществляются автономно и независимо от правительственных органов, вузов и политических партий;
- хотя агентство консультируется с заинтересованными сторонами, особенно со студентами / обучающимися, в ходе процессов гарантии качества, агентство несет ответственность за окончательные результаты.

3.7. Критерии и процедуры внешней гарантии качества, используемые агентствами

Стандарт

Критерии и процедуры, используемые агентствами, должны быть заранее определены и общедоступны. Как правило, они включают:

- самооценку или эквивалентную процедуру объекта оценки;
- внешнюю оценку группой экспертов, включая (по необходимости) студентов (студента), и посещение вуза по решению агентства;
- публикацию отчёта, включающего все решения, рекомендации или иные официальные результаты;
- последующие процедуры для оценки действий, предпринятых объектом процесса гарантии качества, в свете всех рекомендаций, содержащихся в отчёте.

Рекомендации

Агентства могут разрабатывать и использовать другие процедуры для практических целей.

Агентства должны руководствоваться собственными принципами и гарантировать, что их цели и задачи достигаются профессионально, а заключения,

и выводы формулируются согласованно, даже если они принимаются группами разных людей.

Агентства, принимающие официальные решения или заключения, имеющие официальные последствия, должны иметь процедуры апелляции. Сущность и форма апелляционных процедур должны быть определены с учётом устава каждого агентства.

3.8 Отчётность

Стандарт

Агентства должны иметь процедуры отчётности.

Рекомендации

Данные процедуры должны включать:

- 1) опубликованную политику для гарантии качества самого агентства, доступную на его web-сайте;
- 2) документацию, демонстрирующую, что:
 - процессы и результаты деятельности агентства отражают его миссию и цели в сфере гарантии качества;
 - агентство обладает и применяет механизмы, препятствующие конфликту интересов в работе внешних экспертов;
 - агентство имеет надёжные механизмы, обеспечивающие качество любой деятельности и достоверность материалов, представленных субподрядчиками, если некоторые этапы процедуры гарантии качества выполняются другими сторонами на договорной основе;
 - агентство проводит процедуры внутренней гарантии качества, включающие механизм внутренней обратной связи (средства сбора информации от своих сотрудников, совета / правления); механизм внутреннего анализа (средства реагирования на внутренние или внешние рекомендации по улучшению); механизм внешней обратной связи (средства сбора отзывов экспертов и учебных заведений, прошедших экспертизу) для создания информационной основы для развития и улучшения работы;
- 3) обязательную периодическую внешнюю проверку деятельности агентства не менее одного раза в пять лет.

3. Система внешней экспертной оценки агентств гарантии качества

В Берлине министры образования стран Европы призвали "ENQA при взаимодействии с EUA, ESIB и EURASHE исследовать пути и способы создания адекватной системы внешней экспертизы деятельности агентств и организаций гарантии качества и/или аккредитации".

ENQA и партнёры ответили на этот призыв тем, что расширили интерпретацию этого поручения, включив в процесс не только внешнюю экспертизу, но и те стандарты качества, на основе которых она должна проводиться. Далее было достигнуто соглашение о понимании взаимной оценки агентств как основном средстве достижения прозрачности, сопоставимости и сравнимости качества агентств.

Поэтому данный отчёт содержит предложение создать реестр признанных агентств внешней гарантии качества высшего образования, действующих в Европе. Данное предложение, по сути, является реакцией на возможный рост числа организаций гарантии качества, проводящих оценку с целью получения прибыли от вузов. Опыт показывает, что контролировать такие организации очень сложно, но Европа, возможно, имеет уникальный шанс управлять этим рынком не в интересах уже существующих агентств, а с целью эффективной организации процесса гарантии качества и пресечения деятельности недобросовестных организаций.

При реализации данного проекта учитывался европейский контекст и требования. В то же время предполагалось, что аналогичные процессы происходят во всём мире. Поэтому данная глава начинается с краткого анализа международного опыта и инициатив, имеющих значение для этого отчёта. Затем следует краткое описание предлагаемой системы взаимной экспертизы, построенной на субсидиарном принципе и европейских стандартах для агентств внешней гарантии качества. Далее идёт описание рекомендуемого реестра агентств внешней гарантии качества, действующих в Европе. Экспертные оценки и соответствие агентств европейским стандартам играют решающую роль при составлении реестра. Наконец, предлагается создать Европейский консультативный форум гарантии качества в высшем образовании.

