

# Standardi i smjernice za obezbjeđenje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)

Nacrt revidiranog dokumenta Standardi i smjernice za obezbjeđenje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) koji je Skupština za praćenje Bolonjskog procesa (*Bologna Follow-up Group*, BFUG) usvojila 19. septembra 2014. godine, a ministri Evropskog prostora visokog obrazovanja (*European Higher Education Area*, EHEA) su ga usvojili na konferenciji u Jerevanu 14. i 15. maja 2015. godine.

ESG je objavila Evropska asocijacija za obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*, ENQA).

Jedina službena verzija ESG-a je [ona na engleskom jeziku](#). U prevodu na crnogorski jezik Agencija za kontrolu i obezbjeđenje kvaliteta visokog obrazovanja (AKOKVO) se služila i hrvatskim prevodom ESG-a. Za sve netačnosti u ovom prevodu odgovornost snosi AKOKVO.

## Predgovor

Standarde i smjernice za obezbjeđenje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja (*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*; nap. prev. skraćeno *European Standards and Guidelines* ili Evropski standardi i smjernice, skraćeno ESG) usvojili su ministri nadležni za visoko obrazovanje u EHEA-i 2005. godine na prijedlog Evropske asocijacije za obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*, ENQA) u saradnji s Evropskim studentskim savezom (*European Students' Union*, ESU<sup>1</sup>), Evropskom asocijacijom visokih ustanova (*European Association of Institutions in Higher Education*, EURASHE) i Evropskom asocijacijom univerziteta (*European University Association*, EUA).

Od 2005. godine učinjen je znatan napredak u obezbjeđenju kvaliteta, kao i drugim akcijskim linijama Bolonjskog procesa, poput razvoja kvalifikacionih okvira, priznavanja te podsticanja potrebe ishoda učenja, što sve doprinosi promjeni paradigme učenja i podučavanja, odnosno prelasku na učenje i podučavanje usmjereno na studenta.

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

Revizija je uključivala nekoliko krugova konsultacija s glavnim organizacijama učesnika i ministarstvima. Mnoštvo primljenih komentara, prijedloga i preporuka je Upravljačka grupa (*Steering Group* - SG) pažljivo proučila i ozbiljno razmotrila pa su oni uticali na sadržaj ovog prijedloga BFUG-a. Nadalje, ovaj prijedlog se temelji na konsenzusu svih organizacija koje su učestvovala u njegovoj izradi o smjeru daljnjeg razvoja obezbjeđenja kvaliteta unutar EHEA-e i kao takav čini čvrst temelj za uspješnu primjenu.

ENQA – Evropska asocijacija za obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju

ESU – Evropski studentski savez

EUA - Evropska asocijacija univerziteta

EURASHE – Evropska asocijacija visokih ustanova obrazovanja

EI – Obrazovna internacionala

BUSINESSEUROPE

EQAR – Evropski registar za obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju

---

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

## I Kontekst, područje primjene, svrhe i načela

### **Obrazloženje konteksta**

Visoko obrazovanje, nauka i inovacije od ključne su važnosti za podsticanje kohezije društva, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti. S obzirom na želju evropskih društava da ostanu 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 ustanovama visokog obrazovanja da iskoriste sve raznovrsnija iskustva studenata koji ih upisuju. Ta raznolikost i rastuća očekivanja od visokog obrazovanja zahtijevaju temeljnu promjenu u načinu na koje se ono izvodi: usmjeravanje podučavanja i učenja na studente, prihvatanje fleksibilnih puteva učenja i priznavanje kompetencija stečenih izvan formalnih kurikuluma. Same visoke ustanove postaju sve raznolikije po misijama, vrstama obrazovanja i saradnje, što uključuje i porast internacionalizacije, digitalno učenje i nove oblike izvođenja nastave<sup>2</sup>. Obezbjedenje kvaliteta ima ključnu ulogu podrške visokoobrazovnim sistemima i ustanovama visokog obrazovanja u prilagođavanju ovim promjenama, obezbjeđujući pri tom da kvalifikacije studenata i iskustvo studiranja ostanu prioriteti institucionalnih misija.

Ključni cilj ESG-a je doprinos zajedničkom shvatanju obezbjeđenja kvaliteta za učenje i podučavanje od strane svih zemalja i učesnika. ESG će kao i do sada imati važnu ulogu u razvoju sistema obezbjeđenja kvaliteta država i visokih ustanova na cijelom EHEA-i, kao i u prekograničnoj saradnji. Uključivanje u procese obezbjeđenja kvaliteta, a posebno eksternog obezbjeđivanja kvaliteta, omogućava evropskim visokoobrazovnim sistemima da pokažu svoj kvalitet i povećaju transparentnost, čime se podstiče izgradnja međusobnog povjerenja i priznavanje kvalifikacija, programa i ostalih rezultata rada visokih ustanova.

Visoke ustanove i agencije za obezbjeđenje kvaliteta koriste ESG kao naznaku za razvoj sistema internog i eksternog obezbjeđenja kvaliteta. Koristi ga i EQAR koji je nadležan za vođenje Registra agencija za obezbjeđenje kvaliteta koje rade u skladu s ESG-om.

