



**НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ (IQAA)**

**СТАНДАРТЫ И РУКОВОДСТВА
ПО ВНЕШНЕМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА
ДЛЯ ПРОЦЕДУРЫ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ И ПРОГРАММНОЙ
(СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ) АККРЕДИТАЦИИ**

Нур-Султан - 2020

Стандарт 1. УЧЕТ ПРОЦЕДУР ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Процедуры внешнего обеспечения качества базируются на стандартах внутреннего обеспечения качества вузов. Стандарты и критерии институциональной и программной (специализированной) аккредитации разработаны на основе европейских стандартов и руководств (ESG-2015).

Руководство

Вуз несет ответственность за качество образовательных программ и других предоставляемых услуг.

Стандарты и критерии институциональной аккредитации охватывают все стороны деятельности вуза и включают следующие стандарты: 1. Миссия, стратегическое планирование и политика в области обеспечения качества; 2. Этика и академическая честность; 3. Менеджмент и управление информацией; 4. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка; 5. Прием студентов, результаты обучения, признание и квалификации; 6. Образовательные программы: их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка; 7. Профессорско-преподавательский состав и эффективность преподавания; 8. Научно-исследовательская работа (творческая деятельность); 9. Ресурсы и службы поддержки студентов; 10. Информирование общественности; 11. Периодическое внешнее обеспечение качества и последующие процедуры.

Стандартами и критериями программной (специализированной) аккредитации оценивается качество образовательных программ, полнота реализации программ; при этом рассматриваются следующие аспекты: цели образовательных программ и политика в области обеспечения качества; разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией; студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка; прием студентов, успеваемость, признание и сертификация; профессорско-преподавательский состав; учебные ресурсы и поддержка студентов; информирование общественности; непрерывный мониторинг и периодическая оценка образовательных программ, периодическая аккредитация.

Стандарты и критерии содержат нормативные требования к оценке деятельности вуза/образовательной программы и являются основными документами при подготовке отчета о самооценке, для экспертов - при проведении экспертизы отчетов по самооценке вузов и внешней оценки (аудита).

Стандарт 2. МЕТОДОЛОГИЯ ПРОЦЕДУРЫ ВНЕШНЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Для достижения поставленных целей и задач по внешнему обеспечению качества агентством разработана методология процедур внешнего обеспечения качества, которая согласована со всеми заинтересованными сторонами: с вузами, работодателями, студентами и другими лицами, при этом учитывалась нормативно-правовая база РК.

Руководство

Для обеспечения эффективности, объективности и результативности процедуры внешней оценки качества определены ее цели и задачи, согласованные со стейкхолдерами.

При организации внешней оценки (аудита) агентством учитывается уровень нагрузки и стоимость процедуры для вуза, в том числе рабочая нагрузка экспертов (аудит - дни), стоимость проживания, питания и проезд экспертов.

Улучшение качества деятельности вуза/образовательных программ осуществляется через выполнение рекомендаций внешней экспертной группы.

Агентством осуществляется постаккредитационный мониторинг работы по результатам внешней оценки и последующей деятельности вузов.

Стандарт 3. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕДУР ВНЕШНЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Процедуры внешнего обеспечения качества должны быть надежными, прозрачными, единообразными (одинаковыми) для всех, опубликованными и доступными для общественности и включает в себя шаги:

- подготовка отчета о самооценке вуза;
- подготовка технической экспертизы на отчет о самооценке вузов/образовательных программ;
- организация и проведение внешней оценки (аудита) высшего учебного заведения или образовательной программы;
- подготовка отчета внешней экспертной группы (ВЭГ) о результатах внешней оценки;
- подготовка Заключения Агентства на основе отчета ВЭГ для Аккредитационного Совета (отделами Агентства и Экспертными Советами);

- рассмотрение Аккредитационным Советом (АС) результатов внешней оценки вузов/образовательных программ, проведенными ВЭГ на основе отчетов по самооценке, отчетов ВЭГ, заключений Агентства и обсуждения на заседании АС;
- рассмотрение жалоб учебных заведений Комиссией по жалобам при несогласии вуза с замечаниями и рекомендациями ВЭГ;
- рассмотрение Апелляции на решение Аккредитационного Совета по заявлению вуза;
- публикация отчетов о результатах внешней оценки (аудита) решений АС на сайте Агентства и DEQAR.

Руководство

Процедуры внешнего обеспечения качества проводятся в соответствии со стандартами и критериями институциональной/программной (специализированной) аккредитации, руководствами по организации и проведению самооценки вузов/образовательных программ, руководства по проведению внешней оценки (аудиту).

Вузом осуществляется процедура самооценки и по ее итогам предоставляется отчет с подтверждающей документацией в агентство.

