



Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)

Odobrene od strane Ministarske konferencije u maju 2015. godine

Evropskog udruženja za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju

Evropske studentske unije

Asocijacije evropskih univerziteta

Evropskog udruženja institucija visokog obrazovanja

Education International

BUSINESSEUROPE

Evropskog registra za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju

Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja

**Odobren od strane Ministarske konferencije u Jerevanu, 14-15. maja
2015. godine**

Sadržaj

Predgovor.....	3
I. Kontekst, predmet,svrhe, principi	4
Uspostavljanje konteksta.....	4
Predmet i pojmovi	4
ESG: svrhe i principi	5
II. Evropski standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju.....	7
1. dio: Standardi i smjernice za interno osiguranje kvaliteta	8
2. dio: Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvaliteta	14
3.dio: Standardi i smjernice agencije za osiguranje kvaliteta.....	18
III. Dodatak : Sažeta lista standarda.....	21

Predgovor

Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (u daljem tekstu: ESG) su usvojene od strane ministara nadležnih za visoko obrazovanje 2005. godine nakon prijedloga kojeg je izradila Evropska asocijacija za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA) u saradnji sa Evropskom studentskom unijom (ESU)¹, Evropskim udruženjem institucija visokog obrazovanja (EURASHE) i Asocijacijom evropskih univerziteta (EUA).

Od 2005. godine, ostvaren je značajan napredak u osiguranju kvaliteta kao i na drugim pravcima djelovanja Bolonjskog procesa poput okvira za visokoškolske kvalifikacije, priznavanja i promocije korištenja rezultata učenja, koji zajedno doprinose pomjeranju paradigme prema učenju i podučavanju fokusiranom na studenta.

Imajući na umu ove stalne promjene okolnosti, Komuniqueom ministara iz 2012. godine je pozvana Grupa E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) da u saradnji sa Education International (EI), BUSINESSEUROPE i Evropskim registrom za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (EQAR) izradi početni prijedlog revidiranih ESG "radi njihovog pojašnjenja, unapređenja primjene i korisnosti, kao i njihovog opsega".

Revizija se sastojala od nekoliko krugova konsultacija u kojima su učestvovalе ključne interesne strane i ministarstva. Upravni odbor (eng. Steering Group, SG) je pažljivo analizirao i vrlo ozbiljno prihvatio mnoge primljene komentare, prijedloge i preporuke. Oni se ogledaju u nastalom prijedlogu Grupi za praćenje napretka Bolonjskog procesa. Pored toga, prijedlog također odražava konsenzus između svih uključenih organizacija o tome kako unaprijediti osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja i kao takav, pruža čvrstu osnovu za uspješnu implementaciju.

Uvjereni da će revidirana verzija ESG biti korisna i inspirativna, pozivamo ministre da usvoje prijedlog.

Evropsko udruženje za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA)

Evropska studentska unija

European Students' Union (ESU)

Asocijacija evropskih univerziteta

European University Association (EUA)

Evropsko udruženje institucija visokog obrazovanja

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

U saradnji sa:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Evropski registar za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

1

ESU je prethodno bio poznat po imenu ESIB – Nacionalne unije studenata u Evropi.

I. Kontekst, predmet, svrhe i principi

Uspostavljanje konteksta

Visoko obrazovanje, istraživanja i inovacije igraju ključnu ulogu u podržavanju socijalne kohezije, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti. Imajući na umu želju evropskih društava da se sve više zasnivaju na znanju, visoko obrazovanje predstavlja suštinsku komponentu društveno-ekonomskog i kulturnog razvoja. Istovremeno, povećana potražnja znanja i vještina zahtijeva da visoko obrazovanje odgovori na tu potražnju na nove načine.

Širi pristup visokom obrazovanju predstavlja priliku da visokoškolske ustanove iskoriste sve raznovrsnija individualna iskustva. U svom odgovoru na raznovrsnost i rastuća očekivanja visoko obrazovanje treba da napravi temeljni pomak u obezbjeđenju visokog obrazovanja; to zahtijeva pristup učenju i podučavanju koji se više fokusira na studenta, kojim se usvajaju fleksibilni pravci učenja i priznanja kompetencija stečenih izvan formalnih planova i programa. Same visokoškolske ustanove su takođe postale raznovrsnije u svojim misijama, načinu obrazovanja i saradnje, uključujući porast internacionalizacije, digitalnog učenja i novih formi prenosa znanja.² Uloga osiguranja kvaliteta je od ključne važnosti u pružanju podrške sistemima i ustanovama visokog obrazovanja u njihovom nastojanju da odgovore na ove promjene i pri tome osiguraju da kvalifikacije koje steknu studenti i njihovo iskustvo u visokom obrazovanju i dalje ostanu na prvom mjestu misije tih ustanova.

Ključni cilj Standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) jeste doprinos ujednačenom razumijevanju osiguranja kvaliteta za učenje i podučavanje među državama i među svim interesnim stranama. One su odigrale i dalje će igrati važnu ulogu u razvoju nacionalnih i institucionalnih sistema osiguranja kvaliteta u cijelom Evropskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA) i u prekograničnoj saradnji. Angažovanje u procesima osiguranja kvaliteta, a posebno u eksternim procesima, omogućava evropskim sistemima visokog obrazovanja da pokažu kvalitet i povećaju transparentnost, i da time grade uzajamno povjerenje i bolje priznavanje svojih kvalifikacija, programa i ostalih usluga.

ESG koriste institucije i agencije za osiguranje kvaliteta kao referentni dokument za sisteme internog i eksternog osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju. Pored toga, koristi ih i Evropski registar za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (EQAR), koji je odgovoran za registraciju agencija za osiguranje kvaliteta usklađenih sa ESG.

Predmet i pojmovi

Standardi smjernice za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) predstavljaju set standarda i smjernica za interno i eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju. ESG nisu standardi za kvalitet, niti se njima propisuje kako se implementiraju procesi osiguranja kvaliteta, već pružaju smjernice, obuhvatajući oblasti koje su od vitalnog značaja za uspješno osiguranje kvaliteta i okruženja za sticanje znanja u visokom obrazovanju. ESG treba razmatrati u širem kontekstu koji takođe obuhvata okvir za visokoškolske kvalifikacije, ECTS i dodatak diplomi koji također doprinose unapređenju transparentnosti i uzajamnog povjerenja u visokom obrazovanju u EHEA.

