

**ЕСГ
2015**

Стандарди и смернице за обезбеђење квалитета у Европском простору високог образовања (ЕСГ)

Званични назив публикације:

**Стандарди и смернице за обезбеђење квалитета у Европском простору
високог образовања (ESG)(2015). Брисел, Белгија.***

Сачинили:

Европска асоцијација за обезбеђење квалитета у високом образовању

Европска студентска унија (ESU)

Европска асоцијација универзитета (EUA)

Европско удружење институција високог образовања (EURASHE)

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Европски регистар за обезбеђење квалитета у високом образовању (EQAR)

* Незваничан превод ESG2015 који је Министарска конференција одобрила у мају 2015. године

Превод обезбедило Национално тело за акредитацију и проверу квалитета у високом
образовању Србије (НАТ)

Превела „АКАДЕМИЈА OXFORD-AGENT“ д.о.о. Јагодина

Садржај

Предговор	3
I. Контекст, оквир деловања, сврхе и принципи	4
Утврђивање контекста.....	4
Оквир деловања и концепти	4
ЕСС: сврха и принципи.....	6
II. Европски стандарди и смернице за обезбеђење квалитета у високом образовања	7
Први део: Стандарди и смернице за унутрашњу проверу квалитета	8
Други део: Стандарди и смернице за спољашњу провера квалитета	15
Трећи део: Стандарди и смернице за агенције за проверу квалитета.....	20
III. Прилог: Збирна листа стандарда	23

Предговор

Стандарде и смернице за обезбеђење квалитета у Европском простору високог образовања (у даљем тексту: ESG) усвојили су министри одговорни за високо образовање 2005. године, након предлога који је припремила Европска асоцијација за обезбеђење квалитета у високом образовању (у даљем тексту: ENQA) у сарадњи са Европском студентском унијом (у даљем тексту: ESU)¹, Европским удружењем институција високог образовања (у даљем тексту: EURASHE), и Европском асоцијацијом универзитета (у даљем тексту: EUA).

Од 2005. године постигнут је значајан напредак у области провере квалитета, као и другим правцима деловања у спровођењу Болоњског процеса, као што су оквири квалификација, признавање и промовисање исхода учења, што је све заједно допринело промени парадигме у правцу учења и подучавања који су усмерени на студенте.

Имајући у виду измене у погледу наведеног, 2012. године је издата Објава министара и Група Е4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE), је позвана да у сарадњи са организацијом „Education International“ (у даљем тексту: EI), „BUSINESSEUROPE“ и Европским регистром за обезбеђење квалитета у високом образовању (у даљем тексту: EQAR), припреми иницијални предлог за ревидирану верзију ESG-а како би се „постигла већа јасноћа, применљивост и корисност, као и веће подручје деловања“.

Ревизија се састојала од неколико рунди консултација у којима су учествовале и кључне партнерске организације и министарства. Иницијативна група (у даљем тексту: ИГ) пажљиво је анализирао и врло озбиљно схватила велики број пристиглих коментара, предлога и препорука. Они су обухваћени овом верзијом ESG за 2015. годину.

ESG 2015. су усвојили Министри у чијој је надлежности високо образовање у оквиру Европског простора високог образовању у мају 2015. С обзиром на то да је у питању ревизија сачињена на основу активног учешћа страна, уверени смо да она одражава консензус постигнут међу свим организацијама које су учествовале у његовој изради о томе како унапредити област обезбеђења квалитета у Европском простору високог образовања и самим тим, пружа чврст основ за његово успешно спровођење.

Европска асоцијација за обезбеђење квалитета у високом образовању (ENQA)
Европска студентска унија (ESU)
Европска асоцијација универзитета (EUA)
Европско удружење институција високог образовања (EURASHE)
Education International (EI)
BUSINESSEUROPE
Европски регистар за обезбеђење квалитета у високом образовању (EQAR)

¹ Претходни назив ESU је ESIB – Национална унија студената у Европи.

I. Контекст, оквир деловања, сврхе и принципи

УТВРЂИВАЊЕ КОНТЕКСТА

Високо образовање, истраживачки рад и иновације имају кључну улогу у пружању подршке друштвеној повезаности, економском расту и конкуренцији на глобалном плану. Имајући у виду да европска друштва све више теже томе да буду друштва која се заснивају на знању, високо образовање стиче кључну улогу у друштвено - економском и културном развоју. Истовремено, све већа потреба за вештинама, компетенцијама и знањима захтева од високог образовања измене којима ће се они узети у обзир.

Шири приступ високом образовању је прилика за високошколске установе да искористе све разноврснија појединачна искуства. Због потребе да се одговори на разноврсност и на растућа очекивања постављена пред високо образовање, неопходно је направити корениту промену у начину на који се оно пружа; потребно је имати приступ учењу и подучавању који је више усмерен на студента, који ће пригрлити флексибилне начине стицања знања уз признавање компетенције стечених и изван формалних наставних планова и програма. Саме високошколске установе постају све разноврсније у својим мисијама, начину реализације образовања и остваривања сарадње, што је изражено кроз међународну сарадњу, дигитално учење (учење помоћу технологија) и нове видове подучавања.² Улога обезбеђивања квалитета је од највећег значаја у пружању подршке системима високог образовања и високошколским установама, како би се оспособили да одговоре на те промене, и истовремено постарају да квалификације које студенти стичу и њихово искуство високог образовања и даље остану у средишту мисија ових установа.

Кључни циљ Стандарда и смерница за обезбеђење квалитета у Европском простору високог образовања (ESG) јесте да допринесе заједничком схватању обезбеђења квалитета учења и подучавања на међународном нивоу, као и међу свим заинтересованим странама³. Као и до сада, они ће и убудуће имати важну улогу у развоју националних и институционалних система за обезбеђење квалитета широм Европског простора високог образовања (EHEA), као и на плану међународне сарадње. Ангажовање у процесима провере квалитета, нарочито спољашње, омогућава европским системима високог образовања да покажу квалитет и да повећају степен транспарентности и тако помогну изградњи узајамног поверења и бољем признавању њихових квалификација, програма⁴ и других начина стицања образовања.