При проведении внешней оценки (аудита) к отчетам по внешней оценке (аудиту) прилагаются результаты интервью и анкетирования заинтересованных сторон вуза (ППС, студентов). По итогам внешней оценки (аудита) внешней экспертной группой (стандарт 4) готовится отчет ВЭГ (стандарт 6).

Агентством разработана и опубликована процедура реагирования на жалобы организаций образования, несогласных с замечаниями и рекомендациями команды внешних экспертов.

Принятие решения Аккредитационным советом осуществляется на основе изучения отчета о самооценке вуза, отчета ВЭГ, заключения агентства и положения о принятии решений по аккредитации вуза/образовательных программ.

Агентство имеет процедуру Апелляции организаций образования на решение по институциональной или программной (специализированной) аккредитации, которое принимает Аккредитационный Совет.

Отчеты внешней экспертной группы и решения об аккредитации вузов/образовательных программ размещаются на сайтах агентства и DEQAR.

Агентство проводит постаккредитационный мониторинг через:

- реализацию вузом плана мероприятий по выполнению замечаний и рекомендаций агентства по итогам институциональной и/или программной (специализированной) аккредитации и предоставление ежегодных отчетов о достижениях и изменениях, произошедших за год в поддержании внутренней системы обеспечения качества;
- посещение экспертами агентства аккредитованной организации

образования и/или образовательной программы для проведения процедуры внешней оценки в рамках поставкредитационного мониторинга проводится, как правило, через 2 года.

Стандарт 4 ЭКСПЕРТЫ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ (АУДИТА)

Процедура внешнего обеспечения качества проводится экспертной группой, сформированной и включающей экспертов из академической среды, международных экспертов, представителей работодателей и студентов.

Руководство

Агентство привлекает экспертов, представляющих различные заинтересованные стороны – это профессорско-преподавательский состав вузов, работодатели, студенты, обладающих необходимыми компетенциями и знаниями для проведения объективной и качественной оценки качества предоставляемых услуг вузом или образовательной программы.

Агентство обеспечивает качественную и единообразную для всех вузов работу экспертов через:

- тщательный отбор экспертов, обладающих соответствующими навыками и компетенциями, прошедших обучение на семинарах/брифингах, в том числе в формате видеоконференций или вебинаров для ознакомления с процедурой аккредитации, методикой проведения внешней оценки (аудита), подготовки отчета;
- назначение членом экспертной группы претендента, не имеющего конфликта интересов;
- привлечение в качестве членов экспертной группы международных экспертов, способствующих дальнейшему совершенствованию качества в учебных заведениях;
- проведение системной оценки эффективности работы экспертов внешней оценки (аудита) и применение ее результатов для системы внутреннего обеспечения качества деятельности агентства.

Стандарт 5. КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Определяющим при принятии решения об аккредитации является оценка качества образовательных услуг вуза/образовательных программ на соответствие стандартам и критериям институциональной/программной (специализированной) аккредитации, разработанных с участием заинтересованных сторон, опубликованных и размещенных на сайте агентства и одинаково применяемых на всех этапах внешней оценки качества.

Руководство

Результаты внешней оценки (аудита) содействуют улучшению качества деятельности вуза/образовательной программы.

Осуществление единообразной интерпретации соответствия вуза/образовательных программ стандартам и критериям аккредитации на основе анализа фактических данных.

Подготовка по итогам внешней оценки (аудита) экспертной группой отчета, содержащего замечания и рекомендации по улучшению качества деятельности вуза/образовательных программ.

Аккредитационный совет принимает решение об аккредитации на основе рассмотрения отчета о самооценке вуза/образовательных программ, отчетов внешней оценки (аудита), заключения агентства и Положения о принятии решения об аккредитации вузов/образовательных программ.

В случае положительного решения агентство оформляет свидетельство об аккредитации вуза/образовательной программы на 5 лет и размещает данный отчет ВЭГ и решение АС на сайте агентства и DEQAR.

При наличии большого числа незначительного соответствия стандартов аккредитации по институциональной или программной аккредитации в соответствии с Положением о принятии решения, вуз или образовательная программа аккредитуется сроком на 2 года.

В случае отрицательного решения по аккредитации повторная подача заявки на аккредитацию вуза/образовательной программы разрешена по истечении 1 года с момента подачи первого заявления.

В случае отказа в аккредитации вуза/образовательной программы агентство направляет обоснованное уведомление.

Стандарт 6. ОТЧЕТЫ ПО ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКЕ

Агентство размещает на сайте информацию по аккредитованным вузам/образовательным программам и полные отчеты ВЭГ в понятной и доступной форме для академической среды, работодателей, студентов, родителей и других заинтересованных сторон.

