ЖОҒАРЫ БІЛІМНІҢ ЕУРОПАЛЫҚ КЕҢІСТІГІНДЕ САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ СТАНДАРТТАРЫ МЕН НҰСҚАУЛЫҒЫ (ESG)

2015 жылғы мамырда Министрлер конференциясында мақұлданған

Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің еуропалық ассоциациясы (ENQA)
Еуропа студенттері одағы (ESU)
Еуропа университеттері ассоциациясы (EUA)
Жоғары білім беру ұйымдарының еуропалық ассоциациясы (EURASHE)
Халықаралық білім беру (Education International - EI)
БИЗНЕС ЕУРОПА (BUSINESSEUROPE)
Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің еуропалық тізілімі (EQAR)

© Қазақ тіліндегі бейресми аударма Білім беру сапасын қамтамасыздандыру тәуелсіз қазақстандық агенттігімен (IQAA) әзірленді, қыркүйек 2015 ж.

ЖОҒАРЫ БІЛІМНІҢ ЕУРОПАЛЫҚ КЕҢІСТІГІНДЕ САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ СТАНДАРТТАРЫ МЕН НҰСҚАУЛЫҒЫ (ESG)

2015 жылғы 14-15 мамырда Ереванлағы Министрлер конференциясында мақұлданған

Мазмұны

Алғысөз 4

I. Контекст, қолданылу салалары, мақсаттары мен принциптері 5

Контексті айқындау 5

Қолданылу салалары мен ұғымдары 6

ESG: мақсаттары мен принциптері 7

II. Жоғары білім берудегі сапаны қамтамасыз етудің еуропалық стандарттары мен нұсқаулығы 9

1-бөлім: Сапаны ішкі қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығы .. 10

2-бөлім: Сапаны сыртқы қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығы 18

3-бөлім: Сапаны қамтамасыз ету агенттіктеріне арналған стандарттар мен нұсқаулық 22

III. Қосымша: Стандарттардың қысқаша тізбесі 26

Алғысөз

Жоғары білімнің европалық кеңістігінде сапаны қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығы (ESG) жоғары білімге жауапты министрлердің қатысуымен 2005 жылы Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің Еуропалық ассоциациясы (ENQA) Еуропа студенттер одағымен (ESU)[1], Жоғары білім беру ұйымдарының еуропалық ассоциациясымен (EURASHE) және Еуропа университеттері ассоциациясымен (EUA) ынтымақтастықта дайындаған ұсынымынан кейін қабылданған болатын.

2005 жылдан бері сапаны қамтамасыз ету саласында, сондай-ақ Болон процесінің басқа да қызмет бағыттарында, атап айтқанда біліктілік шеңберлерінде, біліктіліктерді тануда және білім беру нәтижелерін қолдануды ынталандыруда айтарлықтай ілгерілеу жасалды. Мұның барлығы оқыту мен білім берудің студентке орталықтандырылған парадигмасын дамытуға ықпал етті.

Осындай өзгерген контекстке байланысты, 2012 жылы Министрлердің коммюникесі Е4 Тобына (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) Халықаралық білім беру (Education International - EI), БИЗНЕС ЕУРОПА (BUSINESSEUROPE) және Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің еуропалық тізілімімен (EQAR) ынтымақтастықта ESG-дің «анықтығын, жарамдылығы мен пайдалылығын, оның ішінде қолданылу аясын жақсарту мақсатында» қайта қараудың алғашқы жобасын дайындауды ұсынды.

Жаңа редакцияны қайта қарау жұмыстары басты мүдделі ұйымдардың, сондай-ақ министрліктердің қатысуымен бірнеше кезеңдегі кеңестерді қамтыды. Алынған барлық түсініктемелер, ұсыныстар мен ұсынымдар Басшылық тобымен (БТ) жете талданып, Басшылық тобы (БТ) оларды назарға алды. Олар ЖБЕК-тің (ESG) сапаны қамтамасыз ету бойынша стандарттары мен нұсқаулығының соңғы нұсқасында көрініс тапты. Сонымен қатар, ESG-дің осы нұсқасы Жоғары білімнің европалық кеңістігінде сапаны қамтамасыз ету мәселесін ілгерілетуде барлық қатысушы ұйымдардың арасындағы консенсусты көрсетіп, осылайша табысты жүзеге асыру үшін берік негізді қамтамасыз етеді.

Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің европалық ассоциациясы (ENQA)

Еуропа студенттері одағы (ESU)

Еуропа университеттері ассоциациясы (EUA)

Жоғары білім беру ұйымдарының еуропалық ассоциациясы (EURASHE)

Халықаралық білім беру (Education International - EI)

БИЗНЕС ЕУРОПА (BUSINESSEUROPE)

Жоғары білім беру сапасын қамтамасыз етудің европалық тізілімі (EQAR)

---

[1] ЕСО (ESU) бұрын ЕСҰО (ESIB) болған – Еуропадағы студенттердің ұлттық одағы

1. Контекст, қолдану салалары, мақсаттары мен принциптері

Контексті айқындау

Жоғары білім, ғылым және инновациялар әлеуметтік тұтастықты, экономикалық өсу мен жаһандық бәсекелестікті қолдауда шешуші рөл атқарады. Еуропалық қауымдастықтың берік білім негізін қалау ұмтылысын назарға ала отырып, жоғары білім әлеуметтік-экономикалық және мәдени дамудың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Осы уақыттағы дағдылар мен құзыреттіліктерді игеруге сұраныстың артуы жоғары білім берудің алдына жаңа міндеттер қойып отыр.

Жоғары білімге қол жеткізуге деген ұмтылыстың кеңеюі жоғары оқу орындарына түрлі жеке тәжірибелерді пайдалануға мүмкіндік береді. Тәжірибенің алуан түрлілігі білім беруде күтілетін нәтижелерге жауап ретінде жоғары білім берудегі қызмет көрсетуді түбегейлі өзгертуі тиіс: оқыту мен білім беруде студентке орталықтандырылған көзқарасқа өту, формалды оқу бағдарламасының шеңберінен тыс алынған құзыреттілікті тану және білім берудегі икемді бағыттарды іздеу қажет. Жоғары оқу орындары өздерінің миссияларын жүзеге асыруда, білім беру қызметі мен ынтымақтастықты ұсынатын формалар мен тәсілдерде, оның ішінде, интернационализациялауды, сандық оқыту мен білім берудің жаңа әдістерін дамытуда[2] әртарапты бола бастады. Сапаны қамтамасыз ету рөлі осы өзгерістерді жүзеге асыруда жоғары білім беру жүйесі мен оқу орындарын қолдауда шешуші болып табылады, өйткені оқу процесінде алынған тәжірибе студенттердің меңгерген біліктіліктеріне кепілдік беріп, ЖОО-ның миссиясында басымдық болып қала береді.

Жоғары білімнің еуропалық кеңістігінде Сапаны қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығының (ESG) басты мақсаты барлық мемлекеттер мен барлық мүдделі тараптар арасында оқыту сапасын қамтамасыз етудің жалпы ұғымдарына ықпал ету болып табылады. Олар Жоғары білімнің еуропалық кеңістігі (EHEA) және халықаралық ынтымақтастық аумағында сапаны қамтамасыз етудің ұлттық және институционалдық жүйелерін дамытуда маңызды рөл атқарды және атқара бермек. Сапаны қамтамасыз ету процестеріне, әсіресе сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестеріне тарту еуропалық жоғары білім беру жүйесіне сапаны көрсетуге және ашықтықты арттыруға, осылайша өзара сенімділікті қалыптастыруға және біліктіліктерді, бағдарламаларды және басқа да ережелерді тануды жақсартуға мүмкіндік береді.

ESG-ді жоғары білім берудегі сапаны қамтамасыз етудің ішкі және сыртқы жүйелері үшін анықтамалық құжат ретінде жоғары оқу орындары және сапаны қамтамасыз ету агенттіктері қолданады. Сонымен қатар, осы стандарттар сапаны қамтамасыз ету агенттіктерін тіркеуге жауапты және ESG

---

[2] Еуропалық комиссияның хабарламасы: Білімдегі ашықтық: жаңа технологиялар мен ашық білім беру ресурстары негізінде барлығы үшін инновациялық оқыту мен үйрету, COM (2013) 654, соңғы нұсқасы http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

талаптарына сәйкес Сапаны қамтамасыз етудің еуропалық тізілімінде (EQAR) де қолданады.