ESG користе установе и агенције за проверу квалитета као референтни документ за системе унутрашње и спољашње провере квалитета. Штавише, њих користи и Европски регистар за обезбеђење квалитета (EQAR), који је задужен за регистар агенција за обезбеђење квалитета које раде у складу са ESG-ом.

ОКВИР ДЕЛОВАЊА И КОНЦЕПТИ

ESG представља групу стандарда и смерница за унутрашње и спољашњу проверу квалитета високог образовања. ESG нису стандарди за квалитет, нити се њима прописује како се процеси обезбеђења квалитета спроводе, већ пружају смернице које обухватају

² Саопштење Европске комисије: Отварање пута ка образовању: Иновативно подучавање и учење за све помоћу нових технологија отворених образовних ресурса (*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

³ Осим ако је другачије наведено, у документу се подразумева да заинтересоване стране обухватају све актере у установама, студенте и особље, као и спољашње заинтересоване стране, као што су запослени и спољни партнери установе.

⁴ Термин „програм“ у овим стандардима се односи на одредбе о високом образовању у свом ширем смислу, где спадају и одредбе које нису део програма који доводи до стицања формалног степена образовања.

области од виталног значаја за успешно пружање квалитета и окружења за учење у високом образовању. ESG треба посматрати у ширем контексту који обухвата оквире квалификација, Европски систем прикупљања и преноса бодова (у даљем тексту: ЕСПБ) и додатак дипломи, који такође доприносе промовисању транспарентности и узајамног поверења у високом образовању у ЕНЕА.

Стандарди ESG се конкретно баве обезбеђењем квалитета у области учења и подучавања у високом образовању, што подразумева и окружење за учење и одговарајуће повезивање са истраживачким радом и иновацијама. Поред тога, установе имају политике и процесе којима се обезбеђује и побољшава квалитет њихових других активности, као што су истраживачки рад и управљање.

ESG важе за све високо образовање које се нуди у ЕНЕА, без обзира на начин студирања или место извођења наставе. Дакле, ESG важе и за све високо образовање, укључујући транснационално и прекогранично образовање. **Термин „програм“ у овом документу се односи на високо образовање у најширем смислу,** укључујући оно које није део неког програма који води формалном стицању степена стручне спреме.

Сврха високог образовања је вишеструка; она обухвата припрему студената за активно учешће у грађанском животу, оспособљавање за њихове будуће професије (нпр. доприноси њиховој запошљивости), представља подршку њиховом личном развоју, њиме се стварају свеобухватне, напредне базе знања и стимулишу истраживачки рад и иновације⁵. Стога заинтересоване стране које могу одредити различите сврхе као своје приоритете, могу да на квалитет високог образовања гледају на различите начине, а обезбеђење квалитета треба да те различите перспективе узме у обзир. Квалитет, иако га није лако дефинисати, у највећој је мери резултат интеракције између наставног особља и студената и средине за учење у датој установи. Обезбеђење квалитета би требало да осигура средину за учење у којој су садржај програма, прилике и средства за учење примерени сврси.

Суштинска намера свих активности у области обезбеђења квалитета огледа се у двојној сврси која подразумева *и одговорност и унапређење*. Заједно, ове две сврхе стварају поверење у рад високошколске установе. Успешно спроведен систем обезбеђења квалитета пружиће информације којима се високошколска установа и јавност уверавају у квалитет активности које високошколска установа спроводи (одговорност), као што ће пружити и савете и препоруке о томе како она може поправити оно што ради (унапређење). Обезбеђење квалитета и унапређивање квалитета су дакле међусобно повезани. Они могу пружити подршку развоју *културе квалитета* коју сви негују: од студената и академског особља до руководства и управе установе.

Термин „обезбеђење квалитета“ у овом документу се користи за опис свих активности у оквиру циклуса континуираног побољшања (тј. активности на обезбеђењу и унапређењу).

Осим ако није другачије наведено, термин „заинтересоване стране“ подразумева све актере у једној установи, укључујући студенте и запослене као и спољашње заинтересоване стране, као што су њени послодавци и спољашњи партнери.

Реч „установа“ у стандардима и смерницама се користи за високошколске установе.

⁵ Препорука (2007)6 Комитета министара Савета Европе о јавној одговорности за високо образовање и истраживачки рад (Recommendation by the Council of Europe's Committee of Ministers to member states on the public responsibility for higher education and research).

Међутим, у зависности од приступа обезбеђењу квалитета који установа има, она може да се односи на установу као целину или на било ког актера у оквиру те установе.

ESG: СВРХА И ПРИНЦИПИ

Сврха ESG стандарда обухвата следеће:

- **њима се одређује заједнички оквир** за системе обезбеђење квалитета за учење и подучавање на европском, државном и институционалном нивоу;
- **њима се омогућава обезбеђење и побољшање квалитета** високог образовања у Европском простору високог образовања;
- **њима се подржава узајамно поверење**, што представља основ за признавање и мобилност унутар и ван државних граница;
- **њима се пружају информације о обезбеђењу квалитета** у ЕНЕА.

Те сврхе пружају оквир у коме различите установе, агенције и државе могу ESG да користе и проводе на различите начине. ЕНЕА карактерише разноврсност политичких система високог образовања, социо-културолошких и образовних традиција, језика, тежњи и очекивања. То постојање једног јединственог монолитног приступа квалитету и обезбеђивању квалитета у високом образовању чини неодговарајућим. Широко прихватање свих стандарда је предуслов за стварање заједничког схватања обезбеђења квалитета у Европи. Из тих разлога треба да буду на релативно генеричком нивоу, како би се осигурало да буду применљиви за све облике високог образовања.

ESG пружају критеријуме на европском нивоу на основу којих се вреднују агенције за обезбеђење квалитета и њихове активности⁶. Тиме се осигурава да се агенције за обезбеђење квалитета у ЕНЕА придржавају исте групе принципа и да се процеси и процедуре обликују тако да одговарају сврхама и условима из њихових контекста.

