

# Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG)

Европейская ассоциация гарантии качества высшего образования  
Европейский союз студентов  
Европейская ассоциация университетов  
Европейская ассоциация учреждений высшего образования  
Международное образование  
BUSINESSEUROPE  
Европейский реестр агентств гарантии качества в высшем образовании

---

## **Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG)**

**Переработанное издание**

Европейская ассоциация гарантии качества высшего образования

Европейский союз студентов

Европейская ассоциация университетов

Европейская ассоциация учреждений высшего образования

Международное образование

BUSINESSEUROPE

Европейский реестр агентств гарантии качества в высшем образовании

## Содержание

Предисловие к русскому изданию .....	3
Предисловие.....	5
I. Контекст, область применения, цели и принципы .....	6
Определение контекста.....	6
Область применения и понятия.....	7
II. Европейские стандарты и рекомендации для гарантии качества в высшем образовании.....	10
Часть 1: Стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества.....	11
Часть 2: Стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества высшего образования .....	17
Часть 3: Стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества.....	21
III. Приложение: Сводный список стандартов для гарантии качества в высшем образовании.....	24
Часть 1: Стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества в высших учебных заведениях.....	24
Часть 2: Стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества высшего образования .....	25
Часть 3: Стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества.....	26

## Предисловие к русскому изданию

Проект новых «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве» можно рассматривать как «второе поколение» европейских стандартов, поскольку в них сохранена идеология и структура документа, разработанного Европейской ассоциацией гарантии качества высшего образования ENQA и утвержденного Конференцией министров образования в Бергене в 2005-м году.

Необходимость в их пересмотре назрела, прежде всего, в связи с определением в 2009-м году на очередной Конференции министров новых задач Болонского процесса. Стало очевидным, что трансформация национальных систем высшего образования в первую декаду Болонского процесса стала массовым и необратимым явлением. Но и столь же очевидным фактом стала незавершенность начатых реформ по формированию Единого европейского пространства высшего образования. Были определены новые направления европейской интеграции как логическое продолжение развития, усиливая отдельные аспекты и расставляя особые приоритеты. Эти приоритеты Болонского процесса должны были найти отражение и в Стандартах гарантии качества.

Период «нулевых» во всем мире, а не только в Европе (и России) стимулировал рост национальных образовательных систем, разнообразия содержания, структур, форм и технологий предоставления образовательных услуг. Потребность в более гибких подходах проявилась не только в реализации образования, но и в оценке его качества.

Глобализация и интернационализация в сфере образования, сопровождаемая растущей мобильностью студентов – еще один тренд последних пятнадцати лет. А значит, потребность в большей открытости, прозрачности, сборе информации о вузах и программах, вызывающих доверие, публикации полных отчетов по внешней экспертизе также должна была найти отражение в новой «европейской модели гарантии качества».

Эти тенденции интернационализации и развития характерны и для аккредитационных агентств. Кроме того, появление новых национальных и панъевропейских организаций, занимающихся оценкой качества образования, например, для отдельных направлений подготовки (инженерных, медицинских и т.д.), а также агентств, присваивающих «знаки качества» (quality label, excellence), ставит задачу оценки и признания качества деятельности самих оценщиков (аккредитационных агентств и привлекаемых ими экспертов). Учет их разнообразия и недопустимость коммерческих «фабрик по выдаче свидетельств об аккредитации» (accreditation mills) – еще один приоритет в формировании доверия к европейскому образовательному пространству.

Претерпели изменения технология и процедуры оценки качества, используемые национальными аккредитационными агентствами. При всей необходимости разработки согласованных правил и общих подходов практика деятельности агентств свидетельствует о растущем разнообразии процедур гарантии качества (институциональная аккредитация, программная аккредитация, кластерная аккредитация, системная аккредитация) и разнообразии используемых «инструментов гарантии качества»: аккредитация (accreditation), аудит (audit), оценивание (evaluation), бенчмаркинг (benchmarking), экселленс (excellence).

Кроме того, еще более значимо поставлена задача учета в Европейских стандартах гарантии качества основных «инструментов прозрачности»: EQF (Европейская структура

квалификаций), ECTS (Европейская система зачета периодов обучения), LO (Результаты обучения студентов). Если в первом варианте Стандартов инструменты прозрачности не учитывались, поскольку рассматривались как самостоятельные направления деятельности в рамках Болонского процесса, то следующий этап развития ставит задачу не только интеграции национальных систем высшего образования в единое образовательное пространство, но и интеграцию самих инструментов интеграции.

«Второе поколение» Стандартов потребовало двух лет активной работы всех заинтересованных сторон – европейских ассоциаций аккредитационных агентств, студенческих организаций, высших учебных заведений, профессиональных и академических сообществ. Документ прошел самое широкое и неоднократное обсуждение на форумах и конференциях, получил одобрение Группой по координации Болонского процесса BFUG и в качестве проекта предложен на утверждение Конференцией министров высшего образования, которая состоялась 14-15 мая 2015 года в Ереване (Армения).

Русский перевод Стандартов подготовлен Национальным центром общественно-профессиональной аккредитации (Нацаккредцентром) с целью расширения возможности ознакомления академической общественности с документом, который в ближайшие десять лет, несомненно, окажет самое серьезное влияние на все национальные системы образования не только стран Европы, но и мира.

**Г. Н. Мотова, д.п.н.,**  
**заместитель директора Нацаккредцентра,**  
**главный редактор**  
**журнала «Аккредитация в образовании»**

## Предисловие

*Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG)* были приняты министрами образования в 2005 году по предложению, подготовленному Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования (ENQA) в сотрудничестве с Европейским союзом студентов (ESU)<sup>1</sup>, Европейской ассоциацией учреждений высшего образования (EURASHE) и Европейской ассоциацией университетов (EUA).

С 2005 года был достигнут значительный прогресс как по гарантии качества, так и по другим направлениям Болонского процесса, таким как рамки квалификаций, признание и внедрение результатов обучения. Все это способствовало изменению парадигмы в сторону студентоцентрированного образования и обучения.

В этом изменившемся контексте в 2012 году Коммюнике Министров призвало Группу E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) в сотрудничестве с организациями Education International (EI) и BUSINESSEUROPE, а также Европейским реестром агентств гарантии качества в высшем образовании (EQAR) подготовить предложения по переизданию ESG «для усиления ясности, применимости, полезности и практической значимости».

