



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо створення внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти

Імплементація системи забезпечення якості
освіти через співробітництво
університету-бізнесу-уряду в ЗВО
586109-EPP-1-2017-1-RO-EPPKA2-CBHE-SP-EDUQAS



web.elth.ucv.ro/eduqas



facebook.com/EDUQASErasmus

Підтримка Європейською комісією випуску цієї публікації не означає схвалення змісту, який відображає лише думки авторів, і Комісія не може нести відповідальність за будь-яке використання інформації, що міститься в ній

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors and contributors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

About the project ERASMUS+ EDUQAS “Implementation of Education Quality Assurance System via Cooperation of University- Business-Government in HEIs”

The wider objective of the project is to improve education quality assurance systems through development of efficient internal quality standards leading to better employability of students in Partner Countries Universities. The internal QA system is based on analysis of needs and capacities in Kazakh and Ukrainian HEIs, experiences and best practices from the successful quality assurance action line of the Bologna Process.

Main goals:

- to promote the creation of quality culture at various levels through motivation, trust, responsibility of students, institutional leadership, individual staff members;
- to elaborate proposals for the design of programmes on Bachelor and Master levels with the involvement of all stakeholders;
- to develop technologies of assessment quality of Bachelor and Master programmes; designed programmes should meet the objectives including learning outcomes;
- to conduct training for the QA specialist and academic staff;
- to improve affiliate network university-business-government, collaboration with the EU universities;
- to enhance internal university information systems of quality evaluation;
- to develop a corporate QA infrastructure based on ICT, on-line, mobile technologies.

Partnership:

- P1 - UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA, Craiova, Romania – Project coordinator
- P2 - KUNGLIGA TEKNISKA HOEGSKOLAN, Stockholm, Sweden
- P3 - UNIVERSITE DE LIEGE, Liege, Belgium
- P4 - UNIVERSITY OF PLOVDIV PAISII HILENDARSKI, Plovdiv, Bulgaria
- P5 - LATVIJAS UNIVERSITATE, Riga, Latvia
- P6 - UNIVERSITE DE LORRAINE, Nancy Cedex, France
- P7 - SIMON KUZNETS KHARKIV NATIONAL UNIVERSITY OF ECONOMICS, Kharkiv, Ukraine
- P8 - LVIV POLYTECHNIC NATIONAL UNIVERSITY, Lviv, Ukraine
- P9 - DONETSK STATE UNIVERSITY OF MANAGEMENT, Mariupil, Ukraine
- P10 - NATIONAL METALLURGICAL ACADEMY OF UKRAINE, Dnipropetrovsk, Ukraine
- P11 - ABLAI KHAN UNIVERSITY OF INTERNATIONAL RELATIONS AND WORLD LANGUAGES, Almaty, Kazakhstan
- P12 - KAZAKH UNIVERSITY OF ECONOMY, FINANCE AND INTERNATIONAL TRADE, Astana, Kazakhstan
- P13 - INSTITUTE OF HIGHER EDUCATION, NATIONAL ACADEMY OF EDUCATION, Kyiv, Ukraine
- P14 - NATIONAL AGENCY FOR HIGHER EDUCATION QUALITY ASSURANCE, Kyiv, Ukraine
- P15 - MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE, Kyiv, Ukraine
- P16 - MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE, Astana, Kazakhstan
- P17 - HAUT CONSEIL DE L'EVALUATION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT, Paris, France

Вступ	4
Розділ 1. Керівні принципи системи забезпечення якості освіти у ЗВО	6
1.1. Навіщо створювати систему забезпечення якості у закладі вищої освіти?	6
1.2. Складові елементи системи забезпечення якості вищої освіти	9
1.3. Як визначити політику якості ЗВО?	12
1.4. Які типи процедур корисні для реалізації системи забезпечення якості?	14
1.5. Як залучити зацікавлені сторони до процедур з якості освіти (внутрішні та зовнішні сторони)?	18
1.6. Інструменти щодо удосконалення системи внутрішнього забезпечення якості освіти	21
Розділ 2. Поради щодо підрозділу із забезпечення якості освіти	24
2.1. Навіщо створювати підрозділ із забезпечення якості освіти?	24
2.2. Рекомендації щодо складу та обов'язків працівників підрозділу із забезпечення якості освіти	25
2.3. Місце підрозділу із забезпечення якості освіти в організаційній структурі ЗВО	28
2.4. Місія та цілі підрозділу із забезпечення якості освіти	30
Розділ 3. Поради щодо дотримання ESG 2015	32
3.1. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.1?	32
3.2. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.2?	34
3.3. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.3?	35
3.4. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.4?	39
3.5. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.5?	41
3.6. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.6?	43
3.7. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.7?	45
3.8. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.8?	47
3.9. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.9?	48
3.10. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.10?	52

Перш ніж починати читати цей документ, важливо зрозуміти місце **Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG 2015)** у європейському контексті вищої освіти. Дійсно, вони становлять спільну основу для розуміння забезпечення якості вищої освіти зацікавленими сторонами.

З цієї причини на ESG 2015 будуть регулярні посилання у даних Рекомендаціях щодо створення внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти (далі – Рекомендації).

ESG 2015 не слід розглядати як нормативний капкан, який би пов'язував заклади вищої освіти (далі – ЗВО), а навпаки – як інструмент стратегічного мислення.

Іншим зауваженням, який слід враховувати для правильного розуміння цього документа, є той факт, що основна відповідальність за забезпечення якості лежить на кожній установі, як зазначено у вересні 2003 року в Берлінському комюніке.

Саме на цій основі побудовані Рекомендації.

Цей документ надає дорожню карту для впровадження трьох елементів внутрішнього забезпечення якості освіти в закладах вищої освіти, а саме:

- системи внутрішнього забезпечення якості освіти ЗВО;
- підрозділу забезпечення якості освіти;
- системи підтримки постійного вдосконалення та оцінки освітніх програм щодо відповідності ESG 2015.

Кожна з трьох частин викладена у формі питань, які можна задати з зазначених вище елементів.

Для того, щоб відповісти на запитання щодо дотримання ESG 2015, пропонується детальніше ознайомитись з деякими теоретичними елементами, основними питаннями, які слід задати під час побудови або перегляду системи забезпечення якості освіти ЗВО, а також з конкретними прикладами, які ілюструють Рекомендації.

розділ 1.

керівні принципи системи забезпечення якості освіти у ЗВО

1.1. Навіщо створювати систему забезпечення якості у закладі вищої освіти?

Ширший доступ до вищої освіти, посилена інтернаціоналізація та необхідність реагування на нові очікування щодо вищої освіти привели до глибоких змін у системі освіти.

За останні роки вища освіта зазнала глибоких змін у всій Європі. Ці зміни впливають на всі європейські системи освіти.

Серед основних етапів побудови інтегрованого Європейського простору вищої освіти (ЄПВО), які вплинули на європейську політику якості, слід зазначити наступні:

— Рекомендація Ради Європейського Союзу від 24 вересня 1998 р. Про європейське співробітництво у забезпеченні якості вищої освіти (1998 - 98/561 / ЄС) запропонувала державам – членам створити "прозорі системи забезпечення якості".

— У червні 1999 року 29 міністрів вищої освіти підписали Болонську декларацію, зобов'язуючись створити інтегрований європейський простір вищої освіти (ЄПВО). Це, серед іншого, передбачало створення системи зрозумілих та порівнянних ступенів та організацію навчання у три цикли (бакалавр, магістр та доктор філософії).

— У вересні 2003 року Берлінське комюніке зазначило, **що основна відповідальність за забезпечення якості покладається на кожний ЗВО**. У ньому рекомендувалось оцінювати освітні програми та університети, а також агентства з якості. Також були визначені чотири основні європейські суб'єкти якості: ENQA, EUA, EURASHE та ESU.

— У 2005 році у Бергенському комюніке міністри прийняли Стандарти і рекомендації забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG). **Прийнявши цей документ, міністри погодились, що оцінка вищої освіти повинна базуватися на трьох нерозривних етапах: самооцінювання, зовнішня експертна оцінка та оприлюднення результатів.** Нова версія ESG, перероблена з метою покращення ясності, застосовності та корисності, була затверджена в Єревані в 2015 році. Ці ESG є основою для процесів забезпечення якості у Європейському просторі вищої освіти

Отже, роль забезпечення якості стала важливою для надання допомоги системам вищої освіти та закладам вищої освіти впоратися зі змінами, забезпечуючи, що навчання та кваліфікація здобувачів вищої освіти, залишаються головною місією ЗВО.

Ось чому сьогодні впровадження системи забезпечення якості у ЗВО є необхідністю.

Можна виділити дві основні складові забезпечення якості освіти: підзвітність та підвищення якості. Крім того, важливість сприяння прозорості та надання інформації про вищу освіту також визнається одним із ключових завдань процесів забезпечення якості.

Однак важливо мати на увазі, що забезпечення якості – це лише інструмент, а не самоціль. Для ЗВО та кожної освітньої програми не існує єдиної рекомендації щодо системи якості: важливо вибрати власну концепцію якості та адаптувати систему забезпечення якості до неї¹.

Успішна культура якості залучає керівників та представників науково-педагогічного, адміністративного персоналу та здобувачів, а також зовнішніх зацікавлених сторін. Лідерська роль має вирішальне значення. Керівництво ЗВО має розуміти важливість забезпечення якості та повідомити деканів. Деканам належить обговорити це на своїх факультетах. Одним з найважливіших аспектів систем забезпечення якості є те, що вони забезпечують інформацією всі рівні управління та за допомогою заходів (вхідних даних, результатів та процесів) надають можливість отримати повну оцінку стану якості освіти університету.

Культуру якості та ефективні механізми забезпечення якості можна розвивати лише за умови розподілу відповідальності та чіткості процедур відповідальності, а також коли керівництво всіх рівнів університету рухається в одному напрямку і здатне переконати співробітників, що вони є важливими дійовими особами (та бенефіціарами) у досягненні стратегічних цілей ЗВО.

1. L. BOLLAERT, A manual for internal Quality Assurance in Higher Education, Brussels, 2014

Попередні питання

Пітер Вільямс, автор першого ESG, сформулював запитання, які слід задавати при розробці системи забезпечення якості, свого роду контрольний список ² :

Чого ви намагаєтесь досягти?

Чому ви це робите?

Яким чином ви це робите?

Чому це найкращий спосіб це зробити?

Чи ви знаєте, що це працює?

