

**PRIRUČNIK ZA**  
**VANJSKU NEOVISNU PERIODIČNU**  
**PROSUDBU SUSTAVA OSIGURAVANJA**  
**KVALITETE (AUDIT)**  
**VISOKIH UČILIŠTA U RH**  
**Drugo izdanje**

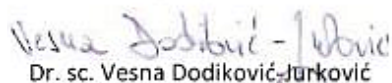
Zagreb, ožujak 2010.

## SADRŽAJ

Uvod .....	3
I. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE U RH.....	4
Nacionalni koncept.....	4
II. OPĆENITO O VANJSKOJ NEOVISNOJ PERIODIČNOJ PROSUDBI.....	6
Ciljevi vanjske prosudbe.....	6
Kriteriji vanjske prosudbe.....	7
Akreditacijski savjet.....	8
III. VANJSKA PROSUDBA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE.....	9
I. faza: Planiranje.....	10
II. faza: Prosudba u užem smislu.....	14
III. faza: Izvješće .....	15
IV. faza: Naknadno praćenje (follow-up).....	17
Kratice.....	18
Literatura:.....	19

Priručnik izradile:

Odjel za vanjsku prosudbu

  
Dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković

Višnja Petrović, dipl. Ing.



Odobrila:

Ravnateljica  
Agencije za znanost i visoko obrazovanje

  
Prof. dr. sc. Jasmina Havranek

Klasa: 003-08/10-02/0004  
Ur. broj: 355-01-10-5  
U Zagrebu, 2. lipnja 2010. g.

U Zagrebu, 2. lipnja 2010. g.

## Uvod

Drugo izdanje Priručnika izrađeno je na temelju iskustava stečenih tijekom pilot-projekta vanjskih neovisnih periodičnih prosudbi (u daljnjem tekstu: vanjska prosudba) sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u Republici Hrvatskoj (RH) koji je Agencija za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu: Agencija) provela u suradnji s konzultantima projekta CARDS 2003 „Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System“. Agencija je iskustvo stjecala prateći tijekom godina trendove u svijetu i intenzivno sudjelujući na konferencijama, forumima i seminarima u organizaciji međunarodnih udruga koje se bave širenjem dobre prakse, vrednovanjima u području visokog obrazovanja i praćenjem trendova (European Association for Quality Assurance in Higher Education – ENQA, European Association of Universities – EUA, International Association of Universities – IAU, European Association of Institutions in Higher Education – EURASHE, European Students’ Union – ESU, International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education – INQAAHE, The European Higher Education Society – EAIR, Network of Central and Eastern European Quality Assurance Agencies in Higher Education – CEE Network).

Priručnik je u prvom redu namijenjen djelatnicima Agencije i stručnjacima za vanjsku prosudbu, no njime se, dakako, mogu koristiti i visoka učilišta u RH.

## I. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE U RH

Hrvatska je započela reformu visokog obrazovanja potpisivanjem sporazuma o provedbi Bolonjskog procesa u Pragu 2001. Time je počeo proces usklađivanja visokog obrazovanja s načelima Bolonjske deklaracije radi njegove prepoznatljivosti u Europskom prostoru visokog obrazovanja (European Higher Education Area, EHEA). Istodobno su započele pripreme za ustrojavanje sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima. Sustavi osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH ustrojeni su sukladno dokumentima grupe E4 (**ENQA** – Europska udruga za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, **EUA** – Europska udruga sveučilišta, **ESU** – Europski studentski zbor, **EURASHE** – Europska udruga visokih učilišta), izrađenim na zahtjev ministara zemalja članica Europske unije i zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije s ciljem stvaranja Europskog prostora visokog obrazovanja. Temeljni dokument za provedbu vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete - „Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja“ (“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area“ ili ESG) – prihvaćen je u svibnju 2005., na ministarskoj konferenciji u Bergenu, a odlukom Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje od 17. svibnja 2006. prihvaćen je i u RH.

Restrukturiranjem studijskih programa prema ciklusima 3-2-3 započela je reforma u visokom obrazovanju. Istovremeno započinje izrada Hrvatskog kvalifikacijskog okvira i njegovo usklađivanje s Europskim kvalifikacijskim okvirom, što je bitan čimbenik za usporedivost i prepoznatljivost Hrvatskog prostora visokog obrazovanja unutar europskog, u svrhu ostvarivanja mobilnosti studenata i nastavnika.

Europski ministri nadležni za visoko obrazovanje uputili su s konferencije u Leuvenu 2009. g. *Communiqué* sa smjernicama za razvoj Europskog prostora visokog obrazovanja u sljedećoj dekadi. Naglašena je potreba za izradom kvalitetnih ishoda učenja za svaki studijski program, budući da su oni glavni pokazatelji kompetencija koje svaki završeni student treba steći. Realizacija smjernica leuvenskog *Communiquéa* treba doprinijeti povećanju mobilnosti, zapošljivosti, ostvarivanju uspješne karijere pojedinca i razvoju društvu u cjelini.

### ***Nacionalni koncept***

Proces globalizacije ubrzao je niz promjena koje su potaknule porast utjecaja gospodarstva i slabljenje utjecaja države na visoko obrazovanje u RH. Provedba Bolonjskog procesa u Europi potaknula je osnivanje nacionalnih agencija za osiguravanje kvalitete. Uključujući se u taj proces, Vlada RH osnovala je Agenciju za znanost i visoko obrazovanje koja je registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu, 8. ožujka 2005.

