



Projekt je sufinancirala europska unija iz Europskog socijalnog fonda



Preporuke s uputama za implementaciju Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) u postojeće propise sustava osiguravanja kvalitete na pet visokih učilišta, partnera u projektu

*Projekt: Moderno obrazovanje stručnih prvostupnika/ca mehatronike usklađeno sa zahtjevima HKO-a"*

*Silvija Grgić*

*Prosinac 2020.*



## Sadržaj

POLAZNE ODREDNICE OSIGURAVANJA KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU -----	2
Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju-----	2
Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju -----	2
Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi-----	3
SMJERNICE ZA IMPLEMENTACIJU SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU -----	4
DOKUMENTACIJA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE-----	6
Preporuke za donošenje dokumentacije sustava osiguravanja kvalitete-----	6
Prijedlozi za unapređenje dokumentacije sustava osiguravanja kvalitete-----	6
Temeljni dokumenti sustava osiguravanja kvalitete -----	7
Ostali mogući dokumenti sustava osiguravanja kvalitete -----	8
BIBLIOGRAFIJA-----	10



Projekt je sufinancirala europska unija iz Europskog socijalnog fonda

Definirajući kvalitetu, ne može se nego nametnuti misao da je kvaliteta ustvari kontekstualan pojam jer tek kad znamo što su procesi i ciljevi u sustavu u kojem želimo definirati kvalitetu smo u stanju to učiniti te uspostaviti sustav osiguravanja kvalitete koji je svrshodan.





## Polazne odrednice osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju

Uvođenje, a zatim i unaprjeđivanje internog sustava osiguravanja kvalitete te njegova provedba u visokom obrazovanju su nužni kako bi studenti, poslodavci i svi ostali dionici stekli i zadržali povjerenje da visoko učilište na pravilan i društveno koristan način provodi obrazovne aktivnosti za koje je dobio ovlast.

Kao polazne odrednice za uvođenje sustava osiguranja kvalitete mogu biti interes studenata, poslodavaca i društva u cjelini za kvalitetnim visokim obrazovanjem, transparentnost i jednakost u ostvarenju prava, ali i zadovoljavanje kriterija koje nameće nadležno regulatorno tijelo.

### Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju definira unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete kao sustav mjera i aktivnosti kojima obrazovne institucije osiguravaju svoju odgovornost za učinkovitost i ostvarivanje kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti.

Sukladno istom zakonu unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete uređuje svojim općim aktom svaka ustanova u sustavu znanosti i visokog obrazovanja odnosno odgovornost je na svakoj ustanovi da izgradi institucijski mehanizma za sustavno definiranje, praćenje, vrednovanje i koordiniranje pokazatelja kvalitete te provođenje aktivnosti, inicijativa i razvojnih programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja te unapređenja kvalitete svih elemenata djelovanja visokog učilišta. (Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju, n.d.)

### Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG, eng. European standards and guidelines for quality assurance) su temeljni dokument koji kroz 10 temeljnih standarda i desetke smjernica unutar svakoga od njih jasno ocrtava očekivanja koja se u smislu sustava osiguravanja kvalitete stavljuju pred svaku visokoškolsku ustanovu sa javnim ovlastima koja djeluje u Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA, eng. European Higher Education Area). ESG ne predstavlja standarde kvalitete niti propisuje načine provedbe procesa osiguravanja kvalitete, ali ih usmjerava, pokrivajući područja koja su od ključne važnosti za kvalitetu rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju. (ESG, 2015)

Ključni cilj ESG-a su doprinijeti zajedničkom shvaćanju osiguravanja kvalitete za učenje i poučavanje te razvoju sustava osiguravanja kvalitete država i visokih učilišta na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja, kao i u prekograničnoj suradnji. Njegova svrha čini zajednički okvir sustava osiguravanja kvalitete poučavanja i učenja na europskoj, nacionalnoj i institucionalnoj razini, omogućuje osiguravanje i poboljšavanje kvalitete visokog obrazovanja te potiče međusobno povjerenje, time olakšavajući priznavanje i mobilnost unutar i preko nacionalnih granica. (ESG, 2015)