Проведенная работа по переизданию включала несколько раундов консультаций с привлечением как ключевых стейкхолдеров, так и министерств. Полученные многочисленные комментарии, предложения и рекомендации были тщательно проанализированы и приняты во внимание Руководящей группой (РГ). Они нашли отражение в итоговом предложении Наблюдательной группы по Болонскому процессу.

Кроме того, предложение также отражает общее мнение всех организаций, вовлеченных в процесс по совершенствованию гарантии качества в Европейском образовательном пространстве, и представляет собой прочную основу для его успешной реализации.

Будучи уверенными в том, что переработанное издание ESG будет полезным и даст новый импульс развитию гарантии качества, мы призываем Министров утвердить его.

Европейская ассоциация гарантии качества высшего образования  
Европейский союз студентов  
Европейская ассоциация университетов  
Европейская ассоциация учреждений высшего образования  
Международное образование  
BUSINESSEUROPE  
Европейский реестр агентств гарантии качества в высшем образовании

---

<sup>1</sup> ESU раньше именовался ESIB – Национальные Союзы Студентов Европы (The National Unions of Students in Europe).

# I. Контекст, область применения, цели и принципы

## Определение контекста

Высшее образование, научные исследования и инновации имеют решающее значение в поддержании социальной целостности, экономического роста и глобальной конкуренции. Поскольку европейское сообщество стремится к созданию прочного фундамента знаний, высшее образование является существенным компонентом социально-экономического и культурного развития. В то же время насущная необходимость в специальных умениях и компетенциях предъявляет к высшему образованию новые требования.

Более широкая доступность образования предоставляет вузам возможность использования все более разнообразного индивидуального опыта. В ответ на диверсификацию и возрастающие ожидания высшее образование должно осуществить коренной сдвиг в преподавании; в обучении назрела необходимость в подходе, ориентированном на студента, в поиске более гибких образовательных траекторий и признании компетенций, приобретенных за рамками формальных учебных программ. Сами вузы все более отличаются друг от друга по своим миссиям, способам реализации образования, сотрудничества, включая возрастающую интернационализацию, электронное обучение и новые методы преподавания<sup>2</sup>. Гарантия качества играет ключевую роль, поддерживая образовательные системы и вузы в осуществлении этих перемен, в то же время, гарантируя, что квалификации, получаемые студентами, и их образование остаются во главе угла миссий вузов.

Основная цель Стандартов и рекомендаций для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования состоит в том, чтобы внести вклад в общее понимание гарантии качества обучения во всех странах и среди всех стейкхолдеров. Стандарты играли и будут продолжать играть важную роль в развитии национальных и международных систем гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ЕПВО) и в международном сотрудничестве. Вовлеченность в процессы гарантии качества, особенно внешней гарантии, позволяет европейским системам высшего образования продемонстрировать качество и увеличить прозрачность, тем самым способствуя взаимному доверию, признанию квалификаций, программ и других видов реализации образования

ESG используются вузами и агентствами гарантии качества как справочное руководство для систем внешней и внутренней гарантии качества в высшем образовании. Более того, они используются Европейским реестром агентств гарантии качества (EQAR), ответственным за регистрацию агентств гарантии качества, соответствующих требованиям ESG.

---

<sup>2</sup> Документ Европейской Комиссии: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM(2013) 654 final, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

## **Область применения и понятия**

ESG представляют собой набор стандартов и рекомендаций для внутренней и внешней гарантии качества в высшем образовании. ESG не являются стандартами качества, они также не предписывают, каким образом должны осуществляться процедуры гарантии качества. Они носят рекомендательный характер и касаются жизненно важных аспектов гарантии качества и образовательной среды в высшем образовании. ESG должны рассматриваться в более широком контексте, включающем рамки квалификаций, ESTC и европейские приложения к дипломам, которые также продолжают способствовать повышению прозрачности и взаимному доверию в высшем образовании в европейском образовательном пространстве.

**ESG нацелены на гарантию качества обучения и преподавания в высшем образовании, включая образовательную среду и необходимую связь с научными исследованиями и инновациями.** В дополнение к этому, вузы имеют политику и процедуры для обеспечения и совершенствования качества другого вида своей деятельности - научных исследований и управления.

**ESG имеют отношение ко всей сфере высшего образования, реализуемого на европейском пространстве, независимо от вида обучения, места или способа.** Таким образом, ESG применимы ко всему высшему образованию, включая транснациональное и трансграничное. **В этом документе термин «программа» относится к высшему образованию в самом широком смысле** этого слова, включая образование, не являющееся частью программы, ведущей к получению формальной квалификации (степени).

Высшее образование ставит перед собой множество целей, включая воспитание у студентов активной гражданской позиции, выбор будущей карьеры (помощь в трудоустройстве), поддержку личностного роста, создание широкой базы современных знаний, стимулирование научных исследований и инновационной деятельности<sup>3</sup>.

Поэтому стейкхолдеры, имеющие разные приоритеты, могут по-разному относиться к качеству высшего образования, и гарантия качества должна принимать во внимание эти различные подходы. *Качество*, хотя и трудно поддается определению, является, главным образом, результатом взаимодействия между преподавателями, студентами и образовательной средой вуза. Гарантия качества должна обеспечить такую образовательную среду, в которой содержание программ, образовательные возможности и средства соответствуют цели.

В своей деятельности гарантия качества руководствуется двумя основополагающими целями: *отчетность и совершенствование*. Достижение этих целей способствует формированию доверия к деятельности высшего учебного заведения.

Успешно внедренная система гарантии качества предоставит необходимую информацию для того, чтобы убедить сам вуз и общественность в качестве деятельности высшего учебного заведения (отчетность), а также даст рекомендации по ее улучшению (совершенствование). Таким образом, гарантия качества и совершенствование качества

---

<sup>3</sup> Рекомендации Res (2007) Комитета министров Совета Европы об ответственности общества за высшее образование и научные исследования, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

являются взаимосвязанными. Они могут поддержать развитие культуры качества, которая охватывает всех: студентов, преподавателей и руководителей вуза.

