



Jačanje institucionalnih kapaciteta za obezbjeđivanje kvaliteta

Twinning partnerstvo između
Bosne i Hercegovine i
Austrije

Ključne preporuke Projekta

Septembar 2015. godine

Ključna svrha Twinning partnerstva i aktuelne preporuke

Ključna svrha ovog twinning partnerstva između Bosne i Hercegovine i Austrije bila je **jačanje institucionalnih kapaciteta radi provođenja obezbjeđivanja kvaliteta u sistemu visokog obrazovanja Bosne i Hercegovine** u skladu sa principima Evropskog prostora visokog obrazovanja (EHEA) i Standardima i smjernicama za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG).

Ovaj dokument predstavlja ključne preporuke namjenjene NOV-ima, MCP-u i Agenciji koje su izvučene iz kompletnih preporuka namjenjenih svim relevantnim zainteresovanim stranama¹.

Opšte preporuke Twinning partnerstva

Stručnjaci su na osnovu analize onoga što je postignuto došli do preporuka datih u nastavku. **Relevantne zainteresovane strane** (Agencija, VŠU-e, NOV-e, MCP) treba da **preuzmu svoje konkretne odgovornosti** na jedan koordinisan i konsultativan način. One treba da ulože dalje napore u pravcu uspostavljanja jednog **dosljednog sistema za obezbjeđivanje kvaliteta koji dobro funkcioniše koji je u skladu sa OZVO-om i ESG-om**.

Ishode i preporuke iz svih aktivnosti koje su provedene tokom Twinning projekta treba **ugraditi** na različitim nivoima odgovornosti kako bi se unaprijedio kvalitet pružanja usluga visokog obrazovanja u BiH, što je zajednička briga. Detaljne preporuke date su u svim izvještajima sa misija.

1. **Agencija ima vodeću ulogu** u daljem razvoju sistema obezbjeđivanja kvaliteta i treba to da podupre putem djelotvornih aktivnosti, uključujući **pružanje upućenih savjeta i stručnih znanja**, kao i putem **ispunjavanja svojih odgovornosti** u procesima spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta. Kako bi ispunila tu svoju ulogu, Agencija treba da razvije koherentnu **organizacionu kulturu** sa zajedničkim shvatanjem zadataka Agencije. To zahtijeva vođstvo, djelotvorno upravljanje zadacima, kompetentno osoblje i dosljednu internu i eksternu komunikaciju. Sve rezultate proizašle u okviru Projekta potrebno je uvrstiti u rad Agencije, i tako ugraditi i ESG. Preduzimanje takvih aktivnosti će doprinijeti i boljem ispunjavanju zadatka Agencije da razvija sistem visokog obrazovanja generalno u BiH.
2. **Glavnu odgovornost** za kvalitet svojih aktivnosti **snose VŠU-e**. Stoga one treba da nastave raditi na **uspostavljanju i unapređenju svojih sistema za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta**, uključujući odgovarajuće strukture i mehanizme podrške, s ciljem stvaranja kulture kvaliteta.
3. **NOV-e su u krajnoj liniji odgovorne za licenciranje** na osnovu preporuka Agencije i relevantne dokumentacije, **i tako osiguravaju minimalne standarde**. Pored toga, one moraju da preuzmu svoje **odgovornosti u procesima akreditacije koji imaju drugačiju svrhu jer za cilj imaju poboljšanje kvaliteta**. NOV-e treba da preuzmu svoje zadatke **na jedan djelotvoran i kompetentan način**.
4. **MCP ima ključnu ulogu u koordinaciji i pružanju podrške dosljednom provođenju OZVO-a** radi podsticanja razvoja koherentnog sistema obezbjeđivanja kvaliteta u BiH u skladu sa evropskim praksama. MCP treba dakle da redovno saziva Konferenciju ministara obrazovanja, podstiče izmjene OZVO-a u skladu sa novinama u EHEA-i, uključujući i preporuke iz februara 2014. godine, a na inicijativu Agencije. Zbog svoje uloge tijela koje predstavlja BiH u visokom obrazovanju na međunarodnom

¹ Postoji nekoliko značajnih zainteresovanih strana koje imaju ulogu u obezbjeđivanju kvaliteta, ali je ovaj projekat bio prvenstveno namjenjen Agenciji, nadležnim obrazovnim vlastima (NOV) i visokoškolskim ustanovama (VŠU). HEAARS se u kontekstu Projekta posmatra kao NOV za obezbjeđivanje kvaliteta u Republici Srpskoj. Uloga ostalih zainteresovanih strana kojima Projekat nije bio direktno namjenjen (naročito studentske organizacije ili predstavnici tržišta rada) je bez obzira na to od ključnog značaja, jer je njihov angažman i doprinos u oblasti visokog obrazovanja generalno i konkretno u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta značajan element principa i vrijednosti EHEA-e.

nivou, ono treba da pruži podršku razmjeni informacija između domaćeg i evropskog nivoa.

5. **Međunarodno finansirani projekti** imaju značajnu ulogu u pružanju podrške razvoju u oblasti visokog obrazovanja u BiH. Međutim, malo je koordinacije između različitih projekata, i u fazi njihove izrade i u fazi njihove stvarne realizacije. Često se njima određene aktivnosti dupliraju, a u nekim slučajevima su i u suprotnosti jedni s drugima. Dakle, potrebno je da **finansijeri više koordinišu svoje aktivnosti**, a na osnovu ocjene stvarnih potreba i zahtjeva.

Preporuke o zakonskim propisima koji se odnose na obezbjeđivanje kvaliteta

Kako je napredak u provođenju daljih aktivnosti iz preporuka iz februara 2014. godine² bio spor, **Agencija** treba da **aktivno podstiče dosljednu i djelotvornu realizaciju preporuka** ovog twinning partnerstva svih zainteresovanih strana kojima su one upućene (**NOV/VŠU/MCP**). Preporuke iz februara 2014. godine su obuhvatale sljedeće:

Treba da se razjasne **svrha akreditacije i licenciranja**, kao i krajnje odgovornosti. Čl. 48. i 49. alineja 6. OZVO-a treba da se u skladu s tim i izmijene.

Treba odrediti i opisati **odnos između NOV-a i Agencije**, s posebnim osvrtom na nezavisnost svake organizacije koja provodi aktivnosti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta. Postupci akreditacije koje provode ministarstva ne mogu se prihvatiti kao nezavisni i u suprotnosti su sa ESG-om (ESG 3.3).

Treba uskladiti propise i procedure za obezbjeđivanje kako bi se obezbijedila dosljednost i koherentnost. MCP treba da preuzme vođstvo, uz pomoć Agencije (ESG 2.3).

Treba ojačati **vodeću ulogu i ovlašćenja Agencije** koja su joj data čl. 47. do 51. OZVO-a. To podrazumijeva i da Agencija aktivno preuzme nadležnosti koje su joj date na osnovu dosljednih postupaka akreditacije, koherentne komunikacije i nepristrasnih odluka.

Treba da postoji redovna **formalizovana komunikacija i dijalog** (npr. okrugli stolovi, službeni sastanci sa zapisnicima) između **Agencije, NOV-a, VŠU-a i MCP-a**, s ciljem daljeg razvoja visokog obrazovanja i provođenja spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta u skladu sa OZVO-om (čl. 48. i 49), a odražavajući principe EHEA-e i ESG-a (verzija odobrena u Jerevanu, maj 2015).

NOV-e se treba da osiguraju da njihovi **zakonski propisi i procedure za akreditaciju** ustanova i studijskih programa **budu u skladu sa OZVO-om i drugim važećim propisima**, te da se dosljedno primjenjuju.

NOV-e treba da osiguraju da se **licenciranje** novih ustanova i studijskih programa **i akreditacija** postojećih ustanova i studijskih programa **primjenjuju** u skladu sa njihovom karakterističnom svrhom i da njihove posljedice budu očigledne.

NOV-e svojim zakonskim propisima treba da definišu **cikličnost akreditacije** i da propišu **posljedice neakreditacije** na osnovu OZVO-a (naročito ESG 2.2, 2.3).

² Vidjeti kompletan dokument (Analiza zakonskih propisa – Preporuke za relevantne zainteresovane strane (Preporuke za Konferenciju ministara obrazovanja u Bosni i Hercegovini, februar 2014. godine) u prilogu ovog dokumenta.

Vremenski rok za realizaciju

MCP, zajedno sa NOV-ima i na osnovu prijedloga Agencije, treba da **osigura konsolidaciju zakonskih propisa** na nivou BiH i na nivou entiteta/kantona i da garantuje postupanje u skladu sa pravilnicima o akreditaciji, kao i sa ESG-om, **do kraja 2016. godine**.

Preporuke o prilagođavanju obezbjeđivanja kvaliteta ESG-u

Agencija treba da **podstiče zajedničko razumijevanje prirode ESG-a**, koji ne propisuje kako se provode procesi obezbjeđivanja kvaliteta nego pruža smjernice.

Agencija treba **sa zainteresovanim stranama izvan Agencije razgovarati o nalazima iz Samoevaluacionog izvještaja (SEI)**.

Agencija i druge relevantne zainteresovane strane treba da daju **prioritet radu u onim oblastima gdje je usklađenost sa ESG-om i dalje problematična** (npr. NOV-e moraju da izrade dalje adekvatne procedure za odabir članova komisija stručnjaka i da pokažu nezavisno postupanje u ovom proceduralnom koraku) (ESG 2.2, ESG 2.3, ESG 2.4, ESG 2.7, ESG 3.3).

Preporuke o institucionalnoj akreditaciji i akreditaciji studijskih programa

One **VŠU-e** koje još uvijek nisu prošle kroz **akreditaciju** treba da **podnesu zahtjev** za nju. NOV-e treba da informišu VŠU-e o posljedicama neakreditacije.

Agencija treba da osigura da Upravni odbor Agencije **usvoji revidirane kriterijume** za institucionalnu akreditaciju i njihove prateće smjernice, te da se oni potom primjenjuju.

