

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

Нову редакцію було ухвалено на Міністерській конференції 14-15 травня 2015 року

Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти

Європейська спілка студентів

Європейська асоціація університетів

Європейська асоціація вищих навчальних закладів

Education International

BUSINESSEUROPE

Європейський реєстр агенцій із забезпечення якості вищої освіти

*The English version of the ESG is the only official version. The translating parties bear the responsibility of any inaccuracies.*

*Англomовна версія «Стандартів і рекомендацій» є єдиною офіційною версією. Сторони, що перекладатимуть документ, нестимуть відповідальність за будь-які неточності.*

Травень 2015 року

Нова редакція «Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти».

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

Ухвалено на Міністерській конференції у Єревані 14-15 травня 2015 року

## **Зміст**

Передмова

I. Контекст, сфера дії, цілі та принципи

Окреслення контексту

Сфера дії та ключові поняття

Цілі та принципи

II. Європейські стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості вищої освіти

Частина 1: Стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості

Частина 2: Стандарти і рекомендації щодо зовнішнього забезпечення якості

Частина 3: Стандарти і рекомендації щодо агенцій із забезпечення якості

III. Додаток: Підсумковий перелік стандартів

## Передмова

«Стандарти і рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» були ухвалені міністрами у справах вищої освіти у 2005 році після подання відповідної пропозиції Європейською асоціацією із забезпечення якості вищої освіти (ЄАЗЯВО) спільно з Європейською спілкою студентів (ЄСС)<sup>1</sup>, Європейською асоціацією вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ) та Європейською асоціацією університетів (ЄАУ).

З 2005 року було досягнуто значних результатів у сфері забезпечення якості вищої освіти та за іншими напрямками Болонського процесу, такими як кваліфікаційні рамки, визнання кваліфікацій та сприяння застосуванню навчальних результатів, що спричинило перехід до студентоцентричної системи навчання і викладання.

Враховуючи цю зміну контексту, у 2012 році міністерське комюніке запросило групу «Є4» (ЄАЗЯВО, ЄСС, ЄАУ, ЄАВНЗ) спільно з організаціями Education International, BUSINESSEUROPE та Європейським реєстром агенцій із забезпечення якості вищої освіти (ЄРАЗЯВО) підготувати початкову пропозицію нової редакції «Стандартів і рекомендацій», аби «зробити їх чіткішими, кориснішими та придатнішими до застосування, а також розширити сферу їхньої дії».

У ході роботи над новою редакцією було проведено кілька консультативних зустрічей за участю ключових сторін – організацій та міністерств. Одержані коментарі, пропозиції та рекомендації були ретельно проаналізовані та опрацьовані Керівною групою. Вони відображені у кінцевій пропозиції до Групи підтримки Болонського процесу. Крім того, пропозиція відображає консенсус залучених організацій щодо подальших кроків із забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти та формує міцне підґрунтя для успішної реалізації цієї мети.

Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти (ЄАЗЯВО)

Європейська спілка студентів (ЄСС)

Європейська асоціація університетів (ЄАУ)

Європейська асоціація вищих навчальних закладів (ЄАВНЗ)

Спільно з:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Європейським реєстром агенцій із забезпечення якості вищої освіти (ЄРАЗЯВО)

---

<sup>1</sup> Європейська спілка студентів раніше була відома як Об'єднання національних студентських спілок Європи.

## **I. Контекст, сфера дії, цілі та принципи**

### **Окреслення контексту**

Вища освіта, дослідження та інновації відіграють ключову роль у підтримці соціальної згуртованості, економічного зростання та глобальної конкурентоздатності. З огляду на те, що європейські суспільства все більше прагнуть ставати суспільствами знань, вища освіта є невід'ємним компонентом соціально-економічного та культурного розвитку. Водночас зростання попиту на навички і компетенції вимагає від вищої освіти нових кроків.

Розширення доступу до вищої освіти – це можливість для вищих навчальних закладів ввібрати в себе все розмаїтіший спектр індивідуальних досвідів. Щоб відреагувати на це розмаїття та зростання очікувань, вища освіта потребує ґрунтовної трансформації; вона потребує більш студентоцентричного підходу до навчання і викладання, який би передбачав гнучкі навчальні траєкторії і визнавав компетенції, здобуті поза межами формальної освітньо-кваліфікаційної програми. Вищі навчальні заклади також стають більш розмаїтими у своїх цілях, способах надання освіти та моделях співпраці: зокрема, зростає рівень інтернаціоналізації, розвиваються цифрові методи навчання та нові форми викладання<sup>2</sup>. Процес забезпечення якості суттєво допомагає системам вищої освіти та вищим навчальним закладам реагувати на ці зміни, гарантуючи при цьому, що кваліфікації, які здобувають студенти, та досвід вищої освіти, який вони отримують, залишаються головними пріоритетами освітніх установ.

Головна ціль «Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» – посприяти кращому розумінню якості навчання і викладання у різних країнах і серед усіх залучених сторін. Вони відіграли та продовжуватимуть відігравати важливу роль у розвитку національних та інституційних систем забезпечення якості у Європейському просторі вищої освіти (ЄПВО), а також на рівні міжнародної співпраці. Залучення до процесів забезпечення якості, особливо зовнішніх, дозволяє європейським системам вищої освіти проявляти якість і збільшувати прозорість, що сприяє побудові взаємодовіри і кращому визнанню їхніх кваліфікацій, програм та інших послуг.

«Стандарти і рекомендації» використовуються вищими навчальними закладами та агенціями з контролю якості як відповідний документ для внутрішніх і зовнішніх систем забезпечення якості вищої освіти. Крім того, вони використовуються Європейським реєстром агенцій із забезпечення якості вищої освіти, що містить офіційний перелік агенцій, які відповідають цим «Стандартам і рекомендаціям».

### **Сфера дії та ключові поняття**

«Стандарти і рекомендації» – це збір стандартів і рекомендацій щодо внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості вищої освіти. «Стандарти і рекомендації» не є стандартами якості чи приписами щодо втілення процесів контролю якості – натомість, вони дають орієнтири, охоплюючи ключові аспекти успішних заходів із забезпечення якості та розвитку навчальних середовищ у вищій освіті. «Стандарти і рекомендації» слід розглядати в ширшому контексті, що також включає кваліфікаційні рамки, Європейську систему переведення і накопичення кредитів (ECTS) та додатки до дипломів, які теж сприяють розвитку прозорості і взаємодовіри в ЄПВО.