Руководство

Отчет экспертов о внешней оценке (аудита) является основой для совершенствования деятельности вуза/образовательной программы и источником информации для общественности о его деятельности.

Отчет должен иметь четкую структуру, ясность изложения, содержит оценку соответствия информации, представленной в отчете о самооценке,

фактическому состоянию дел в организации и состоит из следующих разделов:

- контекст и цели визита, где дается общее описание процесса внешней оценки (аудита), методики самооценки, а также основные характеристики вуза, уровень и степень участия коллектива вуза в подготовке отчета о самооценке;

- оценка на соответствие стандартам и критериям институциональной/программной (специализированной) аккредитации с обязательным описанием доказательств, положительной практики, замечаний и рекомендаций;

- заключение по результатам внешней оценки и рекомендации по дальнейшему устойчивому улучшению качества;

- приложение с указанием полной программы внешней оценки (аудита) и списка всех участников встреч-интервью с указанием контактных данных (е-мейлы, моб. телефоны), при выставлении на сайт персональные данные экспертов исключаются.

При подготовке к внешнему визиту эксперты готовят первоначальную версию отчета по внешней оценке (аудиту) и за неделю до визита в вуз отправляют его координатору и руководителю группы. Эксперты могут зафиксировать сложившееся мнение о вузе или образовательной программе на основе отчета о самооценке, и, впоследствии, имеют возможность сопоставить высказывания во время интервью и осмотра непосредственно с первоначальной версией отчета, а также обсудить выделенные моменты с другими экспертами. Написание предварительного краткого отчета, несомненно, способствует лучшей структуризации внешней оценки.

Вуз имеет право проверить отчет внешней экспертной группы на наличие фактологических ошибок. В течение 10 рабочих дней агентство направляет по электронной почте отчет экспертной группы для ознакомления вуза с отчетом и устранения фактологических ошибок, если они имеются.

Если вузом в течение трех дней не представлены комментарии к отчету, то агентство считает, что вуз не имеет возражений к отчету.

Если в ответе вуза на представленный отчет имеются замечания, руководитель экспертной группы по согласованию с остальными членами группы вносит в случае необходимости изменения, либо дает обоснованное опровержение замечаниям.

После проведения заседания Аккредитационного совета отчет экспертов о внешней оценке (аудита), решение Аккредитационного совета об аккредитации вуза/образовательной программы размещается на сайте агентства и DEQAR.

Информация о вузах/образовательных программах, прошедших институциональную/программную (специализированную) аккредитацию передается в уполномоченный орган для размещения в Национальных реестрах 2 и 3.

Стандарт 7. ЖАЛОБЫ И АППЕЛЯЦИЯ

Одними из составляющих процесса внешнего обеспечения качества являются процедуры обжалования и апелляции, которые доведены до сведения учебных заведений и доступны на сайте агентства.

Руководство

Для реализации принципа открытости и подотчетности в целях защиты прав учебных заведений и справедливого принятия решения агентством разработаны процедуры рассмотрения жалоб и апелляций.

Агентство имеет в наличии опубликованные процедуры реагирования на жалобы организаций образования, несогласных с замечаниями и рекомендациями команды внешних экспертов, которое регламентируется «Положением о процедуре рассмотрения жалоб».

Рассмотрение жалобы образовательных организаций позволяет выявлять нарушения, допущенные в ходе проведения внешнего аудита, и предлагать рекомендации по их устранению.

Аккредитуемый вуз/образовательная программа имеет право обратиться в Комиссию по жалобам на основании:

- жалобы на работу или поведение председателя или члена команды внешних экспертов агентства или координатора, работающего в агентстве;
- жалобы на неточность информации, которая предоставляется в агентство.

После принятия решений по аккредитации (институциональной или программной (специализированной) организация образования имеет право подать апелляцию на решение Аккредитационного совета. Агентством создана Апелляционная комиссия, осуществляющая свою деятельность на основе «Положения об апелляционной комиссии и процедуре апелляции».

Вуз, получивший по итогам институциональной или программной (специализированной) аккредитации решение Аккредитационного совета «не аккредитовать», имеет право обратиться в Апелляционную комиссию по следующим претензиям: нарушение процедуры аккредитации, «фактологические ошибки» - это означает, что информация, представленная организацией образования, была использована Аккредитационным советом некорректно, что привело к отрицательному решению.

Рассмотрение претензий вузов позволяет контролировать и оценивать эффективность используемых процедур, поддерживать открытость и ответственность деятельности сотрудников агентства, экспертов, участвующих во внешней оценке и является частью стратегии, направленной на улучшение качества работы агентства.