

SVEUČILIŠTE U MOSTARU



VODIČ KROZ OSIGURANJE KVALITETE

-za studente i nastavnike-

Mostar, 2008.

SADRŽAJ

Predgovor	1
1. UVOD	2
2. ZAŠTO OSIGURANJE KVALITETE?	4
3. DEFINICIJE POJMOVA I INSTITUCIJE OSIGURANJA KVALITETE	6
3.1. Definicije	6
3.2. Institucije	9
4. VISOKO OBRAZOVANJE I OSIGURANJE KVALITETE	11
4.1. Definiranje osiguranja kvalitete u obrazovanju	12
4.2. Povezivanje kvalitete i obrazovanja	13
5. BOLONJSKI PROCES I OSIGURANJE KVALITETE	15
5.1. Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja	17
5.1.1. Svrha standarda i smjernica	19
5.1.2. Ciljevi standarda i smjernica	19
5.1.3. Standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete	19
5.1.4. Standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete	20
5.1.5. Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete	21
5.2. Registar agencija za vanjsko osiguranje kvalitete koje djeluju u Europi	23
5.3. Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju	24
6. SUSTAV OSIGURANJA I UNAPRJEĐENJA KVALITETE SVEUČILIŠTA U MOSTARU	26
6.1. Izjava o politici kvalitete	26
6.2. Strategija osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta u Mostaru	28
6.3. Ustroj sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru	32

6.4. Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru	33
6.5. Evaluacija sustava kvalitete obrazovanja na članicama Sveučilišta u Mostaru	43
6.5.1. Interna evaluacija	43
6.5.2. Vanjska evaluacija	44
6.5.3. Periodične provjere sustava	44
6.5.4. Mogućnosti za popravne radnje i prilagodbu nastave	45
6.6. Institucijsko upravljanje kvalitetom	46
6.7. Uključenost studenata	46
7. PROCEDURE ZA UNUTARNJE OSIGURANJE KVALITETE NA SVEUČILIŠTU U MOSTARU	48

Nakladnik

SVEUČILIŠTE U MOSTARU

Trg hrvatskih velikana 1

88000 Mostar (BiH)

www.sve-mo.ba

Za nakladnika

Prof.dr.sc. Vlado Majstorović, rektor

Recenzent

Prof. D.Sc. Jože Balič

University of Maribor

Slovenia

Dorada i tisak

FRAM ZIRAL d.o.o., Mostar

Mostar, travanj, 2008.

Izdavanje ove publikacije osigurano je sredstvima u okviru projekta
«Strukturalni razvoj osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju»
kojeg financiraju Vlada Lihtensteina i Austrijska razvojna kooperacija,
kojim koordinira WUS Austrija – ured Sarajevo.

Predgovor

Pitanje kvaliteta visokog obrazovanja i uloga sveučilišta u promociji i osiguranju kvaliteta zvanično je priznato u okviru Bolonjskog procesa Berlinskim priopćenjem, kojim se ministri europskih zemalja obavezuju na *pružanje podrške daljem razvoju osiguranja kvaliteta visokog obrazovanja na institucionalnoj, državnoj i europskoj razini*. Postoje različiti modeli osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju širom Europe i oni se razlikuju po svom formalnom okruženju, kriterijima i metodologiji. Berlinsko priopćenje naglašava da ključna odgovornost osiguranja kvaliteta leži na samoj instituciji.

Sveučilište u Mostaru prepoznaje porast zanimanja za osiguranjem kvalitete u visokom obrazovanju širom Europe. Svjesno kako je kvaliteta u samom središtu uspostave Europskog prostora visokog obrazovanja i jedan od temeljnih preduvjeta uspješne realizacije Bolonjskog procesa Sveučilište u Mostaru želi biti prepoznato kao institucija koja organizira visokokvalitetnu nastavu i studije u različitim disciplinama. Iz tog razloga kao jedno od prioritetnih područja, uz primjenu novih nastanih planova i programa, postavlja i razradu unutarnjeg sustava praćenja kvalitete. Pri tomu, jedno od temeljnih načela kojim se rukovodi, zbog raznolikosti studija i znanstvenih područja koja su obuhvaćena, jest izgradnja homogenosti i jačanje osjećaja pripadnosti djelatnika i studenata Sveučilištu.

Težnja za dostizanjem visokih standarda kvaliteta nije nova strategija Sveučilišta u Mostaru, već se prožima kroz sve faze njegovog postojanja. Kako bi se akademskoj zajednici, zaposlenicima, studentima, ali i široj zajednici približilo iznimno multidisciplinarno područje osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju, pripremljen je vodič kroz osiguranje kvalitete koji sadrži osnovne dokumente i aktivnosti važne za institucijski razvoj sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru.

1. UVOD

Temeljni element reforme visokog obrazovanja u stvaranju europskog prostora visokog obrazovanja uz ECTS je osiguranje kvalitete. U Bosni i Hercegovini gdje je osiguranje kvalitete u začetku, najvažnije je kvalitetno informirati što širu akademsku zajednicu, od profesora preko studenata do administrativnog osoblja, koji će osiguranje kvalitete implementirati u praksi i provoditi na svojim institucijama. Ali iznimno je važno i poznavati prilike u zemljama u kojima osiguranje kvalitete postoji već desetljećima, te učiti iz njihovih iskustava.

Bosna i Hercegovina se nalazi u jedinstvenoj prilici. Dovoljno smo na početku uvođenja osiguranja kvalitete da možemo odmah u potpunosti implementirati sve europske uvjete i standarde. Tu priliku jednostavno ne smijemo propustiti.

Pri uvođenju osiguranja kvalitete prvenstveno se mora krenuti od dva jednako važna pitanja: što studenti vide kao cilj visokog obrazovanja i što je uloga visokog obrazovanja u društvu. Studenti su ti za koje je visoko obrazovanje prvenstveno stvoreno. Oni su ti koji se s njim susreću iz dana u dana, i tako nekoliko godina. To ih čini pravim stručnjacima za osiguranje kvalitete. Studenti najbolje znaju kako bi njihovo «idealno» obrazovanje trebalo izgledati.

Opći cilj visokog obrazovanja je stvaranje, poticanje i garantiranje kvalitetnog obrazovnog procesa za studenta. Različite strategije i različiti akteri, koji rade na različitim razinama tog procesa moraju jamčiti da se postiže kvaliteta u najširem smislu te riječi. Glavna odgovornost za razvijanje, održavanje i poboljšavanje kvalitete leži na sveučilištima i njihovom osoblju čemu doprinose sami studenti i ostali sudionici interesa. Ostali akteri i razine imaju važnu ulogu u poticanju i provjeri postignuća, ali ako akademsko osoblje i studenti nisu duboko i iskreno uključeni u razvoj i poticanje kvalitete, vanjski akteri će moću utvrditi probleme, ali neće moći stvoriti i provoditi kvalitetne programe.

Danas, visoko obrazovanje treba biti dinamično, odnosno treba se mijenjati i napredovati kako se cjelokupno društvo mijenja. U kontekstu Bolonjskog procesa svaki program treba biti relevantan za društvo, treba

voditi prema zapošljavanju, biti prepoznat od akademske zajednice i dovoljno transparentan i usporediv da olakša pokretljivost i prepoznatljivost. Nadalje, program mora biti razumljiv, cijenjen i dovoljno privlačan da privuče značajan broj studenata, bilo u nacionalnom ili internacionalnom kontekstu. Prikladnost pristupa za ostvarenje ciljeva, dosljednost i koherencija sastavni su elementi programa i kao takvi dokaz su njegove kvalitete.

U tom kontekstu osiguranje kvalitete treba primarno služiti napretku visokog obrazovanja kako ne bi bilo statično. Osiguranje kvalitete je dinamičan proces koji se kontinuirano treba graditi.

Sveučilište u Mostaru uvažava različite koncepta kvalitete u visokom obrazovanju kao što su:

- koncept kvalitete kao svrsishodnost (fitness for purpose) - koncept koji naglašava potrebu postizanja ili usklađivanja s opće prihvaćenim standardima koje je utvrdilo akreditacijsko tijelo odnosno tijelo nadležno za osiguranje kvalitete, pri čemu se naglasak stavlja na učinkovitost radnih procesa ustanove ili studijskog programa u ispunjenju navedenih ciljeva i misije.);
- koncept kvalitete kao primjerenosti svrhe (fitness of purpose) - koncept usmjeren na utvrđene ciljeve i misiju sveučilišta ili studijskog programa bez provjere sposobnosti samih procesa s obzirom na vanjske ciljeve i očekivanja;
- koncept kvalitete kao izvrsnosti - tradicionalan, elitistički akademski pogled koji smatra da samo najviši standardi izvrsnosti pokazuju istinsku akademsku kvalitetu. i
- kvaliteta kao unaprjeđenje ili poboljšanje - usredotočenost na trajna poboljšanja pri čemu se naglašava odgovornost visokih učilišta da na najbolji način iskoriste autonomiju sveučilišta i akademske slobode.

U razvoju institucijskog mehanizma osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilište u Mostaru se rukovodilo i rukovodi standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja.

2. ZAŠTO OSIGURANJE KVALITETE?

Tema osiguranja kvalitete je oduvijek bila od iznimne važnosti, originalno, privatnom sektoru, poglavito u industriji. Međutim, sada je jako važna i u obrazovanju, ali i u ostalim javnim sektorima. Kvaliteta ostaje najvažniji faktor pri kreiranju vrijednosti proizvoda ili usluge za primatelja. Kvaliteta je, isto tako, sredstvo kojim se proizvod ili usluga razlikuje od svojih takmaca. S obzirom da je privatni sektor vođa u osiguranju kvalitete, organizacije i institucije u javnom sektoru mogu učiti iz iskustava privatnog sektora.

Osiguranje kvalitete pojavilo se kao principijelna metodologija u proizvodnji u zapadnom svijetu tijekom 50-tih i u ranim 60-tim godinama godina prošlog stoljeća. Koncept kvalitete je prilično neuhvatljiv jer se odnosi na relativnu, iako primjetnu razliku između jedne stvari i druge. Relativni pojmovi poput “bolji”, “superioran”, “prihvatljiv” se primjenjuju kako bi se procijenila kvaliteta. Međutim, kvaliteta je univerzalno prihvaćen faktor u uspješnom gospodarstvu. Najbolje tvrtke su one koje zadovoljavaju standarde kvalitete i za koje je usluga korisnicima opsesija na svakom pojedinom tržištu na kojem djeluju.

Potrebno je razumjeti razliku u filozofiji koja dominira u osiguranju kvalitete u gospodarstvu i onoj u javnim uslugama. Unutar gospodarske i industrijske filozofije u zadnjih 50 godina fokus je bio na treniranju zaposlenika, kako bi se predvidjeli i zaustavili problemi, te unaprjeđivanju i osnaživanju organizacijskih sustava i kontinuiranom poboljšanju učinkovitosti. U javnom je sektoru, poput zdravstvenog i obrazovnog, filozofija osiguranja kvalitete temeljena na “watchdog”¹⁾ pristupu koji se oslanja na vladinu kontrolu, profesionalne reference, revizije i nedavno razvijene inspekcije nezavisnih stručnjaka kako bi se održali standardi, iskorijenila loša praksa i riješili problemi.

Koncept osiguranja kvalitete nije nov, međutim, terminologije i metodologije koje se sada koriste kako bi se definiralo, razvilo i primijenilo osiguranje kvalitete su relativne nove. Postoji veliki broj

¹⁾ “watchdog” pristup u slobodnom prijevodu bio bi pristup psa stražara

različitih perspektiva onoga što bi trebala značiti kvaliteta u visokom obrazovanju. Ponuđene su različite definicije, ali konsenzus nikad nije postignut. Najrašireniji i najbolje prihvaćen kriterij kvalitete u visokom obrazovanju najvjerojatnije je *“fitness for purpose”*. Konsenzus oko ovog kriterija ne rješava problem onoga što znači kvaliteta u visokom obrazovanju, već samo nosi diskusiju jedan korak naprijed k pitanju “što je smisao visokog obrazovanja?”. Međutim, ovaj korak je iznimno koristan jer, u velikoj mjeri, se upravo različita mišljenja o ciljevima visokog obrazovanja nalaze iza različitih koncepata kvalitete u visokom obrazovanju. Različiti pristupi kvaliteti reflektiraju različite pristupe samom visokom obrazovanju.

Osiguranje kvalitete neprimjetno je dominiralo svim dijelovima života od industrije, uslužnih centara i bolnica do obrazovanja. Potreba za kvalitetom pokazala se odlučujućim faktorom u odlučivanju o uspjehu ili propasti mnogih proizvoda i usluga tijekom razvoja društva, iako je često bila više naznačena nego eksplicitno analizirana i mjerena. Naravno, postoje prednosti u većoj primjeni eksplicitnih mjerenja kvalitete. Između ostalih, povećana mogućnost da se spremno usporede slični proizvodi i usluge, razvoj jedinstvenih zajedničkih standarda i naravno, širi spektar informacija za korisnike. Stoga, naglasak na potrebi za uporabom eksplicitnih mjerenja kako bi se pratila i provjerila kvaliteta je izazov na koji svi mi koji se bavimo visokim obrazovanjem moramo odgovoriti. Kvalitetan i svrsishodan sustav osiguranja kvalitete može biti uveden jedino ukoliko se otvoreno i javno raspravi, i ako se postignu jedinstveni zajednički ciljevi osiguranja kvalitete iz kojih će proslijediti i standardi i procedure, te način implementacije istih. Međutim, neka osnovna načela trebaju prožimati cijeli rad, a to su:

- interesi koje studenti, poslodavci i društvo općenito imaju od kvalitetnog visokog obrazovanja;
- središnja važnost institucionalne autonomije, usložena spoznajom da to sa sobom donosi veliku odgovornost;
- potreba da vanjsko osiguranje kvalitete odgovara svojoj svrsi, te da ustanove ponesu samo nužan i prikladan teret u ostvarenju svojih ciljeva.

3.DEFINICIJE POJMOVA I INSTITUCIJE OSIGURANJA KVALITETE

Kako bi se studentima, akademskom osoblju, zaposlenicima i vanjskim korisnicima usluga Sveučilišta približilo iznimno multidisciplinarno područje osiguranja i unaprjeđenja kvalitete u visokom obrazovanju u ovom vodiču dane su definicije vezane uz osiguranje kvalitete, jer bez usuglašene i jasne terminologije ne možemo očekivati kvalitetnu raspravu o ciljevima, načinu primjene i odgovornostima pojedinih tijela i interesnih grupa o uvođenju osiguranja kvalitete. Definicije navedene u ovom vodiču su opće prihvaćene i trebale bi omogućiti čitatelju bolje razumijevanje teksta. Uz svaki pojam na hrvatskom jeziku dan je i prijevod na engleski jezik kako bi se zainteresiranim čitateljima omogućilo i bolje razumijevanje literature vezane uz visoko obrazovanje na engleskom jeziku.

Definicijama je dodan i kratak popis institucija koje se spominju u tekstu i koje intenzivno rade na području osiguranja kvalitete.

3.1. Definicije

AKREDITACIJA (Accreditation) - Postupak putem kojeg (ne)vladino ili privatno tijelo ocjenjuje kvalitetu visokoškolske institucije u svojoj ukupnoj ukupnosti ili kvalitetu studijskog programa kako bi se službeno utvrdilo ispunjava li predmet vrednovanja dogovorene kriterije i standarde.