Які можливі шляхи вдосконалення?

ЦІЛІ

ПРИЧИНА

МЕТОДИ

ОПТИМІЗАЦІЯ

ЕФЕКТИВНІСТЬ

УДОСКОНАЛЕННЯ

Навіть якщо для створення системи забезпечення якості вищої освіти не існує єдиного підходу, вважається за потрібне вивчити існуючі моделі або інструменти, такі як EFQM ³ та CAF ⁴ . Однак все одно необхідно адаптувати їх до конкретних потреб закладу вищої освіти, які мають бути визначені заздалегідь.

Приклади

Управління якістю є одним із значних викликів **Університету Льєжу (ULiège)** щонайменше з 1998 року, коли перший запит про інституційне оцінювання був здійснений Європейською асоціацією університетів, членом якої є університет. З того часу Університетом було здійснено багато ініціатив щодо вдосконалення викладацької, наукової та адміністративної сфер функціонування закладу.

Завдання управління якістю закладу полягає у формуванні культури якості, яку він визначає двома ключовими фразами: "пристосованість до цілі" (критична оцінка адекватності цілей та засобів) та "здатність до змін" (здатність бути гнучкими). Вони включають оцінку досягнень (аналітичний вимір) та визначення нових цілей (перспективний вимір). Це відображається у здійсненні та підтримці процесів оцінювання навчальних, дослідницьких та адміністративних структур та визначенні планів дій цими самими структурами.

2. WILLIAMS, P, Quality Assurance and Leadership, in, Journal of the EHEA, n°2012/4, Berlin, 2012, p. 12

3. <http://www.efqm.org>

4. <https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>

1.2. Складові елементи системи забезпечення якості вищої освіти

Головними термінами ⁵ в контексті забезпечення якості є такі: **Стратегія – Політика – Процес – Партнерство.**

Важливо пов'язати забезпечення якості з інституційним стратегічним управлінням. Цей елемент прямо зазначений у стандарті ESG 1.1. Він підкреслює необхідність стратегічного підходу до забезпечення якості. Таким чином, стандарт охоплює два аспекти:

- політику, яка лежить в основі окремих процесів забезпечення якості;
- необхідність пов'язання цієї політики із загальною стратегією ЗВО.

Взагалі кажучи, "системи якості" – це системи, що балансують між цілями контролю ("підзвітність", звітність) та тими цілями постійного вдосконалення освітніх програм, які більшою частиною створюють підходи до оцінювання.

*«Заклади повинні виробити політику щодо забезпечення якості, яка є публічною і складає **частину їх стратегічного менеджменту**. Внутрішні стейкхолдери повинні розробляти і втілювати цю політику через відповідні структури і процеси, залучаючи до цього зовнішніх стейкхолдерів» ⁶.*

Крім того, стандарт наголошує на необхідності залучення всіх зацікавлених сторін, створюючи широке коло відповідальних за якість і тим самим розвиваючи культуру якості.

Політика щодо забезпечення якості може бути реалізована на різних рівнях: інституційному та / або факультетському, але завжди з міцними зв'язками між цими різними рівнями.

Одним з елементів, який слід враховувати, є цінність для університетів систем, які є специфічними для їхнього власного інституційного контексту і, отже, більше відповідають їх цілям, які вони встановлюють для свого внутрішнього забезпечення якості,

5. Політика, процес та партнерство будуть більше роз'яснені у наступних питаннях.

6. ESG 1.1.

а не зосереджуючись лише на задоволенні зовнішніх вимог щодо якості.

Отже, система якості повинна відповідати, перш за все, потребі, специфічній для певного закладу освіти.

Попередні питання

Щоб створити оптимальну систему якості, необхідно враховувати певні міркування:

Цей процес має бути результативним. Це не повинно бути зроблено для «галочки».

Він повинен бути рефлексивним та придатним до оцінювання.

Він повинен бути орієнтований на вдосконалення з метою покращення досвіду здобувачів вищої освіти.

Він найкраще працює в колегіальному та підтримуючому середовищі.

Послідовність дій:

1. Визначити, якими є основні цілі системи якості і як вони встановлюються.

2. Визначити розподіл обов'язків, пов'язаних із системою якості. Опишіть самі обов'язки (розподіляючи обов'язки, забезпечуйте чіткість, доцільність, навантаження, рівень компетентності відповідальних за забезпечення якості).

3. Визначити способи обробки інформації, її фіксації та документування.

4. Узгодити систему якості зі стратегічним плануванням, стратегічним та операційним управлінням.

5. Встановити зв'язки між різними рівнями імплементації системи якості.

Приклади

Система якості може мати різні форми, наприклад:

У католицькому університеті Левена (KU Leuven) система забезпечення якості передбачає внутрішній перегляд протягом навчального року на трьох рівнях: рівень освітньої програми, факультету та університету. На кожному рівні проводилися дискусії із зацікавленими сторонами та готувалися звіти, що містять роздуми, передовий досвід та можливі дії, які включають в обговорення на наступному рівні ⁷.

У Віденському університеті економіки та бізнесу в Австрії відповідальність за якість програм посилюється за допомогою семінарів з оцінювання програм, які проводяться кожні чотири роки для кожної програми як частина процесу оцінювання та розробки освітніх програм. У семінарах беруть участь різні зацікавлені сторони, включаючи гаранта програми, менеджера з якості програми, представників роботодавців, студентів, випускників та гаранта іншої програми. Семінари – це можливість переглянути останні дії, результати та відгуки та обговорити ідеї для подальшого розвитку з урахуванням різних перспектив. Результати семінарів включаються до чотирирічного плану дій щодо подальшого розвитку програми ⁸.

Модель **університету Uppsala** щодо перегляду освітніх програм базується на наступних принципах.

Модель:

- є децентралізованою та базується на постійній роботі з підвищення якості;
- базується на дослідницькому підході до оцінок, в якому зовнішні експертні оцінки та колегіальні форми роботи є природними компонентами;
- сприяє підвищенню якості та включає участь студентів / докторантів;
- є здатною виявляти та усувати недоліки;
- є максимально простою та економічно вигідною.

7. Enhancing quality from policy to practice by Tia Loukkola and Anna Glover For EQUIP
(<https://eua.eu/downloads/publications/enhancing%20quality%20from%20policy%20to%20practice%20equip%20publication%20final.pdf>)

8. Id in Enhancing quality from policy to practice

1.3. Як визначити політику якості ЗВО

Пояснення

Політика якості – це перший документ системи управління якістю. Він забезпечує основу підходу до якості та містить його базові принципи. Перш за все він повинен декларувати зобов'язання керівництва щодо розвитку та підтримки принципів забезпечення якості.

ESG щодо політики якості зазначає:

«Політики щодо забезпечення якості найефективніші, коли вони відображають взаємозв'язок між дослідженнями з одного боку та навчанням і викладанням з іншого, а також враховують національний контекст, в якому працює заклад, інституційний контекст і стратегічний підхід закладу. Така політика підтримує:

- організацію системи забезпечення якості;
- факультети, школи, кафедри та інші організаційні одиниці, а також керівництво закладу, окремих працівників і студентів у прийнятті на себе обов'язків із забезпечення якості;
- академічну доброчесність і свободу та застерігає проти академічного шахрайства (плагіату);
- запобігання нетолерантності будь-якого типу або дискримінації щодо студентів чи працівників;
- залучення зовнішніх стейкхолдерів до забезпечення якості.

Політика реалізується на практиці завдяки різним внутрішнім процесам забезпечення якості, які уможливають широку участь усіх представників закладу. Заклад сам вирішує, як запроваджувати, контролювати та переглядати цю політику.

Політика щодо забезпечення якості також охоплює будь-які елементи діяльності закладу, які виконуються на умовах контракту або повністю доручаються іншим сторонам».

Попередні питання

Конкретніше, політика якості університету – це текст, за допомогою якого університет транслює всім своїм партнерам повідомлення про діючу систему якості, цілі, обов'язки та роль, яку кожен повинен відігравати в ній.

Для полегшення складання цього документа бажано заздалегідь провести глибоку рефлексію. Елементи нижче – це ідеї, які допоможуть це зробити.

Почніть з питання

Далі запитайте

Нарешті запитайте

«ЧОМУ?»

«ЯК?»

«ЩО?»⁹



«Знову ж таки, ЧОМУ – це просто переконання. ЯК – це дії, які ми робимо, щоб усвідомити цю віру, і ЩО – результати цих дій. Коли всі три елементи знаходяться в рівновазі, вибудовується довіра і сприймається цінність¹⁰.»

З боку університету може з'явитись певне занепокоєння щодо умов політики та оцінки якості, саме тому може виявитися корисним інтегрувати всіх зацікавлених сторін у рефлексію або навіть її розробку. Цей тип підходу може також мати перевагу у розширенні рефлексії, розвитку нової креативності в процесах забезпечення якості та отриманні підтримки всієї спільноти, що є вирішальним елементом для успіху підходу до якості в цілому.

9. Simon Sinek, Start with why - How great leaders inspire everyone to take action, 2009

10. Ibidem, p. 84-85.

Приклади

В Університеті Льєжу забезпечення якості базується на цінностях, визначених підрозділом із забезпечення якості освіти – SMAQ:

- Критична рефлексія
- Активна участь
- Консультації
- Прозорість
- Планування змін

Ці цінності, якими керується SMAQ, описані в документі, доступному на веб-сайті університету ¹¹.

1.4. Які типи процедур корисні для впровадження системи забезпечення якості?

Пояснення

Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) є корисним джерелом натхнення для визначення процедур та процесів, які слід запровадити.

Як зазначено в ESG 1.9:

«Заклади повинні проводити моніторинг і періодичний перегляд програм, щоб гарантувати, що вони досягають встановлених для них цілей і відповідають потребам студентів і суспільства. Ці перегляди повинні вести до безперервного вдосконалення програми. Про будь-які дії, заплановані або вжиті як результат перегляду, слід інформувати всі зацікавлені сторони».

11. https://www.uliege.be/upload/docs/application/pdf/2017-07/valeurs_smaq.pdf

Попередні питання

Перший крок:

Було б гарною ідеєю розпочати з картографування та оцінювання всіх процесів, що існують у закладі: чи відповідають ці процеси **реальній потребі** та чи сприяють **покращенню**? Обидва елементи цього питання є обов'язковими: *«Чи відповідають вони реальній потребі, і якщо так, чи сприяють вони реальному покращенню?»*.

Другий крок:

Які нові процедури можна запровадити?