Международный аспект

Европа не является единственным регионом, в котором происходит динамическое развитие в области гарантии качества высшего образования. Данный раздел описывает положительный опыт и инициативы организаций, таких как Международная Сеть Агентств Гарантии Качества в Высшем Образовании (INQAANE), Международная Ассоциация Президентов Университетов (IAUP), Совет Аккредитации Высшего Образования в Соединённых Штатах (CHEA), OECD и UNESCO. Работа этих организаций в области гарантии качества оказалась полезной для составления отчёта. Хотя данный международный опыт не был непосредственно включен в отдельные рекомендации, ключевые международные аспекты этого вопроса представлены в этой главе в виде рекомендаций.

Определение высокого качества и хорошей практики агентств внешней гарантии качества стояло на международной повестке дня в течение нескольких лет. Начиная с 1999 года, INQAANE обсуждала вопрос о «знаке качества» для

агентств по гарантии качества. Эта идея была предложена IAUP с целью помочь вузам определить, какие агентства имеют достаточную квалификацию для проведения внешней оценки качества. Но идея «знака качества» натолкнулась на широкое неприятие, и поэтому INQAАНЕ решила сосредоточиться на формулировании критериев хорошей практики для агентств. Результатом стал набор принципов, которые представляют собой общий знаменатель хорошей практики, в то же время признавая международное разнообразие задач и историко-культурный аспект в работе агентств.

Работа Совета по аккредитации высшего образования СНЕА в сфере составления рекомендаций по экспертной оценке агентств признана важной. СНЕА является негосударственной «зонтичной» организацией для специализированных, национальных, профессиональных и региональных аккредитационных агентств США. Аккредитационные организации, которые добиваются признания СНЕА, должны демонстрировать соответствие стандартам, установленным СНЕА. Аккредитационные организации должны способствовать улучшению академического качества, демонстрировать отчётность, поощрять инновации, использовать уместные процедуры, постоянно переоценивать аккредитационную деятельность и обладать достаточными ресурсами. СНЕА требует от агентств проходить внешнюю оценку для признания каждые 6 лет. Существуют основные сходства и совместимость между подходом СНЕА и предложениями, указанными в данном отчёте, например, в отношении периодичности проверок. Тем не менее, данный отчёт ставит на первое место гарантию качества агентств.

Отдельные инициативы были совместно предприняты Организацией экономического сотрудничества и развития OECD и Организацией содействия образованию, науке и культуре при ООН UNESCO с целью детальной разработки рекомендаций для обеспечения качества международного высшего образования. Рекомендации OECD - UNESCO будут завершены к 2005 году, но в процессе их составления было выявлено существование противоречий между необходимостью регулирования процесса интернационализации высшего образования и тем, что национальные институты гарантии качества часто сфокусированы только на внутригосударственном высшем образовании. Таким образом, перед современной системой гарантии качества стоит задача разработать необходимые методы и механизмы, которые бы принимали во внимание и зарубежных провайдеров образования и программ, наряду с национальными, с целью увеличения преимуществ и ограничения возможных недостатков интернационализации высшего образования.

Документ, предложенный OECD - UNESCO, рекомендует агентствам внешней гарантии качества охватывать своей деятельностью зарубежные и коммерческие учебные заведения/провайдеров, наряду с дистанционным обучением и другими нетрадиционными видами обучения. Тем не менее, признаётся, что включение зарубежных провайдеров в сферу действия национальных агентств в большинстве случаев потребует внесения изменений в национальное законодательство и административные процедуры.

Данный отчёт признаёт важность и значение интернационализации системы гарантии качества вузов. Хотя включение направления на интернационализацию в европейские стандарты внешней гарантии качества было признано преждевременным, европейский реестр включает в себя не европейские агентства, действующие в Европе, так же как и европейские агентства, осуществляющие международную деятельность.

