

### УВОДЗІНЫ

Наступны план якасці заснаваны на цыкле забеспячэння якасці, які складаецца з планавання, рэалізацыі, маніторынгу, ацэнкі і паляпшэння працоўнага навучання (ПН) ў вышэйшых навучальных установах (ВНУ) краін-партнёраў (КП). Забеспячэнне якасці з'яўляецца галоўнай праблемай для ВНУ ў складаным свеце і патрабуе высокага ўзроўню кампетэнцый. У гэтым кантэксце, заснаваны на вызначэнні прынцыпаў рэалізацыі ПН у праекце UniLab, гэты план павысіць якасную рэалізацыю ПН для студэнтаў. Ён таксама дапаможа кампаніям задаволіць свае патрэбы ў наборы персаналу, вырашыць праблему недахопу працоўнай сілы ў пэўных сектарах і палепшыць рэпутацыю ВНУ.

ВНУ, як пастаўшчык размяшчэння/праграм ПН, гарантуе выкананне плана якасці.

Наша мадэль – гэта мадэль ПКП, заснаваная на **прынцыпах, крытэрыях (або стандартах) і паказчыках**<sup>1</sup>.

- **Прынцыпы і канцэпцыі UniLab**, вызначаныя [тут](#)
- **Індыкатары** – гэта ўмовы, якія неабходна выканаць для дасягнення якаснага ПН.
- **Доказы і пацвярджаючыя дакументы**, згаданыя ў плане якасці, неабходныя для працэсу **маніторынгу** і/або ацэнкі з мэтай паляпшэння рэалізацыі ПН. Яны будуць распрацаваны як **інструменты** (або як прататыпы інструментаў) (D5.4).

Гэта агульная мадэль, якую можна адаптаваць да любой ВНУ ў КП. Ён прапануе пакрокавае кіраўніцтва, якое гарантуе паспяховую перадачу мадэлі любой установе.

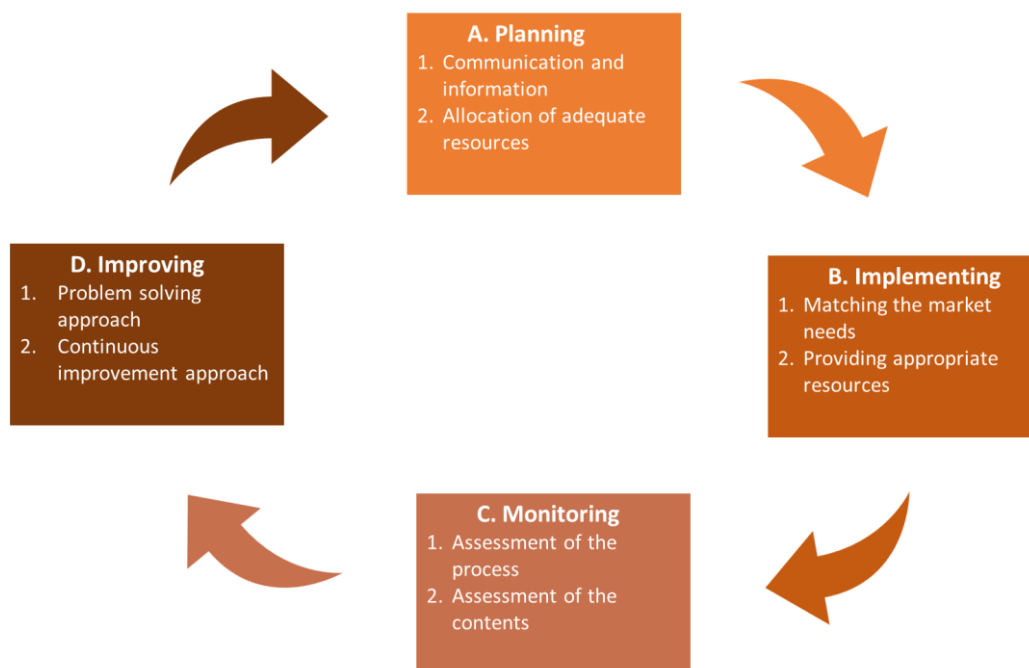
Асноўныя этапы распрацоўкі плана якасці:

