

Версията на ESG на английски език е единствената официална версия. Преводачите носят отговорност за всякакви неточности.

Май 2015 г.

Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG),

одобрени от Конференцията на министрите през май 2015 г.

от

Европейската асоциация за гарантиране на качество във висшето образование

Европейския студентски съюз

Асоциацията на европейските университети

Европейската асоциация на институциите за висше образование

Education International

BUSINESSEUROPE

Европейски регистър по осигуряване на качеството на висшето образование

Преразгледаните ESG, одобрени от Конференцията на министрите в Ереван, проведена на 14-15 май 2015.

Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG)

Одобрени от Конференцията на министрите в Ереван, 14-15 май 2015

Съдържание

Предговор	3
I. Контекст, обхват, цели и принципи	4
Определяне на контекста	4
Обхват и концепции	4
ESG: цели и принципи	6
II. Европейски стандарти и насоки за осигуряване на качеството във висшето образование..	7
Част 1: Стандарти и насоки за вътрешно осигуряване на качеството	7
Част 2: Стандарти и насоки за външно осигуряване на качеството	13
Част 3: Стандарти и насоки за агенциите за осигуряване на качеството	16
III. Приложение: Обобщен списък на стандартите	19

Преразгледаните ESG, одобрени от Конференцията на министрите в Ереван, на 14-15 май 2015.

Предговор

Стандартите и насоките за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG) бяха приети от министрите, отговарящи за висшето образование през 2005 г. по предложение, изготвено от Европейската асоциация за гарантиране на качество във висшето образование (ENQA) в сътрудничество с Европейския студентски съюз (ESU)¹, Европейската асоциация на институциите за висше образование (EURASHE) и Асоциацията на европейските университети (EUA).

От 2005 г. е постигнат значителен напредък в осигуряването на качеството, както и в други насоки на действие от Болоня, като например, рамки за квалификация, признаването и насърчаването на използването на резултатите от обучението, всички те допринасят за промяна на парадигмата в посока към учене и преподаване, фокусирано върху студентите.

Като се има предвид този променящ се контекст, през 2012 г. Комюникето на министрите покани Групата Е4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) в сътрудничество с Education International (EI), BUSINESSEUROPE и Европейския регистър по осигуряване на качеството на висшето образование (EQAR) за изготвяне на първоначалното предложение за преразглеждане на ESG, "за да се подобри тяхната яснота, приложимост и полезност, включително и техния обхват".

Преразглеждането включва няколко кръга консултации с участието, както на ключови заинтересовани организации, така и на министерства. Многото получени коментари, предложения и препоръки са били внимателно анализирани и приети много сериозно от Ръководната група (SG). Те са отразени във версията на ESG, появила се като резултат. В допълнение тази ревизия също отразява консенсуса между всички организации, участващи в това как да се постигне напредък за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (EHEA), и като такава, осигурява солидна основа за успешното им прилагане.

Европейската асоциация за гарантиране на качество във висшето образование (ENQA)

Европейския студентски съюз (ESU)

Асоциацията на европейските университети (EUA)

Европейската асоциация на институциите за висше образование (EURASHE)

В сътрудничество с:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Европейският регистър по осигуряване на качеството на висшето образование (EQAR)

¹ 1 ESU е бил известен като ESIB - Националните студентски съюзи в Европа.

I. Контекст, обхват, цели и принципи

Определяне на контекста

Висшето образование, научните изследвания и иновациите играят решаваща роля в подкрепа на социалното сближаване, икономическия растеж и конкурентоспособността в световен мащаб. Като се има предвид желанието европейските общества да се основават все повече на знанието, висшето образование е основен компонент на социално-икономическото и културното развитие. В същото време нарастващото търсене на умения и компетенции изисква висшето образование да реагира по нов начин.

По-широкият достъп до висше образование е възможност за висшите училища да се възползват от все по-разнообразни индивидуални преживявания. В отговор на разнообразието и нарастващите очаквания към висшето образование изискват фундаментална промяна при предоставянето ѝ; то изисква подход за учене и преподаване, в по-голяма степен фокусиран върху студентите, обхващащ гъвкави модели за обучение и признаващ компетенциите, придобити извън формалната учебна програма. Самите висши училища също стават по-разнообразни по отношение на своите мисии, начини на предоставяне на образование и сътрудничество, включително нарастването на интернационализацията, дигиталното учене и новите форми на доставяне на образование². Ролята за осигуряване на качеството е от решаващо значение за подпомагане на системите за висше образование и институциите в отговор на тези промени, като проследява квалификациите, постигнати от студентите, и техният опит във висшето образование да останат в центъра на мисиите на институциите.

Основна цел на Стандартите и насоките за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG) е да допринасят за общото трансгранично и сред всички заинтересовани страни разбиране на осигуряването на качеството на обучение и преподаване. Те са играли и ще продължават да играят важна роля в развитието на националните и институционалните системи за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование и трансграничното сътрудничество. Ангажирането с процесите за осигуряване на качеството, особено с тези за външно осигуряване, позволява на европейските системи за висше образование да покажат качеството си и да увеличат прозрачността, като по този начин помагат да се изгради взаимно доверие и по-добро признаване на тяхната квалификация, програми и други разпоредби.

ESG се използват от институциите и агенциите за осигуряване на качеството като референтен документ за вътрешни и външни системи за осигуряване на качеството на висшето образование. Нещо повече, те се използват от Европейския регистър по осигуряване на качеството (EQAR), който отговаря за регистъра на агенциите за осигуряване на качеството, които спазват ESG.

