

# Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)

Nacrt revidiranog dokumenta Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) koji je Skupina za praćenje Bolonjskog procesa (*Bologna Follow-up Group*, BFUG) usvojila 19. rujna 2014. godine, a ministri Europskog prostora visokog obrazovanja (*European Higher Education Area*, EHEA) su ga usvojili na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine.

ESG je objavilo Europsko udruženje za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*, ENQA).

Jedina službena verzija ESG-a je [ona na engleskom jeziku](#). Za sve netočnosti u ovom prijevodu odgovornost snosi Agencija za znanost i visoko obrazovanje koja je prijevod izradila.

## Predgovor

Standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*; op. prev. skraćeno *European Standards and Guidelines* ili Europski standardi i smjernice; u hrvatskom jeziku se uvriježila kratica ESG) usvojili su ministri nadležni za visoko obrazovanje u EHEA-i 2005. godine na prijedlog Europskog udruženja za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*, ENQA) u suradnji s Europskim studentskim zborom (*European Students' Union*, ESU<sup>1</sup>), Europskim udruženjem visokih učilišta (*European Association of Institutions in Higher Education*, EURASHE) i Europskim udruženjem sveučilišta (*European University Association*, EUA).

Od 2005. godine učinjen je znatan napredak u osiguravanju kvalitete, kao i drugim akcijskim linijama Bolonjskog procesa, poput razvoja kvalifikacijskih okvira, priznavanja te poticanja uporabe ishoda učenja, što sve doprinosi promjeni paradigme učenja i poučavanja, odnosno prelasku na učenje i poučavanje usmjereno na studenta.

Ta promjena konteksta potakla je Ministarsko priopćenje 2012. godine kojim se Grupa E4 (ENQA, ESU, EUA i EURASHE) pozvala da u suradnji s Obrazovnom internacionalom (*Education International*, EI), *BUSINESSEUROPE* i Europskim registrom za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Quality Assurance Register for Higher Education*, EQAR) pripremi prijedlog revidiranog nacrtu ESG-ja „kako bi im se unaprijedila jasnoća, primjenjivost i upotrebljivost, kao i područje primjene“.

Revizija je uključivala nekoliko krugova konzultacija s glavnim organizacijama dionika i ministarstvima. Mnoštvo zaprimljenih komentara, prijedloga i preporuka je Upravljačka skupina (*Steering Group* - SG) pažljivo proučila i ozbiljno razmotrila te su oni utjecali na sadržaj ovog prijedloga BFUG-a. Nadalje, ovaj prijedlog se temelji na konsenzusu svih organizacija koje su sudjelovale u njegovoj izradi o smjeru daljnjeg razvoja osiguravanja kvalitete unutar EHEA-e i kao takav čini čvrst temelj za uspješnu provedbu.

ENQA – Europsko udruženje za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

ESU – Europski studentski zbor

EUA – Europsko udruženje sveučilišta

EURASHE – Europsko udruženje visokih učilišta

EI – Obrazovna internacionala

BUSINESSEUROPE

EQAR – Europski registar za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

---

<sup>1</sup> ESU je donedavno bio poznat kao ESIB – Nacionalni studentski zborovi Europe.

## **I. Kontekst, područje primjene, svrhe i načela**

### ***Obrazloženje konteksta***

Visoko obrazovanje, znanost i inovacije od ključne su važnosti za poticanje kohezije društva, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti. S obzirom na želju europskih društava da postanu društva zasnovana na znanju, visoko obrazovanje je ključan dio društveno-ekonomskog razvoja i razvoja kulture. U isto vrijeme porast potražnje za vještinama i kompetencijama zahtijeva od visokog obrazovanja da na ove potrebe odgovori na nov način.

Širenje pristupa visokom obrazovanju prilika je visokim učilištima da iskoriste sve raznovrsnija iskustva onih koji ih upisuju. Ta raznolikost i rastuća očekivanja od visokog obrazovanja zahtijevaju temeljitu promjenu u načinu na koje se ono izvodi: usmjeravanje poučavanja i učenja na studente, prihvaćanje fleksibilnih puteva učenja i priznavanje kompetencija stečenih izvanformalnih kurikuluma. Sama visoka učilišta postaju sve raznolikija po misijama, vrstama obrazovanja i suradnje, što uključuje i porast internacionalizacije, digitalno učenje i nove oblike izvođenja nastave<sup>2</sup>. Osiguravanje kvalitete ima ključnu ulogu podrške visokoobrazovnim sustavima i visokim učilištima u prilagođavanju ovim promjenama, osiguravajući pritom da kvalifikacije studenata i iskustvo studiranja ostanu prioriteti institucionalnih misija.

Ključni cilj ESG-ja je doprinijeti zajedničkom shvaćanju osiguravanja kvalitete za učenje i poučavanje od strane svih zemalja i dionika. ESG će kao i dosad imati važnu ulogu u razvoju sustava osiguravanja kvalitete država i visokih učilišta na cijelom EHEA-i, kao i u prekograničnoj suradnji. Uključivanje u procese osiguravanja kvalitete, a osobito vanjskog osiguravanja kvalitete, omogućava europskim visokoobrazovnim sustavima da pokažu svoju kvalitetu i povećaju transparentnost, čime se potiče izgradnja međusobnog povjerenja i priznavanje kvalifikacija, programa i ostalih rezultata rada visokih učilišta.

Visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete koriste ESG kao naputak za razvoj sustava unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete. Koristi ga i EQAR koji je nadležan za vođenje Registra agencija za osiguravanje kvalitete koje rade u skladu s ESG-jem.

### ***Područje primjene i koncepti***

ESG je skup standarda i smjernica za vanjsko i unutarnje osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju. ESG ne predstavlja standarde kvalitete niti propisuje načine provedbe procesa osiguravanja kvalitete, ali ih usmjerava, pokrivajući područja koja su od ključne važnosti za kvalitetu rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju. ESG treba razmatrati u širem kontekstu koji uključuje i kvalifikacijske okvire, ECTS i dopunske isprave o studiju koji, također, pridonose poticanju transparentnosti i međusobnog povjerenja u visokom obrazovanju u EHEA-i.

---

<sup>2</sup> Priopćenje Europske komisije: Otvaranje obrazovanja inovativnom podučavanju i učenju s pomoću novih tehnologija i otvorenih obrazovnih resursa {SWD(2013) 341 final}, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

**ESG je prvenstveno usmjeren na osiguravanje kvalitete u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju, što uključuje i okruženje za učenje te relevantne poveznice sa znanostima i inovacijom.** Osim toga, visoka učilišta raspolažu politikama i procesima kojima osiguravaju i unapređuju kvalitetu svojih drugih aktivnosti, poput znanstvenog rada i upravljanja.

**ESG se primjenjuje na sve vrste visokog obrazovanja koje se nude u EHEA-i, bez obzira na način studiranja ili mjesto izvođenja.** ESG je, stoga, primjenjiv na sve vrste visokog obrazovanja, uključujući i transnacionalno i prekogranično obrazovanje. **Ovdje izraz „program” označava visoko obrazovanje u najširem smislu** pa tako i ono koje nije dijelom nekog programa koji vodi do formalnog akademskog naziva.

Svrha visokog obrazovanja je višestruka<sup>3</sup> i uključuje pripremanje studenata za aktivno građanstvo i buduću karijeru (npr. doprinoseći njihovoj zapošljivosti), podršku njihovom osobnom razvoju, stvaranje široke baze naprednih znanja i poticanje znanstvenog rada i inovacije. Stoga dionici koji možda veću važnost pridaju nekim drugim svrhama, mogu drugačije gledati na kvalitetu u visokom obrazovanju, a osiguravanje kvalitete mora uzeti u obzir te različite perspektive. *Kvaliteta*, iako je nije lako definirati, većinom proizlazi iz interakcije nastavnika, studenata i institucionalnog okruženja za učenje. Osiguravanje kvalitete mora omogućiti takvo okruženje za učenje u kojem sadržaj programa, prilike za učenje i resursi odgovaraju svojoj svrsi.

U samoj je srži svih aktivnosti osiguravanja kvalitete dvojaka svrha – *odgovornost* i *poboljšanje* – koja, promatrana objedinjeno, stvara povjerenje u rad visokog učilišta. Svaki će uspješno proveden sustav osiguravanja kvalitete pružati informacije kako bi samo visoko učilište i javnost uvjerio u kvalitetu rada visokog učilišta (odgovornost), kao i da bi pružio savjete i preporuke o tome što se može učiniti da bi se taj rad unaprijedio (poboljšanje). Osiguravanje kvalitete i poboljšanje kvalitete su, stoga, međusobno povezani. Oni mogu podržati razvoj *kulture kvalitete* koju prihvaćaju svi: od studenata i znanstveno-nastavnog osoblja do vodećih ljudi i uprave visokog učilišta.

**Pojam „osiguravanje kvalitete“ ovdje označava sve aktivnosti u sklopu ciklusa trajnog poboljšavanja (tj. aktivnosti osiguravanja i poboljšavanja kvalitete).**

Osim ako drugačije nije navedeno, pojam *dionici* u ovom dokumentu označava sve pojedince unutar visokog učilišta, uključujući studente i zaposlenike, kao i vanjske dionike, poput poslodavaca i vanjskih suradnika visokog učilišta.

Ovisno o pristupu osiguravanju kvalitete pojedinog visokog učilišta, pojam *visoko učilište* može se odnositi na visoko učilište u cjelini ili pojedince unutar njega (op. prev. engleski jezik koristi pojam *higher education institution* koji ovdje prevodimo kao visoko učilište, zadržavajući pridjev institucionalni za ono što se odnosi na cijelo visoko učilište ili neku njegovu organizacijsku jedinicu).

---

<sup>3</sup> Preporuka CM/Rec (2007)6 Odbora ministara/ministrica Vijeća Europe o državnoj odgovornosti prema znanosti i visokom obrazovanju

## ***ESG: svrhe i načela***

ESG ima sljedeće svrhe:

- **čini zajednički okvir** sustava osiguravanja kvalitete poučavanja i učenja na europskoj, nacionalnoj i institucionalnoj razini
- **omogućuje osiguravanje i poboljšavanje kvalitete** visokog obrazovanja u EHEA-i
- **potiče međusobno povjerenje**, time olakšavajući priznavanje i mobilnost unutar i preko nacionalnih granica
- **pruža informacije o osiguravanju kvalitete** u EHEA-i.