Қолданылу салалары мен ұғымдары

ESG жоғары білім берудегі сапаны ішкі және сыртқы қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығының жиынтығы болып табылады. ESG сапа стандарттары болып табылмайды, сондай-ақ сапаны қамтамасыз ету процестерінің қалай жүзеге асырылатынын да белгілемейді. Дегенмен осы стандарттар жоғары білім беру жүйесінде сапа мен оқу ортасын табысты қамтамасыз ету үшін ерекше маңызға ие салаларды қамти отырып, нұсқаулықты қамтамасыз етеді. ESG-ді Жоғары білімнің еуропалық кеңістігінде жоғары білім беру саласындағы ашықтыққа ықпал ету мен өзара түсіністікке үлес қосатын, біліктілік шеңберлерін, ECTS және дипломға еуропалық қосымшаны қамтитын кеңірек контексте қарастырған жөн.

ESG-дің негізгі назары жоғары оқу орындарында оқыту мен білім берудің, оқу ортасы мен ғылым және инновациямен тиісті байланысты қоса алғандағы сапасын қамтамасыз етуге бағытталған. Сонымен қатар, жоғары оқу орындарының ғылыми зерттеу мен басқару сияқты өзінің басқа да қызмет түрлерінде сапаны қамтамасыз ету мен жақсарту үшін саясат пен процестерді қолданады.

ESG Жоғары білімнің еуропалық кеңістігі ұсынатын жоғары білім беру қызметінің барлығына, яғни оқытудың түрі немесе білім берудің орнына қарамастан қатысты болады. Осылайша, ESG барлық жоғары оқу орындары үшін, оның ішінде білім беру қызметін трансұлттық және трансшекаралық ұсыну саласында да қолданылады. **Бұл құжатта «бағдарлама» термині жоғары білімге қатысты кең мағынасында,** яғни формалды дәрежені (біліктілікті) алуға апаратын бағдарламаның бөлігі болып табылмайтыны есепке ала отырып **берілген.**

Жоғары білім беру бірнеше мақсатты жүзеге асыруға ұмтылады: оның ішінде студенттерді белсенді азаматтық ұстанымға, болашақ мансапқа (мысалы, жұмысқа орналасуға көмек ету) дайындау, заманауи білімнің кең базасын құру, ғылыми зерттеулер мен инновациялық қызметті[3] ынталандыру. Сондықтан түрлі мақсаттары бар мүдделі тараптар жоғары білім беру саласындағы сапаны түрлендіріп қарастыра алса, ал сапаны қамтамасыз ету жүйесіне осы көзқарастарды назарға алуы тиіс.

Бірнеше мағыналы анықтамасы бар сапа, ең алдымен оқытушылар, студенттер мен ЖОО-дағы оқу ортасы арасындағы өзара әрекеттестіктің нәтижесі болып табылады. Сапаны қамтамасыз ету бағдарламалардың мазмұны, білім алу мүмкіндіктері мен материалдық-техникалық базасы бағдарламаның мақсаттарына сәйкес келетіндей оқу ортасын қамтамасыз етуі тиіс.

[3] Жоғары білім мен ғылыми зерттеулердің қоғамдық жауапкершілігі жөніндегі Еуропалық кеңесі Министрлер комитетінің ұсынымдары (2007), http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

Сапаны қамтамасыз етудің барлық шараларының негізінде екі мақсат бар: *есеп беру және жетілдіру.* Екеуін бірге алғанда, бұл мақсаттарға қол жеткізу жоғары оқу орындарының қызметіне сенімділікті қалыптастыруға көмек береді. Сапаны қамтамасыз етудің табысты жүзеге асырылатын жүйесі жоғары оқу орны мен әлеуметті жоғары оқу орны қызметінің (есеп берушілік) сапасына сендіріп, сонымен қатар, қызметті жақсарту бойынша кеңестер мен ұсынымдар (жетілдіру) беру үшін қажетті ақпаратты ұсынатын болады. Осылайша, сапаны қамтамасыз ету мен сапаны жетілдіру – бір-бірімен байланысты процестер. Олар барлығын қамтитын сапа мәдениетін дамытуды қолдауы мүмкін: студенттер мен профессор-оқытушылар құрамынан бастап басшылық пен ЖОО басқаруға дейін.

«Сапаны қамтамасыз ету» термині бұл құжатта сапаны үздіксіз жетілдіру циклі аясында (яғни, сапаны қамтамасыз ету және жетілдіру қызметтері) барлық қызмет түрлерін сипаттау үшін қолданылады.

Егер басқасы көрсетілмеген жағдайда, құжаттағы **мүдделі тараптар** термині оқу орнындағы барлық мүдделі субъектілер, оның ішінде студенттер мен қызметкерлер, сондай-ақ оқу орнының жұмыс берушілері мен сыртқы серіктестері сияқты сыртқы мүдделі тараптар деп ұғынылады.

«Оқу орны» ұғымы стандарттар мен басқару принциптерінде жоғары оқу орнын белгілеу үшін қолданылады. Дегенмен, жоғары оқу орнының сапаны қамтамасыз етуге қатысты көзқарасына байланысты, бұл ұғым тұтас жоғары оқу орнын, сондай-ақ ЖОО ішіндегі кез-келген құрылымдық бөлімді немесе жекелеген тиісті тұлғаларды білдіруі мүмкін.

ESG: мақсаттары мен принциптері

ESG-дің төмендегідей мақсаттары бар:

- **олар** оқыту мен білім беру саласындағы еуропалық, ұлттық және институционалдық деңгейлердегі сапаны қамтамасыз ету жүйелері үшін **жалпы шеңберлерді анықтайды;**
- **олар** Жоғары білімнің еуропалық кеңістігінде сапаны **қамтамасыз етуге және жетілдіруге көмек береді;**
- **олар** ұлттық шекараның ішінде және одан тыс шеңберде тану мен ұтқырлыққа көмек бере отырып, **өзара сенімділікті қолдайды;**
- **олар** Жоғары білімнің еуропалық кеңістігіне **сапаны қамтамасыз ету туралы ақпаратты ұсынады.**

Бұл мақсаттар ESG-ді сан алуан жолдармен оқу орындарының, агенттіктердің және мемлекеттердің түрлі көзқарастар негізінде қолдануы мен жүзеге асыруы мүмкін құрылымын белгілейді. ЖБЕК өзінің саяси жүйесінің, жоғары білім жүйесінің, әлеуметтік-мәдени және білім дәстүрлерінің, тілдерінің, талап-тілектерінің және күтілетін нәтижелерінің сан қырлылығымен сипатталады. Мұның барлығы жоғары білім берудегі сапаны қамтамасыз етуді және сапаға бірыңғай жалпы тәсілді қолдануды мүмкін емес етеді. Барлық стандарттарды кеңінен қолдану Еуропадағы сапаны қамтамасыз

етуде бірыңғай түсінікті қалыптастырудың қажетті алғышарты болып табылады. Сондықтан ESG жоғары білім беруді жүзеге асырудың барлық формаларында қолдану үшін жалпы сипатта болуы керек.

ESG сапаны қамтамасыз ету агенттіктерінің қызметін бағалауға болатын европалық деңгейдегі критерийлерді ұсынады[4]. Бұл Жоғары білімнің еуропалық кеңістігінде сапаны қамтамасыз ету агенттіктердің бірдей (біркелкі) принциптерін ұстанатынына, ал процестер мен рәсімдердің ұлттық контекстегі мақсаттар мен талаптарға сәйкестігіне кепілдік береді.

ESG Жоғары білімнің еуропалық кеңістігі сапаны қамтамасыз етуде төрт принципке негізделеді:

- жоғары оқу орындары өздері ұсынған білім қызметінің сапасы мен олардың сапасын қамтамасыз ету үшін жауапты;
- сапаны қамтамасыз ету жоғары білім жүйесі, оқу орындары, бағдарламалар мен студенттердің алуан түрлілігіне әрекеттеседі;
- сапаны қамтамасыз ету сапа мәдениетін дамытуды қолдайды;
- сапаны қамтамасыз ету студенттер мен барлық басқа мүдделі тараптардың және қоғамның қажеттіліктері мен күтетін нәтижелерін ескереді.