Обхват и концепции

² Съобщение на Европейската комисия: Отваряне на образованието: иновативно преподаване и учене за всички чрез нови технологии и образователни ресурси със свободен достъп, COM (2013) 654 окончателен, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en. PDF

ESG са набор от стандарти и насоки за вътрешно и външно осигуряване на качеството във висшето образование. ESG не са стандарти за качество, нито пък определят как се изпълняват процедурите по осигуряване на качеството, но те предоставят насоки, обхващащи областите, които са от жизненоважно значение за успешното осигуряване на качеството и учебната среда във висшето образование. ESG би трябвало да се разглеждат в по-широк контекст, който включва и квалификационните рамки, ECTS и приложението към дипломата, които също допринасят за насърчване на прозрачността и взаимното доверие във висшето образование в ЕНЕА.

Фокусът на ESG е за осигуряване на качеството, свързано с ученето и преподаването в областта на висшето образование, включително на учебната среда и съответните връзки с научните изследвания и иновациите. В допълнение институциите имат политики и процедури за осигуряване и подобряване на качеството на останалите свои дейности, като например, научни изследвания и управление.

ESG се прилагат към цялото висше образование, предлагано в ЕНЕА, независимо от начина на обучение или мястото на предлагане. По този начин ESG са също така приложими към цялото висшето образование, включително и към транснационалното и трансгранично предлагане. **В този документ терминът "програма" се отнася до висшето образование в най-широкия му смисъл,** включително и за това, което не е част от програма, водеща до официална диплома.

Висшето образование има за цел да изпълни множество цели, включително да подготви студентите за активно гражданство, за бъдещите им кариери (напр. като допринася за пригодността им за трудова заетост), да подкрепи личностното им развитие, да създаде широка основа от най-нови знания и да стимулира научните изследвания и иновации³. Ето защо, заинтересованите страни, които е възможно да дадат предимство на различни цели, могат да разглеждат качеството на висшето образование по различен начин и осигуряването на качеството трябва да вземе под внимание тези различни гледни точки. Качеството, което не е лесно да се определи, е главно резултат на взаимодействието между преподавателите, студентите и институционалната среда на обучение. Осигуряването на качеството би трябвало да гарантира учебна среда, в която съдържанието на програмите, възможностите за обучение и учебните заведения са подходящи за целта.

В основата на всички дейности за осигуряване на качеството са двете свързани цели за отчетност и подкрепа. Взети заедно, те създават доверие в ефективността на висшето училище. Успешно внедрената система за осигуряване на качеството ще предостави информация, за да увери висшето училище и обществеността в качеството на дейността на висшето училище (отчетност), както и ще предостави съвети и препоръки за това как то може да подобри дейността (подкрепа). Така осигуряването на качеството и повишаването на качеството са взаимно свързани. Те могат да подкрепят развитието на култура на качеството, която е възприета от всички: от студентите и академичния състав до ръководството на институцията и мениджърите.

³ Препоръка Rec (2007) 6 на Комитета на министрите на Съвета на Европа относно обществената отговорност за висшето образование и научните изследвания, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

Терминът "осигуряване на качеството" се използва в този документ за описване на всички дейности в непрекъснатия цикъл на подобрене (т.е. на дейностите за осигуряване и подобряване на качеството).

Освен ако не е предвидено друго, в документа се подразбира, че заинтересованите страни обхващат всички участници в дадена институция, включително студентите и персонала, както и външните заинтересовани страни, като например, работодателите и външните партньори на институцията.

Думата „институция“ се използва в стандартите и насоките, за да обозначи висшите училища. В зависимост от подхода на институцията към осигуряване на качеството, тя може, обаче, да се отнася до институцията като цяло или до които и да е участници в рамките на институцията.

ESG: цели и принципи

ESG има следните цели:

- **Те поставят обща рамка** на системите за осигуряване на качеството за учене и преподаване на европейско, национално и институционално равнище;
- **Те дават възможност за осигуряване и подобряване на качеството** на висшето образование в Европейското пространство за висше образование;
- **Те подкрепят взаимното доверие**, като така улесняват признаването и мобилността в рамките на и извън националните граници;
- **Те предоставят информация за осигуряването на качеството** в ЕНЕА.

Тези цели осигуряват рамка, в която ESG може да се използват и да се прилагат по различни начини от различни институции, агенции и държави. ЕНЕА се характеризира със своето многообразие на политически системи, системи за висше образование, социално-културни и образователни традиции, езици, стремежи и очаквания. Това прави неуместен един единствен монолитен подход към качеството и осигуряването на качеството на висшето образование. Широкото приемане на всички стандарти е предпоставка за създаване на едно общо разбиране за гарантиране на качеството в Европа. Поради тези причини ESG трябва да бъдат на разумно достатъчно общо ниво, за да се гарантира, че те са приложими към всички форми на предлагане на висшето образование.

ESG предоставят на европейско равнище критерии, спрямо които се оценяват агенциите за осигуряване на качеството и тяхната дейност⁴. Това гарантира, че агенциите за осигуряване на качеството в ЕНЕА се придържат към един и същ набор от принципи, а процесите и процедурите са моделирани, за да отговарят на целите и изискванията на техния контекст.

ESG се основават на следните четири принципа за осигуряване на качеството в ЕНЕА:

- Висшите училища носят основната отговорност за качеството на предлаганото от тях и осигуряването му;

⁴ Агенциите, които кандидатстват за включване в Европейския регистър по осигуряване на качеството (EQAR) преминават външен преглед, за който ESG предоставят критерии. Също така Европейската асоциация за гарантиране на качеството във висшето образование (ENQA) разчита на спазването на ESG, когато става въпрос за предоставяне на статут „пълноправно членство“ в организацията на агенциите за осигуряване на качеството.

- Осигуряването на качеството отговаря на разнообразието от системи за висше образование, институции, програми и студенти;
- Осигуряването на качеството подпомага развитието на културата на качеството;
- Осигуряването на качеството отчита нуждите и очакванията на студентите, на всички други заинтересовани страни и на обществото.