Glavna načela ESG-a su ta da su visoka učilišta odgovorna za kvalitetu vlastitog rada te da osiguravanje kvalitete uzima u obzir potrebe i očekivanja studenata, svih drugih dionika i društva. Osiguravanje kvalitete treba biti osjetljivo na raznolikost visokoobrazovnih sustava, visokih učilišta, programa i studenata te poticati razvoj kulture kvalitete (ESG, 2015)

ESG sadrži prakse osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvачene 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. (ESG, 2015)

### Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi

Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj uređuj postupak provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete. Tim pravilnikom se utvrđuje učinkovitost i razvijenost ustrojenog unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta u skladu s nacionalnim, europskim i međunarodnim standardima te doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete visokog učilišta.

Elementi vrednovanja pokrivaju područja:

#### Politika kvalitete

- Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta.

#### Planiranje i upravljanje

- Utvrđivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima.

#### Provđenja i praćenje

- Provđenja planiranih procesa; praćenje provedbe

#### Procjena

- Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene.

#### Poboljšanja, inovacije i utjecaj

- Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta. (Pravilnik o auditu, 2017)





## Smjernice za implementaciju sustava osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju

Sustav osiguravanja kvalitete je način upravljanja kojim obrazovne institucije osiguravaju svoju odgovornost za učinkovitost i ostvarivanje kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti. Ustanove su te koje samostalno biraju kako će izgradi institucijski mehanizma i koje elemente će taj mehanizam pokrивati, no ono što uvijek moraju imati na umu je da to rade sa svrhom implementacije i promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja svih elemenata djelovanja visokog učilišta. Graditi kvalitetu samo na jednom području, a zanemarivati ostala područja ne vodi u dobrom smjeru. U tu svrhu ustanova treba osmislići svoj sustav sukladan svojim vrijednostima i strateškim ciljevima. U taj proces uključiti sve dionike i sve informacije od inputa/misije, ciljeva i procesa do izlaza/ rezultata.

Ako se kao područja vrednovanja uzmu područja ESG (svih 10) te se kao primjeri dobre prakse implementiraju njegove smjernice pokrit će se skoro svi elementi djelovanja visoko učilišta, no valja uočiti da je ESG prvenstveno usmjerena na osiguravanje kvalitete u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju, što ne isključuje na neki način i poveznicu sa znanosti i inovacijom, ali ustanove su te koje trebaju prepoznati da osim područja koje pokriva ESG trebaju raspolažati politikama i procesima kojima osiguravaju i unapređuju kvalitetu svojih drugih aktivnosti, poput znanstvenog rada i upravljanja. (ESG, 2015)

No, kao što sam rekla ESG ni u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju koje pokriva ne postavlja standarde kvalitete niti propisuje načine provedbe procesa osiguravanja kvalitete to je ono što svaka institucija opet mora odrediti za sebe sukladno svojim strateškim dokumentima, politici kvalitete, viziji, misiji te vrijednostima u koje vjeruje.

Ono što se mora pri tome paziti je osiguravanje kvalitete pruži okruženje za učenje u kojem su programi, prilike za učenje i resursi svrsishodni te je u srži svih aktivnosti odgovornost i poboljšanje.

Područje vrednovanja sustava osiguravanja na visokim učilištima trebali bi između ostalog pokrivati i:

- aktivnosti, pravila i postupke u trajnom osiguravanju i promicanju kvalitete visokog učilišta
- primjenu sustava u svim razinama vanjske i unutarnje provjere (samoprovjere)
- srž djelovanja institucije od statusa, kvalitete do unaprjeđivanja studijskih programa
- upis studenata, proces učenja, poučavanja, opravdanosti dodjele ECTS bodova, proces vrednovanja studenskog rada i ostvarenih ishoda učenja
- javno i interno informiranje o sustavu kvalitete, kvalitetu resursa i opremljenosti za obrazovanje,
- kvalitetu nastavnika i suradnika, stručnu i znanstveno istraživačku djelatnost,
- informatičku opremljenost i aktualnost informacijskog sustava,
- administrativno-tehničke resurse,
- nadogradnju u primjeni akademskih standarda,
- suradnju sa gospodarstvom,





Projekt je sufinancirala europska unija iz Europskog socijalnog fonda

- međunarodnu suradnju, osiguravanje i unapređenje kvalitete nastavnog osoblja
- javnost djelovanja.