² Saopštenje iz Evropske komisije: Otvaranje obrazovanja: Inovativno podučavanje i učenje za sve pomoću novih tehnologija i otvorenih obrazovnih resursa, COM (2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

Fokus ESG je na osiguranju kvaliteta u učenju i podučavanju u visokom obrazovanju, uključujući obrazovno okruženje i relevantne veze sa istraživanjima i inovacijama. Pored toga, ustanove imaju politike i procese za osiguranje i unapređenje kvaliteta njihovih ostalih aktivnosti, poput istraživanja i uprave.

ESG se primjenjuju na cjelokupno visoko obrazovanje u EHEA bez obzira na način i mjesto studiranja. Prema tome, ESG se također primjenjuju na cjelokupno visoko obrazovanje uključujući i međudržavno i prekogranično obrazovanje. **U ovom dokumentu pojam "program" se odnosi na visoko obrazovanje u najširem smislu, uključujući ono koje nije dio programa koji vodi ka sticanju formalnog akademskog stepena.**

Visoko obrazovanje nastoji ostvariti više ciljeva; uključujući pripremu studenata da postanu aktivni članovi građanskog društva, za njihove buduće karijere (npr. doprinosi njihovoj mogućnosti zaposlenja), podržava razvoj njihove ličnosti, stvara široku osnovu naprednog znanja i stimulise istraživanje i inovacije³. Prema tome, glavne interesne strane koje mogu dati prioritet različitim ciljevima, mogu na različite načine posmatrati kvalitet u visokom obrazovanju, a osiguranje kvaliteta treba da uzme u obzir ova različita gledišta. *Kvalitet*, premda ga nije lako definisati, je uglavnom rezultat interakcije između nastavnika, studenata i institucionalnog obrazovnog okruženja. Osiguranje kvaliteta treba obezbijediti obrazovno okruženje u kojem sadržaj programa, obrazovne mogućnosti i sredstva odgovaraju svrsi.

U središtu svih aktivnosti na osiguranju kvaliteta se nalaze dva cilja *odgovornost* i *unapređenje*. Oni zajedno čine povjerenje u rad ustanova visokog obrazovanja. Uspješno implementiran sistem osiguranja kvaliteta će pružiti informacije da uvjeri instituciju visokog obrazovanja i javnost u kvalitet aktivnosti visokoškolskih ustanova (odgovornost) i da pruži savjete i preporuke o tome kako se može unaprijediti ono što radi (unapređenje). Osiguranje kvaliteta i unapređenje kvaliteta su prema tome međusobno povezane. Mogu podržati razvoj *kulture kvaliteta* koju svi prihvataju: od studenata i akademskog osoblja do institucionalnih lidera i rukovodstva.

Termin 'osiguranje kvaliteta' se koristi u ovom dokumentu da opiše sve aktivnosti u ciklusu kontinualnog poboljšanja (tj. aktivnosti na osiguranju i unapređenju).

Ukoliko drugačije nije precizirano, u dokumentu termin *interesne strane* (*stakeholders*) podrazumijeva sve aktere unutar neke institucije, uključujući studente i osoblje, kao i eksterne interesne strane poput poslodavaca i eksternih partnera neke institucije.

Riječ *ustanova* se koristi u standardima i smjernicama da označi institucije visokog obrazovanja. Zavisno od pristupa institucije osiguranju kvaliteta ona se može, međutim, odnositi i na instituciju kao cjelinu ili bilo koje aktere u ustanovi.

ESG: Svrhe i principi

ESG imaju sljedeće svrhe:

- **Uspostavljaju zajednički okvir** za sisteme osiguranja kvaliteta učenja i podučavanja na evropskom, državnom i institucionalnom nivou;
- **Omogućavaju osiguranje i unapređenje kvaliteta** visokog obrazovanja u Evropskom prostoru visokog obrazovanja;

³ Preporuka Rec (2007) 6 Odbora ministara Vijeća Evrope o javnoj odgovornosti za visoko obrazovanje i istraživanje http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

- **Podržavaju međusobno povjerenje**, pa time omogućavaju priznavanje i mobilnost unutar i preko granica država;
- **Pružaju informacije o osiguranju kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja.**

Ove svrhe obezbjeđuju okvir unutar kojeg različite institucije, agencije i zemlje mogu koristiti i implementirati ESG na različite načine. Evropski prostor visokog obrazovanja je ESG karakterističan po raznolikosti svojih političkih sistema, sistema visokog obrazovanja, društveno-kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, aspiracija i očekivanja. Ovo čini jedinstven monolitan pristup kvalitetu i osiguranju kvaliteta u visokom obrazovanju neprikladnim. Široko prihvatanje svih standarda predstavlja preduslov za stvaranje ujednačenog shvatanja osiguranja kvaliteta u Evropi. Iz ovih razloga, potrebno je da ESG budu na objektivno generičkom nivou da bi se mogli primjenjivati na sve oblike obrazovanja.

ESG uspostavljaju kriterije na evropskom nivou na osnovu koji se vrši procjena agencija za osiguranje kvaliteta i njihove aktivnosti⁴. Ovim se osigurava da agencije za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja poštuju isti set principa, a postupci i procedure se izrađuju u skladu sa svrhama i zahtjevima prilika u kojima se nalaze.

ESG počivaju na sljedeća četiri principa za osiguranje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja:

- Institucije visokog obrazovanja imaju primarnu odgovornost za kvalitet obrazovanja kojeg pružaju i osiguranje kvaliteta;
- Osiguranje kvaliteta je prilagođeno raznovrsnosti sistema visokog obrazovanja, institucijama, programima i studentima;
- Osiguranje kvaliteta podržava razvoj kulture kvaliteta;
- Osiguranje kvaliteta uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih interesnih strana i društva.

⁴ Agencije koje podnose zahtjev za upis u Evropski registar za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (EQAR) podvrgavaju se eksternoj kontroli za koju ESG postavljaju kriterije. Pored toga Evropsko udruženje za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA) se oslanja na usklađenost sa ESG u smislu odobravanja punog članstva u toj organizaciji agencijama za osiguranje kvaliteta.

II. Evropski standardi i smjernice za osiguranju kvaliteta u visokom obrazovanju

Standardi za osiguranje kvaliteta su podijeljeni u tri dijela:

- Interno osiguranje kvaliteta
- Eksterno osiguranje kvaliteta
- Agencije za osiguranje kvaliteta

Potrebno je imati na umu, međutim, da su ova tri dijela suštinski međusobno povezana i da zajedno čine osnovu za evropski okvir osiguranja kvaliteta. Eksterno osiguranje kvaliteta u 2. dijelu priznaje standarde za interno osiguranje kvaliteta u 1. dijelu, i time obezbjeđuje da interni rad koji obavljaju institucije bude direktno relevantan svakom eksternom osiguranju kvaliteta kojima one podliježu. Na isti način se 3. dio odnosi na 2. dio. Prema tome, ova tri dijela funkcionišu komplementarno u institucijama visokog obrazovanja kao i u agencijama, a također pored toga pomažu i rade da i ostale interesne strane shvate da trebaju dati svoj doprinos ovom okviru. Zbog toga se ova tri dijela trebaju tumačiti kao jedna cjelina.

