

# ESG 2015



Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti  
v evropskem visokošolskem prostoru



# Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (ESG)

---

Revidirane standarde in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru ESG (European Higher Education Area, EHEA) so potrdili ministri odgovorni za visoko šolstvo na konferenci v Erevanu 14. in 15. maja 2015. ESG je objavilo Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA). Edina uradna verzija ESG je objavljena v angleščini na spletni strani [www.enqa.eu](http://www.enqa.eu).

***Original prevoda:***

**Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.**

***Avtorji:***

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)  
European Students' Union (ESU)  
European University Association (EUA)  
European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)  
In cooperation with:  
Education International (EI)  
BUSINESSEUROPE  
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

**The English version of the ESG is the only official version.**

**The translating parties bear the responsibility of any inaccuracies.**

**Angleška verzija ESG je edina uradna verzija.**

**Za vse netočnosti v prevodu odgovarja**

**Nacionalna agencija RS za kakovost v visokem šolstvu, NAKVIS-SQAA.**

Prevod v slovenščino v decembru 2016.

Prevod mag. J. Širok.

## **Vsebina**

Predgovor

### **I. Stanje, obseg, nameni in načela**

Povzetek stanja

Obseg in pojmi

ESG: nameni in načela

### **II. Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru**

1. del: Standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti

2. del: Standardi in smernice za zunanje zagotavljanje kakovosti

3. del: Standardi in smernice za agencije za zagotavljanje kakovosti

### **III. Dodatek: Povzetek standardov**



## **Predgovor**

Standarde in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (ESG) so leta 2005 sprejeli ministri, pristojni za visoko šolstvo. Predlog je pripravilo Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (ENQA) v sodelovanju z Evropsko študentsko zvezo (ESU), Evropskim združenjem zavodov v visokem šolstvu (EURASHE) in Evropskim združenjem univerz (EUA).

Od leta 2005 je bil dosežen velik napredek pri zagotavljanju kakovosti in implementaciji drugih bolonjskih načel, kot npr. sprejem ogrodij kvalifikacij ter priznavanje in spodbujanje uporabe učnih izidov. Vse to prispeva h konceptu na študenta osredinjenega učenja in poučevanja (student-centred learning and teaching).

Tako je v letu 2012 ministrski komunike povabil skupino E4 (ENQA, ESU(1), EUA, EURASHE) v sodelovanju z Education International (EI), BUSINESSEUROPE in Evropskim registrom za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (EQAR), da pripravi prvi predlog za revidirane ESG z namenom »izboljšati njihovo jasnost, uporabnost in obseg.«

Prenovo ESG je spremljalo več posvetov med zainteresiranimi stranmi deležnikov in ministrstvi. Številne pripombe, predloge in priporočila je skrbno analizirala usmerjevalna skupina (Steering Group). To se odraža v prenovljeni različici ESG 2015.

ESG 2015 so maja 2015 sprejeli ministri, pristojni za visoko šolstvo v evropskem visokošolskem prostoru (EHEA). Prepričani smo, da standardi odražajo soglasje vseh organizacij in ministrstev, ki stremijo k izboljšanju kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru, in da nudijo trdno osnovo za uspešno uporabo.

Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (ENQA)  
Zveza evropskih študentskih organizacij (ESU)  
Evropsko združenje univerz (EUA)  
Evropsko združenje zavodov v visokem šolstvu (EURASHE)

V sodelovanju z:

Education International (EI)  
BUSINESSEUROPE  
Evropskim registrom za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (EQAR)

---

1 ESU, predhodno ime je bilo ESIB – The National Unions of Students in Europe.

## I. Stanje, obseg, nameni in načela

### Povzetek stanja

Visokošolsko izobraževanje, raziskovanje in inovacije igrajo ključno vlogo pri spodbujanju socialne kohezije, gospodarske rasti in svetovne konkurenčnosti. Ker Evropa želi postati na znanju temelječa družba, je visoko šolstvo pomemben sestavni del njenega socialno-ekonomskega in kulturnega razvoja. Hkrati pa se mora visoko šolstvo zaradi vse večjega povpraševanja po spretnostih in kompetencah na to ustrezno odzvati.