Te svrhe čine okvir unutar kojeg različita visoka učilišta, agencije i države mogu koristiti i provoditi ESG na različite načine. EHEA-u odlikuje raznolikost političkih i visokoobrazovnih sustava, društvenih, kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja te je stoga isti, monolitni pristup kvaliteti, standardima i osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju neprikladan. Široko prihvaćanje svih standarda preduvjet je uspostavi zajedničkog shvaćanja osiguravanja kvalitete u Europi. Iz tih razloga, ESG trebaju biti generički u mjeri koja bi jamčila njihovu primjenjivost na sve oblike obavljanja djelatnosti visokog obrazovanja.

ESG predstavlja europske kriterije prema kojima se vrednuju agencije za osiguravanje kvalitete i njihov rad<sup>4</sup>. Time se osigurava da se agencije za osiguravanje kvalitete u EHEA-i pridržavaju istog skupa načela, a procesi i postupci se oblikuju u skladu s namjenama i zahtjevima koje pred njih postavlja kontekst.

ESG se temelji na sljedeća četiri načela za osiguravanje kvalitete u EHEA-i:

- visoka učilišta su glavna odgovorna za kvalitetu vlastitog rada i njezino osiguravanje
- osiguravanje kvalitete je osjetljivo na raznolikost visokoobrazovnih sustava, visokih učilišta, programa i studenata
- osiguravanje kvalitete potiče razvoj kulture kvalitete
- osiguravanje kvalitete uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih dionika i društva.

---

<sup>4</sup>Agencije koje se prijavljuju za upis u EQAR prolaze vanjsko vrednovanje prema kriterijima ESG-ja. I ENQA se oslanja na usklađenost s ESG-jem pri primanju agencija za osiguravanje kvalitete u punopravno članstvo.

## **II. Europski standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju**

Standardi za osiguravanje kvalitete podijeljeni su na tri dijela:

- Unutarnje osiguravanje kvalitete
- Vanjsko osiguravanje kvalitete
- Agencije za osiguravanje kvalitete.

Međutim, treba imati na umu da su ta tri dijela suštinski međusobno povezana i zajedno čine temelj europskog okvira osiguravanja kvalitete. Vanjsko osiguravanje kvalitete iz II. dijela priznaje standarde unutarnjeg osiguravanja kvalitete iz I. dijela, čime se osigurava relevantnost unutarnjih aktivnosti visokih učilišta u svim procesima vanjskog osiguravanja kvalitete. Na isti se način i III. dio odnosi na II. Ova se tri dijela dakle međusobno nadopunjuju kako za potrebe visokih učilišta tako i za potrebe agencija, podrazumijevajući da i ostali dionici pridonose zajedničkom okviru. Stoga sva tri dijela treba uzeti kao cjelinu.

*Standardi* sadrže prakse osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvaćene u cijeloj EHEA-i i, stoga, ih trebaju uzeti u obzir te poštivati sve vrste visokog obrazovanja unutar EHEA-e.

*Smjernice* objašnjavaju zašto je pojedini standard važan i opisuju način na koji se on može provesti. Osobama zaduženim za osiguravanje kvalitete one mogu poslužiti kao prijedlog dobre prakse u određenim područjima. Njihova se provedba može razlikovati ovisno o kontekstu.

## ***I. dio: Standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete***

### **1.1. Politika osiguravanja kvalitete**

#### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike.**

#### **Smjernice:**

Politike i procesi temelji su svakog koherentnog sustava unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji tvori ciklus trajnog poboljšavanja i doprinosi odgovornosti visokog učilišta. Takav sustav podržava razvoj kulture kvalitete u kojoj svi unutarnji dionici preuzimaju odgovornost za kvalitetu i bave se osiguravanjem kvalitete na svim razinama visokog učilišta. Kako bi se to olakšalo, politika kvalitete mora biti službeno usvojena i javno dostupna.

Politike osiguravanja kvalitete su najsvrsishodnije kada odražavaju odnos između znanstvenog rada i učenja i poučavanja te uzimaju u obzir nacionalni kontekst u kojem visoko učilište djeluje, kontekst na samom visokom učilištu i odabrani strateški pristup. Takva politika podupire:

- organizaciju sustava osiguravanja kvalitete
- katedre, odsjeke, odjele, škole, fakultete i druge organizacijske jedinice, kao i uprave visokih učilišta, pojedine zaposlenike i studente u preuzimanju dužnosti u osiguravanju kvalitete
- akademski integritet i slobode, pri čemu se budno pazi na svaku pojavu neetičnog postupanja
- sprečavanje svih vrsta netolerancije i diskriminacije studenata ili zaposlenika
- uključivanje vanjskih dionika u osiguravanje kvalitete.

Ta se politika provodi u praksi nizom procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji omogućavaju uključivanje i sudjelovanje cjelokupnog visokog učilišta. Samo visoko učilište odlučuje kako će tu politiku provoditi, pratiti i revidirati.

Politika osiguravanja kvalitete pokriva i sve elemente rada visokog učilišta koji su podugovoreni s drugim organizacijama ili ih provode druge strane.

### **1.2. Izrada i odobravanje programa**

#### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.**

### **Smjernice:**

Studijski programi su sama srž obrazovne misije visokih učilišta. Oni studentima pružaju akademska znanja i vještine, uključujući i one koje su prenosive i mogu utjecati na osobni razvoj studenata te naići na primjenu u njihovim budućim karijerama.