Нужно также учитывать, что продолжающийся в Европе процесс полностью отвечает рекомендации OECD - UNESCO о том, что агентства должны поддерживать и укреплять существующие региональные и международные сети.

Периодическая оценка агентств

Сфера внешней гарантии качества высшего образования в Европе сравнительно молода. Тем не менее, в последние годы возросли требования к работе агентств, что отразилось в пристальном внимании к внутренней и внешней гарантии качества самих агентств. Основной темой семинара, проведённого ENQA в феврале 2003 года в Ситге (Испания), была гарантия качества агентств. Участники обсуждали опыт внешней оценки агентств, и одним из результатов семинара стала рекомендация проводить периодические внешние экспертизы агентств. Впоследствии, на Берлинской конференции, ENQA получила соответствующее задание, в то время как обсуждение целесообразности внешней оценки агентств уже велось и являлось основным вопросом собраний E4.

Данный отчёт рекомендует европейским агентствам проходить периодическую внешнюю оценку своих процедур и деятельности не реже чем один раз в пять лет. Результаты должны быть обобщены в отчёте, в котором представлена оценка уровня соответствия агентств европейским стандартам для агентств гарантии качества (см. главу 2, часть 3).

В будущем, без сомнения, список организаций, выполняющих внешнюю гарантию качества в европейском пространстве высшего образования, будет расширяться. Таким образом, очень важно, чтобы агентства, не входящие в ENQA, также принимались во внимание и, что более важно, агентства, действующие за пределами Европы, имели возможность оценить свою деятельность согласно европейским стандартам. Поэтому отчёт не ставит своей целью ограничиться упоминанием только национально признанных европейских агентств и включать в свои ряды только существующих или потенциальных членов ENQA. Наоборот, агентства, находящиеся за пределами Европы, но действующие в Европе, или европейские агентства, не имеющие национального признания, должны иметь возможность провести оценку своей деятельности в соответствии с европейскими стандартами.

Были предложены следующие принципы для периодической проверки:

- агентства внешней гарантии качества, созданные или официально признанные как национальные агентства стран - участников Болонского процесса, должны проходить оценку на национальном уровне, соблюдая, таким образом, принцип subsidiarity, даже если их деятельность распространяется за пределы государства. Такие европейские национальные агентства также могут изъявить желание пройти оценку, организованную ENQA, а не внутреннюю национальную оценку. Проверки агентств должны включать оценку соответствия агентства европейским стандартам для агентств гарантии качества;
- агентства стран, не участвующих в Болонском процессе, могут по своей собственной инициативе подать заявку на проверку их соответствия европейским стандартам;
- оценки должны включать в себя самооценку, проверку независимой группой экспертов и публикацию отчёта.

Внешняя экспертиза может быть инициирована как государством, так и самим агентством. Таким образом, предполагается, что внешняя оценка будет

диктоваться национальным законодательством или процессами внутренней гарантии качества, имеющимися в самом агентстве. Данный отчёт уделяет особое внимание принципу субсидиарности. И поэтому было предложено, что ENQA, из уважения к своим членам, предпринимает инициативную проверку только в случае, если агентство в течение 5 лет не проявляло инициативу пройти оценку на национальном уровне. В случае, если агентство не является членом ENQA и по истечении пятилетнего срока никакой инициативы не поступало от государства или самого агентства, Европейский Регистрационный Комитет берёт на себя ответственность за организацию оценки данного агентства.

Если оценка инициируется государственными властями, ее цели могут быть весьма обширными и включать, например, проверку на соответствие государственным требованиям. Однако основным элементом данного отчёта является предложение, что оценки, независимо от того, на каком уровне они инициированы: национальном, на уровне агентства или ENQA, — должны принимать во внимание уровень соответствия агентства европейским стандартам для агентств внешней гарантии качества. Генеральная Ассамблея ENQA в ноябре 2004 года вынесла решение, что критерии вступления в ENQA должны соответствовать предложенным европейским стандартам для агентств внешней гарантии качества. Следовательно, оценка агентства будет не только влиять на уровень его соответствия европейским стандартам, но и определять уровень соответствия критериям вступления в ENQA.

Наконец, отчёт предполагает, что привлечение международных экспертов с надлежащей квалификацией и опытом существенно улучшит процесс оценки.