[4] Сапаны қамтамасыз етудің еуропалық тізіліміне (EQAR) енуге ұсыныс білдірген агенттіктер ESG критерийлері бойынша сыртқы бағалаудан өтеді. Жоғары білімдегі сапаны қамтамасыз етудің еуропалық ассоциациясы (ENQA) сапаны қамтамасыз ету агенттіктерін ұйымға толық мүше ретінде қабылдауда ESG-ге сәйкестігін ескереді.

II. Жоғары білімдегі сапаны қамтамасыз етудің стандарттары мен нұсқаулығы

Сапаны қамтамасыз ету стандарттары үш бөлімнен тұрады:

- сапаны ішкі қамтамасыз ету;
- сапаны сыртқы қамтамасыз ету;
- сапаны қамтамасыз ету агенттіктері.

Дегенмен, бұл үш бөлімнің өзара тығыз байланысты екендігін және сапаны қамтамасыз етудің еуропалық құрылымының негізін құрайтындығын естен шығармау керек. 2-бөлімдегі сапаны сыртқы қамтамасыз ету ұйымдардың ішкі жұмысы олар өтетін сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдерімен тікелей қатысты екендігіне кепіл бола отырып, 1-бөлімдегі сапаны ішкі қамтамасыз ету стандарттарын мақұлдайды. Осылайша 3-бөлім 2-бөліммен байланысты. Сәйкесінше үш бөлім жоғары оқу орындарында, сонымен қатар агенттіктерде бір-бірін толықтырады және басқа мүдделі тараптар оның құрылымына өз үлестерін қосады деген түсіністікте жұмыс жасайды. Нәтижесінде барлық үш бөлім біртұтастықта қабылдануы және қарастырылуы тиіс.

Стандарттар ЖБЕК-дегі жоғары білім сапасын қамтамасыз ету үшін келісілген және мақұлданған тәжірибені сипаттап, тиісінше, жоғары оқу орындарының барлық түрлерінде мүдделі тұлғалардың назарына алынып, орындалуы тиіс[5]. Сапаны қамтамасыз ету стандарттарының тізімі қолдануға ыңғайлы болу үшін қосымшада берілген.

Нұсқаулық стандарттардың неге маңызды болып табылатынын түсіндіріп, стандарттардың қалай жүзеге асырылатындығын сипаттайды. Олар сапаны қамтамасыз етуге тартылған тараптармен тиісті саладағы оң тәжірибе үлгілерін көрсетеді. Стандарттарды жүзеге асыру контекстке байланысты ерекшеленуі мүмкін.

[5] Стандарттар ағылшынның ұсыным және ұстаным мағынасындағы «керек» («should») модальды етістігін қолданады.

1-бөлім: Сапаны ішкі қамтамасыз етудің стандарттары мен нұсқаулығы

1.1 Сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясат

Стандарт:
Білім беру ұйымдарының сапаны қамтамасыз ету үшін жұртшылыққа қолжетімді және олардың стратегиялық менеджмент бөлігін құрайтын саясаты болуы керек. Ішкі мүдделі тараптар бұл саясатты сыртқы мүдделі тараптардың қатысуымен тиісті құрылымдар мен процестердің көмегімен әзірлеуі және жүзеге асыруы тиіс.

Нұсқаулық:

Саясат мен процестер үздіксіз жетілдіру циклін құрайтын сапаны қамтамасыз етудің келісілген институционалдық жүйесінің маңызды тірегі болып табылады және оқу орнының есеп берушілігіне өз үлесін қосады. Олар барлық ішкі мүдделі тараптар сапа үшін жауапкершілікті өз мойындарына алатын сапа мәдениетін дамытуға қолдау көрсетіп, білім беру ұйымының барлық деңгейінде сапаны қамтамасыз етуге қатысады. Осыған қолдау көрсету үшін саясаттың ресми мәртебесі бар және жалпыға қолжетімді болып табылады.

Сапаны қамтамасыз ету саясаты ғылыми-зерттеулер, оқыту мен білім беру арасындағы қарым-қатынасты көрсетсе, сонымен қатар, оқу орны өзінің қызметін жүргізетін ұлттық контексті, институционалдық контексті және оның стратегиялық тәсілдемелерін ескерсе, анағұрлым тиімді болады. Мұндай саясат келесі мәселелерді:

- сапаны қамтамасыз ету жүйесін ұйымдастыруды;
- кафедралар, мектептер, факультеттер мен басқа да құрылымдық бөлімдердің, сондай-ақ басшылықтың, жекелеген қызметкерлер мен студенттердің сапаны қамтамасыз ету саласындағы өз міндеттерін орындауын;
- академиялық адалдықты, еркіндікті және академиялық алаяқтыққа қарсы қырағылықты;
- студенттерге немесе қызметкерлерге қатысты қандай да бір төзбеушіліктен немесе кемсітушіліктен қорғауды;
- сапаны қамтамасыз етуге сыртқы мүдделі тараптардың қатысуын қолдайды.

Саясат оқу орнының барлық құрылымдарының қатысуына мүмкіндік беретін сапаны қамтамасыз етудің түрлі ішкі процестерінің көмегімен тәжірибеде жүзеге асырылады. Сапаны қамтамасыз ету саясатын жүзеге асыруды, бақылауды және өзгерістер енгізуді жоғары оқу орнының өзі шешеді.

Сондай-ақ сапаны қамтамасыз ету саясаты қосалқы мердігерлерге берілген немесе серіктестермен жүзеге асырылатын оқу орны қызметінің кез-келген элементтерін қамтиды.

1.2 Білім беру бағдарламаларының әзірленуі мен бекітілуі

Стандарт:
Оқу орындарының өз бағдарламаларын әзірлеуі мен бекітуі үшін процестері болуы керек. Бағдарламалар қойылған мақсаттарға, сондай-ақ, күтілетін оқыту нәтижелеріне сәйкес болатындай әзірленуі тиіс. Бағдарламаны меңгеру нәтижесінде тағайындалатын біліктілік нақты анықталуы және түсіндірілуі қажет, әрі жоғары білімнің ұлттық біліктілік шеңберлерінің белгіленген деңгейіне және тиісінше Жоғары білімнің еуропалық кеңістігі Біліктілік шеңберлеріне қатысты болуы тиіс.

Нұсқаулық:
Білім беру бағдарламалары жоғары оқу орындарының білім беру миссиясын қалыптастырудың өзегі болып табылады. Олар студенттерге тасымалданатын, олардың жеке дамуына әсер ете алатын және болашақ мансаптарында қолдана алатын академиялық біліммен және дағдылармен қамтамасыз етеді.

Білім беру бағдарламалары:

- бағдарламаның жалпы мақсаттарына, өз кезегінде, институционалдық стратегияға сәйкес әзірленген және нақты күтілетін оқыту нәтижелері бар;
- студенттер мен басқа да мүдделі тараптардың қатысуымен әзірленген;
- сыртқы сараптау жүргізумен және анықтамалық-ақпараттық ресурстардың бар болуымен ұтады;
- жоғары білімнің Еуропа Кеңесінің төрт мақсатын бейнелейді («Қолдану салалары мен ұғымдары» бөлімін қараңыз);
- студенттердің оқу процесінде тұрақты ілгерілеуі және дамуы үшін әзірленген;
- студенттің күтілетін нақты жүктемесін, мысалы, ECTS-ті анықтайды;
- студенттерге өндірістік тәжірибені өту үшін орын ұсынуды қамтиды (қажет болған жағдайда);[6]
- бағдарламаны ресми бекіту процестерінің субъектілері болып табылады.

[6] Жұмысқа орналастыру тағылымдамаларды, практикаларды және оқыту бағдарламасының басқа да түрлері бойынша білім беру ұйымынан тыс өткізілетін студенттің оқуына қатысты салада тәжірибе жинақтауға мүмкіндік беретін кезеңдерді қамтиды.

1.3 Студентке орталықтандырылған оқыту, білім беру және бағалау

Стандарт:
Оқу орындары мұндай білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру барысында оқу процесін ұйымдастыруға белсенді қатысқан студенттерді ынталандырып, ал студенттердің үлгерім бағасы осы көзқарасты көрсетуін қамтамасыз етуі тиіс.

Нұсқаулық:

Студентке орталықтандырылған оқыту мен білім беру студенттерді ынталандыруда, өзін-өзі рефлексиялауда және оқу процесіне қатысуда маңызды рөл атқарады. Бұл процесс оқу бағдарламаларын әзірлеу мен оқытуда, сонымен қатар оқу нәтижелерін бағалауда салмақты тәсілдемені талап етеді.