ESG се заснивају на следећа четири принципа за обезбеђење квалитета у ЕНЕА:

- високошколске установе су те које су најодговорније за свој квалитет и за његово обезбеђење;
- обезбеђење квалитета одговара разноврсности система високог образовања, високошколских установа, програма и студената;
- обезбеђењем квалитета пружа се подршка развоју културе квалитета;
- обезбеђење квалитета узима у обзир потребе и очекивања студената, свих других заинтересованих страна и друштва.

⁶ Агенције које подносе захтев за упис у Европски регистар за обезбеђење квалитета (EQAR) пролазе спољашњу процену за коју су критеријуми дати у ESG-у. Исто се тако Европска асоцијација за обезбеђење квалитета у високом образовању (ENQA) ослања на усклађеност са ESG-ом приликом доделе агенцијама за обезбеђење квалитета статуса чланица ове организације.

II. Европски стандарди и смернице за обезбеђење квалитета у високом образовању

Стандарди за обезбеђење квалитета су подељени на три дела:

- Унутрашњу проверу квалитета
- Спољашњу проверу квалитета
- Агенције за проверу квалитета

Међутим, треба имати на уму да су та три дела међусобно суштински повезана и да заједно чине основ европског оквира за обезбеђење квалитета. Спољашња провера квалитета у Другом делу признаје стандарде за унутрашњу проверу квалитета из Првог дела, чиме се осигурава да интерне активности које установе спроводе буду од непосредног значаја за било који вид спољашње провере квалитета кроз који пролазе. Трећи део се на исти начин односи на Други део. Дакле, та три дела се међусобно надопуњују у високошколским установама, као и у агенцијама, и на тај начин функционишу, под претпоставком да други партнери у процесу доприносе овом оквиру. Због тога та три дела треба тумачити као целину.

Стандарди одређују договорене и прихваћене праксе у области обезбеђења квалитета у високом образовању ЕНЕА и стога заинтересоване стране треба да их узму у обзир и да их се придржавају у свим облицима високог образовања⁷. Ради лакшег праћења, у прилогу овог документа налази се збирна листа стандарда за обезбеђење квалитета.

Смернице дају образложења о томе зашто је одређени стандард значајан и дају опис начина на који би стандарди могли да се примењују. Њима се дефинишу добре праксе у одговарајућој области које актери укључени у област обезбеђења квалитета треба да узму у обзир. Када је реч о њиховом примени, она ће се разликовати, у зависности од контекста.

⁷ У стандардима се користи реч „треба“ (should) на начин који је уобичајен у енглеском језику, што има конотацију прописивања и поступања у складу са њиховим одредбама.

Први део: Стандарди и смернице за унутрашњу проверу квалитета

1.1 ПОЛИТИКА ОБЕЗБЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА

Стандард:

Установе треба да имају политику за обезбеђење квалитета која се објављује и која чини део њиховог стратешког управљања. Заинтересоване стране унутар установе треба да сачине ту политику и да је спроводе путем одговарајућих структура и процеса, као и да у то укључују и заинтересоване стране ван установе.

Смернице:

Политике и процеси су главни стубови једног кохерентног система за обезбеђење квалитета установе, који функционише као циклус непрестаног унапређења и доприноси одговорности установа. Овај систем пружа подршку развоју културе квалитета у којој све интерне заинтересоване стране преузимају одговорност за квалитет и ангажују се у обезбеђењу квалитета на свим нивоима дате установе. Како би се то омогућило, политика има статус званичног документа и јавно је доступна.

Политике обезбеђења квалитета су најделотворније када се њима одражава однос између истраживачког рада и учења и подучавања и узимају у обзир и домаћи контекст у коме установе раде, као и институционални контекст и њихов стратешки приступ. Таквом политиком пружа се подршка

- организацијама система за обезбеђење квалитета;
- одсецима, школама, факултетима и другим организационим јединицама, као и свима из руководства установе, као и сваком запосленом и студентима, да преузму одговорност за обезбеђење квалитета;
- академском интегритету и слободама, и будно мотре случајеве академских превара;
- заштити од нетолерантности било које врсте или дискриминације усмерене против студената или запослених;
- ангажовању спољних заинтересованих страна у обезбеђењу квалитета.

Политика се огледа у пракси кроз бројне поступке за унутрашње провере квалитета који омогућавају учешће комплетне установе. На установи је да одлучи о томе како ће се политика спроводити, пратити и ревидирати.

Политиком провере квалитета обухваћени су и сви елементи активности установе који су предмет подизвођачког уговарања или које спроводе друге стране.

1.2 Израда и одобравање програма

Стандард:

Установе треба да имају поступке за израду и одобравање својих програма. Програми треба да буду сачињени тако да испуњавају циљеве који се постављају пред њих, што се односи и на планиране исходе учења. Квалификације које су резултат програма треба да буду јасно одређене и наведене, као и да се односе на конкретан ниво у склопу домаћег оквира квалификација за високо образовање, а самим тим и на Оквир квалификација у Европском простору високог образовања.

Смернице:

Студијски програми представљају суштину мисије подучавања у високошколским установама. Они студентима пружају и академско знање и вештине, укључујући оне које су преносиве, које могу утицати на њихов лични развој и које они могу да примене у својим будућим каријерама.

Програми

- су израђени са целокупним програмским циљевима који су у складу са институционалном стратегијом и имају јасно изражене планиране исходе учења;
- су израђени уз ангажовање студената и других заинтересованих страна у њиховој изради;
- користе стручна знања и референтне тачке који долазе од из спољних извора;
- одражавају четири сврхе високог образовања Савета Европе (видети под: Оквир деловања и концепти)
- су израђени тако да омогућавају једноставно напредовање студената;
- дефинишу очекивано оптерећење студената, нпр. у резултату израженом кроз ЕСПБ бодове;
- обухватају добро структуриране прилике за практичну примену, уколико је то примерено;⁸
- подлежу процесу формалног одобрења од стране установе.