- Вызначэнне асноўных мэтавых груп: зацікаўленыя бакі, студэнты, выкладчыкі і кампаніі
- Вызначэнне мэт, якіх ВНУ мае намер дасягнуць з дапамогай гэтага плана якасці
- Апісанне рэалізаваных мерапрыемстваў, асоб, адказных за гэтыя мерапрыемствы, і графік іх выканання
- Ацэнка і маніторынг (як унутраны, так і знешні) працэсу, уключаючы расклад, а таксама інструменты ацэнкі і маніторынгу
- (напрыклад, доказы і пацвярджаючыя дакументы, апісаныя разам з паказчыкамі для маніторынгу)
- Падрыхтоўка дакладнага раскладу для цыкла паляпшэння
- Пералік стандартаў (адаптаваны да патрэбаў ВНУ)

<sup>1</sup> Спасылкі: Французская сістэма сертыфікацыі Qualiopi <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf> і Еўрапейская асацыяцыя забеспячэння якасці вышэйшай адукацыі <https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/D4.7-Framework-screen-TeSLA-2606.pdf>

Праект UniLab рэкамендуе ўстанове выбраць стандарты, якія адпавядаюць бягучаму стану рэалізацыі ПН. Персанал, які адказвае за розныя віды дзейнасці, выконвае іх, і праз рэгулярны

маніторынг гарантуе забеспячэнне якасці, выпрацоўваючы рэкамендацыі па паляпшэнні сістэмы. Мадэль забеспячэння якасці UniLab – гэта прататып, які ўключае набор дзеянняў, распрацаваных групай экспертаў у адпаведнасці з прынцыпамі і агульнымі правіламі праграм ПН. Гэтая мадэль не акрэдытаваная ніякай знешняй сістэмай. Якасць і стандарты UniLab, выкладзеныя тут, аднак могуць стаць асновай для будучай акрэдытацыі на аснове знешняй ацэнкі.



Малюнак 1. Цыкл паляпшэння мадэлі стандартаў

## БЕНЕФІЦЫЯРЫ ПЛАНА ЯКАСЦІ

Асноўная мэта гэтага плана якасці – гарантаваць якаснае выкананне праграм ПН для бенефіцыяраў. Нягледзячы на тое, што спецыфічныя характарыстыкі бенефіцыяраў будуць адрознівацца ад ВНУ да ВНУ, яны ў цэлым падпадаюць пад наступныя катэгорыі:

- **Студэнты:** План якасці накіраваны на забеспячэнне арганізацыі і рэалізацыі стажыровак ПН, каб дазволіць студэнтам прымяняць тэарэтычныя навыкі, атрыманыя імі падчас вучобы, у працоўным асяроддзі. Гэта патрабуе адаптацыі ПН да навучальных праграм ВНУ і наадварот. План якасці таксама накіраваны на тое, каб студэнты атрымалі дастатковую інфармацыю аб розных даступных для іх варыянтах працаўладкавання і ПН, а таксама належную падтрымку на працягу ўсяго перыяду працаўладкавання і ПН як з боку ВНУ, так і з боку працадаўцаў.
- **Вышэйшыя навучальныя ўстановы (ВНУ):** ВНУ, як чакаецца, выйграюць ад укаранення розных стандартаў, пералічаных у плане якасці, паколькі гэта дазволіць ім больш цесна супрацоўнічаць з кампаніямі, прыцягваць больш высокакваліфікаваных студэнтаў і распрацоўваць стандартныя працэдуры, якія можна рэалізаваць фармалізаваным чынам у розных праграмах ПН. План якасці прынясе карысць розным удзельнікам ВНУ разнастайнымі спосабамі. Напрыклад, пры правільным выкананні план якасці дапаможа акадэмічнаму персаналу зразумець патрэбы студэнтаў і кампаній, а таксама вызначыць мэты навучання і выбраць адпаведныя педагагічныя метады. План