Lažji dostop do visokošolskega izobraževanja je priložnost za visokošolske zavode, da izkoristijo vse bolj raznolike individualne izkušnje. Odzivanje na raznolikosti in visoka pričakovanja na področju visokega šolstva zahteva tudi določene spremembe; bolj na študenta osredinjen pristop k učenju in poučevanju, sprejemanje fleksibilnih učnih poti in priznavanje kompetenc, pridobljenih izven formalnega učnega procesa. Visokošolski zavodi tako tudi sami postanejo bolj raznoliki v svojih poslanstvih ter lahko zagotavljajo drugačne načine izobraževanja in sodelovanja. To se odraža tudi v vse večji internacionalizaciji, digitalnem učenju in novih oblikah izvajanja študija.(2) Vloga zagotavljanja kakovosti je bistvenega pomena za podporo visokošolskim sistemom in zavodom pri odzivanju na te spremembe. Hkrati je potrebno zagotoviti, da so kvalifikacije, ki jih pridobijo študenti, in njihove izkušnje na področju visokega šolstva bistveni del poslanstev visokošolskih zavodov.

Ključni cilj standardov in smernic za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (ESG) je prispevati k skupnemu razumevanju zagotavljanja kakovosti za čezmejno (transnacionalno) učenje in poučevanje ter k skupnemu razumevanju med vsemi deležniki.(3) To bo še posebej pomembno pri razvoju nacionalnih in institucionalnih sistemov zagotavljanja kakovosti v celotnem evropskem visokošolskem prostoru (EHEA) in pri čezmejnem sodelovanju. Sodelovanje v procesih zagotavljanja kakovosti, zlasti zunanega, evropskim visokošolskim sistemom omogoča izkaz kakovosti in večje preglednosti. To bo pripomoglo h krepitvi vzajemnega zaupanja ter boljšemu priznavanju kvalifikacij, študijskih programov in drugih dejavnosti.(4)

Zavodi in agencije za zagotavljanje kakovosti uporabljajo ESG kot referenčni dokument za sisteme notranjega in zunanega zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu. Poleg ESG uporabljajo tudi Evropski register za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (EQAR), pristojen za register agencij za zagotavljanje kakovosti, ki delujejo skladno z ESG.

### Obseg in pojmi

ESG so niz standardov in smernic za notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu. To niso standardi za kakovost, niti ne predpisujejo, kako naj se izvajajo procesi zagotavljanja kakovosti. So usmeritve na področjih, ki so življenjskega pomena za kakovosten študij in učna okolja v visokem šolstvu. ESG je treba obravnavati v širšem smislu, vključno z okviri kvalifikacij, z evropskim sistemom prenašanja in zbiranja kreditnih točk ECTS ter s prilogami k diplomam, ki prav tako prispevajo k spodbujanju preglednosti in vzajemnem zaupanju v visokem šolstvu v EHEA.

2. Sporočilo Evropske komisije: Opening up Education: Inovativno poučevanje in učenje za vse – s pomočjo novih tehnologij in novih izobraževalnih virov, COM (2013) 654, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)
3. Če ni določeno drugače, so v tem dokumentu »deležniki« vsi akterji na visokošolskem zavodu, vključno s študenti, zaposlenimi in zunanjimi deležniki, kot so delodajalci in drugi zunanji partnerji zavoda.
4. Izraz »program« se obravnava v najširšem pomenu visokošolskega izobraževanja, tudi v smislu izobraževanja, ki ne vodi k pridobitvi formalne izobrazbe.



**Poudarek ESG je na zagotavljanju kakovosti učenja in poučevanja v visokem šolstvu, vključno z učnim okoljem in ustreznimi povezavami z raziskovanjem in inovacijami.** Zavodi imajo tudi posebne politike in procese za zagotavljanje in izboljšanje kakovosti drugih dejavnosti, kot so npr. raziskovalno delo in upravljanje.

**ESG veljajo za vse oblike ponujenega izobraževanja v EHEA, ne glede na način študija ali kraj izvajanja.** Tako se ESG uporabljajo v vseh oblikah visokošolskega izobraževanja, vključno s transnacionalno in čezmejno izvedbo. **V tem dokumentu se izraz »program« uporablja v najširšem pomenu visokošolskega izobraževanja,** tudi če se program ne zaključi s pridobitvijo formalne izobrazbe.