#### **Programi:**

- imaju opće ciljeve usklađene sa strategijom visokog učilišta i izričito navode predviđene ishode učenja
- izrađuju se u suradnji sa studentima i drugim dionicima
- koriste vanjsku ekspertizu i reference
- odražavaju četiri svrhe visokog obrazovanja Vijeća Europe (vidi: Područje primjene i koncepti)
- izrađuju se tako da se omogući neometano napredovanje studenata kroz studij
- određuju očekivano radno opterećenje studenata, npr. pomoću ECTS-a
- gdje je to primjereno, sadrže dobro strukturirane prilike za rad u praksi<sup>5</sup>
- prolaze formalni proces odobravanja unutar visokog učilišta.

### **1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta**

#### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.**

#### **Smjernice:**

Učenje i poučavanje usmjereni na studenta imaju važnu ulogu u poticanju motiviranosti, samorefleksije i angažmana studenata u procesu učenja. To podrazumijeva pažljivo osmišljavanje studijskih programa i njihovog izvođenja, kao i vrednovanja ishoda.

#### **Provedba učenja i poučavanja usmjerenih na studenta uključuje:**

- uvažavanje i prilagođavanje različitostima studenata i njihovih potreba, uz omogućavanje prilagodljivih puteva učenja
- uzimanje u obzir – gdje je to prikladno – korištenje različitih načina izvođenja nastave
- fleksibilno korištenje različitih pedagoških metoda
- redovito evaluiranje i prilagođavanje različitih načina izvođenja nastave, kao i pedagoških metoda
- poticanje autonomije kod studenata, uz odgovarajuće usmjeravanje i podršku nastavnika
- međusobno poštivanje nastavnika i studenta
- odgovarajuće postupke za rješavanje studentskih žalbi.

Imajući u vidu važnost vrednovanja za napredovanje studenata kroz studij i njihove buduće karijere, procesima osiguravanja kvalitete vrednovanja vodi se računa da:

---

<sup>5</sup> Prilike za rad u praksi uključuju studentske prakse, pripravništva i sva druga razdoblja studija koje studenti ne provode na visokom učilištu, nego koriste za stjecanje iskustva u nekom od područja povezanih sa studijem.

- svi koji vrednuju studente budu upoznati s postojećim metodama testiranja i ispitivanja te imaju podršku za razvoj svojih vještina u tom području
- kriteriji i metode vrednovanja i ocjenjivanja budu unaprijed objavljeni
- vrednovanje omogućava studentima da pokažu u kojoj su mjeri ostvarili predviđene ishode učenja; studenti dobivaju povratne informacije koje su, po potrebi, povezane sa savjetima za proces učenja
- gdje je to moguće, vrednovanje treba provoditi više ispitivača
- pravila o vrednovanju uzimaju u obzir olakotne okolnosti
- vrednovanje se dosljedno i pravedno provodi za sve studente, u skladu sa za to namijenjenim postupcima
- postoji formalno definiran žalbeni postupak.

#### **1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje**

##### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.**

##### **Smjernice:**

Osiguravanje uvjeta i podrške nužnih za napredovanje studenata u njihovim akademskim karijerama u najboljem je interesu svakog pojedinog studenta, programa, visokog učilišta i sustava. Neophodno je imati postupke upisa, priznavanja i završavanja koji odgovaraju svrsi, osobito kad su studenti mobilni unutar i među sustavima visokog obrazovanja.

Važno je da se politike pristupa, procesi i kriteriji upisa provode dosljedno i transparentno te da se osigurava uključivanje studenata u rad visokog učilišta i uvođenje u program.

Visoka učilišta moraju imati procese i alate za prikupljanje, praćenje i djelovanje na temelju informacija o napredovanju studenata.

Pravedno priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja, što uključuje i priznavanje neformalnog i informalnog učenja, ključni su elementi osiguravanja napretka studenata kroz studij te poticaj za mobilnost. Primjereni postupci priznavanja počivaju na:

- usklađenosti praksi priznavanja na visokom učilištu s načelima Lisabonske konvencije o priznavanju
- suradnji s drugim visokim učilištima, agencijama za osiguravanje kvalitete i nacionalnim ENIC i NARIC uredima, kako bi se osiguralo ujednačeno priznavanje u cijeloj zemlji.

Završetak studija predstavlja vrhunac razdoblja studiranja. Studenti moraju dobiti dokumentaciju koja pojašnjava stečenu kvalifikaciju, uključujući ostvarene ishode učenja te kontekst, razinu, sadržaj i status studija koji su pohađali i uspješno završili.

## **1.5. Nastavno osoblje**

### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.**

### **Smjernice:**

Uloga nastavnika ključna je u stvaranju visokokvalitetnog studentskog iskustva i omogućavanju stjecanju znanja, kompetencija i vještina. Rastuća raznolikost studentske populacije i veća usmjerenost na ishode učenja zahtijevaju učenje i poučavanje usmjereno na studenta, zbog čega se mijenja i uloga nastavnika (usp. Standard 1.3.).