якасці таксама прадугледжвае прадастаўленне персаналу неабходнай падрыхтоўкі для кантролю за студэнтамі на працягу ўсяго перыяду іх працаўладкавання ў ПН (гл. раздзел «Настаўнікі/ментары» ніжэй). *Адміністрацыйны персанал* таксама выйграе ад плана якасці, паколькі ён дапамагае ім у рэгістрацыі студэнтаў на ПН і размяшчэння, адказваючы на запыты адносна ПН ад студэнтаў або кампаній, і падтрымліваючы абноўленую базу дадзеных аб кампаніях і магчымасцях размяшчэння, якія яны прадастаўляюць. Гэта таксама дапаможа ім у адэкватным фінансаванні, маніторынгу і паляпшэнні ПН і працаўладкавання.

- **Кампаніі:** план якасці прыносіць карысць кампаніям, якія прапануюць працаўладкаванне і ПН студэнтам або тым, хто зацікаўлены ў гэтым. Прадастаўляючы ВНУ інструменты для аналізу патрэбаў кампаній, гэта гарантуе, што ПН і стажыроўкі будуць карыснымі і актуальнымі для кампаній і іх дзейнасці, і што кампаніі і ВНУ будуць узаемна падтрымлівацца ў рэалізацыі ПН. У прыватнасці, гэта накіравана на забеспячэнне прызначаных супрацоўнікаў (гл. наступны раздзел пра «настаўнікаў/ментараў») у кампаніях навучаннем і рэсурсамі, неабходнымі для настаўніцтва студэнтаў падчас стажыроўкі, а таксама аснашчэнне іх інструментамі навучання, кантролю і ацэнкі, неабходнымі для кіраўніцтва студэнтаў такім чынам, каб прынесці карысць ім самім і кампаніі.
- **Настаўнікі/ментары:** для таго, каб гарантаваць, што студэнты паспяхова праходзяць стажыроўку ў ПН, іх кіруюць «настаўнікі», г.зн. прызначаны акадэмічны персанал з ВНУ, і «ментары», г.зн. прызначаны прафесійны персанал з прадпрыемства, якое прымае на працаўладкаванне. Праца настаўнікаў/ментараў не пачынаецца і не заканчваецца працаўладкаваннем на стажыроўцы, але прадугледжвае забеспячэнне таго, каб як студэнт, так і яго будучае працоўнае месца былі падрыхтаваны, устаноўлены і выкананы дагаворныя патрабаванні, а таксама разгледжаны любыя праблемы, з якімі студэнт сутыкаецца падчас стажыроўкі, своечасова і эфектыўна. Настаўнікам/ментарам таксама даручана праводзіць рэгулярныя перыядычныя агляды і ацэнкі падчас стажыроўкі, а таксама канчатковы агляд і разважанне ў канцы. Гэты дакумент, прыкладзены спіс інструментаў і дапаможных дакументаў, прапануе рэкамендацыі па ўсіх гэтых відах дзейнасці, а таксама па падрыхтоўцы, якую настаўнікі/ментары павінны прайсці для іх паспяховага выканання.
- **Мясцовыя органы ўлады:** як патэнцыйныя пасярэднікі паміж ВНУ, студэнтамі і кампаніямі, мясцовыя органы ўлады могуць адыграць важную ролю ў рэалізацыі ПН і працаўладкаванні, а таксама атрымаць выгаду ад плана якасці. У прыватнасці, план якасці гарантуе, што працэдуры супастаўлення студэнтаў з кампаніямі стандартызаваны, што базы дадзеных кампаній і магчымасці ПН з'яўляюцца поўнымі і актуальнымі, і што кампаніі і ВНУ рэгулярна ўзаемадзейнічаюць, каб зразумець патрэбы адзін аднаго. У выніку мясцовыя ўлады могуць больш эфектыўна размяркоўваць сродкі (напрыклад, на стыпендыі, студэнцкія стыпендыі або пазыкі), больш эфектыўна спалучаць кампаніі і студэнтаў і ў выніку ўмацоўваць мясцовую прамысловасць і эканоміку ў доўгатэрміновай перспектыве.