### **Područje primjene i koncept**

ESG je skup standarda i smjernica za eksterno i interno obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju. ESG ne predstavlja standarde kvaliteta niti propisuje načine sprovođenja procesa obezbjeđenja kvaliteta, ali ih usmjerava, pokrivajući područja koja su od ključne važnosti za kvalitet rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju. ESG treba razmatrati u širem kontekstu koji uključuje i kvalifikacione okvire, ECTS i dopunske isprave o studijskom programu koji, takođe, doprinose podsticanju transparentnosti i međusobnog povjerenja u visokom obrazovanju u EHEA-i.

---

<sup>2</sup> Saopštenje Evropske komisije: Otvaranje obrazovanja inovativnom podučavanju i učenju 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 obezbjeđenje kvaliteta u području učenja i podučavanja u visokom obrazovanju, što uključuje i okruženje za učenje te relevantne veze sa naukom i inovacijama.** Osim toga, ustanove visokog obrazovanja raspolažu politikama i procesima kojima obezbjeđuju i unaprijeđuju kvalitet svojih drugih aktivnosti, poput naučnog 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 dio nekog programa koji vodi do formalnog akademskog naziva.

Svrha visokog obrazovanja je višestruka<sup>3</sup> i uključuje pripremanje studenata za aktivno društvo i buduću karijeru (npr. doprinoseći njihovoj zapošljivosti), podršku njihovom ličnom razvoju, stvaranje široke baze naprednih znanja i podsticanje naučnog rada i inovacija. Stoga, učesnici koji možda veću važnost pridaju nekim drugim svrhama, mogu drugačije gledati na kvalitet u visokom obrazovanju, a obezbjeđenje kvaliteta mora uzeti u obzir kao i različite perspektive. *Kvalitet*, iako ga nije lako definisati, većinom proizlazi iz interakcije nastavnika, studenata i institucionalnog okruženja za učenje. Obezbjeđenje kvaliteta mora omogućiti takvo okruženje za učenje u kojem sadržaj programa, prilike za učenje i resursi odgovaraju svojoj svrsi.

U samoj je srži svih aktivnosti obezbjeđenja kvaliteta dvojaka svrha – *odgovornost* i *poboljšanje* – koja, posmatrana objedinjeno, stvara povjerenje u rad visokoobrazovne ustanove. Svaki će uspješno sproveden sistem obezbjeđenja kvaliteta pružiti informacije kako bi se samo visoko obrazovanje i javnost uvjerali u kvalitet rada ustanove visokog obrazovanja (odgovornost), kao i da bi pružio savjete i preporuke o tome šta se može učiniti da bi se taj rad unaprijedio (poboljšanje). Obezbjeđenje kvaliteta i poboljšanje kvaliteta su, stoga, međusobno povezani. Oni mogu podržati razvoj *kulture kvaliteta* koju prihvataju svi: od studenata i naučno-nastavnog osoblja do vodećih ljudi i uprave ustanove visokog obrazovanja.

**Pojam „obezbjeđenje kvaliteta“ ovdje označava sve aktivnosti u sklopu ciklusa trajnog poboljšavanja (tj. aktivnosti obezbjeđenja i poboljšavanja kvaliteta).**

Osim ako drugačije nije navedeno, pojam *učesnici* u ovom dokumentu označava sve pojedince unutar ustanove visokog obrazovanja, uključujući studente i zaposlene, kao i eksterne učesnike, poput poslodavaca i eksternih saradnika ustanove visokog obrazovanja.

Zavisno od pristupa obezbjeđenju kvaliteta pojedine ustanove visokog obrazovanja, pojam *ustanova visokog obrazovanja* može se odnositi na ustanovu visokog obrazovanja u cjelini ili pojedinačno unutar nje (nap. prev. engleski jezik koristi pojam *higher education institution* koji ovdje prevodimo kao ustanova visokog obrazovanja, zadržavajući pridjev institucionalni za ono što se odnosi na cijelu ustanovu visokog obrazovanja ili neku njenu organizacionu jedinicu).

---

<sup>3</sup> Preporuka CM/Rec (2007)6 Komisije ministara Savjeta Evrope o državnoj odgovornosti prema visokom obrazovanju i istraživanju, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

## **ESG: svrhe i načela**

ESG ima sljedeće svrhe:

- **čini zajednički okvir** sistema obezbjeđenja kvaliteta podučavanja i učenja na evropskom, nacionalnom i institucionalnom nivou;
- **omogućuje obezbjeđenje i poboljšavanje kvaliteta** visokog obrazovanja u EHEA-i;
- **podstiče međusobno povjerenje**, time olakšavajući priznavanje i mobilnost unutar i preko nacionalnih granica;
- **pruža informacije o obezbjeđenju kvaliteta** u EHEA-i.

Te svrhe čine okvir unutar kojeg različite ustanove visokog obrazovanja, agencije i države mogu koristiti i sprovoditi ESG na različite načine. EHEA-u odlikuje raznolikost političkih i visokoobrazovnih sistema, društvenih, kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja, pa je stoga isti, monolitni pristup kvalitetu, standardima i obezbjeđenju kvaliteta u visokom obrazovanju neprikladan. Široko prihvatanje svih standarda preduslov je uspostavljanju zajedničkog shvatanja obezbjeđenja kvaliteta u Evropi. Iz tih razloga, ESG trebaju biti zajednički u mjeri koja bi garantovala njihovu primjenjivost na sve oblike obavljanja djelatnosti visokog obrazovanja.