Які інструменти існують для реалізації запропонованих процедур?

Які нові інструменти потрібні для реалізації запропонованих процедур?

Слід пам'ятати, що прагнення запровадити якісні процедури полягає у забезпеченні належного забезпечення навчання і, таким чином, створення сприятливого та ефективного навчального середовища для всіх здобувачів вищої освіти.

Потрібно визначити великі групи процесів, які можуть виходити за жорсткі рамки якості програми.

Сюди входять процеси, пов'язані з рамками прийняття рішень, життєвим циклом студента та життєвим циклом викладача. Іноді цікаво починати з цих основних процесів, щоб задуматися про якість процедур, які слід запровадити.

Можуть бути передбачені різні типи процедур, і для деяких з них може бути встановлений один або кілька моніторингів:

- Процес прийняття рішень: хто вирішує, що і коли вирішує.
- Процедури визначення ключових результатів навчання (KLO) за освітньою програмою та їх оновлення.
- Процедури оновлення змісту освітньої програми.
- Процедури оновлення потреб зацікавлених сторін та суспільства.
- Процедури моніторингу успішності студентів (верифікація ECTS та успішності студентів).
- Процедури оцінювання студентами процесу викладання.

1.5. Як залучити зацікавлені сторони до процедур з якості освіти (внутрішні та зовнішні сторони)?

Пояснення

Зацікавлені сторони визначаються як особи, групи чи офіційні організації, які зацікавлені та / або відповідають за вдосконалення вищої освіти. До них належать студенти, батьки, викладачі, керівники університетів, місцеві органи влади, соціальні партнери, організації, роботодавці, дослідники, неурядові організації та інші.

Це визначення підкреслює, що залучення зацікавлених осіб має бути обміркованим і систематичним, а зацікавлені сторони можуть мати вплив протягом усього процесу прийняття рішень, а не лише в кінці.

Залучення зацікавлених сторін проходить чотири етапи:

1. **Планування:** визначення, на які рішення це вплине, визначення учасників, встановлення передумов та фокусування на правильних питаннях, які мають ставитися.
2. **Участь:** збір даних та ідей, навчання один у одного та встановлення пріоритетів. Це можна робити у формі щорічної зустрічі, онлайн-опитування, техніки фокус-груп або різноманітних інтерв'ю.
3. **Аналіз:** консолідація всіх вхідних даних з метою встановлення відповідного курсу дій.
4. **Розповсюдження / Спільний доступ:** переконайтеся, що існують процеси розповсюдження інформації серед відповідних сторін.

Переваги залучення зацікавлених сторін:

- Краще розуміння поглядів та думок зацікавлених сторін.
- Здатність приймати важливі рішення швидше та з меншими витратами.
- Підтримка рішень від зацікавлених сторін, які відіграють велику роль в процесі прийняття рішень.
- Більша ймовірність позитивних результатів завдяки доступу до більшої кількості ідей та більш широкому усвідомленні прийнятого рішення.

— Більша довіра до освітніх лідерів серед зацікавлених сторін.

Як зацікавлені сторони, студенти очікують, що вони будуть залучені до оцінювання навчальних дисциплін та братимуть участь у внутрішньому забезпеченні якості шляхом прийняття рішень та управління якістю у закладах вищої освіти як рівноправні партнери чи ні, як це визначено законодавством.

Здобувачі вищої освіти, як внутрішні зацікавлені сторони, представлені на всіх рівнях інституційного прийняття рішень або дій, від загального представницького органу, такого як, наприклад, Сенат чи Рада університету, до Рад викладачів, Комітетів з перегляду, Програмних комітетів, Комітетів з академічної етики та Комісій з перегляду дисциплін. Крім того, вони можуть брати участь у оцінюванні та перегляді результатів навчання за освітньою програмою та брати участь у самооцінці освітніх програм на різних рівнях.

Представники здобувачів вищої освіти – це переважно студенти початкових курсів денної форми навчання, без урахування студентів старших курсів, студентів-заочників, іноземних студентів та студентів з обмеженими можливостями.

Попередні питання

Навіщо залучати здобувачів вищої освіти?

Спиратися на задоволеність студентів для вимірювання якості освітньої програми є, мабуть, більш "валідним", ніж покладатися на забобони чи чутки. Однак причини їх задоволення / незадоволення потребують вивчення та перехресного співставлення з іншими джерелами інформації. Тому необхідно розглянути процедуру, яка дозволяє проводити перехресну перевірку.

Корисно організувати навчання студентів, які братимуть участь в процедурах оцінювання, і разом з ними визначити цілі їх місії та очікування один одного.

Інтеграція студентів дозволяє їм добре розуміти систему та допомагає їм реалізувати свої різні права та обов'язки.

Більшість предметів / навчальних дисциплін є актуальними, але важливо визнати предмети, на які експертиза студентів не може бути надана, через ризик дискредитації.

Як залучити здобувачів вищої освіти?

За допомогою яких інструментів?

Про що подумати заздалегідь?

Час проведення опитування є важливим і його слід вибирати, зважаючи на те, яка інформація потрібна: на початку навчальної дисципліни (очікування нових студентів), до або після іспитів, до або після закінчення навчання тощо.

Формат, який використовується, має відповідати наступним критеріям: тип інформації, яка запитується (якісний, кількісний), простота організації, вартість тощо.

Таким чином, існують онлайн опитування або паперові опитування, вибір залежить від можливостей надсилання поштою та управління шифруванням відповідей.

Потреба у отриманні високого відсотку відповідей «так» чи «ні» – це також елемент, який слід враховувати при очному або дистанційному опитуванні.

Тип опитувальників із відкритими запитаннями, напіввідкритих анкет, із множинним вибором також залежить від можливостей обробки інформації.

Вибір щодо використання інтерв'ю та фокус-груп також повинен бути проаналізований, вони є більш придатними для збору якісних даних, які можуть допомогти, наприклад, у здійсненні коригувальних дій. У такому випадку студентів шукають відповідно до визначеної мети. Тоді важливим стає вибір панелі представників.

Важливо заздалегідь визначити тип інформації: оскільки оцінювання рівня задоволеності не вимагає такого самого підходу, як збір запитів щодо робочих місць.

Отже, визначення цілей, пов'язаних із участю студентів, повинно бути встановлене заздалегідь.

Приклади

Європейський проект із залученням зацікавлених сторін **ESQA**.

У Бельгії (Французька спільнота) Платформа освітніх ресурсів (PREN) є ініціативою цифрової стратегії освіти, затвердженої в жовтні 2018 року. Вона має на меті надати всій освітній спільноті французької громади в Бельгії платформу для консультацій, а також для спільного використання і обміну підтвердженими ресурсами, які можуть стати у нагоді для здійснення або проектування навчальної діяльності, а також збагачення знаннями та / або практикою.

Перша версія Платформи з'явилась в мережі в квітні 2019 року. Вона пропонує інтерфейс для консультування з різними банками ресурсів: публікації, інструменти та дослідження, створені або координовані загальним управлінням освіти, ресурси, визначені та оцінені науковою спільнотою, та контекстуальний аудіо-візуальний зміст.

Друга версія Платформи, запланована на 2021 рік, буде побудована спільно із освітньою спільнотою та для неї. З 2022 року модулі електронного навчання для викладачів стануть частиною Платформи. Це електронна платформа для консультування та обміну підтвердженими освітніми ресурсами, яка буде підтримувати та створювати навчальну діяльність. Зацікавлені сторони будуть активно залучатись до пропонування або подальшого розвитку інструментів.

Політехніка Portalegre (IPP) у Португалії залучає роботодавців до своєї системи забезпечення якості на трьох різних рівнях: планування програми; оцінка та перегляд програми; оцінка успішності випускників та їх готовності до ринку праці.

На цих рівнях застосовуються різноманітні підходи. Наприклад, для процесу планування програми IPP взаємодіє з роботодавцями через дискусійні форуми, які підтримуються Керівною радою закладу.

Ці форуми зосереджуються на перегляді пропозицій щодо нових програм, щоб забезпечити їх відповідність потребам ринку праці, і особливо, щоб вони вра-

хували конкретні потреби регіону, в якому базується заклад.

Також здійснюється залучення представників роботодавців до періодичних переглядів програм та надсилання опитувань роботодавцям щодо оцінки успішності роботи випускників ¹².

У секторі вищої освіти **Шотландії** роль студентів у підвищенні якості зростає завдяки SPARQS (студентське партнерство якості у Шотландії) – державна організація, яка працює зі студентами, студентськими спілками, установами та іншими органами сектору вищої освіти Шотландії та сприяє значному залученню студентів до розвитку їх освітнього досвіду.

Їх робота включає пропонування тренінгів, інформації та заходів для того, щоб зробити якість навчання більш доступною для студентів, та надання підтримки установам про те як покращити залучення студентів (веб-сайт sparqs) ¹³.

В Університеті Лотарингії (Université de Lorraine) студенти беруть участь у радах з розвитку, які виконують завдання щодо:

- аналізу професійного вибору студента, оцінки академічних результатів та професійної інтеграції;
- розробки планів дій щодо поліпшення якості освітніх програм;
- сприяння професійному навчанню.

Також ці ради залучали внутрішніх стейкхолдерів, таких як викладачі, наукові співробітники та адміністративний персонал, а також зовнішніх стейкхолдерів (представники професійних спілок та представники колишніх студентів), і в них головує зовнішня особа.

12. Id in Enhancing quality from policy to practice p.33

13. ibidem

1.6. Інструменти щодо удосконалення системи внутрішнього забезпечення якості освіти

Пояснення

Як зазначено в ESG 1.7, «заклади повинні забезпечити збір, аналіз та використання відповідної інформації для ефективного управління своїми програмами та іншою діяльністю.

Надійні дані є життєво важливими для інформованого прийняття рішень та усвідомлення того, що працює гарно, а що потребує уваги. Ефективні процеси збору та аналізу інформації про освітні програми та іншу діяльність підтримують систему внутрішнього забезпечення якості. Зібрана інформація залежить, у певній мірі, від типу та місії закладу. Представляють інтерес такі параметри:

- ключові індикатори діяльності;
- профіль студентського контингенту;
- рівні досягнень, успішності та відрахування студентів;
- задоволеність студентів освітніми програмами;
- наявні навчальні ресурси та підтримка студентів;
- кар'єрні траєкторії випускників.

Можуть використовуватися різні методи збору інформації. Важливо, щоб студенти та персонал були залучені до надання та аналізу інформації та планування подальших заходів»¹⁴.