Следующие за оценкой процедуры находятся в юрисдикции государственных органов, учредителей агентств и, конечно, самого агентства. ENQA играет роль в процедурах последствия только при проверке агентств, входящих в ассоциацию, когда ENQA должна сертифицировать уровень соответствия агентства европейским стандартам для агентств гарантии качества. Положения, разработанные ENQA, определяют последующие действия в случае их несоответствия стандартам.

Наглядно процесс внешней оценки агентства показан в приложении к данному отчёту.

Реестр агентств внешней гарантии качества, действующих в Европе

Ещё перед Берлинским совещанием министров (2003 год) ENQA при взаимодействии с заинтересованными сторонами взяла на себя обязательство составить европейский реестр агентств гарантии качества, включая государственные, негосударственные агентства, агентства по отдельным направлениям, действующие или планирующие работать в Европе.

Реестр будет отвечать потребностям вузов и государств в определении профессиональных и заслуживающих доверие агентств внешней гарантии качества. Это требование в первую очередь основывается на сложности признания дипломов и квалификаций других стран. Процесс признания усилится, если будет очевидно, что провайдеры прошли оценку качества признанным агентством. Во-вторых, среди вузов существует тенденция привлечения к процедурам гарантии качества зарубежных агентств. Вузам будет оказана помощь в выборе профессионального агентства с помощью достоверного реестра.

Наиболее значимым для вузов и других заинтересованных сторон аспектом реестра станет его информационная ценность. Реестр может стать очень полезным

инструментом для достижения прозрачности и сравнимости агентств гарантии качества вузов.

Реестр должен содержать информацию об уровне соответствия агентств европейским стандартам для агентств гарантии качества. Тем не менее, очень важно заметить, что данный отчет не ставит своей целью, чтобы реестр служил инструментом ранжирования агентств.

Реестр должен быть открыт для всех заявок, поступающих от агентств, действующих в Европе, включая агентства, действующие за пределами Европы, или агентства, имеющие транснациональный или международный статус. Агентства будут размещены в нескольких разделах реестра в зависимости от того, прошли они экспертную оценку или нет, соответствуют ли они европейским стандартам внешней гарантии качества агентств и работают ли они строго внутри своей страны или же их деятельность распространяется за пределы государства.

Ниже приведена предполагаемая структура реестра:

Раздел 1. Агентства, прошедшие экспертную проверку:

- европейские национальные агентства, которые прошли экспертизу и отвечают всем требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества;
- европейские национальные агентства, которые прошли экспертизу, но не отвечают всем требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества;
- вненациональные зарубежные агентства, действующие в Европе, которые прошли экспертизу и отвечают всем требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества;
- вненациональные и зарубежные агентства, действующие в Европе, которые прошли экспертизу, но не отвечают всем требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества.

Раздел 2. Агентства, не проходившие оценку:

европейские национальные агентства, вненациональные зарубежные и неевропейские агентства, которые не проходили экспертизу и поэтому включены в реестр на основе информации, предоставленной самими агентствами.

Структура реестра

Предполагаемая структура реестра		Прошедшие экспертизу		Не проходившие экспертизу
		соответствуют требованиям европейских стандартов	не соответствуют требованиям европейских стандартов	
Европейские национальные агентства	Национальные агентства			
	Международные агентства			
Европейские агентства	вненациональные			
Не европейские агентства, действующие в Европе				

Европейский регистрационный комитет принимает решения о включении в Европейский реестр. Комитет будет рассматривать соответствие агентств

внешней гарантии качества требованиям европейских стандартов по результатам периодической оценки в качестве одного из критериев для включения в реестр. Другие критерии будут разрабатываться с учётом разнообразия систем высшего образования.

Комитет будет представлять собой простую, не бюрократичную структуру, состоящую из 9 членов, выдвинутых EURASHE, ESIB, EUA, ENQA и организациями, представляющими европейских работодателей, союзы, профессиональные организации и органы власти. Члены комитета будут осуществлять деятельность в соответствии со своими возможностями, а не в качестве уполномоченных представителей номинирующих организаций. ENQA будет осуществлять полномочия секретариата комитета, который будет собираться как минимум раз в полгода.