ESG predstavlja evropske kriterijume prema kojima se vrednuju agencije za obezbjeđenje kvaliteta i njihov rad<sup>4</sup>. Time se obezbjeđuje da se agencije za obezbjeđenje kvaliteta 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 obezbjeđenje kvaliteta u EHEA-i:

- ustanove visokog obrazovanja su najodgovornije za kvalitet sopstvenog rada i njegovo obezbjeđenje;
- obezbjeđenje kvaliteta je osjetljivo na raznolikost visokoobrazovnih sistema, ustanova visokog obrazovanja, programa i studenata;
- obezbjeđenje kvaliteta podstiče razvoj kulture kvaliteta;
- obezbjeđenje kvaliteta uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih učesnika i društva.

---

<sup>4</sup> Agencije koje se prijavljuju za upis u EQAR prolaze eksterno vrednovanje prema kriterijumima ESG-a. I ENQA se oslanja na usklađenost s ESG-om pri primanju agencija za obezbjeđenja kvaliteta u punopravno članstvo.

## **II. Evropski standardi i smjernice za obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju**

Standardi za obezbjeđenje kvaliteta podijeljeni su na tri dijela:

- I Interno obezbjeđenje kvaliteta,
- II Eksterno obezbjeđenje kvaliteta i
- III Agencije za obezbjeđenje kvaliteta.

Međutim, treba imati na umu da su ta tri dijela suštinski međusobno povezana i zajedno čine temelj Evropskog okvira obezbjeđenja kvaliteta. Eksterno obezbjeđenje kvaliteta iz II dijela priznaje standarde internog obezbjeđenja kvaliteta iz I dijela, čime se obezbjeđuje relevantnost unutrašnjih aktivnosti ustanova visokog obrazovanja u svim procesima eksternog obezbjeđenja kvaliteta. Na isti se način i III dio odnosi na II. Ova se tri dijela, dakle, međusobno nadopunjuju kako za potrebe ustanova visokog obrazovanja tako i za potrebe agencija, podrazumijevajući da i ostali učesnici pridonose zajedničkom okviru. Stoga sva tri dijela treba uzeti kao cjelinu.

*Standardi* sadrže prakse obezbjeđenja kvaliteta u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvaćene u cijeloj EHEA-i i, stoga, ih trebaju uzeti u obzir te poštovati 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 obezbjeđenje kvaliteta one mogu poslužiti kao prijedlog dobre prakse u određenim područjima. Njihovo se sprovođenje može razlikovati zavisno od konteksta.

## **I dio: Standardi i smjernice za interno obezbjeđenje kvaliteta**

### **1.1. Politika obezbjeđenja kvaliteta**

#### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju imati politiku obezbjeđenja kvaliteta koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutrašnji učesnici tu politiku moraju razvijati i sprovesti putem odgovarajućih struktura i procesa i pri tom uključivati i eksterne učesnike.**

#### **Smjernice:**

Politike i procesi temelji su svakog koherentnog sistema internog obezbjeđenja kvaliteta koji stvara ciklus trajnog poboljšavanja i doprinosi odgovornosti ustanove visokog obrazovanja. Takav sistem podržava razvoj kulture kvaliteta u kojoj svi unutrašnji učesnici preuzimaju odgovornost za kvalitet i bave se obezbjeđenjem kvaliteta na svim nivoima ustanove visokog obrazovanja. Kako bi se to olakšalo, politika kvaliteta mora biti službeno usvojena i javno dostupna.

Politike obezbjeđenja kvaliteta su najsvrsishodnije kada odražavaju odnos između naučnog rada i učenja i podučavanja, te uzimaju u obzir nacionalni kontekst u kojem ustanova visokog obrazovanja djeluje, kao i kontekst na samoj ustanovi visokog obrazovanja i odabrani strateški pristup. Takva politika podržava:

- organizaciju sistema obezbjeđenja kvaliteta,
- katedre, škole, fakultete i druge organizacione jedinice, kao i uprave ustanova visokog obrazovanja, pojedine zaposlene i studente u preuzimanju dužnosti u obezbjeđenju kvaliteta,
- akademski integritet i slobode, pri čemu se budno pazi na svaku pojavu neetičkog postupanja,
- sprječavanje svih vrsta netolerancije i diskriminacije studenata ili zaposlenih, i
- uključivanje eksternih učesnika u obezbjeđenje kvaliteta.

Ta politika se sprovodi u praksi nizom procesa internog obezbjeđenja kvaliteta koji omogućavaju uključivanje i učestvovanje ustanove visokog obrazovanja u cjelini. Samo ustanova visokog obrazovanja odlučuje kako će tu politiku sprovesti, pratiti i revidirati. Politika obezbjeđenja kvaliteta pokriva i sve elemente rada ustanove visokog obrazovanja koji su podugovoreni s drugim organizacijama ili ih sprovode druge strane.