Предметом цих «Стандартів і рекомендацій» є забезпечення якості навчання і викладання у вищій освіті, в тому числі побудова навчального середовища і відповідних зв'язків із дослідженнями та інноваціями. Крім того, вищі навчальні

---

<sup>2</sup> Повідомлення Європейської комісії «Відкриваючи двері освіти: Інноваційне викладання та навчання для всіх за допомогою нових технологій і відкритих освітніх ресурсів» (2013), [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

заклади мають стратегії і процедури для забезпечення і підвищення якості інших видів своєї діяльності, зокрема дослідницької та управлінської.

«Стандарти і рекомендації» поширюються на всю вищу освіту, що надається в ЄПВО, незалежно від способу навчання чи місця викладання. Таким чином, «Стандарти і рекомендації» охоплюють також транснаціональні та міжнародні освітні послуги. У цьому документі поняття «програма» стосується вищої освіти у її найширшому сенсі, в тому числі тих освітніх послуг, які не є частиною формальних освітньо-кваліфікаційних програм.

Вища освіта ставить перед собою численні цілі, такі як підготовка студентів до активної громадянської позиції, до майбутніх кар'єр (розширення їхніх можливостей працевлаштування), підтримка їхнього особистісного розвитку, побудова широкої і розвиненої бази знань та стимулювання досліджень та інновацій<sup>3</sup>. Відповідно, якщо залучені сторони надають пріоритет різним цілям, вони можуть мати різні погляди на якість вищої освіти, і ці відмінні точки зору мають бути враховані у формулюванні стандартів забезпечення якості. Для поняття *якості* непросто сформулювати визначення, але переважно вона є результатом взаємодії між викладачами, студентами та інституційним навчальним середовищем. У процесі забезпечення якості має бути встановлене таке навчальне середовище, в якому зміст програм, навчальні можливості та матеріально-технічні засоби відповідають поставленій меті.

В основі усіх процесів забезпечення якості лежать дві споріднені цілі – *підзвітність і підвищення якості*. Разом вони формують довіру до роботи вищих навчальних закладів. Успішно впроваджена система забезпечення якості постачатиме інформацію, яка зможе запевнити вищий навчальний заклад і громадськість у належній якості діяльності навчального закладу (підзвітність), а також даватиме поради і рекомендації щодо можливих шляхів удосконалення його роботи (підвищення якості). Таким чином, забезпечення якості і підвищення якості є взаємопов'язаними процесами. Вони здатні підтримати розвиток *культури якості*, до якої зможуть долучитися всі – від студентів і викладачів до керівників навчального закладу.

Термін «забезпечення якості» вживається в цьому документі на позначення всіх видів діяльності в рамках безперервного циклу вдосконалення (забезпечення та підвищення якості).

Якщо не зазначено інакше, поняття «залучені сторони» в цьому документі позначає всіх учасників навчального закладу, в тому числі студентів і працівників, а також зовнішніх учасників, таких як роботодавці та зовнішні партнери установи.

Слово «установа» вживається у «Стандартах і рекомендаціях» на позначення вищого навчального закладу. Залежно від підходу установи до забезпечення якості, це поняття може стосуватися навчального закладу в цілому чи будь-яких його учасників.

## Цілі та принципи

«Стандарти і рекомендації» мають такі цілі:

- визначають загальну структуру для систем забезпечення якості навчання і викладання на європейському, національному та інституційному рівні;
- створюють можливість для забезпечення і підвищення якості вищої освіти в Європейському просторі вищої освіти;
- підтримують формування взаємодовіри, полегшуючи визнання кваліфікацій і мобільність у межах та поза межами національних кордонів;
- надають інформацію щодо забезпечення якості в ЄПВО.

<sup>3</sup> Рекомендація Комітету міністрів Ради Європи щодо державної відповідальності за вищу освіту та науково-дослідну діяльність (2007), [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

Цей перелік цілей визначає загальну структуру, в межах якої «Стандарти і рекомендації» можуть у різний спосіб використовуватися і втілюватися різними навчальними закладами, агенціями і країнами. Європейський простір вищої освіти характеризується різноманітністю політичних систем, систем вищої освіти, соціокультурних та освітніх традицій, мов, прагнень і очікувань. У зв'язку з цим впровадження єдиного монолітного підходу до якості і забезпечення якості вищої освіти видається недоречним. Широке прийняття всіх стандартів є передумовою для побудови спільного розуміння контролю якості в Європі. З цих причин «Стандарти і рекомендації» мають бути сформульовані в дещо узагальненому вигляді, щоб вони могли застосовуватися до всіх форм освітніх послуг.

«Стандарти і рекомендації» пропонують критерії на європейському рівні, відповідно до яких проводиться оцінка агенцій із забезпечення якості та їхньої діяльності<sup>4</sup>. Це є запорукою того, що агенції із забезпечення якості в ЄПВО керуються однаковими принципами і що процеси та процедури моделюються відповідно до цілей і вимог їхніх контекстів.

«Стандарти і рекомендації» ґрунтуються на таких чотирьох принципах забезпечення якості в ЄПВО:

- вищі навчальні заклади несуть основну відповідальність за якість своїх освітніх послуг та забезпечення цієї якості;
- система забезпечення якості реагує на різноманітність систем вищої освіти, навчальних закладів, програм і студентів;
- система забезпечення якості підтримує розвиток культури якості;
- система забезпечення якості враховує потреби та очікування студентів, усіх інших залучених сторін та суспільства.

---

<sup>4</sup> Агенції, що претендують на внесення до Європейського реєстру агенцій із забезпечення якості вищої освіти, проходять зовнішню перевірку, критерії для якої визначені у «Стандартах і рекомендаціях». Крім того, Європейська асоціація із забезпечення якості вищої освіти орієнтується на відповідність агенцій «Стандартам і рекомендаціям», приймаючи рішення щодо надання їм статусу повноправного члена в організації.

