



# СТАНДАРТИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

## щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти

Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти

Видавництво «Ленвіт»

# **Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти**

**Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти**



Education and Culture

## **DG Education and Culture**

Цей проект фінансовано за підтримки Європейської Комісії у рамках програми "Сократ". Ця публікація відбиває лише погляди автора, і Комісія не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, що міститься в ній.

**Київ – 2006**

УДК 42  
ББК 81.432-923

**Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти.** – К.: Ленвіт, 2006. – 35 с.

ISBN 966-7043-96-7



Українське видання  
“Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти”  
здійснено за фінансової підтримки  
Британської Ради в Україні

ТОВ “Видавництво «Ленвіт»”  
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб’єкта видавничої справи  
ДК № 743 від 24.12.2001 р.

ISBN 966-7043-06-7

- © Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти, 2005.
- © Британська Рада в Україні, переклад, 2006.
- © Ленвіт, оформлення.

Здано в набір 13.03.2006. Підписано до друку 13.07.2006. Формат 84x108/16.  
Папір офсетний. Друк офсетний. Умовно-друк. арк. 4,6. Обл.-вид. арк. 3,45.  
Зам. № 3124  
«Ленвіт», 03680, м. Київ, вул. Червоноармійська 73, к. 14.

## Передмова

У Берлінському комюніке від 19 вересня 2003 року міністри країн-учасниць Болонського процесу доручили Європейській мережі із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ) «через її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (ЄАУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ) та Європейським студентським міжнародним бюро (ЄСМБ)» розробити «узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості»; «вивчити можливості створення надійної системи незалежних взаємних перевірок для агенцій та установ із забезпечення якості й/або надання акредитації і звітувати, через Групу підтримки Болонського процесу, перед міністрами у 2005 році про здійснену роботу». Міністри також попросили Європейську мережу із забезпечення якості вищої освіти врахувати «професійну компетентність інших асоціацій та мереж із забезпечення якості».

Цей звіт є відповіддю на даний мандат і підтриманий усіма організаціями, вказаними у тому розділі комюніке. Досягнення такого спільного розуміння є даниною духу співробітництва та взаємоповаги, які характеризували дискусії між усіма учасниками процесу. З цього приводу я хотів би подякувати ЄАУ, ЄАВНЗ та ЄСМБ разом із агенціями-членами ЄМЗЯ за їхній конструктивний і цінний внесок у процес.

Цей звіт адресований європейським міністрам освіти. Проте ми сподіваємося, що звіт матиме ширше розповсюдження серед тих, хто зацікавлений у забезпеченні якості у сфері вищої освіти. Маємо надію, що ці читачі знайдуть для себе даний звіт цікавим і корисним.

Необхідно наголосити, що цей звіт є лише першим кроком на шляху до створення загальноприйнятої системи цінностей, сподівань та зразкової практики щодо якості та її забезпечення різними установами та агенціями на всьому Європейському просторі вищої освіти (ЄПВО); до того ж цей шлях може виявитись довгим і важким. Процеси, які були приведені в дію Берлінським мандатом, обов'язково потребуватимуть подальшого розвитку, аби в Європейському просторі вищої освіти запрацювали загальноєвропейські механізми із забезпечення якості. Якщо вдастся це зробити, то й здійсниться більшість цілей Болонського процесу. Всі, хто брав участь в цій роботі, з нетерпінням чекають на можливість зробити свій внесок в успіх загальної справи.

Крістіан Тюн  
Президент ЄМЗЯ  
Лютий 2005 року

## Список скорочень

<b>ENQA</b>	European Network for Quality Assurance in Higher Education	<b>ЄМЗЯ</b>	Європейська мережа із забезпечення якості вищої освіти
<b>EUA</b>	European University Association	<b>ЕАУ</b>	Європейська Асоціація університетів
<b>EURASHE</b>	European Association of Institutions in Higher Education	<b>ЕАВНЗ</b>	Європейська Асоціація вищих навчальних закладів
<b>ESIB</b>	European Student International Bureau	<b>ЕСМБ</b>	Європейське студентське міжнародне бюро
<b>EHEA</b>	European Higher Education Area	<b>ЄПВО</b>	Європейський простір вищої освіти
<b>ECA</b>	European Consortium for Accreditation	<b>ЕАК</b>	Європейський акредитаційний консорціум
<b>CEE</b>	Central and Eastern European Network	<b>ЦСЕ</b>	Центрально- і Східноєвропейська мережа
<b>TEEP</b>	Transnational European Evaluation Project	<b>ТЕПО</b>	Транснаціональний європейський проект оцінювання
<b>INQAAHE</b>	International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education	<b>ММАЗЯ</b>	Міжнародна мережа агенцій із забезпечення якості вищої освіти
<b>NOQA</b>	Nordic Quality Assurance Network in Higher Education	<b>СМЗЯ</b>	Скандинавська мережа із забезпечення якості вищої освіти
<b>IAUP</b>	International Association of University Presidents	<b>МАПУ</b>	Міжнародна асоціація президентів університетів
<b>CHEA</b>	Council for Higher Education Accreditation (USA)	<b>РАВО</b>	Рада з питань акредитації вищої освіти (США)
<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development	<b>ОЕСР</b>	Організація з економічної співпраці і розвитку
<b>UNESCO</b>	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization	<b>ЮНЕСКО</b>	Організація об'єднаних націй з питань освіти, науки і культури

# Зміст

<b>Короткий виклад звіту .....</b>	6
<b>1 Зміст, цілі та принципи .....</b>	9
<b>2 Європейські стандарти і рекомендації .....</b>	11
<b>Вступ до Частини 1 і Частини 2: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості вищої освіти .....</b>	12
<b>Частина 1: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах .....</b>	14
<b>Частина 2: Європейські стандарти і рекомендації щодо зовнішнього забезпечення якості вищої освіти .....</b>	18
<b>Вступ до Частини 3: Європейські стандарти і рекомендації для агенцій із зовнішнього забезпечення якості .....</b>	21
<b>Частина 3: Європейські стандарти для агенцій із зовнішнього забезпечення якості .....</b>	21
<b>3 Система взаємної перевірки для агенцій із забезпечення якості .....</b>	25
<b>Міжнародний контекст .....</b>	25
<b>Циклічні перевірки агенцій .....</b>	26
<b>Реєстр агенцій із зовнішнього забезпечення якості, що діють у Європі .....</b>	28
<b>Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти .....</b>	28
<b>4 Перспективи і труднощі .....</b>	30
<b>Додаток: Циклічна перевірка агенцій із забезпечення якості – теоретична модель .....</b>	32

## Короткий виклад звіту

Цей звіт складено Європейською Асоціацією із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ)<sup>1</sup> зусиллями її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (ЄАУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЄСАНЗ) та Європейським студентським міжнародним бюро (ЄСМБ), а також з урахуванням обговорень з різними відповідними мережами. Він є відповіддою на подвійний мандат, що його отримала ЄМЗЯ у Берлінському комуніке (вересень 2003 р.), розробити «узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості» та «вивчити можливості створення надійної системи незалежних взаємних перевірок для агенцій та установ із забезпечення якості й/або надання акредитації».

Звіт складається з чотирьох розділів. У першому розділі йдеться про зміст, цілі та принципи; другий розділ розглядає стандарти і рекомендації із забезпечення якості<sup>2</sup>; третій розділ присвячений системі взаємної перевірки для агенцій із забезпечення якості; а у четвертому розділі окреслені перспективи і труднощі.

### Основні результати і рекомендації звіту:

- існуватимуть європейські стандарти щодо внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості, а також для агенцій із зовнішнього забезпечення якості;
- європейські агенції із забезпечення якості проходитимуть регулярні перевірки, один раз на п'ять років;
- особлива увага приділятиметься реалізації принципу субсидіарності<sup>3</sup>, коли перевірки здійснюються переважно в межах своєї країни;
- буде створений Європейський Реєстр агенцій із забезпечення якості;
- Комітет у справах Європейського Реєстру прийматиме рішення про внесення агенцій до Реєстру;
- буде створений Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти.

### За умов виконання наданих рекомендацій відбудуться такі зміни:

- використання узгоджених стандартів і рекомендацій гарантуватиме більш послідовне забезпечення якості на всьому Європейському просторі вищої освіти;
- вищі навчальні заклади і агенції із забезпечення якості на всьому Європейському просторі вищої освіти матимут спільні орієнтири щодо забезпечення якості;
- завдяки Реєстру буде легше визначити професійні та надійні агенції;
- процедури визнання кваліфікацій стануть більш надійними;
- зросте довіра до роботи агенцій із забезпечення якості;
- робота Європейського Консультативного Форуму із забезпечення якості вищої освіти сприятиме більш активному обміну досвідом і думками між агенціями та іншими учасниками процесу (включаючи вищі навчальні заклади, студентів і представників ринку праці);
- зростатиме взаємна довіра між закладами освіти і агенціями;
- буде підтриманий процес взаємного визнання.

### Короткий перелік Європейських стандартів забезпечення якості

Цей короткий перелік Європейських стандартів забезпечення якості у віщий освіті складений на основі Розділу 2 даного звіту і поданий тут для того, щоб було легше орієнтуватися в тексті документа. Тут пропущені рекомендації, а стандарти розбиті на три частини, які стосуються:

- внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах;
- зовнішнього забезпечення якості вищої освіти;
- забезпечення якості у діяльності агенцій із зовнішнього забезпечення якості.

<sup>1</sup> Генеральна асамблея ЄМЗЯ підтвердила 4 листопада 2004 року перетворення колишньої Європейської мережі на Європейську Асоціацію.

<sup>2</sup> Термін "забезпечення якості" у даному звіті включає такі процеси як оцінювання якості, акредитація та аудит.

<sup>3</sup> Принцип субсидіарності – принцип, за яким окремому члену великої організації дозволяється самостійно приймати рішення, яке зачіпає його інтереси, замість того, щоб передовіряти право прийняття такого рішення цілій організації.

## **Частина 1: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах**

### **1.1 Політика закладу і процедури забезпечення якості**

Навчальні заклади повинні визначити політику і пов'язані з нею процедури, які б забезпечували якість і стандарти їхніх навчальних програм та дипломів. Вони також мають відкрито заявити про свої наміри створити таку атмосферу і практику, які б визнавали важливість якості та її забезпечення. Задля досягнення такої мети, навчальні заклади мають розробити і втілювати стратегію постійного підвищення якості. Стратегія, політика і процедури повинні мати офіційний статус і бути доступними для широкого загалу. Вони також повинні передбачити участь студентів і інших зацікавлених сторін у процесі забезпечення якості.

### **1.2 Затвердження, моніторинг і періодичний перегляд програм і дипломів**

Навчальні заклади повинні мати офіційний механізм затвердження, періодичного перегляду та моніторингу своїх навчальних програм і дипломів.

### **1.3 Оцінювання студентів**

Оцінювання студентів передбачає послідовне використання оприлюднених критеріїв, правил і процедур.

### **1.4 Забезпечення якості викладацького складу**

Навчальні заклади повинні мати у своєму розпорядженні певні процедури і критерії, які б засвідчували, що викладачі, які працюють із студентами, мають відповідну кваліфікацію і високий фаховий рівень для здійснення своїх службових обов'язків. Ті, хто здійснюють зовнішню перевірку навчального закладу, мають про них знати і оцінити їх у кінцевому звіті про перевірку.

### **1.5 Навчальні ресурси та підтримка студентів**

Навчальні заклади повинні гарантувати, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес, є достатніми і відповідають змісту тих програм, які пропонує заклад.

### **1.6 Інформаційні системи**

Навчальні заклади повинні гарантувати, що вони збирають, аналізують і використовують відповідну інформацію для ефективного управління своїми навчальними програмами та іншою діяльністю.

### **1.7 Публічність інформації**

Навчальні заклади повинні регулярно публікувати найсвіжішу, неупереджену і об'єктивну інформацію – як кількисну, так і якісну – про навчальні програми і кваліфікації, які вони пропонують.

## **Частина 2: Європейські стандарти зовнішнього забезпечення якості**

### **2.1 Використання процедур внутрішнього забезпечення якості**

Процедури зовнішнього забезпечення якості повинні враховувати ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості, описаних у Частині 1 Європейських стандартів і рекомендацій.