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

#### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja 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 na osnovu programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajući nivo nacionalnog kvalifikacionog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacioni okvir Evropskog prostora visokog obrazovanja.**

**Smjernice:**

Studijski programi su sama srž obrazovne misije ustanova visokog obrazovanja. Oni studentima pružaju akademska znanja i vještine, uključujući i one koje su prenosive i mogu uticati na lični razvoj studenata i naići na primjenu u njihovim budućim karijerama.

**Programi:**

- imaju opšte ciljeve usklađene sa strategijom ustanove visokog obrazovanja i izričito navode predviđene ishode učenja;
- izrađuju se u saradnji sa studentima i drugim učesnicima;
- koriste eksternu ekspertizu i reference;
- odražavaju četiri svrhe visokog obrazovanja Savjeta Evrope (vidi: Područje primjene i koncept);
- izrađuju se tako da se omogući nesmetano napredovanje studenata kroz studije;
- 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 ustanove visokog obrazovanja.

**1.3. Učenje, podučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta****Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju obezbijediti da se programi izvode na način koji podstiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.**

**Smjernice:**

Učenje i podučavanje usmjereni na studenta imaju važnu ulogu u podsticanju motivisanosti, samorefleksije i angažmana studenata u procesu učenja. To podrazumijeva pažljivo osmišljavanje studijskih programa i njihovog izvođenja, kao i vrednovanje ishoda.

Sprovođenje učenja i podučavanja 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;
- redovno evaluiranje i prilagođavanje različitih načina izvođenja nastave, kao i pedagoških metoda;
- podsticanje autonomije kod studenata, uz odgovarajuće usmjeravanje i podršku nastavnika;
- međusobno poštovanje nastavnika i studenta;
- odgovarajuće postupke za rješavanje studentskih žalbi.

---

<sup>5</sup> Prilike za rad u praksi uključuju studentske prakse, pripravništva i sve druge faze studija koje studenti ne sprovode na ustanovi visokog obrazovanja, nego koriste za sticanje iskustva u nekoj od oblasti povezanih sa studijama.



Imajući u vidu važnost vrednovanja za napredovanje studenata kroz studije i njihove buduće karijere, procesima obezbjeđenja kvaliteta vrednovanja vodi se računa da:

- svi koji vrednuju studente budu upoznati s postojećim metodama testiranja i ispitivanja i imaju podršku za razvoj svojih vještina u toj oblasti;
- kriterijumi 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 sprovoditi više ispitivača;
- pravila o vrednovanju uzimaju u obzir olakšavajuće okolnosti;
- vrednovanje se dosljedno i pravedno sprovodi za sve studente, u skladu sa za to namijenjenim postupcima;
- postoji formalno definisan žalbeni postupak.

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

##### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju dosljedno sprovoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikovanje.**

##### **Smjernice:**

Obezbjeđenje uslova i podrške nužnih za napredovanje studenata u njihovim akademskim karijerama u najboljem je interesu svakog pojedinačnog studenta, programa, ustanove visokog obrazovanja i sistema. Neophodno je imati postupke upisa, priznavanja i završavanja koji odgovaraju svrsi, posebno kada su studenti mobilni unutar i među sistemima visokog obrazovanja.

Važno je da se politike pristupa, procesi i kriterijumi upisa sprovede dosljedno i transparentno i da se obezbjeđuje uključivanje studenata u rad ustanove visokog obrazovanja i uvođenje u program.

Ustanove visokog obrazovanja moraju imati procese i sredstva za prikupljanje, praćenje i djelovanje na osnovu informacija o napredovanju studenata.

Pravedno priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja, što uključuje i priznavanje neformalnog i informalnog učenja, ključni su elementi obezbjeđenja napretka studenata kroz studije i podsticaj za mobilnost. Primjerni postupci priznavanja počivaju na:

- usklađenosti prakse priznavanja na ustanovi visokog obrazovanja s načelima Lisabonske konvencije o priznavanju;
- saradnji s drugim ustanovama visokog obrazovanja, agencijama za obezbjeđenje kvaliteta i nacionalnim ENIC i NARIC kancelarijama, kako bi se obezbijedilo ujednačeno priznavanje u cijeloj zemlji.

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

## **1.5. Nastavno osoblje**

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju obezbijediti kompetentnost svojih nastavnika i primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenih.**

### **Smjernice:**

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

Ustanove visokog obrazovanja su odgovorne za kvalitet svojih zaposlenih i pružanje odgovarajućeg okruženja koje im omogućava plodan rad. Takvo okruženje:

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

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

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i podučavanja i obezbijediti dostupne resurse za učenje i podršku studentima.**

### **Smjernice:**

Kako bi pružila optimalno iskustvo studiranja, ustanove visokog obrazovanja obezbjeđuju niz resursa kojima se obezbjeđuje podrška u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su biblioteka, prostor za rad ili računarska oprema, do ljudskih, u vidu tutora, mentora i drugih savjetnika. Uloga pomoćnih službi posebno je važna u olakšavanju mobilnosti studenata unutar i između različitih sistema visokog obrazovanja.

Potrebe raznolike studentske populacije (kao što su, na primjer, studenti stariji od 25 godina, vanredni i zaposleni studenti, studenti iz inostranstva i studenti s invaliditetom) i prelazak na učenje usmjereno na studenta i fleksibilne načine učenja i podučavanja, uzimaju se u obzir pri alociranju, planiranju i obezbjeđivanju resursa za učenje i podršku studentima.