Agencija treba da inicira **reviziju kriterijuma za akreditaciju studijskih programa i izradu pratećih smjernica** u koju će biti uključene relevantne zainteresovane strane.

NOV-e treba da **osiguraju da njihovi zakonski propisi omogućavaju provođenje akreditacije studijskih programa**.

Agencija kroz dogovor sa NOV-ima treba da osigura **učešće po jednog zaposlenog u posjetama ustanovama**. Time će se osigurati veći stepen dosljednosti u procedurama tokom posjeta ustanovama. Pored toga, time će se unaprijediti individualne kompetencije zaposlenih u Agenciji i institucionalni kapaciteti Agencije. Nadalje, to omogućava Agenciji da ima bolji pregled stvarnog stanja na licu mjesta, te tako doprinosi odgovornosti Agencije za dalji razvoj sistema.

Vremenski rok za realizaciju

NOV-e, Agencija i VŠU-e treba da rade u pravcu **finalizacije prvog ciklusa institucionalne akreditacije** trenutno licenciranih VŠU-a **do kraja 2016. godine**.

Upravni odbor Agencije treba da **usvoji revidirane kriterijume za institucionalnu akreditaciju** do oktobra 2015. godine, a prateće smjernice uz kriterijume za institucionalnu akreditaciju treba do istog datuma izraditi. Njih treba primjenjivati **od novembra 2015. godine**.

Treba **revidirati** i usvojiti **kriterijume za akreditaciju studijskih programa**; prateće smjernice treba izraditi do **kraja 2015. godine**. Revidirane kriterijume za akreditaciju studijskih programa treba odmah potom primjenjivati.

Agencija i NOV-e treba da se do **kraja 2015. godine** dogovore o **učešću zaposlenih u Agenciji u posjetama ustanovama**.

Preporuke o provođenju tematskih analiza

Agencija, u saradnji sa **NOV-ima**, treba da **inicira tematske radionice** koje će se baviti pitanjima zajedničkih nedostataka koje utvrde komisije stručnjaka.

NOV-e **prilikom praćenja realizacije akcionih planova** visokoškolskih ustanova treba detaljno da razmotre izvještaje komisija stručnjaka i preporuke koje je dala Agencija.

Vremenski rok za realizaciju

Do **sredine 2016. godine** treba završiti **tematsku analizu institucionalne akreditacije**, a rezultate treba distribuisati. Dalje teme za analizu treba definisati u tom kontekstu.

Preporuke o jačanju institucionalnih i kadrovskih kapaciteta on strengthening institutional and HR capacities

Agencija, NOV-e i VŠU-e treba da sistematski **razmjenjuju saznanja sa radionica, konferencija i iz evropskih projekata**. One treba da pretoče vrijedne prakse u svoje vlastite kontekste i da se zajednički angažuju na razvoju obezbjeđivanja kvaliteta u skladu sa ESG-om organizovanjem sastanaka, okruglih stolova i radionica.

NOV-e treba da **rasporede dovoljno zaposlenih i kvalifikovane zaposlene** da rade na pitanjima licenciranja i akreditacije u visokom obrazovanju.

Vremenski rok za realizaciju

Institucionalne i kadrovske kapacitete treba kontinuirano jačati.

Prilog 1 – Analiza zakonskih propisa – Preporuke za relevantne zainteresovane strane (Preporuke za Konferenciju ministara obrazovanja u Bosni i Hercegovini)³

Preporuke koje su slijedile iz analize, a u pogledu usklađivanja propisa i praksi sa Okvirnim zakonom o visokom obrazovanju u BiH, **su donesene u februaru 2014. godine**. Rad na ovoj prvoj grupi preporuka obuhvatao je dubinsku analizu zakonskih okvira i usklađivanje sa ESG-om.

Analiza zakonskih odredbi

Eksterni stručnjaci smatraju da Okvirni zakon o visokom obrazovanju (u daljem tekstu: OZVO) pruža dobar osnov za razvoj obezbjeđivanja kvaliteta i akreditaciju u skladu sa ESG-em. Članovi 48. i 49. predstavljaju vrijedan korak u stvaranju opšteg sistema akreditacije za cijelu zemlju. Konkretno, dvije glavne odgovornosti koje su OZVO-om date Agenciji pokazuju dobre primjere evropske prakse.⁴ To su akreditacija i razvoj visokog obrazovanja.

Međutim, analize stručnjaka utvrdile su postojanje regulatornih praznina u OZVO-u koje su vezane naročito na *provedenje* akreditacije.⁵ Ova analiza pokazuje da su se te praznine rješavale u zakonima o visokom obrazovanju i pravilnicima za akreditaciju Republike Srpske, kantona i Brčko distrikta. No, ti dodatni zakoni i propisi u dijelovima su nedosljedni i nekoherentni, što stvara ozbiljne probleme svima koji su uključeni u ostvarivanje namjera OZVO-a. Pored toga, analiza je pokazala da u mnogim slučajevima ti supsidijarni propisi nisu u skladu sa ESG-em.⁶

Prilikom razmatranja aktuelnih aranžmana u oblasti eksternog obezbjeđivanja kvaliteta u BiH, stručnjaci su kao najznačajnije utvrdili sljedeće **nedostatke**:

- Generalno među akterima postoje nejasnoće o tome koje su svrhe akreditacije i koja je razlika između akreditacije i licenciranja.
- Uloge i odgovornosti u okviru sistema akreditacije nisu dovoljno dobro definisane u čl. 48. i 49. OZVO-a. Rezultat toga je nepostojanje zajedničkog shvatanja ovlašćenja, uloga, odgovornosti i procedura.
- Agencija je samo djelimično izvršila odgovornosti koje su joj dodijeljene OZVO-om.
- Veoma mali broj ustanova je akreditovan i niti jedan program.

Ove slabosti dovode do ozbiljnih **posljedica** po BiH i u domaćem i u međunarodnom kontekstu.

- Kako velika većina visokoškolskih ustanova još uvijek nije akreditovana, one ne mogu zakonski da dodjeljuju diplome.
- Kvalifikacije koje su diplomci stekli na neakreditovanim visokoškolskim ustanovama neće biti zakonski priznate u okviru BiH. Dok nijedna visokoškolska ustanova nije bila akreditovana to možda u praksi i nije predstavljalo problem. Međutim, kako su sada završeni prvi postupci akreditacije, mogu se očekivati ozbiljni problemi vezani za priznavanje diploma sa neakreditovanih visokoškolskih ustanova. Prije svega, ti diplomci možda neće imati prilike da nađu zaposlenje u javnom sektoru. Drugo, ukoliko bi dobili zaposlenje, može doći do sporova jer bi diplomci sa akreditovanih visokoškolskih ustanova mogli tvrditi da bi samo oni trebalo da imaju pravo na ta zaposlenja.

³ Preporuke su pružile polaznu tačku za **sve dalje aktivnosti** (naročito dijalog između Agencije i njenih partnera, konkretizaciju procedura za akreditaciju i reviziju kriterijuma za akreditaciju, bez obzira na njihovo formalno usvajanje od strane relevantnih organa u BiH).

⁴ Nadležnosti Agencije su propisane u čl. 48, 49. i 50. OZVO-a.

⁵ Kovačević, Adi / Bauman, Bastian / Niče, Veronika: Aktivnost 1.1: Analiza zakonskih propisa – Sintezna zakonskih odredbi i kompilacija postojećih pregleda (izvještaj).

⁶ Kovačević, Adi / Findli, Piter / Hopbah, Ahim / Kastelic, Ditlinda / Humer, Roland: Aktivnost 1.2: Analiza Drugog i Trećeg dijela ESG-a i odabranih zakonskih okvira za obezbjeđivanje kvaliteta (zaključci sa radionica o Drugom i Trećem dijelu ESG-a).

- U međuvremenu je u drugim zemljama u regionu došlo da značajnog napretka u provođenju bolonjskih reformi. Postoji opasnost da će BiH još više zaostati.
- Ova situacija će ozbiljno uticati i na mobilnost studenata, te na reputaciju visokoškolskih ustanova iz BiH u Evropi i regionu.
- Malo je vjerovatno da će Agencija biti priznata kao punopravna članica Evropske asocijacije za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (u daljem tekstu: ENQA)⁷ i/ili da će biti uvrštena na listu Evropskog registra za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (u daljem tekstu: EQAR)⁸. Pored neusklađenosti sa dijelovima ESG-a, još jedan razlog za to jeste neiskustvo Agencije u provođenju postupaka akreditacije.

Preporuke stručnjaka iz februara 2014. godine:

Preporuka: Zakonski propisi

(a) Okvirni zakon o visokom obrazovanju

Najadekvatniji i najodrživiji način da se gore utvrđeni nedostaci riješe i da se pruži podrška zajedničkom shvatanju i dosljednoj praksi u oblasti akreditacije bilo bi pojašnjenje relevantnih dijelova OZVO-a. To bi zatim zahtijevalo i određene revizije postojećih supsidijarnih zakona o visokom obrazovanju i pravilnika o akreditaciji na nivou Republike Srpske, kantona i Brčko distrikta. Svrha takve revizije bila bi poboljšanje jasnoće i primjenjivosti u skladu sa ESG-em i uobičajenom praksom u okviru Evropskog prostora visokog obrazovanja (u daljem tekstu: EHEA). Treba napomenuti da radi postizanja ovog cilja nije neophodno izvršiti prenos nadležnosti.