### **2.2 Розробка процесів зовнішнього забезпечення якості**

Цілі та завдання процесів забезпечення якості визначаються всіма відповідальними сторонами (включаючи вищі навчальні заклади) ще до того, як будуть розроблені самі процеси; цілі і завдання мають бути опубліковані разом з процедурами, які будуть застосовуватись.

### **2.3 Критерії для прийняття рішень**

Будь-які офіційні рішення, прийняті в результаті діяльності із зовнішнього забезпечення якості, мають базуватись на чітко сформульованих оприлюднених критеріях, які послідовно застосовуються.

### **2.4 Процеси, що відповідають своєму призначенню**

Усі процеси зовнішнього забезпечення якості повинні розроблятись таким чином, щоб вони забезпечували досягнення саме тих цілей, які визначені для таких процесів.

### **2.5 Звітування**

Звіти повинні публікуватися. Вони мають бути написані у такому стилі, який є зрозумілий і доступний для цільової аудиторії. Текст звіту має бути організований таким чином, щоб читачеві було легко знайти будь-які рішення, схвальні зауваження чи рекомендації.

## 2.6 Подальші процедури

Процеси забезпечення якості, які містять рекомендації щодо дій, або які вимагають подальшого плану дій, повинні мати наперед визначену для цього процедуру, яка послідовно здійснюється.

## 2.7 Періодичні перевірки

Зовнішнє забезпечення якості навчальних закладів та/або навчальних програм повинно здійснюватись на циклічній основі. Тривалість циклу і процедур перевірки повинні бути чітко визначені й опубліковані заздалегідь.

## 2.8 Загальний аналіз системи

Агенції із забезпечення якості мають періодично готувати підсумкові звіти з описом та аналізом узагальнених результатів, оцінок і т.д. здійснених ними перевірок.

# Частина 3: Європейські стандарти для агенцій із зовнішнього забезпечення якості

## 3.1 Використання процедур зовнішнього забезпечення якості у вищій освіті

Зовнішнє забезпечення якості у роботі агенцій повинно враховувати наявність та ефективність процесів зовнішнього забезпечення якості, описаних у Частині 2 Європейських стандартів і рекомендацій.

## 3.2 Офіційний статус

Агенції повинні бути офіційно визнані компетентними державними органами, які діють у Європейському просторі вищої освіти, як такі, що відповідають за зовнішнє забезпечення якості. Агенції також повинні мати повний юридичний статус і відповідати всім вимогам законодавства, в межах якого вони функціонують.

## 3.3 Діяльність

Агенції повинні регулярно здійснювати заходи із зовнішнього забезпечення якості (як на рівні цілого закладу, так і на рівні окремих навчальних програм).

## 3.4 Ресурси

Агенції повинні мати достатні і збалансовані ресурси – як людські, так і фінансові – задля того, щоб мати змогу ефективно організовувати і здійснювати процеси зовнішнього забезпечення якості, зберігаючи при цьому достатній ресурс для розвитку власних процедур та процесів.

## 3.5 Програмна заява

Агенції повинні мати чітко сформульовані цілі та завдання своєї діяльності, викладені у програмній заяві, яка відкрита для громадського загалу.

## 3.6 Незалежність

Агенції повинні бути незалежними в тому, що нестимуть самостійну відповідальність за свої дії; і що треті сторони, такі як вищі навчальні заклади, міністерства чи інші учасники процесу, не впливатимуть на висновки і рекомендації їхніх перевірок.

## 3.7 Критерії та процеси зовнішнього забезпечення якості, які застосовуються агенціями

Процеси, критерії та процедури, які застосовуються агенціями, повинні визначатись наперед і бути доступними для широкого загалу. Очікується, що ці процеси включатимуть:

- самооцінювання чи еквівалентну процедуру, яку здійснює суб'єкт діяльності із забезпечення якості;
- зовнішнє оцінювання, яке здійснює група незалежних експертів; коли необхідно, до цього залучаються представники студентства, та, за рішенням агенції, здійснюється відвідання об'єкту перевірки;
- публікацію звіту, разом із буд-якими рішеннями, рекомендаціями чи іншими офіційними результатами;
- подальшу послідовність дій з метою пересвідчитись, що суб'єкт діяльності із забезпечення якості вжив необхідних заходів у відповідності до рекомендацій, які були зроблені у звіті за результатами перевірки.

## 3.8 Процедури підзвітності

Агенції повинні мати процедури для власної звітності.

## 1 Зміст, цілі та принципи

У Берлінському комюніке від 19 вересня 2003 року міністри країн-учасниць Болонського процесу доручили Європейській мережі із забезпечення якості вищої освіти (ЄМЗЯ) «через її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (ЄАУ), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ) та Європейським студентським міжнародним бюро (ЄСМБ)» розробити «узгоджені стандарти, процедури та рекомендації із забезпечення якості»; «вивчити можливості створення надійної системи незалежних взаємних перевірок для агенцій та установ із забезпечення якості й/або надання акредитації і звітувати, через Групу підтримки Болонського процесу, перед міністрами у 2005 році про здійснену роботу». Міністри також попросили Європейську мережу із забезпечення якості вищої освіти врахувати «професійну компетентність інших асоціацій та мереж із забезпечення якості».

ЄМЗЯ привітала цю можливість зробити внесок у створення європейського виміру у сфері забезпечення якості, тим самим сприяючи досягненню цілей Болонського процесу.

Багато різних організацій та зацікавлених груп долучились до цієї роботи. По-перше, у процесі були активно задіяні члени Європейської мережі із забезпечення якості вищої освіти. Вони брали участь у робочих групах, а складання звіту було важливим елементом у порядку денному Генеральних асамблей ЄМЗЯ у червні та листопаді 2004 року. По-друге, свій внесок зробили Європейська Асоціація університетів (ЄАУ), Європейська асоціація вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ), Європейське студентське міжнародне бюро (ЄСМБ). Європейська Комісія теж долучилась до роботи і брала участь у регулярних засіданнях групи "Є4". По-третє, важливу роль в процесі підготовки звіту відіграла співпраця з іншими мережами, такими як Європейський акредитаційний консорціум (ЕАК/EUA) і Центрально- та Східноєвропейська мережа агенцій із забезпечення якості (ЦСЕ мережа/CEE Network). Зрештою, ЄМЗЯ та її партнери ефективно використали свої власні міжнародні контакти і досвід і таким чином врахували широкий спектр позицій різних країн-учасниць цього процесу.

Забезпечення якості вищої освіти не є суто європейською проблемою. В усьому світі зростає увага до якості та стандартів, що пояснюється швидким розвитком вищої освіти і водночас здорожненням вартості освітніх послуг для держави і людей. Тому якщо Європа має намір здійснити свою мету і стати найбільш динамічною і інтелектуальною економікою у світі (Лісабонська Стратегія), то європейська вища освіта буде зобов'язана продемонструвати, що вона серйозно ставиться до якості своїх навчальних програм і дипломів і має бажання запровадити заходи, які забезпечать і продемонструють цю якість. Нові ініціативи і вимоги, що зараз виникають як в Європі, так і поза її межами з огляду на таку інтернаціоналізацію вищої освіти, потребують відповідної реакції. Відданість всіх тих, хто розробляв ці пропозиції, свідчить про виникнення справжнього європейського виміру у сфері забезпечення якості, що має посилити привабливість всього того, що пропонує Європейський простір вищої освіти.

В основі пропозицій, що містяться у цьому звіті, лежить цілий ряд принципів, які викладені більш детально у двох розділах відповідно до двох частин Берлінського мандату. Однак, певні фундаментальні принципи повинні регулювати всі аспекти цієї діяльності, а саме:

- зацікавленість студентів і роботодавців, а також суспільства в цілому у високій якості вищої освіти;
- ключова важливість автономії закладів і установ, збалансована усвідомленням того, що автономія несе із собою дуже серйозну відповідальність;
- система зовнішнього забезпечення якості повинна відповідати своїй меті і не ускладнювати роботу навчальних закладів більше, ніж це необхідно для виконання цією системою своїх завдань.

Європейська мережа із забезпечення якості вищої освіти, до якої входять 40 країн, характеризується розмаїттям політичних систем, систем вищої освіти, соціокультурних і освітніх традицій, мов, прагнень і сподівань. Саме через це тут неможливо підходити до якості, стандартів і забезпечення якості з позицій одного монолітного

рішення для всіх. З огляду на існуючі відмінності, які загально визнаються як одна із славетних рис Європи, у цьому звіті відмітається вузький, жорстко регламентуючий і надмірно деталізований підхід до стандартів. При формулюванні як стандартів, так і рекомендацій перевага віддається загальним принципам замість конкретних вимог. Вважається, що такий підхід може бути загально прийнятний на початковому етапі і активно сприятиме зближенню різних професійних спільнот, які складають Європейський простір вищої освіти. Загальні стандарти мають знайти широке сприйняття на національному рівні<sup>4</sup> у більшості країн-учасниць Болонського процесу. Однак, узагальнюючий характер принципів зумовлює те, що запропоновані стандарти і рекомендації більше фокусуються на тому, що треба робити, аніж на тому, як їх досягти. Таким чином, хоча цей звіт і включає процедурні питання, перевага віддається стандартам і рекомендаціям, особливо у Розділі 2.

Насамкінець, треба зауважити, що досягнення згоди щодо цього звіту не дорівнює досягненню цілі Болонського процесу по забезпеченням якості в Європейському просторі вищої освіти. Треба ще багато зробити, щоб виконати рекомендації цього звіту і забезпечити існування культури, в умовах якої вищі навчальні заклади і агенції із забезпечення якості дотримуватимуться якості.

---

<sup>4</sup> В тексті звіту термін національний включає також регіональний контекст по відношенню до агенцій із забезпечення якості, національні контексти і владу і т.д.

## 2 Європейські стандарти і рекомендації

Доручення міністрів розробити узгоджені стандарти, процедури і рекомендації із забезпечення якості підняло цілий ряд важливих питань. «Забезпечення якості» – це загальний термін у галузі вищої освіти, який можна тлумачити по-різному, але неможливо вживати одну дефініцію, щоб описати всі контексти. Схожим чином, слово «стандарт» вживається по-різному в різних частинах Європи, від визначення вузьких регуляторних вимог до більш узагальненого позначення зразкової практики. Ці слова також мають дуже різні значення в різних національних системах вищої освіти.

Більше того, процес підготовки цього звіту наочно показав, що навіть серед професійної спільноти, яка займається забезпеченням якості, існують досить серйозні розбіжності у поглядах на те, якими мають бути стосунки між вищими навчальними закладами і тими, хто здійснює зовнішнє оцінювання їхньої діяльності. Дехто, здебільшого з агенцій, які акредитують навчальні програми чи освітні заклади, дотримуються тієї точки зору, що зовнішнє забезпечення якості – це, в основному, «захист споживача», що вимагає встановлення чіткої дистанції між агенцією із забезпечення якості та вищим навчальним закладом, роботу якого вона оцінює. В той же час інші агенції вбачають основну мету зовнішнього забезпечення якості у наданні вищим навчальним закладам порад і підтримки в їхньому намаганні підняти стандарти і покращити якість своїх навчальних програм і відповідних кваліфікаційних рівнів. В останньому випадку необхідна тісна взаємодія між тими, хто оцінює, і тими, кого оцінюють. Інші ж намагаються зайняти проміжну позицію між цими двома підходами та врівноважити підзвітність і покращення якості.

Але не лише агенції із забезпечення якості мають різні погляди та підходи. Досить часто вищі навчальні заклади і представницькі студентські органи мають різні інтереси: перші прагнуть високого рівня автономності із мінімальним зовнішнім регулюванням або оцінюванням (це на рівні навчального закладу в цілому), в той час як другі бажають, щоб заклади освіти були публічно підзвітними завдяки частим перевіrkам на рівні навчальних програм або кваліфікацій.

І останнє зауваження: розроблені стандарти і рекомендації стосуються лише трьох рівнів вищої освіти, які визначені у Болонській Декларації, і не відносяться до сфери наукових досліджень і загального управління освітнім закладом.