Naravno, pri definiranju svi procesa u svim područjima uvijek je važno imati na umu:

SVRHU – Što želimo postići?

RAZLOG – Zašto to radimo?

METODA – Kako ćemo to postići?

OPTIMIZACIJA – Zašto je to najbolji način da se cilj postigne?

EFIKASNOST – Kako znamo da djeluje?

NAPREDAK – Kako možemo to još unaprijediti?





## Dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete

### Preporuke za donošenje dokumentacije sustava osiguravanja kvalitete

Svi dokumenti trebaju biti usklađeni s profilom, misijom i vizijom visokog učilišta, poticati rad u skladu s nacionalnim zakonodavnim okvirom, međunarodnim standardima i primjerima dobre prakse.

Temeljni dokumenti sustava osiguravanja kvalitete, kao i ostali popratni dokumenti (operativni planovi, izvještaji, propisi, priručnici itd.) trebaju biti formalno usvojeni i odobreni za upotrebu te dostupni dionicima u tiskanom ili elektroničkom obliku.

Korisno je propisati formalni rok u kojem se dokumenti sustava npr. pravilnici, opisi procesa i postupaka moraju redovito pregledati, te voditi zapise o provedenom pregledu. Pri tome valja voditi računa da dokumenti ne budu u primjeni u istom izdanju dulje od tri godine, odnosno da postoje objektivni dokazi da su ti dokumenti pregledavani u tom razdoblju kako bi se utvrdila potreba za njihovom revizijom.

Svi dionici sustava trebaju se obavještavati o revizijama dokumenata pri čemu je važno da se jasno navedu promjene koje su nastale revizijom.

Kroz dokumente trebaju biti jasno definirane odgovornosti za kreiranje, provedbu, vrednovanje i unapređenje procesa sustava osiguravanja kvalitete.

Unutarnji i vanjski dionici trebaju biti upoznati i u potpunosti prihvati svoje odgovornosti i doprinos SOK-u i realizaciji prihvaćenih politika.

### Prijedlozi za unapređenje dokumentacije sustava osiguravanja kvalitete

Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete treba bit jasan, dokumentiran i transparentan te sveobuhvatno pokrivati sve aspekte rada, ne samo nastavnu djelatnost. Treba prepoznavati interes studenata, zaposlenih, ali isto tako i poslodavaca, nacionalne ekonomije i nacionalnih i europskih strateških razvojnih smjernica. Nije dostatno da sustav samo prepoznaje interes već je potrebno da na adekvatan način uključi studente, zaposlenike, poslodavce i ostale dionike dajući im jasne funkcije, odgovornosti i utjecaj na procese koji se u obrazovnoj ustanovi odvijaju. Ovlasti i odgovornosti trebaju biti propisane kroz odgovarajuće normativne akte.

Temeljni dokumenti sustava osiguravanja kvalitete su: Statut, Strategija razvoja, Politika kvalitete te ostali pravilnici, priručnici ili poslovnički koji definiraju temeljne odgovornosti, procese, procedure i postupanja unutar sustava osiguranja kvalitete.

Ostali dokumenti definiraju, utvrđuju postupke, odgovornosti i procedure prema svojoj namjeni, no mogu u sebi sadržavati i elemente koji se smatraju dijelovima sustava osiguravanja kvalitete te kao takvi spadaju također u dokumentaciju sustava osiguravanja kvalitete.





## Temeljni dokumenti sustava osiguravanja kvalitete

**Statut** kao temeljni akt svake ustanove regulira rad visokog učilišta, njegov pravni položaj, zastupanje i predstavljanje, djelatnost i poslovanje, osnivanje i unutarnje ustrojstvo odlučivanja i upravljanja, sastav i nadležnost tijela, ustroj i izvođenje stručnih studija, položaj nastavnika, suradnika i drugih zaposlenika, položaj studenata te druga pitanja važna za djelatnost i poslovanje visokog učilišta. Kao prvi dokument koji ustanova pri osnivanju donosi i ako je kvaliteta opredjeljenje ustanove, Statut je taj koji postavlja temelje sustava osiguravanja kvalitete kroz (minimalno) propisivanje nadležnosti i odgovornosti za sustav osiguravanja kvalitete.