Takvo revidiranje bi trebalo da pojasni da krajnja odgovornost za cjelokupan proces akreditacije leži na Agenciji, naročito u pogledu definisanja i provođenja procesa akreditacije. To ne bi isključivalo mogućnost da druge agencije provode postupke akreditacije pod sveukupnom odgovornošću Agencije. Pored toga, članom 47. treba pojasniti razliku između akreditacije (ocjena kvaliteta ustanove ili programa u odnosu na prethodno definisane standarde i odluka o usklađenosti) i licenciranja (dozvola za rad) definisanjem ovih procesa. Konkretnije, pregledom i revizijom čl. 48. i 49. OZVO-a treba nastojati pojasniti sljedeća pitanja:

- Član 48: Lista navedenih nadležnosti Agencije treba da obuhvata „*provođenje postupaka akreditacije*“ (nije namjera da to obavezno bude isključiva odgovornost)
- Član 49, alineja 6: Na početku ove rečenice treba uvrstiti glagol u aktivnom obliku koji će jasno pokazati da je u oblasti akreditacije Agencija odgovorna za nadzor i osiguranje dosljednosti i kvaliteta procesa i odluka, dok su nadležni obrazovni organi odgovorni samo za odluku o licenciranju. Ta bi rečenica mogla da glasi, npr.
 - „[U oblasti akreditacije, Agencije je nadležna za] izradu i provođenje postupaka akreditacije i donošenje odluke o akreditaciji“.
- Trebalo bi dodati još jednu alineju nakon alineje 6:
 - „osiguranje dosljednosti postupaka akreditacije koji se provode u BiH“.

Takve izmjene i dopune bi omogućile Agenciji da preuzme odgovornost za rješavanje drugih oblasti za koje je utvrđena potreba za pojašnjenjem

Usklađivanje postupaka akreditacije

⁷ ENQA: www.enqa.eu. Kako bi postale punopravne članice, agencije moraju proći proces eksterne evaluacije u smislu ispunjavanja kriterijuma za članstvo u ENQA-i.

⁸ EQAR: www.eqar.eu. Prema EQAR-u, agencije za obezbjeđivanje kvaliteta, bilo u Evropi ili van nje, koje su putem eksterne evaluacije koju provode nezavisni stručnjaci pokazale da su u velikoj mjeri usklađene sa ESG-em mogu se prijaviti da budu uvrštene u Registar

Osim poželjnih pojašnjenja u OZVO-u, bilo bi veoma preporučljivo da se mnogi od zakona o visokom obrazovanju i pravilnika o akreditaciji na nivou Republike Srpske, kantona i Brčko distrikta odmah revidiraju i izmjene i dopune kako bi se u potpunosti ispunile namjere i duh OZVO-a. Zakoni o visokom obrazovanju i pravilnici o akreditaciji treba da budu međusobno dosljedni i dosljedni sa OZVO-om kako bi se pružila podrška zajedničkom shvatanju i transparentnom sistemu akreditacije. Značajne oblasti na koje između ostalih treba obratiti pažnju su sljedeće:

Nezavisnost procesa akreditacije i odluka

ESG-em se naročito naglašava nezavisnost tijela koje provodi obezbjeđivanje kvaliteta u odnosu na „visokoškolske ustanove, ministarstva i druge zainteresovane strane“ (Standard 3.6 ESG-a).⁹ Nezavisnost u odnosu i na ustanove i na organe političke vlasti vezana je za procese i donošenje odluka. Agencija je i uspostavljena imajući ovaj standard na umu. Međutim, trenutno nadležni obrazovni organi imaju odlučujuću ulogu u postupcima akreditacije, a jasno je da je to u suprotnosti sa ESG-em. Na primjer, očekivalo bi se da agencija za obezbjeđivanje kvaliteta samostalno odabire komisiju stručnjaka.

Iz toga slijedi da je prioritet da se odredi i opiše da Agencija provodi postupke akreditacije i donosi odluke o akreditaciji, te da interesi i aktivnosti nadležnih obrazovnih organa ne smiju štetiti nezavisnosti procesa akreditacije i odlučivanja o njima. Ukoliko se to ne postigne, to će predstavljati smetnju svakom budućem evropskom priznavanju akreditacije u BiH.

Obavezna priroda i cikličnost akreditacije

Obavezna priroda akreditacije slijedi iz uslova da samo akreditovane visokoškolske ustanove mogu zakonski dodijeljivati stepene obrazovanja. To treba jasno odrediti u zakonima o visokom obrazovanju i pravilnicima o akreditaciji na nivou Republike Srpske, kantona i Brčko distrikta. U skladu sa ESG-em, akreditacija ustanova i programa mora se provoditi ciklično. Dužina ciklusa mora se jasno definisati.

Kako bi Agencija postigla gore navedeni cilj, ona treba da izradi prijedlog. Na osnovu tog prijedloga, Ministarstvo civilnih poslova treba da preuzme vođstvo u osiguranju usklađenosti zakona o visokom obrazovanju i pravilnika o akreditaciji na nivou Republike Srpske, kantona i Brčko distrikta.

Preporuka: Agencija za razvoj visokog obrazovanja i obezbjeđivanje kvaliteta (Agencija)

Agencija sada mora da preuzme snažno vođstvo u svim oblastima koje prema OZVO-u potpadaju pod njenu nadležnost. Agencija mora da preuzme puna ovlašćenja i odgovornost za vodeću ulogu u svim aspektima akreditacije, na jedan aktivan način, preuzimajući inicijativu gdje god je to potrebno. U skladu sa nadležnostima Agencije iz OZVO-a, ta odgovornost obuhvata osiguranje da svi postupci akreditacije koji se provode u BiH ispunjavaju uslove iz ESG-a.

Kako bi riješila gore navedene prioritete, Agencija će trebati da:

- radi na svojim internim strukturama, pojašnjavajući odnose u pogledu upravljanja, rukovođenja i strateškog planiranja, i naročito da odredi jasnu ulogu Upravnog odbora,¹⁰

⁹ Od februara 2014. godine poziva se na važeću verziju ESG-a (www.enqa.eu/wp-content/.../ESG_3edition-2.pdf). U revidiranom ESG, koji je odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu, u maju 2015. godine, ESG 3.3 Nezavisnost. (www.enqa.eu/index.php/home/esg/).

¹⁰ Član 51. OZVO-a koristi termin „Governing Board“. Kako Agencija uvijek koristi termin „Steering Board“, stručnjaci će koristiti ovaj termin kad god se govori o upravljačkom tijelu Agencije. (Komentar se ne odnosi na domaću verziju OZVO-a, prim.prev.)

- izradi proceduru za osiguranje da se odluke o akreditaciji donose na nezavisan i koherentan način,
- izradi smjernice koje su prilagođenije korisnicima, a radi pružanja podrške u postupcima akreditacije,
- osigura dobru komunikaciju i saradnju sa svim akterima, odnosno visokoškolskim ustanovama, nadležnim obrazovnim organima, HEAARS-om i drugim zainteresovanim stranama, naročito studentima.

Ove će mjere zajedno pružiti podršku širem priznavanju Agencije, a samim tim i domaćeg sistema za obezbjeđivanje kvaliteta, na evropskom nivou.

Važno je da se mjere po najznačajnijim stavkama iz ovih preporuka preduzmu bez odlaganja. Stoga Agencija treba da predloži neophodne korake kako bi obezbijedila uvođenje procesa akreditacije koji su u skladu sa gore navedenim principima. To se može uraditi po principu *ad hoc* rješenja, a kako bi se ispravili najozbiljniji nedostaci, istovremeno ne odlažući više provođenje akreditacije u BiH.

Prilog 2 – Standardi i smjernice za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja

(Odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu u maju 2015. godine)

Predgovor

Standarde i smjernice za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (u daljem tekstu: ESG) usvojili su ministri odgovorni za visoko obrazovanje 2005. godine, nakon prijedloga koji je pripremila Evropska asocijacija za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (u daljem tekstu: ENQA) u saradnji sa Evropskom studentskom unijom (u daljem tekstu: ESU)¹¹, Evropskim udruženjem institucija visokog obrazovanja (u daljem tekstu: EURASHE), te Evropskom asocijacijom univerziteta (u daljem tekstu: EUA).

Od 2005. godine postignut je značajan napredak u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta, kao i u drugim pravcima djelovanja u provođenju Bolonjskog procesa, kao što su kvalifikacioni okviri, priznavanje te promovisanje upotrebe ishoda učenja, te sve to doprinosi promjeni paradigme u pravcu učenja i podučavanja usmjerenog prema studentu.

S obzirom na taj kontekst koji se mijenjao, 2012. godine je ministarskim komuniqueom Grupa E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) pozvana da u saradnji sa Education International (u daljem tekstu: EI), BUSINESSEUROPE i Evropskim registrom za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (u daljem tekstu: EQAR) pripremi prvi prijedlog za revidiranu verziju ESG-a kako bi se „poboljšala njihova jasnoća, primjenjivost i korisnost, uključujući njihov okvir djelovanja“.

Revizija je obuhvatala nekoliko krugova konsultacija u kojima su učestvovala i ključne partnerske organizacije i ministarstva. Upravljačka grupa (u daljem tekstu: SG) pažljivo je analizirala i vrlo ozbiljno je shvatila brojne zaprimljene komentare, prijedloge i preporuke. Nastali prijedlog za Grupu za praćenje Bolonjskog procesa ih i odražava. Štaviše, prijedlog odražava i konsenzus postignut među svim organizacijama koje su učestvovala u njegovoj izradi o tome kako unaprijediti oblast obezbjeđivanja kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja i kao takav pruža čvrst osnov za njegovo uspješno provođenje.

S uvjerenjem da će revidirana verzija ESG-a biti i korisna i inspirativna, ovim putem pozivamo ministre da prijedlog usvoje.

- Evropska asocijacija za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA)
- Evropska studentska unija (ESU)
- Evropska asocijacija univerziteta (EUA)
- Evropsko udruženje institucija visokog obrazovanja (EURASHE)
- U saradnji sa:
 - Education International (EI)
 - BUSINESSEUROPE
 - Evropski registar za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (EQAR)

I. Kontekst, okvir djelovanja, svrhe i principi

Utvrđivanje konteksta

Visoko obrazovanje, istraživački rad i inovacije imaju ključnu ulogu u pružanju podrške društvenoj povezanosti, ekonomskom rastu i konkurenciji na globalnom planu. S obzirom na želju da evropska društva sve više budu društva koja se zasnivaju na znanju, visoko obrazovanje je osnovna komponenta socio-ekonomskog i razvoja kulture. Istovremeno, sve veća potreba za umijećima, vještinama i znanjima traži od visokog obrazovanja da na njih odgovori na nove načine.