Agencija je ravnopravan dionik u visokoobrazovnom i znanstvenom sustavu RH uz visoka učilišta, znanstvene organizacije, Rektorski zbor, Vijeće veleučilišta i visokih škola, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Studentski zbor, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, Nacionalno vijeće za znanost te Nacionalnu zakladu za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj RH. Uloge i međusobne odnose dionika reguliraju Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07, Odluka USRH NN 46/07) i Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09).

### *Kratak opis nastajanja sustava osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju u RH*

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa RH donijelo je strateški dokument "Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. - 2010." u kojem stoji da se:

- „do 2006. godine uspostavi sustav jamstva kvalitete u visokoobrazovnom sustavu Republike Hrvatske
- do 2010. godine provede vanjsko vrjednovanje kvalitete visokoškolskih programa i ustanova, uz usporedan razvoj jedinica za jamstvo kvalitete na visokim učilištima.“

Ostvarenje zacrtanih strateških ciljeva potaknuto je kroz realizaciju projekta CARDS 2003 "Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System".

Ministarstvo financija RH, Gesellschaft für Organisation, Planung und Ausbildung GmbH (GOPA Consultants) i tvrtka Nobium potpisali su 24. travnja 2006. Ugovor o realizaciji projekta u trajanju od 18 mjeseci.

U suradnji s konzultantima projekta CARDS 2003 djelatnici Agencije su održali niz prezentacija na seminarima i radionicama u razdoblju od 2006. do zaključno ožujka 2008. godine. Visokim učilištima pružili smo potporu i pomoć pri ustroju sustava za osiguravanje kvalitete te poticaj za osnivanje jedinica za osiguravanje kvalitete. Po završetku projekta Agencija je nastavila održavati seminare i radionice za dionike u visokom obrazovanju, uključujući i predstavnike veleučilišta i visokih škola te privatnih visokih učilišta.

U sklopu projekta CARDS 2003 proveden je pilot-projekt vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na trima visokim učilištima u RH. U tu svrhu Agencija je organizirala posebne seminare radi edukacije i usavršavanja stručnjaka za vanjsku prosudbu. Podaci o stručnjacima pohranjeni su u bazu za vanjsku prosudbu. Kroz pilot-projekt testiran je model vanjske prosudbe. Na temelju stečenog iskustva dopunjen je i izmijenjen Priručnik za vanjsku prosudbu i izrađeno je ovo, drugo izdanje.

Tijekom projekta stvoreni su preduvjeti za raspravu o izmjeni/dopuni postojeće zakonske regulative koja nije na zadovoljavajući način definirala područje osiguravanja kvalitete i uloge svih dionika u njemu. U travnju 2009. g. usvojen je Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09) kojim su definirani djelokrug rada i neovisnost Agencije. Agenciji je namijenjena uloga vanjskog vrednovanja (akreditacija visokih učilišta i znanstvenih organizacija, reakreditacija, tematska vrednovanja, vanjska prosudba sustava osiguranja kvalitete visokih učilišta i znanstvenih organizacija) radi unapređivanja kvalitete i razvoja kulture kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti.

## II. OPĆENITO O VANJSKOJ NEOVISNOJ PERIODIČNOJ PROSUDBI

### *Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete (Audit)*

Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete sistematični je, periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete visokih učilišta učinkoviti i u skladu s nacionalnim i ESG-standardima. Njome se procjenjuje doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete visokog učilišta. Svako visoko učilište određuje svoju misiju, viziju, strategiju i razvojne ciljeve. Kroz razvoj sustava osiguravanja kvalitete neprestano se unapređuju sve djelatnosti, a naročito obrazovanje u cijelosti.

Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, članak 23. stavak 1., regulirano je da se vanjska prosudba provodi u ciklusima od pet (5) godina.

Agencija organizira, sudjeluje i provodi vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH i odgovorna je za njezinu učinkovitost akademskoj zajednici i društvu u cjelini. Vanjska prosudba se provodi na temelju godišnjeg plana kojeg donosi Akreditacijski savjet, a odobrava Upravno vijeće Agencije. Usvojen godišnji plan primaju na znanje Rektorski zbor i Vijeće veleučilišta i visokih škola. Vanjskom prosudbom utvrđuje se stupanj razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete. Rezultati vanjske prosudbe javno se objavljuju na mrežnim stranicama Agencije i koriste pri analizama kvalitete visokog obrazovanja u RH.

### ***Ciljevi vanjske prosudbe***

Organiziranjem i provođenjem vanjske prosudbe na visokim učilištima utvrđuje se:

- dostignuta razina kvalitete akademskih aktivnosti u usporedbi s ESG-standardima
- kvaliteta postignutih rezultata rada visokih učilišta
- učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta i njegov utjecaj na kvalitetu visokog obrazovanja.

Vanjskom prosudbom prosuđuje se koliko visoko učilište vodi brigu o akademskim standardima i kvaliteti po pitanju:

- unapređivanja mogućnosti za stjecanje određenih stupnjeva obrazovanja
- potpore ostvarenju misije i strateških ciljeva jedinice za osiguravanje kvalitete na visokom učilištu
- uspoređivanja dostignutih standarda i kvalitete sa standardima i kvalitetom koji se primjenjuju na sličnim visokim učilištima u zemlji i zemljama EU.

Postupkom vanjske prosudbe prenosi se dobra praksa iz područja osiguravanja kvalitete te provjerava njezina primjena u sustavu osiguravanja kvalitete visokog učilišta. Vanjska prosudba i javno objavljivanje izvješća o vanjskoj prosudbi potiču rasprave o osiguravanju kvalitete između svih dionika sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta.

