



**НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ**

**РУКОВОДСТВО ДЛЯ СТУДЕНТОВ-ЭКСПЕРТОВ,
УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОЦЕДУРАХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ И
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ (ПРОГРАММНОЙ) АККРЕДИТАЦИИ**

НУР-СУЛТАН – 2019

Настоящее руководство для студентов (далее - Руководство) разработано в целях инструктирования студентов в области обеспечения качества высшего образования, по процедурам и стандартам аккредитации Независимого агентства по обеспечению качества в образовании (IQAA).

При разработке руководства был использован опыт Европейского союза студентов по проекту QUEST. Проект QUEST был создан для расширения и поддержки участия студентов в процессах обеспечения качества. Проект был профинансирован Программой ЕС «Обучение в течение всей жизни», в который включены Агентство по расширению участия студентов в процессах качества Шотландии (Sparqs), Румынское агентство по обеспечению качества в высшем образовании и Свободная ассоциация местных студенческих органов Германии (fzs).



СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1 – ОЦЕНКА КАЧЕСТВА.....	4
1.1 Что такое качество?	4
1.2 Процесс оценки качества.....	5
1.3 Независимое агентство по обеспечению качества в образовании IQAA	6
1.4 Глоссарий IQAA	7
1.5 Этапы и процедуры проведения аккредитации IQAA.....	10
ГЛАВА 2 - СТАНДАРТЫ	14
2.1 Стандарты и критерии институциональной и специализированной (программной) аккредитации IQAA	14
ГЛАВА 3 – РОЛЬ СТУДЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ.....	18
3.1 Требования к студентам-экспертам	18
3.2 Необходимые навыки и компетенции студентов-экспертов	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	22
ИСТОЧНИКИ	23



ГЛАВА 1 – ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

1.1 Что такое качество?

Понятие «качество» включает такие аспекты как качество продукции и услуг, труда, здравоохранения, образования, культуры, окружающей среды и даже качества жизни. Если рассматривать в широком смысле, то качество – это емкое понятие. Подробная систематизированная классификация определений качества рассмотрена в монографии Калановой Ш.М. и Бишимбаева В.К. «Тотальный менеджмент качества в высшем образовании»:

- Качество как соответствие стандартам
- Качество как соответствие стандартам и стабильность процессов
- Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям
- Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей, служащих, общества, владельцев (акционеров) [1, 14].

Что касается качества образования, то это понятие также емкое и широкое. В широком смысле под качеством образования понимают «сбалансированное соответствие высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам)» [1, 80].

В рамках процедуры аккредитации, студентам-экспертам полезно ознакомиться с классификацией, приведенной в вышеупомянутой монографии по итогам отчета в области культуры качества Ассоциации европейских университетов «Совершенствование внутренней культуры качества в европейских университетах», где предложены следующие подходы:

- Качество как соответствие цели;
- Качество как одобрение (ноль дефектов);
- Качество как удовлетворение потребителя;
- Качество как превосходство (высокое качество);
- Качество как ценность для денег;
- Качество как трансформация;
- Качество как модернизация;
- Качество как средство контроля.

Данная классификация позволяет рассматривать качество как соответствие целям, учебным достижениям студентов и качеству практики обучения студентов. Поэтому студенту-эксперту важно понимать качество как «соответствие потребностям студентов, которое охватывает процесс удовлетворения студента, трансформацию и совершенствование» [1, 83].

С точки зрения результатов обучения и личностного развития



студентов, следует также рассматривать такое понятие как «добавленная ценность» (*от англ. value-added*), которая предполагает воздействие образования на обучающихся путем добавления большей ценности к знаниям студентов, формирования их личности, развития эрудиции и т.д. [1, 81].