¹¹ ESU je ranije bio poznata pod nazivom ESIB – Nacionalne unije studenata u Evropi.

Širi pristup visokom obrazovanju prilika je za visokoškolske ustanove da iskoriste sve raznovrsnija pojedinačna iskustva. Zbog potrebe da se odgovori na raznovrsnost i na rastuća očekivanja postavljena pred visoko obrazovanje, neophodno je napraviti jednu fundamentalnu promjenu u načinu na koji se ono pruža; potrebno je imati pristup učenju i podučavanju koji je više usmjeren na studenta, koji će prigriliti fleksibilne načine sticanja znanja i priznavati kompetencije stečene i izvan formalnih nastavnih planova i programa. Same visokoškolske ustanove postaju sve raznovrsnije u svojim misijama, načinu realizacije obrazovanja i ostvarivanja saradnje, uključujući rast međunarodnih aspekata rada (internacionalizacija), digitalno učenje (učenje pomoću tehnologija) i nove oblike podučavanja¹². Uloga obezbjeđivanja kvaliteta je od najvećeg značaja u pružanju podrške sistemima visokog obrazovanja i visokoškolskim ustanovama da odgovore na te promjene, a da se pritom postaraju da kvalifikacije koje studenti stiču i njihovo iskustvo visokog obrazovanja i dalje ostanu u središtu misija ustanova.

Ključni cilj Standarda i smjernica za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) jeste da doprinese zajedničkom shvatanju obezbjeđivanja kvaliteta kod učenja i podučavanja na međunarodnom nivou te među svim zainteresovanim stranama. Oni su imali i nastaviće da imaju važnu ulogu u razvoju nacionalnih i institucionalnih sistema za obezbjeđivanje kvaliteta širom Evropskog prostora visokog obrazovanja (EHEA) i u međunarodnoj saradnji. Angažman u procesima obezbjeđivanja kvaliteta, naročito spoljašnjeg, omogućava evropskim sistemima visokog obrazovanja da pokažu kvalitet i da povećaju stepen transparentnosti i tako pomognu izgradnji uzajamnog povjerenja i boljem priznavanju njihovih kvalifikacija, programa i drugih načina sticanja obrazovanja.

ESG koriste ustanove i agencije za obezbjeđivanje kvaliteta kao referentni dokument za sisteme unutrašnjeg i spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta. Štaviše, njih koristi i Evropski registar za obezbjeđivanje kvaliteta (EQAR), koji je zadužen za registar agencija za obezbjeđivanje kvaliteta koje rade u skladu sa ESG-om.

Okvir djelovanja i koncepti

ESG je grupa standarda i smjernica za unutrašnje i spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju. ESG nisu standardi za kvalitet, niti se njima propisuje kako se procesi obezbjeđivanja kvaliteta provode, oni zapravo pružaju smjernice koje obuhvataju oblasti koje su od vitalnog značaja za uspješno pružanje kvaliteta i za uspješne sredine za učenje u visokom obrazovanju. ESG treba posmatrati u širem kontekstu koji obuhvata i kvalifikacione okvire, Evropski sistem prikupljanja i prenosa bodova (u daljem tekstu: ECTS) i dodatak diplomi koji takođe doprinose promovisanju transparentnosti i uzajamnog povjerenja u visokom obrazovanju u EHEA.

ESG se fokusiraju na obezbjeđivanje kvaliteta koje je vezano za učenje i podučavanje u visokom obrazovanju, uključujući sredinu za učenje i relevantne veze sa istraživačkim radom i inovacijama. Pored toga, ustanove imaju politike i procese kojima se obezbjeđuje i poboljšava kvalitet njihovih drugih aktivnosti, kao što su istraživački rad i upravljanje.

ESG važe za sve visoko obrazovanje koje se nudi u EHEA, bez obzira na način studiranja ili mjesto izvođenja nastave. Dakle, ESG važe i za sve visoko obrazovanje, uključujući transnacionalno i prekogranično obrazovanje. **Termin „program“ u ovom dokumentu se odnosi na visoko obrazovanje u najširem smislu,** uključujući ono koje nije dio nekog programa koji vodi formalnom stepenu stručne spreme.

Visoko obrazovanje ima za cilj da ispuni nekoliko svrha; uključujući i pripremu studenata za aktivno građanstvo, za njihove buduće karijere (npr. doprinos njihovoj zapošljivosti), podršku

¹² Saopštenje Evropske komisije: Otvaranje obrazovanja: Inovativno podučavanje i učenje za sve pomoću novih tehnologija i otvorenih obrazovnih resursa (Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new technologies and open educational resources), COM(2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

njihovom ličnom razvoju, stvaranje široke napredne baze znanja i stimulisanje istraživačkog rada i inovacija¹³. Stoga zainteresovane strane, koje mogu odrediti različite svrhe kao svoje prioritete, mogu kvalitet u visokom obrazovanju posmatrati na različite načine, a obezbjeđivanje kvaliteta treba te različite perspektive da uzme u obzir. Kvalitet, iako ga nije lako definisati, u najvećoj mjeri rezultat interakcije između nastavnog osoblja, studenata i sredine za učenje u datoj ustanovi. Obezbjeđivanje kvaliteta trebalo bi da osigura sredinu za učenje u kojoj su sadržaj programa, prilike i sredstva za učenje primjereni svrsi.

U srcu svih aktivnosti u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta nalaze se dvojne svrhe odgovornosti (accountability) i unapređenja (enhancement). Kada se kombinuju, one stvaraju povjerenje u rad visokoškolske ustanove. Uspješno proveden sistem obezbjeđivanja kvaliteta pružiće informacije kojima se visokoškolska ustanova i javnost uvjeravaju u kvalitet aktivnosti koje visokoškolska ustanova provodi (odgovornost), kao što će pružiti i savjete i preporuke o tome kako ona može popraviti ono što radi (unapređenje). Obezbjeđivanje kvaliteta i unapređenje kvaliteta su dakle međusobno povezani. Oni mogu pružiti podršku razvoju *kulture kvaliteta* koju svi njeguju: od studenata i akademskog osoblja do rukovodstva i menadžmenta ustanove.

Termin „obezbjeđivanje kvaliteta“ u ovom dokumentu se koristi za opis svih aktivnosti u okviru ciklusa kontinuiranog poboljšanja (tj. aktivnosti na obezbjeđivanju i unapređenju).

Osim ako nije drugačije određeno, termin „zainteresovane strane“ podrazumijeva sve aktere u jednoj ustanovi, uključujući studente i zaposlene, kao i eksterne zainteresovane strane, kao što su poslodavci i eksterni partneri te ustanove.

Riječ „ustanova“ u standardima i smjernicama se koristi za visokoškolske ustanove. Međutim, u zavisnosti od pristupa obezbjeđivanju kvaliteta koji ustanova ima, ona može da se odnosi na ustanovu kao cjelinu ili na bilo kog aktera u okviru te ustanove.

ESG: svrhe i principi

- **njima se određuje zajednički okvir** za sisteme obezbjeđivanja kvaliteta za učenje i podučavanje na evropskom, državnom i institucionalnom nivou;
- **njima se omogućava obezbjeđivanje i poboljšanje kvaliteta** visokog obrazovanja u Evropskom prostoru visokog obrazovanja;
- **njima se podržava uzajamno povjerenje**, čime se omogućava priznavanje i mobilnost unutar i preko državnih granica;
- **njima se obezbjeđuju informacije o obezbjeđivanju kvaliteta** u EHEA.

Te svrhe pružaju okvir u kome različite ustanove, agencije i države mogu ESG da koriste i provode na različite načine. EHEA karakteriše raznovrsnost političkih sistema, sistema visokog obrazovanja, socio-kulturoloških i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja. To postojanje jednog jedinstvenog monolitnog pristupa kvalitetu i obezbjeđivanju kvaliteta u visokom obrazovanju čini neodgovarajućim. Široko prihvatanje svih standarda je preduslov za stvaranje zajedničkog shvatanja obezbjeđivanja kvaliteta u Evropi. Iz tih razloga ESG treba da budu na relativno generičkom nivou, kako bi se osiguralo da budu primjenjivi za sve oblike visokog obrazovanja.

ESG pružaju kriterijume na evropskom nivou na osnovu kojih se vrednuju agencije za obezbjeđivanje kvaliteta i njihove aktivnosti¹⁴. Time se osigurava da se agencije za obezbjeđivanje kvaliteta u EHEA pridržavaju iste grupe principa i da se procesi i procedure oblikuju tako da odgovaraju svrhama i uslovima iz njihovih konteksta.

¹³ Preporuka Rec (2007) Komiteta ministara Savjeta Evrope o javnoj odgovornosti za visoko obrazovanje i istraživački rad (Recommendation of the Committee of Ministers to member states on the public responsibility for higher education and research), http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

¹⁴ Agencije koje se prijavljuju da se upišu u Evropski registar za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (EQAR) prolaze kroz spoljašnju evaluaciju za koju se kriterijumi nalaze u ESG-u. I Evropska asocijacija za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA) se oslanja na usklađenost sa ESG-om kod davanja punopravnog članstva u svojoj organizaciji agencijama za obezbjeđivanje kvaliteta.

ESG se zasnivaju na sljedeća četiri principa za obezbjeđivanje kvaliteta u EHEA:

- visokoškolske ustanove prvenstveno su odgovorne za svoj kvalitet i za njegovo obezbjeđivanje;
- obezbjeđivanje kvaliteta odgovara raznovrsnosti sistema visokog obrazovanja, visokoškolskih ustanova, programa i studenata;
- obezbjeđivanjem kvaliteta pruža se podrška razvoju kulture kvaliteta;
- obezbjeđivanje kvaliteta uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih zainteresovanih strana i društva.