## СТАНДАРТЫ, АСНОЎНЫЯ ІНДЫКАТАРЫ І ІНСТРУМЕНТЫ

### А. Планаванне праграм ПН

#### Стандарт № 1: Палажэнні аб сувязі і інфармацыі

##### Асноўныя паказчыкі:

##### 1.1 ВНУ прадастаўляе публічную, вычарпальную і даступную інфармацыю:

- Абноўленыя звесткі аб навучальных праграмах ПН (уключаючы змест, метадалогіі выкладання і навучання, працэсы ацэнкі, кампетэнцыі, якія павінны набыць студэнты, магчымыя кар'ерныя шляхі, якія выпускнікі могуць працягнуць, адпаведнасць праграм патрэбам рынку працы ў пэўных сектарах і магчымасці для міжнароднай мабільнасці)
- Выразная інфармацыя аб зборах, адпаведных кантактах і працэсе рэгістрацыі

##### 1.2 Прадстаўленая інфармацыя рэкламуе праграмы ПН, уключаючы:

- Падрабязную інфармацыю аб выніках і эфектыўнасці (напрыклад, узровень занятасці)
- Розныя ўзроўні інфармацыі ў залежнасці ад бенефіцыяраў. Тым не менш, інфармацыя заўсёды грунтуецца на агульных і агульнадаступных дадзеных аб размяшчэнні і праграмах ПН

##### 1.3 Інфармацыя таксама ахоплівае наступныя элементы:

- Выпускныя стаўкі для праграм, заснаваных на ПН
- Магчымасці для прызнання і праверкі папярэдняга вопыту (калі сістэма дзейнічае ў краінах ПК)
- Узровень занятасці пасля завяршэння праграмы ПН

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць улёткі, вэб-сайты, мерапрыемствы ў Інтэрнэце, форумы і справаздачныя дакументы.

**Карысны інструмент: Лічбавы партал** (адносіцца да індикатараў 1.1,1.2,1.3) – гэта адзінае акно, дзе студэнты, кампаніі і супрацоўнікі ВНУ могуць атрымаць доступ, абменьвацца і абнаўляць інфармацыю аб праграмах ПН. Гэта забяспечвае платформу для розных бенефіцыяраў для ўзаемадзеяння адзін з адным і для даследавання, параўнання і публікацыі праграм ПН і звязаных з імі магчымасцей.

#### Стандарт № 2: Развіццё людскіх рэсурсаў і выдзяленне належных сродкаў

##### Асноўныя паказчыкі:

##### 2.1 Універсітэт мабілізуе і навучае персанал і экспертаў наступным шляхамі:

- Вызначэнне кампетэнцый, неабходных для персаналу (унутранага/знешняга), які ўдзельнічае ў навучальных прапановах і праграмах ПН
- Забеспячэнне папярэдняй падрыхтоўкі і павышэння кваліфікацыі, што дазваляе персаналу набыць названыя кампетэнцыі
- Прыцягненне экспертаў і прафесіяналаў з рынку працы ў дызайн навучання і выкладання

##### 2.2 ВНУ забяспечвае ўстойлівасць праграм ПН шляхам дыверсіфікацыі сродкаў, абапіраючыся на:

- дзяржаўныя і прыватныя крыніцы

- стыпендыі, прапанаваныя прадпрыемствамі, і ўзносы з дзяржаўных фондаў на рэгіянальным або нацыянальным узроўні