## ***Kriteriji vanjske prosudbe***

Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se na temelju kriterija koje je izradila Agencija, na osnovu kojih se tijekom vanjske prosudbe prosuđuje stupanj razvijenosti i učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete i njegov utjecaj na kvalitetu visokog obrazovanja.

Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta provodi se na temelju sljedećih kriterija (kategorizacija sustava prema stupnju razvijenosti):

- I. stupanj: - *pripremna faza* -** Sustav osiguravanja kvalitete je u pripremi (dokumentacija u izradi, provedeni dogovori na razini institucije)
- II. stupanj: - *početna faza* -** Sustav osiguravanja kvalitete je ustrojen, ali nije u funkciji (izrađeni osnovni dokumenti sustava)
- III. stupanj: - *razvijena faza* -** Sustav osiguravanja kvalitete je u funkciji, provedena je unutarnja prosudba i sustav se unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe
- IV. stupanj: - *napredna faza* -** Sustav osiguravanja kvalitete kontinuirano se unapređuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.

Tablični prikaz odnosa ESG standarda i kriterija nalazi se u Prilogu 1. Priručnika, str. 20.

Utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta provodi se:

- prosudbom Priručnika i svih relevantnih dokumenata sustava osiguravanja kvalitete
- procjenom provedbe politike kvalitete i strateških ciljeva
- provjerom korištenja vjerodostojnih i korisnih informacija u sustavu
- prosudbom transparentnosti cjelokupnog sustava
- prosudbom uključenosti studenata i vanjskih dionika u sustav osiguravanja kvalitete
- prosudbom dobre suradnje s *alumnima* (bivšim studentima visokog učilišta) radi poboljšavanja kvalitete studijskih programa, a s ciljem stalnog unapređivanja visokog obrazovanja i praćenja trendova u zemlji i svijetu
- prosudbom odobravanja, praćenja i periodične revizije studijskih programa
- prosudbom povezanosti znanstvenoistraživačkog rada i nastavnog procesa
- prosudbom poticanja/unapređivanja mobilnosti i međunarodne suradnje (razmjena studenata, nastavnog i administrativnog osoblja, projekti, zajednički studijski programi)
- prosudbom cjelokupnih resursa (iskoristivost, prilagodljivost, raspoloživost, unapređenje)
- prosudbom kvalitete rada nastavnog osoblja i mogućnosti za daljnje usavršavanje
- prosudbom postupka ocjenjivanja studenata
- prosudbom utjecaja visokog učilišta na regionalni razvoj i razvoj društva u cjelini - transfer znanja i odnosi sa zajednicom (inovacije, patenti, znanstvenoistraživački centri, projekti, nagrade, stručne komore)
- prosudbom njegovanja suradnje s profesorima izabranima u počasno zvanje profesor emeritus
- prosudbom suradnje s medijima



- prosudbom ustroja i učinkovitosti funkcioniranja sustava.

U Izvješću o vanjskoj prosudbi Povjerenstvo iznosi zapažanja i daje ocjenu stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta te preporuke za razvijanje i unapređivanje sustava. Ako se u postupku utvrde nedostaci u ispunjavanju preporuka za poboljšavanje učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete, Agencija može pokrenuti novu vanjsku prosudbu, reaudit, najkasnije 18 mjeseci nakon provedene vanjske prosudbe.

### ***Akreditacijski savjet***

Upravno vijeće na prijedlog ravnateljice (prijedloge za kandidate podnose Rektorski zbor, Vijeće veleučilišta i visokih škola, Studentski zbor, Hrvatska gospodarska komora i nacionalna vijeća) imenuje članove Akreditacijskog savjeta, stručnog tijela Agencije. Članovi Akreditacijskog savjeta su predstavnici akademske zajednice, gospodarstva i studenata, a u njegov rad uključeni su i predstavnici nevladinih udruga. Savjet imenuje povjerenstva za vanjsku prosudbu (iz baze podataka stručnjaka za vanjsku prosudbu) te na svojim sjednicama raspravlja o izvješćima vanjskih prosudbi, usvaja izvješća i donosi odluku o izdavanju certifikata za vanjsku prosudbu.

### III. VANJSKA PROSUDBA SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE

Rezultati pilot-projekta provedenih vanjskih prosudbi sustava osiguravanja kvalitete triju visokih učilišta u RH potvrdili su da je model vanjske prosudbe učinkovit i primjenjiv u visokom obrazovanju RH.

Postupak vanjske prosudbe može se provesti na razini institucije ili programa, a usmjeren je na ocjenu vjerodostojnosti visokog učilišta u ispunjavanju zacrtanih strateških ciljeva i zadaća. Institucionalna vanjska prosudba je postupak koji se temelji na provjeri i prikupljanju dokaza tijekom posjeta visokom učilištu. Povjerenstvo za vanjsku prosudbu provjerava postupke i mehanizme koji čine sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete na visokom učilištu.

#### **Preduvjeti za pokretanje postupka vanjske prosudbe**

##### Izrada godišnjeg plana vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete

Agencija kontinuirano pruža podršku visokim učilištima pri ustroju i unapređivanju sustava osiguravanja kvalitete. Na godišnjoj razini prikuplja podatke i analizira ustroj i funkcionalnost njihovih sustava. Godišnji plan vanjske prosudbe izrađuje se na temelju prikupljenih podataka.

Agencija u III. tromjesečju tekuće godine izrađuje godišnji plan za iduću godinu. Akreditacijski savjet donosi godišnji plan, a Upravno vijeće ga usvaja. Usvojeni plan dostavlja se Rektorskom zboru i Vijeću veleučilišta i visokih škola na znanje.