Задачей Европейского Регистрационного Комитета на начальном этапе будет оформление права собственности на реестр.

Ещё одной первостепенной задачей является разработка независимой апелляционной системы, которая гарантирует защиту прав тех, кому было отказано в регистрации, или тех, кто не удовлетворён своей позицией в реестре. Данная апелляционная система должна быть включена в протокол, который будет составлен комитетом вскоре после начала своей деятельности.

Европейский консультативный форум по гарантии качества в высшем образовании

После встречи в Праге в 2001 году группа E4, состоящая из EURASHE, ESIB, EUA и ENQA, регулярно собиралась для обсуждения стратегии Болонского процесса и обеспечения европейского качества высшего образования. После Берлинского совещания в 2003 году, на встречах группы E4, основное внимание уделялось выполнению задания министров образования стран Европы в области гарантии качества в высшем образовании.

Данное взаимодействие на европейском уровне принесло свои плоды. Четыре организации пришли к соглашению, что Европейский Консультативный Форум по гарантии качества в высшем образовании продолжит работу на основе группы E4. Создание такого форума поставит взаимодействие между EURASHE, ESIB, EUA и ENQA на более устойчивую платформу. Форум в первую очередь будет выполнять функцию консультативного и совещательного органа для большинства европейских заинтересованных сторон и напоминать настоящую ситуацию, когда 4 организации оплачивают свои собственные расходы и участие, не создавая новую административную структуру. В будущем форум будет также включать и представителей рынка труда.

4. Перспективы и трудности

Данный отчёт содержит предложения и рекомендации, разработанные и одобренные основными европейскими участниками в области гарантии качества в высшем образовании. Само существование отчёта является подтверждением достижения взаимопонимания там, где может возникнуть расхождение интересов. Данный отчёт способствует увеличению прозрачности, надёжности и распространению информации о системе высшего образования среди студентов и в обществе в целом. Он также предлагает вузам средства для признания, доверия и демонстрации их приверженности высокому качеству в условиях растущей конкуренции и скептицизма. Для агентств внешней гарантии качества отчет предусматривает улучшение их собственного качества и надёжности и продуктивное взаимодействие со своими европейскими коллегами.

Тем не менее, предложения будут оставаться лишь предложениями, если они не будут подкреплены эффективной стратегией их реализации. В случае одобрения этих предложений министрами образования в Бергене незамедлительно будут предприняты шаги к внедрению ключевых аспектов данного проекта. Процесс создания реестра агентств по гарантии качества предположительно начнется во второй половине 2005 года и будет представлен общественности уже в 2006 году. Секретариат ENQA предоставил дополнительные ресурсы, необходимые для достижения этой цели. После совещания министров ENQA предпримет необходимые конкретные шаги к созданию Европейского Регистрационного Комитета. Задачей Европейского Регистрационного Комитета на начальном этапе будет оформление права собственности на реестр и составление протокола, основанного на предварительной работе ENQA, проведённой весной 2005 года. Первые периодические проверки предположительно пройдут в 2005 году.

Создание Европейского Консультативного Форума по гарантии качества в высшем образовании также будет первым шагом в этом направлении. В зависимости от результатов встречи министров образования в Бергене, открытие форума будет одной из главных тем в повестке дня встречи ENQA и её партнёров по группе E4 в июне 2005 года. Будет обсуждаться взаимодействие с другими участниками, такими как представители рынка труда. Перед следующей Генеральной Ассамблеей ENQA в сентябре 2005 года Ассоциация организовала встречу с представителями других сетей гарантии качества.

Возможность быстрой реализации некоторых предложений данного отчёта не означает, что осуществление остальных предложений окажется легким. Для того чтобы стандарты внешней и внутренней гарантии качества нашли широкое применение среди вузов и агентств, потребуется много времени, потому что принятие этих стандартов будет зависеть от желания стран-участников модифицировать и развивать сложившиеся и устойчивые системы высшего образования. То, что предложено в качестве стандартов внутренней гарантии качества, может вызвать трудности у некоторых вузов, особенно тех, где система гарантии качества только создается, или тех, организационная культура которых не затрагивает интересы студентов и их подготовку к конкуренции на рынке труда. То же самое относится к стандартам внешней гарантии качества и стандартам для агентств. Применение данных стандартов потребует от участников процесса, особенно от агентств, серьезнее и внимательнее оценить свою деятельность в соответствии с европейскими ожиданиями. Новая процедура периодических проверок позволит уделить должное внимание данному вопросу.