**Термин «гарантия качества» используется в этом документе для описания всех видов деятельности внутри цикла постоянного совершенствования (т.е. деятельность по обеспечению и совершенствованию качества).**

Если не указано иначе, под термином **стейкхолдеры** в документе понимаются все лица внутри вуза, включая студентов и сотрудников, а также внешние стейкхолдеры, такие как работодатели и внешние партнеры вуза.

Словосочетание **учебное заведение** используется в Стандартах и рекомендациях для обозначения высших учебных заведений. Однако в зависимости от подхода вуза к гарантии качества оно может обозначать учебное заведение в целом, структурное подразделение или отдельное действующее лицо внутри вуза.

## **ESG: цели и принципы**

ESG имеют следующие цели:

❖ **Они определяют общую структуру** систем гарантии качества образования и обучения на европейском, национальном и институциональном уровне;

❖ **Они способствуют гарантии и совершенствованию качества** высшего образования в европейском образовательном пространстве;

❖ **Они поддерживают взаимное доверие и**, таким образом, содействуют признанию и мобильности за рамками национальных границ;

❖ **Они предоставляют информацию по гарантии качества** в европейском пространстве высшего образования.

Эти цели образуют структуру, внутри которой ESG могут быть различными путями и способами использованы и применены вузами, агентствами и странами. Европейское пространство высшего образования характеризуется разнообразием политических систем, систем высшего образования, разнообразием социокультурных и образовательных традиций, разнообразием устремлений и ожиданий. Все это делает невозможным применение единого общего подхода к качеству и гарантии качества в высшем образовании. Широкое применение всех стандартов является необходимым условием для достижения общего понимания гарантии качества в Европе. По этим причинам ESG должны носить достаточно общий характер, для того чтобы они были применимы ко всем формам реализации высшего образования.

ESG предлагают критерии на европейском уровне, по которым можно оценивать деятельность агентств гарантии качества.<sup>4</sup> Таким образом, можно создать условия, при которых агентства следуют единым принципам, а процессы и процедуры соответствуют целям и требованиям национальных контекстов.

---

<sup>4</sup> Агентства, подающие заявление на вступление в Европейский Реестр Агентств Гарантии Качества (EQAR), проходят внешнюю экспертизу по критериям ESG. Европейская Ассоциация Гарантии Качества в Высшем Образовании (ENQA) принимает во внимание соответствие ESG при приеме агентств гарантии качества в полные члены организации.

ESG основаны на следующих четырех принципах гарантии качества в европейском образовательном пространстве:

- ❖ Высшие учебные заведения несут основную ответственность за качество предоставляемого образования и его гарантию;

- ❖ Гарантия качества отвечает потребностям разнообразных систем высшего образования, вузов и студентов;

- ❖ Гарантия качества поддерживает развитие культуры качества;

- ❖ Гарантия качества принимает во внимание потребности и ожидания студентов, других стейкхолдеров и общества.

## **II. Европейские стандарты и рекомендации для гарантии качества в высшем образовании**

Стандарты для гарантии качества состоят из трех частей:

- Внутренняя гарантия качества
- Внешняя гарантия качества
- Агентства гарантии качества

Тем не менее, необходимо иметь в виду, что эти три части тесно взаимосвязаны и образуют основу структуры европейской гарантии качества. Внешняя гарантия качества, описанная в Части 2, признает стандарты внутренней гарантии качества, описанные в Части 1, таким образом обеспечивая согласованность внутренней работы, проделанной вузами, и процедур внешней гарантии качества, которые они проходят. Аналогичным образом Часть 3 соотносится с Частью 2. Следовательно, эти три части дополняют друг друга как в вузах, так и в агентствах, а также способствуют пониманию другими стейкхолдерами своей роли в общей структуре. В результате, все три части должны трактоваться как одно целое.

*Стандарты* описывают согласованную и принятую практику гарантии качества в высшем образовании и поэтому должны учитываться и выполняться всеми, кто вовлечен в реализацию всех видов высшего образования.<sup>5</sup> Для удобства в Приложение помещен Сводный список стандартов для гарантии качества.

*Рекомендации* разъясняют, почему стандарт важен, и описывают, как он может быть реализован. Они показывают примеры хорошей практики в соответствующих областях для анализа всеми, кто участвует в гарантии качества. Их реализация будет различной в зависимости от различающихся контекстов.

---

<sup>5</sup> В стандартах используется глагол “should” в значении предписания и соответствия

## **Часть 1: Стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества**

### **1.1. Политика гарантии качества**

#### **Стандарт:**

Образовательные организации должны иметь опубликованную политику гарантии качества, отражающую институциональное видение и стратегию и, таким образом, связанную со стратегическим менеджментом вуза. Внутренние стейкхолдеры должны разрабатывать и внедрять эту политику посредством соответствующих структур и процессов с привлечением внешних стейкхолдеров.

#### **Рекомендации:**

Политика и процедуры являются основой логически выстроенной и последовательной системы гарантии качества вуза. Система представляет собой цикл постоянного совершенствования и способствует отчетности вуза. Она поддерживает развитие культуры качества, в которой все стейкхолдеры берут на себя ответственность за качество на всех уровнях функционирования вуза. Для ее укрепления политика и процедуры имеют официальный статус и доступны широкой общественности.

Политика гарантии качества является более эффективной, если она отражает связь между научными исследованиями, преподаванием и обучением и учитывает как национальный контекст, в котором работает учреждение, так и внутривузовский контекст. Такая политика поддерживает

- Организацию системы гарантии качества;
- Кафедры, школы, факультеты и другие подразделения, также как и руководство вуза, сотрудников и студентов, выполняющих свои обязанности по гарантии качества;
- Процессы, обеспечивающие академическую репутацию и свободу;
- Процессы, предотвращающие нетерпимость любого рода и дискриминацию студентов и преподавателей;
- Участие внешних стейкхолдеров в гарантии качества.

Политика воплощается в практической деятельности посредством разнообразных процессов и процедур внутренней гарантии качества, которые предполагают участие всех подразделений вуза. То, как эта политика реализуется, контролируется и пересматривается, решается на уровне самого вуза.

Политика гарантии качества также относится и к любой деятельности, осуществляемой субподрядчиками или партнерами.