Безусловно, многие студенты не осведомлены о существующих исследованиях, о том, что является хорошим преподаванием, эффективной оценкой, поддержкой в трудоустройстве и т.д. Кроме того, от студентов не ждут, что они будут понимать различные философские подходы к качеству. Что действительно можно ожидать, так это – их понимание о своем собственном опыте и как это связано с различными аспектами качества. В этой связи, данное Руководство направлено на разъяснение роли студентов в их участии во внешнем аудите. Более того, Руководство нацелено на ознакомление и изучение процедуры и стандартов внешней оценки качества вузов студентами, вовлеченными в процедуры аккредитации IQAA.

1.2 Процесс оценки качества

Студентам, участвующим в процедурах обеспечения качества высшего образования, необходимо понимать важность роли оценки качества по следующим причинам:

- Оценка качества важна, так как информирует финансирующие лица, включая правительства, насколько эффективно используются государственные средства, и предоставляет данные, способствующие развитию национальной политики;
- Оценка качества обеспечивает информацией студентов, абитуриентов, работодателей и общественность о стандартах и качестве внутри вузов;
- Оценка качества предоставляет информацию внутренним клиентам вуза: студентам и сотрудникам о том, что качество соответствует необходимым требованиям;
- Оценка качества предоставляет возможность для студентов и сотрудников высказать мнения о текущей практике и планах улучшения, а также процессах совершенствования студенческого опыта обучения [2, 24].

Обеспечение качества осуществляется в виде систем внутренней и внешней оценки.

Вузы должны иметь внутренние процедуры для утверждения, мониторинга и периодической оценки программ и степеней, а также эти процедуры должны включать участие студентов. Внутренняя оценка предоставляет вузу возможность быть осведомленным о проблемных областях в целях их устранения до того, как они станут не управляемыми.

Согласно Закону РК «Об образовании», внутренняя оценка качества



образования включает в себя систему менеджмента качества, различные процедуры самооценки всех видов деятельности организаций образования, текущего контроля успеваемости, оценку образовательных достижений обучающихся. Оценка деятельности высшего учебного заведения включает мнение студентов о качестве преподавания в данном учебном заведении [3].

Внешняя оценка вузов осуществляется национальными и зарубежными агентствами по обеспечению качества. Согласно Закону РК «Об образовании», аккредитация осуществляется аккредитационным органом на основании заявления организации образования независимо от ее ведомственной подчиненности и формы собственности сроком на пять лет. Аккредитация осуществляется в виде институциональной и специализированной [Там же].

Согласно Европейским стандартам и руководству для обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования, агентства по обеспечению качества должны быть независимыми как от министерства, ответственного за образование, так и от высших учебных заведений [4].

1.3 Независимое агентство по обеспечению качества в образовании IQAA

Независимое агентство по обеспечению качества в образовании создано в 2008 г. как некоммерческая организация в форме учреждения. Деятельность Агентства базируется на принципах социального партнерства с Министерством образования и науки РК, Ассоциацией высших учебных заведений РК, вузами и колледжами, ассоциациями работодателей, а также потребителями образовательных услуг. Работа Агентства направлена на совершенствование механизмов системы внедряемой процедуры аккредитации в Казахстане, обеспечение системности процесса получения и оценки объективных данных образовательной деятельности вузов и колледжей (более подробно об IQAA можно узнать на сайте агентства - <http://iqaa.kz/ru/ob-agentstve>).

Студенту-эксперту важно понимать, что IQAA является одним из казахстанских аккредитационных агентств, вошедших в **Национальный реестр 1**. В 2012 году состоялось первое заседание Республиканского Аккредитационного Совета, который является консультативно-совещательным органом Министерства, созданным для коллегиального и гласного рассмотрения вопросов формирования и ведения Национального реестра аккредитационных органов (признания аккредитационных органов) в сфере образования. На данном заседании был утвержден перечень аккредитационных агентств для включения в состав Национального реестра 1. В Национальный реестр 1 вошли два казахстанских агентства, в том числе



IQAA, наряду с ними в реестр вошли 4 зарубежных агентств.

Важно также знать, что Национальный реестр 1 формируется Министерством на основании рекомендации Республиканского Аккредитационного совета и содержит базу данных аккредитационных органов в области образования [5].