Aktivnosti i službe podrške mogu se organizovati na različite načine, u zavisnosti od institucionalnog konteksta, ali internim obezbjeđenjem kvaliteta se garantuje da su svi resursi svrsishodni, pristupačni, a 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 da budu kvalifikovani i imaju mogućnost razvoja sopstvenih kompetencija.

## 1.7. Upravljanje informacijama

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju obezbijediti prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.**

### **Smjernice:**

Pouzdana podaci su ključni kako bi se donosile dobro utemeljene odluke i znalo šta dobro funkcioniše, a na šta treba obratiti dodatnu pažnju. Djelotvornim procesima prikupljanja i analize informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima, podaci se unose u interni sistem obezbjeđenja kvaliteta.

Koje će se informacije prikupljati u određenoj mjeri zavisi od vrste i misije ustanove visokog obrazovanja. Od većeg značaja, na primjer, 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 svršenih studenata.

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

## 1.8. Informisanje javnosti

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, tačne, objektivne, važeće i lako dostupne.**

### **Smjernice:**

Informacije o radu ustanove visokog obrazovanja korisne su potencijalnim i sadašnjim studentima, kao i bivšim studentima, drugim učesnicima i javnosti.

Ustanove visokog obrazovanja, stoga, pružaju informacije o svom radu, što uključuje i informacije o programima koje izvode i kriterijume upisa, predviđene ishode učenja, kvalifikacije koje se njima stiču, 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 svršenih studenata.

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

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju pratiti i periodično revidirati svoje programe kako bi se obezbijedilo postizanje postavljenih ciljeva i ispunjavaje potreba studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili preduzimaju na osnovu revizija treba obavijestiti sve učesnike na koje se one odnose.**

### **Smjernice:**

Cilj redovnog praćenja, revidiranja i izmjena studijskih programa jeste da se obezbijedi njihovo primjereno izvođenje i stvaranje efektnog okruženja za učenje i podršku studentima.

To uključuje evaluaciju:

- sadržaja programa u svjetlu najnovijih naučnih istraživanja u datoj disciplini, čime se obezbjeđuje savremenost programa;
- izmijenjenih potreba društva;
- opterećenosti, napredovanja, prelaznosti i završetka studija studenata;
- efektnosti postupaka vrednovanja studenata;
- očekivanja, potreba i zadovoljstva studenata u vezi sa programima;
- okruženja za učenje i pomoćnih službi i njihove svrsishodnosti za program.

Program se redovno revidira i mijenja uz učestvovanje studenata i drugih učesnika. Prikupljene informacije se analiziraju, a program prilagođava kako bi se obezbijedilo da ne zastari. Revidirani opisi programa se objavljuju.

## **1.10. Periodično eksterno obezbjeđenje kvaliteta**

### **Standard:**

**Ustanove visokog obrazovanja moraju periodično prolaziti kroz postupke eksternog obezbjeđenja kvaliteta u skladu s ESG-om.**

### **Smjernice:**

Eksterno obezbjeđenje kvaliteta u raznim postojećim oblicima može potvrditi efektivnost internog obezbjeđenja kvaliteta, djelovati kao katalizator promjena i ponuditi ustanovi visokog obrazovanja nove perspektive. Takođe, javnosti i samoj ustanovi visokog obrazovanja ono pruža informacije kojima se potvrđuje kvalitet rada ustanove visokog obrazovanja.

Ustanove visokog obrazovanja učestvuju u periodičnim postupcima eksternog obezbjeđenja kvaliteta kojima se, na odgovarajući način, uzimaju u obzir zahtjevi zakonskog okvira u kojem djeluju. Stoga, zavisno od zahtjeva tog okvira, eksterno obezbjeđenje kvaliteta može poprimiti različite oblike i biti usmjereno na različite organizacione nivoe (studijski program ili ustanova visokog obrazovanja u cjelini; nap. prev. postupci eksternog obezbjeđenja kvaliteta koji u obzir uzimaju ustanovu visokog obrazovanja u cjelini, bio to fakultet, univerzitet, visoka škola ili akademija, nazivaju se još institucionalnima, za razliku od programskih, koji su usmjereni samo na jedan ili više studijskih programa).

Obezbjeđenje kvaliteta je trajan proces koji se ne završava eksternom povratnom informacijom, izvještajem ili naknadnim praćenjem u ustanovi visokog obrazovanja (follow-up). Ustanove visokog obrazovanja, stoga, obezbjeđuju da se prilikom pripreme za postupak eksternog obezbjeđenja kvaliteta u obzir uzme napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.

## **II dio: Standardi i smjernice za eksterno obezbjeđenje kvaliteta**

### **2.1. Interno obezbjeđenje kvaliteta**

#### **Standard:**

**Eksternim obezbjeđenjem kvaliteta razmatra se efektivnost procesa internog obezbjeđenja kvaliteta opisanih u I dijelu ESG-a.**

#### **Smjernice:**

Obezbjeđenje kvaliteta u visokom obrazovanju zasniva se na odgovornosti ustanova visokog obrazovanja za kvalitet sopstvenih programa i drugih aktivnosti. Važno je, stoga, da se eksternim obezbjeđenjem kvaliteta prepoznaje i podržava odgovornost ustanova visokog obrazovanja za obezbjeđenje kvaliteta. Kako bi se obezbijedila povezanost internog i eksternog obezbjeđenja kvaliteta, eksternim obezbjeđenjem kvaliteta u obzir se uzimaju standardi iz I dijela. Na njih je moguće osloniti se na razne načine zavisno od vrste postupka eksternog obezbjeđenja kvaliteta.