**Strategije razvoja** trebala bi sadržavati ključne strateške ciljeve, razvojne zadatke, ključne pokazatelje dostignuća i operativne planove koji predstavljaju razvojni okvir ustanove u određenom smjeru. Dio strateških ciljeva vezan za sustav osiguravanja kvalitete se može donijeti kao dio opće strategija visokog učilišta unutar koje se definira podstrategija razvoja kvalitete ili kao zasebna Strategija razvoja kvalitete. U svakom slučaju važno je da strategija ili podstrategija sadrži SWOT analizu vezanu za razvoj kvalitete te jasno definirane strateške ciljeve, razvojne zadatke, ključne pokazatelje dostignuća sa jasno definiranim vremenskim okvirima, odgovorenim osobama i načinima praćenja odnosno operativnim planovima. Također trebali bi postojati jasni dokazi o provedbi strateških dokumenata, npr. sustavno usvajanje godišnjeg operativnog plana i izvješća o godišnjem operativnom planu itd.

**Politika kvalitete** trebala bi predstavljati zajedničko poimanje kvalitete na razini visokog učilišta, odnosno izražavati opći smjer, ciljeve vezane uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa, vrijednosti, etička načela i dobru praksu u osiguravanju kvalitete te biti okvir za djelovanje na institucijskoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Politika kvalitete treba biti jasno vidljiva u svim djelatnostima i organizacijskim procesima. Pri kreiranju i prihvaćanju razvojnih politika koriste se relevantne informacije sustava osiguravanja kvalitete kako bi se stvorilo poticajno okruženje za daljnji razvoj. Unutarnji i vanjski dionici aktivno uključeni su u ovaj proces i doprinose razvoju sustava. (Pravilnik o auditu, 2017)

**Pravilnik ili Priručnik sustava osiguranja kvalitete** definira temeljne odgovornosti unutar sustava osiguranja kvalitete te u organizacijskom smislu opisuje rad i zaduženja tijela za osiguravanje kvalitete. Također definira i područja primjene odnosno vrednovanja sustava te može opisivati veze i odnose među procesima.

**Priručnik za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete** bi trebao biti jasan popis koraka, procedure, odgovornih osoba ili tijela te uputa za provođenje periodičkih procesa unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete.

**Ostali Pravilnici, Odluke, Poslovnički ili Priručnici usko vezani uz sustav osiguravanje kvalitete** – kako je odgovornost na svakoj ustanovi da njezin sustav bude jasan i transparentan njezinim dionicima, može se kroz dodatne akte opisati, objasniti i definirati sve što je potrebno kako bi sustav upravo i bio takav, jasan i transparentan.





Kao primjer dobre prakse ustanove koje sudjeluju u ovom projektu imaju i dodatne dokumente usko vezane uz osiguravanje kvalitete. Npr: Priručnik za kvalitetu, Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguravanje kvalitete, Poslovnike rada tijela za sustav osiguravanja kvalitete i sl.

Važno je pri donošenju svakog dokumenta koji spada u temeljene dokumente sustava osiguravanja kvalitete paziti da se izbjegne redundancija, preklapanje i svakako nedosljednost informacija.

### Ostali mogući dokumenti sustava osiguravanja kvalitete

Ako pogledamo područja vrednovanja ESG-a ili područja vrednovanja koje ustanove propisuju u svojim aktima sustava osiguravanja kvalitete tada uočavamo da imamo pokriven širok spektar aktivnosti, odnosno pokrivaju se sva područja koja su od ključne važnosti za kvalitetu rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju neki od važnih dokumenta (bilo to u obliku pravilnika, priručnika, odluke ili zapisane procedure) po područjima ESG-a koje bi ustanova trebale imati su:

#### **ESG, STANDARD 1.2**

Dokumenti koji: definiraju postupak izrade i odobravanja programa, definiraju način suradnje sa studentima i drugim dionicima u postupku izrade programa, pokazuju kako ustanova koristi vanjsku ekspertizu i reference te dokumente koji pokazuju organizaciju stručne prakse kao sastavnog elementa studijskog programa.