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць у сябе кваліфікацыю персаналу, планы навучання, рэзюмэ, прафесійныя інтэрв'ю, абмен станоўчым вопытам, субпадрадныя кантракты з незалежнымі пастаўшчыкамі, доказы асабістага і прафесійнага бесперапыннага навучання персаналу, дагаворы арэнды памяшканняў, рахункі-фактуры на абсталяванне, пагадненні з фінансуючымі арганізацыямі, доказы крыніц фінансавання

**Карысны інструмент:** **навучанне настаўнікаў** (адпаведнае індыкатару 2.1) накіравана на ментараў або настаўнікаў з ВНУ, або кампаній, кантралюючых студэнтаў, якія праходзяць стажыроўку ПН. Мэта трэнінгу – даць настаўнікам/ ментарам зразумець мэты і працэдуры ПН і, такім чынам, падтрымаць студэнтаў у задавальненні чаканняў ВНУ і кампаніі, адначасова працягваючы іх уласнае прафесійнае і акадэмічнае развіццё.

## В. Рэалізацыя праграм ПН

### Стандарт № 3: Адпаведнасць рэалізацыі ПН вучэбнай праграме ВНУ і патрабаванням рынку працы

#### Асноўныя паказчыкі:

##### 3.1 ВНУ аналізуе патрэбы кампаній і студэнтаў, каб:

- адаптаваць змест і кантэкст праграм ПН да мэтай праграмы і патрэбаў удзельнікаў
- улічваць наяўнае фінансаванне
- супаставіць змест праграм ПН з патрабаваннямі адпаведных кваліфікацый і, у сваю чаргу, супаставіць іх з патрэбамі рынку працы

##### 3.2 Універсітэт вызначае змест, рэалізуе праграмы і арганізуе паслугі для забеспячэння:

- прывядзенне праграм ПН ў адпаведнасць з узгодненымі мэтамі навучання і патрэбамі ўсіх бенефіцыяраў
- адэкватнае размеркаванне рэсурсаў на праграмы ПН (уключаючы прадастаўленне належных адміністрацыйных і акадэмічных памяшканняў)

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць крытэрыі выканальнасці, доказы сумеснага канструктыўнага падыходу і дыялогу з рынкам працы, адаптацыі планавання (размяшчэння/курсаў), раскладаў, педагагічных метадаў, уключаючы змешанае навучанне, кантакты акадэмічнага і адміністрацыйнага персаналу, пагадненні (паміж універсітэтам і працадаўцаў, а таксама паміж студэнтамі і працадаўцамі), а таксама рамкі дыпламаў і кваліфікацый.

**Карысны інструмент: Пагадненні** (адносна да індикатара 3.2) паміж ВНУ і кампаніямі, студэнтамі і кампаніямі, а таксама студэнтамі і ВНУ маюць на мэце фармалізаваць умовы рэалізацыі ПН і гарантаваць, што ўсе задзейнічаныя бакі адпавядаюць патрабаванням навучальнага плана, праграме і кваліфікацыі, часткай якой з'яўляецца рэалізацыя ПН. Пагадненні таксама маюць вырашальнае значэнне для вызначэння чаканняў кампаній адносна студэнтаў, якія праходзяць стажыроўку ПН.

### Стандарт № 4: Прадастаўленне і абнаўленне адпаведных і адэкватных матэрыялаў і рэсурсаў

#### Асноўныя паказчыкі:

##### 4.1 ВНУ забяспечвае адпаведныя матэрыялы, прылады і памяшканні, якія забяспечваюць:

- прывядзенне праграм ПН у адпаведнасць з узгодненымі мэтамі навучання і патрэбамі ўсіх бенефіцыяраў
- паспяхова рэалізацыя ПН ў розных месцах (прадпрыемствы, універсітэты і іншыя адпаведныя месцы). Гэта патрабуе, каб памяшканне было абсталявана неабходнымі навучальнымі матэрыяламі і інструментамі, у тым ліку тымі, якія дапамагаюць студэнтам ПН у іх акадэмічным і прафесійным развіцці.