Visoka učilišta obuhvaćena godišnjim planom obavještavaju se pismenim putem o provedbi predstojeće vanjske prosudbe.

##### Osiguravanje resursa i edukacija stručnjaka za vanjsku prosudbu

Paralelno s izradom godišnjeg plana vanjske prosudbe izrađuje se prijedlog financijskog plana kako bi se osigurali materijalni resursi za realizaciju godišnjeg plana.

Naknada za provedbu vanjske prosudbe dogovora se unaprijed. Na prijedlog ravnateljice Agencije, Upravno vijeće donosi odluku o visini naknade, bilo kao paušalni iznos po članu, bilo participacijom stvarnih troškova (smještaja, prijevoza u zemlji, putnih troškova i autorskog honorara). *Sa svakim visokim učilištem dogovora se način plaćanja i participacije u troškovima vanjske prosudbe ako zakonskim odredbama nije drukčije određeno.*

Tijekom godine Agencija organizira edukaciju i obuku stručnjaka za vanjsku prosudbu kako bi osigurala kvalitetne ljudske resurse za ostvarenje godišnjeg plana vanjske prosudbe.

Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastoji se od četiri faze:

- I. faza: Planiranje
- II. faza: Prosudba u užem smislu
- III. faza: Izvješće
- IV. faza: Naknadno praćenje (*follow-up*).

## ***I. faza: Planiranje***

Planiranje je početna i najvažnija faza cjelokupne vanjske prosudbe u kojoj se razrađuju sve aktivnosti prosudbe. O njoj ovisi kvaliteta i učinkovitost provedbe vanjske prosudbe.

Planiranje obuhvaća sljedeće elemente:

- Pravni okvir postupka vanjske prosudbe
- Razlog za pokretanje postupka vanjske prosudbe
- Kratak opis svih aktivnosti vanjske prosudbe
- Čimbenike koji utječu na vanjsku prosudbu
- Ciljeve vanjske prosudbe
- Svrhu i pristup vanjskoj prosudbi
- Potrebne resurse
- Procjenu sredstava potrebnih za vanjsku prosudbu
- Procjenu rizika

Aktivnosti koje se provode tijekom planiranja:

1. dogovaranje vanjske prosudbe - Agencija i visoko učilište
2. izrada hodograma prema shemi vanjske prosudbe - Agencija
3. prikupljanje podataka i ostalog materijala za vanjsku prosudbu:  
visoko učilište → Agencija → članovi Povjerenstva za vanjsku prosudbu
4. odabir i imenovanje članova Povjerenstva za vanjsku prosudbu za svako visoko učilište
5. imenovanje koordinatora – djelatnik Agencije
6. dokumenti Agencije dostavljeni visokom učilištu i Povjerenstvu.

### 1. Dogovaranje vanjske prosudbe

Agencija dogovara s visokim učilištem uvjete i način provođenja vanjske prosudbe te rok posjeta, najkasnije četiri mjeseca prije posjeta.

### 2. Izrada hodograma prema shemi vanjske prosudbe

Agencija na temelju dogovora (ugovora\*) s visokim učilištem izrađuje hodogram aktivnosti vanjske prosudbe u skladu sa shemom vanjske prosudbe.

### 3. Prikupljanje podataka i ostalog materijala za vanjsku prosudbu

Visoko učilište prikuplja dogovoreni materijal za vanjsku prosudbu i dostavlja ga Agenciji. Dokumenti visokog učilišta:

- a) Kratak opis organizacije s podacima o broju studenata i osoblja  
Prikaz organizacijske strukture institucije koji obuhvaća:
  - strukturu zaposlenog osoblja - upravno, nastavno, administrativno, pomoćno-tehničko osoblje
  - strukturu studenata prema:
    - statusu (redovni i izvanredni; strani i domaći)
    - razini studija-preddiplomski, diplomski i poslijediplomski

\*Agencija potpisuje ugovor s visokim učilištima izvan RH.

- broj i vrstu studijskih programa
  - mehanizme praćenja i godišnja vrednovanja prema ishodima učenja
  - infrastrukturu - prostor, oprema, ljudski i finansijski resursi
  - potporu studentima u procesu učenja, praksi, mentorskom radu
  - potporu profesionalnom razvoju i usavršavanje osoblja
  - znanstveno-istraživačke projekte
  - suradnju s drugim institucijama i znanstvenim organizacijama na nacionalnoj, regionalnoj i međunarodnoj razini
- b) Povijest nastanka sustava osiguravanja kvalitete na visokom učilištu
- Kratak opis ustroja sustava osiguravanja kvalitete:
- odabrani model
  - dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete
  - kriteriji za odabir osoblja jedinice za osiguravanje kvalitete koje je ustrojilo sustav osiguravanja kvalitete
  - praćenje razvoja sustava osiguravanja kvalitete, uspostavljanje mehanizama za praćenje i unapređivanje kvalitete pojedinih aktivnosti visokog učilišta (nastava, znanstveno-istraživački rad, upravljanje, suradnja s vanjskim dionicima)
  - način povezivanja sustava upravljanja kvalitetom (ako je postojao) sa sustavom osiguravanja kvalitete
- c) Prikaz odnosa Uprave i jedinice za osiguravanje kvalitete
- d) SWOT analiza visokog učilišta
- e) Priručnik sustava osiguravanja kvalitete
- f) Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete
- g) Mehanizam praćenja i informiranja o stupnju razvijenosti sustava i plan aktivnosti poboljšavanja sustava
- h) Analiza učinkovitosti sustava i njegov utjecaj na kvalitetu obrazovanja

#### 4. Odabir i imenovanje članova Povjerenstva za vanjsku prosudbu

Akreditacijski savjet Agencije imenuje članove Povjerenstva za vanjsku prosudbu visokog učilišta. Kandidati za članove Povjerenstva biraju se iz baze podataka o stručnjacima za vanjsku prosudbu, u skladu s kriterijima navedenim u Pravilniku o postupku vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj. Visoko učilište ima mogućnost očitovanja o mogućem postojanju sukoba interesa. Imenovani članovi Povjerenstva potpisuju Ugovor te izjavu o čuvanju tajnosti podataka i izjavu kojom potvrđuju da nisu u sukobu interesa.