KVALITETA (Quality) - Definicija kvalitete u obrazovanju jest “kontinuirani proces koji osigurava ispunjavanje dogovorenih standarda”. Dogovoreni standardi trebali bi osigurati da svaka obrazovna institucija gdje je kvaliteta osigurana ima potencijal ostvarivanja visoke kvalitete sadržaja i rezultata.

KONTROLA KVALITETE (Quality Control) - Kontrola kvalitete odnosi se na formalni i neformalni proces verifikacije koji koriste institucije kako bi pratile kvalitetu i standarde, a kojim osiguravaju zadovoljavajuće rezultate.

KULTURA KVALITETE (Quality Culture) - Kultura kvalitete je stvaranje visokokvalitetnog stupnja mehanizama osiguranja i provjere kvalitete unutar same institucije, te kontinuirane primjene rezultata te provjere. Kultura kvalitete može se definirati i kao sposobnost institucije ili individualnog programa da razvije sustav osiguranja kvalitete u svakodnevnom radu institucije i time postigne kontinuirano osiguranje kvalitete, ne oslanjajući se isključivo na periodičku evaluaciju.

LICENCA/LICENCIRANJE (Licensure/Licensing) - Postupak u kojem nadležno državno tijelo izdaje službeno dopuštenje a) za obavljanje određene djelatnosti i/ili uporabu određene titule osobama koje posjeduju određene kvalifikacije b) za provedbu studijskih programa utemeljen na vrednovanju relevantnih planova i opisa programa radi omogućivanja njihove provedbe prije stjecanja službene akreditacije te c) ustanovama radi obavljanja određenih aktivnosti.

OSIGURANJE KVALITETE (Quality Assurance) - Osiguranje kvalitete odnosi se na sredstva ili procese kojima institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje nudi održavaju i unaprjeđuju. Termin Quality Assurance (QA), odnosno osiguranje kvalitete, danas se koristi i za vanjsko (External Quality Assurance) osiguranje kvalitete i za unutar institucijsko osiguranje kvalitete (Internal Quality Assurance). Stoga je iznimno bitno pratiti kontekst u kojem se termin koristi.

PROCJENA KVALITETE (Quality Assessment) - Procjena kvalitete je proces vanjske evaluacije koju provodi tijelo izvan institucije visokog obrazovanja, s posebnim naglaskom na kvalitetu iskustva studenata u instituciji.

POKAZATELJI (Indicators) - Operativne varijable koje se odnose na posebne empirički mjerljive karakteristike visokoškolskih institucija, odnosno studijskih programa na temelju kojih se mogu prikupiti dokazi da bi se odredilo jesu li standardi zadovoljeni. Pomoću pokazatelja identificiraju se trendovi uspješnosti i područja u kojima je potrebno poduzeti određene korektivne radnje s ciljem unaprjeđenja kvalitete institucije.

POKAZATELJI USPJEŠNOSTI (Performance Indicators) – Pokazatelji uspješnosti predstavljaju kvalitativna i kvantitativna mjerenja rezultata, te mjerenja ishoda sustava ili programa. Pomoću njih ustanova određuje referentnu vrijednost svoje izvedbe odnosno provodi usporedbu visokoškolske institucije.

REFERENTNA VRIJEDNOST (Benchmark) - Standard, ili kriterij prema kojem se kvaliteta predmetnog subjekta mjeri, prosuđuje i vrednuje, te prema kojem se mjeri ishod određene aktivnosti.

REVIZIJA KVALITETE (Quality Audit) - Revizija kvalitete je proces ispitivanja procedura visokoobrazovne institucije, kojom institucija osigurava kvalitetu i standarde kako bi se osiguralo ostvarivanje standarda kvalitete i provjerilo jesu li dogovoreni standardi uspješno implementirani, te zadovoljavaju li zadane ciljeve. Posebno bitan cilj kontinuiranog QUALITY AUDIT-a je “ustanoviti do koje mjere institucije učinkovito iskorištavaju svoje odgovornosti za standarde diploma izdanih u njihovo ime i za kvalitetu obrazovanja koje pružaju kako bi studenti uspjeli zadovoljiti standarde.”

SAMOVREDNOVANJE (Self-Evaluation) – Postupak samovrednovanja sastoji se od sustavnog prikupljanja administrativnih podataka, ispitivanja mišljenja studenata, završenih studenata i nastavnog osoblja, te periodične izrade izvješća sa samovrednovanja. Izvješće o samovrednovanju predstavlja polazni skup informacija koji prosudbenoj skupini pri provedbi vanjskog vrednovanja služi kao polazna osnova.

UNAPRJEĐIVANJE KVALITETE (Quality Enhancement) - Unaprjeđivanje kvalitete je proces pozitivnog mijenjanja aktivnosti unutar institucije kako bi se osigurao kontinuiran napredak u kvaliteti obrazovanja koju institucija pruža.

UNUTAR INSTITUCIJSKO OSIGURANJE KVALITETE (Internal Quality Assurance) - Unutar institucijsko osiguranje kvalitete (ili unutarnje osiguranje kvalitete) odnosi se na sredstva ili procese kojima sama visokoobrazovna institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje visokoobrazovna institucija nudi održavaju i unaprjeđuju. Provodi se kontinuirano (svakog semestra na primjeru

evaluacije pojedinih predmeta), na svim razinama, od evaluacije pojedinih predmeta preko programa, do samog vodstva i funkcioniranja visokoobrazovne institucije. Rezultati unutar institucijskog osiguranja kvalitete najčešće su prvi dokumenti koji se razmatraju u pripremi vanjskog osiguranja kvalitete.

VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE (External Quality Assurance) - Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na sredstva ili procese kojima nezavisna institucija (agencija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju) jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje visokoobrazovna institucija nudi održavaju i unaprjeđuju. Vanjsko osiguranje kvalitete provodi se periodički (u Europi najčešće svakih 3 do 5 godina), na bilo kojoj razini, od evaluacije pojedinih programa do sveučilišne razine te najčešće služi kao temelj akreditaciji.

3.2. Institucije

U nastavku su navedene institucije koje su dale značajan doprinos razvoju kulture kvalitete, što ne znači da ne postoje i druge institucije koje se bave ovom problematikom.

EUA - European University Association je organizacija koja okuplja predstavnike sveučilišta i rektorskih konferencija iz cijele Europe. Ciljevi EUA su predstavljanje interesa sveučilišta u Bolonjskom procesu, te prema institucijama koje se bave visokim obrazovanjem. www.eua.be

ENQA - European Network for Quality Assurance je europska mreža nacionalnih agencija za osiguranje kvalitete u Europi. Tek su od konferencije u Bergenu (2005.) uključeni u Bolonjski proces, a cilj im je predstavljanje interesa agencija za osiguranje kvalitete. www.enqa.net

EURASHE - European Association of Institutions in Higher Education je mlada organizacija koja okuplja predstavnike institucija visokog obrazovanja koje nisu sveučilišta i predstavljaju njihove interese na europskoj razini. www.eurashe.be

ESIB - ESIB - The National Unions of Students in Europe je europska krovna organizacija koja kroz svoje članove predstavlja preko 11 milijuna studenata u Europi. 45 nacionalnih studentskih udruga iz 34 zemlje Europe članice su ESIB-a. ESIB je aktivno uključen kao jedini predstavnik studenata u Bolonjski proces i redovito predstavlja studentske interese prema institucijama Europske Unije, Vijeća Europe, UNESCO-a, OECD-a, EUA i drugih. www.esib.org

E4 - ENQA, EUA, EURASHE i ESIB, s predstavnicima Europske komisije, na ministarskoj su konferenciji održanoj u Berlinu, u sklopu Bolonjskog procesa, dobili nalog prirediti prijedlog zajedničkih standarda, procedura i smjernica u osiguranju kvalitete na europskoj razini. Vrlo često se isključivo u kontekstu razvoja europske dimenzije spominje zajednički rad, te četiri organizacije kao rad grupe E4. Međutim, to nikako ne znači da često imaju različite poglede, kako na visoko obrazovanje, tako i na osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

ECA - European Consortium for Accreditation organizacija je koja okuplja agencije za akreditaciju. Cilj joj je omogućiti priznavanje rezultata akreditacija između članica. www.eaconsortium.net

UNESCO - United Nations Education, Science and Culture Organisation je međudržavna organizacija koja se u sklopu Ujedinjenih naroda bavi pitanjima obrazovanja. www.unesco.org

OECD - Organization for Economic Cooperation and Development međudržavna je organizacija koja okuplja ekonomski najnaprednije zemlje svijeta i prvenstveno se bavi načinima daljnjeg poboljšanja ekonomije tih zemalja. Tek odnedavno počela se intenzivnije baviti i pitanjima obrazovanja i visokog obrazovanja. www.oecd.org

4. VISOKO OBRAZOVANJE I OSIGURANJE KVALITETE

Povećana potražnja za kvalitetnim visokim obrazovanjem studenata i cjelokupnog društva govori da se sada visokoobrazovne institucije suočavaju sa sličnim pritiscima kojima je privatni sektor izložen već desetljećima. Implikacije su iznimno ozbiljne upravo za visokoobrazovne institucije kojima nedostaju financije i infrastrukturni resursi, te često imaju problema s priznavanjem diploma i vlastitih institucija, a u novije vrijeme imaju sve jaču konkurenciju lokalnih, međunarodnih i institucija obrazovanja koje koriste nove metode obrazovanja poput ICT tehnologije.

Neke od lekcija koje bi bilo dobro naučiti iz svijeta privatnog sektora:

- Kvaliteta mora postati vodeći princip u apsolutno svakom dijelu rada institucije (stvaranje kulture kvalitete);
- Nužno je dobro poznavati potrebe studenata i profesora (aktera povezanih s uslugom);
- Stvaranje želje za visoko obrazovnom institucijom kroz zadovoljavanje socijalnih i ekonomskih trendova, dok institucija istovremeno održava visoki stupanj akademske integriteta i superiorne kvalitete.

Institucije koje nude kvalitetu i vrijednosti u ponudi svojih obrazovnih usluga će najvjerojatnije rasti i napredovati. Takve institucije ostvaraju pogodnosti kao što su jača lojalnost studenata i osoblja, niža osjetljivost na ekonomske promjene, sposobnost vladanja višim prihodima i veća autonomija od državne u razvijanju vlastite politike razvitka. Kako bi se osigurala socijalna uloga visokoobrazovnih institucija, država mora razviti i implementirati razne strategije kojima će se razviti visoko obrazovanje koje će istovremeno biti i kvalitetno i dostupno studentima. Rast i razvoj metodologija osiguranja kvalitete, te implementacija rezultata evaluacija i njihovih preporuka, institucionalno i socijalno, ključan je faktor u postizanju tog cilja.

Primjena osiguranja kvalitete u sferi visokog obrazovanja, dok ima iste osnovne ciljeve definiranja i priznavanja kvalitete, zakomplicirana je važnom socijalno-ekonomskom ulogom koju obrazovanje igra u razvoju lokalnog, nacionalnog i globalnog društva. Kvaliteta je razlikovna

karakteristika koja vodi studente pri izboru visokog obrazovanja, ali i visoko obrazovne institucije kada to obrazovanje pruža. Otkad je ostvarenje jasnih i transparentnih sustava osiguranja kvalitete i akreditacije postalo jednim od ciljeva Bolonjskog procesa, integracija i implementacija sustava osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je postala ključno pitanje u gotovo svim zemljama Europe. Ovaj potez koji vodi integriranju osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je pogodovao institucijama i studentima, postavljajući za cilj model međunarodne suradnje u visokom obrazovanju koji će unaprijediti kvalitetu, transparentnost i usporedivost diploma i studija koji su uključeni u proces. Pogodnosti koje mogu dobiti, ako imaju priznati sustav osiguranja kvalitete na razini programa, fakulteta, institucije i na nacionalnoj razini, su jasne i poznate institucijama, ali i studentima, akademskoj zajednici i društvu općenito.

4.1. Definiranje osiguranja kvalitete u obrazovanju

Kvaliteta u visokom obrazovanju, prema članku 11. Svjetske deklaracije o visokom obrazovanju Ujedinjenih Naroda, je višedimenzionalni koncept koji obuhvaća sve njegove funkcije i aktivnosti: podučavanje i akademske programe, istraživanje i stipendije za studente, zapošljavanje osoblja, studente, fakultete, zgrade, opremu, akademsko okruženje, usluge i zajednicu. Osiguranje kvalitete trebalo bi preuzeti formu unutarnje samoevaluacije i vanjske revizije, koju otvoreno provodi tim nezavisnih stručnjaka, ako je moguće s međunarodnim ekspertizama, koje se smatraju ključnima za unaprjeđenje kvalitete. Nezavisni državni organi trebali bi biti osnovani kao definiranje međunarodno priznatih usporedivih standarda kvalitete. Dužna pažnja trebala bi se pokloniti specifičnom institucionalnom, nacionalnom i regionalnom kontekstu kako bi se uzela u obzir različitost i izbjegla uniformnost. Ključni nositelji interesa bi trebali biti integralni dio institucionalnih procesa evaluacije. Kvaliteta isto tako zahtijeva da visoko obrazovanje bude okarakterizirano međunarodnom dimenzijom (razmjena znanja, interaktivno umrežavanje, mobilnost profesora i studenata, međunarodni istraživački projekti), dok istovremeno uzima u obzir i lokalne kulturne vrijednosti i okolnosti.

Aristotel je u osmoj knjizi svoje Politike izjavio: “Ovo obrazovanje i ovi studiji postoje zbog sebe samih”. U ovom kontekstu, osiguranje kvalitete trebalo bi postojati uz podržavanje ideala “*fitness for purpose of education*”, gdje je svrha obrazovanja razvoj društva i obrazovanja pojedinca.

4.2. Povezivanje kvalitete i obrazovanja

Osiguranje kvalitete je uvjet koji vodi ostvarenju transparentnosti. Ono će instituciji osigurati akademsku kvalitetu (predavanja, curriculum, itd.), strukturalnu kvalitetu (zgrade, kompjutori, prostorije, itd.), ponudu predmeta, te omogućiti nezavisan i objektivni uvid u njihovu kvalitetu. Transparentnost bi trebala biti dijalektična, što znači da bi osiguranje kvalitete trebalo osigurati transparentnost rada institucije, ali bi i sam proces osiguranja kvalitete trebao biti transparentan, dozvoljavajući javan uvid u rezultate osiguranja kvalitete. Cilj je otkloniti zapreke učinkovitoj mobilnosti studenata i nastavnika, priznavanju dijelova studija, predmeta i samih kvalifikacija te osigurati “*fitness for purpose*” našeg obrazovanja, kao i da rezultati visokog obrazovanja zadovoljavaju naša očekivanja.

Osiguranje kvalitete preduvjet je akreditaciji. Visokoobrazovne institucije stalno se mijenjaju i napreduju, akreditacija je temeljena na evaluaciji provedenoj u jednom trenutku u vremenu, s posebnom pažnjom na nekom određenom djelu institucije (program, predmet, objekt, itd.) ili cjelokupnoj instituciji. Evaluacija vodi dodjeljivanju certifikata ili priznavanja da određeni dio institucije ili sama institucija zadovoljavaju određene standarde. Kada se provodi akreditacija, osiguranje kvalitete trebalo bi garantirati da izmjereni standardi u akreditacijskom procesu mogu biti održavani dugoročno. Stoga akreditacija ne može biti potpuna ukoliko se sva tri koraka navedena u “Politici osiguranja kvalitete i akreditacije” ne provode i ukoliko se proces ne promatra kao kontinuiran. Važnost akreditacije za studente može se navesti u sljedeće tri točke:

- Akreditacija pruža studentima programe koji su jasno definirani kao zadovoljavajući. Akreditacija pruža dodatnu sigurnost da program koji student upisuje ili ga već pohađa može ostvariti ono što se njime predviđa.