II. Европейските стандарти и насоки за осигуряване на качеството във висшето образование

Стандартите за осигуряване на качеството са разделени на три части:

- Вътрешна осигуряване на качеството
- Външно осигуряване на качеството
- Агенции за осигуряване на качеството

Би трябвало да се има предвид, обаче, че трите части са неразривно свързани помежду си и заедно формират основата на Европейска рамка за осигуряване на качеството. Външното гарантиране на качеството в част 2 признава стандартите за вътрешно осигуряване на качеството в част 1, като така гарантира, че вътрешната дейност, осъществявана от институциите, е пряко свързана с което и да е външно осигуряване на качеството, през което преминават. По същия начин част 3 се отнася към част 2. Така тези три части работят, като се допълват, във висшите училища, както и в агенциите и също работят, като се подразбира, че други заинтересовани страни също допринасят за рамката. Като следствие, трите части би трябвало да се възприемат като цяло.

Стандартите определят договорени и възприети практики за осигуряване на качеството във висшето образование в ЕНЕА и следователно, би трябвало да бъдат взети под внимание и спазвани от засегнатите страни при всички видове предлагане на висше образование.⁵ Обобщеният списък на стандартите за осигуряване на качеството е поставен в Приложението за извършване на лесни справки.

Насоките обясняват защо стандартът е важен и описват как стандартите могат да бъдат приложени. Те установяват добри практики в съответната област, които да се вземат предвид от участващите в осигуряването на качеството. Приложението им варира в зависимост от различните контексти.

Част 1: Стандарти и насоки за вътрешно осигуряване на качеството

1.1 Политика за осигуряване на качеството

Стандарт:

Институциите би трябвало да имат политика за осигуряване на качеството, която се оповестява публично и е част от стратегическото им управление. Вътрешните заинтересовани страни следва да разработят и прилагат тази политика чрез подходящи структури и процеси, като същевременно включват външни заинтересовани страни.

⁵ Стандартите използват обичайната употреба на думата "би трябвало", която има конотации на предписания и спазване.

Насоки:

Политиките и процедури са основните стълбове на последователна система за осигуряване на качеството на институциите, които образуват цикъл за непрекъснато усъвършенстване и допринасят за отчетността на институцията. Той подкрепя развитието на култура на качеството, при която всички вътрешни заинтересовани страни поемат отговорност за качеството и участват в осигуряването на качеството на всички равнища на институцията. За да се подпомогне това, политиката има официален статут и е достъпна за обществото.

Политиките за осигуряване на качеството са най-ефективни, когато отразяват връзката между научните изследвания и обучението и преподаването и се съобразяват, както с националния контекст, в който функционира институцията, така и с институционалния контекст и стратегическия ѝ подход. Подобна политика подкрепя

- организацията на системата за осигуряване на качеството;
- отделите, училищата, факултетите и другите организационни единици, както и тези на ръководството на институцията, на отделните членове на персонала и студентите да поемат своите отговорности при осигуряване на качеството;
- академичната почтеност и свобода и бди срещу академични измами;
- предпазването от нетърпимост от всякакъв вид или дискриминация срещу студентите или персонала;
- участието на външни заинтересовани страни за осигуряване на качеството.

Политиката се превръща в практика чрез различни вътрешни процеси за осигуряване на качеството, които позволяват участието на всички в институцията. Как се реализира, наблюдава и ревизира политиката е решение на институцията.

Политиката в областта на осигуряване на качеството обхваща и всички елементи на дейността на институцията, които са предоставени на подизпълнители или се извършват от трети страни.

1.2 Разработване и одобряване на програмите

Стандарт:

Институциите би трябвало да разполагат с процедури за разработване и одобряване на програмите си. Програмите би трябвало да се проектират така, че да отговарят на целите, определени за тях, включително и на очакваните резултати от обучението. Квалификацията в резултат от програмата следва да бъде ясно определена и оповестена и да се отнася до точното ниво в националната квалификационна рамка за висше образование, а следователно, и в Квалификационната рамка на Европейското пространство за висше образование.

Насоки:

Учебните програми са в основата на мисията на висшите училища за обучение. Те предоставят на студентите академични знания и умения, включително тези, които могат да се прехвърлят, които могат да повлияят на тяхното личностно развитие и могат да се прилагат в бъдещата им кариера.

Програмите

- са разработени с общи програмни цели, които са в съответствие с институционалната стратегия и имат ясно изразени очаквани резултати от обучението;
- са разработени с участието на студенти и други заинтересовани от работата страни;
- се ползват от външни експертни и референтни точки;
- отразяват четирите цели на висшето образование на Съвета на Европа (вж Обхват и концепции);
- са разработени така, че да дават възможност за плавно усъвършенстване на студентите;

- определят очакваната натовареност на студента, например, чрез ECTS;
- включват добре структурирани възможности за практическо обучение, където е възможно;⁶
- подлежат на официални процедури на институционално одобрение.

1.3 Обучение, преподаване и оценяване, фокусирани върху студента

Стандарт:

Институциите би трябвало да гарантират, че програмите се предоставят по начин, който насърчава студентите да поемат активна роля в създаването на учебния процес и че оценката на студентите отразява този подход.

Насоки:

Ученето и преподаването, фокусирани върху студента, играят важна роля за стимулиране на мотивацията, самоанализа и ангажираността на студента в процеса на обучение. Това означава внимателно обмисляне на разработването и предлагането на учебните програми и оценката на резултатите.

Прилагането на учене и преподаване, фокусирани върху студента

- уважава и се грижи за разнообразието на студентите и техните нужди, което позволява гъвкави модели на обучение;
- разглежда и използва различни начини на предлагане, когато е целесъобразно;
- гъвкаво използва различни педагогически методи;
- редовно оценява и регулира начините на предлагане и педагогическите методи;
- насърчава усещането за автономия у обучаемия, като същевременно гарантира адекватни насоки и подкрепа от страна на преподавателя;
- насърчава взаимното уважение в отношенията между обучаемите и преподавателите;
- разполага с подходящи процедури за разглеждане на жалби на студентите.