## II. Європейські стандарти і рекомендації для забезпечення якості вищої освіти

Стандарти забезпечення якості було поділено на три частини:

- внутрішнє забезпечення якості;
- зовнішнє забезпечення якості;
- агенції із забезпечення якості.

При цьому слід враховувати, що ці три частини нерозривно пов'язані і разом складають основу європейської системи забезпечення якості. Система зовнішнього забезпечення якості, описана в Частині 2, визнає стандарти для внутрішнього забезпечення якості, викладені в Частині 1, і це є запорукою того, що внутрішня діяльність установ відповідає зовнішнім процедурам забезпечення якості. Так само Частина 3 відноситься до Частини 2. Таким чином, ці три частини «Стандартів і рекомендацій» діють у вищих навчальних закладах та агенціях за принципом взаємодоповнюваності та передбачають розуміння того факту, що інші залучені сторони також беруть участь у функціонуванні цієї системи. Відповідно, ці три частини слід розглядати як одне ціле.

*Стандарти* описують узгоджені і загальноприйняті процедури забезпечення якості вищої освіти в ЄПВО та повинні враховуватися і дотримуватися відповідними особами та установами, залученими до надання будь-яких типів послуг у сфері вищої освіти<sup>5</sup>. Підсумковий перелік стандартів забезпечення якості для зручності наведено в додатку.

*Рекомендації* пояснюють важливість тих чи інших стандартів і окреслюють можливі шляхи їх впровадження. Вони описують зразкові практики у відповідних сферах, пропонуючи їх на розгляд сторін, залучених у процесі забезпечення якості. Впровадження цих практик залежатиме від контексту.

---

<sup>5</sup> У стандартах широко використовується слово «повинні», що має підтекст припису та відповідності нормам.

## **Частина 1: Стандарти і рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості**

### **1.1 Політика забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні мати оприлюднену політику забезпечення якості, яка буде частиною їхнього стратегічного управління. Внутрішні сторони повинні розробляти і втілювати цю політику через належні структури і процеси, залучаючи при цьому зовнішні сторони.

#### **Рекомендації:**

Політика і відповідні їй процеси є основою злагодженої інституційної системи забезпечення якості, яка формує цикл безперервного вдосконалення і сприяє підзвітності навчального закладу. Вона підтримує розвиток культури якості, в межах якої всі внутрішні сторони беруть на себе відповідальність за якість і долучаються до забезпечення якості на всіх рівнях установи. З метою сприяння цьому процесу політика повинна мати офіційний статус і бути доступною для широкого загалу.

Політика забезпечення якості є найбільш ефективною, коли відображає зв'язок між науково-дослідною роботою та навчанням і викладанням, а також враховує як національний контекст, в якому працює навчальний заклад, так і його інституційний контекст і стратегічний підхід. Така політика підтримує:

- організацію системи забезпечення якості;
- факультети, школи, кафедри й інші структурні підрозділи, а також керівництво, окремих викладачів та студентів у тому, щоб вони брали на себе відповідальність за забезпечення якості;
- академічну чесність і свободу, пильнуючи вияви академічного шахрайства;
- запобігання будь-яким проявам нетолерантності чи дискримінації проти студентів або викладачів;
- залучення зовнішніх сторін до забезпечення якості.

Політика переноситься на практику через низку процесів внутрішнього забезпечення якості, які уможливають участь різних сторін у межах установи. Шляхи впровадження, моніторингу та перегляду політики залишаються на розсуд навчального закладу.

Політика забезпечення якості також охоплює будь-які аспекти діяльності навчального закладу, що передоручаються за контрактом чи виконуються іншими сторонами.

### **1.2 Розробка та затвердження програм**

#### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні мати процедури розробки і затвердження своїх програм. Програми мають бути розроблені відповідно до встановлених цілей і очікуваних навчальних результатів. Кваліфікація, що здобувається внаслідок опанування програми, повинна бути чітко сформульована і роз'яснена, а також відповідати належному рівню в національній кваліфікаційній рамці вищої освіти і, відповідно, в Рамці кваліфікацій Європейського простору вищої освіти.

#### **Рекомендації:**

Навчальні програми лежать в основі освітньої місії вищих навчальних закладів. Вони надають студентам академічні знання та навички, зокрема такі, що мають широке застосування, сприяючи особистісному розвитку студентів і їхнім майбутнім кар'єрам.

Програми:



- розробляються відповідно до загальних програмних цілей, співзвучних стратегії навчального закладу, та мають чітко зазначені очікувані навчальні результати;
- розробляються за участю студентів та інших зацікавлених сторін;
- розробляються із залученням зовнішніх експертів та орієнтирів;
- відображають чотири мети вищої освіти відповідно до Ради Європи (див. «Сфера дії та ключові поняття»);
- уможлиблюють плавне навчальне просування студента;
- зазначають очікуване робоче навантаження студента, наприклад, за моделлю Європейської системи переведення і накопичення кредитів (ECTS);
- містять, де доречно, структуровану інформацію про можливості проходження практики<sup>6</sup>;
- підлягають формальній процедурі інституційного затвердження.

### **1.3 Студентоцентричне навчання, викладання та оцінювання**

#### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні забезпечувати таке викладання програм, що заохочує студентів до активної участі у творенні навчального процесу, і таке оцінювання студентів, що відображає цей підхід.

#### **Рекомендації:**

Студентоцентричне навчання і викладання відіграє важливу роль у стимулюванні студентської мотивації, саморефлексії та залучення в навчальний процес. Це вимагає ретельної розробки структури і способу подачі навчальних програм та оцінювання результатів.

Втілення студентоцентричного навчання і викладання передбачає:

- повагу й увагу до розмаїтості студентів та їхніх потреб, уможливаючи гнучкі навчальні траєкторії;
- застосування різних способів подачі матеріалу, де це доречно;
- гнучке використання різноманітних педагогічних методів;
- регулярне оцінювання і коригування способів подачі матеріалу та педагогічних методів;
- заохочення в учня почуття незалежності водночас із забезпеченням належного наставництва і підтримки з боку викладача;
- розвиток взаємоповаги у стосунках учня і викладача;
- наявність належних процедур реагування на студентські скарги.