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

Standardi za obezbjeđivanje kvaliteta su podijeljeni na tri dijela:

- unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta
- spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta
- agencije za obezbjeđivanje kvaliteta.

Međutim, treba imati na umu da su ta tri dijela međusobno suštinski povezana i da zajedno čine osnov za evropski okvir za obezbjeđivanje kvaliteta. Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta u Drugom dijelu priznaje standarde za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta iz Prvog dijela, čime se osigurava da interne aktivnosti koje ustanove provode budu direktno relevantne za bilo koji oblik spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta kroz koji prolaze. Treći dio se na isti način odnosi na Drugi dio. Dakle, ta tri dijela se međusobno nadopunjuju u visokoškolskim ustanovama, kao i u agencijama, te funkcionišu pod pretpostavkom da drugi partneri u procesu doprinose okviru. Zbog toga ta tri dijela treba čitati kao cjelinu.

Standardi određuju dogovorene i prihvaćene prakse u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta u visokom obrazovanju u EHEA i stoga zainteresovane strane treba da ih uzmu u obzir i da ih se pridržavaju u svim vrstama visokog obrazovanja¹⁵. Radi lakšeg praćenja, u prilogu ovog dokumenta nalazi se zbirna lista standarda za obezbjeđivanje kvaliteta.

Smjernice daju obrazloženja o tome zašto je određen standard značajan i opisuju kako bi se standardi mogli provesti. Njima se određuju dobre prakse u relevantnoj oblasti koje akteri uključeni u oblast obezbjeđivanja kvaliteta treba da uzmu u obzir. Kod provođenja će doći do razlika, u zavisnosti od različitih konteksta.

Prvi dio: Standardi i smjernice za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta

1.1 Politika za obezbjeđivanje kvaliteta

Standard:

Ustanove treba da imaju politiku za obezbjeđivanje kvaliteta koja je objavljena i koja čini dio njihovog strateškog upravljanja. Interne zainteresovane strane treba da izrade tu politiku i da je provode putem odgovarajućih struktura i procesa, pritom uključujući eksterne zainteresovane strane.

Smjernice:

Politike i procesi su glavni stubovi jednog koherentnog sistema za obezbjeđivanje kvaliteta ustanove koji formira krug za stalno poboljšanje i doprinosi odgovornosti ustanove. On pruža podršku razvoju kulture kvaliteta u kojoj sve interne zainteresovane strane preuzimaju odgovornost za kvalitet i angažuju se u obezbjeđivanju kvaliteta na svim nivoima ustanove. Kako bi se to omogućilo, politika ima formalan status i javno je dostupna.

¹⁵ U standardima se riječ „trebati“ koristi na način uobičajen u engleskom jeziku, sa konotacijom propisa i obaveze usklađenosti.

Politike obezbjeđivanja kvaliteta su najdjelotvornije kad se njima odražava odnos između istraživačkog rada i učenja i podučavanja, te uzimaju u obzir i domaći kontekst u kome ustanova funkcionira i institucionalni kontekst i njen strateški pristup. Takvom politikom pruža se podrška

- organizaciji sistema za obezbjeđivanje kvaliteta;
- odsjecima, školama, fakultetima i drugim organizacionim jedinicima, kao i svima iz rukovodstva ustanove, pojedinačnim zaposlenima i studentima, da preuzmu svoje odgovornosti u obezbjeđivanju kvaliteta;
- akademskom integritetu i slobodama, i ona budno prati pojavu akademskih prevara;
- zaštititi od netolerantnosti bilo koje vrste ili diskriminaciji usmjerenoj protiv studenata ili zaposlenih;
- angažmanu eksternih zainteresovanih strana u obezbjeđivanju kvaliteta.

Politika se pretače u praksu kroz mnoštvo procesa za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta koji omogućavaju učešće kompletne ustanove. Na ustanovi je odluka o tome kako će se politika provoditi, pratiti i revidirati.

Politikom obezbjeđivanja kvaliteta obuhvaćeni su i svi elementi aktivnosti ustanove koji su podugovoreni ili koje provode druge strane.

1.2 Izrada i odobravanje programa

Standard:

Ustanove treba da imaju procese za izradu i odobravanje svojih programa. Programi treba da budu izrađeni na takav način da ispunjavaju ciljeve koji se postavljaju pred njih, uključujući i planirane ishode učenja. Kvalifikacije koje su rezultat programa treba da su jasno određene i navedene, te da se odnose na tačan nivo u sklopu domaćeg kvalifikacionog okvira za visoko obrazovanje a samim tim i na Okvir za kvalifikacije u Evropskom prostoru visokog obrazovanja.

Smjernice:

Studijski programi predstavljaju suštinu misije podučavanja visokoškolskih ustanova. Oni studentima pružaju i akademsko znanje i vještine, uključujući one koje su prenosive, koje mogu uticati na njihov lični razvoj i koje se mogu primjeniti u svojim budućim karijerama.

Programi

- su izrađeni sa cjelokupnim programskim ciljevima koji su u skladu sa institucionalnom strategijom i imaju jasno izražene planirane ishode učenja;
- su izrađeni uz angažman studenata i drugih zainteresovanih strana u njihovoj izradi;
- imaju koristi od eksternih stručnih znanja i referentnih tačaka;
- odražavaju četiri svrhe visokog obrazovanja Savjeta Evrope (vidjeti Okvir djelovanja i koncepti)
- su izrađeni tako da omogućavaju jednostavno napredovanje studenata kroz studije;
- definišu očekivano opterećenje studenata, npr. u kreditima izraženim kroz ECTS bodove;
- obuhvataju dobro strukturisane prilike za praksu gdje je to primjereno;¹⁶
- podliježu procesu formalnog odobrenja od strane ustanove.

1.3 Učenje, podučavanje i provjera znanja usmjereni na studenta

Standard:

Ustanove treba da osiguraju da se programi izvode na način kojim se studente stimuliše da preuzmu aktivnu ulogu u kreiranju procesa učenja, te da se taj pristup odražava na provjeru znanja studenata.

¹⁶ Praksa obuhvata radnu praksu, pripravnički staž i druge periode u toku trajanja programa koje se ne provode na ustanovi ali koji omogućavaju studentu da stekne iskustvo u nekoj oblasti koja je vezana za njegove/njene studije.

Smjernice:

Učenje i podučavanje koje je usmjereno na studenta ima važnu ulogu u stimulisanju motivacije studenata, njihove autorefleksije i angažmana u procesu učenja. To podrazumijeva pažljivo razmatranje izrade i izvođenja studijskih programa i ocjene ishoda.

Provođenje procesa učenja i podučavanja koji je usmjeren na studenta

- poštuje i vodi računa o raznolikosti studenata i njihovih potreba, omogućavajući fleksibilne načine sticanja znanja;
- razmatra i po potrebi koristi različite načine izvođenja nastave;
- fleksibilno koristi razne pedagoške metode;
- redovno vrednuje i prilagođava načine izvođenja nastave i pedagoške metode;
- stimulira osjećaj samostalnosti kod učenika, pritom osiguravajući adekvatne smjernice i podršku od strane nastavnog osoblja;
- promovira uzajamno poštovanje u odnosu učenik-učitelj;
- ima odgovarajuće procedure za rješavanje prigovora studenata.

S obzirom na značaj provjere znanja za napredovanje studenata kroz studije i za njihove buduće karijere, procesi obezbjeđivanja kvaliteta za provjeru znanja u obzir uzimaju sljedeće:

- oni koji ocjenjuju su upoznati sa postojećim metodama testiranja i ispitivanja i pruža im se podrška u razvoju vlastitih vještina u toj oblasti;
- kriterijumi i metodi za provjeru znanja, kao i kriterijumi za ocjenjivanje, unaprijed se objavljuju;
- provjera znanja omogućava studentima da pokažu u kojoj mjeri su planirani ishodi učenja postignuti. Studenti dobijaju povratne informacije koje su, ukoliko je to potrebno, povezane sa savjetima o procesu učenja;
- gdje je to moguće, provjeru znanja provodi više od jednog lica;
- propisi za provjeru znanja u obzir uzimaju olakšavajuće okolnosti;
- provjera znanja je dosljedna, primjenjuje se na pravedan način za sve studente i provodi se u skladu sa navedenim procedurama;
- postoji formalna procedura za žalbe studenata.

1.4 Prijem studenata, njihovo napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikacija**Standard:**

Ustanove treba na dosljedan način da primjenjuju prethodno definisane i objavljene propise koji obuhvataju sve faze studentskog „životnog ciklusa“, npr. prijem studenata, njihovo napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikaciju.

Smjernice:

Obezbjeđivanje uslova i podrške koji su neophodni kako bi studenti napredovali u svojoj akademskoj karijeri je u najboljem interesu pojedinačnih studenata, programa, ustanova i sistema. Od vitalnog je značaja da procedure za prijem, priznavanje i završetak studija budu primjerene svrsi, naročito kada su studenti mobilni u okviru jednog ili više sistema visokog obrazovanja.

Važno je da se politike pristupa, procesi i kriterijumi za prijem provode dosljedno i na transparentan način. Obezbijeđeni su uvod u ustanovu i u program.

Ustanove treba da uspostave i procese i instrumente za prikupljanje, praćenje i reagovanje na informacije o napredovanju studenata kroz studije.

Pravično priznavanje visokoškolskih kvalifikacija, perioda studija i prethodnog učenja, uključujući priznavanje vaninstitucionalnog i implicitnog učenja, osnovne su komponente za osiguravanje napredovanja studenata kroz njihove studije, pri čemu se promovira mobilnost. Odgovarajuće procedure za priznavanje oslanjaju se na

- to da praksa priznavanja ustanove bude u skladu sa principima Lisabonske konvencije o priznavanju;
- saradnju sa drugim ustanovama, agencijama za obezbjeđivanje kvaliteta i domaćim centrom ENIC/NARIC, s ciljem osiguravanja dosljednog priznavanja u cijeloj zemlji.