- Akreditacija omogućuje mobilnost studenata i nastavnika jer pruža instituciji nezavisnu potvrdu programa studija i institucije iz kojih oni dolaze. Dobar sustav akreditacije može dovesti do razvitka “pred-priznavanja” diploma.
- Akreditacija mora poboljšati i omogućiti priznavanje diploma iz drugih zemalja i time unaprijediti mobilnost studenata.

Postoji nekoliko ključnih pitanja koja postaju jasna s izazovima i mogućnostima koji dolaze s osiguranjem kvalitete u visokom obrazovanju. Jasno je, međutim, da će država uvijek imati interes u korištenju visokog obrazovanja za promoviranje značajnih razvitaka politike. Nema ničeg lošeg u tome, društvo plaća za visoko obrazovanje (u većini zemalja Europe najveći dio prihoda dolazi od države) i ima pravo utjecaja na ono što se čini u visokom obrazovanju i mogućnost provjere dobivaju li ono što plaćaju. Međutim, to nema nužno veze s kvalitetom u visokom obrazovanju. Kvaliteta je važna i možemo očekivati da će se kvaliteta koristiti kako bi se poboljšali i unaprijedili politički ciljevi.

Visoko obrazovanje nastaviti će igrati sve značajniju ulogu u modernom društvu. Potražnja za visokoobrazovanim građanima i kritičkom analizom društva će se povećati. Moramo biti spremni učiniti svaku moguću promjenu u organizaciji i metodama kako bismo unaprijedili proces učenja studenata, kako bismo se mogli nositi s povećanim brojem studenata i kako bismo dali adekvatnu potporu novim kategorijama studenata. Kvaliteta ne traži da radimo iste stvari na isti način kao što smo to dosada činili, već zahtijeva nove načine ostvarivanja ciljeva koje smo uvijek imali.

5. BOLONJSKI PROCES I OSIGURANJE KVALITETE

Bolonjskom deklaracijom 1999. ministri visokog obrazovanja vodećih europskih zemalja usuglasili su se kako će intenzivirati međusobnu suradnju stvaranjem europskog prostora visokog obrazovanja, koji bi omogućio mobilnost studenata i profesora, bolju institucionalnu suradnju, prohodnost i fleksibilnost studija, stvaranje europskog tržišta rada i jačanje kompetitivnosti i atraktivnosti Europe u odnosu na druge regije. Ključni element ostvarivanja zadanih ciljeva koji bi omogućili harmonizaciju visokog obrazovanja u Europi jest priznavanje perioda studiranja, diploma i kvalifikacija između institucija. Iako to nije eksplicitno rečeno, ostvarivanje europskog prostora visokog obrazovanja, te priznavanje studija kao njegovog temeljnog elementa, implicira i stvaranje povjerenja u kvalitetu institucija, programa, nastave i znanosti između svih zemalja uključenih u proces. Stoga je već u Bolonjskoj deklaraciji naglašeno kako je nužna suradnja u osiguranju kvalitete na europskoj razini.

Slično je ponovljeno i u Pragu dvije godine kasnije. Ipak, važnost razvoja osiguranja kvalitete i jačanja suradnje na europskoj razini u osiguranju kvalitete naglašena je istjecanjem osiguranja kvalitete kao ključnog faktora kompetitivnosti i atraktivnosti europskog visokog obrazovanja u svijetu.

Međutim, između Praga (2001.) i Berlina (2003.), bitan zaokret u cjelokupnom procesu donio je i bitne pomake na području osiguranja kvalitete. Ministri su uočili kako nemaju nikakvih mjera nadziranja implementacije dogovorenog, a vrlo često su deklaracije javno tumačene kao lijepe riječi bez konkretnih dogovorenih mjera.

Stoga u Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije su pozvali Europsku organizaciju za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju da „putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om“, razvije „sporazuman skup standarda, postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete“ da „istraži načine osiguravanja prikladnog sustava stručnog pregleda za osiguranje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela, te da 2005. putem Grupe za promicanje Bolonjskog procesa (Bologna Follow-Up) izvijesti ministre o

napretku. ENQA je spremno dočekala ovu mogućnost da uvelike doprinese razvoju europske dimenzije u osiguranju kvalitete i pritom promiče ciljeve Bolonjskog procesa.

Ministri su jasno izrazili potrebu za razvojem zajedničkih kriterija i metodologije osiguranja kvalitete, te su stoga po prvi puta jasno izrečeni osnovni temelji koje svaki sustav osiguranja kvalitete mora zadovoljiti.

U Berlinu je dogovoreno kako svaki nacionalni sustav osiguranja kvalitete treba uključivati:

- definiciju odgovornosti tijela i institucija koje su uključene u sustav osiguranja kvalitete;
- evaluaciju programa ili institucija, uključujući internu evaluaciju, vanjsku evaluaciju, sudjelovanje studenata u procesu osiguranja kvalitete i javnost rezultata evaluacija;
- sustav akreditacije, certifikacije ili proceduru usporedivu s akreditacijom;
- međunarodnu suradnju i međunarodno sudjelovanje u procesu osiguranja kvalitete.

U Bergenu, 2005. je prihvaćen izvještaj pripremljen u E4 (ENQA, EUA, EURASHE i ESIB), koji je postavio standarde, procedure i smjernice za osiguranje kvalitete u Europi. Prihvaćena je i ideja sustava evaluacije samih sustava osiguranja kvalitete u Europi kroz Europski registar za agencije za osiguranje kvalitete i akreditaciju. S obzirom da su to ključni dokumenti s jasnim zahtjevima za prilagođavanje postojećih sustava osiguranja kvalitete koji ne zadovoljavaju u potpunosti europske standarde, a i jasni naputci za stvaranje sustava osiguranja kvalitete zemljama koje takav sustav još nemaju ili je tek u začetku, oni će biti dani u nastavku.

Nužno je naglasiti kako upravo zemlje poput BIH imaju najviše koristi od dogovora postignutih na europskoj i svjetskoj razini jer imaju jasne smjernice kako treba razvijati sistem osiguranja kvalitete.

5.1. Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja

Između Berlina i Bergena, dvije godine, kontinuirano su se odvijali sastanci između predstavnika ENQA, EUA, ESIB i EURASHE (u daljnjem tekstu E4; sastancima je nazočila i Europska komisija). Tijekom dvije godine, burne rasprave su se vodile oko standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, najviše zbog različitih sustava koji postoje u Europi, ali i činjenice da je do tada jedina institucija odgovorna za uspostavljanje standarda visokog obrazovanja bila sama država (najčešće u suradnji s akademskom zajednicom). Međutim, nakon dugih pregovora dogovoreni su minimalni standardi koji su i usvojeni na Ministarskoj konferenciji u Bergenu, u svibnju 2005.

Kao ciljevi usvajanja zajedničkih, europskih standarda i smjernica u osiguranju kvalitete istaknuto je:

- Poboľšati dosljednost u osiguranju kvalitete širom europskog prostora visokog obrazovanja primjenom sporazumnih standarda i smjernica.
- Ustanove visokog obrazovanja i agencije za osiguranje kvalitete širom Europe će moći koristiti zajedničke referentne točke za osiguranje kvalitete.
- Pojednostavljena identifikacija profesionalnih i vjerodostojnih agencija.
- Postupci za priznavanje kvalifikacija (diploma) će se intenzivirati.
- Vjerodostojnost rada agencija za osiguranje kvalitete će biti poboljšana.
- Razmjena stajališta i iskustava među agencijama i ključnim nositeljima interesa (uključujući ustanove visokog obrazovanja, studente i predstavnike tržišta rada) će biti poboljšana pomoću Europskog savjetodavnog foruma za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.
- Međusobno povjerenje među agencijama i ustanovama visokog obrazovanja će porasti.
- Otvaranje mogućnosti međusobnog priznavanja agencija za osiguranje kvalitete.

Bitno je napomenuti da minimalni standardi znače upravo minimum koji svaki sustav osiguranja kvalitete mora ispuniti. Dakle, svaka zemlja ima pravo razvijati svoje standarde šire i dublje od onih izloženih i usvojenih u Bergenu, ali mora također i ispuniti dogovoreno. Nadalje naglašeno je da kontekst osiguranja kvalitete sam po sebi mora uzeti u obzir upravo jedinstvene prilike zemlje i regije u kojoj institucija funkcionira, što treba biti reflektirano u nacionalnim standardima koji bi prema tome sami po sebi trebali biti širi od dogovorenih minimalnih standarda.

Tri principa provlače se kroz cijeli dokument i postavljena su kao preduvjet razvoja osiguranja kvalitete. To su: sudjelovanje studenata u osiguranju kvalitete na svim razinama, od razvoja i upravljanja osiguranjem kvalitete do pojedinih evaluacija programa i institucija, poštivanje autonomije institucija visokog obrazovanja i transparentnost, odnosno javni i otvoreni pristup kako standardima i procesima osiguranja kvalitete, tako i rezultatima pojedinih evaluacija.

Sam dokument usvojen u Bergenu razrađuje konkretne:

- Standarde i smjernice za unutar institucijsko osiguranje kvalitete
- Standarde i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete
- Standarde i smjernice za rad agencija za vanjsko osiguranje kvalitete
- Sistem stručnih revizija za agencije za osiguranje kvalitete.

Standardi predstavljaju jasno i konkretno što svaka institucija mora razmotriti u svom postupku, bilo unutar institucijske ili vanjske evaluacije. To konkretno znači da, ukoliko je jedan od standarda, kao što je dolje navedeno, da se studente treba ispitivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje se redovno primjenjuju, na razini unutar institucijskog osiguranja kvalitete institucija mora provjeriti putem dokumentirane evaluacije (npr. studentski upitnici nakon položenih ispita, ali i drugim metodama) ima li svaki profesor objavljene javne kriterije, pravila i procedure svojih ispita, dostupne svim studentima, ali i šire, te dodatno jesu li ti kriteriji, pravila i procedure uistinu poštivani. Nadalje, pri vanjskoj evaluaciji od strane nezavisne agencije članovi evaluacijskog odbora moraju provjeriti provjerava li institucija dogovorene standarde o ispitivanju studenata te zadovoljavaju li oni detaljno razjašnjen standard na nacionalnoj razini.

5.1.1. Svrha standarda i smjernica

Svrha standarda i smjernica je:

- da unaprijede obrazovanje dostupno studentima na visokoškolskim ustanovama u Europskom području visokog obrazovanja;
- da pomognu visokoškolskim ustanovama u upravljanju kvalitetom i unaprijeđenju kvalitete i pritom im pomognu opravdati njihovu institucionalnu autonomiju;
- da stvore osnovu za rad agencijama za osiguranje kvalitete;
- da eksterno osiguranje kvalitete učini transparentnijim i razumljivijim svima uključenima u proces.

5.1.2. Ciljevi standarda i smjernica

Ciljevi standarda i smjernica su:

- da potaknu razvoj visokoobrazovnih institucija koje će poticati dinamične intelektualne i obrazovne aktivnosti;
- da budu izvor pomoći i usmjerenja za visokoškolske ustanove i druge relevantne agencije u razvijanju vlastite kulture osiguranja kvalitete;
- da obavještavaju i povećavaju očekivanja visokoškolskih ustanova, studenata, poslodavaca i drugih aktera o procesima i rezultatima visokog obrazovanja;
- da doprinesu zajedničkom referentnom okviru za pružanje visokog obrazovanja i osiguranja kvaliteta u europskom prostoru visokog obrazovanja.

5.1.3. Standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete

1.Strategija razvoja i postupci za osiguranje kvalitete: Visokoškolske institucije bi trebale imati strategiju razvoja i popratne postupke za osiguranje kvalitete i standarda svojih programa i diploma. Također, u svom bi se radu trebale izričito posvetiti razvijanju kulture koja prepoznaje važnost kvalitete, te osiguranje kvalitete. Da bi ovo postigle, ustanove trebaju razviti i implementirati strategiju neprestanog poboljšavanja kvalitete. Strategija razvoja i postupci bi trebali imati formalan status i biti javno dostupni. Također, trebali bi uključivati uloge namijenjene studentima i drugim ključnim sudionicima.

2.Odobrenje, nadziranje i periodički pregled programa i kvalifikacija: Institucije bi trebale imati formalne mehanizme za odobrenje, periodičke preglede i nadziranje svojih programa i kvalifikacija.

3.Ocjenjivanje studenata: Studenti bi se trebali ocjenjivati po objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje se redovno primjenjuju.

3.Osiguranje kvalitete nastavničkog kadra: Institucije bi trebale imati metode vrednovanja kvalitete i stručnosti nastavničkog kadra. One bi trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede, te komentirane u izvješćima.

4.Izvori za učenje i pomoć studentima: Institucije trebaju osigurati prikladne i potrebne izvore za učenje za svaki ponuđeni program.

5.Sustavi informiranja: Institucije moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija, te učinkovito upravljanje svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

7. Javno informiranje: Institucije trebaju redovito objavljivati pravodobne, objektivne i nepristrane informacije, kvalitativne i kvantitativne, o svojim programima i diplomama.

5.1.4.Standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete

1.Korištenje postupaka za unutarnje osiguranje kvalitete: Vanjski postupci osiguranja kvalitete bi trebali uzeti u obzir učinkovitost procesa unutarnjeg osiguranja kvalitete opisanih u 1. dijelu Europskih standarda i smjernica.

2.Razvoj procesa vanjskog osiguranja kvalitete: Svi odgovorni (uključujući institucije visokog obrazovanja) trebaju definirati ciljeve i nastojanja procesa osiguranja kvalitete prije no što sami procesi budu razvijeni, te ih trebaju objaviti zajedno s opisom postupaka koji će biti korišteni.

3.Kriteriji odlučivanja: Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete mora se temeljiti na jasno objavljenim i dosljedno primjenjivanim kriterijima.

4.Postupci prikladni svrsi: Svi postupci vanjskog osiguranja kvalitete trebaju biti sastavljeni na prikladan način koji će osigurati ostvarivanje njihovih svrha i ciljeva.

5.Izveštavanje: Izveštaji se trebaju objavljevati i biti pisani stilom koji će biti razumljiv i jasan ciljanom čitateljstvu. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvještaju trebaju biti lako dostupne.

6.Daljnji postupci: Postupci osiguranja kvalitete koji sadrže preporuke za akcije ili koji zahtijevaju odgovarajući plan akcije, trebaju imati predodređene postupke za daljnje djelovanje koji se sustavno primjenjuju.

7.Periodički pregledi: Vanjsko osiguranje kvalitete ustanova i/ili programa treba provoditi ciklički. Duljina ciklusa, kao i postupci revizije koji će biti korišteni, trebaju biti jasno definirani i unaprijed objavljeni .