Враховуючи важливість оцінювання для навчального просування студентів та для їхніх майбутніх кар'єр, процедури забезпечення якості оцінювання мають спиратися на такі орієнтири:

- викладачі обізнані з наявними методами екзаменування та контролю знань і одержують підтримку в розвитку своїх навичок у цій сфері;
- критерії та методи оцінювання, а також критерії виставлення оцінок оприлюднюються заздалегідь;

<sup>6</sup> Маються на увазі стажування та інші етапи програми, що проходяться не в навчальному закладі та дозволяють студенту здобути досвід у сфері, пов'язаній із освітньою програмою.

- оцінювання дозволяє студентам продемонструвати, наскільки вони досягли запланованих навчальних результатів. Студенти одержують зворотний зв'язок, який за потреби супроводжується порадами щодо навчального процесу;
- де можливо, оцінювання здійснюється більш ніж одним екзаменатором;
- правила оцінювання передбачають можливість врахування пом'якшуючих обставин;
- оцінювання послідовно і справедливо застосовується до всіх студентів та проводиться відповідно до встановлених процедур;
- існує формальна процедура подання апеляцій із боку студентів.

#### **1.4 Зарахування, навчання, визнання кваліфікацій і сертифікація студентів**

##### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні систематично застосовувати заздалегідь визначені та оприлюднені правила щодо всіх фаз студентського циклу, як то зарахування, навчання, визнання кваліфікацій і сертифікація студентів.

##### **Рекомендації:**

Забезпечення умов і підтримки, необхідних для просування студентів у їхній академічній кар'єрі, відповідає інтересам окремих студентів, програм, навчальних закладів і систем. Принципово важливо визначити доцільні процедури зарахування, визнання кваліфікацій і випуску студентів, особливо коли студенти є мобільними в межах та поміж системами вищої освіти.

Важливо, щоб політика доступу, процеси та критерії зарахування втілювалися послідовно і прозоро. Зарахування має супроводжуватися офіційним ознайомленням студентів із навчальним закладом та програмою.

Заклади повинні запровадити процеси й інструменти збору, моніторингу та використання інформації щодо навчальних успіхів студентів.

Справедливе визнання кваліфікацій вищої освіти та попередніх етапів навчання, в тому числі визнання неофіційної і неформальної освіти, є важливою умовою для забезпечення навчальних досягнень студентів та стимулювання їхньої мобільності.

Належні процедури визнання кваліфікацій спираються на такі засади:

- практика навчального закладу щодо визнання здобутих кваліфікацій відповідає принципам Лісабонської конвенції про визнання кваліфікацій;
- навчальний заклад співпрацює з іншими установами, агенціями із забезпечення якості та національним центром ENIC/NARIC (Європейська мережа інформаційних центрів/Національний інформаційний центр визнання кваліфікацій) із метою забезпечення узгодженої системи визнання кваліфікацій по всій країні.

Закінчення навчального закладу є кульмінацією періоду навчання студентів. Студенти мають одержати офіційні документи, що описують здобуду ними кваліфікацію, зокрема досягнуті навчальні результати, а також контекст, рівень, зміст і статус навчальної програми, що прослуховувалася та була успішно завершена.

#### **1.5 Викладацький склад**

##### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні пересвідчуватися в компетентності своїх викладачів. Вони мають застосовувати справедливі та прозорі процедури набору і розвитку

викладацького складу.

### **Рекомендації:**

Викладачі відіграють ключову роль у створенні якісного досвіду для студентів та забезпеченні умов для набуття ними знань, компетенцій і навичок. Урізноманітнення студентського складу і підвищення уваги до навчальних результатів вимагають студентоцентричного підходу до навчання і викладання, в результаті чого роль викладача також змінюється (див. Стандарт 1.3).

Вищі навчальні заклади несуть основну відповідальність за якість своїх викладачів та створення для них сприятливого середовища, що дозволить їм ефективно виконувати свою роботу. В такому середовищі:

- встановлюються та дотримуються чіткі, прозорі і справедливі процедури набору працівників, а також діють такі умови працевлаштування, в межах яких визнається важливість викладацької діяльності;
- існують можливості та стимули для професійного розвитку викладацького складу;
- заохочується наукова діяльність задля посилення зв'язку між освітою та дослідженнями;
- заохочується застосування інноваційних методів викладання та нових технологій.

## **1.6 Навчальні ресурси та підтримка студентів**

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні мати достатнє фінансування навчальної і викладацької діяльності та забезпечувати наявність адекватних і загальнодоступних навчальних ресурсів та підтримки студентів.

### **Рекомендації:**

З метою створення належного освітнього досвіду навчальні заклади забезпечують низку ресурсів, що сприяють навчанню студентів. До них можуть належати як фізичні ресурси, такі як бібліотеки, навчальне обладнання та інформаційно-технологічна інфраструктура, так і підтримка з боку тьюторів, наставників та інших консультантів. Підтримка студентів відіграє особливо важливу роль у сприянні мобільності студентів у межах та поміж системами вищої освіти.

У процесі виділення, планування та забезпечення навчальних ресурсів і підтримки студентів мають враховуватися потреби розмаїтого студентського складу (студенти зрілого віку, студенти з частковим навантаженням, працевлаштовані студенти, міжнародні студенти, студенти з обмеженими можливостями), а також перехід до студентоцентричного навчання та гнучких методів навчання і викладання.

Підтримка студентів і матеріально-технічне забезпечення можуть бути організовані в різний спосіб залежно від контексту установи. Проте система внутрішнього забезпечення якості повинна гарантувати, що всі ресурси відповідають зазначеним цілям та є загальнодоступними, і що всі студенти інформовані про наявність відповідних послуг.

Працівники служби підтримки та адміністративної служби відіграють ключову роль у забезпеченні підтримки студентів, тому вони повинні мати належну кваліфікацію та доступ до можливостей професійного розвитку.

## **1.7 Управління інформацією**

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні збирати, аналізувати та використовувати необхідну інформацію для ефективного управління своїми програмами та іншими видами діяльності.

### **Рекомендації:**

Надійні дані необхідні для прийняття обґрунтованих рішень та для розуміння, що працює належним чином, а що потребує уваги. Ефективні процеси збору та аналізу інформації про навчальні програми та інші види діяльності є частиною системи внутрішнього забезпечення якості.