Visoka su učilišta najodgovornija za kvalitetu svojih zaposlenika i pružanje odgovarajućeg okruženja koje im omogućava učinkovit rad. Takvo okruženje:

- uspostavlja i slijedi jasne, transparentne i pravedne procese zapošljavanja, uz radne uvjete unutar kojih se prepoznaje važnost nastavnog rada
- nudi prilike za profesionalni razvoj nastavnog osoblja i potiče ga
- potiče znanstveni rad kako bi se ojačala povezanost obrazovanja i znanosti
- potiče inovacije u nastavnim metodama i korištenje novih tehnologija.

## **1.6. Resursi za učenje i podrška studentima**

### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima.**

### **Smjernice:**

Kako bi pružila optimalno iskustvo studiranja, visoka učilišta osiguravaju niz resursa kojima se osigurava podrška u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice, prostor za rad ili računalna oprema, do ljudskih, u vidu tutora, mentora i drugih savjetnika. Uloga pomoćnih službi osobito je važna u olakšavanju mobilnosti studenata unutar i između različitih sustava visokog obrazovanja.

Potrebe raznolike studentske populacije (kao što su, primjerice, studenti stariji od 25 godina, izvanredni i zaposleni studenti, studenti iz inozemstva i studenti s invaliditetom) i prelazak na učenje usmjereno na studenta te fleksibilne načine učenja i poučavanja, uzimaju se u obzir pri alociranju, planiranju i osiguravanju resursa za učenje i podršku studentima.

Aktivnosti i službe podrške mogu se organizirati na različite načine, ovisno o institucionalnom kontekstu, no unutarnjim se osiguravanjem kvalitete jamči da su svi resursi svrsishodni, pristupačni te da su studenti upoznati s uslugama koje im stoje na raspolaganju.

Uloga pomoćnog i administrativnog osoblja ključna je za pružanje usluga podrške, zbog čega oni trebaju biti kvalificirani i imati mogućnost razvoja vlastitih kompetencija.

## **1.7. Upravljanje informacijama**

### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.**

### **Smjernice:**

Pouzdana su podaci ključni kako bi se donosile dobro utemeljene odluke i znalo što dobro funkcionira, a na što treba obratiti dodatnu pozornost. Djelotvornim procesima prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima, podaci se unose u unutarnji sustav osiguravanja kvalitete.

Koje će se informacije prikupljati u određenoj mjeri ovisi o vrsti i misiji visokog učilišta. Od većeg značaja, primjerice, mogu biti sljedeći podaci:

- ključni pokazatelji uspjeha
- profil studentske populacije
- napredovanje studenata, uspješnost i stopa odustajanja od studija
- zadovoljstvo studenata studijskim programima
- resursi za učenje i podrška dostupni studentima
- podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

Moguće je koristiti različite metode prikupljanja informacija. Važno je da su studenti i zaposlenici uključeni u pružanje i analizu informacija te planiranje aktivnosti koje se na njima temelje.

## **1.8. Informiranje javnosti**

### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne.**

### **Smjernice:**

Informacije o radu visokog učilišta korisne su potencijalnim i sadašnjim studentima, kao i bivšim studentima, drugim dionicima i javnosti.

Visoka učilišta, stoga, pružaju informacije o svom radu, što uključuje i informacije o programima koje izvode te kriterije upisa, predviđene ishode učenja, kvalifikacije koje se njima stječu, postupke koji se primjenjuju u nastavi, učenju i vrednovanju, stope prolaznosti i prilike za učenje koje su studentima na raspolaganju, kao i informacije o zapošljavanju završenih studenata.

## **1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa**

### **Standard:**

**Visoka učilišta moraju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa.**

**O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike**

**na koje se one odnose.**

**Smjernice:**

Cilj je redovitog praćenja, revidiranja i izmjena studijskih programa osigurati njihovo primjereno izvođenje i stvoriti djelotvorno okruženje za učenje i podršku studentima.

To uključuje vrednovanje:

- sadržaja programa u svjetlu najnovijih znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, čime se osigurava suvremenost programa
- izmijenjenih potreba društva
- opterećenosti, napredovanja, prolaznosti i završnosti studenata
- djelotvornosti postupaka vrednovanja studenata
- očekivanja, potreba i zadovoljstva studenata u vezi programa
- okruženja za učenje i pomoćnih službi te njihove svrsishodnosti za program.

Programe se redovito revidira i mijenja uz sudjelovanje studenata i drugih dionika. Prikupljene se informacije analiziraju, a program prilagođava kako bi se osiguralo da ne zastari. Revidirani se opisi programa objavljuju.

#### **1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete**

**Standard**

**Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem.**

**Smjernice:**

Vanjsko osiguravanje kvalitete u raznim postojećim oblicima može potvrditi djelotvornost unutarnjeg osiguravanja kvalitete, djelovati kao katalizator promjena i ponuditi visokom učilištu nove perspektive. Javnosti i samom visokom učilištu ono, također, pruža informacije kojima se potvrđuje kvaliteta rada visokog učilišta.

Visoka učilišta sudjeluju u periodičkim postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete kojima se na odgovarajući način u obzir uzimaju zahtjevi zakonskog okvira u kojem djeluju. Stoga, ovisno o zahtjevima tog okvira, vanjsko osiguravanje kvalitete može poprimiti različite oblike i biti usmjereno na različite organizacijske razine (studijski program ili visoko učilište u cjelini; op. prev. postupke vanjskog osiguravanja kvalitete koji u obzir uzimaju visoko učilište u cjelini, bio to odjel, fakultet, veleučilište, visoka škola, sveučilište ili odsjek, nazivamo institucionalnima, za razliku od programskih, koja su usmjerena samo na jedan studijski program ili više njih).