1.3 Учење, подучавање и процена знања који су усмерени на студента

Стандард:

Установе треба да осигурају да се програми изводе на начин који ће студенте подстаћи да на себе преузму активну улогу у креирању процеса учења, као и да се тај приступ одражава на процену знања студената.

Смернице:

Учење и подучавање које је усмерено на студенте има важну улогу у мотивисању студената, њихове аутореклексије и ангажмана у процесу учења. То подразумева пажљиво разматрање израде и извођења студијских програма и оцене исхода.

Спровођење процеса учења и подучавања који је усмерен на студента

- поштује и води рачуна о разноликости студената и њихових потреба;
- разматра и по потреби користи различите начине извођења наставе;
- на прилагодљив начин примењује различите педагошке методе;
- редовно вреднује и прилагођава начине извођења наставе и педагошке методе;
- стимулише самосталност код ученика, уз пружање примерених смерница и подршке од стране наставног особља;
- промовише узајамно поштовање у односу ученик-наставник;
- има установљене процедуре за решавање приговора студената.

С обзиром на значај провере знања за напредовање студената кроз студије и за њихове будуће каријере, процес обезбеђења квалитета за проверу знања узима у обзир следеће:

- оцењивачи су упознати са постојећим методама тестирања и испитивања и пружа им се подршка у развоју властитих вештина у тој области;
- критеријуми и методе за проверу знања, као и критеријуми за оцењивање, објављују се унапред;
- провера знања омогућава студентима да покажу у којој мери су планирани исходи учења постигнути. Студенти добијају повратне информације којима се, уколико је то потребно, пружају савети о процесу учења;
- када је то могуће, проверу знања спроводи више лица;

⁸ Пракса обухвата радну праксу, приправнички стаж и друге периоде у току трајања програма које се не спроводе у установи, већ омогућавају студенту да стекне искуство у некој области која је повезана са његовим/њеним студијама.

- прописи за проверу знања у обзир узимају олакшавајуће околности;
- провера знања је доследна, примењује се на праведан начин на све студенте и проводи се у складу са наведеним процедурама;
- постоји формална процедура за жалбе студената.

1.4 Пријем студената, њихово напредовање кроз студије, признавање и сертификација

Стандард:

Установе треба да на доследан начин примењују претходно дефинисане и објављене прописе који обухватају све фазе студентског „животног циклуса“, нпр. пријем студената, њихово напредовање кроз студије, признавање и сертификацију.

Смернице:

Обезбеђење услова и подршке који су неопходни како би студенти напредовали у својој академској каријери је у најбољем интересу сваког студента понаособ, програма, установа и система. Од велике важности је да процедуре за пријем, признавање и завршетак студија буду примерене сврси, нарочито када су студенти мобилни у оквиру једног или више система високог образовања.

Важно је да се политике приступа, процеси и критеријуми за пријем спроводе доследно и на транспарентан начин. Да им увођење у систем образовне установе и програм буду обезбеђени.

Установе треба да успоставе и процесе и инструменте за прикупљање, праћење и поступање на основу информација о напредовању студената кроз студије.

Правично признавање високошколских квалификација, дужине студија и претходног учења, укључујући признавање ванинституционалног и неформалног учења, основне су компоненте које омогућавају напредовања студената кроз њихове студије, уз истовремено промовисање мобилности. За постојање одговарајуће процедуре признавања, потребно је да

- пракса признавања установе буде у складу са принципима Лисабонске конвенције о признавању;
- постоји сарадња са другим установама, агенцијама за обезбеђивање квалитета и домаћим центром ENIC/NARIC, чиме ће се обезбедити доследно признавање у целој земљи.

Дипломирање представља кулминацију периода студирања студената. Студенти треба да добију документа којима се образлаже које су квалификације стекли, укључујући постигнуте исходе учења и контекст, ниво, садржај и статус студија које су похађали и које су успешно завршили.

1.5 Наставно особље

Стандарди:

Установе треба да се увере у компетентност свог наставног особља. Треба да примењују правичне и транспарентне процесе приликом запошљавања и стручног усавршавања запослених.

Смернице:

Улога предавача је од највећег значаја за стицање искуства студирања високог квалитета и омогућавање стицања знања, компетенција и вештина. Са све већом разноликошћу међу студентском популацијом и усредсређивање на исходе учења и

подучавање које је усмерено на студента, мења се и улога наставног особља (видети Стандард 1.3)

Високошколске установе су првенствено одговорне за квалитет својих запослених и да им обезбеде средину која пружа подршку и која им омогућава да свој посао обављају на делотворан начин. Таква средина:

- успоставља и примењује се јасних, транспарентних и правичних процеса за запошљавање и услова запошљавања који препознају значај подучавања;
- нуди прилике и промовише професионални развој наставног особља;
- стимулише научне активности ради јачања везе између образовања и истраживачког рада;
- стимулише иновације у методама за подучавање и коришћење нових технологија.

1.6 Ресурси за учење и подршка студентима

Стандард:

Установе треба да имају одговарајућа средства за активности у области учења и подучавања и да се постарају да адекватни и лако доступни ресурси за учење и подршка студентима буду обезбеђени.

Смернице:

У циљу стицања доброг искуства високог образовања, установе обезбеђују читав спектар ресурса за помоћ студентима у учењу. Ти ресурси су различити, од физичких, попут библиотека, средстава за учење и информатичке инфраструктуре, до људске подршке у форми ментора, саветника и других саветодавних функција. Улога служби за пружање подршке од нарочитог је значаја за мобилност студената у оквиру једног или више система високог образовања.

Потребе разнолике студентске популације (као што су старији, ванредни, запослени и студенти из иностранства, као и студенти са инвалидитетом), као и прелазак на учење усмерено на студенте и прилагодљиви видови учења и подучавања, узимају се у обзир приликом расподеле, планирања и обезбеђивања ресурса за учење и пружање подршке студентима.