Европейский интеграционный процесс исходит из того, что каждое государство несёт ответственность за качество высшего образования, а это подразумевает независимость системы внешней гарантии качества. В связи с этим отчёт не является и не должен восприниматься как директива сверху: он только вносит рекомендации и предложения в духе взаимоуважения среди профессионалов, экспертов, привлекающихся из вузов, студентов, представителей министерств и агентств внешней гарантии качества. Некоторые страны-участницы хотели бы закрепить стандарты и процедуры оценки в своих юридических и административных системах. Другие не спешат вносить изменения, тщательно взвешивая сильные и слабые стороны существующего порядка вещей. Предлагаемый Европейский Консультативный Форум по гарантии качества в высшем образовании должен стать органом для обсуждения и изучения нового образа мышления, опыта других систем, анализа сходств и различий систем разных государств.

В конечном счёте ENQA, её партнёров по группе E4 и других участников процесса ждёт трудная работа в течение ближайших лет. Из отчёта ясно, что его завершение — это не только выполнение одной из Болонских задач — создание европейских стандартов для гарантии качества. Предстоит огромная работа по осуществлению рекомендаций отчёта и созданию новой культуры качества в вузах и агентствах внешней гарантии качества. Начало было положено в Берлинском поручении, но оно нуждается в постоянной поддержке.

Европейское высшее образование, представленное сильными, независимыми и успешными вузами, которые осознают важность качества и соответствия стандартам, проведения тщательных экспертных оценок, существования честных агентств по гарантии качества, эффективного реестра и непрерывного взаимодействия с основными заинтересованными сторонами (такими как работодатели), является возможным, а предложения, представленные в отчете, способствуют реализации задуманного.

Периодическая оценка агентств внешней гарантии качества — теоретическая модель

Представленная ниже модель является предлагаемой схемой процедуры внешней оценки агентств гарантии качества. Она даётся в качестве примера надёжного процесса, который соответствует требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества. Тем не менее, необходимо отметить, что она носит рекомендательный и иллюстративный характер. Поэтому уровень детализации достаточно высок и, возможно, выше, чем представляется необходимым для экспертных проверок отдельных агентств. А следовательно, данная модель ни в коем случае не должна восприниматься как стандарт. Более того, следует заметить, что в представленном примере термин "оценка" используется в отношении целей и процедур. Такие термины как "аккредитация" или "аудит" также могут быть применены.

Процедура охватывает следующие аспекты:

- определение исходных положений и протокола экспертизы;
- номинация и назначение группы экспертов;
- самооценка агентства;
- посещение агентства;
- отчёт.

1. Исходные положения

Исходные положения должны предоставлять информацию о целях экспертизы, которые должны учитывать взгляды и интересы органов власти, заинтересованных сторон и самого агентства. Все основные задачи и деятельность агентства должны быть описаны так, чтобы не оставалось скрытых намерений.

2. Самооценка

2.1. Информация об агентстве и его деятельности как основа для отчёта

Соответствующая информация об агентстве необходима для ознакомления со средой и теми условиями, в которых данное агентство осуществляет свою деятельность. Данная часть предположительно должна включать:

2.1.1. Краткое описание системы национального высшего образования:

- структура присуждаемых степеней и квалификаций;
- организационная структура;
- процедуры и стороны, вовлечённые в процесс введения новых дисциплин, программ и учреждения вузов;
- другие процедуры гарантии качества;
- статус вузов по отношению к государству.