*Kriteriji za odabir članova Povjerenstva:*

- poznavanje područja visokog obrazovanja, znanosti i osiguravanja kvalitete
- poznavanje sustava osiguravanja kvalitete
- sudjelovanje na seminarima za stručnjake za vanjsku prosudbu koje organizira Agencija
- uspješno završen seminar za stručnjake za vanjsku prosudbu/certifikat; baza podataka o stručnjacima za vanjsku prosudbu
- kontinuirano sudjelovanje na obukama za usavršavanje stručnjaka za vanjsku prosudbu
- iskustvo u vanjskoj prosudbi/audit.

## *Seminar za stručnjake za vanjsku prosudbu*

Agencija najviše dvaput godišnje organizira seminare za nove stručnjake za vanjsku prosudbu. Polaznici koji su uspješno završili seminar dobivaju certifikat i upisuju se u bazu stručnjaka za vanjsku prosudbu.

Osnovni seminar obuhvaća:

- visokoobrazovni sustav RH
- ekonomsko-političku situaciju u zemlji
- upoznavanje s ESG-standardima i međunarodnim trendovima u području osiguravanja kvalitete
- pregled postupka vanjske prosudbe – prikaz svih faza postupka
- kriterije za vanjsku prosudbu
- ciljeve vanjske prosudbe
- dobru praksu u ostalim zemljama EU te drugdje u svijetu
- analiziranje materijala za vanjsku prosudbu i izvješća
- radionicu za stjecanje vještina za vanjsku prosudbu.

Agencija redovito organizira dodatnu obuku stručnjaka koje koristi u postupku vanjske prosudbe radi poboljšanja njihovih kompetencija i upoznavanja s međunarodnim trendovima na području osiguravanja kvalitete te eventualnim promjenama u postupku vanjske prosudbe. Obuka je organizirana u obliku radionica na kojima stručnjaci stječu dodatne vještine i proširuju svoja znanja iz područja osiguravanja kvalitete.

## *Baza podataka o stručnjacima za vanjsku prosudu*

U posebnoj bazi podataka čuvaju se podaci o pohađanju seminara svakoga pojedinog polaznika/stručnjaka. Polaznici koji uspješno završe seminar obavezni su dostaviti ažurirani životopis na engleskom i hrvatskom jeziku. U bazi se pohranjuju svi podaci o dodatnoj obuci koju su stručnjaci prošli.

Baza podataka je glavni izvor za odabir kandidata za članove Povjerenstva za vanjsku prosudbu.

Povjerenstvo se sastoji od 5 članova:

- 2 predstavnika visokih učilišta ili znanstvene institucije, od kojih je jedan strani stručnjak
- 1 predstavnik gospodarstva
- 1 predstavnik studenata
- 1 predstavnik Agencije

Kandidati se predlažu ovisno o vrsti vanjske prosudbe, vodeći brigu o osobinama svakog potencijalnog kandidata (struci, regionalnoj pripadnosti, rodu).

### 5. Koordinator – djelatnik Agencije

Ravnateljica Agencije za svaku vanjsku prosudbu imenuje koordinatora – djelatnika Agencije, koji pruža stručnu podršku Povjerenstvu tijekom njegovog rada.

Koordinator organizira provedbu vanjske prosudbe, kroz bazu za vanjsku prosudbu prati i koordinira provedbu postupka, brine da članovi Povjerenstva pravovremeno dobivaju sve potrebne dokumente i pomaže u izradi nacrtu izvješća tijekom samog posjeta.

## 6. Dokumenti Agencije

Agencija dostavlja potrebne dokumente visokom učilištu:

1. Priručnik o vanjskoj prosudbi
2. Imenovanje članova Povjerenstva za vanjsku prosudbu
3. Imenovanje koordinatora za vanjsku prosudbu
4. Kriterije za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete
5. Upitnike za vrednovanje postupka vanjske prosudbe
6. Povratne informacije - analizu učinkovitosti provedene vanjske prosudbe

Dokumenti dostavljeni Povjerenstvu:

1. Imenovanje članova Povjerenstva za vanjsku prosudbu
2. Imenovanje koordinatora za vanjsku prosudbu, na uvid
3. Priručnik o vanjskoj prosudbi
4. Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete
5. Pojedinačni Ugovori s članovima/predsjednik Povjerenstva
6. Izjavu o čuvanju tajnosti podataka
7. Izjavu o nepostojanju sukoba interesa
8. Upitnici za vrednovanje postupka vanjske prosudbe
9. Povratne informacije – analiza učinkovitosti provedene vanjske prosudbe

## **II. faza:    *Prosudba u užem smislu***

Prosudba u užem smislu obuhvaća sljedeće elemente:

1. Procjena dostavljenog materijala i postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta
2. Pripremne aktivnosti Povjerenstva za posjet visokom učilištu
3. Posjet
4. Analiza prikupljenog materijala, sumiranje zapažanja, donošenje zaključaka o sustavu osiguravanja kvalitete i preporuka za njegovo unapređenje (*tijekom posjeta*)
5. Povjerenstvo usmeno upoznaje upravu visokog učilišta s rezultatima vanjske prosudbe (*tijekom posjeta*).