Попередні питання

Розробка стандартів, показників та інформаційних панелей

Стає зрозумілим, що вимірювання якості є однією з найважливіших потреб, але не суттю¹⁵. Замість нав'язування загальних стандартів¹⁶, індикаторів або готових рішень, необхідно визначити, саме які з них підходять для закладу відповідно до його цілей.

14. ESG 1.7

15. L. BOLLAERT, A manual for internal Quality Assurance in Higher Education, Brussels, 2014, p.93-103

16. Що стосується стандартів, то в проєкті, який ми наслідуюмо, ми прийняли рішення розглядати ESG як основу для нашої роботи

Так само враховується не множинність цих індикаторів, а їхня адекватність та ефективність. Слід пам'ятати, що забагато індикаторів може «вбити» інформацію. Також корисно пам'ятати, що існує декілька типів індикаторів, вони можуть бути кількісними чи якісними, індикаторами вимірювання діяльності чи ефективності тощо.

Отже, як можна здійснити ефективне відображення для побудови індикаторів та інформаційної панелі?

Система індикаторів частково базується на **стратегічних цілях ЗВО**.

Інформаційні панелі – це сукупність індикаторів, які можна згрупувати за темами, місіями закладів або адресатами.

Індикатори не є синонімами всіх даних, якими володіє ЗВО.

Наприклад, відділ кадрів володіє великою кількістю даних про персонал (вік, сімейний стан тощо), які не всі можуть бути використані як індикатори якості. Індикатори повинні надавати інформацію про результати діяльності ЗВО, що стосується якості, і допомагати закладу поліпшити свою діяльність ¹⁷.

Для того, щоб індикатори були якісними, вони повинні бути **SMART** (Конкретне-вимірюване-досяжне-відповідне-своєчасне).

Можна навести наступні практичні поради щодо стандартів та індикаторів ¹⁸:

- Перш ніж формулювати стандарти і індикатори, враховуйте організаційну культуру закладу.
- Сформулюйте стандарти, які мають зв'язок із вашою власною місією, стратегією та цілями, а також з міжнародними, національними та регіональними стандартами EQA> ESG.
- Не обмежуйте свою систему, її стандарти та індикатори звичайними перевітками якості, але зв'яжіть їх з усіма елементами, які мають вирішальне значення для якості освіти в широкому розумінні цього слова.
- Визначте індикатори в кожному домені або суб'єктах вашого забезпечення якості (системи чи управління).
- Визначте вхідні дані, процеси та результати для того, щоб вбудувати їх у систему

17. Там само p.98.

18. L. BOLLAERT, A manual for internal Quality Assurance in Higher Education, Brussels, 2014, p.103

забезпечення якості, стандарти та індикатори.

- Поєднуйте індикатори цілей, процесів, результатів та організації в цілому.
- Сформулюйте стандарти та індикатори спільно із зацікавленими сторонами.
- Поєднуйте стандарти та кількісні та якісні індикатори.
- Зважайте на те, що індикатори виконують 3 функції: повідомлення, оцінювання та передачу інформації.
- Переконайтесь, що ваш підрозділ забезпечення якості, який використовує та аналізує дані, не стає розпорядчим органом, а продовжує орієнтуватися на послуги, пропонуючи результати та аналіз зацікавленим сторонам.
- Використовуйте працевлаштування як індикатор у найширшому розумінні, який відображає результати навчання, освітню програму та її оцінку (роботодавцями) тощо.

Приклади

Університет Лотарингії (Université de Lorraine) покладається на важливість інформації, це поставлено на службу всій спільноті з безліччю інструментів, таких як:

- Панелі Університету Лотарингії (UL): TBO.
- Діяльність, пов'язана з інформаційною системою підтримки прийняття рішень: постійне збагачення тем TBO (APOGEE, ALISSE, ділова сторінка DFOIP тощо).
- Ключові цифри, численні запити на кількісні дані.
- Економічне картування.
- Формування даних для зовнішнього оцінювання.
- Моніторинг договірних/контрактних показників (які орієнтуються на зовнішні органи / на університет).
- Інструмент стійкого розвитку та моделювання.
- Оцінка даних обліку витрат: вартість діяльності.
- Структура та функції сховищ даних / репозитаріїв.

розділ 2.

поради щодо підрозділу із забезпечення якості освіти

У контексті створення підрозділу із забезпечення якості слід враховувати:

- включення його до ширшої стратегії, що передбачає крос-функціональність,
- структурування його відповідно до місій, які йому будуть визначені,
- визначення чисельності та профілю співробітників відповідно до визначених місій підрозділу,
- розподіл необхідних навичок і обов'язків / відповідальності серед співробітників.

2.1. Навіщо створювати підрозділ із забезпечення якості?

Пояснення

Здається, що підхід до внутрішньої оцінки освітньої програми доповнює систему зовнішнього оцінювання / акредитації, чому?

Такий підхід дозволяє:

- визначати сильні сторони, а також напрями для вдосконалення, які слід впровадити,
- здійснювати власними силами (внутрішньою групою), виходячи з потреб та цілей ЗВО, в умовах, які не мають як наслідок жодних формальних санкцій / дозволів на провадження діяльності за ОП,
- посилення плану дій, не приховуючи реальних труднощів ОП.

Попередні питання

Приклади

Університет Лотарінгії (Université de Lorraine) співпрацює із спільнотою щодо зовнішнього оцінювання та акредитації і потребує більш високого рівня вимог, щоб бути готовим до зовнішнього оцінювання та акредитації. Наприклад, Університет просить громаду підготувати повний документ, що містить опис сильних сторін та вдосконалень на всіх рівнях, які мають проходити зовнішнє оцінювання. Ця робота покращує рефлексивність команд щодо самооцінювання та постійного вдосконалення.

2.2. Рекомендації щодо складу та обов'язків працівників підрозділів із забезпечення якості освіти

Пояснення

Підрозділи із забезпечення якості ідеально розміщені в центрі організаційної структури закладу та підпорядковуються безпосередньо або опосередковано (наприклад, через проректора / президента, відповідального за якість) керівній групі, тим самим, наприклад, уникаючи лобіювання викладачів.

Підрозділ із забезпечення якості може виконувати кілька функцій:

- підтримки та експертизи: менеджер із забезпечення якості регулярно відвідує кожний факультет та кафедру; запрошується ними для передачі досвіду у розробці їхніх процесів забезпечення якості;
- координації: особливо, коли процеси забезпечення якості делеговані факультетам, або коли процес оцінювання організований університетом. Наприклад, менеджер із забезпечення якості створює мережу співробітників із забезпечення якості на факультетах та кафедрах. Він може організувати збір / аналіз інституційних даних;
- інтерпретації: одним із завдань менеджера із забезпечення якості є інтерпретація національних та європейських вимог щодо забезпечення якості з метою їх адаптації до інституційного контексту;
- моніторингу: підрозділ надає інструкції, збирає інформацію, повідомляє про проблеми, але не бере участі в їх вирішенні;
- адміністрування: організація та підготовка візитів для зовнішнього оцінювання або опрацювання інституційних опитувальників.

Попередні питання

Якими людськими, матеріальними та фінансовими ресурсами має у своєму розпорядженні підрозділ?

Яка роль підрозділу із забезпечення якості?

Яка структура підрозділу із забезпечення якості?

Яке місце займає підрозділ між керівництвом та зацікавленими сторонами?

Приклади

У Королівському технологічному інституті (КТН), Швеція, саме викладачі та декан факультету відповідають за забезпечення якості. Факультетська рада, або рада викладачів, охоплює всі школи в КТН і відповідає за академічні питання, включаючи забезпечення якості. Факультетська рада складається з тринадцяти членів, семеро з КТН (з посадою професора чи викладача, що обирається), включаючи декана та заступника декана, троє членів працюють за межами КТН, троє представляють студентство. Представники профспілок беруть участь в якості спостерігачів. Робота із забезпечення якості складається з двох частин: щорічне спостереження та методичне оцінювання.

В Університеті Uppsala за забезпечення якості відповідають факультетські ради, їх функції:

- складання та реєстрація короткого звіту про оцінювання та надання його в межах Університету Uppsala;
- забезпечення наявності в звіті про оцінювання висновків щодо особливих подальших дій (за потреби);
- оприлюднення запланованих у звіті заходів та заключного звіту рецензента;
- забезпечення того, щоб інструменти та заходи щодо вдосконалення ініціювались та контролювались в рамках щорічного моніторингу;
- забезпечення дотримання необхідних заходів протягом одного року та подальших заходів до завершення або до припинення програми / навчальної дисципліни;
- щорічне складання та аналіз результатів та висновків перегляду освітніх програм, включаючи будь-які потреби у спеціальних подальших заходах, та звітування про це віце-канцлеру в рамках звичайного оперативного планування та оперативних заходів;
- забезпечення того, щоб результати проведених впродовж року переглядів

освітніх програм були представлені відповідальними за ці освітні програми на щорічній конференції з перегляду освітніх програм;

— прийняття рішення про те, чи може бути замінено перегляди освітніх програм за конкретними галузями іншими зовнішніми акредитаціями (такими, як EQUIS), де це доречно.

В ULB (Університет Лібре де Брюссель, Бельгія) якість знаходиться у сфері відповідальності проректора та радника. Проректор з якості також відповідає за гендерні аспекти, що є пріоритетами поточної політики керівництва університету.

Радник звертається безпосередньо до Президента та Ректора з усіма ініціативами з якості. З 2007 року ULB має структуру якості з постійною посадою координатора. Координатор знаходиться у сфері оперативної відповідальності проректора та радника, а також адміністративної відповідальності генерального директора. Якість інтегрована в загальне управління, у підрозділ із забезпечення якості.

Рада з якості включає низку керівників та спеціалістів на місцях з різних "галузей компетенції", що стосуються якості, та представників усіх академічних, наукових, адміністративних, технічних, управлінських та спеціалізованих працівників університету (P.A.T.G.S.), а також представників студентів. Її очолюють спільно проректор та радник. Координатор працює на постійній основі.

Місії координатора:

- супровід процедур забезпечення якості в усіх підрозділах,
- адміністративна підтримка оцінюваних підрозділів та Ради з якості,
- якісне управління інформаційними ресурсами,
- відповідальність за якісне спілкування та інформацію в ULB,
- навчання процедурам внутрішнього та зовнішнього самооцінювання,
- підтримка проектів із забезпечення якості,
- різні види наукової діяльності із забезпечення якості,
- зовнішнє представництво.