Студентке орталықтандырылған оқыту мен білім беру процесін жүзеге асыру:

- оқытудың тиімді жақтарын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін студенттердің түрлі топтарына және олардың сұраныстарына құрмет көрсету мен назар аударуды;
- оқытуды жүргізудің түрлі нысандарын қарастырады және қолданады (қажет болған жағдайда);
- түрлі педагогикалық әдістерді орынды пайдаланады;
- білімді беру тәсілдері мен педагогикалық әдістерді тұрақты бағалайды және бейімдейді;
- оқушы бойындағы дербестік сезімін көтермелейді, сонымен қатар, оқытушы тарапынан тиісті басшылық пен қолдауды қамтамасыз етеді;
- студент пен оқытушы арасындағы өзара құрметті нығайтады;
- студенттердің шағымдарын қарастырудың қажетті рәсімдері бар болуын ескереді.

Студенттердің үлгерім бағаларының болашақ мансаптарындағы маңыздылығын назарға ала отырып, бағалау үшін сапаны қамтамасыз ету процесі келесі талаптарды ескереді:

- оқытушылар қолданыстағы тестілеумен және емтихан алу әдістерімен таныс болуы, осы саладағы өздерінің біліктіліктерін арттыруы тиіс;
- бағалау критерийлері мен әдістері, сонымен қатар баға қою критерийлері алдын-ала жариялануы керек;
- бағалау студенттерге оқыту нәтижелеріне қол жеткізу деңгейін көрсетуге мүмкіндік береді. Студенттермен кері байланыс орнатылуы тиіс, қажет болған жағдайда, оқу процесіне байланысты кеңес беріледі;
- мүмкін болғанда, емтиханды бірнеше емтихан алушы жүзеге асыруы тиіс;
- бағалау тәртібі жеңілдетілген жағдайды ескеруі тиіс;

- бағалау барлық студенттерге қатысты бірдей (біртұтас), дәйекті болуы және бекітілген ережелерге сәйкес жүзеге асырылуы керек;
- апелляцияның ресми рәсімі қарастырылуы керек.

1.4 Студенттерді қабылдау, үлгерім, біліктіліктерді тану және сертификаттау

Стандарт: **Оқу орындары студенттік «өмір циклдерінің» барлық кезеңдерін қамтитын, алдын-ала белгіленген және жарияланған ережелерді бірдей қолдануы тиіс, яғни студенттерді қабылдау, үлгерім, біліктіліктерді тану және сертификаттау.**

Нұсқаулық:

Студенттерге олардың академиялық мансабын ілгерілету үшін студенттердің, бағдарламалардың, оқу орны мен тұтас жүйенің мүдделерін сақтай отырып, қажетті жағдай мен қолдауды қамтамасыз ету. Студенттерді қабылдау, біліктіліктерді тану және оқуды аяқтау рәсімдерінің белгіленген мақсаттарға, әсіресе, мемлекет ішінде, сондай-ақ халықаралық деңгейде студенттердің ұтқырлығы жағдайында сәйкес келуі өте маңызды.

Қолжетімділік саясатының, қабылдау процестері мен критерийлерінің дәйекті түрде және ашық жүзеге асырылуы маңызды. Студенттерге жоғары оқу орнына қабылданғаннан кейін жоғары оқу орнына және білім беру бағдарламасына бейімделуге мүмкіндік берілуі керек.

Оқу орындары студенттердің ілгерілеуі туралы ақпараттарын жинақтау, сараптау және басқару үшін құралдарды, процестерді қолданысқа енгізуі керек. Жоғары білімнің, оқу кезеңдерінің және алдағы оқудың біліктіліктерін, бейресми оқуды тануды қоса есептегенде, әділ тану үлгерімді қамтамасыз ету мен студенттердің ұтқырлығына ықпал етудің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады.

Тиісті тану рәсімдері:

- біліктілікті тану туралы Лиссабон конвенциясының принциптеріне сәйкес біліктілікті танудың институционалдық тәжірибесіне;
- тұтас мемлекетте келісілген тануды қамтамасыз ету мақсатында сапаны қамтамасыз ету бойынша басқа мекемелермен, агенттіктермен және ENIC/NARIC ұлттық орталықтарымен ынтымақтастыққа негізделген.

Жоғары оқу орнын бітіру студенттердің оқу мерзімінің шарықтау шегін көрсетеді. Студенттер тағайындалған біліктілік, оның ішінде, қол жеткізілген оқу нәтижелері, оқылған және табысты аяқталған контексті, деңгейі, мазмұны және оқу мәртебесі туралы ақпараты бар тиісті құжатты, сонымен қатар оны табысты аяқтау туралы куәлікті алуы керек.

1.5 Оқытушылық құрам

Стандарт:
Оқу орындары өздерінің оқытушылық құрамының құзыреттілігіне сенімді болуы тиіс. Олар өз қызметкерлерін жұмысқа қабылдау мен дамытуда әділ және ашық процестерді қолдануы қажет.

Нұсқаулық:

Оқытушының рөлі студенттердің білім мен құзыреттілікті және дағдыларды игеруіне ықпал ететін студенттік тәжірибенің жоғары сапасын қамтамасыз етуде аса маңызы бар. Студенттер контингентін әртараптандыру мен оқудың нәтижелеріне мықты акцент оқытушының рөлін өзгертіп, студентке бағытталған оқыту мен білім беруді талап етеді (1.3 Стандартты қараңыз).

Жоғары оқу орындары өз қызметкерлерінің жұмысты тиімді орындауына мүмкіндік беретін, олардың сапасына және жағымды жағдай жасауда негізгі жауапкершілікке ие болады. Мұндай орта:

- қызметкерлер тәжірибесінің маңыздылығын мойындайтын, жұмысқа алу мен жұмыспен қамтылу шарттарының нақтылығын, ашықтығын, әділдігін белгілейді және қамтамасыз етеді;
- профессор-оқытушылар құрамының кәсіби дамуына мүмкіндік жасайды және ықпал етеді;
- оқыту мен ғылыми зерттеулер арасындағы байланысты жетілдіру бойынша ғылыми қызметті ынталандырады;
- оқыту әдістеріндегі инновацияларды және жаңа технологияларды қолдануды қолдайды.

1.6 Білім беру ресурстары және студенттерді қолдау жүйесі

Стандарт:
Оқу орындары оқыту мен оқытушылық қызмет үшін жеткілікті қаржыландырудың болуын, білім беру ресурстары мен студенттерді қолдау тәсілдері адекватты және жеңіл қолжетімді болуын қамтамасыз етуі тиіс.

Нұсқаулық:

Тиімді оқытуды қамтамасыз ету мақсатында оқу орындары студенттерге оқу процесінде қолдау мен көмек беру үшін қажетті бірқатар оқыту ресурстарын ұсынуы керек. Ондай ресурстар материалдық, кітапханалар, оқытуға арналған жабдықтар, ақпараттық-технологиялық инфрақұрылым сияқты, сондай-ақ, тәлімгер, куратор және басқа кеңесшілер сияқты адами болуы да мүмкін. Студенттерді қолдау қызметінің рөлі жоғары білімнің ішкі

жүйесінде, сондай-ақ, түрлі жоғары білім жүйесінің арасында студенттердің ұтқырлығына көмектесуде аса маңызы бар.

Түрлі студенттер контингентінің сұраныстары (мысалы, ересек, толық емес жұмыс күні білім алушылар, шетелдік студенттер, сонымен қатар, мүмкіндігі шектеулі студенттер), студентке орталықтандырылған білім беруге және оқыту мен білім берудің икемді моделіне өту оқу ресурстары мен студенттерді қолдауды реттеуде, жоспарлауда және ұсынуда ескеріледі.

Студенттерді қолдау бойынша іс-шаралар мен жағдайлар институционалдық контекстке байланысты түрлі формаларда ұйымдастырылуы мүмкін. Дегенмен, сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесі барлық ресурстардың белгіленген мақсаттарға сәйкестігі, қолжетімділігі және студенттердің қызметтер туралы ақпараттандырылуы, оларға қолжетімді болуына кепіл болады.

Студенттерді қолдау бойынша қызмет көрсетуде техникалық және әкімшілік қызметкерлердің маңызы зор, сондықтан олардың біліктілігі және өздерінің құзыреттіліктерін арттыру үшін мүмкіндіктері бар болуы керек.