Standardima se utvrđuje dogovorena i prihvaćena praksa za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju u Evropskom prostoru visokog obrazovanja pa stoga oni, na koje se odnose, trebaju da ih uzimaju u obzir i da ih se pridržavaju u svim vrstama visokog obrazovanja.⁵ Sažeta lista standarda za osiguranje kvaliteta se nalazi u dodatku radi lakšeg pregleda.

Smjernicama se objašnjava zašto je standard važan i opisuju kako se standardi mogu primijeniti. Njima se uspostavlja dobra praksa u relevantnoj oblasti koju akteri angažovani na osiguranju kvaliteta trebaju uzeti u obzir. Implementacija će se razlikovati zavisno od različitih prilika.

⁵ U standardima se koristi uobičajena upotreba engleskog "should" "potrebno je, treba" što ima konotaciju propisa i usklađivanja.

1. dio: Standardi smjernice za interno osiguranje kvaliteta

1.1 Politika osiguranja kvaliteta

Standard:

Ustanove trebaju imati politiku osiguranja kvaliteta koja je objavljena i koja je sastavni dio njihovog strateškog upravljanja. Interne interesne strane trebaju izraditi i implementirati ovu politiku preko odgovarajućih struktura i procedura, uključujući pri tome i eksterne interesne strane.

Smjernice:

Politike i procedure su glavni stubovi sistema koherentnog institucionalnog sistema osiguranja kvaliteta koji čini ciklus kontinuiranog unapređenja i doprinosi odgovornosti institucije. Podržava razvoj kulture kvaliteta u kojoj sve interne interesne strane preuzimaju odgovornost za kvalitet i angažuju se na osiguranju kvaliteta na svim nivoima institucije. Da bi se ovo omogućilo, ova politika ima status službenog akta i dostupna je javnosti.

Politike osiguranja kvaliteta su najefikasnije kada odražavaju vezu između istraživanja i učenja i podučavanja i uzimaju u obzir prilike u državi u kojoj ustanova djeluje, i prilike u ustanovi i njen strateški pristup. Takva politika podržava:

- organizaciju sistema osiguranja kvaliteta;
- odsjeke, škole, fakultete i ostale organizacione jedinice kao i vodstvo institucije, pojedinačne članove osoblja i studente da preuzmu svoju odgovornost u osiguranju kvaliteta;
- akademski integritet i slobodu i mjere opreza protiv akademske prevare;
- zaštitu od netolerancije bilo koje vrste ili diskriminacije studenata ili osoblja;
- uključenje eksternih interesnih strana u osiguranje kvaliteta.

Politika se pretvara u praksu kroz različite interne procese osiguranja kvaliteta koji omogućavaju učešće cijele ustanove. Ustanova odlučuje kako se politika implementira, prati i revidira.

Politika osiguranja kvaliteta također obuhvata sve elemente aktivnosti ustanove koje su uređene podugovorom ili ih obavljaju druge strane.

1.2 Izrada i odobravanje programa

Standard:

Ustanove trebaju uspostaviti procedure za izradu i odobravanje svojih programa. Programi trebaju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene ciljeve, kao i zacrtane rezultate učenja. Kvalifikacija koja proističe iz programa treba biti jasno precizirana i saopštena, i odnositi se na tačan nivo nacionalnog okvira za visokoškolske kvalifikacije, a shodno tome, i nivo okvira kvalifikacija Evropskog prostora visokog obrazovanja.

Smjernice:

Studijski programi su u centru zadatka podučavanja visokoškolskih ustanova. Studentima obezbjeđuju i akademsko znanje i vještine uključujući i one koji se mogu prenositi, koji mogu uticati na njihov lični razvoj i koji se mogu primijeniti u njihovim budućim karijerama.

Programi

- su izrađeni uz sveobuhvatne programske ciljeve koji su u skladu sa strategijom institucije i imaju jasno zacrtane rezultate učenja;
- se izrađuju uključivanjem studenata i drugih interesnih strana u rad;
- koriste eksterno stručno znanje i referentne tačke;
- odražavaju četiri cilja visokog obrazovanja Vijeća Evrope (vidi Predmet i pojmovi);
- su dizajnirani tako da studentu omogućavaju nesmetan napredak;
- definišu očekivano opterećenje studenta, npr. u ECTS;
- obuhvataju dobro-strukturirane mogućnosti upisa gdje je potrebno;⁶
- prolaze postupak službenog odobravanja od strane institucije.

1.3 Učenje, podučavanje i ocjenjivanje fokusirano na studenta

Standard:

Ustanove trebaju osigurati da se programi prezentuju tako da podstaknu studente da preuzmu aktivnu ulogu u kreiranju procesa učenja i da ocjena učenika odražava ovaj pristup.

Smjernice:

Učenje i podučavanje fokusirano na studenta igra važnu ulogu u stimulaciji motivacije, samoispitivanja i angažmana studenata u procesu učenja. Ovo podrazumijeva pažljivo razmatranje izrade i predstavljanja studijskih programa i ocjenu rezultata.

Implementacijom učenja i podučavanja fokusiranog na studenta se

- poštuje i pazi na različitost studenata i njihovih potreba, omogućavajući fleksibilne puteve učenja;
- razmatraju i koriste različiti načini predavanja, gdje je potrebno;
- fleksibilno koriste razne pedagoške metode;
- vrši redovna evaluacija i prilagođavaju načini predavanja i pedagoške metode;
- podstiče osjećaj samostalnosti kod studenta, uz adekvatno usmjeravanje i podršku nastavnika;
- promovira uzajamno poštovanje u odnosima između studenta i nastavnika;
- uspostavljaju odgovarajuće procedure za rješavanje žalbi studenata.

Imajući na umu važnost ocjenjivanja za napredak studenata i njihove buduće karijere, u postupcima osiguranja kvaliteta uzima se u obzir sljedeće:

⁶ Upisi obuhvataju praksu, pripravnički staž ili druge periode programa koji se ne provode u ustanovi već omogućavaju studentu da stiče iskustva u oblasti koja je povezana sa njihovim studijem.