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

#### **Standard:**

**Eksterno obezbjeđenje kvaliteta mora biti izričito definisano i osmišljeno tako da svrsishodno ispunjava postavljene svrhe i ciljeve, uzimajući pri tom u obzir relevantne propise. Učesnici moraju biti uključeni u osmišljavanje i trajno unaprjeđivanje eksternog obezbjeđenja kvaliteta.**

#### **Smjernice:**

Kako bi se obezbijedila efektivnost i objektivnost, neophodno je da eksterno obezbjeđenje kvaliteta ima jasnu svrhu u vezi s kojom su se učesnici usaglasili.

Svrhe, ciljevi i sprovođenje ovih procesa:

- imaju u vidu radno opterećenje i troškove koji se zahtijevaju od ustanova visokog obrazovanja;
- uzimaju u obzir potrebu da se ustanove visokog obrazovanja podrže u unaprjeđivanju kvaliteta;
- omogućavaju ustanovama visokog obrazovanja da pokažu sprovedena poboljšanja;
- rezultiraju jasnim informacijama o ishodu i propratnim aktivnostima (naknadnom praćenju).

Sistem eksternog obezbjeđenja kvaliteta može biti organizovan na fleksibilniji način ako ustanova visokog obrazovanja može dokazati djelotvornost sopstvenog internog obezbjeđenja kvaliteta.

### 2.3. Implementacija procesa

#### **Standard:**

Procesi eksternog obezbjeđenja kvaliteta moraju biti pouzdani, korisni, unaprijed utvrđeni, dosljedno implementirani i objavljeni. Oni obuhvataju:

- samovrednovanje ili ekvivalent;
- eksterno vrednovanje koje, u normalnim okolnostima, podrazumijeva i posjetu ustanovi visokog obrazovanja;
- izvještaj kao ishod eksternog vrednovanja;
- dosljedno naknadno praćenje.

#### **Smjernice:**

Eksterno obezbjeđenje kvaliteta koje se implementira profesionalno, dosljedno i transparentno garantuje njegovu prihvaćenost i uticaj.

U zavisnosti od načina na koji je uređen sistem eksternog obezbjeđenja kvaliteta, ustanova visokog obrazovanja pruža osnovu za eksterno obezbjeđenje kvaliteta putem samovrednovanja ili prikupljanja drugih materijala, uključujući i dokaze koji ih podupiru. Pisana dokumentacija se obično dopunjava razgovorima s učesnicima tokom posjete ustanovi visokog obrazovanja. Nalazi evaluacije sumiraju se u izvještaju (pogledati Standard 2.5.) koje piše grupa eksternih stručnjaka (pogledati Standard 2.4.).

Eksterno obezbjeđenje kvaliteta ne završava s takvim izvještajem stručnjaka. Izvještaj daje jasne smjernice za radnje koje ustanova visokog obrazovanja treba preduzeti. Agencije primjenjuju dosljedan proces naknadnog praćenja, kojim se razmatraju aktivnosti koje je ustanova visokog obrazovanja preduzela. Priroda procesa naknadnog praćenja zavisi od oblika eksternog obezbjeđenja kvaliteta.

### 2.4. Eksterni stručnjaci

#### **Standard:**

**Eksterno obezbjeđenje kvaliteta sprovode komisije eksternih stručnjaka koje uključuju i predstavnike studenata.**

#### **Smjernice:**

Suština eksternog obezbjeđenja kvaliteta jeste širok dijapazon ekspertiza eksternih stručnjaka koji doprinose radu agencije različitim perspektivama, uključujući perspektive ustanova visokog obrazovanja, naučno-nastavnog osoblja, studenata i poslodavaca struke.

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

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

Agencija obezbjeđuje nezavisnost stručnjaka sprovođenjem mehanizma izbjegavanja sukoba interesa. Uključivanje međunarodnih stručnjaka u eksterno obezbjeđenje

kvaliteta, na primjer, njihovo učestvovanje kao članova stručnih komisija, poželjno je jer dodaje još jednu dimenziju razvoju i implementaciji procesa.

## **2.5. Kriterijumi za ishode**

### **Standard:**

**Svi konačni ishodi ili mišljenja koja proizilaze iz eksternog obezbjeđenja kvaliteta, čak i kad nije riječ o formalnim odlukama, moraju se zasnivati na jasno definisanim i objavljenim kriterijumima koji se dosljedno primjenjuju.**

### **Smjernice:**

Eksterno obezbjeđenje kvaliteta, prvenstveno njegovi ishodi, značajno utiču na ustanove visokog obrazovanja i programe koji se vrednuju i procjenjuju.

Kako bi se obezbijedila pravednost i pouzdanost postupaka, ishodi eksternog obezbjeđenja kvaliteta temelje se na unaprijed utvrđenim i objavljenim kriterijumima, dosljedno tumačenima i utemeljenima na dokazima. Sistem eksternog obezbjeđenja kvaliteta može imati različite vrste ishoda, poput preporuka, mišljenja ili formalnih odluka.