Cilji visokošolskega izobraževanja so večkratni: priprava študentov za aktivno državljanstvo, na njihov bodoči poklic (npr. doprinos k njihovi zaposljivosti), podpora njihovem osebnemu razvoju, ustvarjanje širokega naprednega znanja ter spodbujanje raziskovanja in inovacij.<sup>(5)</sup> Ker lahko deležniki ciljem visokega šolstva in posledično kakovosti pripisujejo različni pomen, mora zagotavljanje kakovosti upoštevati raznolikost pogledov. *Kakovost*, ki je ne moremo enostavno opredeliti, je predvsem posledica vzajemnega delovanja med učitelji, študenti in učnim okoljem. Zagotavljanje kakovosti mora omogočiti učno okolje, v katerem vsebina programov, možnosti za učenje in materialni pogoji ustrezajo svojemu namenu.

Bistvo dejavnosti zagotavljanja kakovosti je v *odgovornosti* in *izboljšanju*. Skupaj ustvarjata zaupanje v uspešno delovanje visokošolskega zavoda. Uspešno vpeljan sistem zagotavljanja kakovosti bo tako visokošolskemu zavodu kot javnosti nudil informacije o kakovosti delovanja (odgovornosti) zavoda. Prav tako bo stalno zagotavljal nasvete in priporočila o tem, kako bi lahko zavod izboljšal svoje delovanje (enhancement). Zagotavljanje kakovosti in njeno izboljšanje sta med seboj povezana. Lahko podpirata razvoj *kulture kakovosti*, ki jo sprejmejo vsi: od študentov in akademskega osebja do vodstvenih struktur in uprave zavoda.

**Izraz »zagotavljanje kakovosti« v tem dokumentu opisuje vse dejavnosti v stalnem krogu izboljšav (zagotavljanja in izboljševanja kakovosti).**

Če ni določeno drugače, so v tem dokumentu *deležniki* vsi akterji na visokošolskem zavodu, vključno s študenti, zaposlenimi in zunanji deležniki, kot so delodajalci in drugi zunanji partnerji zavoda.

Beseda *zavod* se v standardih in smernicah nanaša na visokošolske zavode. Odvisno od pristopa zavoda k zagotavljanju kakovosti se lahko ta beseda nanaša na zavode kot celoto ali na njihove posamezne akterje.

## **ESG: nameni in načela**

ESG imajo naslednje namene:

- **določajo skupni okvir** sistemov zagotavljanja kakovosti za učenje in poučevanje na evropski, nacionalni in institucionalni ravni;
- **omogočajo zagotavljanje in izboljšanje kakovosti** visokošolskega izobraževanja v evropskem visokošolskem prostoru;
- **podpirajo medsebojno zaupanje**, kar lajša priznavanje in mobilnost znotraj in prek državnih meja;
- **nudijo informacije o zagotavljanju kakovosti** v EHEA.

5 Priporočilo Rec (2007)6 Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

Namen ESG je zagotoviti okvir, znotraj katerega lahko zavodi, agencije in države ESG uporabljajo na različne načine. Za EHEA je značilna raznolikost političnih sistemov, visokošolskih sistemov, družbeno-kulturnih in izobraževalnih tradicij, jezikov, želja in pričakovanj. Zato enoten, monoliten pristop h kakovosti v visokem šolstvu in njenemu zagotavljanju ni primeren. Širše sprejemanje vseh standardov je pogoj za skupno razumevanje zagotavljanja kakovosti v Evropi. Iz teh razlogov morajo biti ESG na generični ravni dovolj široki, da bi bili uporabni za vse oblike študija.

ESG določajo merila na evropski ravni. Na njihovi podlagi se ocenjuje delovanje agencij za zagotavljanje kakovosti.<sup>6</sup> S tem agencije za zagotavljanje kakovosti v EHEA sledijo istim načelom. Njihovi procesi in postopki pa so oblikovani tako, da ustrezajo namenu in zahtevam ESG.