8.Cijelo-sistemska analiza: Agencije za osiguranje kvalitete trebaju s vremena na vrijeme proizvesti sažete izvještaje u kojima će opisati i analizirati opće zaključke njihovih revizija, procjena, evaluacija i sl.

5.1.5.Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete

1.Korištenje postupaka vanjskog osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju

Vanjsko osiguranje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i učinkovitost postupaka za vanjsko osiguranje kvalitete opisanih u 2. dijelu Europskih standarda i smjernica.

2.Službeni status

Kompetentne i ovlaštene javne ustanove u europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguranje kvalitete, a koje djeluju na propisanoj zakonskoj osnovi.

3. Aktivnosti

Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguranje kvalitete ustanova i programa.

4. Resursi

Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, ljudske i financijske, koji će im omogućiti organiziranje i provođenje njihovih postupaka za vanjsko osiguranje kvalitete na učinkovit i uspješan način, uz odgovarajuću potporu za razvoj njihovih postupaka i procedura.

5. Izjava o ciljevima

Agencije moraju objaviti izjavu u kojoj će jasno i razgovijetno biti izraženi njihovi ciljevi i namjere.

6. Neovisnost

Agencije bi trebale biti neovisne do te mjere da imaju autonomnu odgovornost za svoje djelovanje, te da na zaključke i preporuke donesene u njihovim izvještajima ne mogu utjecati ustanove visokog obrazovanja, ministri ili drugi nositelji interesa (stakeholders).

7. Kriteriji i postupci za vanjsko osiguranje kvalitete koje koriste agencije:

Kriteriji i postupci koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i javno dostupni. Postupci moraju uključivati:

- samoevaluaciju ili ekvivalentan postupak koji će obaviti subjekt procesa osiguranja kvalitete;
- vanjsku procjenu od strane grupe stručnjaka, uključujući studente i obilazak terena;
- po odluci agencije objavljivanje izvještaja, uključujući odluke, preporuke ili druge formalne zaključke;
- daljnje postupke za pregled akcija koje je poduzeo subjekt procesa osiguranja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvještaju.

8. Postupci odgovornosti:

Agencije trebaju imati pripremljene postupke za utvrđivanje vlastite odgovornosti.

Svaki od navedenih standarda detaljno je razrađen u samom izvještaju grupe E4 i dane su procedure i smjernice koje omogućuju institucijama visokog obrazovanja i agencijama za osiguranje kvalitete prilagoditi ili u potpunosti uspostaviti procedure koje bi omogućile evaluaciju navedenih standarda i zadovoljavanje dogovorenih europskih normi i kriterija.

Bitno je naglasiti da su ministri visokog obrazovanja u Bergenu odlučili upravo prema usuglašenim europskim normama i kriterijima u osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju ponovno evaluirati napredak i implementaciju dogovorenog u Londonu 2007. Samim time pred same sebe postavili su zadatak uvođenja i implementacije dogovorenih standarda, procedura i smjernica u sustav osiguranja kvalitete, čime se značajno mijenja i sam sustav visokog obrazovanja, do 2007. godine.

5.2. Registar agencija za vanjsko osiguranje kvalitete koje djeluju u Europi

Prije berlinske ministarske konferencije iz 2003. ENQA se posvetila tome da u suradnji s relevantnim nositeljima interesa razvije europski registar agencija za osiguranje kvalitete, obuhvaćajući javne, privatne i tematske agencije, koje djeluju ili namjeravaju djelovati na području Europe.

Registar bi zadovoljio interese visokoobrazovnih ustanova i vlasti, tako što bi identificirao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguranje kvalitete u Europi. U osnovi interesa je prvenstveno komplicirano područje priznavanja diploma stečenih u inozemstvu. Procesi priznavanja bi bili ojačani kad bi bilo jasno vidljivo u kojoj mjeri su priznate agencije osigurale kvalitetu pružatelja obrazovanja. Zatim, povećava se mogućnost da visokoobrazovne ustanove traže osiguranje kvalitete od agencije izvan nacionalnih granica. U tom slučaju bi im pouzdan registar pomogao da pronađu profesionalnu agenciju.

Najvažnije svojstvo registra bi dakle bila informativna vrijednost koju nudi institucijama visokog obrazovanja i drugim nositeljima interesa, a i sam registar bi mogao postati vrlo koristan instrument za postizanje

transparentnosti i komparativnosti vanjskog osiguranja kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama. U registru mora biti evidentno u kojoj mjeri sudionici udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete.

5.3. Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

Od sastanka u Pragu 2001. E4 grupa koja se sastoji od ENQA-e, EUA, ESIB-a i EURASHE se redovito sastajala kako bi raspravljala o pojedinim pogledima na Bolonjski proces, te o europskoj kvaliteti u visokom obrazovanju. Nakon Berlinske konferencije iz 2003. glavni fokus sastanaka E4 grupe je postao provedba naloga ministara o osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju.

Budući da se ova suradnja na europskoj razini pokazala konstruktivnom, četiri organizacije su se složile da će Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom školstvu nastaviti s radom na temeljima E4 grupe. Osnivanje takvog foruma bi s praktične strane učvrstilo trenutnu suradnju četiri organizacije i učinilo je trajnijom. Forum bi funkcionirao primarno kao savjetodavno tijelo za ključne europske nositelje interesa i nalikovao bi trenutnim aranžmanima gdje četiri navedene organizacije financiraju vlastite troškove i sudjelovanje bez stvaranja nove administrativne strukture. U duljem periodu forum bi uključio i predstavnike tržišta rada.

Evropski prostor visokog obrazovanja funkcionira na osnovu pojedinačne nacionalne odgovornosti za visoko obrazovanje, a to implicira autonomiju u pitanjima eksternog osiguranja kvaliteta. Upravo zato, standardi i smjernice ne mogu biti nikakav propis, nego samo set preporuka i prijedloga u duhu uzajamnog poštovanja među profesionalcima, ekspertima iz samih visokoškolskih ustanova, uključujući i studente. Neke države potpisnice možda će htjeti standarde i proces analize unijeti u svoje zakonske ili upravne okvire. Drugi će možda željeti duže razmatrati koliko je to primjereno i odvagivati prednosti promjene naspram statusa quo. Predloženi Evropski konsultativni forum za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju trebao

bi predstavljati mjesto za diskusiju, dijalog i saznavanje o novom načinu razmišljanja, iskustvima drugih sustavima i sličnostima i razlikama nacionalnih iskustava.

Na temelju definiranih standarda i smjernica ministri smatraju da je moguće evropsko visoko školstvo sa jakim, autonomnim i djelotvornim visokoškolskim ustanovama, jasnim osjećajem značaja kvalitete i standarda, dobre analize unutar struke, vjerodostojne agencije za osiguranje kvaliteta, djelotvoran registar i veća suradnja sa drugim akterima, kao što su poslodavci, Imamo okvir djelovanja stoga trebamo viziju pretvoriti u stvarnost. Na nama je hoćemo li to uraditi ili ne.

6.SUSTAV OSIGURANJA I UNAPRJEĐENJA KVALITETE SVEUČILIŠTA U MOSTARU

Cilj izgradnje sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru je poboljšanje kvalitete studentskog iskustva na Sveučilištu i njegovim članicama - od prijave i upisa na studije, preko predavanja, ispita i diplome do zapošljavanja i cjeloživotnog obrazovanja. Student je u središtu sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru, a sustav se koristi za praćenje, ocjenu i poboljšanje kvalitete studentskog iskustva tijekom studiranja.

Ostvarenjem ovog cilja postiže se zadovoljstvo svih sudionika sustava - studenata, nastavnika, uprave, administracije i društvene zajednice - što je preduvjet učinkovitog uklapanja u globalne tijekove suvremenog europskog svjetskog visokog obrazovanja.

6.1. Izjava o politici kvalitete

U skladu s nastojanjem za postizanjem zahtijevane razine kvalitete i trajnim stremljenjem za podizanje razine kvalitete svojih osnovnih djelatnosti, Sveučilište u Mostaru, utvrđuje sljedeću:

POLITIKU KVALITETE

1. Sveučilište se opredjeljuje za uspostavljanje, održavanje i trajno poboljšavanje sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete u registriranim djelatnostima Sveučilišta, u skladu s relevantnim zakonskim odredbama i zahtjevima koji se odnose na znanstvenu djelatnost i visoko obrazovanje u Bosni i Hercegovini, te sukladno preporukama ENQA.
2. Sustav osiguranja kvalitete je usmjeren na:
 - stalno poboljšanje obrazovnog procesa i svih procesa rada,
 - stalno inoviranje procesa rada u skladu sa dostignućima znanosti i struke.
3. Naši kriteriji kvaliteta su:
 - obavljanje zadataka svih zaposlenih na najbolji način;
 - timski rad u cilju unapređenja djelatnosti Sveučilišta,

- usuglašenost sa procesima europske integracije visokoškolskog obrazovanja;
 - maksimalna i inovativna kvaliteta u svim fazama procesa rada;
 - ostvarivanje visoke razine efektivnosti, racionalnosti i kvaliteta u procesu rada.
4. Sve aktivnosti u obavljanju djelatnosti Sveučilišta u Mostaru trebaju biti u funkciji ispunjenja zahtjeva korisnika tih djelatnosti i postignuću njihovog zadovoljstva.
 5. Pristup primjeni sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitetom u ostvarivanju djelatnosti Sveučilišta treba biti procesni, što znači da obavljanje djelatnosti Sveučilišta treba tretirati kao usklađeno odvijanje više, u pravilu, međuovisnih procesa, uključujući i procese obuhvaćene primijenjenim sustavom osiguranja i unaprjeđenja kvalitete.
 6. Uspostavljeni sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete treba primijeniti u svim djelatnostima i na svim organizacijskim razinama Sveučilišta, a njegova primjena obvezuje sve unutarnje korisnike (studente, nastavnike, suradnike, administrativno i tehničko osoblje, uprava) i vanjske korisnike uključene u obavljanje djelatnosti Sveučilišta.
 7. Uspostavljeni sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete treba trajno služiti kao smjernica za postignuće standarda kvalitete obavljanja djelatnosti Sveučilišta sukladnih s međunarodnim standardnima osiguranja kvalitete u visoko-obrazovnim institucijama.
 8. Primjenom uspostavljenog sustava osiguranja kvalitete u obavljanju djelatnosti Sveučilišta treba težiti postizanju sljedećih osnovnih ciljeva:
 - zadovoljstvu sadašnjih i budućih korisnika djelatnosti Sveučilišta u Mostaru;
 - izgradnji trajnog povjerenja i uspješne suradnje između Sveučilišta i korisnika njegovih djelatnosti;
 - stvaranje dobrih poslovnih odnosa i dugoročne suradnje Sveučilišta u Mostaru s društvenom zajednicom u kojoj djeluje;
 - trajno poboljšavanje ukupnih rezultata poslovanja Sveučilišta;
 - trajno poboljšavanje kvalitete obavljanja radnih zadataka unutarnjih korisnika sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete njihovim stalnim znanstvenim, nastavnim i stručnim

- usavršavanjem;
 - stalni nadzor i eventualno poboljšavanje radnih postupaka u obavljanju djelatnosti Sveučilišta u Mostaru primjenom odgovarajućih preventivnih i korektivnih aktivnosti.
9. Radi objektivnog ustanovljavanja postignute razine planiranih ciljeva uspostavljenog i primijenjenog sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete obavljanja djelatnosti Sveučilišta, treba težiti da ostvareni ciljevi budu mjerljivi.

6.2. Strategija osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Strategijom osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta u Mostaru definirani su osnovni prioriteti osiguranja kvalitete kao i načine njihova ostvarivanja.

Polazna osnova strategije sustava osiguranja kvalitete su slijedeći dokumenti:

- **Statut Sveučilišta u Mostaru**
- **Odluka Senata Sveučilišta** o uspostavljanju sustava osiguranja kvalitete na razini Sveučilišta
- **Odluka Senata Sveučilišta** o osnivanju Sveučilišnog ureda za osiguranje kvalitete
- **Pravilnik o osiguranju kvalitete** Sveučilišta u Mostaru.

Polazeći od toga da je visoko obrazovanje osnova razvoj društva temeljenog na znanju misija institucijskog sustava osiguranja kvalitete je promicanje visokih standarda u edukaciji budućih vrsnih stručnjaka koji doprinose dobrobiti zajednice u različitim područjima djelovanja, a primarno kroz širenje kvalitetnog odgojno-obrazovnog rada.

Misija sustava osiguranja kvalitete sukladna je misiji Sveučilišta u Mostaru koje je trajno opredijeljeno unaprjeđenju kvalitete obrazovanja studenata i uključivanju u jedinstveni prostor visokog obrazovanja.

U središtu svake visokoškolske institucije su studenti, jer službe, vodstvo i uprava Sveučilišta nastavnici znanstveni i stručni rad, se procjenjuje kroz prizmu iskustva studiranja na Sveučilištu. Studij usmjeren studentu je osnova Bolonjskog procesa stoga se misija institucijskog osiguranja kvalitete odnosi na:

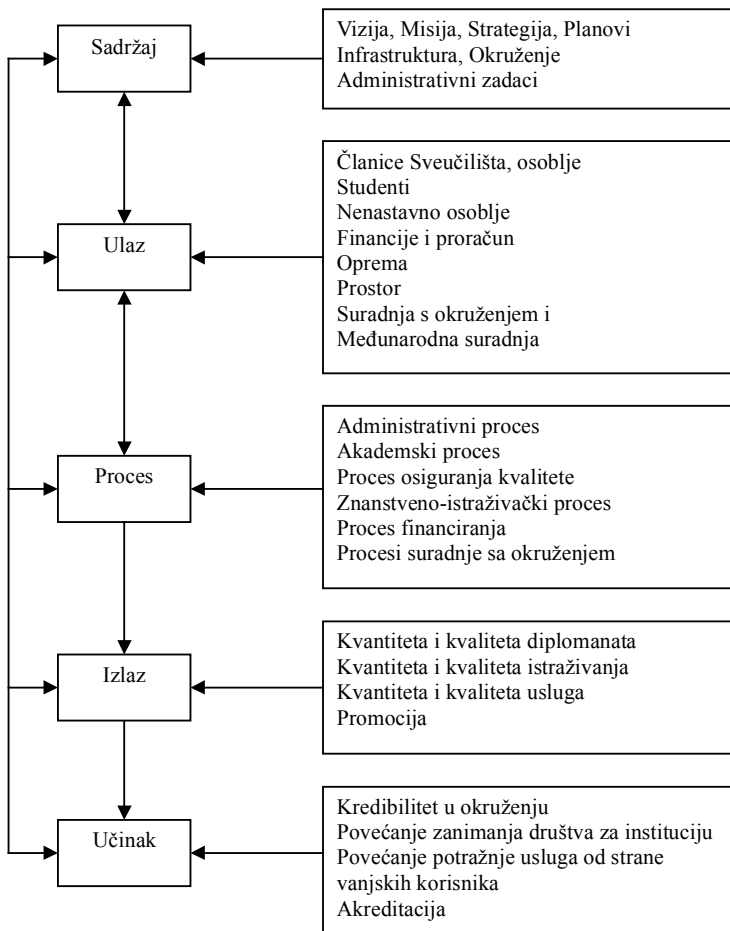
- Pružanje aktivne podrške svim članovima akademske zajednice od studenata, nastavnika, suradnika i administrativnom osoblju u njihovom nastojanju u unaprjeđivanju vlastite kvalitete kroz razvoj unutarnjih mehanizama za promicanje visokih standarda rada.
- Isticanje važnosti unaprjeđivanja kvalitete obrazovanja, građenje kulture kvalitete na Sveučilištu i definiranje mjerljivih indikatora i kriterija kvalitete obrazovanja.
- Uvođenje sustava za procjenjivanje, praćenje i unaprjeđivanje vlastitog rada.
- Unaprjeđivanje kvalitete uključivanjem svih sudionika internih i eksternih.