Активности и средства за пружање подршке могу се организовати на различите начине, у зависности од тока о каквој се установи ради. Међутим, унутрашњим обезбеђивањем квалитета осигурава се да сви ресурси буду примерени сврси, доступни, као и да студенти буду информисани о услугама које су им на располагању.

Приликом пружања услуга и у сврху подршке, улога помоћног и административног особља је изузетно важна и они стога треба да буду квалификовани и да имају прилике да унапређују своје компетенције.

1.7 Управљање информацијама

Стандард:

Установе треба да осигурају да у сврху делотворног управљања својим програмима и другим активностима прикупљају, анализирају и користе релевантне информације.

Смернице:

Поуздани подаци су од највећег значаја за добро утемељено одлучивање и за стицање увида у то шта функционише добро а на шта је неопходно да се обрати пажња.

Делотворни процеси за прикупљање и анализу информација о студијским програмима и другим активностима доприносе систему унутрашње провере квалитета.

Прикупљене информације у извесној мери зависе од врсте и мисије установе. Оно што је значајно су:

- кључни показатељи успешности;
- профил студентске популације;
- напредовање студената кроз студије, стопа успешности и превременог напуштања студија;
- задовољство студената њиховим програмима;
- расположивост ресурса за учење и подршку студентима;
- професионално напредовање дипломираних студената.

Могу се користити различите методе прикупљања информација. Важно је да студенти и запослени буду укључени у пружање и анализу информација и у планирање напредних активности.

1.8 Информисање јавности

Стандард:

Установе треба да објављују информације о својим активностима, као и о програмима, који су јасни, тачни, објективни, актуелни и лако доступни.

Смернице:

Информације о активностима установе су корисне за будуће и садашње студенте, као и за дипломце, друге заинтересоване стране и јавност.

Стога установе пружају информације о својим активностима и о програмима које нуде и њихове критеријуме за одабир, планиране исходе учења тих програма, квалификације које додељују, процедуре за подучавање, учење и проверу знања које се користе, стопе пролазности и прилике за учење које су на располагању њиховим студентима, као и информације о запошљавању дипломираних студената.

1.9 Стално праћење и периодична ревизија програма

Стандард:

Установе треба да прате и периодично ревидирају своје програме како би осигурале да се њима постижу циљеви који су постављени пред њих и да одговарају потребама студената и друштва. Те ревизије треба да воде континуираном побољшању програма. Свака мера која се планира или предузима као резултат тих активности треба да се пренесе свим заинтересованима.

Смернице:

Редовно праћење, преглед и ревизија студијских програма има за циљ да осигура да високо образовање задржи примерени ниво, и да за студенте створи једну средину за учење која пружа подршку која је делотворна.

Тиме је обухваћено оцењивање:

- садржаја програма у светлу најновијих истраживања у датој дисциплини, чиме се осигурава актуелност програма;
- потреба друштва које се мењају;
- оптерећења студената, њиховог напредовања кроз студије и завршетак студија;

- делотворност процедура за проверу знања студената;
- студентских очекивања, потреба и задовољства програмом;
- средине за учење и служби за пружање подршке, као и њихове примерености сврси програма.

Врши се редовна ревизија и рецензија програма, у шта су укључени студенти и друге заинтересоване стране. Прикупљене информације се анализирају, а програм се прилагођава како би се осигурала његова актуелност. Ревидиране спецификације програма се објављују.

1.10 Циклично спољашња провера квалитета

Стандард:

Установе у одређеним циклусима треба да прођу кроз процес спољашњег обезбеђења квалитета у складу са ESG-ом.

Смернице:

Спољашњом провером квалитета у његовим различитим облицима може се потврдити делотворност унутрашњег обезбеђења квалитета установе, он може служити као катализатор побољшања и понуди установи нове перспективе. Њиме се такође обезбеђују информације како би се и установа и јавност уверили у квалитет активности установе.

Установе учествују у цикличним поступцима спољашње провере квалитета који у обзир узимају, где је то релевантно, услове из законодавног оквира који се примењује на њихов рад. Стога, у зависности од оквира, та спољашња провера квалитета може попримити различите облике и може се концентрисати на различите нивое организације (као што су програм, факултет или установа).

Обезбеђивање квалитета је континуирани процес који се не завршава прикупљањем спољних повратних информација, извештајем, нити процесом предузимања накнадних мера у оквиру установе. Зато се установе старају да се напредак који је постигнут од последње активности провере квалитета узима у обзир приликом припрема за следећу.

Други део: Стандарди и смернице за спољашњу проверу квалитета

2.1 Разматрање унутрашње провере квалитета

Стандард:

Спољашња провера квалитета треба да се бави делотворношћу процеса унутрашње провере квалитета описаних у делу ESG-а.

Смернице:

Обезбеђење квалитета у високом образовању заснива се на одговорности установе за квалитет њених програма и других начина стицања високог образовања; зато је важно да спољашња провера квалитета препознаје и подржава одговорност установе за обезбеђење квалитета. Како би се осигурала веза између унутрашње и спољашње провере квалитета, спољашња провера квалитета узима у обзир стандарде из Првог дела. Њима се може бавити на различите начине, у зависности од врсте спољашње провере квалитета.

2.2 Израда методологија које су примерене сврси

Стандард:

Спољашња провера квалитета треба да буде дефинисана и осмишљена на такав начин да се њоме конкретно обезбеди њена примереност за постизање конкретних и стратешких циљева који се пред њу постављају, при чему је неопходно да се узму у обзир релевантни прописи. Заинтересоване стране треба да буду укључене у њену израду и непрестано унапређивање.

Смернице:

Да би се обезбедила делотворност и објективност, за спољашњу проверу квалитета је од кључног значаја да има јасне циљеве око којих су се заинтересоване стране договориле.