- Ocjenjivači su upoznati sa postojećim metodama testiranja i ispitivanja i dobijaju podršku u razvoju vlastitih vještina u ovoj oblasti;
- Kriteriji i metod ocjenjivanja kao i davanja brožanih ocjena se unaprijed objavljuju;
- Ocjenjivanje omogućava studentima da pokažu u kojoj mjeri su ostvareni zacrtani rezultati učenja. Studentima se daju povratne informacije, koje su, ako je potrebno, povezane sa pružanjem savjeta o procesu učenja;
- Gdje je to moguće, ocjenjivanje vrši više ispitivača;
- Propisima za ocjenjivanje se uzimaju u obzir olakšavajuće okolnosti;
- Ocjenjivanje je dosljedno, pravično se primjenjuje na sve studente i vrši u skladu sa navedenim procedurama;
- Uspostavljena je formalna procedura za žalbe studenata.

1.4 Prijem, napredovanje, priznavanje i sertifikacija studenata

Standard:

Ustanove trebaju dosljedno primjenjivati unaprijed utvrđene i objavljene propise koji regulišu sve faze "životnog ciklusa" studenta, npr. prijem studenta, napredovanje, priznavanje i sertifikacija.

Smjernice:

Osiguravanje uslova i podrške potrebne studentima da napreduju u njihovoj akademskoj karijeri je u najboljem interesu studenata, programa, institucija i sistema. Od vitalne je važnosti imati odgovarajuće procedure prijema, priznavanja i završetka studija, naročito kada se studenti kreću unutar jednog sistema visokog obrazovanja ili između više sistema visokog obrazovanja.

Važno je da se politike pristupa, procedure prijema i kriteriji dosljedno i transparentno primjenjuju. Početno uvođenje u ustanovi u program je obezbjeđeno.

Potrebno je da institucije uspostave i procedure i instrumente za prikupljanje, praćenje i djelovanje po osnovu informacija o napredovanju studenta.

Objektivno priznavanje kvalifikacija visokog obrazovanja, periodi studiranja i prethodnog učenja, uključujući i priznavanje neformalnog i izvanškolskog učenja, predstavljaju suštinske komponente za osiguranje napretka studenata na studiju, uz promovisanje mobilnosti. Odgovarajuće procedure priznavanja počivaju na

- institucionalnoj praksi za priznavanje u skladu sa principima Lisabonske konvencije o priznavanju;
- saradnji sa ostalim institucijama, agencijama za osiguranje kvaliteta i nacionalnim ENIC/NARIC centrom u cilju osiguranja koherentnog priznavanja u cijeloj zemlji.

Diplomiranje predstavlja kulminaciju perioda studiranja studenata. Studenti trebaju primiti dokumentaciju u kojoj se objašnjava stečena kvalifikacija, kao i ostvareni rezultate učenja i kontekst, nivo, sadržaj i status studija koji su se pohađali i uspješno završili.

1.5 Nastavno osoblje

Standard:

Ustanove same trebaju utvrditi kompetencije svojih nastavnika. Trebaju primjenjivati objektivne i transparentne procedure zapošljavanja i usavršavanja osoblja.

Smjernice:

Uloga nastavnika je od suštinske važnosti u stvaranju visoko kvalitetnog iskustva kod studenta i omogućavanju sticanja znanja, kompetencija i vještina. Diversifikacija studentske populacije i jači fokus na rezultate učenja zahtijevaju da se učenje i podučavanje fokusira na studenta pa se zbog toga uloga nastavnika takođe mijenja. (cf. Standard 1.3).

Visokoškolske ustanove snose primarnu odgovornost za kvalitet svog osoblja i obezbjeđenje stimulativno okruženje koje osoblju omogućava da efikasno obavlja svoj posao. Takvo okruženje

- uspostavlja i poštuje jasne, transparentne i objektivne procedure za zapošljavanja osoblja i uslove zapošljavanja koji priznaju važnost podučavanja;
- nudi prilike i promoviše profesionalno usavršavanje nastavnog osoblja;
- podstiče naučnu aktivnost radi jačanja veze između obrazovanja i istraživanja;
- podstiče inovacije u nastavnim metodama i korištenje novih tehnologija.

1.6 Obrazovni resursi i podrška studentima

Standard:

Ustanove trebaju imati odgovarajuća finansijska sredstva za aktivnosti učenja i podučavanja i obezbijediti adekvatne i lako dostupne obrazovne resurse i podršku studentima.

Smjernice:

Za sticanje dobrog visokoškolskog iskustva, ustanove obezbjeđuju niz različitih resursa za pomoć studentima u učenju. Oni se kreću od materijalnih resursa poput biblioteka, nastavnih pomagala i IT infrastrukture do ljudske podrške kao što su mentori, savjetnici i drugi stručni savjetnici. Uloga službi za podršku je od posebne važnosti za lakše kretanje studenata unutar obrazovnih sistema i među obrazovnim sistemima.

Potrebe raznovrsne studentske populacije (poput odraslih, vanrednih, zaposlenih i međunarodnih studenata kao i studenata sa invaliditetom), i pomak prema učenju fokusiranom na studenta i fleksibilnim načinima učenja i podučavanja, se uzimaju u obzir prilikom raspoređivanja, planiranja i obezbjeđenja resursa za učenje i podršku studentima.

Aktivnosti i sredstva za podršku mogu se organizovati na razne načine zavisno od prilika u ustanovi. Međutim, interno osiguranje kvaliteta obezbjeđuje da svi resursi odgovaraju svojoj namjeni, da budu pristupačni i da studenti budu obaviješteni o uslugama koje su im na raspolaganju.

U pružanju usluga podrške uloga pomoćnog i administrativnog osoblja je od ključne važnosti, zbog

toga ovo osoblje treba biti kvalifikovano i imati priliku za usavršavanje svojih sposobnosti.

1.7 Upravljanje informacijama

Standard:

Ustanove trebaju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija u cilju efikasnog vođenja svojih programa i ostalih aktivnosti.

Smjernice:

Pouzdana podaci su ključni za donošenje utemeljenih odluka i radi saznanja šta funkcioniše dobro, a čemu treba posvetiti pažnju. Efikasne procedure prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i ostalim aktivnostima podržavaju sistem internog osiguranja kvaliteta.