Університет Лотарінгії (Université de Lorraine), створений в 2012 р. шляхом злиття 4 колишніх університетів, має на даний момент представництво для керівництва та забезпечення якості DAPEQ (Delegation à l'aide au pilotage et à la qualité). DAPEQ – це справжня інжинірингова, консалтингова та експертна

фірма, яка складається з виконавців; просуває культуру постійного вдосконалення та організаційного розвитку на засадах процесного підходу до управління якістю.

До складу команди DAPEQ входять 16 виконавців, які є професіоналами у таких сферах:

- демографія, психологія, соціологія, соціальна політика;
- менеджмент, фінанси, економіка, облік;
- технології, ІТ, якість;
- адміністрування та управління;

які здатні вирішувати будь-які питання політики, стратегії та операційні завдання.

2.3. Місце підрозділу із забезпечення якості освіти в організаційній структурі ЗВО

Пояснення

Можна запропонувати декілька рекомендацій.

Підрозділ із забезпечення якості освіти має бути невід'ємною частиною стратегічного управління ЗВО, безпосередньо або конкретно пов'язаним з викладанням, навчанням та дослідженнями, або із підтримкою будь-якої діяльності, яку пропонує ЗВО.

Саме тому важливо оголосити та розподілити відповідальність у забезпеченні якості, надати засоби для досягнення цілей, визначити внутрішніх партнерів та забезпечити засобами комунікації.

Важливо зрозуміти, що система забезпечення якості визнається академічною спільнотою та належить їй. Підрозділ із забезпечення якості освіти – це підрозділ, що надає підтримку (дає поради і полегшує роботу із забезпечення якості). Процеси і процедури із забезпечення якості реалізуються на факультетах, кафедрах або в інших академічних структурних підрозділах в

залежності від організаційної структури ЗВО. Ось чому підрозділ із забезпечення якості освіти може бути практично «невидимим» для зовнішнього партнера.

Попередні питання

Яка ієрархічна приналежність підрозділу із забезпечення якості?

У яких відносинах він знаходиться із вищим керівництвом (ректор, проректори) в розрізі викладання – дослідження – підтримка.

Як розробити план комунікації між підрозділом із забезпечення якості, органами влади та кафедрами, факультетами, робочими групами освітніх програм ЗВО?

Визначити процедури обговорення та впровадження необхідних змін для поліпшення якості освітніх програм.

Які ролі та завдання виконує підрозділ із забезпечення якості на кожному етапі процесу?

Приклади

Відповідно до регламенту **Університету Уппсали**, кожна дисциплінарна рада / рада факультету відповідає за якість своїх освітніх пропозицій, оскільки вони найкраще кваліфіковані для оцінювання, як забезпечити та підвищити якість у відповідних галузях.

Отже, модель Університету Уппсали з перегляду освітніх програм (включаючи окремі курси/навчальні дисципліни) покладає відповідальність за розробку, впровадження та періодичний перегляд освітніх програм на відповідну дисциплінарну раду / раду факультету.

Модель Університету Уппсали складається з двох частин: внутрішнього щорічного моніторингу освітніх програм та повного зовнішнього експертного оцінювання кожні шість років.

2.4. Місія та цілі підрозділу із забезпечення якості освіти

Приклади

Університет Льежа (ULiège) визначає якість як показник досконалості, який характеризує здатність задовольняти та перевершувати прогнозовані та майбутні потреби зацікавлених сторін, а також забезпечувати відповідність процесів галузевим вимогам та стандартам.

В Університеті Льежа (ULiège) місію підрозділу із забезпечення якості – Service de Management et d'Accompagnement de la Qualité (SMAQ) визначено в його статуті. Місія SMAQ полягає у просуванні, координації та розповсюдженні в Університеті Льежа (ULiège) культури якості, заснованої на критичному осмисленні та стратегічному плануванні.

Це реалізується через п'ять функцій SMAQ:

- **розробка** інституційної системи якості та забезпечення її належного функціонування;
- **надання допомоги** суб'єктам / підрозділам у впровадженні системи забезпечення якості як складової їх відповідальності;
- **визначення** у висновках за результатами оцінювання, проведеного суб'єктами / підрозділами, наскрізних елементів, які можуть стати у нагоді для інституційного управління, та повідомлення про них органам влади;
- **просування** культури якості в ULiège) за допомогою прозорої комунікації; допомагаючи членам університетської спільноти «вписатися» в рамки і дух інституційної системи якості; ініціюючи розгляд та обмін досвідом з оцінювання; пропонуючи, розробляючи, готуючи, структуруючи та супроводжуючи проекти, спрямовані на підвищення якості діяльності в ULiège; та будучи рушійною силою практик із забезпечення якості в університеті;
- **сприяння** посиленню авторитету Університету Льежа (ULiège), висвітлюючи його досвід у питаннях якості.

Структура органу із забезпечення якості **Університету Лотарінгії** (Université de Lorraine) DAPeQ дозволяє всебічно (на 360 градусів) охопити усі питання із забезпечення якості:

- **Управлінський контроль та економічний аналіз:**
Інформаційні панелі

Економічне картування
Діалог управління
Індикатори
Аудит

— **Обсерваторія:**

Дослідження студентів
Експертиза та поради щодо проведення статистичних опитувань та отримання статистичної інформації
Аналіз (рейтинги тощо)

— **Управління якістю:**

Підтримка стратегічного проекту закладу
Підхід до якості у дослідженнях та навчанні
Підхід до адміністративної якості
Зовнішнє / внутрішнє оцінювання

розділ 3.

поради щодо дотримання ESG 2015

3.1. Як і яким чином оцінювати відповідність стандарту ESG 1.1?

Пояснення

«Заклади повинні виробити політику щодо забезпечення якості, яка є публічною і складає частину їх стратегічного менеджменту. Внутрішні стейкхолдери повинні розробляти і втілювати цю політику через відповідні структури і процеси, залучаючи до цього зовнішніх стейкхолдерів».

Стандарт ESG 1.1 наголошує на необхідності стратегічного підходу до забезпечення якості. Стратегія — це довгостроковий напрям або траєкторія організації. Таким чином, закладам пропонується інтегрувати свою політику забезпечення якості у свій розвиток та оприлюднювати її. Визначення та реалізація цієї політики вимагає залучення всіх зацікавлених сторін.

Ми будемо наполягати на тому, що якість не повинна бути предметом турботи однієї людини, а повинна залучати весь персонал: науково-педагогічний, адміністративно-технічний, та керівництво. Сьогодні ніхто не може заперечити, що зовнішні оцінювання, що проводяться в ЗВО, спонукають їх ставити під сумнів наявні відповідні структури та існуючі підходи до забезпечення якості. Отже, ЗВО часто висловлюють зацікавленість у підході до забезпечення якості та постійному вдосконаленні.

Попередні питання

Для того, щоб система забезпечення якості у ЗВО відповідала стандарту ESG 1.1, необхідно задати набір питань, щоб створити відповідні структури та підходи. Для кожного з цих питань важливо визначити, яка структура та процес йому призначені.

Наступну таблицю можна використовувати не тільки для розмірковування про налаштування системи внутрішнього забезпечення якості у ЗВО (див. першу частину документа), але і для її оцінки.

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які освітні цілі та цінності закладу та як ці цілі та цінності поєднуються між собою? Які пріоритетні цілі?			
Як управління закладом впливає на організацію та управління освітніми програмами?			
На які зовнішні партнерства покла-дається заклад / організація для досягнення своїх цілей?			
Яка роль та функція консультацій-них органів та органів, що прийма-ють рішення?			
Яка роль студентів в управлінні закладом / організацією?			

Приклади

В Університет Льежа (ULiège) ESG 1.1. вже добре імplementований, оскільки цього вимагає законодавча база Французької спільноти Бельгії.

Навчальні заклади зобов'язані здійснювати моніторинг та контролювати якість усіх місій, які вони виконують (стаття 9 указу від 31 березня 2004 р.). В Указі від 7 листопада 2013 р. Уряд Співтовариства йде ще далі, зобов'язуючи заклади вищої освіти здійснювати ефективну внутрішню самооцінку та моніторинг всієї своєї діяльності:

«зклади зобов'язані здійснювати моніторинг та управління якістю всієї своєї діяльності та вживати всіх заходів для ефективної внутрішньої самооцінки та моніторингу».

3.2. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.2?

Пояснення

«Заклади повинні реалізовувати процеси розроблення і затвердження своїх програм. Програми слід розробляти таким чином, щоб вони відповідали визначеним для них цілям, включаючи заплановані результати навчання. Необхідно чітко визначити й озвучити кваліфікації, отримані внаслідок навчання за програмою; вони повинні відповідати певному рівню національної рамки кваліфікацій вищої освіти, а отже й Рамці кваліфікацій Європейського простору вищої освіти».

Стандарт ESG 1.2 включає посилання на систему кваліфікацій та результати навчання: Отже, він поєднує інструменти Болонської реформи із забезпеченням якості, якістю навчання та якістю підходів до викладання та оцінювання.

Щоб відповідати вимогам, заклади вищої освіти розробляють і впроваджують процедури і механізми для розробки, управління та перегляду освітніх програм. Ці процедури і механізми покликані бути ефективними, заснованими на широкій участі і повинні сприяти підвищенню якості освітніх програм.

Ці процедури та механізми повинні також забезпечити відповідність освітньої програми законодавчим нормам країни та врахуванню потреб та очікувань стейкхолдерів. Таким чином, освітня програма регулярно оновлюється (професіональні практики, результати досліджень, поєднання з науковими дослідженнями, співпраця з професійними колами, науково-технічні знання тощо) та сприяє соціально-професійній інтеграції випускників та / або їх інтеграції до гнучкої програми навчання.

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які органи управління беруть участь в управлінні освітньою програмою, які ролі вони відіграють та як вони взаємодіють?			
Як і ким розробляються програмні результати навчання (KLO)? Чи регулярно їх переглядають? І перед ким підзвітні структури, відповідальні за їх розробку?			
Яким чином різні стейкхолдери беруть участь у впровадженні, пілотуванні і оновленні освітніх програм?			
Як, ким і коли розраховується навантаження студентів (ECTS)? Чи переглядається воно регулярно?			
Чи існують процеси для оцінювання викладання студентами?			

3.3. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.3?

Пояснення

«Заклади повинні забезпечити реалізацію програм таким чином, щоб заохотити студентів брати активну роль у розвитку освітнього процесу, а оцінювання студентів відображало цей підхід».