Cilj izrade i usvajanja strategije osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru je ostvarivanje Zakonom postavljenih ciljeva visokog obrazovanja i vizije daljeg razvoja institucije u duhu reformi.

Sveučilište u Mostaru za svoje osnovne dugoročne ciljeve postavlja:

- Neprekidno i sistematsko unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja na Sveučilištu u Mostaru;
- Poboljšanje kvalitete studijskih programa;
- Povećanje efikasnosti studija;
- Poboljšanje kvalitete nastave;
- Poboljšanje procesa studentskog vrednovanja rada nastavnika;
- Poboljšanje kvaliteta vrednovanja studentskog rada;
- Poboljšanje kvaliteta i intenziviranje znanstvenoistraživačkog rada nastavnog osoblja;
- Poboljšanje kvalitete nenastavne podrške osnovnoj djelatnosti Sveučilišta;
- Poboljšanje kvalitete procesa upravljanja;
- Poboljšanje materijalnih uvjeta rada;
- Povećanje doprinosa razvoju društva u kojem Sveučilište djeluje.

Model osiguranja kvalitete Sveučilišta u Mostaru sadrži 5 ključnih komponenti: sadržaj, ulaz, proces, izlaz i učinak (sl.1.).



Sl.1. Model osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Područje vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete prikazano je na sl.2., a detaljno je obrađeno u Priručniku za osiguranje kvalitete koji je sastavni dio Pravilnika. U Priručniku za osiguranje kvalitete detaljno su razrađene procedure unutarnjeg osiguranja kvalitete koje se odnose na:

- Evaluacija nastave od strane studenata,
- Ispitivanje nastavnih metoda i metoda ispitivanja,
- Ispitivanje rada stručnih službi,
- Ispitivanje poslodavaca,
- Praćenje indikatora kvalitete,
- Izradu samoanaliza znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta u Mostaru,
- Vrednovanje studentskog postignuća.

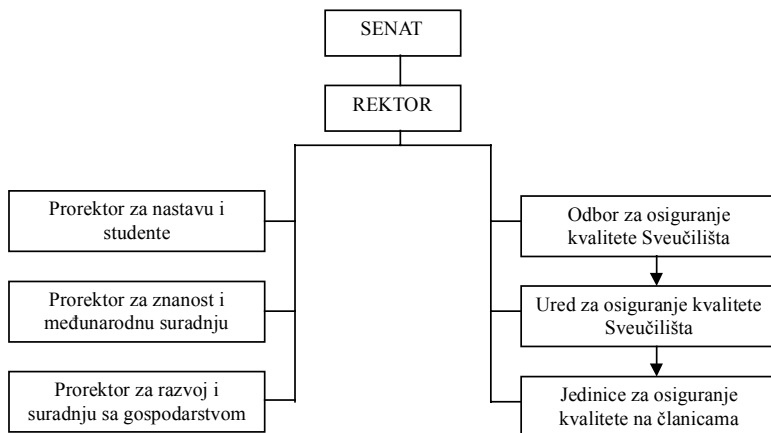
ULAZI	PROCES	INDIKATORI KVALITETE	METODE	IZLAZ
Upisna politika Vodič kroz studij Smotra sveučilišta	Prijava i upis na studij	Socioekonomska obilježja studenata Indikatori upisa		
Uprava Nastavnici Prostor i oprema	STUDIRANJE (poučavanje, učenje, ispitivanje, završni rad)	Prolaznost na ispitu Broj diplomiranih Prosječna duljina studiranja Prosječna ocjena studija Broj upisanih u starije godine studija	EVALUACIJA SUSTAVA	PRILAGODBA I POBOLJŠANJA SUSTAVA
Realizacija cilja	ZAPOŠLJAVANJE I USAVRŠAVANJE	Zapošljavanje nakon diplomiranja Upis na poslijediplomski studij		

Sl.2. Područja vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

6.3. Ustroj sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Promicanje kvalitete na Sveučilištu treba biti jedinstveni zadatak svih sudionika, a ne samo onih koji imaju formalno zaduženje kroz članstvo u nekom od tijela sustava osiguranja kvalitete. Uspjeh u realizaciji zadataka provođenja osiguranja kvalitete ovisi o tome koliko je uprava Sveučilišta i članica i sama spremna upućivati na važnost promicanja kvalitetnog rada. Rukovodeće strukture trebaju biti one koje jasno ističu važnost ideje i same se zauzimaju za nju, potiču svoje djelatnike, te unaprjeđenje kvalitete stavljaju kao prioritetan zadatak u razvoju institucije. Predanost ovoj ideji je od neosporne važnosti, jer bez aktivnog uključivanja Uprave nije moguće provoditi konkretne mjere za poboljšanje, koje iziskuju i konstantna financijska ulaganja.

Ustroj sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta u Mostaru čine Odbor za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete, Ured za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete, te jedinice za osiguranje kvalitete na članicama Sveučilišta (sl.3.).



Sl.3. Organizacijska struktura sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Struktura sustava za osiguranje kvalitete na razini članica Sveučilišta prikazana je na sl.4.



Sl.4. Organizacijska struktura sustava osiguranja kvalitete na članicama Sveučilištu u Mostaru

Zadatci i nadležnosti pojedinih tijela sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru definirani su Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru.

6.4. Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu u Mostaru (u daljnjem tekstu: Pravilnik) pobliže se određuje ustroj, djelovanje i područja vrednovanja sustava za

osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru (u daljnjem tekstu: Sveučilište).

Članak 2.

Cilj sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete je izgradnja institucijskih mehanizama za sustavno vrednovanje i koordiniranje inicijativa i razvojnih programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda stručnog i znanstvenog razvoja sudionika u svim područjima djelovanja Sveučilišta.

Članak 3.

Ustroj i implementacija sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete podliježu mjerilima, načelima i kriterijima vrednovanja učinkovitosti znanstveno-nastavnih članica i studijskih programa. U sustavu vrednovanja uvažavaju se posebnosti pojedinih područja znanosti, umjetnosti i visokog obrazovanja.

Članak 4.

Kultura kvalitete gradi se u svim aspektima djelovanja i prepoznatljiva je u svim normativnim aktima.

Članak 5.

Svi sudionici Sveučilišta: studenti, nastavnici, administrativno i tehničko osoblje, uprava, smatraju se unutarnjim korisnicima sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta.

Članak 6.

U sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete uključeni su i vanjski korisnici (društvena zajednica u užem smislu) kao izvor podataka za vrednovanje valjanosti, svrhovitosti i kvalitete rada Sveučilišta i njegovih članica.

II. PODRUČJA DJELOVANJA

Članak 7.

Područja djelovanja sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu definirana su na dvije razine.

Na sveučilišnoj razini:

1. strategija, razvoj i funkcioniranje sustava kvalitete,
2. promicanje i širenje kulture kvalitete na Sveučilištu,
3. izrada dokumenata sustava,
4. interno i eksterno vrednovanje sustava,
5. nadogradnja u primjeni akademskih standarda,
6. administrativno–tehnički resursi,
7. informiranost akademske i šire zajednice o sustavu kvalitete na članicama,
8. javnost djelovanja.

Na razini članica:

1. kvalitetno funkcioniranje obrazovnog procesa
 - status studijskih programa,
 - upis studenata u studijske programe,
 - proces učenja,
 - proces poučavanja,
 - proces vrednovanja unutarnjih korisnika sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete,
 - informiranost,
 - opremljenost za obrazovanje i znanstvenoistraživačku djelatnost, knjižnica, informatička opremljenost i aktualnost informacijskog sustava,
2. trajno osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na članicama,
3. administrativno–tehnički resursi,
4. informiranost akademske i šire zajednice o sustavu kvalitete na članicama,
5. javnost djelovanja.

III. USTROJ I DJELOVANJE

Članak 8.

Ustrojbene jedinice sustava za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu su:

1. Ured za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru (u daljnjem tekstu: Ured)
2. Uredi za osiguranje kvalitete na znanstveno-nastavnim članicama Sveučilišta.

Ustrojbene jedinice sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu djeluju usklađeno i odgovorne su za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu.

III.1. Ured za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Članak 9.

Ured za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru je ustrojbeno jedinica Rektorata i osniva se odlukom Senata na prijedlog Rektora.

Članak 10.

Sastav

Sastav Ureda:

- voditelj ureda
- administrator/informatičar,
- dva stručna suradnika ureda.

Članak 11.

Nadležnost

1. Zadaća Ureda je stvaranje mreže za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu i integriranja Sveučilišta u državnu mrežu za unaprjeđenje kvalitete.

2. Ured pokreće i koordinira inicijative i provedbu razvojnih programa u svrhu kontinuiranog osiguranja i unaprjeđenja kvalitete.
3. Ured utvrđuje karakteristične indikatore kvalitete i organizira njihovo sustavno praćenje.
4. Ured potiče i organizira stalne rasprave o kvaliteti, širenje kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti,
5. Ured definira standarde i kriterije kvalitetnog funkcioniranja članica Sveučilišta posebice:
 - razvija postupke vanjskog i unutarnjeg vrednovanja, metode za istraživanje različitih aspekata kvalitete obrazovanja kao i različitih ciljnih populacija (studenata, nastavnika, administrativnog osoblja, rukovoditelja, poslodavaca, javnog mnijenja),
 - provodi analize i prikuplja informacije o kvaliteti od svih korisnika sustava,
 - istražuje uzroke nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
 - uspostavlja sustav interne prosudbe, kao temeljne pretpostavke upravljanja kvalitetom,
 - osigurava povratne informacije od studenata i usmjerava njihove sugestije, prijedloge i kritike,
 - potiče i organizira stručno usavršavanje nastavnika, suradnika, rukovoditelja i administrativnog osoblja.

Članak 12.

Ured naveden u čl. 11. ovog Pravilnika surađuje sa svim članicama Sveučilišta koje vode, usklađuju poslove ustroja, izvedbe i razvoja studija na Sveučilištu.

U programe Ureda za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete uključuju se studenti.

Članak 13.

Učinkovitost

Ured izrađuje godišnji i dugoročni plan aktivnosti kojeg predstavlja Odboru i podnosi Senatu. Ured djeluje u skladu s planom nakon što ga Senat usvoji.

Ured o svom radu podnosi izvješće Senatu najmanje jednom u šest mjeseci.

Ured o svom radu podnosi izvješće Odboru najmanje jednom u šest mjeseci i prema potrebi.

III.2. Ured za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na znanstveno-nastavnim čenicama Sveučilišta

Članak 14.

Ured za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete je ustrojbeno jedinica znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta koje se ustrojavaju na temelju odluke Fakultetskog vijeća.

Ustroj i način rada Ureda članice pobliže se utvrđuje statutom matične članice ili drugim općim aktom.

IV. STRUČNA TIJELA

Članak 15.

Stručna tijela za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu su:

1. Odbor za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu u Mostaru (u daljnjem tekstu: Odbor)
2. Odbori za osiguranje i unaprjeđivanje kvalitete na znanstveno-nastavnim čenicama Sveučilišta (u daljnjem tekstu: Odbori članica)

IV.1.Odbor za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Članak 16.

Odbor za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja na Sveučilištu imenuje Senat Sveučilišta.

Članak 17.

Sastav

Odbor broji ukupno sedamnaest (17) članova i to:

10 predstavnika nastavnika Sveučilišta – po jedan predstavnik članica Sveučilišta,

2 predstavnika uprave Sveučilišta,

2 predstavnika studenata,

2 predstavnika vanjskih korisnika,

1 predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja.

Članove Odbora – predstavnike nastavnika Sveučilišta imenuje Senat na prijedlog znanstveno-nastavnih članica.

Članove Odbora – predstavnike uprave Sveučilišta imenuje Senat na prijedlog rektora,

Članove Odbora – predstavnike studenata imenuje Senat na prijedlog Studentskog zbora Sveučilišta.

Člana Odbora – predstavnika administrativnog i tehničkog osoblja imenuje Senat na prijedlog Sindikata.

Članove Odbora – predstavnike vanjskih korisnika imenuje Senat na prijedlog Upravnog vijeća Sveučilišta.

Članovi Odbora biraju između sebe predsjednika Odbora.

Mandat članova Odbora traje dvije (2) godine.

Članak 18.

Nadležnost

1. Odbor prati i nadzire sustav kvalitete Sveučilišta.
2. Odbor provodi strateško planiranje i donosi odluke o smjernicama i postupcima osiguranja i unaprjeđenja kvalitete.

3. Odbor predlaže Rektor i Senatu konkretne projekte i aktivnosti, te potiče inovacije i razvoj u svrhu osiguranja, unaprjeđenja i promicanja kvalitete.
4. Odbor osigurava djelotvornost postupaka unaprjeđenja kvalitete, te nadzire učinkovitost provedbe propisanih mehanizama za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na znanstveno-nastavnim članicama Sveučilišta.

Članak 19.

Učinkovitost

Sukladno nadležnostima iz čl.18. ovog Pravilnika Odbor redovito, a najmanje jednom godišnje podnosi *«Izješće o radu i učinkovitosti djelovanja svih ustrojbenih jedinica sustava za kvalitetu»*.

Članak 20.

Javnost

Odbor u suradnji s dekanima / pročelnicima znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta uređuje javnost rada i podataka na razini pojedine članice i cijelog Sveučilišta.

IV.2 Odbori za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete na članicama Sveučilišta

Članak 21.

1. Odbor za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete imenuje se na svim znanstveno-nastavnim članicama Sveučilišta (dalje Odbor članice).
2. Ustroj i način rada Odbora članice pobliže se utvrđuje statutom članice ili drugim općim aktom.
3. Odbor članice ima slobodu prilagodbe postupaka sustava za kvalitetu sukladno potrebama članice.

Članak 22.

Sastav

Na razini članica Sveučilišta Odbor za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete broji najviše 5 članova. U sastav Odbora članice trebaju ući predstavnici svih unutarnjih korisnika sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete.

Članak 23.

Nadležnost

1. Odbor članice organizira, koordinira i provodi postupke vrednovanja i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprjeđenje kvalitete na razini članice Sveučilišta posebice obzirom na sljedeće elemente:

- samovrednovanje,
- razvijanje indikatora kvalitete,
- sudjelovanje studenata u praćenju kvalitete provedbe studija,
- istraživanje uspješnosti studiranja i uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- istraživanje kompetencije nastavnog osoblja,
- usavršavanje sveučilišnih nastavnika (cjeloživotno obrazovanje),
- usavršavanje administrativnog i tehničkog osoblja,
- dokazi o unaprjeđenju nastave,
- kvaliteta općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvođenje tipa standardizacije u administrativnom dijelu članica.

2. Odbor članice u suradnji s Odborom za kvalitetu Sveučilišta i Uredom za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete Sveučilišta, te sudionicima matične članice:

- planira strategiju unaprjeđenja kvalitete članice,
- provodi program procjene i postupak unaprjeđenja kvalitete članice,
- koordinira provedbu projekata za profesionalni i stručni razvoj kadrova (akademskih, administrativnih i tehničkih) u matičnoj članici.