Като се има предвид значението на оценката за развитието на студентите и бъдещата им кариера, процедурите за осигуряване на качеството при оценката вземат предвид следното:

- Оценителите са запознати със съществуващите методи за тестване и изпитване и получават подкрепа за развитие на собствените си умения в тази област;
- Критериите за и методът за оценяване, както и критериите за поставяне на цифрова оценка се публикуват предварително;
- Оценяването дава възможност на студентите да демонстрират степента, до която са постигнали резултатите, предвидени в обучението. На студентите се предоставя обратна информация, която, ако е необходимо, е свързана с консултации относно процеса на обучение;
- Когато е възможно, оценяването се извършва от повече от един изпитващ;
- Наредбите за оценяването отчитат смекчаващите обстоятелства;
- Оценяването е последователно, справедливо се прилага за всички студенти и се осъществява в съответствие с установените процедури;
- Налице е официална процедура за студентски жалби.

⁶ Практическото обучение включва стажове на млади специалисти и студенти и други периоди по време на програмата, които не се прекарват в институцията, а дават възможност на студентите да придобият опит в област, свързана с обучението им.

1.4 Прием, развитие, признаване и сертифициране на студентите

Стандарт:

Институциите би трябвало последователно да прилагат предварително определени и публикувани наредби, които обхващат всички етапи на "жизнения цикъл" на студента, напр. прием, развитие, признаване и сертифициране на студентите.

Насоки:

Осигуряването на условията и подкрепата, които са необходими студентите да постигнат напредък в академичната си кариера, е в най-добрия интерес на отделните студенти, програми, институции и системи. Изключително важно е да има процедури по прием, признаване и завършване, отговарящи на целите, особено когато студентите са мобилни в рамките на и между различните системи за висше образование.

Важно е политиките за достъп, процедурите и критериите за прием да се прилагат последователно и прозрачно. Осигурява се запознаване с институцията и програмата.

Институциите следва да въведат процедури и инструменти, за да събират, наблюдават и действат според информацията за развитие на студентите.

Справедливото признаване на квалификациите, придобити от висшето образование, периодите на обучение и предишно обучение, включително признаването на неформално и неофициално обучение, са основни съставни елементи за осигуряване на напредък на студентите в обучението им, като същевременно се насърчава мобилността. Подходящите процедури за признаване разчитат на

- институционални практики за признаване в съответствие с принципите на Лисабонската конвенция за признаване на квалификациите, отнасящи се до висшето образование в европейския регион;
- сътрудничество с други институции, агенции за осигуряване на качеството и на националния ENIC / NARIC център с оглед осигуряване на съгласувано признаване в цялата страна.

Завършването на висшето училище представлява кулминацията на периода на обучение на студентите. Те трябва да получат документация, обясняваща получената квалификация, включително постигнатите резултати от обучението и контекста, нивото, съдържанието и статута на обучението, което е осъществено и завършено успешно.

1.5 Преподавателски състав

Стандарт:

Институциите би трябвало да се уверят в компетентността на преподавателите си. Те следва да прилагат справедливи и прозрачни процеси за набирането и развитието на персонала.

Насоки:

Ролята на преподавателя е от съществено значение за натрупването на висококачествен опит от студентите и за даване на възможност за придобиване на знания, компетенции и умения. Разнообразяването на студентската популация и по-силният акцент върху резултатите от обучението изискват учене и преподаване, фокусирани върху студента, а следователно и ролята на преподавателя също се променя (срв. Стандарт 1.3).

Висшите училища носят основната отговорност за качеството на техния персонал и за предоставянето на по-благоприятна среда за него, което му позволява да изпълнява служебните си задължения ефективно.

Такава среда

- създава и следва ясни, прозрачни и справедливи процедури за наемане и условия на работа на персонала, които признават важността на обучението на персонала;
- предлага възможности за и насърчава професионалното развитие на преподавателите;
- насърчава научната дейност за укрепване на връзката между образованието и научните изследвания;
- насърчава иновациите в методите на преподаване и използването на нови технологии.

1.6 Учебни ресурси и подпомагане на студентите

Стандарт:

Институциите би трябвало да имат подходящо финансиране за обучение и преподавателска дейност и да се уверят, че са осигурени надеждни и леснодостъпни ресурси за обучение и подпомагане на студентите.

Насоки:

С цел предоставяне на добър опит във висшето образование, институциите предоставят набор от средства, за да подпомогнат обучението на студентите. Те варират от физически ресурси, като например, библиотеки, учебни съоръжения и ИТ инфраструктура, до човешка подкрепа чрез научни ръководители, съветници и други специалисти. Ролята за предоставяне на услуги за подкрепа е от особено значение за улесняване на мобилността на студентите в рамките на и между системите за висше образование.

Нуждите на разнообразната студентска популация (на възрастните студенти, тези на непълно и пълно работно време, чуждестранни студенти, както и студентите с увреждания), както и преминаването към обучение, фокусирано върху студентите и гъвкави модели на обучение и преподаване се вземат под внимание при разпределяне, планиране и осигуряване на ресурси за обучение и подкрепа на студентите.

Спомагателните дейности и съоръжения могат да бъдат организирани по различни начини в зависимост от институционалния контекст. Въпреки това вътрешният контрол на качеството гарантира, че всички ресурси са подходящи за целта, достъпни и че студентите са информирани за наличните услуги.

При доставянето на услуги за подкрепа ролята на персонала за осигуряване на подкрепа и административно обслужване е от решаващо значение и затова той трябва да бъде квалифициран и да има възможности да развива своите компетенции.

1.7 Управление на информацията

Стандарт:

Институциите би трябвало да гарантират, че събират, анализират и използват информацията, свързана с ефективното управление на техните програми и други дейности.

Насоки:

Надеждните данни са от решаващо значение за информирано вземане на решения и за да се изясни какво работи добре и какво се нуждае от внимание. Ефективните методи за събиране и анализ на информация за учебните програми и други дейности се включват в системата за вътрешно осигуряване на качеството.