Включення специфічного стандарту студентоцентрованого навчання (SCL) було найбільш помітною та обговорюваною зміною між ESG 2005 та ESG 2015. Він відображає та формалізує посилення уваги до активної ролі студента в процесі навчання та відповідальності закладів ВО переглядати освітні програми, педагогічні підходи і методи оцінювання ¹⁹.

Стандарт ESG 1.3 запрошує ЗВО створювати освітнє середовище, яке спонукає студента відігравати активну роль у процесі навчання. Він повинен стати співавтором свого навчання.

Важливо урізноманітнити освітню діяльність і оцінки, які мають сенс в залежності від визначених компетентностей.

Поняття компетентностей представляє собою справжній розрив із освітніми програмами, які традиційно розглядались в термінах курсів та змісту. Різноманітність педагогічних підходів стає необхідністю як для того, щоб реагувати на різноманітність очікувань студентів, дати їм змогу набути дуже різних навичок, так і для того, щоб зробити їх більш активними у навчанні завдяки підвищеній мотивації: специфічна педагогічна діяльність (наприклад, проблемно-орієнтоване навчання), що більше відповідає діяльності студента, використання портфоліо як засобу розвитку рефлексивної практики та підтримки набуття навичок.

Автономія студентів стає ще одним важливим питанням у вищій освіті (прогресивна автономія студента в організації його / її роботи, забезпечення регулярного нагляду, елементи практики, пов'язані з дослідженнями на рівні бакалаврату, виявляються корисними засобами для ознайомлення майбутніх випускників з реальністю ринку праці, зокрема ринку самозайнятості або роботи за контрактом, де інтелектуальна автономія, а також можливість розробки проекту та його реалізації є основними активами).

Важливо знайти правильний баланс між створенням гнучкості та узгодженістю шляхів із навичками, яких слід набути – двома вимогами, які можуть здатися важкими для виконання.

19. Enhancing quality from policy to practice by Tia Loukkola and Anna Glover For EQUIP p 35
(<https://eua.eu/downloads/publications/enhancing%20quality%20from%20policy%20to%20practice%20equip%20publication%20final.pdf>)

Попередні питання

ЗВО рекомендується залучати внутрішніх стейкхолдерів для вироблення загального інституційного розуміння студентоцентрованого навчання (SCL), що потім може бути використано для інформування про процеси забезпечення якості.

Стандарт ESG 1.3 говорить: *«Заклади повинні забезпечити реалізацію програм таким чином, щоб заохотити студентів брати активну роль у розвитку освітнього процесу, а оцінювання студентів відображало цей підхід»*. Таким чином, визначається необхідність для студентів взяти на себе відповідальність за власне навчання, а для ЗВО і його співробітників – забезпечити необхідне середовище для полегшення цього, оскільки вони лежать в основі студентоцентрованого навчання (SCL).

На індивідуальному рівні надання зворотного зв'язку студентам є ключовим елементом, що сприяє відповідальності студентів.

ЗВО рекомендується приділяти увагу тому, щоб студенти отримували достатній зворотний зв'язок про їхню роботу і навчання, оскільки це дає суттєво впливає на їх розвиток і прийняття відповідальності за свої здатності до навчання. Так само студентам рекомендується брати на себе відповідальність за свій навчальний процес, використовуючи заходи підтримки, які пропонуються ЗВО ²⁰.

20. Enhancing quality from policy to practice by Tia Loukkola and Anna Glover For EQUIP p 37
(<https://eua.eu/downloads/publications/enhancing%20quality%20from%20policy%20to%20practice%20equip%20publication%20final.pdf>)

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Як поняття студентоорієнтоване навчання , розглядається і опитується у рамках освітніх програм?			
Як оцінити та виміряти, наскільки ЗВО застосовує студентоорієнтований підхід до викладання та навчання?			
Які структурні підрозділи допомагають викладачам запровадити інноваційне викладання, яке інтегрує ці уявлення про студенто-центроване навчання ?			
Які методи навчання/практики є репрезентативними для анонсованої педагогічної практики Як вони просуваються? Як оцінюється їх ефективність? Чи здійснюється оцінка різноманітних методів навчання студентів? Чи пропонується викладачам допомога для удосконалення методів навчання?			
Які методи звернення доступні студентам?			

Приклади

Документ «Enhancing quality from policy to practice» пропонує кілька напрямків, які слід розглядати як частину інституційної (внутрішньої) системи забезпечення якості, з метою забезпечення політики та практик студентоцентрованого навчання (SCL):

Підтримка в навчанні:

— Допомога студентам в розумінні їх власного способу/типу навчання.

- Регламенти / рамки для самостійного навчання.
- Достатня можливість для студентів дати і отримати зворотній зв'язок.

Підтримка для викладачів:

- Педагогічна підготовка, включаючи обмін передовою практикою.
- Підтримка використання різноманітних методів навчання.
- Достатня можливість для надання та отримання відгуків.
- Підтримка використання технологій (як інструментів, а не як самоціль).
- Визнання кращих практик викладання/викладачів.

Розробка освітніх програм та траєкторії навчання:

- Забезпечення чітких описів змісту навчальних дисциплін та передбачуваних результатів навчання.
- Вибір методів навчання та оцінювання, що стимулюють активне навчання.
- Гнучкі навчальні траєкторії та рекомендації для вибору студентами.
- Визнання (результатів) попереднього та неформального навчання.
- Залучення студентів до розробки освітніх програм.
- Залучення зовнішніх стейкхолдерів до розробки освітніх програм (наприклад, випускників та роботодавців).
- Управління та прийняття рішень.
- Справжнє залучення студентів (не лише на папері).
- Вклад від викладачів.
- Вбудовування студентоцентрованого навчання (SCL) в університетську стратегію.

3.4. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.4?

Пояснення

«Заклади повинні послідовно застосовувати визначені наперед та опубліковані інструкції, що охоплюють усі стадії «життєвого циклу» студента, наприклад, зарахування, досягнення, визнання та атестацію».

ESG 1.4 має справу з рухом студента по циклу навчання та як ЗВО впроваджують процедури зарахування, досягнення, визнання та атестації. Основний акцент робиться на повноті циклу та обов'язковості об'єктивного та публічного характеру цих процедур.

Загалом, національне законодавство передбачає низку зобов'язань, яких повинні дотримуватися ЗВО щодо зарахування, оцінки попереднього навчання (VAE), реєстрації, доступності та атестації.

Коли ці процедури переглядаються, потрібно вдосконалювати їх впровадження або моніторингу в контексті навчання протягом усього життя, що вимагає належного управління, особливо з точки зору гнучкості. З цієї точки зору обов'язковим є чітке інформування студентів про навчання, а також про процедури, що діють у закладі освіти. Кожен студент повинен отримати якісну інформацію, яка дозволяє йому / їй побудувати свою індивідуальну траєкторію та досягти відповідних результатів навчання.

Коли ці процедури переглянуто, це потребує удосконалення в частині їх впровадження або моніторингу, в контексті навчання протягом усього життя, що вимагає належного управління навчальними дисциплінами, особливо з точки зору гнучкості. З цієї точки зору ЗВО зобов'язаний чітко інформувати студентів про навчання, а також про процедури, що діють у ЗВО. Кожен студент має отримати якісну інформацію, яка дозволяє йому / їй прокласти свій індивідуальний шлях та оцінити прогрес за результатами навчання по освітній програмі.

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які структурні підрозділи беруть участь в адміністративному моніторингу студентів? Які процедури існують і як вони оцінюються?			
Як здійснюється зарахування та орієнтація студентів? Які заходи реалізуються? Чи регулярно оцінюються ці заходи?			
Які існують механізми, які дозволяють закладу гарантувати, що студенти можуть досягти запланованих результатів навчання на справедливій основі та можуть досягти подібного рівня компетентності, незалежного від попереднього шляху навчання та їхніх, соціальних чи економічних обставин?			

3.5. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.5?

Пояснення

«Заклади повинні переконатись у компетентності своїх викладачів. Вони повинні застосовувати чесні і прозорі процеси щодо прийняття на роботу та розвитку персоналу».

Керівні принципи стандарту ESG 1.5 визнають мінливу роль та очікування щодо викладача, як наслідок існує необхідність в постійному розвитку викладачів, щоб впоратися із мінливим ландшафтом навчання.

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які існують структури та запроваджено стимули з метою забезпечення покращення освіти?			
Які процедури були введені в дію для арбітражного розподілу людських ресурсів, визначення робочого навантаження та його регулярної оцінки?			
Як забезпечується ефективність механізмів набору, відбору, управління, оцінки та розвитку навичок викладачів? Наскільки справедливі ці заходи?			
Як навчальна діяльність підтримується результатами досліджень? Які кроки вживаються для того, щоб досягнення наукових досліджень регулярно інтегрувались у викладання як з точки зору методів, так і результатів?			

Приклади

Ірландський Національний форум з покращення викладання та навчання у закладах вищої освіти пропонує інфраструктуру для співпраці та інновацій у всій ірландській вищій освіті з кінцевою метою підвищення стандартів для студентів та викладачів.

Він досліджує ключові теми вдосконалення протягом трирічного періоду, надає

можливості для обміну і розвитку передової практики, пропонує безперервний професійний розвиток, винагороджує досягнення за допомогою Національної премії Learning Impact Awards і надає широкий спектр ресурсів для підтримки установ і викладацького складу (Forum website).

На європейському рівні проект **EFFECT (European Forum for Enhanced Collaboration in Teaching)** спрямований на сприяння обміну досвідом та ефективними методами розвитку професорсько-викладацького складу.

Проект спирається на передовий досвід в області підвищення кваліфікації викладачів з усієї Європи, щоб вивчити можливість його передачі в інших дисциплінарних, інституційних і національних контекстах і визначити деякі загальні принципи, що лежать в основі успішної підтримки безперервного професійного розвитку викладацького складу.

Ця діяльність включає в себе вивчення проблем, з якими стикаються на стратегічному та практичному рівнях, та визначення потенційних моделей сталого загальноєвропейського співробітництва та розвитку у відповідь на потреби зацікавлених сторін. Наприкінці 2017 року під егідою проекту були опубліковані європейські принципи вдосконалення навчання та викладання (веб-сайт EUA) ²¹.

3.6. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.6?

Пояснення

«Заклади повинні мати відповідне фінансування для навчальної та викладацької діяльності, забезпечуючи адекватні та легкодоступні навчальні ресурси і підтримку студентів».