### Загальна інформація про стандарти і рекомендації

Цей розділ звіту містить стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти. Стандарти і рекомендації створювались як такі, що можуть застосовуватись в усіх вищих навчальних закладах і агенціях із забезпечення якості Європи незалежно від їхньої структури, функцій і розміру, чи національної системи, до якої вони належать. Як згадувалось раніше, вважалось за недоцільне включати детальну «процедуру» в цей розділ звіту, оскільки процедури складають важливу частину автономії навчальних закладів і агенцій. Залежно від умов своєї співпраці, освітні заклади і агенції мають самі визначити процедурні послідовності, за якими здійснюються стандарти, викладені в цьому звіті.

Стандарти і рекомендації насамперед підтримують дух «Грацької Декларації від липня 2003 року», проголошеної Європейською Асоціацією університетів (ЄАУ), де йдеться про те, що «мета європейського виміру у сфері забезпечення якості – це ствердження взаємної довіри та забезпечення більшої прозорості в умовах розмайття національних систем і предметних галузей». Так само, як і Грацька Декларація, стандарти і рекомендації, викладені в цьому звіті, визнають верховенство національних систем вищої освіти, важливість автономії освітніх закладів і агенцій із забезпечення якості, а також конкретні вимоги різних академічних дисциплін. Крім того, стандарти і рекомендації багато в чому завдячують досвіду, отриманому під час координованого ЄМЗЯ пілотного проекту «Транснаціональний європейський проект оцінювання», який досліджував на прикладі трьох дисциплін значення і практичні наслідки європейського транснаціонального процесу оцінки якості.

Стандарти і рекомендації також враховують результати транснаціонального дослідження про зближення якості, опублікованого ЄМЗЯ у березні 2005 року, де вивчалися причини існування відмінностей між різними національними підходами до зовнішнього забезпечення якості, а також обмеження щодо їх зближення. Стандарти і рекомендації також враховують заяву міністрів у Берлінському комюніке про те, що «відповідно до принципу інституційної автономії, основна відповідальність за забезпечення якості у сфері вищої освіти лежить на кожному закладі, і це становить основу для справжньої підзвітності академічної системи в межах національної системи забезпечення якості». Тому стандарти і рекомендації намагались знайти належний баланс між створенням та розвитком внутрішньої культури дотримання якості, з одного боку, і тією роллю, яку можуть відігравати процедури зовнішнього забезпечення якості, з іншого.

Крім того, стандарти і рекомендації врахували «Кодекс зразкової практики», опублікований у грудні 2004 року Європейським Акредитаційним Консорціумом (ЄАК), а також цілу низку положень, викладених у наступних документах: «Заява про узгоджені стандарти, процедури та рекомендації на європейському рівні» та «Заява про взаємні перевірки між агенціями із забезпечення якості і акредитації» (Європейське студентське міжнародне бюро, квітень 2004 року); «Політика забезпечення якості в контексті Берлінського комюніке» (Європейська Асоціація університетів, квітень 2004 року); «Програмна заява щодо Болонського процесу» (Європейська Асоціація вищих навчальних закладів, липень 2004 року). Міжнародна перспектива була також забезпечена завдяки порівнянню стандартів зовнішнього забезпечення якості із «Рекомендаціями щодо зразкової практики», що їх застосовує Міжнародна мережа агенцій із забезпечення якості.

## **Вступ до Частини 1 і Частини 2: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості вищої освіти**

Стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості, про які йтиметься далі, стосуються ключових питань у сфері якості та стандартів. Вони були створені для використання вищими навчальними закладами та агенціями із забезпечення якості, що діють в Європейському просторі вищої освіти.

Призначення цих стандартів і рекомендацій – надати допомогу і визначити орієнтири як для вищих навчальних закладів при розробці своїх власних систем забезпечення якості, так і для агенцій, які здійснюють незалежні перевірки. Крім того, ці стандарти і рекомендації роблять свій внесок у створення спільної основи для діяльності як закладів освіти, так і агенцій із забезпечення якості. Проте в цьому немає жодного наміру нав'язати певну практику або розглядати запропоновані стандарти і рекомендації як жорстко регламентуючі і незмінні.

У деяких країнах, що входять до ЄМЗЯ, міністерство освіти (або подібна за функціями установа) відповідає за деякі сфери, на які розповсюджуються ці стандарти і рекомендації. Там, де це має місце, міністерство (або подібна за функціями установа) повинно гарантувати наявність відповідного механізму забезпечення якості, який підлягає незалежним перевіркам.

### **Основні принципи**

Ці стандарти і рекомендації ґрунтуються на ряді основних принципів внутрішнього і зовнішнього забезпечення якості вищої освіти у Європейському просторі вищої освіти, а саме:

- вищі навчальні заклади несуть основну відповідальність за якість наданих ними освітніх послуг і за те, як ця якість забезпечується;
- інтереси суспільства щодо якості і стандартів вищої освіти мають бути захищені;
- потрібно розвивати і вдосконалювати якість навчальних програм в інтересах студентів та інших бенефіціарів вищої освіти на Європейському просторі вищої освіти;
- мають існувати ефективні та надійні організаційні структури, в межах яких ці академічні програми здійснюються та підтримуються;
- важливими є прозорість та використання зовнішньої фахової допомоги в процесах забезпечення якості;
- створення культури якості у вищих навчальних закладах має отримати всіляку підтримку;

- необхідно розробити процеси, за допомогою яких вищі навчальні заклади зможуть демонструвати свою відкритість та підзвітність, включаючи підзвітність за державні і приватні інвестиції;
- забезпечення якості, яке гарантує відкритість та підзвітність, повністю сумісне із процесами забезпечення якості задля підвищення ефективності роботи закладу;
- заклади освіти мають демонструвати свою якість як на національному, так і на міжнародному рівні;
- процеси, які застосовуються, не повинні обмежувати різноманіття та стримувати нововведення.

## Призначення стандартів і рекомендацій

Призначення стандартів і рекомендацій:

- покращувати освіту, яку студенти отримують у вищих навчальних закладах Європейського простору вищої освіти;
- допомагати вищим навчальним закладам забезпечувати і підвищувати якість своєї діяльності і через якість стверджувати свої права на автономію;
- визначити основу діяльності агенцій із забезпечення якості вищої освіти;
- зробити зовнішнє забезпечення якості більш прозорим і зрозумілим для всіх, хто бере в цьому участь.

## Мета стандартів і рекомендацій

Мета стандартів і рекомендацій:

- стимулювати розвиток вищих навчальних закладів, котрі підтримують активну дослідницьку та освітню діяльність;
- стати джерелом допомоги для вищих навчальних закладів та інших відповідних установ у створенні своєї власної культури забезпечення якості;
- інформувати вищі навчальні заклади, студентів, працедавців та інші зацікавлені сторони про процеси, що відбуваються у вищій освіті, та про результати у цій галузі, а також підвищувати рівень їхніх очікувань;
- сприяти створенню спільної системи поглядів щодо надання вищої освіти та забезпечення її якості в межах Європейського простору вищої освіти.

## Зовнішнє забезпечення якості

Стандарти і рекомендації, запропоновані в цьому звіті, передбачають важливу роль для зовнішнього забезпечення якості, форми якого є різними в залежності від освітньої системи. Це можуть бути різні типи оцінювання закладу в цілому; оцінювання навчальних програм або програм з окремих предметів; акредитація на рівні навчальної дисципліни, повного курсу або закладу в цілому; а також комбінація різних типів перевірки. Загальна ефективність різних форм зовнішнього оцінювання у значній мірі залежить від наявності чітко вписаної стратегії внутрішнього забезпечення якості, яка має конкретні цілі, а також від застосування освітніми закладами механізмів і методів, які забезпечують досягнення зазначених цілей.

## Зовнішні агенції можуть здійснювати оцінку якості освіти з цілого ряду причин, включаючи:

- захист національних академічних стандартів вищої освіти;
- акредитацію програм та/або закладів;
- захист користувачів;
- забезпечення громадськості перевіrenoю інформацією (якісною і кількісною) про програми навчання та освітні заклади;
- вдосконалення та підвищення якості.

Діяльність європейських агенцій із забезпечення якості відображатиме юридичні, соціальні та культурні вимоги того середовища, в якому вони діють. Європейські стандарти, які стосуються забезпечення якості самих агенцій із забезпечення якості, містяться у Частині 3 цього розділу.

Процеси, які здійснюють агенції із зовнішнього забезпечення якості, залежатимуть від їхніх цілей і запланованих результатів. Процедури, що їх застосовують агенції, які зосереджуються на підвищенні якості, можуть відрізнятись

від тих, які передбачають, в першу чергу, серйозний "захист споживача". Стандарти, які наводяться далі, відображають зразковий досвід зовнішнього забезпечення якості з усієї Європи, але вони не дають детальних вказівок щодо того, що саме треба перевіряти, чи як треба здійснювати зовнішню перевірку. То є сфера національної автономії, хоча обмін інформацією між агенціями та установами влади вже призводить до появи схожих елементів.

Можна назвати деякі загальні принципи зразкового досвіду, на яких базуються процеси зовнішнього забезпечення якості:

- необхідно поважати автономію закладу;
- процеси зовнішнього забезпечення якості мають, в першу чергу, служити інтересам студентів та інших зацікавлених сторін, наприклад, представників ринку праці;
- необхідно, де це можливо, використовувати результати власної діяльності закладів із внутрішнього забезпечення якості.

Так звані "рекомендації" надають додаткову інформацію про зразковий досвід і в деяких випадках більш детально пояснюють значення та важливість стандартів. Хоча рекомендації і не є частиною самих стандартів, стандарти потрібно розглядати у поєднанні з ними.

## **Частина 1: Європейські стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості у вищих навчальних закладах**

### **1.1 Політика закладу і процедури забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні визначити політику і пов'язані з нею процедури, які б забезпечували якість і стандарти їхніх навчальних програм та дипломів. Вони також мають відкрито заявити про свої наміри створити таку атмосферу і практику, які б визнавали важливість якості та її забезпечення. Задля досягнення такої мети, навчальні заклади мають розробити і втілювати стратегію постійного підвищення якості.

Стратегія, політика і процедури повинні мати офіційний статус і бути доступними для широкого загалу. Вони також повинні передбачити участь студентів і інших зацікавлених сторін у процесі забезпечення якості.

#### **Рекомендації:**

Офіційно визначені політика і процедури забезпечують загальну структуру, в межах якої вищі навчальні заклади можуть розробляти свою систему забезпечення якості і відслідковувати її ефективність. Політика і процедури також сприяють визнанню з боку громадськості прав на автономію. Політика містить заяви про наміри та основні засоби, за допомогою яких вони будуть досягнуті. Процедурні рекомендації можуть дати більш детальну інформацію про шляхи втілення політики і служать корисним орієнтиром для тих, хто має знати про практичні аспекти здійснення процедур.

Очікується, що програмна заявка включатиме:

- відношення між викладанням та науково-дослідною роботою у закладі;
- стратегію закладу щодо якості і стандартів;
- організацію системи забезпечення якості;
- відповідальність кафедр, шкіл, факультетів та інших організаційних одиниць та осіб за забезпечення якості;
- залучення студентів до забезпечення якості;
- способи втілення політики, її моніторингу та перегляду.

Створення та функціонування Європейського простору вищої освіти принципово залежить від того, чи зможуть навчальні заклади на всіх рівнях своєї організації забезпечити таку ситуацію, коли їхні навчальні програми

матимуть чітко визначені результати навчання, які мають бути досягнуті; від готовності, бажання і здатності персоналу забезпечити викладання та створити такі умови, які б допомогли студентам досягти тих результатів; а також від наявності повного, вчасного і відчутного визнання внеску у здійснювану роботу тієї частини персоналу, яка демонструє видатну майстерність, прекрасні фахові знання, відданість справі. Всі вищі навчальні заклади повинні прагнути вдосконалити й покращити освіту, яку вони пропонують своїм студентам.

## **1.2 Затвердження, моніторинг та періодичний перегляд навчальних програм і дипломів**

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні мати офіційний механізм затвердження, періодичного перегляду та моніторингу своїх навчальних програм і дипломів.