Събраната информация зависи до известна степен от вида и мисията на институцията. Изброените по-долу представляват интерес:

- Ключовите показатели за изпълнение;
- Профилът на студентската популация;

- Развитието, успеха на студентите и процента на отпадналите;
- Студентското удовлетворение от програмите;
- Учебните ресурси и наличната подкрепа за студентите;
- Кариерното развитие на завършилите.

Могат да се използват различни методи за събиране на информация. Важно е студентите и служителите да са ангажирани в осигуряване и анализиране на информация и планиране на проследяващи дейности.

1.8 Информация за обществеността

Стандарт:

Институциите би трябвало да публикуват информация за своите дейности, включително за програмите, която е ясна, точна, обективна, актуална и лесно достъпна.

Насоки:

Информацията за дейността на институциите е полезна за бъдещите и настоящи студенти, както и за завършилите, за другите заинтересовани страни и обществеността.

Поради това институциите предоставят информация за дейността си, включително и за програмите, които те предлагат и за критериите за техния подбор, очакваните резултати от обучението по тези програми, квалификациите, които те предоставят, процедурите за преподаване, учене и оценяване, използвани за успешно преминаване напред и възможностите за учене, които са на разположение на техните студенти, както и информация за заетостта на завършилите.

1.9 Текущ мониторинг и периодичен преглед на програмите

Стандарт:

Институциите би трябвало да следят и периодично да преразглеждат своите програми, за да се гарантира, че те постигат определените цели и отговорят на нуждите на студентите и обществото. Тези прегледи следва да водят до непрекъснато подобряване на програмата. Всяко действие, планирано или предприето като резултат, трябва да се съобщи на всички заинтересовани.

Насоки:

Редовният мониторинг, преглед и ревизия на учебните програми имат за цел да гарантират, че предлаганото си остава целесъобразно и да се създаде благоприятна и ефективна среда за обучение на студентите.

Те включват оценка на:

- Съдържанието на програмата в светлината на най-новите изследвания в дадена дисциплина като така се гарантира, че програмата е актуализирана;
- Променящите се потребности на обществото;
- Натовареността, развитието и завършването на студентите;
- Ефективността на процедурите за оценяване на студентите;
- Очакванията, потребностите и удовлетвореността на студентите по отношение на програмата;
- Средата на обучение и услугите за подкрепа и пригодността им за определени цели на програмата.

Програмите се преразглеждат и променят редовно с участието на студентите и другите заинтересовани страни. Събраната информация се анализира и програмата се адаптира, за да се гарантира, че е актуална. Ревизираните параметри на програмата се публикуват.

1.10 Циклично външно осигуряване на качеството

Стандарт:

Институциите би трябвало циклично да преминават през външно осигуряване на качеството в съответствие с ESG.

Насоки:

Външното осигуряване на качеството в различните му форми може да провери ефективността на вътрешното осигуряване на качеството на институциите, да действа като катализатор за подобряване и да предлага нови перспективи за институцията. Тя също така ще предостави информация за да увери институцията и обществеността в качеството на дейността на институцията.

Институциите циклично участват във външно осигуряване на качеството, която отчита, когато е приложимо, изискванията на нормативната рамка, в които работят. Ето защо, в зависимост от рамката, това външно осигуряване на качеството може да приема различни форми и да се съсредоточи върху различни организационни нива (като програма, факултет или институция).

Гарантирането на качеството е непрекъснат процес, който не приключва с обратна връзка навън или доклад или с проследяване на процеса в рамките на институцията. Поради това институциите гарантират, че напредъкът, постигнат след последната дейност по външното осигуряване на качеството, се взема предвид при подготовката на следващата.

Част 2: Стандарти и насоки за външно осигуряване на качеството

2.1 Разглеждане на вътрешното осигуряване на качеството

Стандарт:

Външното осигуряване на качеството би трябвало да разгледа ефективността на процедурите за вътрешно осигуряване на качеството, описани в част 1 на ESG.

Насоки:

Осигуряването на качеството във висшето образование се основава на отговорността на институциите за качеството на своите програми и други разпоредби. Затова е важно външното гарантиране на качеството да признава и подкрепя институционалната отговорност за осигуряване на качеството. За да се осигури връзката между вътрешното и външното осигуряване на качеството, външното гарантиране на качеството включва разглеждане на стандартите в Част 1. Те могат да бъдат разгледани по различен начин, в зависимост от вида на външното осигуряване на качеството.

2.2 Разработване на методологии, годни за целта

Стандарт:

Външното осигуряване на качеството би трябвало да бъде определено и разработено специално, за да се гарантира неговата пригодност за постигане на предвидените за него цели и задачи, като се вземат предвид съответните разпоредби. Заинтересованите страни трябва да се включват в неговото разработване и непрекъснато усъвършенстване.

Насоки:

За да се осигури ефективност и обективност, от жизнено важно значение за външното осигуряване на качеството е да има ясни цели, договорени от заинтересованите страни.

Целите, задачите и прилагането на процедурите ще

- вземат предвид нивото на натоварване и разходите, с които те ще натоварят институциите;
- вземат предвид необходимостта от подкрепа на институциите за подобряване на качеството;
- разрешат на институциите да демонстрират това подобрене;
- доведат до ясна информация за резултатите и проследяването.

Системата за външно осигуряване на качеството може да работи по-гъвкаво, ако институциите са в състояние да докажат ефективността на собственото си вътрешно осигуряване на качеството.

2.3 Процедури по изпълнението

Стандарт:

Процедурите за външно осигуряване на качеството би трябвало да бъдат надеждни, полезни, предварително определени, прилагани последователно и публикувани. Те включват

- самооценка или еквивалентен документ;
- външна оценка, обикновено включваща посещение на място;
- доклад в резултат от външното оценяване;
- последователно проследяване.