Гарне викладання, безумовно, відіграє центральну роль у забезпеченні успіху студентів (як це обговорюється в стандарті ESG 1.5), але так само як і якість навчального середовища, а також допоміжних послуг для студентів і підтримки, що надається асоціаціями представників студентів. Вони включали в себе курси з

21. Enhancing quality from policy to practice by Tia Loukkola and Anna Glover For EQUIP p. 40

академічної орієнтації, академічного консультування, наставництво / репетиторство, психологічне консультування, спеціальну підтримку першокурсників, профорієнтацію та заходи з просування перспектив працевлаштування випускників і т. д. Не слід забувати і про студентів з особливими потребами: існують додаткові курси для зміцнення деяких їх навичок ²².

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які структури підтримки студентів були створені для сприяння навчанню студентів?			
Яким чином забезпечується адекватність, доступність і регулярна оцінка ресурсного забезпечення (бібліотекою, навчальними приміщеннями, IT-інфраструктурою)?			
Яким чином забезпечується адекватність, доступність і регулярна оцінка людських ресурсів (репетиторство, консультації, коучинг для досягнення успіху)?			
Як визначаються і контролюються потреби студентів і викладачів?			

22. Anna GOVER, Tia LOUKKOLA, Andrée SURSOCK, ESG PART 1: Are the universities ready?, Septembre 2015

3.7. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.7?

Пояснення

«Заклади повинні забезпечити збір, аналіз і використання відповідної інформації для ефективного управління своїми програмами та іншою діяльністю».

Самопізнання і здатність ЗВО збирати, управляти і використовувати дані (як кількісні, так і якісні) складають основну частину процесів прийняття стратегічних рішень. Таким чином, ефективне управління інформацією також пов'язане з багатьма іншими аспектами ESG. Не дивно, що ЗВО все більше інвестують у цю функцію та використовують електронні системи управління інформацією.

Важливим фактором в області управління інформацією є необхідність того, щоб ЗВО інвестували кошти в розвиток свого дослідницького потенціалу, особливо в світлі підвищених вимог до підзвітності.

Заклади освіти повинні розвивати свій потенціал зі збору та управління інформацією в різних формах, вони повинні забезпечити, щоб вони могли ефективно реагувати на весь спектр інформаційних потреб, починаючи з подачі в процеси огляду програм і прийняття рішень і закінчуючи виконанням вимог зовнішньої підзвітності.

- Чисельність іноземних студентів
- Задоволення студентів
- Рівень утримання контингенту (відсоток здобувачів вищої освіти, хто продовжує навчання за освітньою програмою) та / або рівень відсіву (відсоток здобувачів вищої освіти, які припинили навчання за освітньою програмою)
- Чисельність активних співробітників-дослідників
- Час необхідний до отримання освітнього ступеня
- Рівень зайнятості після закінчення навчання за освітньою програмою
- Співвідношення чисельності викладачів / студентів
- Інвестиції у об'єкти (приміщення) кампусу

- Чисельність іноземних співробітників
- Доступ до навчання за освітньою програмою згідно із соціально-економічним статусом
- Розмір бібліотечного фонду
- Репутація серед роботодавців
- Задоволення роботодавців (якістю підготовки випускників)

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Які дані збираються, як часто, ким, за допомогою яких засобів (бази даних, опитування,...), для яких цілей і хто відповідає за їх аналіз?			
Які дані корисні для моніторингу освітніх програм, факультетів та університетів?			
Які заходи вживаються, щоб компенсувати нестачу необхідних даних?			
Як оптимізувати збір даних, щоб не перевантажувати користувачів і не генерувати непотрібну інформацію?			

Університет Лотарінгії (Université de Lorraine) надає статистичні звіти.

- Мета: надати всю статистичну інформацію про оцінювання, що періодично проводяться / сприяти розширенню знань про індикатори.
- Періодичність проведення оцінювань: раз на рік.
- Послуги з оцінювання, які пропонуються: звіт, який містить статистичні дані про професійну інтеграцію випускників; про характеристики контингенту студентів; статистичний аналіз потоків студентів; рівень академічної успішності.

3.8. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.8?

Пояснення

«Заклади повинні публікувати зрозумілу, точну, об'єктивну, своєчасну та легкодоступну інформацію про свою діяльність, включаючи програми».

В останні роки спостерігається зростання попиту на ЗВО в частині надання прозорих і надійних даних про їх діяльність через підвищення очікувань, що вища освіта буде відігравати активну роль в суспільстві. Це особливо стосується фінансової кризи, яка змусила політиків ретельно вивчити рентабельність інвестицій у вищу освіту. Крім того, цільова інформація також важлива, особливо для майбутніх студентів, яким потрібна конкретна інформація, щоб дати їм змогу приймати обґрунтовані рішення щодо місць навчання, а також для роботодавців, які шукають на інші джерела інформації при наборі персоналу ²³.

ЗВО надають інформацію про їх діяльність (освітні програми, які пропонуються абітурієнтам, критерії відбору, ключові результати навчання (KLOs) для зовнішньо орієнтованого спілкування, та

23. Anna GOVER, Tia LOUKKOLA, Andrée SURSOCK, ESG PART 1: Are the universities ready?, Septembre 2015

інформацію про викладання, навчання, оцінювання, академічну успішність, професійні контакти в контексті внутрішнього спілкування.

Попередні питання

Питання	Структура, створена для їх задоволення	Процес і хто відповідає?	Як оцінювати, за якими індикаторами?
Як організовано комунікацію? Які канали комунікації використовуються? Хто може ними користуватися і за яких умов? Чи є ці механізми частиною інституційної політики?			
Як забезпечується адекватність внутрішніх та зовнішніх механізмів комунікації (досягнення цілей)?			

3.9. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.9?

Пояснення

«Заклади повинні проводити моніторинг і періодичний перегляд програм, щоб гарантувати, що вони досягають встановлених для них цілей і відповідають потребам студентів і суспільства. Ці перегляди повинні вести до безперервного вдосконалення програми. Про будь-які дії, заплановані або вжиті як результат перегляду, слід інформувати всі зацікавлені сторони».

Питання, які розглядаються цим стандартом, лежать в основі внутрішнього забезпечення якості: дотримання відповідності освітніх програм цілям.

Регулярний моніторинг та перегляд освітніх програм з

подальшим закриттям циклу зворотного зв'язку шляхом їх перегляду на основі результатів моніторингу з урахуванням принципів, викладених в Стандартах ESG 1.2 і ESG 1.3, є важливою частиною діяльності ЗВО щодо забезпечення якості ²⁴.

Там, де підходи зовнішнього забезпечення якості переносять фокус з рівня освітньої програми на інституційний рівень, для ЗВО, ймовірно, набуває ще більшої важливості можливість надійно продемонструвати свою здатність переглядати власні освітні програми.

Періодичні оцінювання освітніх програм надають особливу можливість зіставити і проаналізувати всю наявну інформацію колегіально. Вони представляють собою незамінну можливість мобілізувати існуючі інструменти, змусити задуматися та ініціювати зміни. Нарешті, вони дають змогу встановити теми переглядів, що є більш важливим, ніж незначні корегування, які є результатом щоденного управління освітніми програмами.

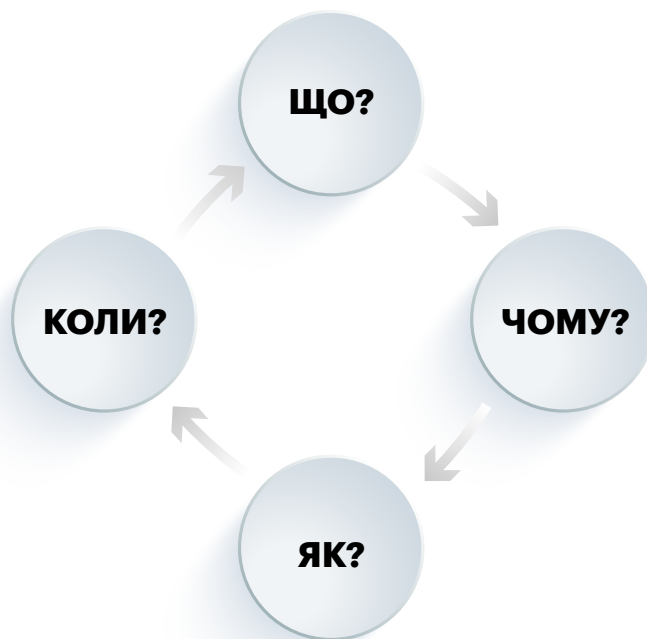
Теми переглядів можна згрупувати наступним чином:

- зміст освітньої програми;
- моніторинг, пов'язаний з потребами зацікавлених сторін і суспільства;
- навчальне навантаження студентів;
- підтримка для досягнення успіху;
- ресурси, які задіяні в освітньому процесі, та освітнє середовище;
- процедури, пов'язані з оцінюванням студентів.

Попередні питання

Існує безліч внутрішніх процесів та поєднань видів діяльності, як формальних, так і неформальних, що означає, що не існує стандартної моделі для підходу до оцінювання освітньої програми, але можуть бути визначені цілі, розглянуті наскрізні підходи і, перш за все, довгострокове бачення, пов'язане з Циклом Демінга.

24. Anna GOVER, Tia LOUKKOLA, Andrée SURSOCK, ESG PART 1: Are the universities ready?, Septembre 2015



Приклади

Коли у 2009 році було створено SMAQ (Служба управління якістю та підтримкою якості), Агентство з якості (AEQES) франкомовного співтовариства в Бельгії організовувало 10-річні оцінювання освітніх програм.

Для того, щоб посилити частоту цих оцінювань, **Університет Льєжа** ULiège через SMAQ вирішив організувати внутрішні оцінювання між двома моніторингами AEQES (кожні 5 років) за ідентичною методологією: самооцінка, зовнішнє оцінювання, план дій, подальші дії та підбиття підсумків. Критерії були подібними та опубліковані у спеціальному довіднику, який обговорювався та широко розповсюджувався всередині закладу.

Важливо зазначити, що оцінювання освітніх програм було та залишається формативним оцінюванням, що призводить до подальшого перегляду та вдосконалення освітніх програм. SMAQ не надає висновків (крім методологічних), він спрямовує та стимулює роздуми над проблемами та темами, визначеними в ході широких інституційних консультацій, підтримує та забезпечує об'єктивне проведення оцінювання та порівняння думок різних зацікавлених сторін та зовнішніх експертів.