### **Рекомендації:**

Довіра до вищої освіти з боку студентів та інших зацікавлених сторін виникає та підтримується, скоріш за все, завдяки ефективній діяльності із забезпечення якості освіти, яка гарантує ретельність у розробці навчальних програм, регулярність моніторингу і періодичність перегляду цих програм, забезпечуючи тим самим їхню актуальність та попит на них.

Передбачається, що забезпечення якості програм включатиме:

- розробку й публікацію чітко сформульованих очікуваних навчальних результатів;
- уважне ставлення до побудови освітньо-кваліфікаційної програми – переліку дисциплін та їхньої організації і змісту;
- особливі вимоги до різних форм навчання (наприклад, денної, вечірньої, заочної форм, дистанційного навчання, навчання за допомогою електронних ресурсів), а також до різних типів вищої освіти (наприклад, академічної, професійно-технічної, професійної);
- наявність відповідних навчальних ресурсів;
- формальні процедури затвердження програм органом, який не здійснює викладання за цією програмою;
- моніторинг успішності та досягнень студентів;
- регулярний періодичний перегляд програм (за участі також зовнішніх експертів);
- регулярне спілкування з працедавцями, представниками ринку праці та іншими відповідними організаціями;
- участь студентів у діяльності із забезпечення якості.

## **1.3 Оцінювання студентів**

### **Стандарт:**

Оцінювання студентів передбачає послідовне використання оприлюднених критеріїв, правил і процедур.

### **Рекомендації:**

Оцінювання студентів – це один з найважливіших елементів вищої освіти. Результати оцінювання мають значний вплив на майбутні кар'єри студентів. Тому важливо, щоб оцінювання завжди проводилося професійно, і при цьому бралися до уваги існуючі знання про процеси тестування та екзаменаційні процеси. Оцінювання також дає важливу інформацію навчальним закладам про ефективність викладання та підтримки студентів.

Очікується, що процедури оцінювання студентів:

- будуть розроблені як такі, що здатні визначити, в якій мірі досягнуті заплановані навчальні результати та інші цілі програми;

- відповідатимуть своєму призначенню, тобто забезпечуватимуть діагностичний, поточний або підсумковий контроль;
- матимуть чіткі й оприлюднені критерії виставлення оцінок;
- здійснюватимуться людьми, котрі розуміють роль оцінювання у набутті студентами знань і вмінь, які пов'язані з їхньою майбутньою кваліфікацією;
- де можливо, не покладатимуться на судження лише одного екзаменатора;
- братимуть до уваги всі можливі наслідки екзаменаційних правил;
- матимуть чіткі правила, які регулюють випадки відсутності студента через хворобу чи інші поважні обставини;
- гарантуватимуть належну безпеку процесу тестування і його відповідність до задекларованих навчальним закладом процедур;
- підлягатимуть адміністративним перевіркам, які встановлюватимуть точність здійснення вписаних процедур.

Крім того, студенти мають бути чітко поінформовані про стратегію оцінювання, яка застосовується щодо їхньої навчальної програми; про те, які екзамени чи інші методи оцінювання будуть застосовані до них; чого від них очікують; а також про те, які критерії будуть використані при оцінюванні їхньої успішності.

## 1.4 Забезпечення якості викладацького складу

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні мати у своему розпорядженні певні процедури і критерії, які б засвідчували, що викладачі, які працюють із студентами, мають відповідну кваліфікацію і високий фаховий рівень для здійснення своїх службових обов'язків. Ті, хто здійснюють зовнішню перевірку навчального закладу, мають про них знати і оцінити їх у кінцевому звіті про перевірку.

### **Рекомендації:**

Викладачі являють собою найважливіший навчальний ресурс, доступний для більшості студентів. Важливо, щоб викладачі прекрасно знали і розуміли свій предмет; мали необхідні вміння і досвід для того, щоб ефективно передавати студентам свої знання і розуміння предмету в різних ситуаціях навчання; а також щоб вони мали доступ до інформації про те, як інші оцінюють їхню роботу. Навчальні заклади повинні використовувати такі процедури відбору та призначення на посаду, які дозволяють пересвідчитись у тому, що новий викладач обов'язково має щонайменше базовий рівень компетентності. Для викладачів повинні створюватись умови і можливості для вдосконалення фахової майстерності, а також атмосфера, в якій вони цінують свої професійні вміння. Навчальні заклади мають надавати слабким викладачам можливість удосконалити свої професійні вміння до прийнятного рівня, але також мати механізми усунення з посад тих викладачів, які продовжують демонструвати свою професійну нездатність.

## 1.5 Навчальні ресурси та підтримка студентів

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні гарантувати, що наявні ресурси, які забезпечують навчальний процес, є достатніми і відповідають змісту тих програмам, які пропонує заклад.

### **Рекомендації:**

Окрім своїх викладачів, студенти покладаються на цілий спектр ресурсів, які допомагають їхньому навчанню. Ці ресурси включають як бібліотеки і комп'ютери, так і індивідуальну допомогу різного роду консультантів. Навчальні

ресурси та інші механізми підтримки повинні бути легкодоступними для студентів, розробленими з урахуванням їхніх потреб і здатними реагувати на відгуки від тих, хто ними користується. Заклади повинні постійно відслідковувати, переглядати і вдосконалювати ефективність служб підтримки, доступних для студентів.

## 1.6 Інформаційні системи

### Стандарт:

Навчальні заклади повинні гарантувати, що вони збирають, аналізують і використовують відповідну інформацію для ефективного управління своїми навчальними програмами та іншою діяльністю.

### Рекомендації:

Самопізнання – це відправна точка для ефективного забезпечення якості. Важливо, щоб навчальні заклади володіли засобами збору й аналізу інформації про свою власну діяльність. Без цього вони не знатимуть, що працює добре, а що потребує уваги, або ж про результати інноваційної діяльності.

Інформаційна система, яка забезпечує моніторинг якості і відповідає потребам конкретного навчального закладу, залежатиме до певної міри від місцевих умов, але очікується, що вона щонайменше відображатиме:

- досягнення студентів та показники їхньої успішності;
- можливості випускників влаштовуватися на роботу/результати працевлаштування;
- задоволення студентів навчальними програмами, які вони виконують;
- ефективність роботи викладачів;
- характер студентського складу;
- наявні навчальні ресурси та їхню вартість;
- ключові показники діяльності цього навчального закладу.

Навчальним закладам варто також порівнювати себе із подібними закладами, що діють на теренах Європейського простору вищої освіти та поза його межами. Це дозволяє скласти про себе більш повне уявлення і дізнатись про інші засоби поліпшення якості діяльності закладу.

## 1.7 Публічність інформації

### Стандарт:

Навчальні заклади повинні регулярно публікувати найсвіжішу, неупереджену й об'єктивну інформацію – як кількісну, так і якісну – про навчальні програми і кваліфікації, котрі вони пропонують.

### Рекомендації:

При виконанні своєї суспільної ролі вищі навчальні заклади несуть відповідальність за надання інформації про пропоновані програми, очікувані результати, кваліфікації, котрі вони присвоюють, використані процедури викладання, навчання та оцінювання знань, а також про навчальні можливості, які доступні студентам. Оприлюднена інформація може також включати відгуки від колишніх студентів та інформацію про їхнє працевлаштування, а також характеристику студентського складу, який проходить навчання. Ця інформація повинна бути точною, неупередженою, об'єктивною і доступною, вона не повинна використовуватися лише як маркетинговий інструмент. Заклад повинен перевіряти, чи відповідає вона його власним сподіванням стосовно неупередженості та об'єктивності.

## **Частина 2: Європейські стандарти і рекомендації щодо зовнішнього забезпечення якості вищої освіти**

### **2.1 Використання процедур внутрішнього забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Процедури зовнішнього забезпечення якості повинні враховувати ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості, описаних у Частині 1 Європейських стандартів і рекомендацій.

#### **Рекомендації:**

Стандарти внутрішньої оцінки якості, описані у Частині 1, складають важливу основу для процесу зовнішньої оцінки якості. Важливо, щоб власна внутрішня політика і процедури закладів уважно оцінювалися в ході зовнішніх процедур для того, щоб визначити, наскільки ці стандарти дотримуються.

Якщо вищі навчальні заклади можуть продемонструвати ефективність своїх власних процесів внутрішнього забезпечення якості, і якщо ці процеси належним чином забезпечують якість і стандарти, тоді зовнішні процеси можуть бути менш інтенсивними, і навпаки.

### **2.2 Розробка процесів зовнішнього забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Цілі та завдання процесів забезпечення якості визначаються всіма відповідальними сторонами (включаючи вищі навчальні заклади) ще до того, як будуть розроблені самі процеси; цілі і завдання мають бути опубліковані разом з процедурами, які будуть застосовуватись.

#### **Рекомендації:**

Для гарантії ясності цілей і прозорості процедур методи зовнішнього забезпечення якості повинні розроблятися із залученням основних дійових осіб, включаючи вищі навчальні заклади. Остаточно погоджені процедури повинні публікуватися і мати містити чіткі заяви про цілі і завдання тих процесів, які будуть використовуватись, а також їхній опис.

Оскільки система зовнішнього забезпечення якості висуває вимоги до навчальних закладів, необхідно провести попередню оцінку можливого впливу, щоб гарантувати, що процедури, які будуть схвалені, відповідають потребам і не заважають нормальній роботі вищих навчальних закладів.

### **2.3 Критерії для прийняття рішень**

#### **Стандарт:**

Будь-які офіційні рішення, прийняті в результаті діяльності із зовнішнього забезпечення якості, мають базуватися на чітко сформульованих оприлюднених критеріях, які послідовно застосовуються.

#### **Рекомендації:**

Офіційні рішення, прийняті агенціями із забезпечення якості, мають значний вплив на заклади та навчальні програми, які оцінюються. В інтересах справедливості й надійності ці рішення повинні базуватися на опублікованих критеріях і тлумачитися послідовно і без протиріч. Висновки мають ґрунтуватися на зафіксованих доказах, а агенції повинні мати у своєму розпорядженні процедури, які дозволяють пом'якшити висновки, коли це необхідно.

## 2.4 Процеси, що відповідають своєму призначенню

### **Стандарт:**

Усі процеси зовнішнього забезпечення якості повинні розроблятися таким чином, щоб вони забезпечували досягнення саме тих цілей, які визначені для таких процесів.

### **Рекомендації:**

Агенції із забезпечення якості в межах ЄПВО застосовують різноманітні зовнішні процеси для різних цілей та у різний спосіб. В першу чергу, важливо, щоб агенції здійснювали процедури, які відповідають їхнім власним оприлюдненим цілям. Як свідчить досвід, вже широко застосовуються декілька елементів в процесах зовнішньої перевірки, які не тільки забезпечують валідність, надійність і корисність цих процесів, але й створюють європейський вимір у забезпеченні якості вищої освіти.

Серед цих елементів на особливу увагу заслуговують такі:

- настійна вимога, щоб експерти, котрі здійснюють зовнішнє забезпечення якості, мали належні вміння та знання для виконання свого завдання;
- уважний підбір експертів;
- проведення належних інструктажів чи навчань для експертів;
- використання міжнародних експертів;
- участь студентів;
- гарантія того, що процедури перевірки є достатніми для того, щоб надати повну інформацію на підтвердження здобутих результатів та зроблених висновків;
- використання певної моделі перевірки: самооцінка – відвідання закладу – складання проекту звіту про перевірку – публікація звіту – подальші заходи;
- визнання важливості політики навчального закладу щодо усунення недоліків та подальшого вдосконалення його роботи, яка становить базовий елемент процесу забезпечення якості.

## 2.5 Звітування

### **Стандарт:**

Звіти повинні публікуватися. Вони мають бути написані у такому стилі, який є зрозумілій і доступний для цільової аудиторії. Текст звіту має бути організований таким чином, щоб читачеві було легко знайти будь-які рішення, схвалальні зауваження чи рекомендації.

### **Рекомендації:**

Щоб процеси зовнішнього забезпечення якості були максимально корисними, важливо, аби звіти відповідали визначенім потребами цільової аудиторії. Звіти іноді призначаються для різних читацьких аудиторій, і це вимагатиме уважного ставлення до структури, змісту, стилю і тону документу.