Характер зібраної інформації певною мірою залежить від типу та місії навчального закладу. Зокрема інтерес становлять такі дані:

- ключові показники ефективності;
- інформація про студентський склад;
- досягнення студентів, показники їхньої успішності та відсіювання;
- рівень задоволеності студентів своїми програмами;
- доступні навчальні ресурси та послуги з підтримки студентів;
- кар'єрні траєкторії випускників.

Можуть використовуватися різні методи збору інформації. Важливо, щоб студенти та співробітники брали участь у наданні та аналізі інформації, а також плануванні подальшої діяльності.

## **1.8 Публічна інформація**

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні оприлюднювати чітку, точну, об'єктивну, актуальну і доступну інформацію про свою діяльність, зокрема про свої програми.

### **Рекомендації:**

Інформація про діяльність навчальних закладів є корисною для потенційних і поточних студентів, випускників, інших зацікавлених сторін та широкого загалу.

Відповідно, навчальні заклади мають надавати інформацію про свою діяльність, зокрема про програми, які вони пропонують, критерії відбору на ці програми, очікувані навчальні результати, кваліфікації, які вони присвоюють, застосовувані процедури викладання, навчання та оцінювання, показники успішності, навчальні можливості, доступні студентам, та інформацію про працевлаштування випускників.

## **1.9 Поточний моніторинг і періодичний перегляд програм**

### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні моніторити і періодично переглядати свої програми, забезпечуючи їхню відповідність зазначеним цілям, а також потребам студентів і суспільства. В результаті такого перегляду має відбуватися безперервне вдосконалення програм. Про будь-які зміни, заплановані чи втілені внаслідок цього процесу, слід повідомляти всім зацікавленим сторонам.

### **Рекомендації:**

Регулярний моніторинг, перегляд і доопрацювання навчальних програм проводяться з метою забезпечення належного рівня освітніх послуг та створення сприятливого й

ефективного навчального середовища для студентів.

Цей процес передбачає оцінювання таких параметрів:

- зміст програми у світлі найновіших досліджень у відповідній галузі з метою забезпечення актуальності програми;
- зміна потреб суспільства;
- робоче навантаження, навчальні досягнення та успішність студентів;
- ефективність процедур оцінювання студентів;
- очікування, потреби та задоволеність студентів щодо програми;
- навчальне середовище і служба підтримки студентів та їхня відповідність цілям програми.

Програми регулярно переглядаються та доопрацьовуються за участю студентів та інших зацікавлених сторін. Зібрана інформація аналізується, і програму адаптують задля забезпечення її актуальності. Навчальний заклад оприлюднює характеристики доопрацьованої програми.

### **1.10 Циклічне зовнішнє забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Навчальні заклади повинні на циклічній основі проходити процес зовнішнього забезпечення якості відповідно до «Стандартів і рекомендацій».

#### **Рекомендації:**

Зовнішнє забезпечення якості, здійснюване в різних формах, дозволяє контролювати ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості навчальних закладів, стимулювати вдосконалення та відкривати нові ракурси. Воно також є джерелом інформації, яка може запевнити навчальний заклад та громадськість у якості діяльності установи.

Навчальні заклади беруть участь у циклічному процесі зовнішнього забезпечення якості, що враховує, де це доречно, вимоги законодавчого контексту, в межах якого працюють ці установи. Відповідно, залежно від контексту, зовнішнє забезпечення якості може набувати різних форм та зосереджуватися на різних організаційних рівнях (як то програма, факультет або навчальний заклад).

Забезпечення якості – це безперервний процес, що не завершується після одержання зовнішнього зворотного зв'язку, написання звіту чи організації подальших процесів у навчальному закладі. Відповідно, установи мають враховувати результати, досягнуті після попередньої фази зовнішнього забезпечення якості, під час підготовки до наступної.

## **Частина 2: Стандарти і рекомендації щодо зовнішнього забезпечення якості**

### **2.1 Врахування внутрішнього забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Система зовнішнього забезпечення якості повинна враховувати ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості, описаних у Чащині 1 «Стандартів і рекомендацій».

#### **Рекомендації:**

Забезпечення якості вищої освіти ґрунтується на відповідальності навчальних закладів за якість їхніх програм та інших освітніх послуг; тому важливо, щоб система зовнішнього забезпечення якості визнавала та заохочувала власну відповідальність установ за забезпечення якості. Для підтримання зв'язку між внутрішнім та зовнішнім забезпеченням якості система зовнішніх перевірок має враховувати стандарти, наведені в Чащині 1. Вони можуть враховуватися у різний спосіб залежно від типу зовнішнього забезпечення якості.

### **2.2 Розробка доцільних методологій**

#### **Стандарт:**

Система зовнішнього забезпечення якості повинна бути визначена та розроблена таким чином, щоб вона відповідала передбаченим для неї цілям та спиралась на відповідні правила. Зацікавлені сторони мають брати участь у розробці та постійному вдосконаленні цієї системи.

#### **Рекомендації:**

Для забезпечення ефективності й об'єктивності принципово важливо, щоб процеси зовнішнього забезпечення якості мали чіткі цілі, погоджені залученими сторонами.

У формулюванні цілей і задач та в ході втілення цих процесів потрібно:

- враховувати обсяг навантаження і витрат, що їх вимагатиме від навчальних закладів впровадження цих процесів;
- зважати на необхідність заохочувати підвищення якості з боку навчальних закладів;
- дати змогу навчальним закладам засвідчити підвищення якості;
- забезпечити надання чіткої інформації щодо висновків та подальших заходів.

Система зовнішнього забезпечення якості може працювати більш гнучко, якщо навчальні заклади здатні продемонструвати ефективність своїх процесів внутрішнього забезпечення якості.

### **2.3 Втілення процесів**

#### **Стандарт:**

Процеси зовнішнього забезпечення якості мають бути надійними, корисними, заздалегідь визначеними, послідовними та публічними. Вони включають:

- самооцінювання чи еквівалентну процедуру;
- зовнішнє оцінювання, що зазвичай передбачає відвідування установи;
- звіт за результатами зовнішнього оцінювання;
- послідовну програму подальших заходів.

#### **Рекомендації:**

Зовнішнє забезпечення якості, що проводиться професійно, послідовно і прозоро, знаходить визнання та чинить вплив.

