

# **Standardi i smjernice za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)**

Odobrila Ministarska konferencija u maju 2015. godine

Izradili:

Evropska asocijacija za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju

Evropska studentska unija

Evropska asocijacija univerziteta

Evropsko udruženje institucija visokog obrazovanja

Education International

BUSINESSEUROPE

Evropski registar za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju

maj 2015. godine

# **Standardi i smjernice za obezbjeđivanje kvaliteta u Evropskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)**

Odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015. godine

## **Sadržaj**

Predgovor .....	3
I. Kontekst, okvir djelovanja, svrhe i principi .....	4
Utvrđivanje konteksta .....	4
Okvir djelovanja i koncepti .....	4
ESG: svrhe i principi .....	6
II. Evropski standardi i smjernice za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju .....	7
Prvi dio: Standardi i smjernice za unutrašnje obezbjeđivanje kvaliteta .....	8
Drugi dio: Standardi i smjernice za spoljašnje obezbjeđivanje kvaliteta .....	14
Treći dio: Standardi i smjernice za agencije za obezbjeđivanje kvaliteta .....	17
III. Prilog: Zbirna lista standarda .....	20

## 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)<sup>1</sup>, 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 komunikom 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 koncenzus 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)

---

<sup>1</sup> ESU je ranije bila poznata pod nazivom ESIB – Nacionalne unije studenata u Evropi.

## **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.

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 podučavanja.<sup>2</sup> 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 stižu 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:

---

<sup>2</sup> 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](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

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 njihovom ličnom razvoju, stvaranje široke napredne baze znanja i stimulisanje istraživačkog rada i inovacija<sup>3</sup>. 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 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.

---

<sup>3</sup> Preporuka Rec (2007)6 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](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

## **ESG: svrhe i principi**

Svrhe ESG-a su sljedeće:

- **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 aktivnosti<sup>4</sup>. 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.

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.

---

<sup>4</sup> Agencije koje podnose zahtjev za upis u Evropski registar za obezbjeđivanje kvaliteta (EQAR) prolaze spoljašnju evaluaciju za koju su kriterijumi dati u ESG-u. Isto se tako Evropska asocijacija za obezbjeđivanje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA) oslanja na usklađenost sa ESG-om kod davanja statusa punopravne članice agencijama za obezbjeđivanje kvaliteta.

## **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 obrazovanja<sup>5</sup>. Radi lakšeg praćenja, u prilogu ovog dokumenta nalazi se zbirna lista standarda za obezbjeđivanje kvaliteta.

*Smjernice* daju obrazloženja o tome zašto je određeni 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

---

<sup>5</sup> U standardima se koristi riječ „trebati“ (should) na način koji je uobičajen u engleskom jeziku, što ima konotaciju propisa i postupanja u skladu sa njima.

## **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.

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 funkcioniše 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;
- zaštiti 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;<sup>6</sup>
- 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.**

## **Smjernice:**

Učenje i podučavanje koje je usmjereno na studenta ima važnu ulogu u stimulanju 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;
- stimuliše osjećaj samostalnosti kod učenika, pritom osiguravajući adekvatne smjernice i podršku od strane nastavnog osoblja;
- promoviše 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 metodima testiranja i ispitivanja i pruža im se podrška u razvoju vlastitih vještina u toj oblasti;

---

<sup>6</sup> 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.

- 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 objavljenje propise koji obuhvataju sve faze studentskog „životnog ciklusa“, npr. prijem studenata, njihovo napredovanje kroz studije, priznavanje i sertifikaciju.**

**Smjernice:**

Obezbjedivanje 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. Obezbjedeći 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 promovise 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:

Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

- 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.



Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

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.**

*Nezvaničan prevod ESG-a koji je Ministarska konferencija odobrila u maju 2015. godine  
Prevod obezbijedio Tvining projekat „Jačanje institucionalnih kapaciteta za obezbjeđivanje kvaliteta”  
(BA11-IB-OT-02)*

### **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

Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

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***

#### ***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.<sup>7</sup>

##### **1.2 Izrada i odobravanje programa<sup>8</sup>**

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**

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

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.

## ***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**

*Nezvaničan prevod ESG-a koji je Ministarska konferencija odobrila u maju 2015. godine  
Prevod obezbijedio Tvining projekat „Jačanje institucionalnih kapaciteta za obezbjeđivanje kvaliteta”  
(BA11-IB-OT-02)*

Revidiranu verziju ESG-a odobrila Ministarska konferencija u Jerevanu 14. i 15. maja 2015.

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.