Загалом, звіти мають бути структуровані таким чином, щоб вони містили опис, аналіз (включаючи відповідні докази), висновки, схвалальні зауваження та рекомендації. Повинно бути достатньо попередніх пояснень, щоб дати можливість непідготовленому читачеві зрозуміти призначення цього критичного огляду, його форму, а також критерії, використані для прийняття рішень. Читачеві має бути легко знайти основні результати перевірки, її висновки і рекомендації.

Звіти повинні публікуватися у такому форматі, яким легко користуватися. До того ж читачі і користувачі звітів (як у відповідних закладах, так і за їхніми межами) повинні мати можливість подавати свої коментарі щодо їхньої корисності.

## 2.6 Подальші процедури

### **Стандарт:**

Процеси забезпечення якості, які містять рекомендації щодо дій, або які вимагають подальшого плану дій, повинні мати наперед визначену для цього процедуру, яка послідовно здійснюється.

### **Рекомендації:**

Окремі ретельні зовнішні перевірки не вичерпують сутності процесу забезпечення якості, мета якого – реалізувати постійне намагання працювати краще. Зовнішня перевірка не завершується публікацією звіту, але повинна включати етап структурованих подальших процедур, які гарантують, що надані рекомендації прийняті до виконання, а необхідний план дій складений і впроваджується у життя. При цьому може виникнути необхідність у додаткових зустрічах з представниками навчального закладу і окремих навчальних програм. Головне – це гарантувати, що швидко покращується робота у визначених сферах, і стимулюється подальше зростання якості.

## 2.7 Періодичність перевірки

### **Стандарт:**

Зовнішнє забезпечення якості навчальних закладів та/або навчальних програм повинно здійснюватися на циклічній основі. Тривалість циклу і процедур перевірки повинні бути чітко визначені й опубліковані заздалегідь.

### **Рекомендації:**

Забезпечення якості – це не статичний, а динамічний процес. Він повинен бути неперервним. Він не закінчується після першої перевірки, або після здійснення подальшої формальної процедури, яка включає корегуючі і запобіжні дії. Цей процес має періодично поновлюватись. Наступні зовнішні перевірки повинні брати до уваги зміни, які відбулися від часу попередньої перевірки. Агенція із зовнішнього забезпечення якості має чітко описати процес перевірки, а її вимоги до навчального закладу не повинні перевищувати ті, що є необхідними для досягнення закладом своїх цілей.

## 2.8 Загальний аналіз систем

### **Стандарт:**

Агенції із забезпечення якості мають періодично готувати підсумкові звіти з описом та аналізом узагальнених результатів, оцінок і т.д. здійснених ними перевірок.

### **Рекомендації:**

Всі агенції із зовнішнього забезпечення якості збирають велику кількість інформації, яка є матеріалом для структурованого загального аналізу цілих систем вищої освіти. Такий аналіз може надати дуже корисну інформацію про зміни, тенденції, новий зразковий досвід і сфери постійних труднощів та недоліків, а також стати корисним інструментом для розробки політики та забезпечення зростаючої якості. Агенції мають розглянути можливість взяти на себе проектно-дослідницьку функцію, щоб максимально скористатися здобутками своєї роботи.

## **Вступ до Частини 3: Європейські стандарти і рекомендації для агенцій із зовнішнього забезпечення якості**

Зростання європейських агенцій із зовнішнього забезпечення якості почавилося з початку 1990 рр. У той же час співпраця та обмін кращим досвідом між агенціями стали складовою частиною цього процесу. Вже в 1994/95 рр. так звані європейські пілотні проекти, ініційовані Європейською Комісією, мали своїм результатом взаємне визнання базової методології забезпечення якості: незалежні агенції, самооцінювання, візити до інших установ, публічне звітування. Всі ці принципи були викладені у Рекомендаціях Ради Європейського Союзу щодо забезпечення якості вищої освіти (1998 р.). Створення Європейської мережі із забезпечення якості (ЄМЗЯ) у 2000 році, таким чином, стало природною формалізацією цього розвитку співпраці, і Європейська мережа змогла побудувати свою роботу, спираючись на консенсус, що виник протягом 1990-х років.

Європейські стандарти щодо агенцій із зовнішнього забезпечення якості вищої освіти, які наводяться далі, створювались відповідно до цього здобутку в історії європейського забезпечення якості, яка тільки народжується. Більше того, прагнення сформулювати стандарти таким чином, щоб вони не були ані занадто детальними, ані занадто обмежуючими, є абсолютно свідомим. Вони не можуть обмежувати для європейських агенцій із зовнішнього забезпечення якості можливість відобразити у своїй структурі та процесах досвід і очікування своєї країни або регіону. Разом з тим, стандарти повинні засвідчити для всіх зацікавлених сторін наявність та прозорість таких характеристик у діяльності агенцій, як фаховість, надійність та порядність, а також гарантувати можливість зрозумілого порівняння агенції між собою, що складає європейський вимір у забезпеченні якості.

Необхідно додати, що таким чином стандарти роблять внесок у роботу, яка здійснюється у напрямі взаємного визнання агенцій і результатів їхнього оцінювання та акредитації. Ця робота була досліджена у Скандинавській мережі забезпечення якості (СМЗЯ/NOQA) і є частиною «Кодексу зразкової практики» Європейського Акредитаційного Консорціуму (ЕАК).

Декілька «рекомендацій» було додано, щоб забезпечити додаткову інформацію про передову практику і в деяких випадках детальніше пояснити значення і важливість стандартів. Хоча рекомендації не є частиною стандартів, останні необхідно розглядати у поєднанні з ними.

## **Частина 3: Європейські стандарти для агенцій із зовнішнього забезпечення якості**

### **3.1 Використання процедур зовнішнього забезпечення якості у вищій освіті**

#### **Стандарт:**

Зовнішнє забезпечення якості у роботі агенцій повинно враховувати наявність та ефективність процесів зовнішнього забезпечення якості, описаних у Частині 2 Європейських стандартів і рекомендацій.

#### **Рекомендації:**

Стандарти зовнішнього забезпечення якості, які містяться у Частині 2, складають важливу основу для процесів зовнішньої оцінки якості. Ці стандарти відображають зразкову практику і досвід, отриманий завдяки розвитку системи зовнішнього забезпечення якості у Європі з початку 1990-х років. Тому важливо, щоб ці стандарти були інтегрованими у процеси, які застосовуються агенціями із зовнішнього забезпечення якості по відношенню до вищих навчальних закладів.

Стандарти зовнішнього забезпечення якості разом із стандартами, що описують роботу агенцій із забезпечення якості, складають основу для професійного і надійного зовнішнього забезпечення якості вищих навчальних закладів.

### **3.2    Офіційний статус**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні бути офіційно визнані компетентними державними органами, які діють у Європейському просторі вищої освіти, як такі, що відповідають за зовнішнє забезпечення якості. Агенції також повинні мати повний юридичний статус і відповідати всім вимогам законодавства, в межах якого вони функціонують.

### **3.3    Діяльність**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні регулярно здійснювати заходи із зовнішнього забезпечення якості (як на рівні цілого закладу, так і на рівні окремих навчальних програм).

#### **Рекомендації:**

Сюди можуть входити: аналіз якості, загальний аналіз, аудит, оцінювання, акредитація чи інша подібна діяльність. Ці види діяльності повинні бути частиною основних функцій агенції.

### **3.4    Ресурси**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні мати достатні і збалансовані ресурси – як людські, так і фінансові – задля того, щоб мати змогу ефективно організовувати і здійснювати процеси зовнішнього забезпечення якості, зберігаючи при цьому достатній ресурс для розвитку власних процедур та процесів.

### **3.5    Програмна заява**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні мати чітко сформульовані цілі та завдання своєї діяльності, викладені у програмній заяві, яка відкрита для громадського загалу.

#### **Рекомендації:**

Ці заяви повинні описувати цілі та завдання процесів забезпечення якості, котрі здійснюються агенціями, розподіл праці поміж відповідними зацікавленими сторонами у сфері вищої освіти, зокрема вищими навчальними закладами, а також культурний та історичний контекст їхньої діяльності. Такі заяви повинні чітко демонструвати, що процес зовнішнього забезпечення якості – це основна діяльність агенцій, і що існує систематичний підхід до реалізації їхніх цілей і завдань. Також повинна існувати документація, яка б демонструвала, як заяви перетворюються у чітку й зрозумілу політику і план організаційної діяльності.

### 3.6 Незалежність

#### **Стандарт:**

Агенції повинні бути незалежними в тому, що нестимуть самостійну відповідальність за свої дії; і що треті сторони, такі як вищі навчальні заклади, міністерства чи інші учасники процесу, не впливатимуть на висновки і рекомендації їхніх перевірок.

#### **Рекомендації:**

Агенція повинна буде продемонструвати свою незалежність за допомогою таких засобів:

- незалежність її діяльності від вищих навчальних закладів та урядів гарантована офіційними документами (наприклад, документами про управління чи законодавчими актами);
- опис її процедур і методів та їхня реалізація, відбір та призначення незалежних експертів, а також визначення результатів її процесів із забезпечення якості відбуваються автономно та незалежно від урядів, вищих навчальних закладів та органів політичного впливу;
- хоча в ході перевірки вищих навчальних закладів різні групи учасників, включаючи студентів, висловлюють свої думки, які беруться до уваги, кінцеві висновки процесу перевірки якості залишаються на відповідальності агенції.

### 3.7 Критерії та процеси зовнішнього забезпечення якості, які застосовуються агенціями

#### **Стандарт:**

Процеси, критерії та процедури, які застосовуються агенціями, повинні визначатися наперед і бути доступними для широкого загалу. Очікується, що ці процеси включатимуть:

- самооцінювання чи еквівалентну процедуру, яку здійснює суб'єкт діяльності із забезпечення якості;
- зовнішнє оцінювання, яке здійснює група незалежних експертів; коли необхідно, до цього залучаються представники студентства, та, за рішенням агенції, здійснюється відвідання об'єкту перевірки;
- публікацію звіту, разом із будь-якими рішеннями, рекомендаціями чи іншими офіційними результатами;
- подальшу послідовність дій з метою пересвідчитись, що суб'єкт діяльності із забезпечення якості вжив необхідних заходів у відповідності до рекомендацій, які були зроблені у звіті за результатами перевірки.

#### **Рекомендації:**

Агенції можуть розробити й використовувати інші процеси та процедури для конкретних цілей.

Агенції завжди повинні уважно ставитися до задекларованих принципів і гарантувати професійний рівень управління своїми процесами та забезпечення своїх вимог; вони повинні також гарантувати, що їхні висновки та рішення приймаються послідовно і однаково, незважаючи на те, що це роблять різні групи людей.

Агенції, які приймають офіційні рішення з питань забезпечення якості чи роблять висновки, які мають офіційні наслідки, повинні мати процедуру апеляції. Природа і форма процедури апеляції повинні визначатися у відповідності до статуту кожної агенції.

### 3.8 Процедури підзвітності

#### **Стандарт:**

Агенції повинні мати процедури для власної звітності.

**Рекомендації:**

Ці процедури мають включати наступне:

1. Опубліковану політику забезпечення якості самої агенції, розміщену на її веб-сторінці.
2. Документацію, яка демонструє, що:
  - процеси і результати діяльності агенції відображають її місію і цілі забезпечення якості;
  - агенція має і постійно застосовує у роботі своїх зовнішніх експертів механізм, який гарантує відсутність конфлікту інтересів;
  - агенція має надійний механізм, котрий гарантує якість будь-яких робіт чи матеріалів, які виконуються складаються субпідрядниками за умов, коли виконання окремих або всіх елементів її процедури забезпечення якості передається за контрактом іншим сторонам;
  - агенція має процедури внутрішнього забезпечення власної якості, котрі включають внутрішній механізм зворотного зв'язку (тобто засоби збору відгуків та оцінок своїх співробітників і ради директорів); внутрішній механізм реагування (тобто засоби реагування на внутрішні та зовнішні рекомендації з приводу покращення роботи); зовнішній механізм зворотного зв'язку (тобто засоби збору інформації від експертів та інспектованих закладів для майбутнього розвитку агенції); через ці механізми агенція збирає необхідну інформацію, на якій базується її подальший розвиток та покращення її діяльності.
3. Обов'язковий циклічний зовнішній огляд діяльності агенції принаймні один раз на п'ять років.