1.4 Глоссарий IQAA

Студентам следует подробно изучить процедуры внешнего обеспечения качества, разработанные и осуществляемые IQAA. В целях более четкого понимания о процедурах внешней оценки IQAA, предлагается перечень терминов и определений, используемых в процессе внешней оценки качества.

Аккредитация организаций образования – процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных услуг установленным стандартам (регламентам) аккредитации с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждения наличия эффективных механизмов их повышения.

Институциональная аккредитация - аккредитация организации образования в целом.

Специализированная аккредитация - аккредитация отдельных образовательных программ вуза.

Национальная аккредитация - аккредитация организации образования или образовательной программы аккредитационным агентством в рамках страны.

Международная аккредитация - аккредитация образовательной программы зарубежным аккредитационным агентством.

Анализ – процесс определения, сбора и подготовки данных для оценки образовательных целей программы и достигнутых результатов обучения студентов. Эффективный анализ использует соответственные прямые, косвенные, количественные и качественные параметры, подходящие для измеряемых целей или результатов.

Дистанционные образовательные технологии – технологии обучения, осуществляемые с применением информационных и телекоммуникационных средств при опосредствованном (на расстоянии) или не полностью опосредствованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника.

Компетентностный подход – это подход к проектированию результатов образования, основанный на компетенциях.



Компетенция – динамическая комбинация характеристик (относящихся к знанию и его применению, умениям, навыкам, способностям, ценностям и личностным качествам), описывающая результаты обучения по образовательной программе, то есть то, что необходимо выпускнику вуза для эффективной профессиональной деятельности, социальной активности и личностного развития, которые он обязан освоить и продемонстрировать.

Результаты обучения – это совокупности компетенций, выражающих, что именно студент будет знать, понимать или будет способен делать по завершении процесса обучения.

Образовательная программа /программа обучения – это организационно-методический документ, структурирующий содержание и объем знаний, формы организации учебного процесса, последовательность и сроки освоения курсов, модулей, средства диагностики успешности обучения, аттестации, ожидаемые результаты обучения, включая формирование компетенций, ведущих к получению академической степени.

Студентоцентрированный подход в образовании – основополагающий принцип болонских реформ в высшем образовании, предполагающий смещение акцентов в образовательном процессе с преподавания (как основной роли профессорско-преподавательского состава в «трансляции» знаний) на учение (как активную деятельность студента при обучении)

Оценка – это интерпретация данных и доказательств, собранных в процессе анализа. Оценка определяет степень достижения образовательных целей программы, результатов обучения студентов и приводит к решениям и действиям относительно усовершенствования программы.

Посещение вуза внешней экспертной группы – компонент внешней оценки, который является общепринятой частью процесса аккредитации. Внешние эксперты посещают вуз, чтобы проверить на достоверность материалов самооценки вуза, провести собеседование с руководством, профессорско–преподавательским составом, персоналом, студентами, выпускниками, работодателями и оценить качество и эффективность предоставляемых услуг, а также предложить рекомендации по их совершенствованию. Результатом посещения является отчет по аудиту высшего учебного заведения/образовательной программы.

Процедура самооценки – процесс внутренней оценки, проводимый вузом на основе стандартов и критериев институциональной аккредитации, по результатам которого составляется отчет по самооценке.

Внешняя оценка (внешний аудит) - процесс, проводимый группой экспертов на основе стандартов и критериев институциональной или специализированной (программной) аккредитации и результатов самооценки с целью подтверждения выводов самооценки на соответствие стандартам и критериям, в результате которого даются рекомендации об аккредитации или отказ в аккредитации. Внешний аудит проводится **экспертной группой**



согласно программе внешнего визита в организацию образования.

Внешняя оценка (внешний аудит) - процесс, проводимый группой экспертов на основе стандартов и критериев институциональной или специализированной (программной) аккредитации и результатов самооценки с целью подтверждения выводов самооценки на соответствие стандартам и критериям, в результате которого даются рекомендации об аккредитации или отказ в аккредитации. Внешний аудит проводится **экспертной группой** согласно программе внешнего визита в организацию образования.