### 1. Procjena materijala i postupka unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta

U skladu s dogovorenim obvezama, visoko učilište dostavlja Agenciji dokumente/materijale u elektronskom obliku dva mjeseca prije planiranog posjeta učilištu. Koordinator Agencije kroz bazu za vanjsku prosudbu zaprima i prosljeđuje cjelokupnu dokumentaciju Povjerenstvu. Članovima Povjerenstva se dodjeljuju lozinke i korisnička imena kako bi mogli pratiti sve aktivnosti vanjske prosudbe i sudjelovati u aktivnostima za koje su odgovorni. Visoko učilište istovremeno imenuje svog predstavnika koji koordinira sve aktivnosti vanjske prosudbe unutar učilišta, a kojemu se također dodjeljuje lozinka i korisničko ime.

Svaki član Povjerenstva na temelju dostavljene dokumentacije izrađuje kratke bilješke na osnovu kojih će tijekom posjeta zatražiti dodatne informacije, razjašnjenja nejasnoća i dokaze o provedenim aktivnostima.

### 2. Pripremne aktivnosti Povjerenstva za posjet visokom učilištu

Povjerenstvo se sastaje u Agenciji mjesec dana prije posjeta visokom učilištu.

Povjerenstvo na sastanku:

- izabire predsjednika
- planira sve aktivnosti vanjske prosudbe
- dogovara ciljeve i metode rada
- raspravlja o dostavljenoj dokumentaciji visokog učilišta
- utvrđuje načine analize rezultata vanjske prosudbe
- dogovara izradu izvješća
- izrađuje program posjeta te popis dodatnog materijala i/ili pitanja.

#### *Odabir predsjednika Povjerenstva*

Članovi Povjerenstva predlažu dva kandidata i tajnim glasovanjem dvotrećinskom većinom biraju predsjednika na prvom radnom sastanku u Agenciji. Koordinator Agencije upoznaje Povjerenstvo s njihovim obvezama reguliranim Pravilnikom o postupku vanjske prosudbe i ovim Priručnikom.

Povjerenstvo na sastanku izrađuje program posjeta visokom učilištu. Koordinator Agencije prosljeđuje program visokom učilištu, koje osigurava da svi dionici i materijali sustava osiguravanja kvalitete budu dostupni Povjerenstvu tijekom posjeta.

### 3. Posjet

Tijekom posjeta Povjerenstvo provodi sve aktivnosti sukladno programu posjeta (razgovor sa svim dionicima, prisustvovanje nastavi, posjet laboratorijima, knjižnici, studentskoj referadi, restoranu, posjet kampusu itd.). Posjet traje najčešće 2-3 dana.

### 4. Analiza dostavljenog materijala, sumiranje zapažanja te donošenje zaključaka o sustavu osiguravanja kvalitete i preporuka za njegovo unapređenje

Na temelju dokumentacije dostavljene i prikupljene tijekom posjeta te analize rezultata, Povjerenstvo izrađuje nacrt izvješća koji sadrži zapažanja i zaključke kojima određuje stupanj razvijenosti i učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete te njegovu usklađenost s ESG-standardima, I. dio (1.1.-1.7.). Nacrt ujedno sadrži i preporuke za poboljšanje sustava.

### 5. Povjerenstvo usmeno upoznaje upravu visokog učilišta s rezultatima

Predsjednik Povjerenstva na završnom sastanku ukratko usmeno upoznaje upravu visokog učilišta s rezultatima vanjske prosudbe.

## **III. faza: Izvješće**

Povjerenstvo izrađuje izvješće na temelju analizirane dostavljene i dostupne dokumentacije, informacija dobivenih tijekom posjeta (prisustvovanje nastavi, posjet laboratorijima, knjižnici, studentskoj referadi, restoranu, posjet kampusu itd.) i razgovora obavljenih na visokom učilištu te na temelju nacrt izvješća.

Svako izvješće sadržava sljedeće elemente:

- uvod
  - opis sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta
  - rezultate vanjske prosudbe
  - zaključak
  - priloge
1. Uvod
    - Uvodna riječ predsjednika Povjerenstva za vanjsku prosudbu
    - Osnovni podaci o članovima Povjerenstva
    - Opis vanjske prosudbe Agencije
    - Ciljevi vanjske prosudbe
    - Materijal za vanjsku prosudbu
    - Posjet visokom učilištu
    - Struktura i sadržaj izvješća
  2. Opis visokog učilišta
    - Organizacijska struktura visokog učilišta
    - Vizija, misija i strategija
    - Sustav osiguravanja kvalitete
  3. Rezultati vanjske prosudbe
    - Ciljevi, struktura i koherentnost sustava osiguravanja kvalitete
    - Dokumenti sustava osiguravanja kvalitete



- Sveobuhvatnost sustava osiguravanja kvalitete (stupnjevi obrazovanja, znanstveno-istraživački rad, interakcija visokog učilišta i okruženja u kojem djeluje, utjecaj na regionalni razvoj, usluge studentima kao potpora pri učenju, struktura nastavnog i nenastavnog osoblja kao i mogućnost usavršavanja i napredovanja)
  - Sudjelovanje studenata, djelatnika i vanjskih dionika u sustavu osiguravanja kvalitete
  - Suradnja uprave visokog učilišta s jedinicom sustava osiguravanja kvalitete
  - Način informiranja unutar visokog učilišta, dostupnost relevantnih informacija (svim dionicima)
  - Mehanizmi praćenja, vrednovanje stalnog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete
  - Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete
4. Zaključak
- Prosudba stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete
  - Korištenje dobre prakse
  - Preporuke za poboljšanje sustava osiguravanja kvalitete
5. Prilozi:
- Tablični prikaz vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta prema kriterijima Agencije i ESG – standardima

Izvješće se dostavlja Akreditacijskom savjetu na usvajanje u roku od 30 dana nakon završetka posjeta visokom učilištu.