Насоки:

Външното осигуряване на качеството, извършено професионално, последователно и прозрачно гарантира приемането и въздействието му.

В зависимост от дизайна на системата за външно осигуряване на качеството, институцията предоставя основата за външното осигуряване на качеството чрез самооценка или чрез събиране на други материали, включително и подкрепящи доказателства. Писмената документация обикновено се допълва от интервюта със заинтересованите страни по време на посещение на място. Констатациите от оценяването се обобщават в доклад (вж Стандарт 2.5), изработен от група от външни експерти (вж Стандарт 2.4).

Външното осигуряване на качеството не свършва с доклада на експертите. Докладът дава ясни насоки за институционално действие. Агенциите имат процедури за последователно проследяване, за да се разглеждат действията, предприети от институцията. Естеството на проследяващите действия ще зависи от дизайна на външното осигуряване на качеството.

2.4 Експерти за партньорски проверки

Стандарт:

Външното осигуряване на качеството би трябвало да се извършва от групи от външни експерти, които включват един или повече членове-студенти.

Насоки:

В основата на външното гарантиране на качеството са широката гама от експертни познания, предоставени от експерти-партньори, които да допринасят за работата на агенцията чрез различни гледни точки, включително и тези на институциите, на академичните среди, студентите и работодателите / практикуващите професионалисти.

За да се гарантира стойността и последователността на работата на експертите, те

- са внимателно подбрани;
- разполагат с подходящи умения и са компетентни да изпълняват задачите си;
- са подкрепени чрез подходящо обучение и / или инструктаж.

Агенцията гарантира независимостта на експертите чрез прилагане на механизъм за отсъствие на конфликт на интереси.

Желателно е участието на международни експерти във външното гарантиране на качеството, например като членове на партньорски групи, тъй като добавя допълнително измерение към развитието и прилагането на процедурите.

2.5 Критерии за резултатите

Стандарт:

Всички резултати или решения, взети в резултат от външното осигуряване на качеството, би трябвало да се основават на ясни и публикувани критерии, които се прилагат последователно, независимо от това дали процедурата води до официално решение.

Насоки:

Външното осигуряване на качеството и по-специално, неговите резултати имат значително въздействие върху институциите и програмите, които се оценяват и преценяват.

В интерес на справедливостта и надеждността, резултатите от външното гарантиране на качеството се основават на предварително определени и оповестени критерии, които се интерпретират последователно и се основават на доказателства. В зависимост от системата за външно осигуряване на качеството, резултатите биха могли да приемат различни форми, например, препоръки, преценки или официални решения.

2.6 Докладване

Стандарт:

Пълните доклади на експертите би трябвало да бъдат публикувани, ясни и достъпни за академичната общност, външните партньори и други заинтересовани лица. Ако агенцията вземе официално решение, основано на докладите, решението би трябвало да бъде публикувано заедно с доклада.

Насоки:

Докладът на експертите е основа за проследяващите действия по външната оценка на институцията и предоставя информация на обществото по отношение на дейността на една институция. За да се използва доклада като основа за предприемане на действия, той трябва да бъде ясен и стегнат по своята структура и език и да покрива

- описанието на контекста (да се съдейства за откриването на висшето училище в конкретния му контекст);
- описание на индивидуалната процедура, включително участващите експерти;
- доказателства, анализ и находки;
- изводи;
- определени добри практики, демонстрирани от институцията;
- препоръки за проследяващи действия.

Изготвянето на синтезиран доклад може да бъде полезно.

Фактическата достоверност на доклада се подобрява, ако на институцията е дадена възможност да посочи фактологически грешки, преди докладът да бъде финализиран.

2.7 Оплаквания и обжалване

Стандарт:

Процедурите по оплаквания и обжалване би трябвало да бъдат ясно определени като част от дизайна на процедурите за външно осигуряване на качеството и да са съобщени на институциите.

Насоки:

За да се защитят правата на институциите и да се гарантира справедливо вземане на решения, външното гарантиране на качеството се управлява открито и отговорно. Въпреки това, може да има недоразумения или случаи на недоволство по отношение на процедурите или официалните резултати.

Институциите трябва да имат достъп до процедури, които да им позволяват да поставят тревожни въпроси пред агенцията. Агенциите следва да се справят с такива проблеми професионално с помощта на ясно определен процес, който се прилага последователно.

Процедурата за оплаквания позволява на дадена институция да заяви своето недоволство във връзка с провеждането на процедура или тези, които я провеждат.

При процедурата на обжалване институцията оспорва официалните резултати от процедурата, ако може да докаже, че резултатът не се основава на солидни доказателства, че критериите не са били правилно приложени, или че процесите не са били последователно прилагани.

Част 3: Стандарти и насоки за агенциите за осигуряване на качеството

3.1 Дейности, политика и процедури за осигуряване на качеството

Стандарт:

Агенциите би трябвало редовно да предприемат действия за външно осигуряване на качеството, както е определено в част 2 от ESG. Те би трябвало да имат ясни и точни цели и задачи, които са част от публично достъпната им мисия. Те следва да се прехвърлят в ежедневната работа на агенцията. Агенциите би трябвало да гарантират участието на заинтересованите страни в тяхното управление и работа.

Насоки:

За да се гарантира смислеността на външното осигуряване на качеството, е важно институциите и обществеността да се доверява на агенциите на общественото доверие.

Следователно, целите и задачите на дейностите по осигуряване на качеството са описани и публикувани заедно с естеството на взаимодействието между агенциите и съответните заинтересовани страни във висшето образование, особено на висшите училища, както и обхвата на дейността на агенциите. Експертните знания и умения в агенцията могат да бъдат повишени чрез включване на международни членове в комисиите на агенцията.