Diplomiranje predstavlja kulminaciju perioda studiranja studenata. Studenti treba da dobiju dokumentaciju kojom se obrazlaže koje su kvalifikacije stekli, uključujući postignute ishode učenja i kontekst, nivo, sadržaj i status studija na kome su bili i koji su uspješno završili.

1.5 Nastavno osoblje

Standard:

Ustanove treba da se uvjere u kompetentnost svog nastavnog osoblja. Treba da primjenjuju pravične i transparentne procese kod zapošljavanja i kod razvoja zaposlenih.

Smjernice:

Uloga predavača je od najvećeg značaja kod stvaranja iskustva studiranja visokog kvaliteta i kod omogućavanja sticanja znanja, kompetencija i vještina. Sve raznolikija studentska populacija i veća koncentracija na ishode učenja zahtijeva učenje i podučavanje koje je usmjereno na studenta, pa se time i uloga nastavnog osoblja mijenja (vidjeti Standard 1.3).

Visokoškolske ustanove su prvenstveno odgovorne za kvalitet svojih zaposlenih i da im obezbijede sredinu koja pruža podršku i koja im omogućava da svoj posao obavljaju na djelotvoran način. Takva sredina

- uspostavlja i pridržava se jasnih, transparentnih i pravičnih procesa za zapošljavanje i uslova zapošljavanja koji prepoznaju značaj podučavanja;
- nudi prilike i promovira profesionalni razvoj nastavnog osoblja;
- stimulira naučne aktivnosti radi jačanja veze između obrazovanja i istraživačkog rada;
- stimulira inovacije u metodima za podučavanje i korištenje novih tehnologija.

1.6 Resursi za učenje i podrška studentima

Standard:

Ustanove treba da imaju odgovarajuća sredstva za aktivnosti u oblasti učenja i podučavanja i da se postaraju da su obezbjeđeni adekvatni i lako dostupni resursi za učenje i podrška studentima.

Smjernice:

U cilju dobijanja dobrog iskustva visokog obrazovanja, ustanove obezbjeđuju spektar resursa za pomoć studentima u učenju. Ti resursi su različiti, od fizičkih resursa, poput biblioteka, sredstava za učenje i informatičke infrastrukture, do ljudske podrške u formi mentora, savjetnika i drugih savjetodavnih funkcija. Uloga službi za pružanje podrške od naročitog je značaja kod omogućavanja mobilnosti studenata u okviru jednog ili više sistema visokog obrazovanja.

Potrebe raznolike studentske populacije (kao što su zreli, vanredni, zaposleni i studenti i inostranstva, kao i studenti sa invaliditetom), te promjene u pravcu učenja usmjerenog na studenta i fleksibilnih modela učenja i podučavanja, uzimaju se u obzir prilikom raspodjele, planiranja i obezbjeđivanja resursa za učenje i pružanje podrške studentima.

Aktivnosti i sredstva za pružanje podrške mogu se organizovati na različite načine, u zavisnosti od konteksta ustanove. Međutim, unutrašnjim obezbjeđivanjem kvaliteta osigurava se da svi resursi budu primjereni svrsi, dostupni, te da su studenti informisani o uslugama koje su im na raspolaganju.

Prilikom pružanja usluga u svrhu podrške, uloga pomoćnog i administrativnog osoblja je izuzetno važna i oni stoga treba da budu kvalifikovani i da imaju prilike da razvijaju svoje kompetencije.

1.7 Upravljanje informacijama

Standard:

Ustanove treba da osiguraju da u svrhu djelotvornog upravljanja svojim programima i drugim aktivnostima prikupljaju, analiziraju i koriste relevantne informacije.

Smjernice:

Pouzdana podaci su od najvećeg značaja za dobro utemeljeno odlučivanje i za znanje o tome šta dobro funkcioniše a šta traži pažnju. Djelotvorni procesi za prikupljanje i analizu informacija o studijskim programima i drugim aktivnostima doprinose sistemu unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

Prikupljene informacije u određenoj mjeri zavise od vrste i misije ustanove. Sljedeće je značajno:

- ključni pokazatelji uspješnosti;
- profil studentske populacije;
- napredovanje studenata kroz studije, stopa uspješnosti i napuštanja studija;
- zadovoljstvo studenata njihovim programima;
- dostupni resursi za učenje i podršku studentima;
- karijere diplomaca.

Mogu se koristiti različiti metodi prikupljanja informacija. Važno je da su studenti i zaposleni uključeni u pružanje i analizu informacija i u planiranje naknadnih aktivnosti.

1.8 Informisanje javnosti

Standard:

Ustanove treba da objavljuju informacije o svojim aktivnostima, uključujući programe, koje su jasne, tačne, objektivne, aktuelne i lako dostupne.

Smjernice:

Informacije o aktivnostima ustanove su korisne za buduće i sadašnje studente, kao i za diplomce, druge zainteresovane strane i javnost.

Stoga ustanove pružaju informacije o svojim aktivnostima, uključujući programe koje nude i njihove kriterijume za odabir, planirane ishode učenja tih programa, kvalifikacije koje dodjeljuju, procedure za podučavanje, učenje i provjeru znanja koje se koriste, stope prolaznosti i prilike za učenje koje su na raspolaganju njihovim studentima, kao i informacije o zapošljavanju diplomaca.

1.9 Stalno praćenje i periodična revizija programa

Standard:

Ustanove treba da prate i periodično revidiraju svoje programe kako bi osigurale da se njima postižu ciljevi koji su postavljeni pred njih i da odgovaraju potrebama studenata i društva. Te revizije treba da vode kontinuiranom poboljšanju programa. Svaka mjera koja se planira ili preduzima kao rezultat tih aktivnosti treba da se saopšti svim zainteresovanima.

Smjernice:

Redovno praćenje, pregled i revizija studijskih programa ima za cilj da osigura da visoko obrazovanje i dalje bude odgovarajuće i da za studente stvori jednu sredinu za učenje koja pruža podršku i koja je djelotvorna.

Time je obuhvaćena evaluacija:

- sadržaja programa u svjetlu najnovijih istraživanja u datoj disciplini, čime se osigurava aktuelnost programa;
- potreba društva koje se mijenjaju;
- opterećenja studenata, njihovog napredovanja kroz studije i završetak studija;
- djelotvornosti procedura za provjeru znanja studenata;
- studentskih očekivanja, potreba i zadovoljstva programom;
- sredine za učenje i službi za pružanje podrške, te njihove primjerenosti svrsi programa.

Programi se redovno pregledaju i revidiraju, u šta su uključeni studenti i druge zainteresovane strane. Prikupljene informacije se analiziraju, a program se adaptira kako bi se osigurala njegova aktuelnost. Objavljuju se revidirane specifikacije programa.

1.10 Ciklično spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta

Standard:

Ustanove u određenim ciklusima treba da prođu kroz proces spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta u skladu sa ESG-om.

Smjernice:

Spoljašnjim obezbjeđivanjem kvaliteta u njegovim različitim oblicima može se potvrditi djelotvornost unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta ustanove, on može služiti kao katalizator poboljšanja i ponuditi ustanovi nove perspektive. Njime se takođe obezbjeđuju informacije kako bi se i ustanova i javnost uvjerile u kvalitet aktivnosti ustanove.

Ustanove učestvuju u cikličnim postupcima spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta koji u obzir uzimaju, gdje je to relevantno, uslove iz zakonodavnog okvira u kome funkcionišu. Stoga, u zavisnosti od okvira, to spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta može poprimiti različite oblike i može se koncentrisati na različite nivoe organizacije (kao što su program, fakultet ili ustanova).

Obezbjeđivanje kvaliteta je kontinuiran proces koji ne završava eksternim povratnim informacijama ili izvještajem ili procesom preduzimanja naknadnih mjera u okviru ustanove. Dakle, ustanove se staraju da se napredak koji je postignut od posljednje aktivnosti u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta uzima u obzir prilikom priprema za sljedeću.

Drugi dio: Standardi i smjernice za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta

2.1 Razmatranje unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta

Standard:

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da se pozabavi djelotvornošću procesa unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta opisanih u Prvom dijelu ESG-a.

Smjernice:

Obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju zasniva se na odgovornosti ustanove za kvalitet njenih programa i drugih načina sticanja visokog obrazovanja; zato je važno da spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta prepoznaje i podržava odgovornost ustanove za obezbjeđivanje kvaliteta. Kako bi se osigurala veza između unutrašnjeg i spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta, spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta u obzir uzima standarde iz Prvog

dijela. Njima se može pozabaviti na različite načine, u zavisnosti od vrste spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

2.2 Izrada metodologija koje su primjerene svrsi

Standard:

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba biti definisano i osmišljeno na takav način da se njime konkretno osigurava njegova primjerenost za postizanje konkretnih i strateških ciljeva koji se pred njega postavljaju, a pritom da u obzir uzme relevantne propise. Zainteresovane strane treba da budu uključene u njegovu izradu i kontinuirano poboljšavanje.

Smjernice:

Radi osiguranja djelotvornosti i objektivnosti, za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta je od vitalnog značaja da ima jasne ciljeve oko koji su se zainteresovane strane dogovorile.

Konkretni i strateški ciljevi procesa, te njihovo provođenje:

- vodiće računa o stepenu radnog i finansijskom opterećenju koje će to predstavljati za ustanove;
- u obzir će uzimati potrebu da se da se ustanovama pruži podrška u poboljšanju kvaliteta;
- omogućiće ustanovama da pokažu ta poboljšanja;
- za rezultat će imati jasne informacije o ishodima i naknadnim aktivnostima.