Usvojeno izvješće dostavlja se visokom učilištu na očitovanje najkasnije dva mjeseca nakon posjeta. Institucija u roku od 30 dana po primitku izvješća dostavlja svoje očitovanje i plan aktivnosti za fazu naknadnog praćenja (*follow-up*).

Očitovanje visokog učilišta na izvješće vanjske prosudbe treba sadržavati:

- Dokaz da su svi dionici upoznati s izvješćem vanjske prosudbe
- Plan prikaza provedbe potrebnih aktivnosti (odgovornost/tko, rok provedbe, način praćenja realizacije) za fazu naknadnog praćenja (*follow-up*)
- Moguće primjedbe na regularnost tijeka provedbe vanjske prosudbe i ishoda postupka.

### *Žalbeni postupak*

Ukoliko visoko učilište smatra da Povjerenstvo nije vanjsku prosudbu provelo u skladu s postupkom vanjske prosudbe definiranim u ovom Priručniku i/ili nije zadovoljno ishodima postupka, može Agenciji podnijeti žalbu u roku od 15 dana od primitka izvješća o vanjskoj prosudbi.

Žalba visokog učilišta dostavlja se svim članovima Povjerenstva za vanjsku prosudbu na očitovanje. U roku od 15 dana Povjerenstvo dostavlja svoje očitovanje koje sadrži obrazloženje o osnovanosti žalbe. Akreditacijskom savjetu dostavlja se žalba visokog učilišta i očitovanje Povjerenstva. Na temelju dostavljenih dokumenata, Akreditacijski savjet donosi odluku o pokretanju žalbenog postupka ili odbacuje žalbu kao neosnovanu.

Odluči li pokrenuti žalbeni postupak, Akreditacijski savjet imenuje iz baze stručnjaka za vanjsku prosudbu žalbeno povjerenstvo koje se sastoji od tri člana, od kojih je jedan obavezno student. Žalbeno povjerenstvo razmatra sve dokumente vezane uz provedeni postupak i donosi konačnu prosudbu u roku od 30 dana.

Na temelju prosudbe žalbenog povjerenstva, Akreditacijski savjet donosi odluku koja je konačna i protiv koje se ne može izjaviti žalba. Odluka se dostavlja visokom učilištu i Povjerenstvu koje je provelo vanjsku prosudbu.

#### *Objavljivanje rezultata vanjske prosudbe*

Izvješće/sažetak izvješća s rezultatima provedene vanjske prosudbe javno se objavljuju na internetskim stranicama Agencije.

### **IV. faza: Naknadno praćenje (follow-up)**

Faza naknadnog praćenja može trajati najdulje 6 mjeseci od primitka očitovanja visokog učilišta na izvješće o vanjskoj prosudbi i izrade plana aktivnosti za postupak naknadnog praćenja (poboljšanja) visokog učilišta. Predloženi plan aktivnosti treba biti usklađen s preporukama sadržanim u Izvješću o vanjskoj prosudbi. Tijekom faze naknadnog praćenja visoko učilište prati provedbu predloženih aktivnosti i analizira njihovu učinkovitost, odnosno trajno radi na unapređenju vlastitog sustava osiguravanja kvalitete. Po završetku faze naknadnog praćenja visoko učilište izrađuje izvješće koje sadrži ishode provedenih aktivnosti i analizu njihove učinkovitosti.

Povjerenstvo za vanjsku prosudbu na temelju dostavljenog izvješća visokog učilišta u roku od 30 dana prosuđuje jesu li provedene aktivnosti poboljšale sustav osiguravanja kvalitete te izrađuje završno izvješće.

U završnom izvješću daje se konačna ocjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta i naznačuje se nadnevak nove vanjske prosudbe, ponavljanja vanjske prosudbe u razdoblju od najviše 18 mjeseci (reaudit) ili reakreditacije.

Završno izvješće dostavlja se Akreditacijskom savjetu na usvajanje. Usvojeno završno izvješće objavljuje se na mrežnim stranicama Agencije.

#### *Prijedlog strukture završnog izvješća postupka vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta*

Sadržaj:

Predgovor

Sažetak

- I. Uvod
- 1.1. Postupak vanjske prosudbe
- 1.2. Povjerenstvo za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete
- 1.3. Ciljevi vanjske prosudbe
- 1.4. Materijal za vanjsku prosudbu
- 1.5. Posjet
- 1.6. Izvješće
- 1.7. Očitovanje i plan aktivnosti za naknadno praćenje
- 1.8. Izvješće za razdoblje naknadnog praćenja i dokazna dokumentacija

- II. Opis visokog učilišta
  - 2.1. Organizacijska struktura visokog učilišta
  - 2.2. Vizija, Misija, Strategija i Politika kvalitete
  - 2.3. Sustav osiguravanja kvalitete
  
- III. Rezultati prosudbe – Usklađenost sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta s ESG-om (I. dio – točke 1.1.-1.7.)
  - ESG 1.1. Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete
  - ESG 1.2. Odobranje, praćenje i periodična vrednovanja programa i kvalifikacija
  - ESG 1.3. Ocjenjivanje studenata
  - ESG 1.4. Osiguravanje kvalitete nastavnika
  - ESG 1.5. Obrazovni resursi i pomoć studentima
  - ESG 1.6. Informacijski sustavi
  - ESG 1.7. Informiranje javnosti

(uz svaki standard navesti prikupljene dokaze, analizu učinkovitosti sustava, zaključak s ocjenom razvijenosti u skladu s kriterijima Agencije i preporuke za naredno razdoblje).
  