## **2.6. Izvještavanje**

### **Standard:**

**Cijeli izvještaji stručnih komisija u procesima eksternog obezbjeđenja kvaliteta moraju biti objavljeni, jasni i dostupni akademskoj zajednici, eksternim partnerima i drugim zainteresovanim licima. U slučaju da agencija na osnovu izvještaja donosi formalne odluke, one moraju biti objavljene zajedno s izvještajima.**

### **Smjernice:**

Izvještaj stručne komisije osnov je za aktivnosti naknadnog praćenja (follow-up) koje ustanova visokog obrazovanja preuzima nakon eksterne evaluacije, a ono i društvu pruža informacije o radu ustanove visokog obrazovanja. Kako bi poslužilo kao osnova za djelovanje, izvještaj mora biti jezički i sadržajno jasan i sažet, i sadržati:

- opis konteksta (kojim se ustanova visokog obrazovanja stavlja u njemu svojstven kontekst);
- opis konkretnog postupka eksterne evaluacije, kao i stručne komisije koja je učestvovala u njegovoj implementaciji;
- dokaze, analizu i nalaze;
- zaključke;
- karakteristike dobrih praksi koje je ustanova visokog obrazovanja pokazala u svojem radu;
- preporuke za aktivnosti u fazi naknadnog praćenja.

Korisno je izraditi i kratak sadržaj izvještaja.

Činjenična tačnost izvještaja biće bolja ako ustanova visokog obrazovanja dobije priliku da ukaže na greške prije nego što se izvještaj dovrši.



## 2.7. Prigovori i žalbe

### **Standard:**

**Žalbeni postupci i postupci povodom prigovora moraju biti jasno definisani kao dio procesa eksternog obezbjeđenja kvaliteta, a ustanove visokog obrazovanja o njima trebaju biti informisane.**

### **Smjernice:**

Kako bi se zaštitila prava ustanova visokog obrazovanja i obezbijedila pravednost odluka, eksterno obezbjeđenje kvaliteta sprovodi se na otvoren i odgovoran način. Bez obzira na to, postoji mogućnost nesporazuma, odnosno nezadovoljstva postupkom ili njegovim formalnim ishodom.

Ustanove visokog obrazovanja moraju imati na raspolaganju postupke koji im omogućavaju da se agenciji obrate prigovorom, a agencije takvim prigovorima trebaju pristupati profesionalno, uz dosljednu primjenu jasno definisanog postupka.

Postupak povodom prigovora omogućava ustanovi visokog obrazovanja da izrazi nezadovoljstvo načinom na koji se postupak vodi ili licima koja ga sprovode.

U žalbenom postupku, ustanova visokog obrazovanja dovodi u pitanje ishod procesa tako što dokazuje da on nije zasnovan na čvrstim dokazima, da kriterijumi nisu dosljedno primijenjeni ili da postupak nije dosljedno sproveden.

### **III dio: Standardi i smjernice za agencije za obezbjeđenje kvaliteta**

#### **3.1. Aktivnosti, politika i postupci obezbjeđenja kvaliteta**

**Standard:**

Agencije moraju redovno sprovoditi aktivnosti eksternog obezbjeđenja kvaliteta, opisane u II dijelu ESG-a. Te aktivnosti moraju imati izričite i jasno definisane ciljeve, navedene u javno dostupnom opisu misije, na kojima se mora zasnivati redovni rad agencije. Zadatak agencije jeste da obezbijedi da u njenom upravljanju i radu učestvuju ostali učesnici sistema (stejkholderi).

**Smjernice:**

Kako bi se garantovala svrha eksternog obezbjeđenja kvaliteta, važno je da ustanove visokog obrazovanja i šira javnost imaju povjerenja u agencije. Zbog toga se ciljevi aktivnosti obezbjeđenja kvaliteta opisuju i objavljuju uporedo s opisom odnosa između agencije i relevantnih učesnika u visokom obrazovanju, a posebno ustanova visokog obrazovanja, i sa oblašću rada agencije. Ekspertiza agencije se može nadograditi uključivanjem međunarodnih članova u tijela agencije.

Agencije sprovode razne aktivnosti eksternog obezbjeđenja kvaliteta kako bi postigle različite ciljeve. Tu se ubrajaju evaluacije, recenzije, revizije (audit), akreditacije i druge slične aktivnosti na nivou programa ili ustanove koje je moguće sprovesti na različite načine. Kad agencije sprovode i druge poslove, neophodno je da aktivnosti u vezi sa eksternim obezbjeđenjem kvaliteta budu jasno odvojene od drugih oblasti rada.

#### **3.2. Službeni status**

**Standard:**

Agencije moraju imati pravni osnov i biti zvanično priznate kao agencije za obezbjeđenje kvaliteta od strane nadležnih tijela.

**Smjernice:**

Ustanove visokog obrazovanja moraju biti sigurne da su ishodi ovog procesa usvojeni unutar relevantnog sistema visokog obrazovanja i od strane države, učesnika i javnosti, naročito kada se eksterno obezbjeđenje kvaliteta sprovodi u regulatorne svrhe.