Залежно від типу системи зовнішнього забезпечення якості навчальний заклад може створити підґрунтя для зовнішніх перевірок через самооцінювання або шляхом збору інших матеріалів і підтверджуючих доказів. Письмова документація зазвичай доповнюється співбесідами із залученими особами під час відвідування установи. Висновки оцінювання підсумовуються у звіті (див. Стандарт 2.5), написаному групою зовнішніх експертів (див. Стандарт 2.4).

Зовнішня перевірка не завершується після написання звіту. Звіт надає чіткі рекомендації щодо діяльності навчального закладу. Агенції втілюють послідовну програму моніторингу подальших заходів, що здійснюються установою. Характер цієї програми залежатиме від типу системи зовнішнього забезпечення якості.

## **2.4 Експерти з незалежної перевірки**

### **Стандарт:**

Зовнішнє забезпечення якості повинно проводитися групами зовнішніх експертів, у складі яких є студенти.

### **Рекомендації:**

В основі зовнішнього забезпечення якості лежить широкий спектр компетенцій незалежних експертів, які сприяють роботі агенції через висвітлення точок зору різних сторін, зокрема навчальних закладів, академіків, студентів та роботодавців/професійних діячів.

З метою забезпечення надійної та послідовної роботи експертів вони:

- проходять ретельний відбір;
- мають необхідні навички та компетенції для виконання своїх задач;
- проходять належне навчання та/або інструктаж.

Агенція забезпечує незалежність експертів шляхом недопущення конфліктів інтересів.

Залучення міжнародних експертів із зовнішнього забезпечення якості, наприклад, у ролі членів експертних комісій, є бажаним, оскільки сприяє розвитку і втіленню процесів зовнішнього забезпечення якості.

## **2.5 Критерії для висновків**

### **Стандарт:**

Будь-які висновки чи оцінки, що робляться у процесі зовнішнього забезпечення якості, повинні ґрунтуватися на чітко визначених, оприлюднених і послідовно застосовуваних критеріях, незалежно від того, чи приймається в результаті цього процесу офіційне рішення.

### **Рекомендації:**

Процеси зовнішнього забезпечення якості та зокрема їхні висновки мають вагомий вплив на навчальні заклади і програми, що підлягають оцінці.

В інтересах неупередженості та надійності висновки зовнішнього забезпечення якості повинні ґрунтуватися на заздалегідь визначених та оприлюднених критеріях, що тлумачаться послідовно і підкріплюються доказами. Залежно від системи зовнішнього забезпечення якості висновки можуть набувати різних форм, таких як рекомендації, оцінки та офіційні рішення.

## 2.6 Звітування

### Стандарт:

Повні експертні звіти повинні публікуватися, бути чітко сформульованими та доступними академічній спільноті, зовнішнім партнерам та іншим зацікавленим особам. Якщо агенція приймає офіційне рішення на підставі звіту, воно також має бути оприлюднене разом зі звітом.

### Рекомендації:

Експертний звіт – це основа для подальших заходів, здійснюваних навчальною установою за результатами зовнішньої оцінки, а також джерело інформації про діяльність установи для суспільства. Аби звіт можна було використовувати як основу для подальших дій, він має бути чітким і стислим за структурою та викладом, а також містити:

- опис контексту (щоб поставити вищий навчальний заклад у конкретний контекст);
- опис конкретних процедур, у тому числі залучених експертів;
- висновки;
- характеристики зразкових практик, які втілює навчальний заклад;
- рекомендації щодо подальших заходів.

Може бути доречною підготовка стислої версії звіту.

Можна підвищити точність викладу фактів у звіті, дозволивши навчальному закладу вказати на фактичні помилки перед остаточним оформленням звіту.

## 2.7 Подання скарг і апеляцій

### Стандарт:

Процеси подання скарг і апеляцій повинні бути чітко визначені в межах системи зовнішнього забезпечення якості та повідомлені навчальним закладам.

### Рекомендації:

Щоб гарантувати права навчальних закладів і справедливе прийняття рішень, процеси зовнішнього забезпечення якості є відкритими та підзвітними. Тим не менш, можуть траплятися помилки або випадки незадоволення процесом чи офіційними висновками.

Навчальні заклади повинні мати доступ до процедур порушення проблемних питань щодо діяльності агенцій; агенції мають професійно реагувати на такі зауваження у межах чітко визначеного процесу, що послідовно дотримується.

Процедура подання скарг дає змогу навчальному закладу висловити своє незадоволення проведенням процесу чи його виконавцями.

У межах процедури подання апеляцій навчальний заклад оскаржує офіційні висновки процесу, якщо він може довести, що ці висновки не ґрунтуються на вагомих доказах, що критерії були застосовані некоректно або що процеси були втілені непослідовно.



## **Частина 3: Стандарти і рекомендації щодо агенцій із забезпечення якості**

### **3.1 Заходи, політика та процеси забезпечення якості**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні на регулярній основі здійснювати заходи із зовнішнього забезпечення якості, визначені в Частині 2 «Стандартів і рекомендацій». Вони повинні мати чіткі і зрозумілі цілі та задачі, викладені у програмній заяві, що відкрита для загального ознайомлення. Ці цілі та задачі мають визначати щоденну роботу агенцій. Агенції повинні залучати зацікавлені сторони до їхнього управління та роботи.

#### **Рекомендації:**

Аби зовнішнє забезпечення якості було плідним, важливо, щоб навчальні заклади та громадськість довіряли агенціям.

Відповідно, мають бути описані та оприлюднені цілі і задачі зовнішнього забезпечення якості, характер взаємодії між агенціями та іншими сторонами у галузі вищої освіти, особливо вищими навчальними закладами, а також сфера дії цих агенцій. Рівень компетентності агенцій може бути підвищений шляхом залучення до її комітетів міжнародних учасників.

Агенції здійснюють різноманітні заходи із зовнішнього забезпечення якості задля досягнення різних цілей. Серед них – аналіз якості, загальний аналіз, оцінювання, акредитація та інші подібні заходи на програмному чи інституційному рівні, що можуть здійснюватися різними шляхами. Коли агенції виконують також інші види діяльності, є потреба в розмежуванні зовнішнього забезпечення якості та інших сфер їхньої роботи.