Npr:

1. Pravilnik o postupcima procjene uspješnosti studija
2. Pravilnik o postupku unapređivanja studijskih programa
3. Pravilnik o stručnoj praksi

#### **ESG, STANDARD 1.3**

Dokumente koji opisuju ili pokazuju: postupke vezane uz uvažavanje i prilagođavanje različitostima studenata i njihovim potrebama, procedure za redovito evaluiranje i prilagođavanje različitih načina izvođenja nastave, kao i pedagoških metoda, postupke poticanje autonomije kod studenata, uz odgovarajuće usmjeravanje i podršku nastavnika. Dokumente koji definiraju međusobno poštivanje nastavnika i studenta, odgovarajuće postupke za rješavanje studentskih žalbi.

Dokumente koji propisuju pravila vezana uz vrednovanja, kriterije i metode vrednovanja i ocjenjivanja te uz usavršavanje nastavnika na tom području, dokumenti koji propisuju postupke vezane uz žalbeni postupak i stegovni postupak.

Npr:

1. Pravilnik o studijima i studiranju
2. Pravilnik o ocjenjivanju studenata
3. Pravilnik o stegovnoj odgovornosti
4. Etički kodeks



Istarsko  
veleučilište



SVEUČILIŠTE  
SIJEVER



H G K  
1 8 5 2  
HRVATSKA  
GOSPODARSKA  
KOMORA



Projekt je sufinancirala europska unija iz Europskog socijalnog fonda

5. Kodeks ponašanja studenata
6. Vodič za studente
7. Uputa za pohađanje i polaganje kolegija

#### **ESG, STANDARD 1.4**

Propisi koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje

Npr.

1. Pravilnik o studijima i studiranju
2. Pravilnik o diplomskom radu i diplomskom ispitu
3. Pravilnik o akademskom priznavanju
4. Vodič za studente
5. Pravilnik o dopunskoj ispravi
6. Pravilnik o priznavanju ispita
7. Pravilnik o dodjeli dekanove nagrade
8. Procedura upisa
9. Procedura Završetka studija

#### **ESG, STANDARD 1.5**

Dokumenti koji uspostavljaju jasne, transparentne i pravedne procese zapošljavanja, uz radne uvjete unutar kojih se prepoznaje važnost nastavnog rada. Dokumenti koji opisuju prilike i načine za profesionalni razvoj nastavnog osoblja i potiču ga.

Npr.

1. Pravilnik o uvjetima i postupku izbora u zvanja te stalnom i dopunskom usavršavanju nastavnika i suradnika
2. Pravilnik o nagrađivanju i izvrsnosti nastavnika i suradnika
3. Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i ustrojstvu radnih mesta

#### **ESG, STANDARD 1.6**

Dokumente koji definiraju pristup resursima za učenje i podršku studentima...

Npr.

1. Pravilnik o radu knjižnice
2. Pravilnik o Erasmus + programu međunarodne mobilnosti





Projekt je sufinancirala europska unija iz Europskog socijalnog fonda

### ESG, STANDARD 1.7

Procedure koje opisuju prikupljanje i dokumentiranje te izvještavanje o ključnim pokazateljima uspjeha, profil studentske populacije, napredovanje studenata, uspješnost i stopa odustajanja od studija, zadovoljstvo studenata studijskim programima, resursima za učenje i podršku dostupnu studentima, podaci o zapošljavanju i karijerama završenih studenata.

Npr.

1. Procedura prikupljanja i obrade podataka
2. Izvještaj o akademskim rezultatima
3. Profil studentske populacije
4. Vodič za studente

### ESG, STANDARD 1.9

Dokumente koji propisuju praćenje i periodičku reviziju programa.

Npr.

1. Pravilnik o postupcima procjene uspješnosti studija
2. Pravilnik o postupku unapređivanja studijskih programa.

## Bibliografija

ESG. (2015).

Dohvaćeno iz [https://www.azvo.hr/images/stories/kvaliteta/ESG\\_HR\\_final.pdf](https://www.azvo.hr/images/stories/kvaliteta/ESG_HR_final.pdf)

Pravilnik o auditu. (2017).

Dohvaćeno iz <http://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Pravilnik%20audit.pdf>

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju . (2013).

Dohvaćeno iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_04\\_45\\_1031.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_04_45_1031.html)