##### 4.2 ВНУ гарантуе, што рэсурсы адпавядаюць патрабаванням і стандартам шляхам:

- рэгулярнай праверкі і абнаўлення рэсурсаў і матэрыялаў, а таксама забеспячэння іх поўнага функцыянавання і аказання неабходных паслуг
- частага перагляду адпаведных стандартаў, каб пераканацца, што яны адпавядаюць патрабаванням праграмы

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць кантракты, рахункі-фактуры за памяшканні і дакументы аб адпаведнасці, доказы праверкі адпаведнасці стандартам

**Карысны інструмент:** У дадатак да вызначэння абавязкаў кампаній і студэнтаў, якія ўдзельнічаюць у стажыроўках ПН (гл. Стандарт № 3), **пагадненні** (адносна да індикатара 4.1) і дадатковыя **пералікі** (адносна да індикатара 4.2) прадугледжваюць адказнасць ВНУ за рэсурсы, матэрыялы і інфраструктуру, якімі яны абавязваюцца забяспечваць праграмы ПН. Яны служаць для падтрымкі студэнтаў на працягу рэалізацыі іх ПН, а таксама для таго, каб вопыт студэнтаў у ПН быў дастаткова інтэграваны ў іх праграму навучання.

## С. Маніторынг праграм ПН

### Стандарт № 5: Ацэнка рэалізацыі праграмы ПН

#### Асноўныя паказчыкі

**5.1** Навучанне студэнтаў па праграме ПН дакументуецца, ацэньваецца і кантралюецца на аснове вымяральных задач. Гэта цягне за сабой:

- вызначэнне мэт навучання ў навучальных планах праграмы ПН і ў пагадненнях з рознымі зацікаўленымі бакамі, уладамі і кампаніямі для ўсёй праграмы
- правядзенне ацэнак у адпаведнасць з патрэбамі студэнтаў і іншых бенефіцыяраў
- прыцягненне як ВНУ, так і кампаніі да ацэнкі паспяховасці студэнтаў

**5.2** ВНУ рыхтуе ацэнкі і ацэньвае якасць рэалізацыі ПН на аснове:

- інструментаў, рэалізаваных для маніторынгу рэалізацыі (настаўнікамі і кіраўнікамі)
- паказчыкаў задач, якія былі выкананы, дасягнутых мэтай і навыкаў, набытых на працягу навучальных праграм
- разгляду ўсіх элементаў праграмы ПН (напрыклад, супрацоўніцтва паміж бізнесам і універсітэтам, фінансаванне, распрацоўка ПН, даследаванні і распаўсюджванне праграм ПН, рэгістрацыя студэнтаў, валідацыя, выпуск, запыты аб працаўладкаванні)

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць у сябе аналіз праграмы, справаздачы куратараў/настаўнікаў, пагадненні, інструменты самадыягностыкі, ацэнкі, дзённікі навучання, перыядычныя агляды і сшыткі кантролю

**Карысны інструмент:** **дзённікі вучэбных заняткаў**, якія студэнты вядуць на працягу ўсяго тэрміну навучання, а таксама **перыядычныя агляды і ацэнкі**, у якіх студэнты абмяркоўваюць сваё навучанне са сваімі настаўнікамі/ментарамі (адпаведна паказчыку 5.1), служаць для дакументавання і ацэнкі прагрэсу студэнтаў на працягу рэалізацыі ПН. Яны павінны даць дакладны ўлік дзейнасці студэнтаў у кампаніі, як яны ставяцца да вучэбнай праграмы, якую яны праводзяць, і ўклад студэнтаў у дзейнасць кампаніі, на падставе чаго студэнтаў можна ацаніць справядліва і дакладна. Акрамя таго, студэнты павінны таксама стварыць **партфоліо** (адпаведныя паказчыку 5.1 і 5.2) на аснове рэалізацыі іх ПН, якія дэманструюць іх акадэмічнае і прафесійнае развіццё. Яны могуць быць выкарыстаны студэнтамі пры падачы заявак на працу або стажыроўку, але таксама могуць дапамагчы ВНУ ў ацэнцы якасці іх рэалізацыі ПН.