Sistem za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta mogao bi funkcionisati na fleksibilniji način ukoliko bi ustanove mogle da pokažu djelotvornost svog vlastitog unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

2.3 Provedbeni procesi

Standard:

Procesi za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da su pouzdani, korisni, prethodno definisani, da se provode na dosljedan način i da su objavljeni. Oni obuhvataju

- **samoevaluaciju/samovrednovanje ili istovjetnu mjeru;**
- **spoljašnju evaluaciju k+oja obično podrazumijeva i posjetu ustanovi;**
- **izvještaj koji je rezultat spoljašnje evaluacije;**
- **dosljedne naknadne aktivnosti.**

Smjernice:

Provođenjem spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta na profesionalan, dosljedan i transparentan način osigurava se njegovo prihvatanje i uticaj.

U zavisnosti od načina na koji je osmišljen sistem za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta, ustanova pruža osnov za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta putem samoevaluacije ili prikupljanjem drugih materijala, uključujući dokaze koji potvrđuju njihove navode. Pisana dokumentacija se obično dopunjava razgovorima sa zainteresovanim stranama tokom posjete ustanovi. Nalazi evaluacije se sažimaju u izvještaju (vidjeti Standard 2.5) koji sastavlja grupa eksternih stručnjaka (vidjeti Standard 2.4).

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta se ne završava izvještajem stručnjaka. Izvještaj daje jasne smjernice za mjere koje ustanova treba da preduzme. Agencije imaju dosljedan proces provođenja naknadnih aktivnosti radi razmatranja mjera koje ustanova preduzima. Priroda naknadnih aktivnosti zavisice od toga kako je osmišljen proces spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

2.4 Stručnjaci u postupku evaluacije

Standard:

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da provode grupe eksternih stručnjaka koje obuhvataju člana ili članove koji su studenti.

Smjernice:

Suština spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta jeste širok spektar stručnih znanja koja pružaju kolege stručnjaci, koji doprinose radu agencije kroz informacije iz različitih perspektiva, uključujući perspektive ustanova, akademskih radnika, studenata i poslodavaca/profesionalaca u datoj struci.

Kako bi se osigurala vrijednost i dosljednost u radu stručnjaka, oni

- se pažljivo biraju;
- imaju odgovarajuće vještine i kompetentni su za izvršavanje svojih zadataka;
- dobijaju adekvatne obuke i/ili su adekvatno informisani.

Agencija osigurava nezavisnost stručnjaka tako što koristi mehanizam za sprečavanje sukoba interesa.

Uključivanjem međunarodnih stručnjaka u spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta, na primjer kao članova komisija stručnjaka, je poželjno jer se time dodaje se još jedna dimenzija razvoju i provođenju procesa.

2.5 Kriterijumi za ishode

Standard:

Svi ishodi ili odluke koje se donesu kao rezultat spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta treba da se zasnivaju na jasno izraženim i objavljenim kriterijumima koji se primjenjuju na dosljedan način, bez obzira da li proces vodi do formalne odluke.

Smjernice:

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta, a naročito njegovi ishodi, imaju značajan uticaj na ustanove i programe koji se ocjenjuju i o kojima se odlučuje.

U interesu jednakosti i pouzdanosti, rezultati spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta se zasnivaju na prethodno definisanim i objavljenim kriterijumima, koji se tumače na dosljedan način i koji se zasnivaju na dokazima. U zavisnosti od sistema spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta, ishodi mogu imati različite oblike, npr. mogu biti u formi preporuka, odluka ili formalnih rješenja.

2.6 Izvještavanje

Standard:

Treba objavljivati kompletne izvještaje stručnjaka, oni treba da budu jasni i dostupni akademskoj zajednici, eksternim partnerima i drugim zainteresovanim pojedincima. Ako agencija donosi bilo kakvu formalnu odluku na osnovu izvještaja, odluku treba objaviti zajedno sa izvještajem.

Smjernice:

Izvještaj koji sačine stručnjaci predstavlja osnov za naknadne aktivnosti ustanove koje su rezultat spoljašnje evaluacije i pruža informacije društvu o aktivnostima ustanove. Kako bi se izvještaj koristio kao osnov za mjere koje treba preduzeti, on treba da je jasan i koncizan u svojoj strukturi i jeziku i treba da obuhvata

- opis konteksta (kako bi pomogao u postavljanju visokoškolske ustanove u njen specifičan kontekst);
- opis konkretne procedure, uključujući i angažovane stručnjake;

- dokaze, analizu i nalaze;
- zaključke;
- karakteristike dobre prakse koje ustanova pokazuje;
- preporuke za naknadne aktivnosti.

Od koristi može biti priprema sažetog izvještaja.

Faktografska tačnost izvještaja poboljšava se ukoliko ustanova dobije priliku da ukaže na činjenične greške prije finalizacije izvještaja.

2.7 Prigovori i žalbe

Standard:

Procese za rješavanje prigovora i žalbi treba jasno definisati u sklopu izrade procesa za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta i treba ih saopštiti ustanovama.

Smjernice:

Kako bi se očuvala prava ustanova i osiguralo pravično donošenje odluka, spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta se provodi na jedan otvoren i odgovoran način. Ipak, može doći do pogrešnih tumačenja ili do primjera nezadovoljstva procesom ili formalnim ishodima.

Ustanove treba da imaju pristup procesima koji im omogućavaju da sa agencijom pokrenu pitanja koja ih zabrinjavaju; agencije treba da se takvim pitanjima pozabave na profesionalan način putem jasno definisanog procesa koji se dosljedno primjenjuje.

Postupak za rješavanje prigovora omogućava ustanovi da izrazi svoje nezadovoljstvo provođenjem procesa ili onima koji taj proces provode.

U postupku za rješavanje žalbi ustanova dovodi u pitanje formalne ishode procesa kada može da pokaže da rezultat nije zasnovan na čvrstim dokazima, da kriterijumi nisu korektno primjenjeni ili da procesi nisu dosljedno provedeni.

Treći dio: Standardi i smjernice za agencije za obezbjeđivanje kvaliteta

3.1 Aktivnosti, politika i procesi za obezbjeđivanje kvaliteta

Standard:

Agencije treba redovno da preduzimaju aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta kako su definisane u Drugom dijelu ESG-a. Treba da imaju jasne i jasno izražene konkretne i strateške ciljeve koji su dio njihove izjave o misiji koja je javno dostupna. One treba da se pretaču u svakodnevni rad agencije. Agencije treba da osiguraju učešće zainteresovanih strana u njihovom rukovođenju procesom i u njihovom radu.

Smjernice:

Kako bi se osigurala svrshishodnost spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta, važno je da ustanove i javnost vjeruju agencijama.

Stoga se konkretni i strateški ciljevi aktivnosti obezbjeđivanja kvaliteta opisuju i objavljuju zajedno sa prirodom interakcije između agencija i relevantnih zainteresovanih strana u visokom obrazovanju, naročito visokoškolskih ustanova, i sa okvirom djelovanja agencija. Stručna znanja u agenciji mogu se povećati uključivanjem stranih članova u tijela agencije.

Agencije provode različite aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta radi ostvarivanja različitih ciljeva. Među njima su evaluacija, pregled, revizija, ocjena, akreditacija

ili druge slične aktivnosti na programskom ili institucionalnom nivou koje se mogu provoditi na različite načine. Kada agencije obavljaju i druge aktivnosti, potrebno je napraviti jasnu razliku između spoljašnjeg obezbjeđenja kvaliteta i njihovih drugih oblasti rada.

3.2 Službeni status

Standard:

Agencije treba da imaju uspostavljen zakonski osnov i da su od strane nadležnih javnih organa formalno priznate kao agencije za obezbjeđivanje kvaliteta.

Smjernice:

Ustanove treba da budu sigurne da država, zainteresovane strane i javnost prihvataju ishode procesa spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta u sklopu svog sistema visokog obrazovanja, naročito kada se taj proces provodi u regulatorne svrhe.

3.3 Nezavisnost

Standard:

Agencije treba da budu nezavisne i da samostalno postupaju. Treba da budu u potpunosti odgovorne za svoj rad i za rezultate tog rada, bez uticaja trećih strana.

Smjernice:

Samostalne ustanove treba za partnere da imaju nezavisne agencije.

Sljedeće stavke su važne kod razmatranja nezavisnosti neke agencije:

- organizaciona nezavisnost, koja se dokazuje zvaničnom dokumentacijom (npr. instrumenti upravljanja, zakonski akti ili statuti organizacije) kojom je propisana nezavisnost rada agencije od trećih strana, kao što su visokoškolske ustanove, organi vlasti i druge organizacije zainteresovanih strana;
- operativna nezavisnost: definisanje i funkcionisanje procedura i metoda agencije, kao i nominacija i imenovanje eksternih stručnjaka provode se nezavisno od trećih strana, kao što su visokoškolske ustanove, organi vlasti i druge zainteresovane strane;
- nezavisnost formalnih ishoda: iako stručnjaci iz relevantnih zainteresovanih strana, naročito studenti, učestvuju u procesima obezbjeđivanja kvaliteta, finalni rezultati procesa obezbjeđivanja kvaliteta ostaju odgovornost agencije.

Svako ko doprinosi aktivnostima agencije u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvalitetom (npr. u svojstvu stručnjaka) informisan je o tome da iako ga/ju je nominovala treća strana, on/a djeluje u privatnom svojstvu i ne predstavlja svoju organizaciju dok radi za agenciju. Nezavisnost je važna kako bi se osiguralo da se sve procedure i odluke zasnivaju isključivo na stručnim znanjima.

3.4 Tematska analiza

Standard:

Agencije treba redovno da objavljuju izvještaje koji opisuju i analiziraju opšte nalaze njihovih aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

Smjernice:

Agencije u svom radu dobijaju informacije o programima i ustanovama koje mogu biti korisne i van okvira pojedinačnog procesa, koje obezbjeđuju materijale za strukturisanu analizu cijelog sistema visokog obrazovanja. Ti nalazi mogu doprinijeti u razmatranjima i poboljšanju politika i procesa obezbjeđivanja kvaliteta u institucionalnom, državnom i međunarodnom kontekstu.

Temeljna i pažljiva analiza tih informacija ukazaće na najnovije promjene, trendove i oblasti gdje postoje dobre prakse ili se konstantno javljaju poteškoće.