Группа экспертов - эксперты, назначенные IQAA для проведения процедуры внешней оценки в рамках институциональной и/или специализированной аккредитации.

Экспертная группа состоит, как правило, из 5-7 экспертов, представляющих различные заинтересованные стороны и обладающих необходимыми компетенциями и знаниями для проведения объективной и качественной оценки качества предоставляемых услуг вузом или образовательной программы. Члены экспертной группы осуществляют свою деятельность на основе Кодекса чести экспертов и Договора оказания услуг с агентством.

Внешний аудит проводится экспертной группой, в состав которой входят как эксперты из академической среды (ректора, проректора, профессора или руководители структурных подразделений), международные эксперты, так и представители рынка труда (работодатели, представители профессии) и студентов [6;7].

Важно знать, что студенты выполняют несколько функций в экспертных группах по внешнему аудиту вузов и образовательных программ.

Во-первых, представитель студентов оценивает ситуацию со своей точки зрения.

Во-вторых, у студентов, которых выбирают в состав экспертной группы, как правило, уже есть опыт такой работы либо на уровне вуза, либо на национальном уровне.

И, наконец, студенты являются лицами, заинтересованными в высшем образовании, так как вкладывают в образование время и деньги.

Хотя студенты не являются экспертами в академической области, они могут быть экспертами в областях, которые связаны непосредственно со студенчеством: оснащенность университета, организация процесса обучения и вне учебной деятельности студентов, процессы студенческого самоуправления и т.д. (*Более подробно в разделе 2.3 настоящего Руководства*)



«Голос студенчества», который складывается из встреч с группами студентов и представительными органами студенчества дает важную информацию для экспертной группы при вынесении решения о качестве предоставления образовательных услуг вузом.

1.5 Этапы и процедуры проведения аккредитации IQAA

Процедура институциональной аккредитации разработана в соответствии с международными и национальными стандартами и руководствами [6; 7].

Процедура аккредитации включает в себя следующие этапы:

1-й этап:

- представление организацией образования заявки на аккредитацию в агентство с краткой характеристикой деятельности вуза;
- подписание договора о проведении аккредитации между агентством и организацией образования. В договоре указываются права и обязанности сторон, стоимость процедуры, сроки проведения аккредитации;
- проведение ВУЗом процесса самооценки, составление отчета о самооценке в соответствии со стандартами и критериями, определенными IQAA;
- представление первого варианта отчета о самооценке и его экспертиза;
- представление окончательного отчета о самооценке и его приложений в агентство не менее, чем за 2 месяца до внешнего аудита.

2-й этап:

- программа работы команды экспертов проводится согласно стандартам и руководству по внешней оценке, утвержденному агентством;
- агентство формирует компетентную команду экспертов (аудиторов), в состав которой входят представители учебных заведений Казахстана, работодатель, студент и международный эксперт;
- состав команды сообщается вузу за 1-2 месяца до внешнего аудита. При возникновении у вуза подозрения в предвзятости кого-либо из аудиторов, вуз имеет право обратиться в агентство для замены эксперта (аудитора), прилагая письменное мотивированное объяснение;
- команда экспертов знакомится с материалами самооценки, посещает вуз и проводит внешний аудит, формирует отчет о внешней оценке, который передает агентству;
- осуществление внешнего аудита вуза проводится в течение 2-3 дней;
- отчет и рекомендации по посещению внешние аудиторы составляют не более 2 недель с момента начала аудита, и председатель или секретарь



экспертной группы направляет его в агентство;

- IQAA направляет в организацию образования полученный отчет команды экспертов (аудиторов) по оценке деятельности вуза для возможности устранения мелких неточностей, если они имеются;

- вуз при необходимости имеет право внести небольшие корректировки в итоговый отчет о внешнем аудите, если имеются неточности.

3-й этап:

- агентство, после изучения материалов по самооценке и отчета по внешнему аудиту, готовит заключение для Аккредитационного Совета.

- принятие решения Аккредитационным Советом.