### Стандарт № 6: Ацэнка зместу праграм ПН

#### Асноўныя паказчыкі

**6.1** ВНУ прымяняюць атрыманыя ўрокі ў сваіх навучальных планах і змесце праграм, каб лепш спрыяць развіццю кампетэнцый студэнтаў для адпаведных працоўных месцаў і сектараў у рамках праграм ПН. Гэта ўключае ў сябе:

- рэгулярны перагляд зместу сваіх акадэмічных праграм, каб пераканацца, што яны даюць студэнтам базавае ўяўленне аб адпаведных сектарах і валодаюць неабходнымі жорсткімі і мяккімі навыкамі, каб развівацца ў ПН
- распрацоўку спосабаў ацэнкі, якія правяраюць студэнтаў на гэтыя веды і навыкі, а таксама на іх здольнасць прымяняць іх у працоўным асяроддзі



**6.2** ВНУ і кампанії дзеляцца вопытам і ведамі, каб гарантаваць, што размяшчэнне ПН заснавана на рэальных патрэбах. Гэта дасягаецца за кошт:

- рэгулярнага абнаўлення свайго ўзаемаразумення, напр. праз вопыт узаемнага навучання, абмену ведамі і канферэнцый
- фарміравання цеснага партнёрсства паміж настаўнікамі і ментарамі як з ВНУ, так і з кампаній, а таксама садзейнічання рэгулярнай камунікацыі і абмену.

**6.3** Размяшчэнне ПН прыводзіць да адчувальных вынікаў, у прыватнасці, у павелічэнні колькасці прапаноў, якія робяць кампаніі студэнтам для:

- магчымасці працаўладкавання/навучання/стажыроўкі
- поўнай і доўгатэрміновай занятасці

**Пацвярджэнні і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць кірмашы вакансій, прапаганду, даследаванні і аналіз развіцця бізнесу, удзел у кірмашах, членства ў арганізацыях і асацыяцыях па распаўсюджванню ПН, апытанні, якія вызначаюць сучасны стан прафесійных сектараў, даныя аб паспяховым наборы студэнтаў.

**Карысны інструмент:** ВНУ могуць праводзіць розныя тыпы **апытанняў** (адносна да індыхатара 6.1), напр. апытанні, якія вымяраюць задаволенасць студэнтаў і кампаній працаўладкаваннем ПН, або апытанні працаўладкавання пасля заканчэння школы, каб ацаніць змест, адпаведнасць і агульную якасць іх праграм ПН. ВНУ могуць не толькі праверыць, ці адпавядае ПН патрабаванням студэнтаў і кампаній, але таксама могуць атрымаць інфармацыю аб працаўладкаванні студэнтаў.

## D. Паляпшэнне праграм ПН

### Стандарт № 7: Укараненне падыходу да вырашэння праблем пры прэтэнзіях

#### Асноўныя паказчыкі

7.1 ВНУ распрацоўваюць працэсы вырашэння праблем, каб вырашыць любыя пытанні або цяжкасці, якія могуць узнікнуць падчас рэалізацыі ПН. Такія працэсы ўсталёўваюцца:

- стварэннем канфідэнцыйных каналаў сувязі, праз якія студэнты, прадстаўнікі кампаніі, выкладчыкі і іншыя зацікаўленыя бакі могуць паведаміць аб праблеме, рызыцы або прэтэнзіі, звязанай з іх вопытам праграмы ПН
- прызначэннем супрацоўнікаў ВНУ, адказных за прыём і апрацоўку гэтых прэтэнзій і справаздач

7.2 ВНУ ўкараняе працэдуры разгляду прэтэнзій і рызык для дзейнасці з удзелам усіх зацікаўленых бакоў. Гэта цягне за сабой:

- усталяванне і захаванне працэдур выяўлення, катэгарызацыі і рэагавання на прэтэнзіі і справаздачы
- навучанне персаналу, які адказвае за апрацоўку прэтэнзій і справаздач, каб гарантаваць, што яны разглядаюць такія прэтэнзіі і справаздачы прафесійна і маюць для гэтага дастатковыя і сучасныя веды аб праграмах ПН.