### **1.2 Разработка и утверждение программ**

#### **Стандарт**

Образовательные учреждения должны иметь процедуры для разработки и утверждения своих программ. Программы должны быть разработаны так, чтобы они соответствовали установленным целям. Квалификация, получаемая в результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена и должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификации в высшем образовании и, следовательно, Структуре квалификаций в Европейском пространстве высшего образования.

### **Рекомендации:**

Образовательные программы являются основой формирования образовательной миссии высшего учебного заведения. Они обеспечивают студентов как академическими знаниями, так и необходимыми умениями и навыками, в том числе переносимыми, которые могут повлиять на их личностное развитие и могут найти применение в их будущей карьере.

При разработке своих программ вузы должны обеспечить:

- соответствие целей программ институциональной стратегии и наличие ясно обозначенных ожидаемых результатов обучения;
- участие студентов в разработке программы;
- проведение внешних экспертиз и наличие справочно-информационных ресурсов;
- достижение четырех целей высшего образования, определенных Советом Европы (см. Область Применения и Понятия);
- постоянное продвижение, личностный рост и развитие студента в процессе освоения программы;
- точно определенную нагрузку студентов (например, в ECTS).
- предоставление места для прохождения производственной практики (там, где это необходимо);<sup>6</sup>
- официальное утверждение программы лицами или органами, не причастными к разработке или преподаванию программы.

### **1.3 Студентоцентрированное обучение и оценка успеваемости**

#### **Стандарт:**

Вузы должны внедрять процессы студентоцентрированного обучения в свои программы. Методы, посредством которых реализуются программы, должны стимулировать студентов к активной роли в совместном построении образовательного процесса.

#### **Рекомендации:**

Студентоцентрированное обучение играет важную роль в повышении мотивации, самоорефлексии и вовлеченности студентов в учебный процесс. Для вузов внедрение студентоцентрированного обучения требует взвешенного подхода к разработке и преподаванию образовательной программы и оценке результатов обучения.

Реализуя принцип студентоцентрированного обучения, вузы должны обеспечить:

- уважение и внимание к различным группам студентов и их потребностям, предоставление гибких траекторий обучения;
- использование различных форм преподавания (там, где это уместно);
- гибкое использование разнообразных педагогических методов;
- регулярную обратную связь о приемах и способах, используемых для оценки и корректировки педагогических методов;
- поддержку автономии обучающегося при одновременном надлежащем руководстве и помощи со стороны преподавателя;

---

<sup>6</sup> Производственная практика включает стажировки, интернатуру и другие виды обучения по программе, которые студент проводит вне стен вуза для приобретения практического опыта, имеющего отношение к его обучению

- укрепление взаимного уважения преподавателя и студента;
- наличие уместных процедур реагирования на жалобы студентов.

Принимая во внимание важность оценки успеваемости студентов для их будущей карьеры, процедуры гарантии качества для оценивания должны учитывать следующее:

- Оценивающие лица должны владеть методами тестирования и проверки знаний студентов и повышать квалификацию в этой области;
- Критерии и методы оценивания должны быть заранее опубликованы;
- Оценивание должно демонстрировать уровень достижения студентом запланированного результата обучения. Студент должен получить обратную связь, а, при необходимости, советы по процессу обучения;
- Где это возможно, экзамен должен проводиться не одним экзаменатором;
- Правила оценивания должны включать учет смягчающих обстоятельств;
- Оценивание должно быть последовательным, объективным по отношению ко всем студентам и проводиться в соответствии с установленными правилами;
- Должна быть предусмотрена официальная процедура апелляции.

#### **1.4 Прием, успеваемость, признание и сертификация**

##### **Стандарт:**

Вузы должны иметь заранее определенные, опубликованные и последовательно применяемые правила, регулирующие все периоды студенческого «жизненного цикла», т.е. прием, успеваемость, признание и сертификацию.

##### **Рекомендации:**

Обеспечение плавного развития академической карьеры студентов с соблюдением интересов студентов, программ, вузов и систем. Процедуры приема, оценки, признания и выпуска, наряду с самой академической программой и поддержкой студентов, играют важную роль в этом процессе, особенно при наличии мобильности студентов внутри систем высшего образования.

Важно, чтобы политика, процессы и критерии приема студентов осуществлялись последовательно и прозрачно. После приема в вуз процесс инициирования студентов должен включать знакомство с учебным заведением и программой.

У вуза должны быть в наличии процедуры и инструменты для сбора, мониторинга и последующих действий на основе информации об академических достижениях студентов.

Объективное признание квалификаций высшего образования, периодов обучения и предшествующего образования, включая признание неформального образования, является неотъемлемым компонентом обеспечения успеваемости студентов в процессе обучения и способствует мобильности. Для того чтобы гарантировать надлежащие процедуры признания, вузы должны:

- обеспечить соответствие действий образовательного учреждения Лиссабонской конвенции о признании;
- сотрудничать с другими образовательными учреждениями и национальными центрами ENIC/NARIC с целью обеспечения сопоставимого признания квалификаций в стране.

Выпуск представляет собой кульминацию периода обучения студента. Вузы должны обеспечить студентов документами, подтверждающими полученную квалификацию, включая достигнутые результаты обучения, а также контекст, содержание и статус полученного образования, и свидетельства его завершения.

## **1.5 Преподавательский состав**

### **Стандарт:**

Вузы должны иметь беспристрастные (объективные) и прозрачные процессы для найма и профессионального роста и развития всего штата, которые позволяют им гарантировать компетентность своих преподавателей.

### **Рекомендации:**

Роль преподавателя является главной в высококачественном обучении и приобретении знаний, умений и навыков. Диверсификация контингента студентов и строгая ориентация на результаты обучения требуют студентоцентрированного подхода, а, следовательно, изменения роли преподавателя (см. стандарт 1.3).

Вузы несут главную ответственность за качество своих сотрудников и предоставление благоприятных условий для их эффективной работы. Поэтому вузы должны:

- Признавая важность преподавания, разработать ясные, прозрачные и объективные критерии приема сотрудников на работу, назначения на должность, повышения по службе, увольнения и следовать им в своей деятельности;
- Предоставлять возможности карьерного роста и профессионального развития профессорско-преподавательского состава, принимая во внимание результаты оценки работы сотрудников, в том числе результаты опроса коллег и студентов;
- Поощрять научную деятельность для укрепления связи между обучением и научными исследованиями;
- Поощрять инновационные методы преподавания и использование передовых технологий.