Osiguravanje kvalitete je trajan proces koji ne završava vanjskom povratnom informacijom, izvješćem ili naknadnim praćenjem na visokom učilištu. Visoka učilišta, stoga, osiguravaju da se prilikom pripreme za postupak vanjskog osiguravanja kvalitete u obzir uzme napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.

## ***II. dio: Standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete***

### **2.1. Unutarnje osiguravanje kvalitete**

#### **Standard:**

**Vanjskim osiguravanjem kvalitete razmatra se djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanih u I. dijelu ESG-ja.**

#### **Smjernice:**

Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju temelji se na odgovornosti visokih učilišta za kvalitetu vlastitih programa i drugih aktivnosti. Važno je, stoga, da se vanjskim osiguravanjem kvalitete prepozna i podržava odgovornost visokih učilišta za osiguravanje kvalitete. Kako bi se osigurala povezanost unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete, vanjskim osiguravanjem kvalitete u obzir se uzimaju standardi iz I. dijela. Na njih se moguće referirati na razne načine, ovisno o vrsti postupka vanjskog osiguravanja kvalitete.

### **2.2. Izrada svrsishodnih metodologija**

#### **Standard:**

**Vanjsko osiguravanje kvalitete mora biti izričito definirano i osmišljeno tako da svrsishodno ispunjava postavljene svrhe i ciljeve, uzimajući pritom u obzir relevantne propise. Dionici moraju biti uključeni u osmišljavanje i trajno unapređivanje vanjskog osiguravanja kvalitete.**

#### **Smjernice:**

Kako bi se osigurala djelotvornost i objektivnost, nužno je da vanjsko osiguravanje kvalitete ima jasne svrhe oko kojih su se dionici usuglasili.

Svrhe, ciljevi i provedba ovih procesa:

- imaju u vidu radno opterećenje i troškove koji se zahtijevaju od visokih učilišta
- uzimaju u obzir potrebu da se visoka učilišta podrže u unapređivanju kvalitete
- omogućavaju visokim učilištima da pokažu provedena poboljšanja
- rezultiraju jasnim informacijama o ishodu i popratnim aktivnostima (naknadnom praćenju).

Sustav vanjskog osiguravanja kvalitete može biti organiziran na fleksibilniji način ako visoko učilište može dokazati djelotvornost vlastitog unutarnjeg osiguravanja kvalitete.

### **2.3. Provedba procesa**

#### **Standard:**

**Procesi vanjskog osiguravanja kvalitete moraju biti pouzdani, korisni, unaprijed utvrđeni, dosljedno provedeni i objavljeni. Oni obuhvaćaju:**

- samovrednovanje ili ekvivalent
- vanjsko vrednovanje koje obično podrazumijeva i posjet visokom učilištu
- izvješće kao ishod vanjskog vrednovanja
- dosljedno naknadno praćenje.

### **Smjernice:**

Vanjsko osiguravanje kvalitete koje se provodi profesionalno, dosljedno i transparentno jamči vlastitu prihvaćenost i utjecaj.

Ovisno o načinu na koji je uređen sustav vanjskog osiguravanja kvalitete, visoko učilište pruža osnovu za vanjsko osiguravanje kvalitete putem samovrednovanja ili prikupljanja drugih materijala, uključujući i dokaze koji ih podupiru. Pisanu dokumentaciju obično nadopunjuju razgovori s dionicima tijekom posjeta visokom učilištu. Nalazi vrednovanja sažimaju se u izvješću (usp. Standard 2.5.) koje piše stručno povjerenstvo (usp. Standard 2.4.).

Vanjsko osiguravanje kvalitete ne završava s takvim izvješćem stručnjaka. Izvješće daje jasne smjernice za radnje koje visoko učilište treba poduzeti. Agencije primjenjuju dosljedan proces naknadnog praćenja, kojim se razmatraju aktivnosti koje je visoko učilište poduzelo. Narav procesa naknadnog praćenja ovisi o obliku vanjskog osiguravanja kvalitete.

## **2.4. Vanjski stručnjaci**

### **Standard:**

**Vanjsko osiguravanje kvalitete provode povjerenstva vanjskih stručnjaka koja uključuju i studentske predstavnike.**

### **Smjernice:**

Srž je vanjskog osiguravanja kvalitete širok raspon ekspertiza vanjskih stručnjaka koji doprinose radu agencije raznolikim perspektivama, uključujući perspektive visokih učilišta, znanstveno-nastavnog osoblja, studenata i poslodavaca/struke.

Kako bi se očuvala vrijednost i dosljednost rada ovih stručnjaka, oni:

- se pažljivo biraju
- raspolažu odgovarajućim vještinama i kvalificirani su za obavljanje zadatka koji im je povjeren
- dobivaju podršku u vidu odgovarajućih edukacija i/ili uputa.

Agencija osigurava neovisnost stručnjaka provedbom mehanizma izbjegavanja sukoba interesa.

Uključivanje međunarodnih stručnjaka u vanjsko osiguravanje kvalitete, primjerice, njihovo sudjelovanje kao članova stručnih povjerenstava, poželjno je jer dodaje još jednu dimenziju razvoju i provedbi procesa.