1.7 Ақпараттарды басқару

Стандарт: **Оқу орындары өз бағдарламалары мен басқа да қызмет бағыттарын тиімді басқару үшін тиісті ақпарат жинақтауға, талдауға және оны пайдалануға кепіл болуы керек.**

Нұсқаулық:

Сенімді мәліметтер ненің жақсы жұмыс істейтіндігі, нені назарға алу керектігі туралы ақпаратты алу және негізделген шешім шығару үшін қажетті шарт болып табылады. Білім бағдарламалары мен басқа да шаралар туралы ақпараттарды жинақтау мен талдаудың тиімді процестері сапаны қамтамасыз етудің ішкі жүйесіне сәйкес келеді.

Жиналған ақпарат, жекелеген жағдайларда ұйымның түрі мен жоғары оқу орнының миссиясына байланысты болады. Дегенмен келесі ақпараттар маңызды болып табылады:

- оқу орны қызметінің негізгі көрсеткіштері;
- студенттер контингенті туралы ақпараттар;
- студенттердің үлгерім деңгейі, жетістіктері және оқудан шығарылуы;
- студенттердің таңдалған білім беру бағдарламаларымен қанағаттануы;
- оқу ресурстары мен студенттерді қолдау қызметінің қолжетімділігі;
- бітірушілердің мансаптық өсуі.

Ақпарат жинақтаудың түрлі әдістері қолданылуы мүмкін. Студенттер мен қызметкерлердің ақпаратты ұсыну мен талдауды, сонымен қатар, алдағы іс-шараларды жоспарлауда қатысуы маңызды.

1.8 Жұртшылықты ақпараттандыру

Стандарт:
Оқу орындары өздерінің қызметтері (соның ішінде білім бағдарламалары) туралы анық, нақты, шынайы, өзекті және жеңіл қолжетімді болатын ақпаратты жариялауы керек.

Нұсқаулық:

Оқу орындарының қызметтері туралы ақпарат талапкерлер мен студенттерге, сондай-ақ түлектерге, басқа мүдделі тараптарға және жұртшылыққа пайдалы.

Сондықтан оқу орындары қызметтері, оның ішінде, өздері ұсынатын бағдарламалар мен оларға қабылдау критерийлері, сол бағдарламаларды меңгеруде күтілетін нәтижелер, тағайындалатын біліктіліктер, оқытуда, білім беру мен бағалауда қолданылатын рәсімдер, шектік балл мен студенттердің дамуы үшін қолжетімді мүмкіндіктер, сонымен қатар бітіруші түлектердің жұмысқа орналасуы туралы ақпаратты ұсынуы тиіс.

1.9 Білім беру бағдарламаларын тұрақты мониторингтеу және мерзімді бағалау

Стандарт:
Оқу орындары өздерінің алдына қойған мақсаттарына қол жеткізуді қамтамасыз ететін және студенттер мен қоғамның сұраныстарына жауап беретін білім бағдарламаларына мониторинг жүргізуі, мерзімді бағалауы және қайта қарауы қажет. Бұл шолулардың нәтижелері бағдарламаларды тұрақты жетілдіруге алып келуі тиіс. Кез-келген жоспарланған қызмет немесе алынған нәтижелер барлық мүдделі тараптардың назарына жеткізілуі тиіс.

Нұсқаулық:

Бағдарламаларға тұрақты мониторинг жасау, талдау және қайта қарастыру бағдарламаларды жүзеге асырудың қажетті деңгейін және студенттерге жағымды және тиімді оқу ортасын құруға бағытталған.

Осы бағалау процестері:

- оқытылатын бағдарламаның өзектілігін қамтамасыз ете отырып, нақты пән бойынша жаңа зерттеулер аясындағы мазмұнын;
- қоғамның мерзімдік өзгермелі сұранысын;
- студенттік жүктемені, студенттердің үлгерімі мен оқуды бітіруін;
- студенттерді бағалау рәсімдерінің тиімділігін;
- бағдарламалар бойынша студенттердің болжамдарын, сұраныстарын және қанағаттануын;

- оқу ортасы мен қосалқы қызметтердің, сондай-ақ олардың бағдарлама мақсаттарына сәйкестігін қамтиды.

Бағдарламалар студенттер мен басқа мүдделі тараптардың қатысуымен тұрақты түрде бағаланады және қайта қарастырылады. Жинақталған ақпарат талданып, бағдарлама заманауи талаптар мен стандарттарға сәйкестендіріледі. Қайта қарастырылған бағдарлама жарияланады.

1.10 Сапаны циклдік сыртқы қамтамасыз ету

Стандарт:
Оқу орындары циклдік негізде ESG-ге сәйкес сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдерінен өтуі керек.

Нұсқаулық:

Түрлі формалардағы сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдері сапанының сыртқы қамтамасыз ету тиімділігін тексеруге бағытталып, өз кезегінде даму катализаторы мен жаңа мүмкіндіктерді жүзеге асыруға қызмет етеді. Сонымен қатар, олар жоғары оқу орны қызметінің сапасы туралы жұртшылыққа ақпарат ұсынуы керек.

Оқу орындары мерзімдік негізде, тиісті жағдайларда, өз жұмыстарының аясында заңнама талаптарын ескеріп, сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестеріне қатысады. Сондықтан контекстке байланысты сапаны сыртқы қамтамасыз ету түрлі формаларды қабылдауы және түрлі ұйымдастыру деңгейлеріне (мысалы, білім беру бағдарламалары, факультеттер немесе оқу орны) жүзеге асырылуы мүмкін.

Сапаны қамтамасыз ету – сыртқы кері байланыспен, жоғары оқу орны есебімен немесе алдағы қызметімен шектелмейтін үздіксіз процесс. Сондықтан жоғары оқу орындары келесі бағалауға дайындық кезінде соңғы сапаны сыртқы бағалаудан кейін қол жеткізілген ілгерілеудің ескерілуіне ұмтылуы тиіс.

2-бөлім: Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің стандарттары мен нұсқаулығы

2.1 Сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдерін есепке алу

Стандарт:
Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдері ESG-дің 1-бөлімінде сипатталған сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдерінің тиімділігін назарға алуы керек.

Нұсқаулық:

Жоғары білімдегі сапаны қамтамасыз ету жоғары оқу орындары бағдарламалары мен басқа қызметтерінің сапасы үшін жауапкершілігіне негізделген: сондықтан сыртқы сапаны қамтамасыз етуде ЖОО-ның жауапкершілігін мойындау мен қолдауда сапаны қамтамасыз ету маңызды. Сыртқы сапаны қамтамасыз ету рәсімдері сапаны ішкі және сыртқы қамтамасыз ету рәсімдерінің арасындағы байланысты қамтамасыз ету үшін 1-бөлімде сипатталған стандартты ескеруі тиіс. 1-бөлімнің стандарттары сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімінің түріне байланысты әртүрлі қарастырылуы мүмкін.

2.2. Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсіміне сәйкес келетін әдіснаманы әзірлеу

Стандарт:
Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің барлық рәсімдері тиісті ережелерді назарға ала отырып, арнайы белгіленген мақсаттар мен міндеттерге сәйкес белгіленуі және әзірленуі тиіс. Мүдделі тараптар әзірлеу мен тұрақты жетілдіру процестеріне тартылуы тиіс.

Нұсқаулық:

Мүдделі тараптармен келісілген, сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдерінің нақты белгіленген мақсаттарының бар болуы олардың тиімділігі мен объективтілігін қамтамасыз етеді.

Процестердің мақсаттары, міндеттері және жүзеге асырылуы:

- оқу орындарына жүктелетін жүктеме мен бағасының деңгейін ескеруі;
- жоғары оқу орындарына сапаны қамтамасыз ету үшін қолдау көрсетуі;
- оқу орындарының осы жетілдіруді көрсетуге ұмтылуына көмек беруі;
- нәтижелер мен алдағы шаралар бойынша қажетті анық және нақты ақпаратты алуға көмек беруі қажет.

Егер білім беру мекемелері өздерінің сапаны ішкі қамтамасыз етудің тиімділігін көрсете алса, сапаны сыртқы қамтамасыз ету жүйесі анағұрлым икемді тәсілмен қызмет етуі мүмкін.