Prikupljene informacije zavise, u određenoj mjeri, o vrsti i misiji ustanove. Sljedeće informacije su od interesa:

- ključni pokazatelji uspjeha;
- profil studentske populacije;
- stopa napredovanja studenta, uspjeha i odustajanja;
- nivo zadovoljstva studenata njihovim programima;
- raspoloživi resursi za učenje i podršku studentima;
- putanje karijera diplomiranih studenata.

Mogu se koristiti različite metode prikupljanja informacija. Bitno je da studenti i osoblje budu uključeni u pružanje i analizu informacija i planiranje daljih aktivnosti.

1.8 Informacije za javnost

Standard:

Ustanove trebaju objavljivati informacije o svojim aktivnostima, kao i programima, koje su jasne, tačne, objektivne, ažurirane i lako dostupne.

Smjernice:

Informacije o aktivnostima institucija su korisne za potencijalne i sadašnje studente kao i za diplomirane studente, ostale interesne strane i javnost.

Dakle, ustanove pružaju informacije o svojim aktivnostima, i programima koje nude i kriterijima odabira za te programe, zacrtanim rezultatima učenja ovih programa, kvalifikacijama koje se njima stižu, procedurama podučavanja, učenja i ocjenjivanja koje se koriste, koeficijentu prolaznosti i prilikama za učenje kojima raspolažu studenti kao i informacije o mogućnosti zapošljavanja diplomiranih studenata.

1.9 Stalno praćenje i periodična kontrola programa

Standard:

Ustanove trebaju pratiti i vršiti periodičnu kontrolu svojih programa radi ostvarivanja njihovih postavljenih ciljeva i ispunjavanja potreba studenata i društva. Rezultat ovih kontrola treba biti kontinualno poboljšanje programa. Sve zainteresirane strane treba obavijestiti o svakoj radnji koja se planira ili preduzme kao rezultat kontrole.

Smjernice:

Redovnim monitoringom, kontrolom i revizijom studijskih programa se obezbjeđuje da obrazovanje ostane na odgovarajućem nivou i da se za studenta uspostavi stimulativno i efikasno obrazovno okruženje.

Obuhvataju evaluaciju:

- sadržaja programa u svjetlu posljednjih istraživanja u datoj disciplini što osigurava ažurnost programa;
- potreba društva koje se stalno mijenja;
- opterećenja studenata, napredovanje i završetak studija;
- efikasnost procedura za ocjenjivanje studenata;
- očekivanja, potreba i nivo zadovoljstva studenata programom;
- obrazovnog okruženja i službi za podršku i da li odgovaraju svrsi programa.

Programi se redovno kontrolišu i revidiraju zajedno sa studentima i ostalim interesnim stranama. Prikupljene informacije se analiziraju, a program se prilagođava radi ažuriranja. Objavljaju se revidirane programske specifikacije.

1.10 Periodično eksterno osiguranje kvaliteta

Standard:

Ustanove treba da budu podvrgnute periodičnom eksternom osiguranju kvaliteta u skladu sa ESG.

Smjernice:

Eksterno osiguranje kvaliteta u njegovim različitim oblicima može verifikovati efikasnost internog osiguranja kvaliteta institucija, djelovati kao katalizator za poboljšanje i ponuditi instituciji nove perspektive. Takođe će pružiti informacije da bi se ustanova i javnost uvjerila u kvalitet aktivnosti ustanove.

Ustanove učestvuju u cikličnom eksternom osiguranju kvaliteta, pri čemu se uzimaju u obzir, gdje je to bitno, obaveze zakonskog okvira u kojem djeluju. Prema tome, zavisno od tog okvira, ovo eksterno osiguranje kvaliteta može poprimiti različite oblike i fokusirati se na različite organizacione nivoe (poput programa, fakulteta ili ustanove).

Osiguranje kvaliteta je kontinuiran proces koji se ne završava eksternim povratnim informacijama ili

izvještajem ili daljim procesom unutar ustanove. Zato ustanove osiguravaju da se napredak ostvaren od posljednje aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta uzme u razmatranje prilikom pripreme sljedeće.

2. dio: Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvaliteta

2.1 Razmatranje internog osiguranja kvaliteta

Standard:

Eksterno osiguranje kvaliteta treba da se bavi efikasnošću procesa internog osiguranja kvaliteta opisanih u 1. dijelu ESG.

Smjernice:

Osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju se zasniva na odgovornosti ustanova za kvalitet njihovih programa i ostalih sadržaja; zbog toga je važno da eksterno osiguranje kvaliteta prepoznaje i održava institucionalnu odgovornost za osiguranje kvaliteta. Radi uspostavljanja veze između internog i eksternog osiguranja kvaliteta, eksterno osiguranje kvaliteta obuhvata razmatranje standarda iz 1. dijela. Njima se može pristupiti na različit način, zavisno od vrste eksternog osiguranja kvaliteta.

2.2 Izrada odgovarajućih metodologija

Standard:

Eksterno osiguranje kvaliteta treba tako precizno definisati i dizajnirati da odgovara ostvarivanju zacrtanih ciljeva, uzimajući u obzir relevantne propise. Glavne interesne strane trebaju biti uključene u njegovo dizajniranje i kontinualno unapređenje.

Smjernice:

Radi postizanja efikasnosti i objektivnosti od vitalne važnosti je da interesne strane dogovore jasne ciljeve eksternog osiguranje kvaliteta.

U postizanju svrhe, ciljeva i implementacije procesa će se

- imati na umu nivo opterećenja i troškove kojima će ustanove biti izložene;
- uzeti u obzir potreba pružanja podrške ustanovama radi poboljšanja kvaliteta;
- omogućiti ustanovama da prezentiraju ovo poboljšanje;
- dobiti jasne informacije o rezultatima i daljem radu.

Sistem eksternog osiguranje kvaliteta može funkcionisati fleksibilnije ako ustanove budu u stanju da predstave efikasnost njihovog vlastitog internog osiguranja kvaliteta.

2.3 Procedure implementacije

Standard:

Procedure eksternog osiguranja kvaliteta treba da budu pouzdane, korisne, unaprijed utvrđene, dosljedno implementirane i objavljene. One obuhvataju

- samoevaluaciju ili ekvivalent;
- eksternu evaluaciju koja obično obuhvata obilazak ustanove;
- izvještaj o eksternoj evaluaciji;
- konsistentno praćenje.

Smjernice:

Eksterno osiguranje kvaliteta koje se provodi profesionalno, dosljedno i transparentno osigurava da bude prihvaćeno i da ostvari učinak.