Разнообразие от дейности за външно осигуряване на качеството се осъществяват от агенциите за постигане на различни цели. Сред тях са оценяване, преглед, одит, оценка, акредитация или други подобни дейности на програмно или институционално равнище, които могат да се извърши по различен начин. Когато агенциите извършват и други дейности, е необходимо ясно разграничаване между външното осигуряване на качеството и другите сфери на работата им.

3.2 Официален статут

Стандарт:

Агенциите би трябвало да имат учредено правно основание и да бъдат официално признати като агенции за осигуряване на качеството от страна на компетентните държавни органи.

Насоки:

По-специално, когато външното гарантиране на качеството се извършва за регулаторни цели, институциите трябва да имат сигурност, че резултатите от този процес са приемат в рамките на тяхната система за висше образование, от държавата, заинтересованите страни и обществеността.

3.3 Независимост

Стандарт:

Агенциите би трябвало да бъдат независими и да действат автономно. Те трябва да носят пълна отговорност за действията си и резултатите от тези действия, без влияние от трета страна.

Насоки:

Автономните институции се нуждаят от независимите агенции като партньори.

При разглеждането на независимостта на една агенция е важно следното:

- Организационна независимост, залегнала в официалната документация (например, в инструменти на правителството, законодателни актове или устави на организацията), която предвижда независимост на работата на агенцията от трети страни, като например, висшите училища, правителствата и другите заинтересовани организации;
- Оперативна независимост: определянето и провеждането на процедурите и методите на агенцията, както и номинирането и назначаването на външни експерти се извършва независимо от трети страни, като например, висшите училища, правителствата и другите заинтересовани страни;
- Независимост на официалните резултати: докато експертите от съответните заинтересовани страни, по-специално студентите, вземат участие в процесите за осигуряване на качеството, крайните резултати от процедурите по осигуряване на качеството си остават отговорност на агенцията.

Всеки, който допринася към дейностите за външно осигуряване на качеството на една агенция (например, като експерт) е информиран, че въпреки че може да бъде номиниран от трета страна, той или тя действа в лично качество и когато работи за агенцията, не представлява организацията, от която е част. Независимостта е важна, за да се гарантира, че всички процедури и решения се основават единствено на експертиза.

3.4 Тематичен анализ

Стандарт:

Агенциите би трябвало редовно да публикуват доклади, които описват и анализират общите констатации от дейностите им за външно осигуряване на качеството.

Насоки:

В хода на работата си, агенциите получават информация за програми и институции, която може да бъде полезна извън обхвата на единичния процес, осигурявайки материал за структурирани анализи на цялата система на висшето образование. Тези данни могат да

допринесат за обмислянето и подобряването на политиките и процесите за осигуряване на качеството в институционален, национален и международен контекст.

Задълбоченият и внимателен анализ на тази информация ще покаже развитието, тенденциите и зоните на добри практики или продължаващи трудности.

3.5 Ресурси

Стандарт:

Агенциите би трябвало да имат адекватни и подходящи ресурси, както човешки, така и финансови, за да извършват работата си.

Насоки:

В интерес на обществото е агенциите да са адекватно и подходящо финансирани, като се има предвид важното въздействие на висшето образование върху развитието на обществата и индивидите. Ресурсите на агенциите им позволят да организират и провеждат своите дейности за външно осигуряване на качеството по ефективен и ефикасен начин. Освен това, ресурсите дават възможност на агенциите да подобрят, да разсъждават върху своята практика и да информират обществеността за дейността си.

3.6 Вътрешното осигуряване на качеството и професионалното поведение

Стандарт:

Агенциите би трябвало да разполагат с подходящи процедури за вътрешно осигуряване на качеството, свързани с определяне, осигуряване и подобряване на качеството и почтеността на своите дейности.

Насоки:

Агенциите следва да се отчитат пред своите заинтересовани страни. Ето защо високите професионални стандарти и почтеност в работата на агенцията са незаменими. Прегледът и подобряването на дейността им са непрекъснати, така че да се гарантира, че техните услуги към институциите и обществото са оптимални.

Агенциите прилагат политика за вътрешно осигуряване на качеството, която е на разположение на интернет страниците им. Тази политика

- гарантира, че всички лица, участващи в дейностите ѝ, са компетентни и действат професионално и етично;
- включва вътрешни и външни механизми за обратна връзка, които водят до трайно подобрене в агенцията;
- предпазва от нетолерантност от всякакъв вид или от дискриминация;
- очертава подходящата комуникация със съответните органи на тези юридически лица, където агенцията извършва дейност;
- гарантира, че всички извършвани дейности и материали, произведени от подизпълнители, са в съответствие с ESG, ако някои или всички елементи в нейната дейност за осигуряване на качеството са предоставени на подизпълнители;
- позволява на агенцията да установи статута и признаването на институциите, с които тя извършва външно осигуряване на качеството.

3.7 Цикличен външен преглед на агенциите

Стандарт:

Агенциите би трябвало да бъдат подложени на външен преглед най-малко веднъж на всеки пет години, за да докажат, че спазват ESG.

Насоки:

Периодичният външен преглед ще помогне на агенцията да обмисли своите политики и дейности. Той осигурява средствата, с които агенцията и нейните заинтересовани страни да се уверят, че тя продължава да се придържа към принципите, залегнали в ESG.

III. Приложение: Обобщен списък на стандартите

Част 1: Стандарти за вътрешно осигуряване на качеството

1.1 Политика за осигуряване на качеството

Институциите би трябвало да имат политика за осигуряване на качеството, която се оповестява публично и е част от стратегическото им управление. Вътрешните заинтересовани страни следва да разработят и прилагат тази политика чрез подходящи структури и процеси, като същевременно включват външни заинтересовани страни.ⁱ

1.2 Разработване и одобряване на програмитеⁱⁱ

Институциите би трябвало да разполагат с процедури за разработване и одобряване на програмите си. Програмите би трябвало да се проектират така, че да отговарят на целите, определени за тях, включително и на очакваните резултати от обучението. Квалификацията в резултат от програмата следва да бъде ясно определена и оповестена и да се отнася до точното ниво в националната квалификационна рамка за висше образование, а следователно, и в Квалификационната рамка на Европейското пространство за висше образование.