На основе подготовленных документов: отчета о самооценке, отчета о внешнем визите (аудите) и заключения аккредитационного комитета Аккредитационный совет проводит обсуждение и принимает решение. Положительный отчет внешней экспертной группы и заключение аккредитационного комитета и Агентства являются обязательным условием для принятия положительного решения Аккредитационного совета.

Аккредитационный совет может принять одно из следующих решений:

- аккредитовать вуз/образовательную программу на полный срок на 5 лет;
- аккредитовать вуз/образовательную программу с условием, на неполный срок от 1 года до 3-х лет;
- не аккредитовать.

В случае положительного решения об аккредитации IQAA публикует решение об аккредитации вуза/образовательной программы на своем вебсайте <http://iqaa.kz> и выдает свидетельство об аккредитации вуза/образовательной программы.

В случае аккредитации с условием (неполной аккредитации) в течение поставленного срока группа экспертов Агентства выезжает в организацию образования для проверки устранения замечаний по несоответствию стандартам.

По решению Аккредитационного совета вуз составляет план работы по реализации рекомендаций и устранению замечаний согласно форме IQAA и размещает эту информацию на веб-сайте вуза.

IQAA проводит ежегодный постаккредитационный мониторинг и вправе направить группу экспертов по проверке устранения замечаний, отмеченных экспертной группой в отчете при посещении вуза.

Более подробно о процедуре внешней оценки IQAA можете изучить в Руководстве об организации и проведении внешней оценки (аудита) для процедуры институциональной и специализированной аккредитации IQAA [8].



Алгоритм проведения внешнего аудита

1. Предварительное заседание команды экспертов, инструктаж руководителя экспертной группы, распределение объектов анализа. Индивидуальное подписание документа «Кодекса чести эксперта».
2. Встреча с руководством высшего учебного заведения/колледжа.
3. Визуальный осмотр высшего учебного заведения/колледжа: посещение учебных аудиторий, лабораторного фонда, кабинетов, компьютерных классов, библиотеки, медицинского пункта, объектов питания, спортивной базы, служб поддержки студентов.
4. Посещение учебных занятий по расписанию, экзаменов.
5. Интервью с руководителями структурных подразделений вуза/колледжа, с профессорско-преподавательским составом (ППС), со студентами и выпускниками учебного заведения, работодателями.
6. Обсуждение с руководством предварительных результатов при закрытых дверях.
7. Заключительное совещание. Согласование сроков представления отчета по результатам внешнего аудита.
8. Представление агентством вузу предварительного отчета по внешнему аудиту.
9. Получение отчета по внешнему аудиту из вуза (могут быть сделаны вузом какие-либо уточнения или корректировки небольших неточностей). Вуз не может менять рекомендации или замечания внешней экспертной группы.
10. Представление отчета по внешнему аудиту агентству, на основе которого и отчета о самооценке готовится заключение для заседания Аккредитационного совета.



ГЛАВА 2 - СТАНДАРТЫ

2.1 Стандарты и критерии институциональной и специализированной (программной) аккредитации IQAA

Стандарты и критерии институциональной и специализированной (программной) аккредитации высшего образования разработаны в соответствии с Законами Республики Казахстан «Об образовании», «О техническом регулировании», международной практикой по институциональной аккредитации и аудиту высшего образования, а также в соответствии с международной практикой по аккредитации образовательных программ высшего образования и современными тенденциями развития высшего образования [6;7].