Zavisno od dizajna sistema eksternog osiguranja kvaliteta, ustanova obezbjeđuje osnovu za eksterno osiguranje kvaliteta samoevaluacijom ili prikupljanjem drugog materijala uključujući i prpratne dokaze. Pisanu dokumentaciju obično upotpunjuju intervjui sa interesnim stranama u toku obilaska ustanove. Nalazi evaluacije se objedinjavaju u izvještaj (vidi Standard 2.5) kojeg izrađuje grupa eksternih stručnjaka (vidi Standard 2.4).

Eksterno osiguranje kvaliteta se ne završava izvještajem stručnjaka. Izvještaj pruža jasne smjernice za postupanje institucije. Agencije provode dosljedan postupak daljeg praćenja radnji koje ustanova preduzima. Priroda daljeg praćenja će zavistiti od dizajna eksternog osiguranja kvaliteta.

2.4 Stručnjaci za procjenu od strane kolega istog statusa (Peer-review experts)

Standard:
Eksterno osiguranje kvaliteta treba provoditi grupa eksternih stručnjaka u čiji sastav ulazi student (studenti).

Smjernice:

Glavni element eksternog osiguranja kvaliteta predstavlja širok spektar stručnog znanja koje pružaju kolege istog statusa, koji doprinose radu agencije ulaznim podacima iz različitih uglova posmatranja, kao što su institucije, naučna javnost, studenti i zaposlenici.

Da bi se obezbijedila vrijednost i dosljednost u radu ovi stručnjaci

- se pažljivo biraju;
- imaju odgovarajuće znanje i kompetentni su da izvrše svoj zadatak;
- prolaze odgovarajuću obuku i/ili brifing.

Agencija obezbjeđuje nezavisnost stručnjaka implementacijom mehanizma otklanjanja sukoba interesa.

Uključenje međunarodnih eksperata u eksterno osiguranje kvaliteta, na primjer kao članova panela stručnjaka istog statusa (*peer panels*), je poželjno jer daje dodatnu dimenziju razvoju i implementaciji procesa.

2.5 Kriteriji za rezultate

Standard:
Svi dobijeni rezultati ili ocjene koje proizlaze iz procesa eksternog osiguranja kvaliteta trebaju se bazirati na eksplicitnim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju, bez obzira da li će dovesti do donošenja formalne odluke.

Smjernice:

Eksterno osiguranje kvaliteta, a posebno njegovi rezultati imaju značajan učinak na ustanove i programe koji podliježu evaluaciji i ocjenjivanju.

U interesu pravičnosti i pouzdanosti, rezultati eksternog osiguranja kvaliteta se baziraju na unaprijed utvrđenim i objavljenim kriterijima, koji se dosljedno tumače i zasnivaju na dokazima. Zavisno od sistema eksternog osiguranja kvaliteta, rezultati se mogu objaviti u raznim formama, na primjer, kao preporuke, ocjene i formalne odluke.

2.6 Izvještavanje

Standard:

Potrebno je objaviti cjelovite izvještaje stručnjaka, koji su jasni i pristupačni akademskoj zajednici, eksternim partnerima i ostalim zainteresiranim pojedincima. Ako agencija donese bilo kakvu formalnu odluku na osnovu izvještaja, tu odluku treba objaviti zajedno sa izvještajem.

Smjernice:

Izvještaj stručnjaka predstavlja osnovu za poduzimanje daljih mjera od strane ustanove po osnovu eksterne evaluacije i pruža informacije društvenoj zajednici o aktivnostima ustanove. Da bi se izvještaj koristio kao osnova za poduzimanje mjera izvještaj mora biti jasan i koncizan po svojoj strukturi i jeziku te da obuhvata:

- opis okolnosti (da bi se lakše locirala visokoškolska ustanova u svojim specifičnim prilikama);
- opis pojedine procedure, kao i angažovane stručnjake;
- dokaze, analizu i nalaze;
- zaključke;
- osobine dobre prakse, koje je ustanova pokazala;
- preporuke za poduzimanje daljih mjera.

Izrada sažetog izvještaje može biti od koristi.

Činjenična tačnost izvještaja se poboljšava ako se ustanovi pruži prilika da ukaže na činjenične greške prije finalizacije izvještaja.

2.7 Prigovori i žalbe

Standard:

Postupke ulaganja prigovora i žalbi treba jasno utvrditi u sklopu dizajniranja procesa eksternog osiguranja kvaliteta i dostaviti ustanovama.

Smjernice:

Radi zaštite prava ustanova i pravilnog donošenje odluka, eksterno osiguranje kvaliteta se vrši otvoreno i odgovorno. Međutim, može doći do nesporazuma i pojave nezadovoljstva postupkom ili službenim rezultatima.

Potrebno je da institucije imaju pristup procesima koji im omogućavaju da postavljaju pitanja koja kod njih izazivaju zabrinutosti; agencije trebaju da rješavaju ta pitanja profesionalno kroz jasno utvrđenu proceduru koja se dosljedno primjenjuje.

Procedura postupanja po prigovorima omogućava ustanovi da izrazi svoje nezadovoljstvo u vezi sa provođenjem postupka ili u vezi sa onim koji ga provode.

U žalbenoj proceduri, ustanova osporava službene rezultate postupka, u kojoj može pokazati da se rezultat ne zasniva na čvrstim dokazima, da kriteriji nisu pravilno primijenjeni i da postupak nije dosljedno proveden.

3. dio: Standardi i smjernice za agencije za osiguranje kvaliteta

3.1 Aktivnosti, politika i procedure za osiguranje kvaliteta

Standard:

Agencije trebaju redovno provoditi aktivnosti na eksternom osiguranju kvaliteta kako je utvrđeno u 2. dijelu ESG. Trebaju imati jasne i eksplicitne dugoročne i kratkoročne ciljeve koji trebaju biti ugrađeni u njihovu javno objavljenu izjavu o misiji. Oni se trebaju pretočiti u svakodnevni rad agencije. Agencije trebaju osigurati da se interesne strane uključe u njihovu upravu i rad.

Smjernice:

Da bi eksterno osiguranje kvaliteta imalo smisla, bitno je da ustanove i javnost imaju povjerenja u agencije.

Prema tome, dugoročni i kratkoročni ciljevi aktivnosti osiguranja kvaliteta se opisuju i objavljuju zajedno sa prirodom interakcije između agencija i relevantnih aktera u visokom obrazovanju, posebno visokoškolskih ustanova, i opsega rada agencija. Stručno znanje u agenciji može se unaprijediti uključivanjem međunarodnih članova u komisije agencije.