Конкретни и општи циљеви процеса, као и њихово спровођење треба да:

- воде рачуна о степену радног и финансијског оптерећења који се тиме намећу установи;
- имају у виду потребу да се установама пружи подршка у побољшању квалитета;
- омогуће установама да прикажу остварена побољшања;
- на крају произведу јасне информације о исходима и накнадним поступцима.

Систем за спољашњу проверу квалитета могао би да функционише на флексибилнији начин, када би установе могле да докажу делотворност сопственог система унутрашње провере квалитета.

2.3 Поступци спровођења

Стандард:

Процеси за спољашње обезбеђење квалитета треба да буду поуздани, корисни, унапред дефинисани, да се спроводе на доследан начин и да се објављују. Они обухватају:

- самопроцењивање/самовредновање или истоветну меру;
- спољашњу процену која обично подразумева и обилазак установе;
- извештај који је резултат спољашње процене;
- доследне накнадне мере.

Смернице:

Спровођењем спољашње провере квалитета на професионалан, доследан и транспарентан начин, осигурава се његово прихватање и утицај.

У зависности од начина на који је осмишљен систем за спољашњу проверу квалитета, установа пружа основ за спољашњу проверу квалитета путем самовредновања или прикупљањем других материјала, укључујући доказе који потврђују њихове наводе. Писана документација се обично попуњава на основу разговорима са заинтересованим странама током обилазака установа. О налазима процене се сачињава сажети извештај (видети Стандард 2.5) који саставља група спољних стручњака (видети Стандард 2.4).

Спољашња провера квалитета се не завршава извештајем стручњака. Извештај даје јасне смернице за мере које установа треба да предузме. Агенције имају доследан процес спровођења накнадних активности за разматрање мера које установа предузима. Природа накнадних активности зависи од тога како је осмишљен процес спољашње провере квалитета.

2.4 Стручни рецензенти**Стандард:**

Спољашњу проверу квалитета треба да спроводе групе спољних стручњака које у свом саставу имају (а) представника/представнике студената.

Смернице:

Суштина спољашње провере квалитета јесте широк спектар стручних знања која пружају колеге стручњаци, који доприносе раду агенције кроз информације из различитих перспектива, укључујући перспективе установа, академских радника, студената и послодаваца/професионалаца у датој струци.

Како би се осигурала вредност и доследност у раду стручњака, они

- се пажљиво бирају;
- имају одговарајуће вештине и компетентни су за извршавање својих задатака;
- добијају адекватну обуку, односно адекватно се извештавају.

Агенција осигурава независност стручњака тако што користи механизам за спречавање сукоба интереса.

Укључивање међународних стручњака у спољашњу проверу квалитета, на пример као чланова рецензентских комисија, пожељно је јер се тиме додаје још једна димензија развоју и примени овог процеса.

2.5 Критеријуми за исходе**Стандард:**

Сви исходи или одлуке које се донесу као резултат спољашње провере квалитета треба да се заснивају на јасно израженим и објављеним критеријумима који се примењују на доследан начин, без обзира да ли ће се поступак завршити доношењем званичне одлуке.

Смернице:

Спољашња провера квалитета, а нарочито њени исходи, имају значајан утицај на установе и програме који се оцењују и о којима се одлучује.

У интересу једнакости и поузданости, резултати спољашње провере квалитета се заснивају на претходно дефинисаним и објављеним критеријумима, који се тумаче на доследан начин и који се заснивају на доказима. У зависности од система спољашње провере квалитета, исходи могу имати различите облике, нпр. могу бити у форми препорука, одлука или формалних решења.

2.6 Извештавање**Стандард:**

Извештаји рецензента треба да буду објављивани у целости, да буду јасни и доступни академској заједници, спољним партнерима и другим заинтересованим лицима. Ако агенција на основу извештаја доноси званичну одлуку, такву одлуку треба објавити заједно са извештајем.

Смернице:

Извештај рецензента представља основ за накнадне мере које установа предузима, а које су резултат спољашње процене и пружа информације јавности у погледу активности које установа спроводи. Како би се извештај користио као основ за мере које треба предузети, он треба да буде јасан и концизан у својој структури и језику и треба да обухвата:

- опис контекста (како би помогао постављању високошколске установе у њен специфичан контекст);
- опис конкретне процедуре, укључујући и ангажоване стручњаке;
- доказе, анализе и налазе;
- закључке;
- карактеристике добре праксе коју установа примењује;
- препоруке за накнадне мере.

Припрема сажетог извештаја може бити од користи.

Чињенична веродостојност извештаја ће бити боља ако се установи да прилика да укаже на чињеничне грешке, пре него што се извештај заврши.

2.7 Притужбе и жалбе**Стандард:**

Процесе за решавање притужби и жалби треба јасно дефинисати у склопу израде процеса за спољашњу проверу квалитета и треба их саопштити установама.

Смернице:

Како би се очувала права установа и осигурало правилно доношење одлука, спољашња провера квалитета се спроводи на отворен и одговоран начин. Ипак, може доћи до погрешних тумачења или до случајева незадовољства процесом или формалним исходима.

Установе треба да имају приступ процесима који им омогућавају да са агенцијом покрену питања која их забрињавају; агенције треба да се таквим питањима позабаве на професионалан начин путем јасно дефинисаног процеса који се доследно примењује.

Поступак за решавање притужби омогућава установи да изрази своје незадовољство спровођењем процеса или онима који тај процес спроводе.

У поступку за решавање жалби установа доводи у питање формалне исходе процеса када може да покаже да резултат није заснован на чврстим доказима, да критеријуми нису коректно примерени или да процеси нису доследно спроведени.

Трећи део: Стандарди и смернице за агенције за проверу квалитета

3.1 Активности, политика и процеси провере квалитета

Стандард:

Агенције треба да редовно предузимају активности у области спољашње провере квалитета, на начин дефинисан у Другом делу ESG-а. Треба да имају јасне и јасно изражене стратешке циљеве који су део њихове изјаве о мисији која је јавно доступна. Оне треба да се огледају у свакодневном раду агенција. Агенције треба да осигурају учешће заинтересованих страна у њиховом руковођењу процесом и раду.