Институциональная аккредитация высших учебных заведений проводится на основе следующих стандартов и критериев:

- Стандарт 1. Миссия, стратегическое планирование и политика в области обеспечения качества
- Стандарт 2. Менеджмент и управление информацией
- Стандарт 3. Студенты, студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка успеваемости
- Стандарт 4. Прием студентов, результаты обучения, признание и квалификации
- Стандарт 5. Образовательные программы: их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка
- Стандарт 6. Профессорско-преподавательский состав и эффективность преподавания
- Стандарт 7. Научно-исследовательская работа (творческая деятельность)
- Стандарт 8. Ресурсы и службы поддержки студентов
- Стандарт 9. Информирование общественности
- Стандарт 10. Периодическое внешнее обеспечение качества и последующие процедуры

В рамках специализированной аккредитации, каждая образовательная программа должна продемонстрировать соответствие следующим стандартам:

- Стандарт 1. Цели образовательных программ и политика в области обеспечения качества
- Стандарт 2. Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией
- Стандарт 3. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка
- Стандарт 4. Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация



- Стандарт 5. Профессорско-преподавательский состав
- Стандарт 6. Учебные ресурсы и поддержка студентов
- Стандарт 7. Информирование общественности
- Стандарт 8. Непрерывный мониторинг и периодическая оценка образовательных программ, периодическая аккредитация

Студенту-эксперту, участвующему в институциональной и специализированной аккредитации, необходимо обратить особое внимание на стандарт, касающийся именно студентов (Стандарты 3,8 и 3 соответственно). Тем не менее, другие стандарты, касающиеся эффективности образовательных программ, ППС и материально-технической базы, не могут быть оставлены без внимания, так как они все имеют большое значение для успешного студенческого опыта.



Рисунок 2.1

Предлагается перечень вопросов по стандарту «Студенты», являющихся существенными для студентов-экспертов на основе Рис.2.1. Данные вопросы способствуют формированию собственных вопросов для студентов в ходе внешнего визита, а также для осуществления анализа с точки зрения студенческого опыта обучения.

Эффективность учебной программы и преподавания: эффективность и актуальность учебной программы в подготовке студентов:

- Как организована учебная программа?
- Насколько понятно расписание?
- Предоставляется ли учебный план?



- Как бы вы оценили преподавание?
- Полезны ли учебные дисциплины?
- Соответствует ли учебный план вашим ожиданиям?
- Обозначены ли результаты обучения ясным путем?
- Были ли вы удовлетворены предлагаемыми элективными курсами?
- Вы считаете, что ваша программа подготавливает вас к трудоустройству?
- Как организуются модули?

Условия для развития студентов: Условия для личностного развития и воспитания студента:

- Какие условия созданы для вашего личностного роста?
- В каких студенческих организациях вы состоите?
- Какие студенческие клубы, проекты, ассоциации и др. вы знаете?
- Посещали ли вы спортивные и культурно-оздоровительные базы университета? Довольны ли вы их условиями?
- Какие воспитательные и другие мероприятия вы посещали, и какие вы хотели бы посетить в будущем?

Руководство и поддержка для студентов: академическая и социальная поддержка студентов, условия обучения и поддержки студентов

- В какой степени вы получаете поддержку в ходе обучения?
- В какой степени вы получаете поддержку от сотрудников и преподавателей?
- Как вы оцениваете работу службы сервиса студентов?
- Оказывает ли вам поддержку ваш эдвайзер?
- Довольны ли условиями в общежитиях, библиотеках и др. местах?
- Нравится ли вам места практики, чтобы вы предложили для их улучшения?

Оценка и обратная связь: Оценка качества обучения связана с системой контроля качества

- Осуществляется ли оценка содержания курса достаточным и правильным путем?
- Справедливо ли оценивается курс?
- Получаете ли достаточный уровень обратной связи от ваших оценок?
- Используются ли одни стандарты при оценивании лекции?
- Проводятся ли экзамены и контрольные работы в большем количестве?
- Насколько часто выполняется оценка и курсовая работа?
- Считаете ли вы, что ваша кафедра/факультет является открытыми для замечаний?
- Считаете ли вы, что к вашим мнениям прислушиваются, и они принимаются во внимание?
- Какие улучшения были сделаны в рамках учебной программы?