Agencije provode različite aktivnosti na eksternom osiguranju kvaliteta radi ostvarivanja različitih ciljeva. U te aktivnosti spada evaluacija, kontrola, revizija, procjena, akreditacija ili druge slične aktivnosti na programskom ili institucionalnom nivou koje se mogu provoditi na različite načine. Kada agencije također provode i svoje aktivnosti, potrebno je uspostaviti jasnu razliku između eksternog osiguranja kvaliteta i drugih područja rada.

3.2 Zvanični status

Standard:

Agencije trebaju imati uspostavljenu zakonsku osnovu i biti zvanično priznate kao agencije za osiguranje kvaliteta od strane nadležnih državnih tijela.

Smjernice:

Posebno kada se eksterno osiguranje kvaliteta vrši u regulatorne svrhe, ustanove trebaju biti uvjerene da država, interesne strane i javnost prihvataju rezultate ovih postupaka unutar njihovog sistema visokog obrazovanja.

3.3 Nezavisnost

Standard:

Agencije trebaju biti nezavisne i djelovati samostalno. Trebaju snositi punu odgovornost za svoje postupke i rezultate tih postupaka bez uticaja trećih strana.

Smjernice:

Samostalnim ustanovama su potrebne nezavisne agencije kao ravnopravni partneri u radu.

U vezi sa nezavisnošću agencije bitno je sljedeće:

- Organizaciona nezavisnost, dokazana službenom dokumentacijom (npr. instrumenti upravljanja, zakonski akti ili statut organizacije) koja predviđa nezavisnost rada agencije od trećih strana, poput institucija visokog obrazovanja, vlada i drugih zainteresiranih organizacija;
- Operativna nezavisnost: definisanje i provođenje procedura i metoda agencije kao i predlaganje i imenovanje eksternih stručnjaka se vrši nezavisno od trećih strana kao što su institucije visokog obrazovanja, vlade i ostale zainteresirane strane;
- Nezavisnost od službenih rezultata: dok stručnjaci koji dolaze iz relevantnih oblasti, posebno studenti, učestvuju u postupcima osiguranja kvaliteta, konačni rezultati postupaka osiguranja kvaliteta ostaju u odgovornosti agencije.

Sve osobe koje učestvuju u aktivnostima eksternog osiguranja kvaliteta agencije (npr. kao stručnjak) su obaviještene o tome da, premda ih predlaže treća strana, oni postupaju u ličnom svojstvu i ne predstavljaju svoje organizacije koje ih biraju dok rade za agenciju. Nezavisnost je bitna da bi procedure i odluke bile isključivo zasnovane na stručnom znanju.

3.4 Tematska analiza

Standard:

Agencije trebaju redovno objavljivati izvještaje u kojima se opisuju i analiziraju opšti nalazi njihovih aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta.

Smjernice:

U toku rada, agencije dobijaju informacije o programima i ustanovama koje se mogu iskoristiti i izvan opsega jednog procesa, obezbjeđenjem materijala za strukturiranu analizu u cijelokupnom sistemu visokog obrazovanja. Ovi nalazi mogu se odraziti i poboljšati politike i procedure osiguranja kvaliteta u institucionalnom, državnom i međunarodnom okruženju.

Detaljna i pažljiva analiza ovih informacija će pokazati kretanja, trendove i oblasti dobre prakse ili stalne poteškoće.

3.5 Resursi

Standard:

Agencije trebaju imati adekvatne i odgovarajuće ljudske i finansijske resurse, za obavljanje svog rada.

Smjernice:

U javnom interesu je da se agencije adekvatno i pravilno finansiraju, s obzirom na važan uticaj visokog obrazovanja na razvoj društva i pojedinca. Resursi agencija omogućavaju da se one djelotvorno i efikasno organizuju i provode svoje aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta. Pored toga, resursi omogućavaju agencijama da unaprijede, da se očituju o njihovim praksama i da obavijeste javnost o svojim aktivnostima.

3.6 Interno osiguranje kvaliteta i profesionalno ponašanje

Standard:

Agencije trebaju uspostaviti procedure za interno osiguranje kvaliteta koje se odnose na definisanje, osiguranje i unapređenje kvaliteta i integriteta svojih aktivnosti.

Smjernice:

Agencije treba da odgovaraju svojim interesnim stranama. Prema tome, neophodni su visoki profesionalni standardi i integritet u radu agencije. Vršiti se stalna kontrola i unapređenje njihovih aktivnosti da bi usluge koje pružaju ustanovama i društvu bile optimalne.

Agencije primjenjuju politiku internog osiguranja kvaliteta koja je dostupna na njihovoj web stranici. Ova politika:

- osigurava da sve osobe uključene u njene aktivnosti budu kompetentne i da postupaju profesionalno i etički;
- sadrži mehanizme pružanja internih i eksternih povratnih informacija koji vode ka kontinuiranom poboljšanju unutar agencije;
- ne dopušta netoleranciju ili diskriminaciju bilo koje vrste;
- sumira odgovarajuću komunikaciju sa relevantnim nadležnim tijelima u oblastima gdje djeluju;
- osigurava da sve aktivnosti koje se provode i materijal koji izrade podugovarači budu u skladu sa ESG, ukoliko su neki ili svi elementi njenih aktivnosti na osiguranju kvaliteta ugovorene sa drugim stranama;
- omogućava agenciji da uspostavi status i priznavanje institucija sa kojima provodi eksterno osiguranje kvaliteta.

3.7 Ciklična eksterna kontrola agencija

Standard:

Agencije treba podvrgnuti eksternoj kontroli najmanje jednom u pet godina radi utvrđivanja njihove usklađenosti sa ESG.

Smjernice:

Periodična eksterna kontrola će pomoći agenciji da pažljivo razmotri svoje politike i aktivnosti. Ona je sredstvo kojim se uvjeravaju agencija i njene glavne interesne strane da ona kontinualno poštuje principe ugrađene u ESG.

III. Dodatak: Sažeta lista standarda

1. dio: Standardi za interno osiguranje kvaliteta

1.1 Politika osiguranja kvaliteta

Ustanove trebaju imati politiku osiguranja kvaliteta koja je objavljena i koja je sastavni dio njihovog strateškog upravljanja. Interne interesne strane trebaju izraditi i implementirati ovu politiku preko odgovarajućih struktura i procedura, uključujući pri tome i eksterne interesne strane⁷.

1.2 Izrada i usvajanje programa⁸

Ustanove trebaju uspostaviti procedure izradu i odobravanje svojih programa. Programi trebaju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene ciljeve, kao i zacrtane rezultate učenja. Kvalifikacija koja proističe iz programa treba biti jasno precizirana i saopštena, i odnositi se na tačan nivo nacionalnog okvira za visokoškolske kvalifikacije, a shodno tome, i nivo okvira kvalifikacija Evropskog prostora visokog obrazovanja.

