



Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)

Prezentacija za Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom FPZ-a i Upravu FPZ-a u okviru postupka unutarnje prosudbe sustava osiguranje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu

Anita Domitrović, predsjednica Povjerenstva za upravljanje kvalitetom Fakulteta prometnih znanosti, ožujak 2016.

Novi ESG 2015.

- ▶ Prvi ESG 2005. godine uvođenjem Bolonjskog procesa je objavilo Europsko udruženje za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA*), koji je dalje prihvaćen od svih nadležnih tijela EU.
- ▶ Novi ESG 2015. objavilo je Europsko udruženje za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA*),
- ▶ skupina za praćenje Bolonjskog procesa (*Bologna Follow-up Group, BFUG*) usvojila 19. rujna 2014. godine,
- ▶ ministri Europskog prostora visokog obrazovanja (*European Higher Education Area, EHEA*) usvojili na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine.
- ▶ Hrvatski prijevod revidiranog ESG-ja usvojenog na Ministarskoj konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine. (Jedina službena verzija ESG-a je ona na engleskom jeziku. Za sve netočnosti u prijevodu na hrvatski jezik, odgovornost snosi AZVO koja je prijevod izradila.)

Područje primjene i koncepti

- ▶ **ESG je skup standarda i smjernica za vanjsko i unutarnje osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju**
- ▶ ESG **ne propisuje** načine provedbe procesa osiguravanja kvalitete
- ▶ **ESG usmjerava**, pokrivajući područja koja su od ključne važnosti za kvalitetu
- ▶ ESG je **skup standarda i smjernica za vanjsko i unutarnje osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju.**
- ▶ ESG treba razmatrati u širem kontekstu koji uključuje i kvalifikacijske okvire, ECTS i dopunske isprave o studiju koji, također, pridonose poticanju transparentnosti i međusobnog povjerenja u visokom obrazovanju u EHEA-i (*European Higher Education Area*)
- ▶ Visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete **koriste ESG kao napatak** za razvoj sustava unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete.

Područje primjene i objašnjenje pojmova

- ESG je prvenstveno usmjeren na osiguravanje kvalitete u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju, što uključuje i okruženje za učenje te relevantne poveznice sa znanošću i inovacijom.
- Osim toga, visoka učilišta raspolažu politikama i procesima kojima osiguravaju i unapređuju kvalitetu svojih drugih aktivnosti, poput znanstvenog rada i upravljanja.
- „Program“ označava visoko obrazovanje u najširem smislu pa tako i ono koje nije dijelom nekog programa koji vodi do formalnog akademskog naziva.
- „Osiguravanje kvalitete“ označava sve aktivnosti u sklopu ciklusa trajnog poboljšavanja (tj. aktivnosti osiguravanja i poboljšavanja kvalitete).
- **Unutarnji dionici** su pojedinci unutar visokog učilišta, uključujući studente i zaposlenike,
- **Vanjski dionici su** poslodavci i vanjski suradnici visokog učilišta (mislim da se ne odnosi na naše nastavnike – vanjske suradnike, jer oni direktno sudjeluju u našem procesu nastave, po našim kriterijima i pravilima, nego na druge „vanjske suradnike“ koji s nama surađuju u procesu)
- **Visoko učilište** može se odnositi na visoko učilište u cjelini ili pojedince unutar njega (op. prev. engleski jezik koristi pojam *higher education institution* koji se prevodi kao visoko učilište, zadržavajući pridjev institucionalni za ono što se odnosi na cijelo visoko učilište ili neku njegovu organizacijsku jedinicu).



ESG svrhe i načela

SVRHA

- **čini zajednički okvir** sustava osiguravanja kvalitete poučavanja i učenja na europskoj, nacionalnoj i institucionalnoj razini
- **omogućuje osiguravanje i poboljšavanje kvalitete** visokog obrazovanja u EHEA- i **potiče međusobno povjerenje**, time olakšavajući priznavanje i mobilnost unutar i preko nacionalnih granica
- **pruža informacije o osiguravanju kvalitete** u EHEA-i.

NAČELA

- visoka učilišta su glavna odgovorna za kvalitetu vlastitog rada i njezino osiguravanje
- osiguravanje kvalitete je osjetljivo na raznolikost visokoobrazovnih sustava, visokih učilišta, programa i studenata
- osiguravanje kvalitete potiče razvoj kulture kvalitete
- osiguravanje kvalitete uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih dionika i društva.

ESG obuhvatnost i tumačenje

- ▶ Podjeljeni su na tri dijela koja se međusobno nadopunjuju kako za potrebe visokih učilišta i za potrebe agencija, podrazumijevajući da i ostali dionici pridonose zajedničkom okviru. Stoga sva tri dijela treba uzeti kao cjelinu:
 - ▶ Unutarnje osiguravanje kvalitete
 - ▶ Vanjsko osiguravanje kvalitete
 - ▶ Agencije za osiguravanje kvalitete

Standardi sadrže prakse osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvaćene u cijeloj EHEA-i i, stoga, ih trebaju uzeti u obzir te poštivati sve vrste visokog obrazovanja unutar EHEA-e.