2.3 Процестерді жүзеге асыру

Стандарт:
Сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестері барлығы үшін сенімді, пайдалы, алдын-ала анықталған, біртұтас (бірдей) және жарияланған болуы керек. Мұндай рәсімдер:

- **өзін-өзі бағалау есебін немесе оның эквивалентін;**
- **әдетте жоғары оқу орнына сарапшылар тобының келуін қамтитын сыртқы бағалауды;**
- **сыртқы бағалау нәтижелері бойынша дайындалған есепті;**
- **сапаны қамтамасыз етудің біртектес келесі рәсімдерін қамтиды.**

Нұсқаулық:

Кәсіби, біркелкі және ашық орындалған сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдері олардың қабылдануы мен нәтижелілігін қамтамасыз етеді.

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету жүйесінің құрылымына байланысты оқу орны өзін-өзі бағалау және басқа материалдарды, оның ішінде растаушы құжаттарды жинақтау арқылы сапаны сыртқы қамтамасыз ету үшін негізін ұсынады. Жазбаша құжаттар, әдетте, сыртқы сапар кезінде мүдделі тараптармен жүргізілген сұхбаттармен тұжырымдалады. Бағалау нәтижелері сыртқы сарапшылар тобы дайындаған (2.4-стандартты қараңыз) есепте (2.5-стандартты қараңыз) қорытындыланады.

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету сарапшылардың есебімен аяқталмайды. Есеп институционалдық әрекеттер үшін нақты нұсқау береді. Агенттіктердің оқу орындары жүзеге асырған шараларын қарастыру үшін тиісті рәсімдері бар. Кейінгі қызметтің сипаты сапаны сыртқы қамтамасыз ету құрылымына байланысты болады.

2.4 Сыртқы бағалау жүргізетін сарапшылар

Стандарт:
Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімі құрамында студентті (-терді) топ мүшесі ретінде қамтитын сыртқы сарапшылар тобымен жүргізілуі керек.

Нұсқаулық:

Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің өзегінде кең шоғырлы білім мен оқу орындарының, профессор-оқытушылар құрамының (академиктердің), студенттер мен жұмыс берушілердің/кәсіби-тәжірибешілердің ұсынған түрлі

көзқарастары арқылы агенттік жұмысына үлес қосатын сарапшылар тобының тәжірибесі жатыр.

Сарапшылар жұмысының сапасы мен біркелкілігін қамтамасыз ету үшін сарапшылар іріктеу мен оқыту процестерінен келесідей түрде өтеді:

- сарапшыларға мұқият іріктеу жүргізіледі;
- тиісті дағдылары және өз міндеттерін орындауға құзыреттілігі бар сарапшылар таңдалады;
- сарапшыларға тиісті оқыту және/немесе брифинг өткізіледі.

Агенттік мүдделер жанжалы болмау тетігін жүзеге асыра отырып, сарапшылардың тәуелсіздігін қамтамасыз етеді.

Сапаны сыртқы қамтамасыз етуде сыртқы сарапшылар тобының мүшесі ретінде шетелдік сарапшыларды тарту абзал, өйткені бұл бағалау процестерінің дамуы мен жүзеге асырылуына тың серпіліс береді.

2.5 Шешімдерді қабылдау критерийлері

Стандарт: **Сапаны сыртқы бағалау нәтижесінде қабылданған барлық шешімдер мен қорытындылар ресми шешім қабылдауға алып келеді ме, жоқ па соған қарамастан, тиісті түрде қолданылатын анық және жарияланған критерийлерге негізделуі керек.**

Нұсқаулық:

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімі, әсіресе ресми шешімдерді қабылдауға қатысты бағалау объектілері болып табылатын, оқу орны қызметі мен бағдарламаларды жүзеге асыруға елеулі ықпал етеді.

Әділдік пен сенімділік тұрғысынан сапаны сыртқы қамтамасыз етудің нәтижелері біркелкі түсіндірілетін және накты фактілерге, алдын-ала белгіленген және жарияланған критерийлерге негізделуі керек. Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдеріне байланысты бағалау нәтижелері түрлі формаларда, мысалы ұсынымдар, ұсыныстар немесе ресми шешімдер түрінде қабылдануы мүмкін.

2.6 Есеп

Стандарт: **Сарапшылардың есептері толық көлемде жарияланған, академиялық қауымдастыққа, сыртқы серіктестер мен басқа мүдделі тұлғаларға түсінікті және қолжетімді болуы керек. Егер агенттік есептер негізінде ресми шешім шығаратын болса, онда шешім есеппен бірге жариялануы керек.**

Нұсқаулық:

Сарапшылардың есебі оқу орнының сыртқы бағалаудан кейінгі жүзеге асыратын шараларына негіз болады, сонымен қатар оқу орнының қызметі туралы қоғамға ақпарат береді. Есеп жүзеге асырылатын әрекеттерге негіз болуы үшін, ол құрылымы мен тілі жағынан түсінікті әрі нақты болуы және төмендегілерді қамтуы керек:

- жағдайдың сипаттамасы (жоғары оқу орнына арнайы контексте өз орнын анықтауға көмектесу үшін);
- жекелеген рәсімдердің, оның ішінде сарапшылардың қатысуымен сипаттамасы;
- дәлелдер, талдау және анықталған нәтижелер;
- қорытындылар;
- оқу орны қолданатын оң тәжірибесінің мысалдары;
- кейінгі қызмет әрекеттеріне қатысты ұсынымдар.

Сонымен қатар, ықшамдалған есепті дайындаудың пайдасы болуы мүмкін. Оқу орнына есепті дайындау аяқталғанға дейін сыртқы бағалаудың осы есебіне өзгерістер енгізу мүмкіндігі беріледі.

2.7 Шағымдар мен апелляциялар

Стандарт: **Шағымдар мен апелляцияларға беру рәсімдері сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестерінің регламенті ретінде анықталып, оқу орындарының назарына жеткізілуі тиіс.**

Нұсқаулық:

Оқу орындары құқықтарын қорғау және әділ шешім шығару процестерін қамтамасыз ету мақсатында сапаны сыртқы қамтамасыз ету ашық және есеп берушілік түрінде жүргізіледі. Дегенмен, түсінбестік немесе процеске немесе ресми нәтижелерге қанағаттанбау жағдайлары орын алуы мүмкін.

Оқу орындары алаңдаушылық тудыратын мәселелерді агенттікте көтеруге мүмкіндік беретін процестер қолжетімді болуы керек; агенттіктер өз кезегінде мұндай мәселелерді нақты анықталған, дәйекті қолданылатын процестің көмегі арқылы кәсіби жолмен қарастыруы керек.

Шағымдарды қарастыру рәсімі оқу орнына процесті жүзеге асырған тұлғалардың бағалауына немесе әрекеттеріне өздерінің келіспеушілігін білдіруге мүмкіндік береді.

Апелляция рәсімінде жоғары оқу орны процестің ресми нәтижелерінің нақты дәлелдерге негізделмегені, сонымен қатар, критерийлердің дұрыс қолданылмағаны немесе процесс тиісінше жүргізілмегені туралы мәселені көтереді.

3-бөлім: Сапаны қамтамасыз етудің агенттіктерге арналған стандарттары мен нұсқаулығы

3.1 Сапаны қамтамасыз етудің қызметтері, саясаты және рәсімдері

Стандарт:
Агенттіктер ESG-дің 2-бөлімінде көрсетілгендей сапаны сыртқы қамтамасыз ету қызметін тұрақты жүргізуі керек. Олар жалпыға қолжетімді миссиясының бөлігі болып табылатын нақты және айқын мақсаттары мен міндеттері болуы керек. Бұл мақсаттар мен міндеттер агенттіктің күнделікті қызметін көрсетуі тиіс. Агенттіктер өздерінің басқаруы мен жұмысына мүдделі тараптардың қатысуын қамтамасыз етуі керек.

Нұсқаулық:
Сапаны сыртқы қамтамасыз ету маңызды болу үшін оқу орындары мен қауымдастық тарапынан агенттікке сенім болуы керек.

Сондықтан агенттіктер сапаны қамтамасыз етудегі өз қызметтерінің мақсаттары мен міндеттерін, агенттіктер мен мүдделі тараптар, әсіресе, жоғары оқу орындары арасындағы өзара әрекеттесуді, сонымен қатар, агенттіктің жұмыс көлемін қоса сипаттауы және жариялауы тиіс. Агенттіктердің сарапшылар әлеуеті сарапшылар тобына шетелдік мүшелердің енгізілуі арқылы жақсаруы мүмкін.

Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің түрлі шаралары мақсаттарға қол жеткізу үшін агенттіктермен жүзеге асырылады. Олардың арасында - бағдарламалық және институционалдық деңгейдегі түрлі жолдармен жүзеге асырылуы мүмкін бағалау, шолу, аудит, аккредиттеу немесе басқа ұқсас рәсімдері. Агенттіктермен басқа қызмет түрлерін жүзеге асыруда сапаны сыртқы қамтамасыз ету мен басқа сала қызметінің арасындағы айырмашылықты нақтылау талап етіледі.

3.2 Ресми мәртебе

Стандарт:
Агенттіктер өз қызметін жүзеге асыруы үшін белгіленген заңдық тіркеуі болуы және сапаны қамтамасыз ету агенттігі ретінде ресми танылуы керек.

Нұсқаулық:
Жекелей алғанда, сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдері нормативті-құқықтық базаға сәйкестігін анықтау мақсатында орындалса, оқу орындары мұндай процестің нәтижелері жоғары білім жүйесінде, мемлекетте, мүдделі тараптар мен қауымдастықта қабылданатынына сенімді болуы керек.

3.3. Тәуелсіздік

Стандарт: **Агенттіктер тәуелсіз және автономды қызмет етуі керек. Олар өздерінің іс-әрекеттеріне және осы рәсімдердің нәтижелеріне толық жауап беруі тиіс, ресми шешім үшінші тараптың ықпалынсыз болуы керек.**

Нұсқаулық:

Автономды оқу орындарына серіктес ретінде тәуелсіз агенттіктері қажет.

Агенттіктің тәуелсіздік фактісін анықтау үшін келесі аспектілер ескерілуі керек:

- агенттік жұмысының жоғары оқу орындары, үкімет және басқа да мүдделі ұйымдар сияқты үшінші тараптардан тәуелсіздігіне кепіл болатын, ресми құжаттамада айқындалған (мысалы, үкіметтік құжаттар, заңнамалық актілер немесе ұйымның жарғысы) ұйымдастырушылық тәуелсіздік;
- қызметтік тәуелсіздік: агенттік рәсімдері мен әдістерінің белгіленуі мен қызмет етуі, сыртқы сарапшылардың кандидатураларын ұсыну және тағайындау әдістері оқу орындары, үкіметтік және басқа мүдделі ұйымдар сияқты үшінші тұлғалардан (жоғары оқу орындарынан, үкіметтен және басқа да мүдделі ұйымдардан) тәуелсіз жүргізілуі;
- ресми нәтижелердің тәуелсіздігі: сапаны қамтамасыз ету рәсімдеріне сарапшылар ретінде түрлі мүдделі тараптардың, жекелей алғанда студенттердің қатысатындығына қарамастан, агенттіктер осы рәсімдердің қорытынды нәтижелеріне жауапты болады.

Агенттіктер сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестеріне қатысқан барлық субъектілер (мысалы, сарапшы ретінде) агенттікке жұмыс істеу барысында өз аттарынан жұмыс жүргізетіндігі, тіпті, олардың кандидатуралары үшінші тараптармен ұсынылған болса да, өздерінің ұйымдарынан өкілдік етпейтіндігі туралы ақпараттандырылуы тиіс. Тәуелсіздік кез-келген рәсімдерді жүзеге асыруы мен тек сарапшылық бағалаудың негізінде шешім қабылдауды қамтамасыз етуі маңызды.

3.4 Тақырыптық талдау

Стандарт: **Агенттіктер өздерінің сапаны сыртқы қамтамасыз ету қызметтерінің жалпы нәтижелерін сипаттайтын және талдайтын есептерін тұрақты жариялауы тиіс.**

Нұсқаулық:

Жұмыс барысында агенттіктер білім бағдарламалары мен оқу орындарына қатысты тұтас жоғары білім жүйесіне құрылымдық талдау жасау

үшін материалдар ұсына отырып, бір процестен тыс қолданылуы мүмкін ақпарат алады. Бұл материалдар институционалдық, ұлттық және халықаралық контекстерде сапаны қамтамасыз ету саясаты мен процестерін қайта қарау мен жетілдіруге үлес қоса алады.

Бұл ақпаратты мұқият және жете талдау оңды тәжірибенің дамуын, трендтерін және салаларын көрсетіп, тұрақты мәселелерді анықтайды.

3.5 Ресурстар

Стандарт: **Агенттіктердің өз қызметін жүзеге асыруы үшін қажетті және жеткілікті адами және қаржылық ресурстары болуы керек.**

Нұсқаулық:

Жоғары білімнің тұтас қоғамның және жекелеген тұлғалардың дамуындағы маңыздылығын назарға ала отырып, жекелей алғанда, агенттіктің жеткілікті және тиісті деңгейде қаржыландырылуына қоғамның қызығушылығы бар. Агенттіктердің ресурстары оларға тиімді және үнемді тәсілмен сапаны сыртқы қамтамасыз етуді ұйымдастыруға және жүргізуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, ресурстар агенттіктерге өздерінің тәжірибесін жақсартуға, талдауға және қызметі туралы жұртшылықты ақпараттандыруға мүмкіндік береді.

3.6 Сапаны ішкі қамтамасыз ету және кәсіби мінез-құлық

Стандарт: **Агенттіктердің өз қызметтерінің сапасы мен адалдығын анықтауға, қамтамасыз етуге және арттыруға қатысты сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдері болуы керек.**

Нұсқаулық:

Агенттіктер мүдделі тұлғаларының алдында есеп беруі қажет. Осыған байланысты жоғары деңгейлі кәсіби стандарттар мен агенттік жұмысында адалдықты сақтауын қамтамасыз етуі қажет. Агенттік оқу орындары мен жұртшылыққа ұсынатын қызметінің жоғары сапасын қамтамасыз етуі үшін өз қызметінің талдауы мен жетілдірілуін тұрақты негізде жүзеге асыруы қажет.

Агенттіктердің вебсайттарында қолжетімді сапаны ішкі қамтамасыз ету саласындағы саясаты болуы керек. Бұл саясат:

- агенттік қызметіне қатысатын барлық тұлғалардың құзыретті болуына және олардың кәсіби және этикалық тұрғыдан әрекет етуіне кепіл болады;

- агенттік қызметін тұрақты жетілдіруге жетелейтін кері байланыстың сыртқы және ішкі тетіктерін қамтиды;
- төзбеушілік пен кемсітушіліктің кез-келген түрінен қорғайды;
- олар өздерінің қызметін белгілі бір ұйымның құзырында жүзеге асыратын тиісті органдармен қарым-қатынасты айқындайды;
- егер сапаны қамтамасыз етудің кейбір немесе барлық элементтері қосалқы мердігерлерге сеніп тапсырылған болса, қосалқы мердігерлермен ұсынылған кез-келген қызмет пен материалдар ESG-ге сәйкес келетініне кепілдік береді;
- агенттікке өздері сапаның сыртқы қамтамасыз ету рәсімдерін жүргізген оқу орындарына мәртебе беруге және тануға мүмкіндік береді.

3.7 Агенттіктерді циклдік сыртқы бағалау

Стандарт:
Агенттіктер өз қызметтерінің ESG-мен сәйкестігін растау үшін әрбір бес жылда кемінде бір рет мерзімдік сыртқы бағалаудан өтуі тиіс.

Нұсқаулық:

Мерзімдік сыртқы бағалау агенттікке өзінің саясаты мен қызметін талдауға көмектесетін болады. Ол агенттік пен оның мүдделі тараптарына ESG-де белгіленген принциптерді ұстануын жалғастырып отырғандығына көз жеткізуге мүмкіндік береді.

III Қосымша: Стандарттардың қысқаша тізбесі

1-бөлім: Сапаны ішкі қамтамасыз етудің стандарттары мен нұсқаулығы

1.1 Сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясат

Білім беру ұйымдарының сапаны қамтамасыз ету үшін жұртшылыққа қолжетімді және олардың стратегиялық менеджмент бөлігін құрайтын саясаты болуы керек. Ішкі мүдделі тараптар бұл саясатты сыртқы мүдделі тараптардың қатысуымен тиісті құрылымдар мен процестердің көмегімен әзірлеуі және жүзеге асыруы тиіс[7].