### 3 Система взаємної перевірки для агенцій із забезпечення якості

У Берліні міністри доручили "Європейській мережі із забезпечення якості" через її членів та у співпраці з Європейською Асоціацією університетів (EAU), Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів (EABH3) та Європейським студентським міжнародним бюро (ЕСМБ) "...вивчити можливості створення надійної системи незалежних взаємних перевірок для агенцій чи інших установ із забезпечення якості й/або надання акредитації".

ЕМЗЯ та її партнери побудували свою роботу, виходячи з того, що система незалежної перевірки агенцій повинна включати не сам лише процес незалежної перевірки однієї агенції іншою, але й уважне вивчення стандартів якості, на яких будеться перевірка. Крім того, було досягнуто домовленості, що незалежна перевірка агенцій повинна інтерпретуватися переважно як засіб досягнення прозорості, наочності і можливості порівнювати агенції за якістю їхньої роботи.

Тому цей звіт вносить пропозицію створити реєстр визнаних агенцій із зовнішнього забезпечення якості, які діють у сфері вищої освіти Європи. Ця пропозиція, по суті, є відповідлю на сподівання, що досить скоро відбудеться зростання кількості установ із забезпечення якості, які забажають отримувати зиск від того, що статус визнаної чи акредитованої організації має особливу цінність для тих, хто його прагне. Світовий досвід показав, що досить важко контролювати цей бізнес, але Європа має, ймовірно, унікальну можливість застосувати практичний контроль цього нового ринку не для того, щоб захистити інтереси вже створених агенцій, але щоб гарантувати, що переваги забезпечення якості не виявляться знівелюваними діяльністю непорядних практиків.

У роботі над цими пропозиціями враховано переважно європейський контекст та вимоги. У той же час існує розуміння того, що подібний досвід і процеси розвиваються в міжнародному масштабі. Тому цей розділ розпочинається з короткого аналізу міжнародного досвіду та ініціатив, які стосуються цієї частини звіту. Далі йдеється про запропоновану систему незалежних перевірок, в основі якої лежить принцип субсидіарності, і про європейські стандарти для агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Після цього загального вступу презентується рекомендований реєстр агенцій із зовнішнього забезпечення якості, які діють у Європі. Незалежні перевірки та відповідність агенцій європейським стандартам відіграють ключову роль у складанні реєстру. Насамкінець, пропонується створити Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості у сфері вищої освіти.

#### Міжнародний контекст

Європа – це не єдиний регіон, де динамічно розвивається сфера забезпечення якості вищої освіти. Цей розділ описує певний досвід та ініціативи таких організацій, як Міжнародна мережа агенцій із забезпечення якості у вищій освіті (ММАЗЯ), Міжнародна Асоціація Президентів університетів (МАПУ/IAUP), Рада з питань акредитації вищої освіти у Сполучених Штатах (PABO/CHEA), Організація економічної співпраці і розвитку (OECP/OECD) та UNESCO. Робота цих організацій у сфері забезпечення якості виявилася корисною під час складання цього звіту. Незважаючи на те, що цей міжнародний досвід безпосередньо не включений у конкретні рекомендації, деякі з його ключових елементів викладені далі таким чином, щоб був зрозумілий їхній зв'язок із рекомендаціями цього розділу.

Визначення високої якості та зразкового досвіду в роботі агенцій із зовнішнього забезпечення якості також входило до міжнародного порядку денного протягом декількох років. Починаючи з 1999 р. Міжнародна мережа агенцій із забезпечення якості вищої освіти обговорювала застосування ознаки якості для агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Ця ідея належала Міжнародній Асоціації Президентів університетів і мала на меті допомогти вищим навчальним закладам визначати, які агенції мають необхідну кваліфікацію, щоб вести діяльність із зовнішнього забезпечення якості. Ідея ознаки якості зустріла широкий супротив, і натомість Міжнародна мережа агенцій зосередилася на формулюванні критеріїв зразкової практики для агенцій. В результаті з'явився ряд принципів, які складають основу зразкової практики і в той же час враховують міжнародне розмаїття агенцій з точки зору їхніх цілей та історичного і культурного контексту.

Стосовно рекомендацій з питання взаємних перевірок агенціями одна одної важливою є діяльність, проведена Радою з питань акредитації вищої освіти у Сполучених Штатах. PABO – недержавна організація, котра функціонує як організація-парасолька для регіональних, спеціалізованих, національних та професійних акредитаційних агенцій. Акредитаційні організації, які бажають отримати визнання PABO, повинні продемонструвати свою відповідність стандартам PABO. Акредитаційні організації мають демонструвати вплив на покращення академічної якості, демонструвати підзвітність, постійно вдосконалюватися, використовувати належні процедури, проводити постійну переоцінку акредитаційної діяльності і володіти достатніми ресурсами. Рада з питань акредитації вищої освіти у Сполучених Штатах вимагає, щоб члени проходили так звані перевірки на визнання кожні шість років. Існують загальні схожі риси і сумісність між підходом PABO та пропозиціями, сформульованими у цьому звіті, наприклад, у тому, що стосується циклічних перевірок. Однак у цьому звіті пріоритет віддано детальному розкриттю питання забезпечення якості агенцій.

Зусиллями Організації з економічної співпраці і розвитку (OECP) та ЮНЕСКО була внесена спільна ініціатива розробити рекомендації із забезпечення якості вищої освіти у міжнародному просторі. Робота над рекомендаціями OECP-ЮНЕСКО буде завершена у 2005 році, але вже на стадії підготовки виявлено контраст між потребою врегулювати інтернаціоналізацію вищої освіти і тим фактом, що наявна національна система із забезпечення якості часто зосереджується виключно на роботі вітчизняних навчальних закладів. Тому сучасні системи забезпечення якості стоять перед завданням – розробити відповідну методологію і механізми, які б стосувалися як іноземних, так і вітчизняних постачальників послуг і навчальних програм з метою максимізації переваг та обмеження потенційних негативних моментів інтернаціоналізації вищої освіти.

У керівних положеннях, запропонованих OECP-ЮНЕСКО, рекомендується, щоб агенції із зовнішнього забезпечення якості гарантували включення до сфери свого контролю закордонних і комерційних навчальних закладів/постачальників освітніх послуг, а також дистанційне навчання та нетрадиційні способи надання освіти. Однак на етапі складання рекомендацій визнається той факт, що включення зарубіжних постачальників освітніх послуг у коло відповідальності національних агенцій у більшості випадків потребує змін у національному законодавстві та адміністративних процедурах.

Звіт визнає важливість і наслідки процесу інтернаціоналізації для забезпечення якості вищої освіти. Пропозиція щодо Європейського Реєстру вже на цьому етапі включає агенції, які існують поза межами Європи, але діють на теренах Європі, так само, як і європейські агенції, що ведуть діяльність в різних країнах. Це зроблено всупереч існуючій думці про те, що для Європейських стандартів зовнішнього забезпечення якості ще зарано включати цю позицію.

Необхідно також зазначити, що триваючий європейський процес відповідає рекомендації OECP-ЮНЕСКО про те, що агенції повинні підтримувати та зміцнювати існуючі регіональні та міжнародні мережі.

## Циклічні перевірки агенцій

Сфера зовнішнього забезпечення якості у вищій освіті Європи є відносно молодою. Але той факт, що в останні роки посилилась увага до збільшення довіри до роботи агенцій шляхом внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості їхньої роботи, свідчить про зростаючу зрілість цієї сфери. Семінар Європейської мережі із забезпечення якості агенцій, який проходив у лютому 2003 року в м. Сітхес (Іспанія), був присвячений темі забезпечення якості агенцій. Учасники обговорили існуючий досвід зовнішнього оцінювання роботи агенцій, і одним із висновків семінару стала рекомендація про те, що ЄМЗЯ має спрямувати свою діяльність на здійснення циклічних незалежних перевірок агенцій, які є її членами. Таким чином, Європейська мережа із забезпечення якості отримала Берлінський мандат в той час, коли вона вже почала обговорення про незалежні перевірки агенцій. Дискусія про це вже йшла і серед учасників групи “Є4”.

Відповідно до рекомендацій цього звіту, кожна європейська агенція має пройти незалежну перевірку своїх процесів та дій щонайменше один раз на п'ять років. Результати такої перевірки мають бути задокументовані у формі звіту, який визначає, якою мірою ця агенція відповідає Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості (див. Розділ 2, Частина 3).

Не викликає сумнівів, що карта постачальників та операторів у сфері зовнішнього забезпечення якості в Європейському просторівищої освіти стане у майбутньому більш складною. Тому важливо, щоб країни, які не є членами ЄПВО, брали участь в обговоренні питань стосовно забезпечення якості агенцій. І ще більш важливо, щоб агенції, які знаходяться поза межами Європи, мали відкриту можливість, за своїм бажанням, проаналізувати свою діяльність на її відповідність рекомендованим Європейським стандартам. Тому цей звіт свідомо не обмежується у своїх рекомендаціях лише європейськими агенціями, визнаними на національному рівні лише дійсними чи потенційними членами ЄМЗЯ. Навпаки, вважається, що агенції, які знаходяться поза межами Європи, але здійснюють свою діяльність в Європі, або ж європейські агенції, які не мають статусу національно визнаних, повинні мати можливість пройти незалежну перевірку, яка встановлюватиме відповідність їхньої діяльності європейським стандартам.

Пропонуються наступні основні принципи циклічних перевірок:

- Агенції із зовнішнього забезпечення якості, які створені і офіційно визнані державою-учасницею Болонського процесу як національні агенції, повинні зазвичай проходити незалежну перевірку в межах своєї країни, навіть якщо вони здійснюють свою діяльність за її межами, тим самим стверджуючи принцип субсидіарності. З іншого боку, такі європейські національні агенції можуть обрати перевірку, що її організовано Європейською мережею із забезпечення якості, замість внутрішньої перевірки у своїй країні. Перевірки агенцій повинні включати оцінку того, чи агенції відповідають Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.
- Агенції, які не були створені і офіційно визнані у країні-учасниці Болонського процесу, можуть за власною ініціативою пройти перевірку на відповідність Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.
- Такі перевірки включають самооцінювання, роботу незалежної комісії експертів та опублікування звіту.

Зовнішня перевірка, як правило, ініціюється на рівні держави чи агенції. Тому очікується, що перевірки агенцій випливатимуть із державних правил або внутрішніх процесів забезпечення якості, встановлених агенцією. Намагання цього звіту – зробити конкретний наголос на важливості принципу субсидіарності, а тому пропонується, щоб ЄМЗЯ по відношенню до своїх власних членів проявляла ініціативу стосовно агенції лише у тому випадку, якщо після п'яти років не було жодної ініціативи на рівні держави чи самої агенції. У випадку, коли агенція не є членом ЄМЗЯ, і після п'яти років жодна ініціатива не внесена ні державою, ні самою агенцією, Комітет Європейського Реєстру несе відповідальність за ініціацію перевірки.

Коли національні органи ініціюють перевірки, мета може бути достатньо широкою і включати, наприклад, виконання агенцією доручень національного масштабу. Однак центральним елементом даної пропозиції є те, щоб перевірки, незалежно від того, ініційовані вони на державному рівні чи на рівні агенції, завжди зважали на міру відповідності Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Генеральна Асамблея ЄМЗЯ вирішила на своїх зборах у листопаді 2004 р., що критерії членства у ЄМЗЯ повинні співвідноситись із пропонованими Європейськими стандартами для агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Відповідно, перевірка агенції не лише виявлятиме рівень відповідності Європейським стандартам, але й водночас показуватиме рівень відповідності критеріям членства у ЄМЗЯ.

Зрештою, у цьому звіті робиться наголос на тому, що залучення міжнародних експертів з належним рівнем фахових знань і досвіду посилює процес перевірки.

Подальші заходи, які здійснюються після циклічної перевірки, є, насамперед, відповідальністю національних органів влади чи власників агенції і, звичайно, самої агенції. Європейська мережа із забезпечення якості буде долучатися до подальших заходів лише тоді, коли це стосується її членів, щоб засвідчити, якою мірою така агенція відповідає Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості за результатами перевірки. Нормативи ЄМЗЯ визначатимуть наслідки невідповідності стандартам.