## **1.6 Образовательные ресурсы и система поддержки студентов**

### **Стандарт:**

Образовательные организации должны гарантировать наличие достаточных, доступных и соответствующих цели учебных ресурсов и служб поддержки студентов.

### **Рекомендации:**

Во время обучения студентам необходимы образовательные ресурсы, которые могут быть как материальными (библиотеки или компьютеры), так и человеческими (наставники, кураторы и другие консультанты). Роль служб поддержки особенно важна для стимулирования мобильности студентов как внутри образовательной системы, так и между различными системами высшего образования.

При распределении, планировании и обеспечении образовательных ресурсов эти службы поддержки должны учитывать потребности различных групп студентов (взрослых, работающих, заочников, иностранных студентов, а также студентов с ограниченными возможностями) и принимать во внимание тенденции студентоцентрированного обучения.

Образовательные учреждения должны организовывать свою деятельность и службы поддержки с учетом ситуации конкретного вуза.

При предоставлении дополнительных услуг ключевая роль принадлежит администрации и специализированным службам, поэтому вузы должны обеспечить профессионализм сотрудников и возможности для повышения их квалификации.

### **1.7 Управление информацией**

#### **Стандарт:**

Образовательные учреждения должны гарантировать, что они собирают, анализируют и используют соответствующую информацию для эффективного управления своими программами и другими направлениями своей деятельности

#### **Рекомендации:**

Достоверная информация – необходимое условие для принятия решения. Образовательные учреждения должны использовать эту информацию для того, чтобы знать, что работает эффективно, а что нуждается в улучшении. Необходима уверенность в том, что вуз имеет процедуры для сбора и анализа информации о своих программах и своей деятельности и использует полученные сведения в работе внутренней системы гарантии качества.

То, какая именно информация собирается, в некоторой степени зависит от типа и миссии образовательных учреждений, но вузы должны учитывать следующее:

- сведения о контингенте студентов;
- уровень успеваемости, достижения студентов и отсева;
- удовлетворенность студентов реализацией программ;
- доступность образовательных ресурсов и служб поддержки студентов;
- трудоустраиваемость выпускников;
- ключевые показатели деятельности самого вуза или их эквиваленты;

Могут использоваться различные методы сбора информации. Важно, чтобы студенты и сотрудники были вовлечены в сбор и анализ информации и планирование последствий.

### **1.8 Информирование общественности**

#### **Стандарт:**

Образовательные учреждения должны публиковать информацию о своей деятельности (включая программы), которая должна быть ясной, точной, объективной, актуальной и доступной.

### **Рекомендации:**

Информация о деятельности вузов полезна как для абитуриентов и студентов, так и для выпускников, других стейкхолдеров и широкой общественности.

Поэтому вузы должны предоставлять информацию о своей деятельности, включая реализуемые программы, об ожидаемых результатах обучения по этим программам, присваиваемых квалификациях, преподавании, обучении, оценочных процедурах, проходных баллах и учебных возможностях, предоставляемых студентам, а также информацию о возможностях трудоустройства выпускников.

## **1.9 Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ**

### **Стандарт:**

Вузы должны проводить мониторинг и периодическую оценку программ для того, чтобы гарантировать, что они достигают своей цели и отвечают потребностям студентов и общества. Результаты этих процессов должны вести к постоянному совершенствованию программ. Все заинтересованные лица должны быть проинформированы о любых запланированных или предпринятых действиях в отношении этих программ.

### **Рекомендации:**

Постоянный мониторинг, периодическая оценка и пересмотр образовательных программ имеют целью обеспечение их эффективной реализации и создание благоприятной среды обучения для студентов.

Это включает оценку:

- содержания программ в свете последних достижений науки по конкретной дисциплине для обеспечения актуальности преподаваемой дисциплины;
- изменяющихся потребностей общества;
- нагрузки, успеваемости и выпуска студентов;
- эффективности процедур оценивания студентов;
- ожиданий, потребностей и удовлетворенности студентов обучением по программе;
- образовательной среды и служб поддержки и их соответствия целям программы.

Программы регулярно проходят оценку и пересматриваются с привлечением студентов и других стейкхолдеров. Собранная информация анализируется, и программа приводится в соответствие с современными требованиями. Внесенные изменения публикуются.

## **1.10 Периодические процедуры внешней гарантии качества**

### **Стандарт:**

Образовательные организации должны проходить внешние процедуры гарантии качества в соответствии с Европейскими стандартами и рекомендациями на регулярной основе.

### **Рекомендации:**

Внешние процедуры гарантии качества в различных формах позволяют оценить эффективность внутривузовских процессов гарантии качества. Они являются катализаторами развития и реализации новых возможностей. Они также предоставляют информацию общественности о качестве деятельности образовательного учреждения.

Вузы должны регулярно участвовать в процедурах внешней гарантии качества, которые, там, где это необходимо, учитывают требования законодательства, в рамках которого они действуют. Поэтому, в зависимости от контекста, внешняя гарантия качества может принимать различные формы и осуществляться на разных уровнях (таких как программа, факультет или вуз).

Гарантия качества – это непрерывный процесс, который не заканчивается получением внешнего отзыва, написанием отчета или процессами последствия в вузе. Поэтому вузы должны стремиться к тому, чтобы прогресс, достигнутый со времени последней процедуры внешней гарантии качества, принимался во внимание при подготовке к следующей процедуре.

## **Часть 2: Стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества высшего образования**

### **2.1 Учет процедур внутренней гарантии качества**

#### **Стандарт:**

Процедуры внешней гарантии качества должны принимать во внимание эффективность процессов внутренней гарантии качества, описанных в Части 1 ESG.

#### **Рекомендации:**

Гарантия качества в высшем образовании предполагает ответственность вуза за качество своих программ и других предоставляемых услуг; поэтому важно, чтобы внешние процессы гарантии качества признавали ответственность вузов за гарантию качества. Для обеспечения связи между внутренней и внешней гарантией качества внешняя гарантия качества должна принимать во внимание Часть 1. Стандарты Части 1 могут рассматриваться по-разному, в зависимости от вида процедуры внешней гарантии качества.