### **3.2 Офіційний статус**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні мати належну правову основу та бути офіційно визнані уповноваженими державними органами як такі, що відповідають за зовнішнє забезпечення якості.

#### **Рекомендації:**

Зокрема коли зовнішнє забезпечення якості здійснюється з регулювальною метою, навчальні заклади повинні мати гарантію того, що висновки, одержані в результаті цього процесу, будуть визнані в межах системи вищої освіти державою, залученими сторонами та громадськістю.

### **3.3 Незалежність**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні бути незалежними та діяти автономно. Вони мають нести повну відповідальність за свою діяльність та результати цієї діяльності без впливу третіх сторін.

#### **Рекомендації:**

Автономні навчальні заклади мають потребу в незалежних агенціях.

У визначенні незалежності агенції важливими є такі критерії:

- організаційна незалежність, підкріплена офіційними документами (наприклад, урядовими та законодавчими актами чи статутом організації), що обумовлює незалежність роботи агенції від третіх сторін, таких як вищі навчальні заклади, уряди та інші залучені організації;

- незалежність діяльності: визначення та реалізація процедур і методів агенції, а також відбір і призначення незалежних експертів здійснюється незалежно від третіх сторін, таких як вищі навчальні заклади, уряди та інші залучені організації;
- незалежність офіційних висновків: хоча у процесах забезпечення якості беруть участь експерти, що є представниками зацікавлених сторін, зокрема студентства, за кінцеві висновки, зроблені в результаті цих процесів, несе відповідальність агенція.

Будь-які учасники, що долучаються до діяльності агенції із зовнішнього забезпечення якості (наприклад, у ролі експертів), інформуються про те, що навіть якщо вони були висунуті на цю роль третьою стороною, у співпраці з агенцією вони виступають як приватні особи, а не представники відповідних організацій. Для забезпечення незалежності важливо гарантувати, що будь-які процедури та рішення ґрунтуються виключно на компетентності.

### **3.4 Тематичний аналіз**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні регулярно публікувати звіти, в яких описуються та аналізуються загальні відомості, здобуті в результаті їхньої діяльності із зовнішнього забезпечення якості.

#### **Рекомендації:**

У ході своєї роботи агенції збирають інформацію про програми та навчальні заклади, яка може бути корисною поза межами окремого процесу, являючи собою матеріал для структурованого аналізу системи вищої освіти. Ці дані можуть бути використані для обмірковування та вдосконалення політики і процесів забезпечення якості в інституційному, національному і міжнародному контекстах.

Ретельний і уважний аналіз цієї інформації зможе виявити напрацювання, тенденції, найуспішніші та найпроблемніші аспекти діяльності навчальних закладів.

### **3.5 Ресурси**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні мати достатні та належні ресурси – як людські, так і фінансові – для здійснення своєї роботи.

#### **Рекомендації:**

Достатній рівень фінансування агенцій відповідає інтересам громадськості, оскільки вища освіта має вагомий вплив на розвиток суспільств і індивідів. Наявність ресурсів дозволяє агенціям організовувати та здійснювати свої заходи із зовнішнього забезпечення якості ефективно. Більш того, ресурси дозволяють агенціям вдосконалюватися, аналізувати свою практику та інформувати громадськість про свою діяльність.

### **3.6 Внутрішнє забезпечення якості та професійна поведінка**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні впроваджувати процеси внутрішнього контролю якості, пов'язані з визначенням, забезпеченням та підвищенням якості і чесності їхньої діяльності.

#### **Рекомендації:**

Агенції повинні бути відповідальними перед своїми партнерами, тому їхня робота обов'язково має будуватися на чесності та високих професійних стандартах. Агенції повинні постійно переглядати і вдосконалювати свою діяльність, аби гарантувати надання оптимальних послуг навчальним закладам і суспільству.

Агенції застосовують політику внутрішнього забезпечення якості, що доступна на їхньому сайті. Ця політика:

- гарантує, що всі особи, залучені до діяльності агенції, є компетентними та діють професійно й етично;
- передбачає механізми внутрішнього і зовнішнього зворотного зв'язку, що сприяють безперервному вдосконаленню роботи агенції;
- запобігає будь-яким проявам нетолерантності чи дискримінації;
- окреслює належну комунікацію з відповідними органами влади у тих підвідомчих сферах, де вони працюють;
- гарантує, що будь-яка діяльність субпідрядників чи складені ними матеріали узгоджуються зі «Стандартами і рекомендаціями», якщо агенція частково чи повністю передоручає заходи із забезпечення якості іншим сторонам;
- дозволяє агенції визначати офіційний статус навчальних закладів, для яких вона проводить зовнішню перевірку якості.

### **3.7 Циклічна зовнішня перевірка агенцій**

#### **Стандарт:**

Агенції повинні принаймні раз на п'ять років проходити зовнішню перевірку, щоб засвідчувати свою відповідність «Стандартам і рекомендаціям».

#### **Рекомендації:**

Періодична зовнішня перевірка допоможе агенціям аналізувати свою політику та діяльність. Вона дасть змогу запевнити агенцію та її партнерів, що вона продовжує слідувати принципам, закріпленим у «Стандартах і рекомендаціях».

### **III. Додаток: Підсумковий перелік стандартів**

#### **Частина 1: Стандарти щодо внутрішнього забезпечення якості**

##### **1.1 Політика забезпечення якості**

Навчальні заклади повинні мати оприлюднену політику забезпечення якості, яка буде частиною їхнього стратегічного управління. Внутрішні сторони повинні розробляти і втілювати цю політику через належні структури і процеси, залучаючи при цьому зовнішні сторони<sup>7</sup>.

##### **1.2 Розробка та затвердження програм<sup>8</sup>**

Навчальні заклади повинні мати процедури розробки і затвердження своїх програм. Програми мають бути розроблені відповідно до встановлених цілей і очікуваних навчальних результатів. Кваліфікація, що здобувається внаслідок опанування програми, повинна бути чітко сформульована і роз'яснена, а також відповідати належному рівню в національній кваліфікаційній рамці вищої освіти і, відповідно, в Рамці кваліфікацій Європейського простору вищої освіти.