При такому підході інституція, яка відповідає за освітню програму, несе виключну відповідальність за визначення своєї місії та цілей, які вона ставить

перед собою. Ні SMAQ, ні експерти не можуть змусити інституцію слідувати іншим. Роль експертів SMAQ є показовою в цьому відношенні: вони надають рекомендації, згідно яких суб'єкт господарювання може прийняти рішення. Ще однією важливою особливістю методології оцінки SMAQ є сильна увага до плану дій. Дійсно, інституція, яка відповідає за освітню програму, контролює презентацію свого плану дій владі в кінці процесу. Ця презентація проводиться під час обміну інформацією з владою. Саме цей план дій складає основу інституційного моніторингу, організованого SMAQ.

Періодичний перегляд освітніх програм в **КТН** проводиться постійно протягом шестирічного періоду. Інструкції та рекомендації щодо періодичного перегляду встановлюються ректором / проректором та деканом або заступником декана. Це регулюється кожною окремою інституцією, яка може вирішити, коли протягом зазначеного періоду буде оцінюватися освітня програма. Періодичний перегляд дотримується “традиційного зразка” щодо самооцінювання навчання та викладання, досліджень та співпраці із зовнішніми партнерами. Зовнішні рецензенти оцінюють діяльність на основі самооцінки та співбесід із персоналом та студентами. Результат, представляється у письмовому звіті, де пропонуються пропозиції щодо вдосконалення. Звіт представляється декану та викладачам, які дають узагальнений звіт про періодичні перегляди ректору та керівному органу університету.

У Віденському університеті економіки та бізнесу (WU) в Австрії авторство та відповідальність за якість освітніх програм посилюється за допомогою семінарів з оцінювання освітніх програм, які проводяться кожні чотири роки для кожної освітньої програми як частина процесу оцінювання та розробки освітніх програм. У семінарах беруть участь різні зацікавлені сторони, включаючи гаранта освітньої програми, відповідального за якість освітньої програми, представників роботодавців, студентів, випускників та гаранта іншої освітньої програми. Семінари – це можливість переглянути останні дії, результати та відгуки і обговорити ідеї для подальшого розвитку з урахуванням різних перспектив. Результати семінарів включені в чотирирічний план дій щодо подальшого розвитку освітньої програми.

В університеті Лотарінгії (Université de Lorraine) якість освітніх програм є частиною стратегічного проекту, цілі якого:

— Розробити підхід до якості освіти, що сприяє вдосконаленню та інноваціям.

«Використовуйте підхід до якості та політики оцінювання як інструмент управління та навчання для розвитку якості освіти».

— Створити референсну систему навичок, з якими пов'язана освітня пропозиція.

— Створити ради з питань розвитку шляхом проведення тренінгів.

— Підтримувати процес оцінювання курсів, узагальнювати його та використовувати його результати як бажаний показник еволюції.

— Навчити нових викладачів цим поняттям, як тільки вони з'являться, та продовжувати навчальну діяльність у цьому напрямку.

В **Університеті Uppsala** кожен перегляд освітньої програми буде:

— проведений для отримання знань, необхідних для забезпечення та підвищення якості освітньої програми;

— включати комплексне оцінювання якості освітньої програми – її сильних, слабких сторін та напрямків для вдосконалення;

— містити зовнішнє оцінювання принаймні двома колегами з одного або декількох закладів вищої освіти та принаймні одного колеги з іншого факультету / кафедри в Університеті Uppsala, відповідно до визнаних принципів рецензування;

— дозволяти відповідним викладачам та здобувачам вищої освіти брати участь у плануванні, виконанні та подальшому оцінюванню;

— включати звіт про самооцінювання та інші відповідні документи як основу для оцінювання;

— підсумовувати заключний звіт рецензента про сильні та слабкі сторони / напрямки вдосконалення програми, разом із рекомендаціями;

— підсумовувати у короткому звіті про оцінювання, в якому особи, відповідальні за освітню програму, узагальнюють найважливіші висновки за результатами самооцінювання та звіту рецензента, а також представляють заплановані заходи/дії щодо вдосконалення. Має бути також описана методологія оцінювання.

3.10. Як і навіщо оцінювати відповідність стандарту ESG 1.10?

Пояснення

«Заклади повинні проходити зовнішнє забезпечення якості відповідно до ESG на циклічній основі».

Хоча дотримання цього стандарту не буде проблемою для ЗВО, очевидно, що у більшості випадків вони не мають свободи обирати спосіб, згідно якого вони відповідатимуть вимогам. Однак цей стандарт покладає на ЗВО важливу відповідальність за відображення того, як зовнішні процеси забезпечення якості можуть надати їм додаткову цінність. Завдяки ретельному плануванню та координації як внутрішніх, так і зовнішніх процесів забезпечення якості, ЗВО може повною мірою скористатися зовнішніми процесами, щоб стимулювати подальшу саморефлексію, отримати альтернативні перспективи та вдосконалити свою діяльність.

Приклади

Сектор вищої освіти у Франції складається з різних типів закладів (universités, grandes écoles, BTS, IUT та ін.). Отже, у сфері EQA є різні гравці: Commission des Titres d'Ingénieur (CTI) – орган, відповідальний за оцінювання та акредитацію освітніх програм з підготовки професійних інженерів у Франції; Commission d'évaluation des formations et diplômes de gestion (CEFDG) має мандат для оцінювання та акредитації магістерських освітніх програм у французьких бізнес-школах;

Commission consultative nationale des IUT (CCN-IUT для IUT) – орган, відповідальний за оцінювання та акредитацію освітніх програм університетських технологічних інститутів (IUT);

Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (**Hcéres**) – національне агентство забезпечення якості з широкими повноваженнями: оцінювання програм, дослідницьких підрозділів, інституцій, дослідницьких органів, кластерів тощо.

Розглянемо приклад з Hcéres, яка виступає партнером установ, допомагаючи їм прогресувати та досягати своїх стратегічних цілей, її (зовнішня) оцінка надає закладам ключовий інструмент для визначення їхньої наукової та освітньої політики та можливостей щодо постійного вдосконалення їх процесів.

Закон також дозволяє закладам обирати оцінювача і, отже, звертатися до

органу, відмінного від Hcéres. У цьому випадку роль Вищої ради полягає в тому, щоб перевірити якість цих оцінок шляхом перевірки процедур оцінювача. Кампанії з оцінювання проводяться Hcéres з періодичністю раз на п'ять років. Таким чином, прийнятий графік сумісний з вимогами договірної політики держави, яка розділяє відповідні заклади на п'ять географічних районів, що згадуються як групи A, B, C, D та E.

Оскільки зовнішнє оцінювання, що проводиться Hcéres, використовується як інструмент діалогу між державою та закладом, це відбувається до підписання багаторічного контракту, який визначає стратегічні орієнтири та плани розвитку ЗВО на п'ятирічний період.

Hcéres прагне впровадити Болонський процес та ESG. Усі рекомендації та звіти доступні у відкритому доступі на веб-сайті Hcéres: www.hceres.fr

У французькомовній частині Бельгії **AEQES** – це незалежна державна служба (zareєстрована в реєстрі EQAR), яка проводить формування оцінювання програм вищої освіти, організованих у Федерації Валлонія-Брюссель.

У рамках Європейської гармонізації вищої освіти французькомовне співтовариство Бельгії використало указ про створення 14 листопада 2002 року органу з оцінювання: Агентства з оцінювання якості вищої освіти (AEQES).

Основна місія Агентства полягає в тому, щоб повністю самостійно визначити процедури оцінювання якості вищої освіти у франкомовній громаді Бельгії – незалежно від того, який ЗВО оцінюється (університети, вищі школи, вищі навчальні заклади мистецтв, архітектурні вищі навчальні заклади, соціальні Школи просування по службі тощо) – і організувати подальшу підтримку після проведеного оцінювання. Це не питання акредитації ЗВО, або освітніх програм, або створення рейтингової системи. Мета Агентства – поступово вдосконалювати / покращувати вищу освіту, звертаючи увагу на передову практику, а також слабкі сторони та проблеми, що підлягають вирішенню, та вироблення пропозицій, спрямованих / орієнтованих на політичну владу з точки зору підвищення загальної якості.

AEQES звітує про якість вищої освіти та працює для її постійного удосконалення. Роблячи це, AEQES має на меті заохотити розвиток культури якості у ЗВО,

уточнення викладацьких профілів та цілей навчання відповідно до місії ЗВО, розповсюдження належної практики та розвиток взаємодії між зацікавленими сторонами вищої освіти.

Агентство має бути частиною європейського процесу, посиляючись на керівні принципи забезпечення якості у Європейському просторі вищої освіти (ESG 2015), співпрацюючи з іншими зовнішніми установами чи органами та підвищуючи обізнаність громадськості про європейські розробки у сфері вищої освіти.

Кожні 10 років AEQES оцінює освітні програми (так зване повне або первинне оцінювання) у кожному з ЗВО Федерації Валлонія-Брюссель. Перші наступні оцінки (через 5 років після повної оцінки) розпочались у 2013-2014 роках.

Як насправді це працює?

Агентство з оцінки якості вищої освіти визначає:

- календар оцінювання освітніх програм (кожні 10 років з подальшим оцінюванням через 5 років),
- методологію зовнішнього оцінювання,
- наймає експертів та організовує відвідування ЗВО.

Організоване Агентством з оцінювання якості вищої освіти зовнішнє оцінювання передбачає:

- складання звіту зовнішнього експерта
- складання наскрізного звіту, в якому буде представлений аналіз стану викладання на кожній освітній програмі (французькомовної частини Бельгії).

Система зовнішнього оцінювання базується на 5 критеріях:

- **Управління та політики якості.**
- **Актуальність:** чи відповідає освітня програма потребам суспільства, студентів, професійного оточення тощо?
- **Внутрішня узгодженість:** ключові результати навчання (KLO), результати навчання (LO), методи викладання, організація освітньої програми та оцінювання студентів.
- **Ефективність та справедливість:** чи доступні ресурси для освітньої програми та для студентів.
- **Рефлексивність і постійне вдосконалення.**



**Рекомендації
щодо створення внутрішньої системи
забезпечення якості вищої освіти**

Імплементація системи забезпечення якості освіти через співробіт-
ництво університету-бізнесу-уряду в ЗВО
586109-EPP-1-2017-1-RO-EPPKA2-CBHE-SP-EDUQAS