Учебные и другие ресурсы: все ресурсы и материалы, необходимые для изучения, а также окружающая среда, где вы обучаетесь

- Достаточны ли ресурсы библиотеки и компьютерных залов?
- У вас есть доступ к необходимым вам материалам?
- Соответствует ли материально-техническая база вашей кафедры / факультета вашим ожиданиям?
- Были ли доступными лекционные материалы?
- Были ли все ресурсы доступны на достаточном уровне?
- Если вы изучаете практический курс, то у вас есть доступ к практическим ресурсам?
- Процесс преподавания и обучения: откуда студенты получают материалы, и как преподает ППС?
- Насколько актуальны учебные материалы?

Трудоустройство и профессиональный рост студента: эффективность учебной программы в отношении подготовки студентов к выбранной карьере и их карьерного роста

- Чувствуете ли вы ваше улучшение по окончании данной программы?
- Можете ли вы измерять ваш личный прогресс через вашу программу?
- Помогает ли ваша программа в вашем трудоустройстве?
- Оказывает ли вам поддержку карьерный центр?
- Получаете ли вы соответствующий совет по карьере?

Более подробно о стандартах и критериях аккредитации необходимо изучить в Стандартах и критериях институциональной и специализированной аккредитации IQAA.



ГЛАВА 3 – РОЛЬ СТУДЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ВНЕШНЕЙ ОЦЕНКИ

В соответствии с Положением Независимого агентства по обеспечению качества в образовании (ИQAА), в состав Аккредитационного совета, который принимает окончательное решение по аккредитации, экспертных групп по внешнему аудиту в обязательном порядке входят представители студенчества. Кроме того, студенты в обязательном порядке участвуют в процедурах институциональной и специализированной аккредитации ИQAА. Вуз, в свою очередь, представляет ИQAА кандидатуры студентов, соответствующих нижеизложенным требованиям для включения в состав экспертной группы по внешней оценке.

3.1 Требования к студентам-экспертам

Перечень компетенций и качеств, которые необходимы (или участие в работе внешнего несколькими из следующих желательны) для студентов, принимающих аудита. Студент-эксперт должен обладать качеством:

- являться студентом старших курсов, магистрантом или докторантом вуза 1-го и 2-го курсов;
- располагать некоторым опытом в сфере обеспечения качества или активно участвовать в студенческих организациях;
- иметь опыт представления проблем студенчества на уровне факультета, вуза, страны;
- обладать аналитическими умениями, проводить анализ, систематизировать и обобщать информацию;
- уметь подготовить письменный отчет, оформлять заключение с использованием средств компьютерной техники и информационных технологий;
- иметь коммуникативные умения, взаимодействовать в процессе проведения внешнего визита (аудита) с другими экспертами, с Независимым агентством по обеспечению качества в образовании (ИQAА), организацией образования.
- иметь полное представление о тенденциях развития системы образования, в частности, понимание вопросов Болонского процесса, кредитной системы обучения, компетентностного подхода, модульного образования и др.
- обладать знаниями по оцениваемой программе (в случае если студент является членом экспертной группы по специализированной (программной) аккредитации образовательной программы): студент, являющийся членом экспертной группы по внешней оценке, должен обучаться на старших курсов данной программы или родственной той, которая проходит процедуру аккредитации.
- нести ответственность перед общественностью, вузом, проходящим



институциональную и (или) специализированную (программную) аккредитацию, и Независимым агентством по обеспечению качества в образовании (IQAA).

Техника активного слушания

«Зеркалирование» – означает повторение фраз и слов, которые были сказаны. Это показывает, что слушатель был внимательным.

«Перефразирование» – перефразировать и пересказать, что вы услышали своими словами.

«Резюмирование» – подведение итогов для объединения элементов дискуссий и их систематизирование.