### **2.2 Разработка целесообразных процедур внешней гарантии качества**

#### **Стандарт:**

Все процедуры внешней гарантии качества должны быть определены и разработаны в соответствии с определенными целями и задачами и принимать во внимание соответствующие нормативно-правовые документы. Необходимо привлекать стейкхолдеров к разработке и совершенствованию процессов.

### **Рекомендации:**

Наличие ясно определенных целей процедур внешней гарантии качества, согласованных со всеми стейкхолдерами, обеспечивает их эффективность и объективность.

Цели, задачи и внедрение процессов должны учитывать:

- уровень нагрузки и стоимость этих процессов для вуза;
- дальнейшее совершенствование деятельности вуза;
- необходимость продемонстрировать это совершенствование;
- необходимость ясной и четкой информации, а также последствия по результатам этого процесса.

Система внешней гарантии качества может быть более гибкой, если вузы способны продемонстрировать эффективность собственных процедур внутренней гарантии качества.

## **2.3 Процессы**

### **Стандарт:**

Процедуры внешней гарантии качества должны быть надежными, полезными, заранее определенными, должны применяться последовательно, а их результаты должны быть опубликованы. Такие процедуры включают:

- самооценку или аналогичную процедуру;
- внешнюю оценку, обычно предполагающую посещение вуза группой экспертов, в которую также входят и студенты;
- публикацию полного отчета экспертной комиссии, включая официальные результаты;
- последовательные процедуры последствий.

### **Рекомендации:**

Внешние процедуры гарантии качества, проведенные профессионально, последовательно и прозрачно, обеспечивают их принятие и результативность.

В зависимости от системы внешней гарантии качества вуз предоставляет основу для процедур внешней гарантии качества - отчет о самообследовании или другой материал, включая подтверждающую документацию. Письменная документация, как правило, дополняется встречами и беседами со стейкхолдерами во время визита в образовательное учреждение. Результаты оценки обобщаются в виде отчета (см. Стандарт 2.5), составленного группой внешних экспертов (см. Стандарт 2.4).

Процессы внешней гарантии качества не заканчиваются публикацией отчета. Отчет экспертов является руководством для дальнейших действий со стороны вуза. Агентства имеют процессы последствий, предусматривающие определенные шаги, предпринимаемые вузом после завершения внешней оценки. Характер последствий зависит от вида процедур внешней гарантии качества.

## **2.4 Эксперты**

### **Стандарт:**

Внешняя гарантия качества должна осуществляться группой внешних экспертов, включающей студента (-ов).

### **Рекомендации:**

В основе внешней гарантии качества лежит широкий спектр экспертного опыта, имеющегося в распоряжении коллег, выступающих в роли внешних экспертов, которые вносят свой вклад в работу агентства, привнося точку зрения других вузов, ученых, студентов, представителей профессионального сообщества.

Для того чтобы обеспечить значимость и корректность работы экспертов, для них необходимы:

- тщательный отбор;
- наличие соответствующих умений и навыков, компетентность при выполнении задач;
- обучение и тренинг и /или брифинг.

Агентство обеспечивает независимость и отсутствие конфликта интересов у экспертов.

Агентства должны предусмотреть возможность дополнительного измерения внешней гарантии качества путем привлечения в комиссии международных экспертов.

## **2.5 Критерии принятия официальных решений**

### **Стандарт:**

Все официальные решения, принимаемые в результате внешней оценки качества, должны основываться на четких общепринятых критериях, применяемых последовательно и согласованно, независимо от того, заканчивается ли процедура принятием официального решения.

### **Рекомендации:**

Официальные результаты, такие как решения, одобрения или рекомендации, оказывают существенное влияние на вузы и программы, проходящие процедуру внешней оценки.

В целях соблюдения справедливости и достоверности результаты внешних оценочных процедур агентств гарантии качества должны основываться на опубликованных критериях, применяемых согласованно и последовательно. В зависимости от внешней системы гарантии качества результаты внешних оценочных процедур могут принимать разные формы, например, рекомендации, пожелания или официальные решения.

## **2.6 Отчет**

### **Стандарт:**

Должны быть опубликованы полные отчеты экспертов, написанные понятным языком и доступные академическому сообществу, внешним партнерам и другим заинтересованным

лицам. Любые результаты и выводы, основывающиеся на отчете, должны быть опубликованы вместе с ним.

### **Рекомендации:**

Отчет экспертной комиссии - важный результат внешней процедуры гарантии качества. Его содержание является основой для последующих действий вуза по результатам внешней оценки, он также является источником информации для общественности о деятельности образовательного учреждения. Таким образом, чтобы получить максимальную отдачу от отчета, он должен быть четко структурирован, написан ясным языком и содержать:

- описание контекста (для определения места вуза в его специфическом контексте);
- описание процедуры, включая участвующих экспертов;
- документальный и фактический материал, анализ и выявленные результаты;
- выводы;
- примеры хорошей практики, используемой в вузе;
- рекомендации по процедурам последствия.

Может оказаться полезной подготовка сжатого отчета.

Неотъемлемой составляющей процесса внешней оценки качества является предоставление вузу возможности вносить исправления, касающиеся фактических неточностей в отчете комиссии.

## **2.7 Жалобы и апелляции**

### **Стандарт:**

Апелляционные процедуры должны быть четко определены, составлять часть регламента процедур гарантии качества и доводиться до сведения образовательных учреждений.

### **Рекомендации:**

Для обеспечения прав вузов и объективного принятия решений процедуры внешней гарантии качества должны быть открытыми и подотчетными. Тем не менее, могут возникнуть некоторые разногласия или неудовлетворенность процессом или официальными результатами. Агентства должны решать такие вопросы профессионально, посредством четко определенных и последовательно применяемых процедур.

Процедура апелляции позволяет вузу выразить свою неудовлетворенность проведением процесса или лицами, его проводившими.

При апелляции вуз подвергает сомнению официальные результаты процесса и пытается продемонстрировать, что результат оценки не основывается на убедительных доказательствах, что критерии применялись некорректно или что процессы были непоследовательны.

## Часть 3: Стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества

### 3.1 Деятельность, политика и процессы гарантии качества

#### **Стандарт:**

Агентства должны проводить регулярную деятельность по внешней гарантии качества, как это определено в Части 2. ESG. Они должны иметь ясные и четко сформулированные цели и задачи, которые являются неотъемлемой частью их опубликованной миссии. Эти цели и задачи должны воплощаться в повседневной деятельности агентства. Агентства должны обеспечивать участие стейкхолдеров в своей работе.