Загальний опис процесу зовнішньої перевірки агенції наведений у Додатку до цього звіту.

## Реєстр агенцій із зовнішнього забезпечення якості, що діють у Європі

ЄМЗЯ взяла на себе зобов'язання перед Берлінськими зборами міністрів 2003 року розробити, у співпраці з відповідними зацікавленими сторонами, європейський реєстр агенцій із забезпечення якості, який би включав державні, приватні й тематичні агенції, котрі діють в Європі або планують це робити.

Реєстр відповідатиме інтересам вищих навчальних закладів і урядів тим, що виявлятиме професійні та надійні агенції із забезпечення якості, які діють у Європі. Цей інтерес зумовлений, насамперед, труднощами визнання дипломів, виданих іншими державами. Процедура визнання стала б більш надійною, якби було зрозуміло, якою мірою якість самого закладу, який видав диплом, підтверджена визнаною агенцією. По-друге, існує все більше можливостей для вищих навчальних закладів отримувати послуги із перевірки якості від закордонних агенцій. Зрозуміло, що вищим навчальним закладам буде легше знайти професійну агенцію, користуючись надійним реєстром.

Таким чином, реєстр матиме особливу інформаційну цінність для вищих навчальних закладів та інших зацікавлених сторін. Він також може стати дуже корисним інструментом, який забезпечує прозорість та порівняльність процесів зовнішнього забезпечення якості вищих навчальних закладів.

Реєстр має чітко показати, наскільки агенції, що приєднуються до мережі, відповідають Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Однак, важливо наголосити, що цей звіт не пропонує реєстр в якості інструменту ранжирування.

Реєстр повинен бути відкритим для всіх агенцій, які надають послуги в Європі, включаючи ті, що діють у країнах за межами Європи, чи ті, які мають транснаціональну або міжнародну основу. Агенції будуть занесені в різні секції реєстру в залежності від того, чи пройшли вони незалежну перевірку, чи відповідають Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості, і чи діють виключно в межах своєї країни або ж і за кордоном.

Можлива структура реєстру:

### Розділ 1. Агенції, які пройшли незалежну перевірку, поділені на наступні категорії:

- Європейські національні агенції, які пройшли незалежну перевірку і відповідають всім Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.
- Європейські національні агенції, які пройшли незалежну перевірку, але не відповідають всім Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.
- Європейські агенції, які діють за межами своєї країни, та агенції, які знаходяться поза межами Європи, але діють на теренах Європи, що пройшли незалежну перевірку і відповідають всім Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.
- Європейські агенції, які діють за межами своєї країни, та агенції, які знаходяться поза межами Європи, але діють на теренах Європи, що пройшли незалежну перевірку, але не виконують всі Європейські стандарти для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.

### Розділ 2. Агенції, які не пройшли перевірку

- Європейські національні агенції, європейські агенції, які діють за межами своєї країни, та агенції, які знаходяться поза межами Європи, що не пройшли незалежну перевірку і тому занесені у реєстр лише на підставі інформації, викладеної у заявлі про участь у реєстрі.

Структуру реєстру можна представити у вигляді таблиці.

ЗАПРОПОНОВАНА СТРУКТУРА РЕЄСТРУ		Пройшли незалежну перевірку		Не пройшли незалежну перевірку
		Відповідають Європейським стандартам	Не відповідають Європейським стандартам	
Європейські національні агенції	Національні оператори			
	Міжнародні оператори			
Європейські агенції, що діють за межами своєї країни				
Агенції, що діють на теренах Європи, але знаходяться за її межами				

Рішення про внесення агенцій до реєстру прийматиме Комітет у справах Європейського Реєстру. Обов'язковим критерієм для включення до реєстру буде відповідність агенції Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості, про що свідчимуть результати періодичної незалежної перевірки. Слід також розробити й інші критерії, які б враховували різноманітність систем вищої освіти.

Комітет являтиме собою легку небюрократичну структуру, до складу якої увійдуть дев'ять членів, що їх номінують Європейська асоціація вищих навчальних закладів, Європейське студентське міжнародне бюро, Європейська асоціація університетів, Європейська мережа забезпечення якості та організації, які представляють європейських роботодавців, союзи та професійні організації, а також урядовців. Члени Комітету діятимуть як окремі фізичні особи, а не як уповноважені представники номінуючих організацій. ЄМЗЯ виконуватиме для Комітету секретарські обов'язки. Комітет збиратиметься принаймні один раз на півроку.

Як одне із перших завдань, Комітет урегулює питання про те, хто володіє цим реєстром.

Ще одним першочергове завдання для Комітету у справах Європейського Реєстру є створення незалежної та надійної апеляційної системи, яка має забезпечити права тих, кому буде відмовлено в участі у реєстрі, або тих, кого не задовольняє їхнє місце у реєстрі. Ця апеляційна система повинна увійти як складова до протоколу, що його укладе Комітет одразу ж після початку своєї роботи.

## Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти

Починаючи з Празької конференції у 2001 році, група організацій "Є4" у складі Європейської мережі забезпечення якості вищої освіти, Європейської Асоціації університетів, Європейського студентського міжнародного бюро і Європейської Асоціації вищих навчальних закладів регулярно зустрічалась для обговорення думок щодо Болонського процесу і європейської якості у вищій освіті. Від часу Берлінської зустрічі у 2003 році робота групи "Є4" переважно зосереджувалась на виконанні мандату міністрів освіти країн-учасниць щодо забезпечення якості у галузі вищої освіти.

Така співпраця на європейському рівні виявилась плідною. Тому ці чотири організації домовились про те, що для поглиблення роботи, яку здійснювала група "Є4", діятиме Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти. Створення цього Форуму реально забезпечить більш регулярну співпрацю між Європейською мережею забезпечення якості вищої освіти, Європейською Асоціацією університетів, Європейським студентським міжнародним бюро і Європейською Асоціацією вищих навчальних закладів. Він діятиме, в першу чергу, як консультативний і дорадчий форум в інтересах основних європейських учасників процесу і буде дотримуватись існуючих домовленостей, за якими кожна з чотирьох організацій фінансує свої власні витрати і участь у процесі, не створюючи для цього нову адміністративну структуру. В подальшому цей Форум має включити до свого складу представників ринку праці.

## 4 Перспективи і труднощі

Цей звіт містить пропозиції та рекомендації, які були вироблені і схвалені ключовими європейськими гравцями у сфері забезпечення якості вищої освіти. Саме існування цього звіту є свідченням досягнення спільногорозуміння у галузі, де таке порозуміння видається недосяжним, враховуючи різні інтереси сторін. Внесені пропозиції створюють умови для більшої прозорості та безпеки, а також більш повного забезпечення інформацією студентів і суспільства в цілому. Вони в рівній мірі пропонують вищим навчальним закладам як визнання й авторитетність, так і можливість продемонструвати свою відданість справі високої якості в умовах, коли постійно зростають конкуренція і скептицизм. Агенціям із забезпечення якості ці пропозиції дозволяють покращити якість та посилити авторитетність своєї роботи, а також приєднатись до більш широкої європейської професійної співдружності.

Однак, пропозиції залишаються лише пропозиціями, якщо разом з ними не буде складена ефективна стратегія подальших дій. Якщо ці пропозиції будуть схвалені міністрами освіти під час їхньої зустрічі у Бергені, то будуть вжиті невідкладні заходи щодо здійснення ключових положень цього звіту. У другій половині 2005 року вже необхідно розпочати складання реєстру агенції із забезпечення якості з тим, щоб у 2006 році він вже діяв в режимі "on-line". Секретariat Європейської мережі із забезпечення якості забезпечив додаткові ресурси для цього. Одразу ж після зустрічі міністрів Європейська мережа із забезпечення якості запропонує конкретні дії, щоб створити Комітет у справах Європейського Реєстру. Цей комітет розпочне свою роботу з того, що офіційно визначиться про те, хто веде цей реєстр, та складе проект протоколу, спираючись на роботу, що її провела ЄМЗЯ весною 2005 року. Проведення першої незалежної перевірки очікується протягом 2005 року.

Європейський Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти теж буде однією з перших ініціатив. Таким чином, результати зустрічі Міністрів у Бергені та створення Форуму стануть головними темами наступної зустрічі Європейської мережі із забезпечення якості з її партнерами з групи "Є4" у червні 2005 року. Крім того, обговорюватиметься і партнерство з представниками ринку праці. ЄМЗЯ також вже домовилась про зустріч з іншими європейськими мережами із забезпечення якості перед проведенням Генеральної Асамблеї ЄМЗЯ, яка відбудеться у вересні 2005 року.

Можливість швидкого втілення у життя деяких пропозицій, що містяться у цьому звіті, не треба сприймати як ознаку того, що здійснення решти пропозицій буде також легким. Вищим навчальним закладам і агенціям знадобиться більше часу, щоб широко запровадити стандарти внутрішнього і зовнішнього забезпечення якості, оскільки це залежатиме від бажання змінюватись та розвиватись з боку країн-учасниць Болонського процесу з усталеними та потужними освітніми системами. Те, що пропонується як стандарти внутрішнього забезпечення якості, буде досить непростим для деяких закладів вищої освіти, особливо там, де традиції забезпечення якості лише складаються, або увага до потреб студентів та їхня підготовка до ринку праці не становлять обов'язкового елементу в культурі закладу. Подібним чином, стандарти зовнішнього забезпечення якості та забезпечення якості у діяльності самих агенцій вимагатимуть від усіх учасників, особливо від агенцій, серйозного аналізу своєї діяльності з точки зору її відповідності до європейських очікувань. Нова процедура, яка описує регулярні незалежні перевірки, робить своєчасний акцент саме на цьому. Європейські стандарти якості, ймовірно, знайдуть повну підтримку і загальне сприйняття, коли стануть очевидними їхні переваги.

Європейський простір вищої освіти діє на основі індивідуальної відповідальності кожної з країн за вищу освіту, а це передбачає автономність у справах зовнішнього забезпечення якості. Саме через цю обставину цей звіт не має і не може мати регуляторної сили; він лише надає рекомендації та пропозиції в дусі взаємної поваги серед професіоналів, експертів з вищих навчальних закладів, включаючи студентів, серед міністерств, а також агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Деякі країни-учасниці, можливо, забажають включити ці стандарти і процес незалежної перевірки в свою законодавчу базу й адміністративні структури. Інші будуть ще придивлятися і думати, насکільки доцільно це робити, і порівнювати переваги змін та сильні сторони статус-кво. Запропонований Консультативний Форум із забезпечення якості вищої освіти повинен стати тим місцем, яким учасники

скористаються для того, щоб дискутувати, сперечатись та дізнатись про нові підходи, досвід інших освітніх систем, а також про подібні та розбіжні риси у досвіді різних країн.

Загалом, у найближчі роки у Європейської мережі із забезпечення якості, у групи "Е4" ті у інших ключових партнерів буде багато серйозної і складної роботи. Даний звіт, таким чином, підкреслює, що закінчення роботи із складання звіту зовсім не дорівнює досягненню мети Болонського процесу щодо створення європейського виміру в Європейському просторі вищої освіти. Попереду ще багато роботи із запровадження рекомендацій, що містяться у цьому звіті, та дотримання культури забезпечення якості, яка випливає з цих рекомендацій, як поміж вищими навчальними закладами, так і серед агенцій із забезпечення якості. Те, що привів у дію Берлінський мандат, потребуватиме постійної підтримки для того, щоб дійсно скласти у європейський вимір Європейського простору вищої освіти.

Тепер стає можливим Європейський простір вищої освіти, в якому існують потужні автономні, ефективно діючі вищі навчальні заклади; присутнє тонке відчуття важливості якості та стандартів; здійснюються якісні взаємні перевірки; функціонують авторитетні агенції із забезпечення якості; діє ефективний реєстр та зростає взаємодія з іншими зацікавленими сторонами, наприклад, працедавцями. Пропозиції, викладені у цьому звіті, вимагатимуть тривалої та копіткої роботи, щоб перетворити це бачення на реальність.