Članak 24.

Učinkovitost

Odbor članice izrađuje godišnji i dugoročni plan aktivnosti sukladno čl.21. st.2. i st.3. i čl.23. st. 2. ovog Pravilnika.

Odbor članice ima obvezu podnositi izvješće o svom djelovanju Fakultetskom vijeću članice i Odboru za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete na razini Sveučilišta.

Izvješće se podnosi najmanje jednom u šest mjeseci, odnosno u utvrđenim rokovima provedbe programa u nadležnosti drugih ustrojbenih jedinica sustava za kvalitetu Sveučilišta.

V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

Ovaj Pravilnik donosi Senat Sveučilišta.

Izmjene i nadopune ovog Pravilnika vrše se na način istovjetan njegovom donošenju.

Članak 26.

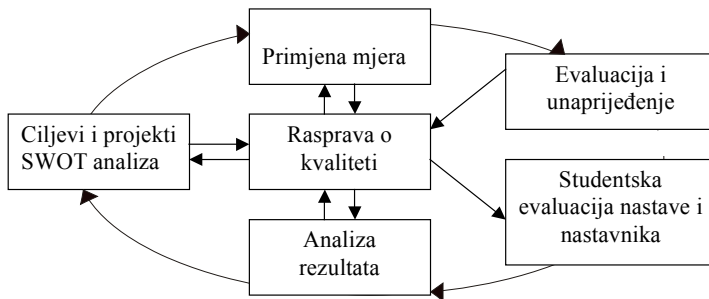
Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

REKTOR

Prof.dr.sc. Vlado Majstorović

6.5. Evaluacija sustava kvalitete obrazovanja na članicama Sveučilišta u Mostaru

Nakon definirane organizacije i strukture sustava unaprjeđenja i osiguranja kvalitete na razini Sveučilišta, odgovornost za implementaciju i provedbu sustava snose znanstveno-nastavne članice na kojima se odvija obrazovni proces. Članice su obvezne kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprjeđivati kvalitetu studentskih iskustava tijekom studiranja. Ovaj proces temelji se na dinamičkom ciklusu kvalitete, koji se sastoji od četiri temeljna koraka: planiranje, primjena, evaluacija i refleksija koji čine neprekinuti proces sl.5.



Sl.5. Dinamički ciklus osiguranja kvalitete

6.5.1. Interna evaluacija

Sustav osiguranja kvalitete podrazumijeva provjeru i praćenje djelatnosti Sveučilišta putem internog vrednovanja njegovih članica. Za izradu samoevaluacije članica Sveučilišta potrebno je pratiti statističke pokazatelje kvalitete obrazovnog procesa tj. indikatore kvalitete. Indikatori kvalitete su vrijednosti koje su nam značajne za ocjenu kvalitetnog rada akademske ustanove i pomoću kojih pokušavamo izmjeriti kvalitetu njenog rada. To su empirijske informacije koje daju sliku o tome na koji način ustanova realizira svoje ciljeve i osiguravaju kontinuirano praćenje razine kvalitete obrazovnog procesa. Točno definiran način praćenja indikatora omogućuje uspoređivanje sa drugim sveučilištima (*benchmarking*).

Evaluacijski plan je neophodan kako bi se moglo pratiti i analizirati provedbu programa. Proces praćenja treba uključivati sustavno prikupljanje i analizu statističkih informacija o ključnim indikatorima, kao što je stopa prolaznosti na ispitima, brzina napredovanja u više stupnjeve programa, broj upisanih studenata, odgovori na evaluacijske upitnike, povratne informacije od partnerskih institucija. Rezultati moraju biti poznati u okviru studijskih programa. U uporabi moraju biti različite povratne sprege, ali i petlje «unaprijed». Te aktivnosti moraju uključivati studente, bivše studente (alumnije) i akademsko osoblje koje djeluje na istoj razini.

Posebno je važno reagirati na informacije prikupljene od studenata putem evaluacijskih upitnika ili u konzultacijama sa studentskim predstavnicima. Svrha tih povratnih petlji je prepoznavanje i ispravljanje nedostataka u planu ili provedbi kurikuluma. Petlje «unaprijed» služe za predviđanje mogućih pravaca razvoja programa, o čemu se mora voditi računa pri poboljšavanju ili razvoju novih programa.

U slučaju kada programi uključuju praksu i razvoj profesionalnih kompetencija, treba prikupiti i informacije od vanjskih dionika o tome koliko je način izvođenja prakse prikladan za razvoj studentskih kompetencija te za njihovu zapošljivost.

U poglavlju «Procedure za unutarnje osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru» definirani su elementi, način, učestalost, metode, obrada i priopćavanje rezultata za pojedine postupke evaluacije koji se provode na Sveučilištu u Mostaru.

6.5.2. Vanjska evaluacija

Vanjska evaluacija Sveučilišta će se provoditi od strane neovisnih eksperata a na temelju uputa za provedbu vanjske evaluacije.

6.5.3. Periodične provjere sustava

Primjerenost i efikasnost uvedenog sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete provjerava se periodički.

tromjesečno	polugodišnje	godišnje	dvogodišnje	trogodišnje	četvergodišnje
<i>Indikatori kvalitete</i> Prolaznost i ocjena na ispitu	<i>Indikatori kvalitete</i> Analiza nastave i nastavnika po kolegijima	<i>Indikatori kvalitete</i> Broj prijavljenih Broj upisanih Broj diplomiranih Duljina studiranja Prosječna ocjena studiranja Analiza studentskih iskustava <u><i>Samoanaliza studija</i></u> <u><i>Izvišće o poboljšanjima i prilagodbama sustava</i></u>	<i>Indikatori kvalitete</i> Evaluacija nastave i nastavnih metoda Evaluacija rada stručnih službi	<i>Indikatori kvalitete</i> Ispitivanje poslodavaca Ispitivanje diplomiranih <u><i>Samoanaliza na razini članica i sveučilišta</i></u>	<u><i>Eksterna evaluacija</i></u> Revizija sustava

6.5.4. Mogućnosti za popravne radnje i prilagodbu nastave

Sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete mora osiguravati i mehanizme odgovora i reakcije na nedostatke i manjkavosti do kojih će dolaziti unutar različitih vidova obrazovnog procesa na razini članica i Sveučilišta u cjelini.

Ovi mehanizmi trebaju biti pojedinačno definirani u okviru svake upute po kojima se provode različiti postupci u okviru visokoškolskog sustava i trebaju biti usklađeni s vremenskim periodom – ciklusom – u kojem se određeni postupak kontrolira i provjerava. U okviru svake upute trebalo bi odrediti i postupak koji se primjenjuje nakon žalbe ili prigovora studenta ili neke druge zainteresirane strane u procesu. Također se moraju definirati i mehanizmi brzog i efikasnog djelovanja u trenucima krize.

Podaci o izvršenim prilagodbama i poboljšanjima sustava, temeljeni na nedostacima evidentiranim u postupcima implementacije sustava ili postupcima unutarnjeg i/ili vanjskog vrednovanja, prikupljaju se kontinuirano i podloga su za reviziju cjelokupnog sustava kvalitete. Ti podaci dio su izvještaja znanstveno-nastavne članice koji se godišnje podnosi Odboru za kvalitetu.

6.6. Institucijsko upravljanje kvalitetom

Razvoj institucijskog sustava upravljanja kvalitetom podrazumijeva jasno definiranje kvalitete pri čemu je potrebno podjednako razmatrati sve aspekte djelovanja institucije: učenje i poučavanje, znanstvena i stručna istraživanja, rukovođenje i administraciju.

U institucijski mehanizam upravljanja kvalitetom treba ugraditi kontinuirano prikupljanje, analizu i upotrebu informacija relevantnih za efikasno funkcioniranje institucije i svih njezinih članica.

Sveučilište treba promovirati rad kvalificiranih i kompetentnih nastavnika, te osigurati dostupne izvore podrške studentima u učenju koji su odgovarajući i prikladni za svaki program. Jedan od temeljnih ciljeva osiguranja kvalitete na Sveučilištu je prepoznavanje nužnosti kontinuiranog poboljšanja efikasnosti studiranja.

6.7. Uključenost studenata

Pretpostavka kvalitete studija je briga o studentima od trenutka njihove prijave i iskazivanja interesa za studij, preko studiranja do završnog ispita odgovarajućeg ciklusa studija. Uključivanje studenata u institucijske mehanizme promicanja kvalitete nužan je preduvjet, ne samo kroz evaluaciju rada nastavnika i procjene zadovoljstva kolegijima. Studenti putem svojih predstavnika trebaju biti aktivno uključeni u Odbore za promicanje kvalitete i kroz studentske organizacije također aktivno doprinosti razvoju kvalitete na Sveučilištu i svom fakultetu. Institucijski mehanizam za unaprjeđenje kvalitete treba biti usmjeren ka poticanju osjećaja pripadnosti i identificiranja sa studijem, fakultetom i sveučilištem, što značajno pridonosi kako primarnom cilju obrazovanja mladih ljudi, tako i njihovom osobnom rastu i razvoju.

Načini realizacije uključivanja studenata:

- Radionice za bruoše: orijentacijsko-motivacijski praktikum
- Promicanje ideje o studiju usmjerenom studentu.

- Kontinuirano praćenje zadovoljstva studenata odabranim studijem, savjetovanje studenata za što se predviđaju posebne konzultacije s ECTS koordinatorima po članicama Sveučilišta.
- Razvijanje socijalne integracije studenata
- Razvoj mentorstva ili tutorstva za nove studente kroz pomoć od strane starijih studenata
- Tribine za studente s ciljem upoznavanja s reformom.

U razmatranju mehanizama poticanje veće uključenosti studenata kreće se od sljedećih ciljeva: informiranje studenata o osnovama, svrsi i načinu ostvarivanja Bolonjskog procesa, te njihovoj očekivanoj ulozi i odgovornosti u tom procesu; osposobljavanje studenata za adekvatno uključivanje u rad tijela upravljanja visokim obrazovanjem i tijela odgovornih za provedbu reforme; poticanje studenata na aktivan odnos prema aktualnim društvenim pitanjima.

7. PROCEDURE ZA UNUTARNJE OSIGURANJE KVALITETE NA SVEUČILIŠTU U MOSTARU

Ovo Poglavlje definira procedure - interne mehanizme provođenja aktivnosti vezanih za praćenje i unaprjeđenje kvalitete studiranja na Sveučilištu u Mostaru. Interni mehanizmi prvenstveno se odnose na procedure istraživanja elemenata koji definiraju kvalitetu studija koji se izvode na Sveučilištu (kvalitetu nastave, nastavnika i stručnih službi na članicama i Sveučilištu). Procedure definirane ovim Priručnikom odnose se na pojedine postupke samoevaluacije, te vanjske evaluacije i to:

1. Evaluacija nastave od strane studenata,
2. Evaluacija nastavnih metoda i metoda ispitivanja,
3. Evaluaciju studijskih programa od strane završenih studenata,
4. Evaluaciju studijskih programa od strane poslodavaca,
5. Ispitivanje rada stručnih službi,
6. Izrada samoevaluacije znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta,
7. Praćenje indikatora kvalitete,
8. Vrednovanje studentskih postignuća.

Procedure sadrži detaljan opis istraživanja kojim je definiran:

- cilj istraživanja,
- institucijska jedinica za kvalitetu koja rukovodi istraživanjem,
- postupak provedbe i obrade podataka,
- mogućnosti objave rezultata,
- preporučena dinamika provedbe istraživanja,

Svi podaci dobiveni kroz istraživanja o kvaliteti i uspješnosti studija i studiranja publiciraju se jednom godišnje u izvješću Odbora za osiguranje kvalitete na razini sastavnica i razini Sveučilišta.

1. *Evaluacija nastave od strane studenata*

Cilj:

Cilj je istraživanja vrednovanje rada nastavnika i suradnika određenog kolegija kao i angažman studenta na određenom kolegiju kako bi se na temelju ocjena i sugestija unaprijedio rad nastavnika i nastava na pojedinom kolegiju. Evaluacija se koristi i za ocjenu rada nastavnika u postupku izbora u znanstveno-nastavno ili nastavno zvanje.

Istraživanjem rukovodi:

Odbor za kvalitetu članice Sveučilišta

Metodologija provedbe i obrade podataka:

Istraživanje provode studentski predstavnici koje delegira Studentski zbor. Za provođenje ispitivanja studentske predstavnike obučava Odbor za kvalitetu. Evaluacija se provodi prema obrascu definiranom na razini Sveučilišta u Mostaru.

Postupak provedbe:

- Najkasnije 2 tjedna prije završetka semestra (ili prije završetka blok nastave) svi predmetni nastavnici dostavljaju Odboru za kvalitetu članice termine u kojima se na njihovom kolegiju može provesti evaluacija, te broj studenata u određenoj grupi;
- Odbor za kvalitetu članice priprema određeni broj obrazaca za evaluaciju i pohranjuje ih u Referadi za studentska pitanja;
- student/i koji provode ispitivanje iz Ureda za osiguranje kvalitete preuzima/ju kovertu sa upitnicima za određeni kolegij;
- ispitivanje se provodi na početku nastavnog sata;
- predstavnik studenata studentima daje kratko objašnjenje o cilju i načinu provođenja ispitivanja, te dijeli upitnike;
- nakon što studenti ispune upitnike student koji provodi ispitivanje prikuplja obrasce i sprema ih u kovertu, te na kovertu zapisuje podatke o: nazivu kolegija, nositelju kolegija, datumu i vremenu primjene ankete;
- na kovertu se potpisuju student koji je anketu proveo i nositelj kolegija i to na način koji jamči da se koverta ne može neovlašteno otvarati;
- kovertu se predaju u Ured za osiguranje kvalitete članice.

Postupak obrade podataka:

- anketni listići se obrađuju uz pomoć optičkog čitača;
- optičko čitanje se provodi uz prisustvo jednog člana Odbora za kvalitetu članice i jednog studenta, te djelatnika za informatičku podršku;
- po optičkom čitanju, automatski obrađeni podaci, deponiraju se u datoteku kompjutorskog programa Excel (*.xls).

Objavljivanje rezultata:

Uvid u rezultate evaluacije ima:

- predmetni nastavnik,
- Pročelnik katedre na kojoj nastavnik obavlja nastavnu djelatnost,
- Prodekan za nastavu i
- Dekan.

Nastavnik može sam odlučivati o javnoj objavi rezultata provedene evaluacije sve dok se na razini članice ili Sveučilišta ne propiše obaveza javnog objavljivanja.

Preporučena dinamika provedbe:

Istraživanje je potrebno provoditi za sve kolegije na kraju semestra ili na kraju turnusa, ukoliko se nastava provodi u blokovima (modularno). Ukoliko, na određenom kolegiju, postoje problemi u izvođenju nastave na koje upućuju studenti ili nositelj kolegija evaluaciju nastave je moguće provesti i tijekom održavanja nastave.

2. Evaluacija nastavnih metoda i metoda ispitivanja

Cilj:

Cilj je istraživanja utvrditi zastupljenost pojedinih metoda nastave, nastavničke percepcije vlastitog rada, te metoda ispitivanja (objektivnosti kriterija, načina provedbe ..) kao podloge za podizanje razine kvalitete i uspješnosti navedenih aspekata rada sa studentima.