#### **Рекомендации:**

Для того чтобы внешняя гарантия качества была значимой, важно, чтобы вузы и общественность доверяли агентствам.

Поэтому агентства должны описать и опубликовать цели и задачи своей деятельности по гарантии качества, характер взаимодействия с соответствующими стейкхолдерами, особенно с вузами, и контекст своей работы. Экспертные возможности агентства могут быть расширены посредством включения иностранных экспертов в комитеты и комиссии агентства.

Для достижения своих целей агентства проводят различные виды деятельности по гарантии качества, такие как оценка, проверка, аудит, аккредитация и другие подобные процедуры, как на программном, так и на институциональном уровне. Если агентства осуществляют какую-либо другую деятельность, они должны проводить четкое разграничение между внешней гарантией качества и другими областями своей деятельности.

### 3.2 Официальный статус

#### **Стандарт:**

Агентства должны иметь установленную юридическую базу и быть официально признанными компетентными государственными/общественными органами.

#### **Рекомендации:**

В частности, когда внешняя гарантия качества проводится с целью установления соответствия нормативно-правовой базе, вузы должны быть уверены, что результаты и последствия этого процесса будут приняты системой высшего образования, государством, стейкхолдерами и общественностью.

### 3.3 Независимость

#### **Стандарт:**

Агентства должны быть независимы и действовать автономно. Они несут полную ответственность за свои действия. Никакие третьи стороны не могут повлиять на официальные результаты их процедур.

## **Рекомендации:**

Автономным вузам нужны независимые агентства в качестве своих партнеров. Независимость необходима для того, чтобы процедуры и решения были основаны исключительно на экспертной оценке, а не на интересах стейкхолдеров.

Для установления факта независимости агентства имеют значение следующие факторы:

- Организационная независимость: официальные документы (например, нормативно-правовые акты) гарантируют независимость агентства от вузов, государства и других стейкхолдеров;
- Функциональная независимость: определение и действие процедур и методов, номинация и назначение внешних экспертов осуществляются автономно и независимо от третьих лиц, таких как вузы, государства и другие стейкхолдеры;
- Независимость официальных результатов: хотя заинтересованные стороны, особенно студенты, принимают участие в процедурах гарантии качества, агентство несет ответственность за окончательные результаты этих процедур.

Агентства должны четко довести до сведения всех участвующих в его деятельности (например, экспертов), что, несмотря на то, что они могут быть номинированы третьей стороной, во время работы с агентством они выступают от своего собственного лица, а не представляют интересы своей организации.

### **3.4 Тематический анализ**

#### **Стандарт:**

Агентства должны регулярно публиковать отчеты, которые описывают и анализируют общие результаты своей деятельности по внешней гарантии качества.

#### **Рекомендации:**

В процессе своей работы агентства получают информацию о программах и вузах, которая может быть полезна и для других целей, предоставляя данные для структурного анализа всей системы высшего образования. Эти материалы могут быть полезны для анализа и совершенствования политики гарантии качества в институциональном, национальном и международном контекстах.

Тщательный анализ этой информации покажет тенденции развития, области хорошей практики и выявит существующие проблемы.

### **3.5 Ресурсы**

#### **Стандарт:**

Агентства должны иметь необходимые и достаточные человеческие и финансовые ресурсы для осуществления своей деятельности.

#### **Рекомендации:**

Учитывая важное влияние, которое образование оказывает на развитие общества и индивида, общество заинтересовано в том, чтобы агентства имели необходимое и достаточное финансирование.

Ресурсы агентства позволяют ему эффективно и продуктивно организовывать и проводить деятельность по гарантии качества. Кроме этого, ресурсы позволяют анализировать и совершенствовать деятельность агентства и информировать общественность о ее результатах.

### **3.6 Внутренняя гарантия качества и профессиональное поведение**

#### **Стандарт:**

Агентства должны иметь процедуры для внутренней гарантии качества в отношении определения, обеспечения и совершенствования качества и добросовестности своих действий.

#### **Рекомендации:**

Агентства должны быть подотчетны своим стейкхолдерам. Поэтому агентства должны поддерживать высокие профессиональные стандарты и обеспечивать добросовестность своей работы. Внешняя оценка и совершенствование деятельности должны осуществляться постоянно, чтобы обеспечить высокий уровень услуг, предоставляемых вузам и обществу.

Агентства должны иметь внутреннюю политику гарантии качества, опубликованную на сайте.

Эта политика гарантирует, что:

- все лица, вовлеченные в деятельность агентства, компетентны, действуют профессионально и соблюдают этику;
- агентство имеет механизмы внешней и внутренней обратной связи, что ведет к постоянному совершенствованию его работы;
- агентство принимает меры против любых проявлений нетерпимости и дискриминации;
- агентство осуществляет необходимую связь с соответствующими государственными органами, под юрисдикцией которых оно находится;
- любая деятельность и материалы, предоставленные субподрядчиками, находятся в соответствии с ESG, если некоторые элементы процедуры гарантии качества выполняются другими сторонами на договорной основе;
- агентство имеет право устанавливать статус и признание вузов, в которых агентство проводит свои процедуры внешней гарантии качества.

### **3.7 Периодическая внешняя оценка агентств**

#### **Стандарт:**

Агентства должны проходить периодическую оценку своей деятельности не реже, чем один раз в пять лет, для того чтобы продемонстрировать свое соответствие ESG.

#### **Рекомендации:**

Периодическая внешняя оценка поможет агентству проанализировать свою политику и деятельность. Она предоставляет возможность продемонстрировать самому агентству и его стейкхолдерам, что агентство продолжает следовать принципам, изложенным в ESG.

### **III. Приложение: Сводный список стандартов для гарантии качества в высшем образовании**

#### **Часть 1: Стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества в высших учебных заведениях**

##### **1.1 Политика и процедуры гарантии качества**

Образовательные учреждения должны иметь опубликованную политику гарантии качества, отражающую институциональное видение и стратегию и, таким образом, связанную со стратегическим менеджментом вуза. Политика должна внедряться в практику посредством процедур гарантии качества, управляемых соответствующими структурами. Стейкхолдеры должны привлекаться к разработке и внедрению политики и процедур<sup>7</sup>.