Формулировка правильных вопросов

В процессе оценки, необходимо задавать вопросы для получения как можно большей информации, при этом необходимо задавать неосуждающие и ненавязчивые вопросы. Мы знаем, что есть закрытые вопросы, требующие ответа «да» или «нет», а также открытые вопросы, допускающие разные ответы. В ходе внешнего визита задаются как открытые, так и закрытые вопросы. Какого вида они бы ни были, необходимо задавать вопросы с осторожностью. Постарайтесь не злоупотреблять вопросами «почему?», в особенности негативного аспекта в процессе оценки. Не задавайте сразу несколько вопросов, так как это может заставить растеряться вашего собеседника. Старайтесь также избегать трудных вопросов, от которых меньше всего получите ответ. К таким вопросам, к примеру, можно отнести «Почему вы не сделали это по-другому?» или «Разве так правильно делать, надо было сделать так...» и т.д. *Примеры вопросов вы также можете посмотреть в разделе 2.3 Главы 2.*

Эффективная обратная связь

Обратная связь является неотъемлемой частью работы экспертной группы. Как члену группы, студенту необходимо научиться предоставлять эффективную обратную связь. Кроме того, студент вовлекается в процесс подготовки отчета об оценке как равноценный член экспертной группы, где ему/ей необходимо предоставить анализ и оценку по стандартам, существенным для студенческого опыта. В этой связи предлагается изучение следующей схемы (Рис.3.1) эффективной обратной связи, представленной Агентством по расширению участия студентов в процессах качества Шотландии (Sparqs):



**Не персонализи-
ванная**

Сбалансированная

Конструктивная

Рис. 3.1 – Эффективная обратная связь

Достоверная обратная связь – необходимо конкретизировать то, что вы комментируете касательно учебного процесса и представлять доказательства тому, о чем вы говорите. Избегайте обобщений и эмоционального языка. К примеру, если были предоставлены данные о том, что 67 % из всех сотрудников не удовлетворены существующей системой обратной связи, которую они получают, то не говорите, что 97%.

Сбалансированная обратная связь – не говорите только о негативных сторонах касательно сотрудников, даже если это, то, что было сказано студентами. Упоминайте также о позитивных моментах. Это покажет вас с профессиональной стороны.

Конструктивная обратная связь – процесс оценки не направлен только на определение проблем, он также направлен на поиск решения обнаруженных проблем. Если вы нашли проблему, то предложите свой вариант решения.

Не персонализированная обратная связь – постарайтесь не использовать конкретные имена на встречах и интервью, говорите в целом, а также больше о занятиях, которые влияют на учебный процесс [2, 37-42].



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Процесс внешней оценки качества высшего учебного заведения является всеобъемлющим процессом, который требует высокой степени ответственности и профессионализма со стороны студентов. Данное Руководство, разработанное на основе стандартов IQAA и европейского опыта, предоставляет студентам первичную информацию для ознакомления с процедурами и стандартами аккредитации, процессом оценки качества, процедурами внешнего аудита IQAA, а также с ролью студентов в процессе внешней оценки, в том числе критерии выбора студентов-экспертов, навыки и компетенции, необходимые для студента-эксперта.

Студенты являются центральной частью учебного процесса в вузе, поэтому их мнение играет важную роль в процессе оценки эффективности содержания и организации образовательных программ и деятельности вуза/колледжа. Участие студентов в процедурах аккредитации способствует защите прав и интересов студентов, а также изменению их студенческого опыта к лучшему.



ИСТОЧНИКИ

1. Каланова Ш., Бишимбаев В. Тотальный менеджмент качества в высшем образовании. – Астана, 2006. – 476с.
2. The European Students' Union. QUEST for Quality for Students – Student Handbook on Quality Assurance. – Brussels, 2013.
3. Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года N 319-III ЗРК.
4. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. – European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki, 3rd edition.
5. Порядок и требования по ведению Национальных реестров аккредитационных органов, аккредитованных организаций образования и образовательных программ от «30» декабря 2011 года. Утвержден приказом № 556 Министра образования и науки Республики Казахстан.
6. Стандарты и критерии институциональной аккредитации организаций высшего образования Независимого агентства по обеспечению качества в образовании IQAA.
7. Стандарты специализированной (программной) аккредитации организаций высшего образования Независимого агентства по обеспечению качества в образовании IQAA.
8. Руководство об организации и проведении внешней оценки (аудита) для процедуры институциональной аккредитации Независимого агентства по обеспечению качества в образовании IQAA. – Астана, 2009, 2013, 2015.