##### **1.3 Студентоцентричне навчання, викладання та оцінювання**

Навчальні заклади повинні забезпечувати таке викладання програм, що заохочує студентів до активної участі у творенні навчального процесу, і таке оцінювання студентів, що відображає цей підхід.

##### **1.4 Зарахування, навчання, визнання кваліфікацій і сертифікація студентів**

Навчальні заклади повинні систематично застосовувати заздалегідь визначені та оприлюднені правила щодо всіх фаз студентського циклу, як то зарахування, навчання, визнання кваліфікацій і сертифікація студентів.

##### **1.5 Викладацький склад**

Навчальні заклади повинні пересвідчуватися в компетентності своїх викладачів. Вони мають застосовувати справедливі та прозорі процедури набору і розвитку викладацького складу.

##### **1.6 Навчальні ресурси та підтримка студентів**

Навчальні заклади повинні мати достатнє фінансування навчальної і викладацької діяльності та забезпечувати наявність адекватних і загальнодоступних навчальних ресурсів та підтримки студентів.

##### **1.7 Управління інформацією**

Навчальні заклади повинні збирати, аналізувати та використовувати необхідну інформацію для ефективного управління своїми програмами та іншими видами діяльності.

##### **1.8 Публічна інформація**

Навчальні заклади повинні оприлюднювати чітку, точну, об'єктивну, актуальну і доступну інформацію про свою діяльність, зокрема про свої програми.

##### **1.9 Поточний моніторинг і періодичний перегляд програм**

Навчальні заклади повинні моніторити і періодично переглядати свої програми, забезпечуючи їхню відповідність зазначеним цілям, а також потребам студентів і суспільства. В результаті такого перегляду має відбуватися безперервне вдосконалення

---

<sup>7</sup> Якщо не зазначено інакше, поняття «залучені сторони» охоплює всіх учасників навчального закладу, в тому числі студентів і працівників, а також зовнішніх учасників, таких як роботодавці та зовнішні партнери установи.

<sup>8</sup> Термін «програма» у цих стандартах стосується вищої освіти у її найширшому сенсі, в тому числі тих освітніх послуг, які не є частиною формальних освітньо-кваліфікаційних програм.

програм. Про будь-які зміни, заплановані чи втілені внаслідок цього процесу, слід повідомляти всім зацікавленим сторонам.

### **1.10 Циклічне зовнішнє забезпечення якості**

Навчальні заклади повинні на циклічній основі проходити процес зовнішнього забезпечення якості відповідно до «Стандартів і рекомендацій».

## **Частина 2: Стандарти щодо зовнішнього забезпечення якості**

### **2.1 Врахування внутрішнього забезпечення якості**

Система зовнішнього забезпечення якості повинна враховувати ефективність процесів внутрішнього забезпечення якості, описаних у Чащині 1 «Стандартів і рекомендацій».

### **2.2 Розробка доцільних методологій**

Система зовнішнього забезпечення якості повинна бути визначена та розроблена таким чином, щоб вона відповідала передбаченим для неї цілям та спиралась на відповідні правила. Зацікавлені сторони мають брати участь у розробці та постійному вдосконаленні цієї системи.

### **2.3 Втілення процесів**

Процеси зовнішнього забезпечення якості мають бути надійними, корисними, заздалегідь визначеними, послідовними та публічними. Вони включають:

- самооцінювання чи еквівалентну процедуру;
- зовнішнє оцінювання, що зазвичай передбачає відвідування установи;
- звіт за результатами зовнішнього оцінювання;
- послідовну програму подальших заходів.

### **2.4 Експерти з незалежної перевірки**

Зовнішнє забезпечення якості повинно проводитися групами зовнішніх експертів, у складі яких є студенти.

### **2.5 Критерії для висновків**

Будь-які висновки чи оцінки, що робляться у процесі зовнішнього забезпечення якості, повинні ґрунтуватися на чітко визначених, оприлюднених і послідовно застосовуваних критеріях, незалежно від того, чи приймається в результаті цього процесу офіційне рішення.

### **2.6 Звітування**

Повні експертні звіти повинні публікуватися, бути чітко сформульованими та доступними академічній спільноті, зовнішнім партнерам та іншим зацікавленим особам. Якщо агенція приймає офіційне рішення на підставі звіту, воно також має бути оприлюднене разом зі звітом.

### **2.7 Подання скарг і апеляцій**

Процеси подання скарг і апеляцій повинні бути чітко визначені в межах системи зовнішнього забезпечення якості та повідомлені навчальним закладам.

## **Частина 3: Стандарти щодо агенцій із забезпечення якості**

### **3.1 Заходи, політика та процеси забезпечення якості**

Агенції повинні на регулярній основі здійснювати заходи із зовнішнього забезпечення якості, визначені в Чащині 2 «Стандартів і рекомендацій». Вони повинні мати чіткі і зрозумілі цілі та задачі, викладені у програмній заяві, що відкрита для загального

ознайомлення. Ці цілі та задачі мають визначати щоденну роботу агенцій. Агенції повинні залучати зацікавлені сторони до їхнього управління та роботи.

### **3.2 Офіційний статус**

Агенції повинні мати належну правову основу та бути офіційно визнані уповноваженими державними органами як такі, що відповідають за зовнішнє забезпечення якості.

### **3.3 Незалежність**

Агенції повинні бути незалежними та діяти автономно. Вони мають нести повну відповідальність за свою діяльність та результати цієї діяльності без впливу третіх сторін.

### **3.4 Тематичний аналіз**

Агенції повинні регулярно публікувати звіти, в яких описуються та аналізуються загальні відомості, здобуті в результаті їхньої діяльності із зовнішнього забезпечення якості.

### **3.5 Ресурси**

Агенції повинні мати достатні та належні ресурси – як людські, так і фінансові – для здійснення своєї роботи.

### **3.6 Внутрішнє забезпечення якості та професійна поведінка**

Агенції повинні впроваджувати процеси внутрішнього контролю якості, пов'язані з визначенням, забезпеченням та підвищенням якості і чесності їхньої діяльності.

### **3.7 Циклічна зовнішня перевірка агенцій**

Агенції повинні принаймні раз на п'ять років проходити зовнішню перевірку, щоб засвідчувати свою відповідність «Стандартам і рекомендаціям».