- IV. Završna vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta

#### Zaključak

Prijedlog Povjerenstva za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete

- Prilog 1: Dostavljeni dokumenti visokog učilišta
- Prilog 2: Program posjeta visokom učilištu
- Prilog 3: Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta Agencije za znanost i visoko obrazovanje

#### *Izdavanje certifikata*

Ukoliko je Povjerenstvo utvrdilo da je sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta prema kriterijima koje je donio Akreditacijski savjet učinkovit, Akreditacijski savjet donosi odluku na temelju koje Agencija izdaje certifikat s ocjenom stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.

Certifikat se može izdati, ako je povjerenstvo za vanjsku prosudbu utvrdilo da su aktivnosti opisane u sustavu osiguravanja kvalitete visokog učilišta koje se odnose na jedan od sedam (7) standarda prvog dijela ESG u početnoj fazi, a sve ostale u razvijenoj fazi prema kriterijima AZVO. Aktivnosti vezane uz standarde 1.1. i 1.2. prvog dijela ESG moraju biti u razvijenoj fazi.

## Kratice

**Agencija (AZVO)** - Agencija za znanost i visoko obrazovanje

**Audit** - vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete

**CARDS** - Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization

**CEE Network** - The Network of Central and Eastern European Quality Assurance Agencies in Higher Education

Mreža agencija za osiguravanje kvalitete u srednjoj i istočnoj Europi

**EAIR** - The European Higher Education Society – Europsko društvo za visoko obrazovanje

**EHEA** - European Higher Education Area – Europski prostor visokog obrazovanja

**ENQA** - European Association for Quality Assurance in Higher Education - Europska udruga za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

**ESG** - „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area” - Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja

**INQAAHE** - International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education - Međunarodna mreža agencija za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

**E 4 skupina** - ENQA, EUA, ESU, EURASHE

**EUA** - European Association of Universities - Europska udruga sveučilišta

**ESU** - European Students Union - Europski studentski zbor

**EURASHE** - European Association of Institution in Higher Education – Europska udruga visokih učilišta

**EQAR** - European Quality Assurance Register for Higher Education - Europski registar za osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja

**FOLLOW-UP** - naknadno praćenje

**MZOŠ** - Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa RH

**Reaudit** - ponovljena vanjska prosudba u kraćem razdoblju

**RH** - Republika Hrvatska

**SOK** - sustav osiguravanja kvalitete

**SWOT-analiza** - Analiza osnovnih pokazatelja uspješnosti sustava osiguravanja kvalitete (snaga, slabosti, mogućnosti i prijetnje okruženja instituciji)

**VU** - visoko učilište

## Literatura:

1. European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009 3<sup>rd</sup> Edition, Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education, [http://www.enqa.eu/pubs\\_esg.lasso](http://www.enqa.eu/pubs_esg.lasso)
2. INQAAHE Guidelines of Good Practice, 2007, [http://www.inqaahe.org/admin/files/assets/subsites/1/documenten/1231430767\\_inqaah\\_e---guidelines-of-good-practice%5B1%5D.pdf](http://www.inqaahe.org/admin/files/assets/subsites/1/documenten/1231430767_inqaah_e---guidelines-of-good-practice%5B1%5D.pdf)
3. UNESCO/OECD 2005, Guidelines on Quality Provision in Cross-border Higher Education, <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001433/143349e.pdf>
4. Australian Universities Quality Agency, Audit Manual version 4.1, 2007, [http://www.auqa.edu.au/files/auditmanuals/audit\\_manual\\_v6.0\\_final.pdf](http://www.auqa.edu.au/files/auditmanuals/audit_manual_v6.0_final.pdf)
5. Quality Assurance Agency, Handbook for Institutional Audit: England and Northern Ireland, 2006, <http://www.qaa.ac.uk/reviews/institutionalAudit/handbook2006/Handbook2006.pdf>
6. Audits of Quality Assurance Systems of Finnish Higher Education Institutions, Audit Manual for 2008 - 2011, 2007, [http://www.kka.fi/files/147/KKA\\_1007.pdf](http://www.kka.fi/files/147/KKA_1007.pdf)
7. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. - 2010., 2005., <http://public.mzos.hr/Default.aspx?sec=2420>
8. Leuven Communiqué: The Bologna Process 2020 - The European Higher Education Area in the New Decade, 2009, [http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/conference/documents/leuven\\_louvain-la-neuve\\_communicu%C3%A9\\_april\\_2009.pdf](http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/conference/documents/leuven_louvain-la-neuve_communicu%C3%A9_april_2009.pdf)
9. Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07 Odluka USRH, 46/07)
10. Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09)
11. Internationalisation of European Higher Education - An EUA/ACA Handbook, Raabe, Berlin, 2009.
12. EUA Bologna Handbook - Making Bologna Work, Raabe, Berlin, 2009.
13. Andrée Surssock & Hanne Smidt: Trends 2010 - A Decade of Change in European Higher Education, EUA, 2010, [http://www.eua.be/fileadmin/user\\_upload/files/Publications/EUA\\_Trends\\_2010.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/Publications/EUA_Trends_2010.pdf)