Istraživanjem rukovodi:

Odbor za kvalitetu članice

Metodologija provedbe i obrade podataka:

Istraživanje se provodi prema obrascu definiranom na razini Sveučilišta u Mostaru. Ispitivanje se provodi anonimno. U ispitivanje su uključeni svi nastavnici – nositelji kolegija. Pripremljeni obrazac se nastavnicima dostavlja elektronskom poštom (ili na drugi način) uz objašnjenja svrhe i cilja istraživanja, te načina na koji se obrazac popunjava. Nastavnici ispunjeni obrazac vraćaju ispitivačkom timu u posebno postavljenu sandučić u Ured za osiguranje kvalitete članice – ili u elektroničkoj formi. Podaci se obrađuju po svim pitanjima.

Objavljivanje rezultata:

Rezultati moraju biti dostupni svim nastavnicima i studentima na uvid. Rezultati se smiju objaviti izvan institucije uz suglasnost Odbora za kvalitetu članice i Odbora za kvalitetu Sveučilišta u Mostaru.

Preporučena dinamika provedbe:

Istraživanje je potrebno provoditi svake 2 godine.

3. Ispitivanje završenih studenata

Cilj:

Cilj je istraživanja utvrditi kako studenti, koji su studij završili na Sveučilištu u Mostaru, procjenjuju znanja i vještine (kompetencije) stečene kroz studij u odnosu na kompetencije potrebne za rad. Rezultati ovog istraživanja su osnova za unaprjeđenje određenih aspekata studija koja se kroz odgovore završenih studenata pokazuju kao manjkava.

Istraživanjem rukovodi:

Odbor za kvalitetu

Metodologija provedbe i obrade podataka:

Istraživanje se provodi na obrascu za ispitivanje završenih studenata koji je definiran na razini Sveučilišta u Mostaru.

Obrasce za Ispitivanje završenih studenata ispunjavaju zaposlenici u tvrtci koji su završili studij na Sveučilištu u Mostaru.

Postupak provedbe istraživanja:

- ispitivanje se provodi na način da se izabere određeni broj tvrtki, čija djelatnost je usko povezana sa studijima na Sveučilištu, te se temeljem telefonskog dogovora ukoliko iskažu interes za sudjelovanje u istraživanju, prema broju odjela i zaposlenika određuje broj obrazaca koji im se šalje;
- obrasci za Ispitivanje završenih studenata dostavljaju se u dogovorenom broju, na adrese tvrtki,
- uz obrasce, šalje se i objašnjenje svrhe i cilja istraživanja, te načina na koji se obrazac popunjava;

- ispunjene obrasce za Ispitivanje završenih studenata predstavnici poslodavaca vraćaju Uredu za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru.

Obrađuju se podaci o:

- ocjeni pripremljenosti pripravnika nakon studija (prosječne ocjene i ocjene po određenim kategorijama);
- mogućnostima unaprjeđenja kvalitete studiranja u cilju poboljšanja pripremljenosti studenata/pripravnika za rad u praksi.

Objavljivanje rezultata

Rezultati se prezentiraju nastavnicima, studentima i djelatnicima Sveučilišta, te završenim studentima. Rezultati se mogu prezentirati i na službenim web-stranicama Sveučilišta. Rezultati se smiju publicirati izvan institucije uz suglasnost Odbora za kvalitetu.

Preporučena dinamika provedbe:

Istraživanje je potrebno provoditi svakih 3 do 5 godina koordinirano sa evaluacijom studija od strane poslodavaca.

4. Ispitivanje poslodavaca

Cilj:

Cilj je istraživanja utvrditi kako poslodavci, iz javnih i privatnih poduzeća procjenjuju znanja i vještine (kompetencije) zaposlenika koji su studij završili na Sveučilištu u Mostaru. Rezultati ovog istraživanja su osnova za unaprjeđenje određenih aspekata studija koja se kroz odgovore poslodavaca pokazuju kao manjkava.

Istraživanjem rukovodi:

Odbor za kvalitetu Sveučilišta i Odbori za kvalitetu članice.

Metodologija provedbe i obrade podataka:

Istraživanje se provodi na obrascu za ispitivanje poslodavaca koji je definiran na razini Sveučilišta u Mostaru. Obrasce za Ispitivanje poslodavaca ispunjavaju direktori/rukovoditelji tvrtki ili voditelji odjela, ovisno o strukturi tvrtke.

Postupak provedbe istraživanja:

- ispitivanje se provodi na način da se izabere određeni broj tvrtki, čija djelatnost je usko povezana sa studijima na Sveučilištu, te se temeljem telefonskog dogovora ukoliko iskažu interes za sudjelovanje u istraživanju, prema broju odjela i zaposlenika određuje broj obrazaca koji im se šalje;
- obrasci za Ispitivanje poslodavaca dostavljaju se u dogovorenom broju, na adrese tvrtki,
- uz obrasce, šalje se i objašnjenje svrhe i cilja istraživanja, te načina na koji se obrazac popunjava;
- ispunjene obrasce za Ispitivanje poslodavaca predstavnicima poslodavaca vraćaju Odboru za kvalitetu sastavnice i Sveučilišta.

Obrađuju se podaci o:

- raspoloživom i potrebnom stručnom kadru u sljedećih 5 godina;
- ocjeni pripremljenosti pripravnika nakon studija (prosječne ocjene i ocjene po određenim kategorijama)
- mogućnostima unaprjeđenja kvalitete studiranja u cilju poboljšanja pripremljenosti studenata/pripravnika za rad u praksi.

Objavljivanje rezultata:

Rezultati se prezentiraju nastavnicima, studentima i djelatnicima članice Sveučilišta, te predstavnicima poslodavaca koji su u istraživanju sudjelovali. Rezultati se mogu prezentirati i na službenim web-stranicama članice i Sveučilišta. Rezultati se smiju publicirati izvan institucije uz suglasnost Odbora za kvalitetu Sveučilišta.

Preporučena dinamika provedbe:

Istraživanje je potrebno provoditi svakih 3 do 5 godina koordinirano sa evaluacijom studija od strane završenih studenata.

5. Ispitivanje rada stručnih službi

Cilj:

Cilj je istraživanja utvrditi mišljenja i stavove studenata o organiziranosti, efikasnosti, susretljivosti i drugim aspektima rada stručnih službi članica

Sveučilišta sa kojima dolaze u neposredni kontakt. Na temelju rezultata ovakvog istraživanja moguće je unaprijediti rad stručnih službi.

Istraživanjem rukovodi:

Odbor za kvalitetu članice

Metodologija provedbe i obrade podataka:

Istraživanje se provodi prema obrascu definiranom na razini Sveučilišta u Mostaru. Ispitivanje se provodi anonimno, na svim godinama svih studija koji se provode na članicama Sveučilišta.

Postupak provedbe istraživanja:

- istraživanje provode studenti delegirani od strane Studentskog zbora (sa svake godine studija najmanje 1 student),
- studenti od Odbora preuzimaju obrasce za provedbu ispitivanja,
- studenti odabiru vrijeme za provedbu ispitivanja u dogovoru sa studentima određene godine studija (grupe),
- predstavnik studenata na početku provođenja ispitivanja daje kratko objašnjenje o cilju i načinu provođenja ispitivanja;
- nakon što studenti ispune upitnike student koji provodi ispitivanje prikuplja obrasce i sprema ih u kovertu, te na kovertu zapisuje podatke o: datumu i vremenu primjene ankete, te se na kovertu vlastoručno potpisuje;
- zatvorene koverta se predaju u Ured za osiguranje kvalitete članice Sveučilišta.

Postupak obrade podataka:

- anketni listići se obrađuju uz pomoć optičkog čitača;
- optičko čitanje se provodi uz prisustvovanje jednog člana Odbora za kvalitetu i jednog studenta, te eventualno potrebnog djelatnika za informatičku podršku;
- po optičkom čitanju, automatski obrađeni podaci, deponiraju se u datoteku kompjutorskog programa Excel (*.xls).

Objavlivanje rezultata:

Uvid u rezultate evaluacije imaju:

- djelatnici stručnih službi,

- Uprava Fakulteta,
Odbor za kvalitetu može odlučivati o objavi rezultata na razini članice.

Preporučena dinamika provedbe:

Istraživanje je potrebno provoditi svake 2 godine.

6.Samoanaliza znanstveno-nastavnih članica

Cilj:

Samoanaliza znanstveno-nastavnih članica predstavlja ključni instrument za njihovo unutarnje vrednovanje. U procesu samoanalize potrebno je pratiti statističke pokazatelje kvalitete obrazovnog procesa - indikatore kvalitete. Indikatori kvalitete su vrijednosti koje su značajne za ocjenu kvalitetnog rada akademske ustanove i pomoću kojih se mjeri kvaliteta njezinog rada. To su empirijske informacije koje daju sliku o tome na koji način ustanova realizira svoje ciljeve i osiguravaju kontinuirano praćenje razine kvalitete obrazovnog procesa.

Odgovornost:

Za provođenje samoanalize članica odgovorni su članovi Odbora za osiguranje kvalitete. Samoanalizu na razini Sveučilišta provode članovi Odbora za osiguranje kvalitete Sveučilišta.

Područje primjene:

Postupak se primjenjuje na svim znanstveno-nastavnim članicama Sveučilišta u Mostaru.

Princip izrade samoanalize:

U procesu samoanalize prikupljaju se kvantitativne i kvalitativne informacije o pojedinim organizacijskim jedinicama, analiziraju se i prikazuju prikupljeni podatci. Prikupljeni podatci imaju oblik izvješća i služe kao materijal u postupku unutrašnjeg vrednovanja znanstveno-nastavne članice.

Vrijeme provedbe

Samoevaluacija sastavnica će se provoditi svake tri godine.

Sadržaj samoanalize članica Sveučilišta u Mostaru

Samoanaliza znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta u Mostaru sastoji se od 12 cjelina koje u potpunosti opisuju njihovu djelatnost:

I.Uvod

- 1.1 Ocjena stanja kao starta za budući razvoj
- 1.2 Misija, strategija i ciljevi obrazovanja – zašto i koga obrazujemo?
- 1.3 Identitet i prepoznatljivost znanstveno-nastavne članice u okruženju
- 1.4 Dinamika realizacije razvojnih ciljeva, kao i načela i pravila djelovanja kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi.

II.Nastavni planovi i programi studija

- 2.1. Razvojna i sadržajna transformacija obrazovnih programa
- 2.2. Opis koncepcije nastavnog programa (usmjerenja, smjerovi, kolegiji)
- 2.3. Planovi i programi prema profilima i usmjerenjima za: dodiplomske, diplomske i doktorske studije.
- 2.4. Svrha programa i vrste poslova za koje program osposobljava. Opisati razlike među pojedinim profilima obrazovanja.
- 2.5 Ocjena tekućih nastavnih planova i programa
 - od ukupnog broja predmeta tijekom studija, navesti broj obveznih i broj izbornih predmeta;
 - navesti koliko nastavnih obveza (u %) izvode nastavnici i suradnici u stalnom radnom odnosu, a koliko oni koji nisu stalno zaposleni;
 - navesti predmete na pojedinim programima na kojima je više od 150 studenata – organizira li se nastava u više turnusa i angažira li se veći broj nastavnika;
 - navesti (u %) u kakvom su odnosu, u nastavnom procesu, pojedini oblici nastave (predavanja, vježbe, seminari, praktični rad, mentorstvo, samostalni rad...).
 - navesti način na koji su organizirani ispiti (u %):pismeno, usmeno, pismeno i usmeno...
 - navesti prakticiraju li se kolokviji iz pojedinih kolegija, ili bilo koji drugi način provjere znanja studenata tijekom akademske godine, a prije završetka nastave i redovitih ispitnih rokova

- Navesti strukturu u načinu polaganja pismenih ispita na studijskim programima (broj predmeta u odnosu na ukupni broj, izraženo u %)
- Navesti broj predmeta na studiju, ako ih ima u studijskim programima koji se polažu kroz praktičan rad (laboratorijski, projektantski, klinički, terenski, itd.)
- navesti (u %) u kojoj mjeri su predmeti pokriveni literaturom (vlastita izdanja, druga literatura na hrvatskom jeziku, literatura na stranom jeziku, ne postoji literatura...).
- navesti objavljuju li se ispitni rokovi za cijelu godinu na početku akademske godine,
- navesti provodi li se analiza rezultata ispita (evaluacija po svim kolegijima, po nastavnicima...)

2.6. Organizacija i priroda poslijediplomskih studija (za stjecanje zvanja magistra znanosti i doktora znanosti)

- postoji li veza poslijediplomskih studija s postojećim znanstvenim projektima,
- broj upisanih studenata na poslijediplomski studij i broj onih koji su magistrirali u posljednjih 5 godina,
- broj kandidata koji su doktorirali u posljednjih 5 godina.

~ 2.7. Periodični pregled nastavnih programa

- navesti tko je odgovoran za reviziju programa; tko pokreće i koliko često obnavlja nastavne programe,
- navesti potrebu za provedbom novih nastavnih metoda za koje nema uvjeta na znanstvenonastavnoj članici Sveučilišta.

III. Znanstveni programi

- Karakterizacija razvojnih opredjeljenja u obliku i sadržaju znanstvene djelatnosti.
- Odobreni znanstveni projekti.
- Istaknuti područja u kojima znanstveno-nastavna članica izvodi program koji je konkurentan na međunarodnom planu.
- Uključivanje studenata u znanstveno-istraživački rad.
- Partneri u organiziranju, izvedbi i financiranju znanstvenih projekata.

IV. Međunarodna suradnja

- Razmjena studenata s drugim visokoškolskim institucijama u inozemstvu.
- Sudjelovanje studenata u međunarodnim programima – navesti programe u kojima su studenti sudjelovali u posljednje 3 godine (po godinama) i navesti broj studenata koji je sudjelovao u tim programima.
- Navesti međunarodne institucije s kojima znanstveno-nastavna članica surađuje. Opisati suradnju i broj nastavnika koji sudjeluje u realizaciji programa suradnje.
- Navesti broj boravaka nastavnika u inozemstvu, kao i broj inozemnih nastavnika na domaćoj instituciji.
- Navesti broj i prirodu objavljenih radova na međunarodnim skupovima koje su prezentirali nastavnici znanstveno-nastavne članice u posljednjih 5 godina. Navesti zemlje u kojima su nastavnici prezentirali svoje radove.