## Додаток:

# Циклічна перевірка агенцій із забезпечення якості<sup>5</sup> – теоретична модель

Модель, яка пропонується далі, описує загальні характеристики процесу зовнішньої перевірки агенцій із зовнішнього забезпечення якості. Вона наводиться як приклад надійного процесу, який визначає відповідність агенцій із зовнішнього забезпечення якості Європейським стандартам. Слід, однак, зауважити, що ця модель наводиться лише з навчальною та ілюстративною метою. Ця обставина пояснює високий рівень деталізації моделі, який, напевно, значно вищий, ніж це вважатимуть за необхідне агенції в ході конкретних взаємних перевірок. З цього випливає, що описаний далі процес аж ніяк не може розглядатись як стандарт. Далі слід зауважити, що в наведений моделі термін “оцінювання” вживается у відношенні до мети та процесів. Можуть також вживатися такі терміни, як “акредитація” чи “аудит”.

Процес перевірки включає такі елементи:

- формулювання основних зasad та протоколу перевірки;
- вибір та призначення комісії експертів;
- самооцінювання, що його здійснює агенція;
- відвідання агенції;
- звітування.

## 1 Основні засади перевірки

Основні засади визначають мету перевірки, яка відображає позицію та інтерес влади, зацікавлених осіб та самої агенції. Повинні включитись до аналізу всі основні завдання і дії агенції, і це має бути зроблено таким чином, щоб не залишалось ніяких підозр щодо існування прихованої мети перевірки.

## 2 Самооцінювання

### 2.1 Відправна інформація, що її має надати агенція, на якій базується перевірка

Відповідна відправна інформація є необхідною для того, щоб зрозуміти контекст, в якому працює агенція. Передбачається, що цей розділ включатиме:

#### 2.1.1 Короткий опис національної системи вищої освіти, включаючи:

- структуру кваліфікаційних рівнів;
- інституційну структуру;
- процедури та учасників процесу створення нових навчальних предметів, окремих програм та нових закладів освіти;
- інші процедури забезпечення якості;
- статус закладів вищої освіти по відношенню до уряду.

<sup>5</sup> Структура додатку приблизно відтворює додаток, який був включений в довідник, створений проектом із взаємного визнання агенцій по забезпеченню якості у Скандинавських країнах.

## 2.1.2 Коротка історія даної агенції і загальна оцінка вищої освіти

- заява про цілі;
- заснування агенції (урядом, вищими навчальними закладами, інше);
- законодавчі та інші юридичні засади існування агенції (наприклад, закони, прийняті парламентом; накази та розпорядження міністерства);
- фінансування агенції;
- надання права ініціювати оцінювання;
- внутрішня організація агенції, включаючи процедури з призначення та визначення складу правління/ керівної ради;
- інші функції агенції, окрім оцінювання вищої освіти;
- міжнародна діяльність агенції, включаючи офіційні угоди і т.д. (наприклад, участь у конференціях, робочих групах та обмінах працівниками агенцій);
- роль агенції у заходах, які здійснюються після перевірки: наслідки та санкції.

## 2.2 Зовнішнє забезпечення якості, що його здійснює агенція

Агенція повинна надати докази того, що вона регулярно здійснює зовнішню перевірку якості вищих навчальних закладів або навчальних програм. Така діяльність із забезпечення якості включатиме або оцінювання якості, або акредитацію, або взаємну перевірку, або діагностичне оцінювання, і всі ці види оцінювання є складовими основних функцій агенції.

Слово “регулярно” означає, що перевірки здійснюються планомірно, і що протягом останніх двох років було здійснено декілька перевірок якості.

Надані докази повинні включати:

- повний опис методології, якою користується агенція;
- інформацію про кількість перевірок якості та про кількість установ, які пройшли перевірку.

## 2.3 Метод оцінювання, що його застосовує агенція

### 2.3.1 Загальна інформація

Для того, щоб мати змогу визначити, чи агенція працює, спираючись на прозору методологію, необхідно мати інформацію про загальне планування перевірок та про інші ключові аспекти її діяльності.

Ця інформація повинна включати:

- процедури, за якими здійснюється попередній інструктаж та подальше спілкування з установами, які перевіряються;
- стратегію агенції щодо залучення студентів до її роботи;
- процедури, пов’язані з узгодженням загальних зasad/ плану конкретної перевірки;
- загальні умови перевірки (попередньо визначені критерії, юридичні документи, рівні успішності в навчальних дисциплінах, професійні стандарти; проголошенні цілі установи, яка перевіряється);
- дані про те, якою мірою методологічні принципи адаптовані до умов конкретної перевірки.

### 2.3.2 Елементи методології

Ця інформація свідчить про те, що методологія, якою користується агенція, визначається заздалегідь і оприлюднюється, а також про те, що результати перевірок відкриті для громадськості.

Методологія включає наступне:

- самооцінювання чи еквівалентну процедуру з боку об'єкта оцінювання;
- зовнішнє оцінювання якості, що його здійснюють група експертів, а також, за рішенням агенції, відвідання установи, яка оцінюється;
- публікацію звіту з оприлюдненими результатами перевірки

Агенція також можете виробити і використати іншу методологію у відповідності до спеціальних умов і цілей.

Рішення, що їх приймає агенція, та її звіти є послідовними і несуперечливими з точки зору застосованих агенцією принципів і вимог, навіть якщо висновки роблять різні групи експертів.

Якщо агенція приймає рішення щодо оцінки якості, то має бути й апеляційна процедура. Ця методологія застосовується і для потреб агенцій.

Якщо агенція надає рекомендації й/або виносить рішення, які передбачають виконання певних умов, вона також має процедуру, яка регулює її подальші дії для перевірки результатів.

### **2.3.3 Інформація про роль групи зовнішніх експертів**

Інформація про роль зовнішніх експертів повинна включати:

- процедури щодо визначення та призначення експертів, включаючи критерії застосування міжнародних експертів, а також представників від зацікавлених сторін, наприклад, працедавців і студентів;
- методи, за якими здійснюється інструктаж та підготовка експертів;
- зустрічі експертів: кількість, тематика і часовий розклад по відношенню до загального процесу оцінювання;
- розподіл обов'язків між агенцією та експертами;
- роль персоналу агенції у проведенні оцінювання якості;
- визначення та призначення співробітників агенції, які відповідають за перевірку якості.

### **2.3.4 Збір документації**

Щоб зрозуміти процедури, пов'язані з самооцінюванням агенції та візитами до інших установ, необхідно мати різноманітну інформацію про процедури, за якими ця агенція збирає документацію:

#### **2.3.4.1 Інформація про процедури, пов'язані з самооцінюванням**

Інформація повинна включати:

- рекомендації агенції щодо специфікації змісту перевірки;
- поради процедурного характеру, що їх надає агенція;
- вимоги до формування груп, які здійснюють самооцінювання, включаючи роль студентів;
- тренування груп, які здійснюють самооцінювання, інформація про них;
- час, відведений на самооцінювання.

#### **2.3.4.2 Інформація про процедури, пов'язані з візитом до установи, яка перевіряється**

Інформація повинна включати:

- протоколи інтерв'ю/опитувань;
- принципи відбору учасників/інформантів (із зазначенням категорій і конкретних учасників);
- принципи, які визначають тривалість візиту;
- кількість зустрічей та їхня середня тривалість;
- документацію цих зустрічей (внутрішні/зовнішні, протоколи, стенограми і т.д.);
- методи роботи групи незалежних експертів.

### 2.3.4.3 Звіти

Документація повинна включати таку інформацію щодо звітів:

- мета звіту;
- складання звіту (співробітники агенції чи експерти);
- формат звіту (організація тексту та його довжина);
- зміст звіту (документація перевірки чи тільки аналіз/ рекомендації);
- правила, за якими перевірена установа висловлює свою реакцію на проект звіту;
- процедури та правила публікації (напр., спілкування із засобами масової інформації);
- термінові заходи після перевірки (напр., семінари і конференції);
- довгострокові заходи як наслідок перевірки (напр., наступне оцінювання чи відвідання установи).

### 2.3.5 Апеляційна система

Агенція фіксує в своїх документах процедуру оскарження своїх рішень і те, як ця процедура відповідає потребам самої агенції. З наявної документації має бути зрозумілим, наскільки ця апеляційна система чутлива і відкрита, і чи надає вона перевіреним установам можливість прокоментувати результати перевірки або поставити їх під сумнів.

Загалом, агенція обов'язково повинна надати докази того, що апеляційна система дозволяє тим, хто проходить перевірку, висловити свої думки щодо результатів оцінювання.

## 2.4 Додаткова документація

Додаткова документація надає інформацію про те, як використовуються огляди, статистичні дані та інші джерела, які ще не згадувались. Цей матеріал має бути оприлюднений.

## 2.5 Процедури, які забезпечують систему якості для агенцій

Агенція обов'язково повинна мати задокументоване свідчення того, що має діючі механізми внутрішнього забезпечення якості, які відповідають Європейським стандартам для агенцій із зовнішнього забезпечення якості.

## 2.6 Заключні міркування

Необхідно проаналізувати сильні і слабкі сторони агенції, її можливості та ризики, щоб описати здатність агенції адаптуватись до нових вимог і тенденцій, а також постійно покращувати свою діяльність, зберігаючи при цьому цілісну і надійну методологію і модель управління.

## 3 Рекомендації щодо незалежної групи зовнішніх експертів

Ці рекомендації описують очікування щодо незалежної групи зовнішніх експертів, а саме:

- призначення і загальну організацію групи
- відвідання агенції, яка проходить перевірку;
- складання звіту.

Як зазначалось вище, агенція, яка проходить перевірку, повинна передати звіт про самооцінювання, яке здійснюється у відповідності до наданих рекомендацій. Звіт надсилається в комісію незалежних експертів не пізніше, як за один місяць до початку перевірки.

### **3.1 Призначення групи незалежних експертів**

Цей розділ присвячений призначенню експертів, які здійснюють незалежну перевірку.

До складу незалежної групи зовнішніх експертів входять:

- один чи два експерти в галузі забезпечення якості (міжнародні);
- представник вищих навчальних закладів (національний);
- студент (національний);
- представник зацікавленої сторони (напр., працедавець, національний).

Одного з цих експертів обирають Головою незалежної групи експертів.

Бажано також, щоб на підтримку роботи комісії призначалась особа, яка не входить до штату агенції і виконує обов'язки секретаря комісії.

Експерти можуть бути рекомендовані самою агенцією, іншими зацікавленими сторонами або місцевою владою, але заради того, щоб перевірка була надійною і викликала повну довіру, важливо, щоб призначення експертів здійснювалося третя стороною, яка не має відношення до цієї агенції. Такою третьою стороною може бути, наприклад, Європейська мережа із забезпечення якості або агенція, яка не задіяна в процесі перевірки. Основою для визнання експертів повинна бути їхня задекларована незалежність. Тим не менш, агенція, яка проходить перевірку, повинна мати можливість висловитись відносно остаточного складу комісії.

### **3.2 Відвідання агенції**

Повинен існувати протокол, що описує візит до агенції з урахуванням наступного:

- Бажано, щоб загальна тривалість візиту становила 2-3 дні, включаючи підготовку до нього та наступні дії, що також залежатиме від попередньої інформації про агенцію, якою володіє незалежна комісія, і умов, в яких діє агенція. Напередодні візиту комісія збирається, щоб погодити перелік тем для вивчення під час відвідання агенції. Метою візиту є валідація самооцінювання, тому і схема бесід складається, виходячи саме з цього.
- Візит до агенції складається із низки зустрічей з членами правління; представниками групи управління; експертами; засновниками/ основними зацікавленими сторонами; представниками керівництва тих установ, які дана агенція перевіряла; а також з членами груп, які здійснювали самооцінювання агенції.

### **3.3 Підготовка звіту**

Крім виконання всіх умов та правил перевірки, викладених в “Основних засадах”, звіт обов'язково детально зосереджується на тому, чи виконуються Європейські стандарти для агенції із зовнішнього забезпечення якості, про що сказано в протоколі про самооцінювання. Звіт також визначає можливості для майбутнього покращення роботи агенції і надає рекомендації відносно цього.

Після візиту до агенції, яка проходить перевірку, незалежна експерта комісія, за допомогою секретаря, складає проект звіту. Кінцевий звіт надсилається до агенції, що пройшла перевірку, для того, щоб вона могла висловитись щодо наявності у звіті фактичних помилок.