Смернице:

Да би се осигурала сврсисходност спољашње провере квалитета, важно је да установе и јавност имају поверење у агенције.

Из тог разлога се појединачни и општи циљеви активности провере квалитета описују и објављују заједно са описом врсте односа између агенција и релевантних заинтересованих страна високог образовања, нарочито високошколских установа и делокруга рада агенција. Стручна знања у агенцији могу се унапредити укључивањем страних чланова у тела агенције.

Агенције спроводе различите активности у области спољашње провере квалитета ради остваривања различитих циљева. Међу њима су оцењивање, рецензија, ревизија, оцена, акредитација и друге сличне активности на програмском или институционалном нивоу које се могу спроводити на различите начине. Када агенције обављају и друге активности, потребно је направити јасну разлику између спољашње провере квалитета и њихових других области рада.

3.2 Службени статус

Стандард:

Агенције треба да имају успостављен законски основ и да су од стране надлежних јавних органа формално признате као агенције за обезбеђење квалитета.

Смернице:

Установе треба да буду сигурне да држава, заинтересоване стране и јавност прихватају исходе процеса спољашње провере квалитета у склопу свог система високог образовања, нарочито када се тај процес спроводи у регулаторне сврхе.

3.3 Независност

Стандард:

Агенције треба да буду независне и да самостално поступају. Треба да буду у потпуности одговорне за свој рад и за резултате тог рада, без утицаја трећих страна.

Смернице:

Аутономне установе треба да сарађују са независним агенцијама.

Приликом разматрања независности неке агенције, важни су следећи аспекти:

- организациона независност, која се доказује званичном документацијом (нпр. инструменти управљања, законски акти или статuti организације) којом је регулисана независност рада агенције од трећих страна, као што су високошколске установе, органи власти и друге организације

- заинтересованих страна;
- оперативна независност: дефинисање и функционисање процедура и метода као и именовање и постављање спољних стручњака спроводе се независно од трећих страна, као што су високошколске установе, органи власти и друге заинтересоване стране;
- независност формалних исхода: иако стручњаци из релевантних заинтересованих страна, нарочито студенти, учествују у процесима обезбеђења квалитета, финални резултати процеса обезбеђења квалитета остају одговорност агенције.

Свако ко доприноси активностима агенције у области спољашње провере квалитета (нпр. у својству стручњака) информисан је о томе да иако га је номинирана трећа страна, наступа у својству приватног лица и не представља своју организацију док ради за агенцију. Независност је важна како би се осигурало да се све процедуре и одлуке заснивају искључиво на стручним знањима.

3.4 Тематска анализа

Стандард:

Агенције треба да редовно објављују извештаје који описују и анализирају опште налазе њихових активности у области спољашње провере квалитета.

Смернице:

Агенције у свом раду добијају информације о програмима и установама које могу бити корисне и ван оквира појединачног процеса, које обезбеђују материјале за структурисану анализу целокупног система високог образовања. Ти налази могу допринети разматрањима и унапређивању политика и процеса обезбеђења квалитета у институционалном, државном и међународном контексту.

Темељна и пажљива анализа тих информација указаће на најновије промене, трендове и области где постоје добре праксе или се непрестано јављају потешкоће.

3.5 Ресурси

Стандард:

Агенције треба да имају адекватне и одговарајуће ресурсе, како људске тако и финансијске, за спровођење својих активности.

Смернице:

Имајући у виду значајан утицај који високо образовање има на развој друштава и појединца, у интересу је јавности да се агенције финансирају на адекватан и примерен начин. Ресурси агенцијама омогућавају да организују и воде своје активности спољашње провере квалитета на делотворан и ефикасан начин. Поред тога, ти ресурси агенцијама омогућавају да унапређују и преиспитују своју праксу, као и да обавештавају јавност о својим активностима.

3.6 Унутрашње обезбеђење квалитета и професионално понашање

Стандард:

Агенције треба да имају процесе за унутрашње обезбеђење квалитета који су везани за дефинисање, осигуравање и побољшавање квалитета и интегритета њихових активности.

Смернице:

Агенција треба да одговара својим партнерима. Стога су високи професионални стандарди и интегритет у раду агенције апсолутна нужност. Њихове активности се стално прегледају и побољшавају како би се осигурало да се њихове услуге установама и друштву оптималне.

Агенције примењују политику унутрашњег обезбеђивања квалитета која је доступна на њиховој Интернет страници. Та политика:

- осигурава да су сва лица која су укључена у њене активности компетентна и да поступају на професионалан и етички начин;
- обухвата механизме за прикупљање унутрашњих и спољашњих повратних информација које ће доприносити сталном унапређивању рада саме агенције;
- штити од нетолеранције сваке врсте или од дискриминације;
- дефинише примерену комуникацију са релевантним органима у оним областима надлежности у којима агенција ради;
- обезбеђује да све активности које подуговарачи извршавају и сви материјали које произведу буду у складу са ESG-ом, ако су неки или сви елементи њених активности у области обезбеђења квалитета предмет подизвођачког уговора склопљеног са другим странама;
- омогућава агенцији да установи статус и признавање установа код којих врши спољашњу проверу квалитета.

3.7 Циклична спољашња рецензија агенција**Стандард:**

Агенције треба да најмање једном у пет година прођу спољашњу рецензију, како би показале своју усклађеност са ESG-ом.

Смернице:

Периодичне спољашње рецензије ће агенцији помоћи да размотри своју политику и активности. Овај поступак представља средство провере да ли се агенција и њени партнери и даље придржавају начела садржаних у ESG-у.

III. Прилог: Збирна листа стандарда

Први део: Стандарди за унутрашњу проверу квалитета

1.1 Политика обезбеђења квалитета

Установе треба да имају политику за проверу квалитета која се објављује и која чини део њиховог стратешког управљања. Заинтересоване стране унутар установе треба да сачине ту политику и да је спроводе путем одговарајућих структура и процеса, као и да у то укључују и заинтересоване стране ван установе.