V. Ljudski potencijali

- Znanstveno-nastavni djelatnici i nastavni djelatnici:
- navesti prosječan broj sati tjedno po nastavniku (ukupan broj sati stvarno izvedene nastave podijeliti s brojem tjedana nastave i s brojem nastavnika);
- navesti raspone u nastavnoj obvezi pojedinih nastavnika od onog s najmanjim do onog s najvećim brojem nastavnih sati tjedno;
- koliki broj nastavnika koji izvodi odgovarajuće oblike nastave ima zadovoljavajuću i potrebnu kvalifikaciju za izvođenje tog oblika nastave; navedite postotak;
- opisati način na koji se vodi briga o znanstvenom podmlatku;
- postoji li poseban program izobrazbe mladih znanstvenika, s predvidivim vremenom stjecanja akademskih titula;
- navesti broj objavljenih knjiga, udžbenika i ostale literature (za potrebe nastave) od strane profesora članice u posljednjih 5 godina;
- navesti po godinama pojedinačno:
 - popis stalnih nastavnika s punim i djelomičnim radnim vremenom, s naznakom zvanja, za područja i kolegije;
 - popis vanjskih suradnika s naznakom zvanja, za područja i kolegije;

- udio vanjske suradnje u nastavi;
- broj studenata;
- omjer broja nastavnika i broja studenata;
- ukupna godišnja satnica osnovnih programa;
- okvirne potrebe za novim nastavnicima.
- Ostali djelatnici - broj ostalih djelatnika po stručnoj spremi i obrazovnom profilu, te po poslovima koje obavljaju – zanimanjima.
- Starosna dob nastavnika:
 - prosječna starost svih nastavnika,
 - prosječna starost nastavnika po zvanjima,
 - prosječna dob asistenata.
- Navedite sljedeće podatke:
 - prosječan broj studenata na jednog nastavnika (svi studenti i svi nastavnici);
 - prosječan broj studenata na pojedinoj godini studija po jednom nastavniku koji izvodi nastavu na toj godini studija;
 - prosječan broj studenata po jednom asistentu;
 - prosječan broj diplomiranih po jednom nastavniku.
 - U kojoj mjeri administrativno, tehničko i pomoćno osoblje pomaže u radu nastavnicima i studentima i u kojoj mjeri su nastavnici i asistenti zadovoljni radom i odnosom tog osoblja.
 - Stimulira li se osoblje na kvalitetniji rad i kako.

VI. Studenti i studiranje

Studenti i njihovo obrazovanje

- Osnovni podatci o broju upisanih studenata u prvu godinu studija u zadnjih 5 godina po smjerovima,
- Osnovni podatci o broju upisanih studenata u posljednjih 5 akademskih godina, po smjerovima i ukupno za cijelu članicu.

Uspješnost studiranja

Broj upisanih po godinama studija

Broj diplomiranih studenata,

Prosječna duljina studiranja

Prosječna ocjena studija

Socio-ekonomska obilježja studenata:

- struktura studenata prema završenoj srednjoj školi
- struktura studenata prema uspjehu na završnom/maturalnom ispitu
- struktura studenata prema boravku za vrijeme studiranja
- struktura studenata prema mjestu stalnog boravka
- struktura studenata prema socijalnom porijeklu
- struktura studenata prema spolu

Analiza pokazatelja uspješnosti studiranja s aspekta socio-ekonomskih obilježja

Broj prijavljenih kandidata za studij u odnosu na upisnu kvotu
Podatci o diplomiranim studentima u posljednjih 5 godina.

Osipanje i završetak studija

Objasniti prolaznost studenata iz godine u godinu.

Navesti:

- načine rada i praćenje studenata,
- režim studija.
- Razloge osipanja.
- Prosječno trajanje studija i razlozi produženog trajanja.
- Tko vodi brigu o apsolviranim znanstveno-nastavne članice?
- Provodite li ankete o zadovoljstvu studenata obrazovanjem na znanstveno-nastavnoj članici? Navedite zbirne rezultate anketa.
- Postotak studenata koji se zaposli.
- Opišite način i učestalost komunikacije s bivšim studentima.
- Provodite li stalnu evaluaciju nastavnika od strane studenata (ankete)? Navedite zbirne rezultate evaluacije studenata u posljednjih 5 godina.
- Na koji način se informiraju studenti o rezultatima evaluacije nastave i nastavnika?

VII. Faktori kvalitete studiranja

- Sadržaj obrazovnih programa,
- Kvaliteta nastavnog osoblja,
- Obrazovna infrastruktura,
- Metode obrazovanja,
- Prethodna pripremljenost studenata, motiviranost i uspješnost tijekom studija

VIII. Prostor i oprema

Prostor

- Trenutno prostorno stanje i potrebe,
- Broj učionica za izvođenje nastave,
- Površina učioničkog prostora u m² po studentu,
- Površina kabinetskog prostora u m² po nastavniku,
- Površina knjižnice,
- Ukupan broj jedinica knjižničkog fonda u knjižnici,
- Površina knjižnice u m² po studentu,
- Broj laboratorija za potrebe nastave.

Oprema:

- Učionica,
- Laboratorija,
- Ukupan broj računala na raspolaganju studentima u nastavi,
- Ostali prostori i sadržaji dostupni studentima,
- Dostupni prostori za izvođenje nastave,
- Optimalni prostorni uvjeti za izvođenje nastave,
- Stanje opće opremljenosti,
- Knjižnica – broj naslova i struktura fonda knjižnice.

IX. Novčana sredstva

- Financijsko poslovanje (Prihodi-rashodi)
- Dugoročne i kratkoročne investicijske potrebe
- Specifični troškovi za nastavu

X. SWOT analiza

Smisao SWOT analize je potaknuti otvorenu raspravu o postojećem stanju na pojedinim studijima koje će rezultirati odlukama u cilju kvalitetnijeg i efikasnijeg studiranja, ali i razvoja same institucije.

Članovi Odbora za kvalitetu na temelju provedene analize anketnih upitnika daju mišljenja i ideje koje se odnose na prednosti i nedostatke studija, mogućnosti i opasnosti s kojima se institucija suočava.

XI. Razvojni plan institucije

Institucijski razvojni plan treba sadržavati kratkoročnu strategiju za unaprjeđenje kvalitete. Definira se nakon detaljne samoanalize i određivanja razvojnih prioriteta. Pruža jasan i lako razumljiv sažetak ciljeva i aktivnosti koje valja poduzimati.

Ciljevi

Ciljevi trebaju biti usmjereni prema prioritnim razvojnim područjima tj. prema kvaliteti učenja, poboljšanju uspjeha i akademskih iskustava studenata. Pri definiranju razvojnih ciljeva osim zaposlenika trebaju sudjelovati i predstavnici studenata.

Plan aktivnosti

Plan aktivnosti treba sadržavati metode i postupke kojima će se navedeni ciljevi realizirati. Također, treba sadržavati realnu procjenu financijskih, organizacijskih i ljudskih resursa, vremensku projekciju i imena odgovornih osoba.

Kriteriji realizacije plana

Pod kriterijima realizacije plana smatra se:

- Pozitivnija iskustva studenata;
- Kvalitetnije učenje, kvalitetnija znanja, vještine i ostale kompetencije studenata;
- Veća motivacija zaposlenika;
- Iskazi nastavnika i studenata;
- Informiranost i svijest svih korisnika i javnosti o razvojnim procesima koji se događaju u instituciji.

Detaljne upute za samoanalizu znanstveno-nastavnih članica Sveučilišta dane su u priručniku za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

7. Praćenje indikatora kvalitete

Cilj

Ovim se postupkom definira jedinstveni način praćenja i evidentiranja statističkih pokazatelja kvalitete obrazovnog procesa - indikatora kvalitete - na znanstveno-nastavnim članicama Sveučilišta u Mostaru.

Istraživanjem rukovodi:

Za provođenje ovog postupka odgovorni su članovi Odbora za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na znanstveno-nastavnim članicama.

Metodologija provedbe i obrada podataka

Prikupljaju se općenite informacije, indikatori, koje se zatim pretvaraju u varijable pomoću kojih se promatraju pokazatelji kvalitete visokog obrazovanja. Prikupljeni podatci imaju oblik izvješća i služe kao materijal u postupku unutrašnjeg vrjednovanja znanstveno-nastavne članice.

Način praćenja indikatora kvalitete

Odabrani pokazatelji kvalitete za praćenje i mjerenje su:

- broj prijavljenih u odnosu na broj upisanih studenata u I. godinu studija,
- broj upisanih u višu godinu studija,
- broj diplomiranih studenata u godini,
- prosječna duljina studiranja,
- prosječna ocjena studiranja,
- prolaznost i ocjena na ispitu,
- zapošljavanje po diplomiranju.

Broj prijavljenih kandidata za studij u odnosu na upisnu kvotu

Evidentira se tako da se za svaku od zadnjih pet godina upiše broj kandidata koji su se prijavili za upis na I godinu studija, te broj kandidata koji su se upisali. Broj kandidata koji su se upisali trebao bi se poklapati s upisnom kvotom znanstveno-nastavne članice.

Ukoliko na članici postoje smjerovi (studijske grupe) već od prve godine, potrebno je za svaki smjer ispuniti posebnu tablicu, te još jednu cjelovitu tablicu na razini znanstveno-nastavne članice.

Broj prijavljenih kandidata za upis u I.godinu/broj upisanih (upisna kvota)									
2003		2004		2005		2006		2007	
Prijavljeni	upisani	Prijavljeni	upisani	Prijavljeni	upisani	Prijavljeni	upisani	Prijavljeni	upisani

Broj upisanih u višu godinu studija

Ovaj pokazatelj kvalitete prati se u zadnjih pet godina.

Broj upisanih po godinama studija									
2003		2004		2005		2006		2007	
godina	upisani	godina	upisani	godina	upisani	godina	upisani	godina	upisani
I		I		I		I		I	
II		II		II		II		II	
III		III		III		III		III	
IV		IV		IV		IV		IV	
V		V		V		V		V	

Broj diplomiranih studenata

Iz knjige diplomiranih studenata potrebno je izvaditi podatke o broju studenata koji su diplomirali tijekom jedne kalendarske godine. Podaci se prate za zadnjih pet godina.

Broj diplomiranih studenata				
2003	2004	2005	2006	2007

Prosječna duljina studiranja

Pregledom evidencije diplomiranih, za zadnjih 5 godina potrebno je pronaći podatke za svakog diplomanta kad se prvi put upisao na znanstveno-nastavnu članicu, te ga usporediti s podatkom o datumu diplomiranja. Usporedbom ta dva podatka dobije se duljina studiranja u mjesecima koju je potrebno prebaciti u godine. Kada se popišu sve duljine studiranja za studente koji su diplomirali u jednoj kalendarskoj godini, potrebno je izračunati prosječnu duljinu studiranja, te taj broj upisati uz odgovarajuću godinu.

Prosječna duljina studiranja				
2003	2004	2005	2006	2007

Prosječna ocjena studija

Pregledom evidencije diplomiranih, u zadnjih 5 godina, potrebno je za svakog studenta koji je diplomirao u određenoj kalendarskoj godini naći (ili izračunati) prosječnu ocjenu studija. Prosječna ocjena vezana uz kalendarsku godinu dobije se izračunom prosjeka svih prosječnih ocjena osoba koje su diplomirale u toj godini.

Prosječna ocjena studiranja				
2003	2004	2005	2006	2007

Prolaznost i ocjena na ispitu

U tablici se upisuju podaci o svakom kolegiju na znanstveno-nastavnoj sastavnici, te podaci o broju studenata koji su prijavili ispit, broju studenata koji su položili ispit, broju studenata koji nisu položili ispit, broju studenata koji su povukli prijavnicu, te o prosječnoj ocjeni postignutoj na ispitu (ovdje se uzimaju u obzir ocjene onih koji su položili ispit). Na kraju je potrebno izračunati prosječnu ocjenu kolegija koja se dobije izračunavanjem prosjeka ocjene postignute u svim termina ispitnih rokova. U završnu tablicu potrebno je upisati prosjek svih prosječnih ocjena postignutih na svim predmetima studija u ispitnim rokovima. Podatci se evidentiraju u donjoj tablici.

PROLAZNOST I OCJENA NA ISPITU									
Kolegij	Podaci o studentima	Zimski ispitni rok		Travanjski ispitni rok	Ljetni ispitni rok		Rujanski ispitni rok		UKUPNO
		I.termin	II.termin		I.termin	II.termin	I.termin	II.termin	
	prijavljeni								
	položili								
	nisu položili								
	prolaznost na ispitu %								
	prosječna ocjena								
	prijavljeni								
	položili								
	nisu položili								
	prolaznost na ispitu %								
	prosječna ocjena								

Zapošljavanje po diplomiranju

Neke od znanstveno-nastavnih članica vode temeljite evidencije o načinu i brzini zapošljavanja diplomanata, negdje te podatke imaju udruge diplomiranih studenata, negdje podatci postoje pri komorama i profesionalnim udruženjima. Kako je ovo prvi put da se na razini Sveučilišta pokušavaju pratiti ovi podatci, tablica je ograničena na prethodnu kalendarsku godinu. Podatak o broju diplomiranih je egzaktan, dok se drugi podatci mogu dobiti na upit. Pri dostavi podataka potrebno je navesti izvor podataka ili način na koji se do njih došlo.

Zapošljavanje po diplomiranju							
diplomirali u 2007. godini ukupno:							
gospodarstvo	prosvjeta	zdravstvo	znanost i visoko obrazovanje	uprava	ostalo	UKUPNO	
						zaposleni	nezaposleni

8. Vrednovanje studentskog postignuća

Cilj:

Ovom se procedurom definira način vrednovanja studentskog postignuća kao pokazatelja kvalitete nastave.

Istraživanjem rukovodi:

Za provođenje ovog postupka odgovorni su članovi odbora za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete članica Sveučilišta u Mostaru.

Metodologija provedbe:

Korištenjem različitih metoda vrjednovanja utvrđuje se jesu li studenti stekli znanja, vještine i kompetencije nekog obrazovnog programa.

Način vrednovanja:

- Definiranje znanja, vještina i kompetencija koje studenti trebaju steći do završetka nekog obrazovnog programa.

Kako bi proces učenja bio što kvalitetniji, potrebno je ostvariti sljedeće uvjete:

- Neophodni uvjeti koji studentima olakšavaju otkrivanje znanja,
- Dugotrajno zadržavanje znanja,

- Sposobnost stvaranja novih znanja ,
- Uvjeti koji stimuliraju studente da percipiraju i razumiju veze između starog i novog znanja,
- Povoljni uvjeti koji povećavaju sposobnost studenata da stečeno znanje uspješno koriste u rješavanju problema,
- Situacije koje omogućavaju studentima da demonstriraju njihov kapacitet prenošenjem svojih znanja drugima,
- Stimulansi za studente koji žele znati više,
- Programi trebaju imati jasno definirane ishode učenja koji bi trebali biti mjerljivi.
- Određivanje jesu li studenti stekli znanja, vještine i kompetencije. Metode za vrednovanje studentskog postignuća su:
 - oblik i vrste ispitnih pitanja,
 - formiranje ocjene,
 - očekivana kvaliteta rada studenata,
 - diplomski rad,
 - seminarski radovi,
 - studentski projekti.

Mjere vrjednovanja studenata trebaju biti neovisne o ocjenama iz kolegija, kao i evaluaciji nastave.

- Korištenje povratnih informacija s ciljem poboljšanja programa

Podatci i informacije trebaju se skupljati kroz duži vremenski period. Poboljšanja programa se trebaju planirati i provoditi uzimajući u obzir dobivene povratne informacije.

LITERATURA

1. ESIB – The National Unions of Students in Europe :«Quality Assurance Handbook» 2005 (www.esib.org)
2. ENQA:»Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area» Helsinki, Finland 2005.
3. »The European Higher Education Area -Achieving the Goals» Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005.
4. ENQA: «Accreditation Models in Higher Education - Experiences and Perspectives», Helsinki, Finland, 2005.
5. ENQA: «Institutional Evaluations in Europe», Helsinki, Finland, 2005.
6. ENQA: «Quality procedures in European Higher Education», Helsinki, Finland, 2005.
7. SSU: Vodič o osiguranju kvalitete, Zagreb, 2006.