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць у сябе пацверджанне атрымання прэтэнзій, адказы, апытанне аб задаволенасці і аналіз прэтэнзій.

**Карысны інструмент:** стандартная працэдура **падачы запытаў і скаргаў** (адносна да паказчыкаў 7.1 і 7.2), якая ўкараняецца для кожнай праграмы ПН, служыць для забеспячэння адзінага падыходу да вырашэння праблем і разгляду прэтэнзій ва ўсёй ВНУ. Прэтэнзіі могуць падаваць студэнты, кампаніі і іншыя зацікаўленыя бакі. Акрамя адміністрацыйнага персаналу, які адказвае за прыём, апрацоўку і перадачу прэтэнзій, у кожным акадэмічным аддзеле таксама павінны быць прызначаны супрацоўнікі (напрыклад, каардынатар праграмы ПН), які адказвае за атрыманне прэтэнзій і прыняцце неабходных мер. Працэдура падачы запытаў і скаргаў павінна быць у стане ўлічаць і апрацоўваць розныя тыпы прэтэнзій і прапаноўваць розныя шляхі дзеянняў у залежнасці ад характару і сур'ёзнасці запыту/скаргі.

### Стандарт № 8: Пастаяннае ўдасканаленне

#### Асноўныя паказчыкі

8.1 Універсітэт распрацоўвае дзеянні па паляпшэнню паслуг, якія яны прадстаўляюць, на аснове аналізу ацэнак і прэтэнзій. Яны робяць гэта шляхам:

- ацэнкі справаздач і прэтэнзій і іх аналізу на наяўнасць перыядычных пытанняў і праблем
- вызначэння напрамкаў паляпшэння на аснове гэтых пытанняў і праблем і ажыццяўлення неабходных дзеянняў для іх вырашэння

8.2 ВНУ гарантуе павышэнне кваліфікацыі і бесперапыннае прафесійнае развіццё персаналу

- стварэнне, у дадатак да падрыхтоўкі да службы (гл. Стандарт № 2), навучання без адрыву ад працы і бесперапыннага прафесійнага развіцця для настаўнікаў, якія адказваюць за нагляд за рэалізацыяй ПН

- стварэнне платформаў для настаўніцтва і навучання з аднагодкамі, а таксама забеспячэнне таго, каб лінейныя кіраўнікі наладжвалі рэгулярныя наглядныя сустрэчы са сваімі падначаленымі

**Доказы і пацвярджаючыя дакументы** могуць уключаць вызначэнне прычын адсёву студэнтаў з ПН і асноўных падстаў для незадаволенасці, планы дзеянняў па паляпшэнні, навучальныя матэрыялы для бесперапыннага прафесійнага развіцця настаўнікаў і іншага персаналу.

**Карысныя інструменты:** Замест таго, каб прытрымлівацца сыходнага метаду прафесійнага развіцця, **самарэфлексійны падыход да пастаяннага ўдасканалення** дае магчымасць супрацоўнікам ПН па працаўладкаванні ўзяць сваё прафесійнае развіццё ў свае рукі. Настаўнікі/ментары робяць гэта, узгадваючы, разглядаючы і аналізуючы свой вопыт нагляду за студэнтамі падчас рэалізацыі іх ПН, выяўляючы праблемы і іх адказы на іх, і распрацоўваючы (індывідуальна або калектыўна) спосабы паляпшэння іх практыкі нагляду. У ідэале ВНУ павінны ўкараніць гэты самарэфлексійны падыход да бесперапыннага ўдасканалення ў фармалізаванае бесперапыннае прафесійнае развіццё персаналу і адпаведным чынам акрэдытаваць яго.