1.3 Обучение, преподаване и оценяване, фокусирани върху студента

Институциите би трябвало да гарантират, че програмите се предоставят по начин, който насърчава студентите да поемат активна роля в създаването на учебния процес и че оценката на студентите отразява този подход.

1.4 Прием, развитие, признаване и сертифициране на студентите

Институциите би трябвало последователно да прилагат предварително определени и публикувани наредби, които обхващат всички етапи на "жизнения цикъл" на студента, напр. прием, развитие, признаване и сертифициране на студентите.

1.5 Преподавателски състав

Институциите би трябвало да се уверят в компетентността на преподавателите си. Те следва да прилагат справедливи и прозрачни процеси за набирането и развитието на персонала.

1.6 Учебни ресурси и подпомагане на студентите

Институциите би трябвало да имат подходящо финансиране за обучение и преподавателска дейност и да се уверят, че са осигурени надеждни и лесно достъпни ресурси за обучение и подпомагане на студентите.

1.7 Управление на информацията

Институциите би трябвало да гарантират, че събират, анализират и използват информацията, свързана с ефективното управление на техните програми и други дейности.

1.8 Информация за обществеността

Институциите би трябвало да публикуват информация за своите дейности, включително за програмите, която е ясна, точна, обективна, актуална и лесно достъпна.

1.9 Текущ мониторинг и периодичен преглед на програмите

Институциите би трябвало да следят и периодично да преразглеждат своите програми, за да се гарантира, че те постигат определените цели и отговарят на нуждите на студентите и обществото. Тези прегледи следва да водят до непрекъснато подобряване на програмата. Всяко действие, планирано или предприето като резултат, трябва да се съобщи на всички заинтересовани.

1.10 Циклично външно осигуряване на качеството

Институциите би трябвало циклично да преминават през външно осигуряване на качеството в съответствие с ESG.

Част 2: Стандарти за външно осигуряване на качеството

2.1 Разглеждане на вътрешното осигуряване на качеството

Външното осигуряване на качеството би трябвало да разгледа ефективността на процедурите за вътрешно осигуряване на качеството, описани в част 1 на ESG.

2.2 Разработване на методологии, годни за целта

Външното осигуряване на качеството би трябвало да бъде определено и разработено специално, за да се гарантира неговата пригодност за постигане на предвидените за него цели и задачи, като се вземат предвид съответните разпоредби. Заинтересованите страни трябва да се включват в неговото разработване и непрекъснато усъвършенстване.

2.3 Процедури по изпълнението

Процедурите за външно осигуряване на качеството би трябвало да бъдат надеждни, полезни, предварително определени, прилагани последователно и публикувани. Те включват

- самооценка или еквивалентен документ;
- външна оценка, обикновено включваща посещение на място;
- доклад в резултат от външното оценяване;
- последователно проследяване.

2.4 Експерти за партньорски проверки

Външното осигуряване на качеството би трябвало да се извършва от групи от външни експерти, които включват един или повече членове-студенти.

2.5 Критерии за резултатите

Всички резултати или решения, взети в резултат от външното осигуряване на качеството, би трябвало да се основават на ясни и публикувани критерии, които се прилагат последователно, независимо от това дали процедурата води до официално решение.

2.6 Докладване

Пълните доклади на експертите би трябвало да бъдат публикувани, ясни и достъпни за академичната общност, външните партньори и други заинтересовани лица. Ако агенцията вземе официално решение, основано на докладите, решението би трябвало да бъде публикувано заедно с доклада.

2.7 Оплаквания и обжалване

Процедурите по оплаквания и обжалване би трябвало да бъдат ясно определени като част от дизайна на процедурите за външно осигуряване на качеството и да се съобщени на институциите.

Част 3: Стандарти за агенциите за осигуряване на качеството

3.1 Дейности, политика и процедури за осигуряване на качеството

Агенциите би трябвало редовно да предприемат действия за външно осигуряване на качеството, както е определено в част 2 от ESG. Те би трябвало да имат ясни и точни цели и задачи, които са част от публично достъпната им мисия. Те следва да се прехвърлят в ежедневната работа на агенцията. Агенциите би трябвало да гарантират участието на заинтересованите страни в тяхното управление и работа.

3.2 Официален статут

Агенциите би трябвало да имат учредено правно основание и да бъдат официално признати като агенции за осигуряване на качеството от страна на компетентните държавни органи.

3.3 Независимост

Агенциите би трябвало да бъдат независими и да действат автономно. Те трябва да носят пълна отговорност за действията си и резултатите от тези действия, без влияние от трета страна.

3.4 Тематичен анализ

Агенциите би трябвало редовно да публикуват доклади, които описват и анализират общите констатации от дейностите им за външно осигуряване на качеството.

3.5 Ресурси

Агенциите би трябвало да имат адекватни и подходящи ресурси, както човешки, така и финансови, за да извършват работата си.

3.6 Вътрешното осигуряване на качеството и професионалното поведение

Агенциите би трябвало да разполагат с подходящи процедури за вътрешно осигуряване на качеството, свързани с определяне, осигуряване и подобряване на качеството и почтеността на своите дейности.

3.7 Цикличен външен преглед на агенциите

Агенциите би трябвало да бъдат подложени на външен преглед най-малко веднъж на всеки пет години, за да докажат, че спазват ESG.

ⁱ Освен ако не е предвидено друго, от документа се разбира, че заинтересованите страни са всички участници в дадена институция, включително студенти и персонал, както и външните заинтересовани страни, като например работодатели и външни партньори на институцията.

ⁱⁱ Терминът "програма" в тези стандарти се отнася до предоставянето на висше образование в най-широк смисъл, включително и под форма, която не е част от програма, водеща до официална диплома.