#### **3.3. Nezavisnost**

**Standard:**

Agencije moraju biti nezavisne i samostalne u svom radu i u potpunosti odgovarati za svoje aktivnosti i njihove ishode, bez uticaja trećih strana.

**Smjernice:**

Autonomija ustanova visokog obrazovanja zahtijeva i nezavisnost agencija kao njihovih partnera.

Pri razmatranju nezavisnosti agencije, važno je uzeti u obzir:

- organizacionu nezavisnost koja se dokazuje službenim dokumentima (npr. javnim ispravama, zakonskim aktima ili statutom organizacije) koji propisuju nezavisnost rada agencije od trećih strana, poput ustanova visokog obrazovanja, države i drugih organizacija učesnika;
- operativnu nezavisnost – postupci i metode agencije, kao i odabir i imenovanje eksternih stručnjaka, utvrđuju se i sprovode nezavisno od trećih strana, poput ustanova visokog obrazovanja, vlasti i države i drugih organizacija učesnika;
- nezavisnost formalnih ishoda – stručnjaci iz relevantnih grupa učesnika, naročito studenti, učestvuju u procesima obezbjeđenja kvaliteta, ali konačni su ishodi procesa eksternog obezbjeđenja kvaliteta u nadležnosti agencije i samo ona za njih odgovara.

Svi pojedinci koji učestvuju u aktivnostima eksternog obezbjeđenja kvaliteta koje sprovodi agencija (npr. kao članovi stručnih komisija) obavještavaju se da, iako ih je možda predložila treća strana, posao koji za agenciju rade obavljaju u ličnom svojstvu i ne zastupaju organizacije iz kojih dolaze. Nezavisnost je važna kako bi se obezbijedilo da se svi postupci i odluke zasnivaju isključivo na stručnosti.

### 3.4. Tematske analize

**Standard:**

**Agencije moraju redovno objavljivati izvještaje koji opisuju i analiziraju opšte nalaze njihovih aktivnosti eksternog obezbjeđenja kvaliteta.**

**Smjernice:**

U svom radu agencije prikupljaju podatke o programima i ustanovama visokog obrazovanja koji mogu biti i od šire koristi, odnosno pružati osnovu za strukturirane analize sa raznih aspekata i segmenata visokoobrazovnog sistema. Ti nalazi mogu doprinijeti razmatranju i unapređivanju politika i procesa obezbjeđenja kvaliteta u institucionalnom, nacionalnom i međunarodnom kontekstu.

Detaljna i pažljiva analiza tih podataka prikazaće učinjeni napredak, trendove i oblasti u kojima postoje dobre prakse ili trajne poteškoće.

### 3.5. Resursi

**Standard:**

**Kako bi mogle obavljati svoj rad, agencije moraju raspolagati dovoljnim i svrsishodnim finansijskim i ljudskim resursima.**

**Smjernice:**

U javnom je interesu da su agencije dovoljno i svrsishodno finansirane, s obzirom na važnost uticaja visokog obrazovanja na društveni i lični razvoj. Resursi agencijama omogućavaju efektno i korisno organizovanje i sprovođenje aktivnosti eksternog

obezbjeđenja kvaliteta i daju im mogućnost da unaprijede svoje djelatnosti, planiraju vlastite prakse i obavještavaju javnost o svojem radu.

### **3.6. Interno obezbjeđenje kvaliteta i profesionalno ponašanje**

#### **Standard:**

**Agencije moraju imati procese internog obezbjeđenja kvaliteta koji su usko u vezi sa definisanjem, obezbjeđenjem i unaprjeđivanjem kvaliteta i integriteta njihovog rada.**

#### **Smjernice:**

Agencije za svoj rad moraju biti odgovorne svojim učesnicima 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 ustanovama visokog obrazovanja i društvu u cjelini.

Agencije primjenjuju internu politiku kvaliteta koja je javno dostupna na njihovim web stranicama. Ta politika:

- garantuje da su sva lica uključena u rad agencije kompetentna i da poštuju načela profesionalnosti i etičnosti;
- sadrži mehanizme prikupljanja internih i eksternih povratnih informacija koje dovode do stalnih poboljšanja unutar agencije;
- štiti od netolerancije i svih oblika diskriminacije;
- opisuje primjerenu komunikaciju s organima u čijoj oblasti nadležnosti djeluju;
- omogućava da su sve aktivnosti koje se sprovode, odnosno materijali koje dostavljaju podugovači u skladu s ESG-om, u slučaju da se neki ili svi elementi aktivnosti obezbjeđenja kvaliteta podugovaraju drugim stranama;
- omogućava agenciji da odredi i potvrdi status i priznatost ustanova visokog obrazovanja s kojima sprovodi postupke eksternog obezbjeđenja kvaliteta.

### **3.7. Periodična eksterna evaluacija agencija**

#### **Standard:**

**Agencije barem jednom u svakih pet godina moraju proći eksternu evaluaciju kako bi dokazale usklađenost svog rada s ESG-om.**

#### **Smjernice:**

Periodična eksterna evaluacija pomaže agenciji da razmotri svoje politike i rad. To je način da se samoj agenciji i njenim učesnicima potvrdi da ona i dalje poštuje načela ESG-a.