1.3 Učenje poučavanje i ocjenjivanje fokusirano na studenta

Ustanove trebaju osigurati da se programi prezentuju tako da podstaknu studente da preuzmu aktivnu ulogu u kreiranju procesa učenja i da ocjena učenika odražava ovaj pristup.

1.4 Prijem, napredovanje, priznavanje i sertifikacija studenata

Ustanove trebaju dosljedno primjenjivati unaprijed utvrđene i objavljene propise koji regulišu sve faze "životnog ciklusa" studenta, npr. prijem studenta, napredovanje, priznavanje i sertifikacija.

1.5 Nastavno osoblje

Ustanove same trebaju utvrditi kompetencije svojih nastavnika. Trebaju primjenjivati objektivne i transparentne procedure zapošljavanja i usavršavanja osoblja.

1.6 Obrazovni resursi i podrška studentima

Ustanove trebaju imati odgovarajuća finansijska sredstva za aktivnosti učenja i podučavanja i obezbijediti adekvatne i lako dostupne obrazovne resurse i podršku studentima.

1.7 Upravljanje informacijama

Ustanove trebaju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija u cilju efikasnog vođenja svojih programa i ostalih aktivnosti.

1.8 Informacije za javnost

Ustanove trebaju objavljivati informacije o svojim aktivnostima, kao i programima, koje su jasne, tačne, objektivne, ažurirane i lako dostupne.

⁷ Ako drugačije nije precizirano, u dokumentu termin interesne strane (*stakeholders*) podrazumijevaju sve aktere unutar jedne institucije, uključujući studente i osoblje, kao i eksterne interesne strane kao što su poslodavci i eksterni partneri neke ustanove.

⁸ Termin "programe" se u ovim standardima odnosi na obezbjeđenje visokog obrazovanja u najširem smislu, uključujući i obrazovanje koje nije dio programa koje vodi ka sticanju formalnog akademskog stepena.

1.9 Stalno praćenje i periodična kontrola programa

Ustanove trebaju pratiti i vršiti periodičnu kontrolu svojih programa radi ostvarivanja njihovih postavljenih ciljeva i ispunjavanja potreba studenata i društva. Rezultat ovih kontrola treba biti kontinualno poboljšanje programa. Sve zainteresovane strane treba obavijestiti o svakoj radnji koja se planira ili preduzme kao rezultat kontrole.

1.10 Periodično eksterno osiguranje kvaliteta

Ustanove treba da budu podvrgnute periodičnom eksternom osiguranju kvaliteta u skladu sa ESG.

2. dio: Standardi za eksterno osiguranje kvaliteta

2.1 Razmatranje internog osiguranja kvaliteta

Eksterno osiguranje kvaliteta treba da se bavi efikasnošću procesa internog osiguranja kvaliteta opisanih u 1. dijelu ESG.

2.2 Izrada odgovarajućih metodologija

Eksterno osiguranje kvaliteta treba tako precizno definisati i dizajnirati da odgovara ostvarivanju zacrtanih ciljeva, uzimajući u obzir relevantne propise. Glavne interesne strane trebaju biti uključene u njegovo dizajniranje i kontinuirano unapređenje.

2.3 Procedure implementacije

Procedure eksternog osiguranja kvaliteta treba da budu pouzdane, korisne, unaprijed utvrđene, dosljedno implementirane i objavljene. One obuhvataju:

- samoevaluaciju ili ekvivalent;
- eksternu evaluaciju koja obično obuhvata obilazak ustanove;
- izvještaj o eksternoj evaluaciji;
- konsistentno praćenje.

2.4 Stručnjaci za procjenu od strane kolega istog statusa

Eksterno osiguranje kvaliteta treba provoditi grupa eksternih stručnjaka u čiji sastav ulazi (a) student (studenti).

2.5 Kriteriji za rezultate

Svi dobijeni rezultati ili ocjene koje proizlaze iz procesa eksternog osiguranja kvaliteta trebaju se bazirati na eksplicitnim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju, bez obzira da li će dovesti do donošenja formalne odluke.

2.6 Izvještavanje

Potrebno je objaviti cjelovite izvještaje stručnjaka, koji su jasni i pristupačni akademskoj zajednici, eksternim partnerima i ostalim zainteresovanim pojedincima. Ako agencija donese bilo kakvu formalnu odluku na osnovu izvještaja, tu odluku treba objaviti zajedno sa izvještajem.

2.7 Prigovori i žalbe

Postupke ulaganja prigovora i žalbi treba jasno utvrditi u sklopu dizajniranja procesa eksternog osiguranja kvaliteta i dostaviti ustanovama.

3. dio: Standardi za osiguranje kvaliteta agencija

3.1 Aktivnosti, politika i procedure za osiguranje kvaliteta

Agencije trebaju redovno provoditi aktivnosti na eksternom osiguranju kvaliteta kao je utvrđeno u 2. dijelu ESG. Trebaju imati jasne i eksplicitne dugoročne i kratkoročne ciljeve koji trebaju biti ugrađeni u njihovu javno objavljenu izjavu o misiji. Oni se trebaju pretočiti u svakodnevni rad agencije. Agencije trebaju osigurati da se interesne strane uključe u njihovu upravu i rad.

3.2 Zvanični status

Agencije trebaju imati uspostavljenu zakonsku osnovu i biti zvanično priznate kao agencije za osiguranje kvaliteta od strane nadležnih državnih tijela.

3.3 Nezavisnost

Agencije trebaju biti nezavisne i djelovati samostalno. Trebaju snositi punu odgovornost za svoje postupke i rezultate tih postupaka bez uticaja trećih strana.

3.4 Tematska analiza

Agencije trebaju redovno objavljivati izvještaje u kojima se opisuju i analiziraju opšti nalazi njihovih aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta.

3.5 Resursi

Agencije trebaju imati adekvatne i odgovarajuće ljudske i finansijske resurse, za obavljanje svog rada.

3.6 Interno osiguranje kvaliteta i profesionalno ponašanje

Agencije trebaju uspostaviti procedure za interno osiguranje kvaliteta koje se odnose na definisanje, osiguranje i unapređenje kvaliteta i integriteta svojih aktivnosti.

3.7 Periodična eksterna kontrola agencija

Agencije treba podvrgnuti eksternoj kontroli najmanje jednom u pet godina radi utvrđivanja njihove usklađenosti sa ESG.