2.1.2. Краткая история данного агентства и системы гарантии качества в высшем образовании в целом:

- миссия;
- организация агентства и его учредители (государство, вуз, др.);
- описание правовой структуры и другие официальные документы, касающиеся агентства (законы, приказы или постановления министерства);
- финансирование агентства;
- организация, иницирующая оценочную деятельность;
- внутренняя структура агентства, включая процедуры назначения и учреждения органов управления/совета;
- другие функции агентства, помимо оценки высшего образования;
- международная деятельность агентства, включая официальные соглашения, и другие виды деятельности (участие в конференциях, рабочих группах и обмен сотрудниками);
- роль агентств в последующих процедурах: последствия и санкции.

2.2. Внешняя гарантия качества, осуществляемая агентством

Агентство должно предоставить доказательства того, что оно регулярно выполняет процедуры внешней гарантии качества вузов и программ. Данная деятельность по гарантии качества должна состоять из оценки или аккредитации, или экспертной проверки, или аудита и являться основной функцией агентства.

Слово "регулярный" подразумевает, что агентство систематически проводит экспертизы качества, в частности, провело несколько экспертиз за последние два года.

Сведения должны включать:

- описание методологической базы агентства;
- отчёт о количестве проведенных оценочных процедур и количестве исследованных объектов.

2.3. Метод оценки, применяемый агентством

2.3.1. Исходная информация

Отчёт об общем планировании процесса необходим для определения, работает ли агентство на основе прозрачных методологических процедур.

Отчёт должен отражать:

- процедуры взаимодействия с оцениваемым учреждением (брифинг, консультирование и информирование);
- стратегию агентства в отношении привлечения к этой деятельности студентов;
- процедуры, относящиеся к установлению исходных положений / плана действий для каждой процедуры оценки;
- документацию оценочного процесса (установленные критерии, нормативные документы, критерии оценки по дисциплинам, профессиональные стандарты, установленные цели оцениваемого учебного заведения);
- степень изменения методологических основ оценки в зависимости от результатов его экспертизы.

2.3.2. Методологические аспекты

Документ, подтверждающий, что методология, по которой работает агентство, четко определена и опубликована, а результаты экспертизы являются общедоступными.

Методика включает:

- самооценку или аналогичную процедуру, проводимую объектом оценки;
- внешнюю оценку группой экспертов и посещение организации по решению агентства;
- публикацию отчёта с результатами, доступными общественности.

Агентство также может разработать и применять на практике другие методики, соответствующие конкретным задачам.

Решения и отчёты агентства последовательны в отношении принципов и требований, даже если решение выносится различными группами.

Если агентство выносит оценочные решения, должна существовать система апелляции. Данная методика применяется в зависимости от потребности агентства.

Если в обязанности агентства входит предоставление рекомендаций и/или вынесение условных решений, агентство должно иметь установленные процедуры последствий и проверять их результаты.

2.3.3. Сведения о роли группы внешних экспертов

Эти сведения должны содержать:

- процедуры выбора и назначения экспертов, включая критерии привлечения международных экспертов и представителей заинтересованных сторон, таких как работодатели и студенты;
- методы консультирования и подготовки экспертов;
- встречи экспертов: количество, сфера и календарный план процедур оценки;
- разделение труда между агентством и экспертами;
- роль сотрудников агентства в оценке;

- выдвижение и назначение сотрудников агентства, ответственных за проведение оценки.

2.3.4. Документация

Для определения процедур самооценки агентства и посещения организации необходимы следующие описания процедур агентства по сбору документации:

2.3.4.1. Описание процедур самооценки

Данное описание должно включать:

- спецификацию содержания в рекомендациях, предоставляемых агентством;
- процедурные советы, предоставляемые агентством;
- требования к формированию групп по самооценке, включая студентов;
- подготовку / информирование групп по самооценке;
- сроки проведения самооценки.

2.3.4.2. Описание процедур, относящихся к внешней экспертизе вуза

Данное описание должно включать:

- анкеты / протоколы опросов;
- принципы отбора участников / информантов (категории и отдельные участники);
- принципы, определяющие длительность посещения;
- количество встреч и их средняя продолжительность;
- документацию проведенных встреч и интервью (внутренняя / внешняя, протоколы, стенографирование и т.п.);
- методы работы группы внешних экспертов.