##### **1.2 Разработка и утверждение программ<sup>8</sup>**

Образовательные учреждения должны иметь процессы для разработки и утверждения своих программ. Программы должны быть разработаны так, чтобы они соответствовали установленным целям. Квалификация, получаемая в результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена и должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификации в высшем образовании и, следовательно, Структуре квалификаций в Европейском пространстве высшего образования.

##### **1.3 Студентоцентрированное обучение**

Вузы должны внедрять процессы студентоцентрированного обучения в свои программы. Методы, посредством которых реализуются программы, должны стимулировать студентов к активной роли в совместном построении образовательного процесса.

##### **1.4 Прием, успеваемость, выпуск студентов, признание и сертификация**

Вузы должны иметь заранее определенные, опубликованные и последовательно применяемые правила, регулирующие все периоды студенческого «жизненного цикла», т.е. прием, успеваемость, признание и сертификацию.

##### **1.5 Преподавательский состав**

Вузы должны иметь беспристрастные (объективные) и прозрачные процессы для найма, профессионального роста и развития всего штата, которые позволяют им гарантировать компетентность своих преподавателей.

##### **1.6 Образовательные ресурсы и система поддержки студентов**

Образовательные учреждения должны гарантировать, что имеют достаточные, доступные и соответствующие цели учебные ресурсы и службы поддержки студентов.

---

<sup>7</sup> Если не указано иначе, в настоящем документе под стейкхолдерами понимаются все заинтересованные лица внутри вуза, включая студентов и сотрудников, а также все внешние стейкхолдеры, такие как работодатели и внешние партнеры вуза

<sup>8</sup> Термин «программа» в данных стандартах используется в широком смысле, включая обучение, не являющееся частью программы, ведущей к присвоению официальной степени

## **1.7 Управление информацией**

Образовательные учреждения должны гарантировать, что они собирают, анализируют и используют соответствующую информацию для эффективного управления своими программами и другими направлениями своей деятельности.

## **1.8 Информирование общественности**

Образовательные учреждения должны публиковать информацию о своей деятельности (включая программы), которая должна быть ясной, точной, объективной, актуальной и доступной.

## **1.9 Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ**

Вузы должны проводить мониторинг и периодическую оценку программ для того, чтобы гарантировать, что они достигают своей цели и отвечают потребностям студентов и общества. Результаты этих процессов должны быть общедоступными и должны вести к постоянному улучшению программ.

## **1.10 Периодические процедуры внешней гарантии качества**

Образовательные учреждения должны проходить внешние процедуры гарантии качества в соответствии с Европейскими стандартами и рекомендациями на регулярной основе.

## **Часть 2: Стандарты и рекомендации для внешней гарантии качества высшего образования**

### **2.1 Учет процедур внутренней гарантии качества**

Процедуры внешней оценки качества должны принимать во внимание эффективность процессов внутренней оценки качества, описанных в Части 1 ESG.

### **2.2 Разработка целесообразных процедур внешней гарантии качества**

Все процедуры внешней гарантии качества должны быть определены и разработаны в соответствии с определенными целями и задачами и принимать во внимание соответствующие нормативные и правовые документы. Необходимо привлекать стейкхолдеров к разработке и совершенствованию процессов.

### **2.3 Процессы**

Процедуры внешней гарантии качества должны быть надежными, полезными, заранее определенными, должны применяться последовательно, а их результаты должны быть опубликованы.

Такие процедуры включают:

- самооценку или аналогичную процедуру;

- внешнюю оценку, обычно предполагающую посещение вуза группой экспертов, включающей студентов;
- публикацию полного отчета экспертной комиссии, включая официальные результаты;
- последовательные процедуры последствия.

#### **2.4. Эксперты**

В основе внешней гарантии качества должна лежать система профессиональной оценки, проводимой группой коллег, включающей студентов.

#### **2.5 Критерии принятия решений**

Все решения, принимаемые в результате внешней оценки качества, должны основываться на четких общепринятых критериях, применяемых последовательно и согласованно, независимо от того, заканчивается ли процедура принятием официального решения.

#### **2.6 Отчет**

Должны быть опубликованы полные отчеты экспертов, написанные понятным языком и доступные академическому сообществу, внешним партнерам и другим заинтересованным лицам. Любые результаты и выводы, основывающиеся на отчете, должны быть опубликованы вместе с ним.

#### **2.7 Жалобы и апелляции**

Апелляционные процедуры должны быть четко определены, составлять часть регламента процедур гарантии качества и доводиться до сведения образовательных учреждений.

### **Часть 3: Стандарты и рекомендации для агентств внешней гарантии качества**

#### **3.1 Деятельность, политика и процессы гарантии качества**

Агентства должны проводить регулярную деятельность по внешней гарантии качества, как это определено в Части 2. ESG. Они должны иметь ясные и четко сформулированные цели и задачи, которые являются неотъемлемой частью их опубликованной миссии. Эти цели и задачи должны воплощаться в повседневной деятельности агентства. Агентства должны обеспечивать участие стейкхолдеров в своей работе.

### **3.2 Официальный статус**

Агентства должны иметь установленную юридическую базу и быть официально признанными компетентными государственными/общественными органами.

### **3.3 Независимость**

Агентства должны быть независимы и действовать автономно. Они несут полную ответственность за свои операции. Никакие третьи стороны не могут повлиять на официальные результаты их процедур.

### **3.4 Тематический анализ**

Агентства должны регулярно публиковать отчеты, которые описывают и анализируют результаты своей другой деятельности по внешней гарантии качества.

### **3.5 Ресурсы**

Агентства должны обладать достаточными и необходимыми ресурсами, как человеческими, так и финансовыми, для проведения своей работы.

### **3.6 Внутренняя гарантия качества и профессиональное поведение**

Агентства должны иметь процедуры для внутренней гарантии качества в отношении определения, обеспечения и совершенствования качества и добросовестности своих действий.

### **3.7. Периодическая внешняя оценка агентств**

Агентства должны проходить внешнюю оценку по крайней мере один раз в пять лет для того, чтобы продемонстрировать свое соответствие требованиям ESG.