## **2.5. Kriteriji za ishode**

### **Standard:**

**Svi konačni ishodi ili mišljenja koja proizlaze iz vanjskog osiguravanja kvalitete, čak i kad nije riječ o formalnim odlukama, moraju se temeljiti na jasno definiranim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju.**

**Smjernice:**

Vanjsko osiguravanje kvalitete, prvenstveno njegovi ishodi, znatno utječu na visoka učilišta i programe koje se vrednuje i procjenjuje.

Kako bi se osigurala pravednost i pouzdanost postupaka, ishodi vanjskog osiguravanja kvalitete temelje se na unaprijed utvrđenim i objavljenim kriterijima, dosljedno tumačenima i utemeljenima na dokazima. Sustav vanjskog osiguravanja kvalitete može imati različite vrste ishoda, poput preporuka, mišljenja ili formalnih odluka.

## **2.6. Izvještavanje**

**Standard:**

**Cjelovita izvješća stručnih povjerenstava u procesima vanjskog osiguravanja kvalitete moraju biti objavljena, jasna i dostupna akademskoj zajednici, vanjskim partnerima i drugim zainteresiranim osobama. U slučaju da agencija na temelju izvješća donosi formalne odluke, one moraju biti objavljene zajedno s izvješćima.**

**Smjernice:**

Izvješće stručnog povjerenstva temelj je za aktivnosti naknadnog praćenja koje visoko učilište poduzima nakon vanjskog vrednovanja, a ono i društvu pruža informacije o radu visokog učilišta. Kako bi poslužilo kao podloga za djelovanje, izvješće mora biti jezično i sadržajem jasno i jezgrovito te sadržavati:

- opis konteksta (kojim se visoko učilište stavlja u njemu svojstven kontekst)
- opis konkretnog postupka vanjskog vrednovanja te stručnog povjerenstva koje je sudjelovalo u njegovoj provedbi;
- dokaze, analizu i nalaze
- zaključke
- značajke dobrih praksi koje je visoko učilište pokazalo u svom radu
- preporuke za aktivnosti u fazi naknadnog praćenja.

Korisno je izraditi i sažetak izvješća.

Činjenična točnost izvješća bit će bolja dobije li visoko učilište priliku da ukaže na greške prije nego što se izvješće dovrši.

## **2.7. Prigovori i žalbe**

**Standard:**

**Žalbeni postupci i postupci u povodu prigovora moraju biti jasno definirani kao dio procesa vanjskog osiguravanja kvalitete, a visoka učilišta o njima trebaju biti informirana.**

**Smjernice:**

Kako bi se zaštitila prava visokih učilišta i osigurala pravednost odluka, vanjsko osiguravanje kvalitete provodi na se otvoren i odgovoran način. Bez obzira na to, postoji mogućnost nesporazuma, odnosno nezadovoljstva postupkom ili njegovim formalnim ishodom.

Visoka učilišta moraju na raspolaganju imati postupke koji im omogućuju da se agenciji obrate s prigovorom, a agencije takvim prigovorima trebaju pristupiti profesionalno, uz dosljednu primjenu

jasno definiranog postupka.

Postupak u povodu prigovora omogućuje visokom učilištu da izrazi nezadovoljstvo načinom na koji se postupak vodi ili osobama koje ga provode.

U žalbenom postupku visoko učilište dovodi u pitanje ishod procesa tako što dokazuje da on nije utemeljen na čvrstim dokazima, da kriteriji nisu dosljedno primijenjeni ili da postupak nije dosljedno proveden.

### ***III. dio: Standardi i smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete***

#### **3.1. Aktivnosti, politika i postupci osiguravanja kvalitete**

##### **Standard:**

**Agencije moraju redovito provoditi aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete, opisane u II. dijelu ESG-ja. Te aktivnosti moraju imati izričite i jasno definirane ciljeve, navedene u javno dostupnom opisu misije, na kojima se mora temeljiti redovni rad agencije. Zadaća je agencije osigurati da u njezinom upravljanju i radu sudjeluju dionici.**

##### **Smjernice:**

Kako bi se jamčila svrhovitost vanjskog osiguravanja kvalitete, važno je da visoka učilišta i šira javnost imaju povjerenja u agencije.

Zbog toga se ciljevi aktivnosti osiguravanja kvalitete opisuju i objavljuju usporedo s opisom odnosa između agencija i relevantnih dionika u visokom obrazovanju, a osobito visokih učilišta te područjem rada agencije. Ekspertiza agencije može se nadograditi uključivanjem međunarodnih članova u tijela agencije.

Agencije provode razne aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete kako bi postigle različite ciljeve. Tu se ubrajaju vrednovanja, recenzije, prosudbe, akreditacije i druge slične aktivnosti na razini programa ili institucije koje je moguće provesti na različite načine. Kad agencije provode i druge poslove, nužno je da aktivnosti vezane uz vanjsko osiguravanje kvalitete budu jasno odijeljene od drugih područja rada.

#### **3.2. Službeni status**

##### **Standard:**

**Agencije moraju imati pravni temelj te biti službeno priznate kao agencije za osiguravanje kvalitete od strane nadležnih tijela.**

##### **Smjernice:**

Visoka učilišta moraju biti sigurna da su ishodi ovog procesa prihvaćeni unutar relevantnog visokoobrazovnog sustava te od strane države, dionika i javnosti, naročito kada se vanjsko osiguravanje kvalitete provodi u regulatorne svrhe.