2.3.4.3. Отчёты

Документация должна содержать следующую информацию:

- цели отчёта;
- составители отчёта (сотрудники агентства или эксперты);
- формат отчёта (оформление и объём);
- содержание отчёта (документация или только анализ / рекомендации);
- принципы взаимодействия с оцениваемой стороной при составлении отчёта;
- процедуры и политика публикации (взаимоотношения со СМИ);
- первоочередные последующие процедуры (семинары, конференции);
- долгосрочные последующие процедуры (последующая оценка или посещение вуза).

2.3.5. Система апелляции

Агентство документально фиксирует методы апелляции вынесенных решений и способы применения данных методов агентством. Документация должна ясно отражать, в какой степени система апелляции основывается на процессе слушания, в ходе которого агентство предоставляет возможность организации, проходящей оценку, комментировать и подвергать сомнению результаты оценки.

По существу, агентство должно предоставить свидетельство, что система апелляции дает возможность оцениваемой стороне высказывать своё мнение по поводу итогов оценки.

2.4. Дополнительная документация

Данные документы должны включать информацию об исследованиях, статистический материал или другие виды документации, не упомянутые в других частях отчёта. Данный материал должен быть опубликован.

2.5. Процедуры, предназначенные для системы обеспечения качества агентств

Агентство должно документально подтвердить, что оно использует внутренние механизмы гарантии качества, соответствующие требованиям европейских стандартов для агентств внешней гарантии качества.

2.6. Заключительные выводы

Анализ слабых и сильных сторон, возможностей и трудностей необходим для описания способности агентства адаптироваться к новым требованиям и условиям и для непрерывного улучшения деятельности при создании крепкой и заслуживающей доверия методологической системы и модели управления.

3. Рекомендации для группы внешних экспертов

Данные рекомендации описывают требования к группе экспертов. Данный документ содержит рекомендации:

- по назначению экспертов и общей организации проверки;
- по посещению агентства;
- по составлению отчёта.

Агентство, проходящее экспертизу, должно предоставить отчёт о самопроверке в соответствии с приведёнными рекомендациями. Результаты самообследования должны быть высланы группе экспертов не позднее чем за один месяц до посещения.

3.1. Назначение членов группы внешних экспертов

Группа внешней экспертизы должна состоять из следующих членов:

- один или два эксперта по гарантии качества (международные);
- представитель вуза (национальный);
- представитель студентов (национальный);
- представитель одной из заинтересованных сторон (например, работодатель).

Один из перечисленных экспертов должен быть выбран в качестве председателя экспертной комиссии.

Рекомендуется присутствие в комиссии независимого от агентства эксперта, который будет выполнять функции секретаря.

Номинация экспертов может инициироваться агентствами, заинтересованными сторонами или местными органами власти. Но для того, чтобы процесс был честным и заслуживал доверия, необходимо, чтобы назначение экспертов производилось третьей стороной, не имеющей отношения к агентству. Такой третьей стороной может, например, быть ENQA или агентство, не участвующее в процессе проверки. Основой для признания экспертов должно быть провозглашение их независимости. Тем не менее, оцениваемое агентство должно иметь возможность комментировать окончательный выбор членов комиссии.

3.2. Посещение агентства

Для посещения агентства должен быть составлен протокол в соответствии со следующей инструкцией.

Рекомендуемая длительность посещения – 2–3 дня, включая подготовку и последующие процедуры, в зависимости от информированности комиссии о проверяемом агентстве и его состоянии. За день до посещения комиссия должна собраться для обсуждения основных вопросов визита. Задача посещения — подтвердить результаты самообследования. Планы встреч должны быть разработаны с учётом результатов самообследования.

Визит может включать отдельные встречи с членами совета, администрации, коллективом, экспертами, учредителями / основными заинтересованными сторонами, представителями вузов, прошедших оценку, на уровне управления, а также членами комитета внутренней самооценки.

3.3. Подготовка отчёта

Кроме выполнения исходных положений, отчёт должен отражать соответствие европейским стандартам для агентств гарантии качества, как определено в протоколе самооценки, и содержать предложения и рекомендации по улучшению работы.

После посещения агентства внешняя экспертная комиссия совместно с секретарем составляет отчёт. Окончательный документ должен быть выслан оцениваемому агентству для комментариев по возможным фактическим ошибкам.