1.2 Білім беру бағдарламаларының әзірленуі мен бекітілуі[8]

Оқу орындарының өз бағдарламаларын әзірлеуі мен бекітуі үшін процестері болуы керек. Бағдарламалар қойылған мақсаттарға, сондай-ақ, күтілетін оқыту нәтижелеріне сәйкес болатындай әзірленуі тиіс. Бағдарламаны меңгеру нәтижесінде тағайындалатын біліктілік нақты анықталуы және түсіндірілуі қажет, әрі жоғары білімнің ұлттық біліктілік шеңберлерінің белгіленген деңгейіне және тиісінше Жоғары білімнің еуропалық кеңістігі Біліктілік шеңберлеріне қатысты болуы тиіс.

1.3 Студентке орталықтандырылған оқыту, білім беру және бағалау

Оқу орындары мұндай білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру барысында оқу процесін ұйымдастыруға белсенді қатысқан студенттерді ынталандырып, ал студенттердің үлгерім бағасы осы көзқарасты көрсетуін қамтамасыз етуі тиіс.

1.4 Студенттерді қабылдау, үлгерім, біліктіліктерді тану және сертификаттау

Оқу орындары студенттік «өмір циклдерінің» барлық кезеңдерін қамтитын, алдын-ала белгіленген және жарияланған ережелерді бірдей қолдануы тиіс, яғни студенттерді қабылдау, үлгерім, біліктіліктерді тану және сертификаттау.

1.5 Оқытушылық құрам

Оқу орындары өздерінің оқытушылық құрамының құзыреттілігіне сенімді болуы тиіс. Олар өз қызметкерлерін жұмысқа қабылдау мен дамытуда әділ және ашық процестерді қолдануы қажет.

---

[7] Егер басқасы көрсетілмеген жағдайда, құжаттағы мүдделі тараптар терминімен оқу орнындағы барлық мүдделі субъектілер, оның ішінде студенттер мен қызметкерлер, сондай-ақ оқу орнының жұмыс берушілері мен сыртқы серіктестері сияқты сыртқы мүдделі тараптар ұғынылады

[8] Бұл құжатта «бағдарлама» термині жоғары білімге қатысты кең мағынасында, яғни ресми дәрежеге апаратын бағдарламаның бөлігі болып табылмайтыны есепке ала отырып берілген

1.6 Білім беру ресурстары және студенттерді қолдау жүйесі

Оқу орындары оқыту мен оқытушылық қызмет үшін жеткілікті қаржыландырудың болуын, білім беру ресурстары мен студенттерді қолдау тәсілдері адекватты және жеңіл қолжетімді болуын қамтамасыз етуі тиіс.

1.7 Ақпараттарды басқару

Оқу орындары өз бағдарламалары мен басқа да қызмет бағыттарын тиімді басқару үшін тиісті ақпарат жинақтауға, талдауға және оны пайдалануға кепіл болуы керек.

1.8 Жұртшылықты ақпараттандыру

Оқу орындары өздерінің қызметтері (соның ішінде білім бағдарламалары) туралы анық, нақты, шынайы, өзекті және жеңіл қолжетімді болатын ақпаратты жариялауы керек.

1.9 Білім беру бағдарламаларын тұрақты мониторингтеу және мерзімді бағалау

Оқу орындары өздерінің алдына қойған мақсаттарына қол жеткізуді қамтамасыз ететін және студенттер мен қоғамның сұраныстарына жауап беретін білім бағдарламаларына мониторинг жүргізуі, мерзімді бағалауы және қайта қарауы қажет. Бұл шолулардың нәтижелері бағдарламаларды тұрақты жетілдіруге алып келуі тиіс. Кез-келген жоспарланған қызмет немесе алынған нәтижелер барлық мүдделі тараптардың назарына жеткізілуі тиіс.

1.10 Сапаны циклдік сыртқы қамтамасыз ету

Оқу орындары циклдік негізде ESG-ге сәйкес сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдерінен өтуі керек.

2-бөлім: Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің стандарттары мен нұсқаулығы

2.1 Сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдерін есепке алу

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімдері ESG-дің 1-бөлімінде сипатталған сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдерінің тиімділігін назарға алуы керек.

2.2 Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсіміне сәйкес келетін әдіснаманы әзірлеу

Сапаны сыртқы қамтамасыз етудің барлық рәсімдері тиісті ережелерді назарға ала отырып, арнайы белгіленген мақсаттар мен міндеттерге сәйкес белгіленуі және әзірленуі тиіс. Мүдделі тараптар әзірлеу мен тұрақты жетілдіру процестеріне тартылуы тиіс.

2.3 Процестерді жүзеге асыру

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестері барлығы үшін сенімді, пайдалы, алдын-ала анықталған, біртұтас (бірдей) және жарияланған болуы керек. Мұндай рәсімдер:

- өзін-өзі бағалау есебін немесе оның эквивалентін;
- әдетте жоғары оқу орнына сарапшылар тобының келуін қамтитын сыртқы бағалауды;
- сыртқы бағалау нәтижелері бойынша дайындалған есепті;
- сапаны қамтамасыз етудің біртектес келесі рәсімдерін қамтиды.

2.4 Сыртқы бағалау жүргізетін сарапшылар

Сапаны сыртқы қамтамасыз ету рәсімі құрамында студентті (-терді) топ мүшесі ретінде қамтитын сыртқы сарапшылар тобымен жүргізілуі керек.

2.5 Шешімдерді қабылдау критерийлері

Сапаны сыртқы бағалау нәтижесінде қабылданған барлық шешімдер мен қорытындылар ресми шешім қабылдауға алып келеді ме, жоқ па соған қарамастан, тиісті түрде қолданылатын анық және жарияланған критерийлерге негізделуі керек.

2.6 Есеп

Сарапшылардың есептері толық көлемде жарияланған, академиялық қауымдастыққа, сыртқы серіктестер мен басқа мүдделі тұлғаларға түсінікті және қолжетімді болуы керек. Егер агенттік есептер негізінде ресми шешім шығаратын болса, онда шешім есеппен бірге жариялануы керек.

2.7 Шағымдар мен апелляциялар

Шағымдар мен апелляцияларға беру рәсімдері сапаны сыртқы қамтамасыз ету процестерінің регламенті ретінде анықталып, оқу орындарының назарына жеткізілуі тиіс.

3-бөлім: Сапаны қамтамасыз етудің агенттіктерге арналған стандарттары мен нұсқаулығы

3.1 Сапаны қамтамасыз етудің қызметтері, саясаты және рәсімдері

Агенттіктер ESG-дің 2-бөлімінде көрсетілгендей сапаны сыртқы қамтамасыз ету қызметін тұрақты жүргізуі керек. Олар жалпыға қолжетімді миссиясының бөлігі болып табылатын нақты және айқын мақсаттары мен міндеттері болуы керек. Бұл мақсаттар мен міндеттер агенттіктің күнделікті қызметін көрсетуі тиіс. Агенттіктер өздерінің басқаруы мен жұмысына мүдделі тараптардың қатысуын қамтамасыз етуі керек.

3.2 Ресми мәртебе

Агенттіктер өз қызметін жүзеге асыруы үшін белгіленген заңдық тіркеуі болуы және сапаны қамтамасыз ету агенттігі ретінде ресми танылуы керек.

3.3. Тәуелсіздік

Агенттіктер тәуелсіз және автономды қызмет етуі керек. Олар өздерінің іс-әрекеттеріне және осы рәсімдердің нәтижелеріне толық жауап беруі тиіс, ресми шешім үшінші тараптың ықпалынсыз болуы керек.

3.4 Тақырыптық талдау

Агенттіктер өздерінің сапаны сыртқы қамтамасыз ету қызметтерінің жалпы нәтижелерін сипаттайтын және талдайтын есептерін тұрақты жариялауы тиіс.

3.5 Ресурстар

Агенттіктердің өз қызметін жүзеге асыруы үшін қажетті және жеткілікті адами және қаржылық ресурстары болуы керек.

3.6 Сапаны ішкі қамтамасыз ету және кәсіби мінез-құлық

Агенттіктердің өз қызметтерінің сапасы мен адалдығын анықтауға, қамтамасыз етуге және арттыруға қатысты сапаны ішкі қамтамасыз ету рәсімдері болуы керек.

3.7 Агенттіктерді циклдік сыртқы бағалау

Агенттіктер өз қызметтерінің ESG-мен сәйкестігін растау үшін әрбір бес жылда кемінде бір рет мерзімдік сыртқы бағалаудан өтуі тиіс.