1.2 Израда и одобравање програма

Установе треба да имају поступке за израду и одобравање својих програма. Програми треба да буду сачињени тако да испуњавају циљеве који се постављају пред њих, што се односи и на планиране исходе учења. Квалификације које су резултат програма треба да буду јасно одређене и наведене, као и да се односе на конкретан ниво у склопу домаћег оквира квалификација за високо образовање, а самим тим и на Оквир квалификација у Европском простору високог образовања.

1.3 Учење, подучавање и провера знања усмерени на студента

Установе треба да осигурају да се програми изводе на начин који ће студенте подстаћи да на себе преузму активну улогу у креирању процеса учења, као и да се тај приступ одражава на процену знања студената.

1.4 Пријем студената, њихово напредовање кроз студије, признавање и сертификација

Установе треба да на доследан начин примењују претходно дефинисане и објављене прописе који обухватају све фазе студентског „животног циклуса“, нпр. пријем студената, њихово напредовање кроз студије, признавање и сертификацију.

1.5 Наставно особље

Установе треба да се увере у компетентност свог наставног особља. Треба да примењују правичне и транспарентне процесе приликом запошљавања.

1.6 Ресурси за учење и подршка студентима

Установе треба да имају одговарајућа средства за активности у области учења и подучавања и да се постарају да адекватни и лако доступни ресурси за учење и подршка студентима буду обезбеђени.

1.7 Управљање информацијама

Установе треба да осигурају да у сврху делотворног управљања својим програмима и другим активностима прикупљају, анализирају и користе релевантне информације.

1.8 Информисање јавности

Установе треба да објављују информације о својим активностима, као и о програмима, који су јасни, тачни, објективни, актуелни и лако доступни.

1.9 Стално праћење и периодична ревизија програма

Установе треба да прате и периодично ревидирају своје програме како би осигурале да се њима постижу циљеви који су постављени пред њих и да одговарају потребама студената и друштва. Те ревизије треба да воде континуираном побољшању програма. Свака мера која се планира или предузима као резултат тих активности треба да се пренесе свим заинтересованима.

1.10 Циклична спољашња провера квалитета

Установе у одређеним циклусима треба да прођу кроз процес спољашње провере квалитета у складу са ESG-ом.

Други део: Стандарди за спољашњу проверу квалитета

2.1 Разматрање унутрашње провере квалитета

Спољашња провера квалитета треба да се бави делотворношћу процеса унутрашње провере квалитета описаних у делу ESG-а.

2.2 Израда методологија које су примерене сврси

Спољашња провера квалитета треба да буде дефинисана и осмишљена на такав начин да се њоме конкретно обезбеди њена примереност за постизање конкретних и стратешких циљева који се пред њу постављају, при чему је неопходно да се узму у обзир релевантни прописи. Заинтересоване стране треба да буду укључене у њену израду и непрестано унапређивање.

2.3 Поступци спровођења

Процеси за спољашње обезбеђење квалитета треба да буду поуздани, корисни, унапред дефинисани, да се спроводе на доследан начин и да се објављују. Они обухватају:

- самопроцењивање/самовредновање или истоветну меру;
- спољашњу процену која обично подразумева и обилазак установе;
- извештај који је резултат спољашње процене;
- доследне накнадне мере.

2.4 Стручни рецензенти

Спољашњу проверу квалитета треба да спроводе групе спољних стручњака које у свом саставу имају (а) представника/представнике студената.

2.5 Критеријуми за исходе

Сви исходи или одлуке које се донесу као резултат спољашње провере квалитета треба да се заснивају на јасно израженим и објављеним критеријумима који се примењују на доследан начин, без обзира да ли ће се поступак завршити доношењем званичне одлуке.

2.6 Извештавање

Извештаји рецензента треба да буду објављивани у целости, да буду јасни и доступни академској заједници, спољним партнерима и другим заинтересованим лицима. Ако агенција на основу извештаја доноси званичну одлуку, такву одлуку треба објавити заједно са извештајем.

2.7 Притужбе и жалбе

Процесе за решавање притужби и жалби треба јасно дефинисати у склопу израде процеса за спољашњу проверу квалитета и треба их саопштити установама.

Трећи део: Стандарди за агенције за проверу квалитета

3.1 Активности, политика и процеси провере квалитета

Агенције треба да редовно предузимају активности у области спољашње провере квалитета, на начин дефинисан у Другом делу ESG-а. Треба да имају јасне и јасно изражене стратешке циљеве који су део њихове изјаве о мисији која је јавно доступна. Оне треба да се огледају у свакодневном раду агенција. Агенције треба да осигурају учешће заинтересованих страна у њиховом руковођењу процесом и раду.

3.2 Службени статус

Агенције треба да имају успостављен законски основ и да су од стране надлежних јавних органа формално признате као агенције за обезбеђење квалитета.

3.3 Независност

Агенције треба да буду независне и да самостално поступају. Треба да буду у потпуности одговорне за свој рад и за резултате тог рада, без утицаја трећих страна.

3.4 Тематска анализа

Агенције треба да редовно објављују извештаје који описују и анализирају опште налазе њихових активности у области спољашње провере квалитета.

3.5 Ресурси

Агенције треба да имају адекватне и одговарајуће ресурсе, како људске тако и финансијске, за спровођење својих активности.

3.6 Унутрашња провера квалитета и професионално понашање

Агенције треба да имају процесе за унутрашњу проверу квалитета који су везани за дефинисање, осигуравање и побољшавање квалитета и интегритета њихових активности.

3.7 Циклична спољашња рецензија агенција

Агенције треба да најмање једном у пет година прођу спољашњу рецензију, како би показале своју усклађеност са ESG-ом.

* Незваничан превод ESG2015 који је Министарска конференција одобрила у мају 2015. године
Превод обезбедило Национално тело за акредитацију и проверу квалитета у високом образовању Србије (НАТ)
Превела „АКАДЕМИЈА OXFORD-AGENT“ д.о.о. Јагодина