Smjernice objašnjavaju zašto je pojedini standard važan i opisuju način na koji se on može provesti. Osobama zaduženim za osiguravanje kvalitete one mogu poslužiti kao prijedlog dobre prakse u određenim područjima. Njihova se provedba može razlikovati ovisno o kontekstu.



***I. dio: Standardi i smjernice za
unutarnje osiguravanje kvalitete***

1.1. Politika osiguravanja kvalitete

- **Standard:** Visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike.
- **Smjernice:**
- Politika treba odražavati odnos između znanstvenog rada i učenja i poučavanja te uzeti u obzir nacionalni kontekst u kojem visoko učilište djeluje, kontekst na samom visokom učilištu i odabrani strateški pristup.
- Politika treba podupirati:
 - organizaciju sustava osiguravanja kvalitete
 - katedre, odsjeke, odjele, škole, fakultete i druge organizacijske jedinice, kao i uprave visokih učilišta, pojedine zaposlenike i studente u preuzimanju dužnosti u osiguravanju kvalitete;
 - akademski integritet i slobode, pri čemu se budno pazi na svaku pojavu neetičnog postupanja, sprečavanje svih vrsta netolerancije i diskriminacije studenata ili zaposlenika;
 - uključivanje vanjskih dionika u osiguravanje kvalitete.

Napomena za našu „Politiku“: Prilikom provjere dokumentacije na internom ISO auditu 2016. godine provjeriti jeli ovo sve uključeno, i po potrebi revidirati Politiku.

1.2. Izrada i odobravanje programa

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.
- ▶ **Smjernice:** Programi:
 - ▶ imaju opće ciljeve usklađene sa strategijom visokog učilišta i izričito navode predviđene ishode učenja;
 - ▶ izrađuju se u suradnji sa studentima i drugim dionicima;
 - ▶ koriste vanjsku ekspertizu i reference;
 - ▶ odražavaju četiri svrhe visokog obrazovanja Vijeća Europe (vidi: Područje primjene i koncepti);
 - ▶ izrađuju se tako da se omogući neometano napredovanje studenata kroz studij;
 - ▶ određuju očekivano radno opterećenje studenata, npr. pomoću ECTS-a;
 - ▶ gdje je to primjereno, sadrže dobro strukturirane prilike za rad u praksi;
 - ▶ prolaze formalni proces odobravanja unutar visokog učilišta.

1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.

Smjernice:

Provedba učenja i poučavanja usmjerenih na studenta uključuje:

- uvažavanje i prilagođavanje različitostima studenata i njihovih potreba, uz omogućavanje prilagodljivih puteva učenja
- uzimanje u obzir – gdje je to prikladno – korištenje različitih načina izvođenja nastave
- fleksibilno korištenje različitih pedagoških metoda
- redovito evaluiranje i prilagođavanje različitih načina izvođenja nastave, kao i pedagoških metoda
- poticanje autonomije kod studenata, uz odgovarajuće usmjeravanje i podršku nastavnika
- međusobno poštivanje nastavnika i studenta
- odgovarajuće postupke za rješavanje studentskih žalbi.

Prilikom vrednovanja studenata treba voditi računa o sljedećem:

- svi koji vrednuju studente budu upoznati s postojećim metodama testiranja i ispitivanja te imaju podršku za razvoj svojih vještina u tom području
- kriteriji i metode vrednovanja i ocjenjivanja trebaju biti unaprijed objavljeni
- vrednovanje omogućava studentima da pokažu u kojoj su mjeri ostvarili predviđene ishode učenja; studenti dobivaju povratne informacije koje su, po potrebi, povezane sa savjetima za proces učenja
- gdje je to moguće, vrednovanje treba provoditi više ispitivača
- pravila o vrednovanju uzimaju u obzir olakotne okolnosti
- vrednovanje se dosljedno i pravedno se provodi za sve studente, u skladu sa za to namijenjenim postupcima
- postoji formalno definiran žalbeni postupak.

1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.
- ▶ **Smjernice:**
 - ▶ Postupci upisa, priznavanja i završavanja trebaju odgovarati svrsi, uzeti u obzir mobilnost studenata unutar i među sustavima visokog obrazovanja;
 - ▶ politike pristupa, procesi i kriteriji upisa treba provoditi dosljedno i transparentno te osigurati uključivanje studenata u rad visokog učilišta i uvođenje u program;
 - ▶ Pravedno priznavanje visokoobrazovnih kvalifikacija, razdoblja studija i prethodnog učenja, što uključuje i priznavanje neformalnog i informalnog učenja,
 - ▶ Pri završetku studija, studenti moraju dobiti dokumentaciju koja pojašnjava stečenu kvalifikaciju, uključujući ostvarene ishode učenja te kontekst, razinu, sadržaj i status studija koji su pohađali i uspješno završili.