### **3.3. Neovisnost**

#### **Standard:**

**Agencije moraju biti neovisne i samostalne u svom radu te u potpunosti odgovarati za svoje aktivnosti i njihove ishode, bez utjecaja trećih strana.**

#### **Smjernice:**

Autonomija visokih učilišta zahtijeva i samostalnost agencija kao njihovih partnera.

Pri razmatranju neovisnosti agencije, važno je uzeti u obzir:

- organizacijsku neovisnost koja se dokazuje službenim dokumentima (npr. javnim ispravama, zakonskim aktima ili statutom organizacije) koji propisuju neovisnost rada agencije od trećih strana, poput visokih učilišta, države i drugih organizacija dionika
- operativnu neovisnost – postupci i metode agencije, kao i odabir i imenovanje vanjskih stručnjaka, utvrđuju se i provode neovisno od trećih strana, poput visokih učilišta, vlasti i države i drugih organizacija dionika
- neovisnost formalnih ishoda – stručnjaci iz relevantnih skupina dionika, osobito studenti, sudjeluju u procesima osiguravanja kvalitete, no konačni su ishodi procesa vanjskog osiguravanja kvalitete u nadležnosti agencije i samo ona za njih odgovara.

Sve pojedince koji sudjeluju u aktivnostima vanjskog osiguravanja kvalitete koje provodi agencija (npr. kao članovi stručnih povjerenstava) obavještava se da, iako ih je možda predložila treća strana, posao koji za agenciju rade obavljaju u osobnom svojstvu i ne zastupaju organizacije iz kojih dolaze. Neovisnost je važna kako bi se osiguralo da se svi postupci i odluke temelje isključivo na stručnosti.

### **3.4. Tematske analize**

#### **Standard:**

**Agencije moraju redovito objavljivati izvješća koja opisuju i analiziraju opće nalaze njihovih aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete.**

#### **Smjernice:**

U svom radu agencije prikupljaju podatke o programima i visokim učilištima koji mogu biti i od šire koristi, odnosno pružati osnovu za strukturirane analize raznih aspekata i segmenata visokoobrazovnog sustava. Ti nalazi mogu doprinijeti promišljanju i unapređivanju politika i procesa osiguravanja kvalitete u institucionalnom, nacionalnom i međunarodnom kontekstu.

Podrobna i pažljiva analiza tih podataka pokazat će učinjeni napredak, trendove i područja u kojima postoje dobre prakse ili trajne poteškoće.

### **3.5. Resursi**

#### **Standard:**

**Kako bi mogle obavljati svoj rad, agencije moraju raspolagati dostatnim i primjerenim financijski resursima te dovoljnim brojem stručnih zaposlenika i vanjskih suradnika.**

**Smjernice:**

U javnom je interesu da su agencije dostatno i primjereno financirane, s obzirom na važnost utjecaja visokog obrazovanja na društveni i osobni razvoj. Resursi agencijama omogućuju djelotvorno i učinkovito organiziranje i provođenje aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete te im daju mogućnost da unaprijede svoje djelatnosti, promišljaju vlastite prakse i obavještavaju javnost o svom radu.

### **3.6. Unutarnje osiguravanje kvalitete i profesionalno ponašanje**

**Standard:**

**Agencije moraju imati procese unutarnjeg osiguravanja kvalitete koje su usko vezane uz definiranje, osiguravanje i unapređivanje kvalitete i integriteta njihovog rada.**

**Smjernice:**

Agencije za svoj rad moraju biti odgovorne svojim dionicima zbog čega su u radu agencije neophodni visoki profesionalni standardi i integritet. Agencije kontinuirano revidiraju i poboljšavaju svoj rad kako bi bile sigurne da pružaju najbolju moguću uslugu visokim učilištima i društvu u cjelini.

Agencije primjenjuju unutarnju politiku kvalitete koja je javno dostupna na njihovim mrežnim stranicama. Ta politika:

- jamči da su sve osobe uključene u rad agencije kompetentne te da poštuju načela profesionalnosti i etičnosti
- sadrži mehanizme prikupljanja unutarnjih i vanjskih povratnih informacija koje dovode do stalnih poboljšanja unutar agencije
- štiti od netolerancije i svih oblika diskriminacije
- opisuje primjerenu komunikaciju s tijelima u čijem području nadležnosti djeluju
- osigurava da su sve aktivnosti koje provode, odnosno materijali koje dostavljaju podugovaratelji u skladu s ESG-jem, u slučaju da se neki ili svi elementi aktivnosti osiguravanja kvalitete podugovaraju drugim stranama
- omogućava agenciji da odredi i potvrdi status i priznatost visokih učilišta s kojima provodi postupke vanjskog osiguravanja kvalitete.

### **3.7. Periodička vanjska vrednovanja agencija**

**Standard:**

**Agencije barem jednom u svakih pet godina moraju proći vanjsko vrednovanje kako bi dokazale usklađenost svog rada s ESG-jem.**

**Smjernice:**

Periodičko vanjsko vrednovanje pomaže agenciji da razmotri svoje politike i rad. Ono je način da se samoj agenciji i njezinim dionicima potvrdi da ona i dalje slijedi načela ESG-ja.