3.5 Resursi

Standard:

Agencije treba da imaju adekvatne i odgovarajuće resurse, kako ljudske tako i finansijske, za provođenje svojih aktivnosti.

Smjernice:

S obzirom na važan uticaj koje visoko obrazovanje ima na razvoj društava i pojedinaca, u interesu je javnosti da se agencije finansiraju na adekvatan i primjeren način. Agencijama njihovi resursi omogućavaju da organizuju i vode svoje aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta na djelotvoran i efikasan način. Pored toga, ti resursi agencijama omogućavaju da poboljšaju i razmatraju svoje prakse, te da informišu javnost o svojim aktivnostima.

3.6 Unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta i profesionalno ponašanje

Standard:

Agencije treba da imaju procese za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta koji su vezani za definisanje, osiguravanje i poboljšavanje kvaliteta i integriteta njihovih aktivnosti.

Smjernice:

Agencije treba da odgovaraju svojim partnerima. Stoga su visoki profesionalni standardi i integritet u radu agencije apsolutna nužnost. Njihove aktivnosti se stalno pregledaju i poboljšavaju kako bi se osiguralo da su njihove usluge ustanovama i društvu optimalne.

Agencije primjenjuju politiku unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta koja je dostupna na njihovoj internetskoj stranici. Ta politika

- osigurava da su sva lica koja su uključena u njene aktivnosti kompetentna i da postupaju na profesionalan i etičan način;
- obuhvata mehanizme za dobijanje internih i eksternih povratnih informacija koje vode stalnom poboljšanju unutar agencije;
- štiti od netolerancije svake vrste ili od diskriminacije;
- definiše primjerenu komunikaciju sa relevantnim organima u onim jurisdikcijama gdje agencija funkcioniše;
- osigurava da sve aktivnosti koje podugovarači provedu i svi materijali koje proizvedu budu u skladu sa ESG-om, ako su neki ili svi elementi njenih aktivnosti u oblasti obezbjeđivanja kvaliteta podugovoreni sa drugim stranama;
- omogućava agenciji da uspostavi status i priznavanje ustanova sa kojima provodi spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta.

3.7 Ciklični spoljašnji pregled agencija

Standard:

Agencije treba da najmanje jednom svakih pet godina prođu spoljašnji pregled kako bi pokazale svoju usklađenost sa ESG-om.

Smjernice:

Periodični spoljašnji pregled će agenciji pomoći da razmotri svoje politike i aktivnosti. On će obezbijediti sredstva kojima se agencija i njeni partneri mogu uvjeriti da se ona i dalje pridržava principa sadržanih u ESG-u.

III. Prilog: Zbirna lista standarda

Prvi dio: Standardi i smjernice za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta

1.1 Politika za obezbjeđivanje kvaliteta

Ustanove treba da imaju politiku za obezbjeđivanje kvaliteta koja je objavljena i koja čini dio njihovog strateškog upravljanja. Interne zainteresovane strane treba da izrade tu politiku i da je provode putem odgovarajućih struktura i procesa, pritom uključujući eksterne zainteresovane strane.¹⁷

1.2 Izrada i odobravanje programa¹⁸

Ustanove treba da imaju procese za izradu i odobravanje svojih programa. Programi treba da budu izrađeni na takav način da ispunjavaju ciljeve koji se postavljaju pred njih, uključujući i planirane ishode učenja. Kvalifikacije koje su rezultat programa treba da su jasno određene i navedene, te da se odnose na tačan nivo u sklopu domaćeg kvalifikacionog okvira za visoko obrazovanje a samim tim i na Okvir za kvalifikacije u Evropskom prostoru visokog obrazovanja.

1.3 Učenje, podučavanje i provjera znanja usmjereni na studenta

Ustanove treba da osiguraju da se programi izvode na način kojim se studente stimuliše da preuzmu aktivnu ulogu u kreiranju procesa učenja, te da se taj pristup odražava na provjeru znanja studenata.

1.4 Prijem studenata, njihovo napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikacija

Ustanove treba na dosljedan način da primjenjuju prethodno definisane i objavljene propise koji obuhvataju sve faze studentskog „životnog ciklusa“, npr. prijem studenata, njihovo napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikaciju.

1.5 Nastavno osoblje

Ustanove treba da se uvjere u kompetentnost svog nastavnog osoblja. Treba da primjenjuju pravične i transparentne procese kod zapošljavanja i kod razvoja zaposlenih.

1.6 Resursi za učenje i podrška studentima

Ustanove treba da imaju odgovarajuća sredstva za aktivnosti u oblasti učenja i podučavanja i da se postaraju da su obezbjeđeni adekvatni i lako dostupni resursi za učenje i podrška studentima.

1.7 Upravljanje informacijama

Ustanove treba da osiguraju da u svrhu djelotvornog upravljanja svojim programima i drugim aktivnostima prikupljaju, analiziraju i koriste relevantne informacije.

1.8 Informisanje javnosti

Ustanove treba da objavljuju informacije o svojim aktivnostima, uključujući programe, koje su jasne, tačne, objektivne, aktuelne i lako dostupne.

1.9 Stalno praćenje i periodična revizija programa

Ustanove treba da prate i periodično revidiraju svoje programe kako bi osigurale da se njima postižu ciljevi koji su postavljeni pred njih i da odgovaraju potrebama studenata i društva. Te revizije treba da vode kontinuiranom poboljšanju programa. Svaka mjera koja se planira ili preduzima kao rezultat tih aktivnosti treba da se saopšti svim zainteresovanim.

1.10 Ciklično spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta

Ustanove u određenim ciklusima treba da prođu kroz proces spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta u skladu sa ESG-om.

¹⁷ Osim ako nije drugačije određeno, termin „zainteresovane strane“ u ovom dokumentu podrazumijeva sve aktere u jednoj ustanovi, uključujući studente i zaposlene, kao i eksterne zainteresovane strane, kao što su poslodavci i eksterni partneri te ustanove.

¹⁸ Termin „program“ u ovim standardima se odnosi na visoko obrazovanje u najširem smislu, uključujući ono koje nije dio nekog programa koji vodi formalnom stepenu stručne spreme.

Drugi dio: Standardi i smjernice za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta

2.1 Razmatranje unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da se pozabavi djelotvornošću procesa unutrašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta opisanih u Prvom dijelu ESG-a.

2.2 Izrada metodologija koje su primjerene svrsi

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba biti definisano i osmišljeno na takav način da se njime konkretno osigurava njegova primjerenost za postizanje konkretnih i strateških ciljeva koji se pred njega postavljaju, a pritom da u obzir uzme relevantne propise. Zainteresovane strane treba da budu uključene u njegovu izradu i kontinuirano poboljšavanje.

2.3 Provedbeni procesi

Procesi za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da su pouzdani, korisni, prethodno definisani, da se provode na dosljedan način i da su objavljeni. Oni obuhvataju

- samoevaluaciju/samovrednovanje ili istovjetnu mjeru;
- spoljašnju evaluaciju koja obično podrazumijeva i posjetu ustanovi;
- izvještaj koji je rezultat spoljašnje evaluacije;
- dosljedne naknadne aktivnosti.

2.4 Stručnjaci u postupku evaluacije

Spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta treba da provode grupe eksternih stručnjaka koje obuhvataju člana ili članove koji su studenti.

2.5 Kriterijumi za ishode

Svi ishodi ili odluke koje se donesu kao rezultat spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta treba da se zasnivaju na jasno izraženim i objavljenim kriterijumima koji se primjenjuju na dosljedan način, bez obzira da li proces vodi do formalne odluke.

2.6 Izvještavanje

Treba objavljivati kompletne izvještaje stručnjaka, oni treba da budu jasni i dostupni akademskoj zajednici, eksternim partnerima i drugim zainteresovanim pojedincima. Ako agencija donosi bilo kakvu formalnu odluku na osnovu izvještaja, odluku treba objaviti zajedno sa izvještajem.

2.7 Prigovori i žalbe

Procese za rješavanje prigovora i žalbi treba jasno definisati u sklopu izrade procesa za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta i treba ih saopštiti ustanovama.

Treći dio: Standardi i smjernice za agencije za obezbjeđivanje kvaliteta

3.1 Aktivnosti, politika i procesi za obezbjeđivanje kvaliteta

Agencije treba redovno da preduzimaju aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta kako su definisane u Drugom dijelu ESG-a. Treba da imaju jasne i jasno izražene konkretne i strateške ciljeve koji su dio njihove izjave o misiji koja je javno dostupna. One treba da se pretaču u svakodnevni rad agencije. Agencije treba da osiguraju učešće zainteresovanih strana u njihovom rukovođenju procesom i u njihovom radu.

3.2 Službeni status

Agencije treba da imaju uspostavljen zakonski osnov i da su od strane nadležnih javnih organa formalno priznate kao agencije za obezbjeđivanje kvaliteta.

3.3 Nezavisnost

Agencije treba da budu nezavisne i da samostalno postupaju. Treba da budu u potpunosti odgovorne za svoj rad i za rezultate tog rada, bez uticaja trećih strana.

3.4 Tematska analiza

Agencije treba redovno da objavljuju izvještaje koji opisuju i analiziraju opšte nalaze njihovih aktivnosti u oblasti spoljašnjeg obezbjeđivanja kvaliteta.

3.5 Resursi

Agencije treba da imaju adekvatne i odgovarajuće resurse, kako ljudske tako i finansijske, za provođenje svojih aktivnosti.

3.6 Unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta i profesionalno ponašanje

Agencije treba da imaju procese za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta koji su vezani za definisanje, osiguravanje i poboljšavanje kvaliteta i integriteta njihovih aktivnosti.

3.7 Ciklični spoljašnji pregled agencija

Agencije treba da najmanje jednom svakih pet godina prođu spoljašnji pregled kako bi pokazale svoju usklađenost sa ESG-om.