1.5. Nastavno osoblje

- **Standard:** Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.
- **Smjernice:** Visoko učilište treba stvoriti okruženje za kvalitetan i učinkovit rad svojih zaposlenika, tj. okruženje koje:
 - uspostavlja i slijedi jasne, transparentne i pravedne procese zapošljavanja, uz radne uvjete unutar kojih se prepoznaje važnost nastavnog rada,
 - nudi prilike za profesionalni razvoj nastavnog osoblja i potiče ga potiče znanstveni rad kako bi se ojačala povezanost obrazovanja i znanosti,
 - potiče inovacije u nastavnim metodama i korištenje novih tehnologija.

1.6. Resursi za učenje i podrška studentima

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima.
- ▶ **Smjernice:**
 - ▶ Osigurati knjižnice, prostor za rad studenata, računalnu opremu
 - ▶ Osigurati mentore kroz studij ili tutore, ili studentske savjetnike
 - ▶ Osigurati rad pomoćnog i administrativnog osoblja, odnosno, studentske službe(stud. referade)
 - ▶ Osigurati podršku izvanrednim studentima u smislu prilagodbe termina nastave i konzultacija



1.7. Upravljanje informacijama

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.
- ▶ **Smjernice:** Visokom učilištu se preporuča prikupljati sljedeće podatke:
 - ▶ ključni pokazatelji uspjeha (KPI)
 - ▶ profil studentske populacije
 - ▶ napredovanje studenata, uspješnost i stopa odustajanja od studija
 - ▶ zadovoljstvo studenata studijskim programima
 - ▶ resursi za učenje i podrška dostupni studentima
 - ▶ podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

1.8. Informiranje javnosti

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne.
- ▶ **Smjernice:** Preporuča se da budu dostupne sljedeće informacije:
 - ▶ informacije o svom radu, što uključuje i informacije o programima koji se izvode
 - ▶ kriteriji upisa, predviđeni ishodi učenja, kvalifikacije koje se njima stječu,
 - ▶ postupci koji se primjenjuju u nastavi, učenju i vrednovanju,
 - ▶ stope prolaznosti
 - ▶ prilike za učenje koje su studentima na raspolaganju,
 - ▶ informacije o zapošljavanju završenih studenata.

1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike na koje se one odnose.
- ▶ **Smjernice:** Praćenje, revidiranje i izmjena studijskih programa uključuje vrednovanje:
 - ▶ sadržaja programa u svjetlu najnovijih znanstvenih istraživanja u danoj disciplini, čime se osigurava suvremenost programa,
 - ▶ izmijenjenih potreba društva, opterećenosti, napredovanja, prolaznosti i završnosti studenata,
 - ▶ djelotvornosti postupaka vrednovanja studenata,
 - ▶ očekivanja, potreba i zadovoljstva studenata u vezi programa,
 - ▶ okruženja za učenje i pomoćnih službi te njihove svrsishodnosti za program.


1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete

- ▶ **Standard:** Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem.
- ▶ **Smjernice:**
 - ▶ Vanjsko osiguravanje kvalitete u raznim postojećim oblicima može potvrditi djelotvornost unutarnjeg osiguravanja kvalitete,
 - ▶ vanjsko osiguravanje kvalitete treba biti usmjereno na različite organizacijske razine, i/ili na studijski program (Ako je usmjereno na organizacijske cjeline, tj. sveučilište, fakultet, odsjek – naziva se institucionalno, a ako je usmjereno na jedan studijski program ili više njih – naziva se programsko).
 - ▶ Osiguravanje kvalitete je trajan proces, pa prilikom pripreme za postupak vanjskog osiguravanja kvalitete treba uzeti u obzir napredak postignut od posljednjeg takvog procesa.



II. dio: Standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete

(nije važno za ovaj postupak Unutarnje prosudbe, koju provodi Unizg, odnosi se na „vanjsku prosudbu” koji provodi AZVO)



AZVO provodi „Vanjsku prosudbu“, mi (FPZ) još nismo imali ovaj proces vrednovanja od strane AZVO, Sveučilište provodi ovu „unutarnju prosudbu“ (ova Samoprocjena), s ciljem unutarnje evaluacije i pripreme za postupke koje provodi AZVO.

Točke po kojima AZVO radi vanjsku prosudbu

- **2.1. Unutarnje osiguravanje kvalitete**
- **2.2. Izrada svrsishodnih metodologija**
- **2.3. Provedba procesa**
- **2.4. Vanjski stručnjaci**
- **2.5. Kriteriji za ishode (misli se na ishode vrednovanja, a ne na ishode učenja)**
- **2.6. Izvještavanje**
- **2.7. Prigovori i žalbe**



III. dio: Standardi i smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete

(nije važno za ovaj postupak Unutarnje prosudbe, koju provodi Unizg, odnosi se na upute Agencijama, tj. AZVO kako, koliko često i na koji način treba provoditi „vanjsku prosudbu”)



Upute i objašnjenja za AZVO za postupak „vanjske prosudbe”

- **3.1. Aktivnosti, politika i postupci osiguravanja kvalitete**
- **3.2. Službeni status Agencije**
- **3.3. Neovisnost**
- **3.4. Tematske analize**
- **3.5. Resursi**
- **3.6. Unutarnje osiguravanje kvalitete i profesionalno ponašanje**
- **3.7. Periodička vanjska vrednovanja agencija**