ESG temeljijo na naslednjih štirih načelih zagotavljanja kakovosti v EHEA:

- visokošolski zavodi so prvotno odgovorni za kakovost svojih dejavnosti in njeno zagotavljanje;
- zagotavljanje kakovosti se odziva na raznolikost visokošolskih sistemov, zavodov, programov in študentov;
- zagotavljanje kakovosti podpira razvoj kulture kakovosti;
- zagotavljanje kakovosti upošteva potrebe in pričakovanja študentov, vseh ostalih deležnikov in družbe.

---

6 V Evropski register agencij za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (EQAR, [www.eqar.eu](http://www.eqar.eu)) se vpišejo agencije, ki delujejo v skladu z ESG in jih je za ta namen pregledala neodvisna skupina zunanjih strokovnjakov. Tudi zahteva za polnopravno članstvo v Evropskem združenju agencij za zagotavljanje kakovosti (ENQA, [www.enqa.eu](http://www.enqa.eu)) je vezana na izpolnjevanje meril ESG.

## II. Evropski standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

Standardi za zagotavljanje kakovosti so razdeljeni na tri dele:

1. del – ESG za notranje zagotavljanje kakovosti;
2. del – ESG za zunanje zagotavljanje kakovosti;
3. del – ESG za agencije za zagotavljanje kakovosti.

Vsi trije deli standardov so med seboj neločljivo povezani in skupaj tvorijo podlago za evropski okvir zagotavljanja kakovosti. Zunanje zagotavljanje kakovosti v 2. delu zajema standarde za notranje zagotavljanje kakovosti v 1. delu. To omogoča, da se delo pri notranjem zagotavljanju kakovosti upošteva pri zunanjem zagotavljanju kakovosti. Na podoben način sta povezana tudi 3. in 2. del standardov. Vsi trije deli standardov se med seboj dopolnjujejo tako za visokošolske zavode kot za agencije za zagotavljanje kakovosti, ki opravljajo. Pri tem se upoštevajo tudi mnenja ostalih deležnikov. Vsi trije deli ESG se morajo zato brati kot celota.

Dogovorjene *standarde* in sprejete prakse zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu v EHEA je treba upoštevati in spoštovati za vse vrste visokošolskega izobraževanja.<sup>(7)</sup> Zbirni seznam standardov za zagotavljanje kakovosti je v prilogi.

*Smernice* pojasnjujejo, zakaj je standard pomemben, in opisujejo, kako uporabljati standarde. Predstavijo dobre prakse na zadevnem področju in s tem usmerjajo akterje pri zagotavljanju kakovosti. Uporaba standardov se lahko razlikuje glede na različne okoliščine.

---

7 Standardi uporabljajo besedno zvezo "naj bi" (should) s pomenom navodila in skladnosti delovanja, ki je v prevodu zapisana v povednem naklonu.

# 1. del: Standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti

## 1.1 Politika za zagotavljanje kakovosti

### **Standard:**

Zavodi imajo politiko za zagotavljanje kakovosti, ki je javno objavljena in je sestavni del njihovega strateškega upravljanja. Notranji deležniki to politiko razvijajo in izvajajo s pomočjo ustreznih struktur in procesov ter hkrati v sodelovanju z zunanjimi deležniki.

### **Smernice:**

Politike in procesi so glavni stebri usklajenega sistema institucionalnega zagotavljanja kakovosti, ki tvori zaključen krog nenehnega izboljševanja in prispeva k odgovornosti zavoda. Podpira tudi razvoj kulture kakovosti, v kateri vsi notranji deležniki prevzamejo odgovornost za kakovost in na vseh ravneh zavoda sodelujejo pri njenem zagotavljanju. Zato ima politika formalni status in je javno dostopna.

Politike zagotavljanja kakovosti so najbolj uspešne, ko odražajo odnos med raziskovanjem, učenjem in poučevanjem. Hkrati je treba upoštevati nacionalni in institucionalni okvir, v katerem zavod deluje, in njegov strateški pristop. Takšna politika podpira:

- organizacijo sistema zagotavljanja kakovosti;
- oddelke, šole, fakultete in druge organizacijske enote kot tudi vodstvo zavoda, zaposlene na zavodih in študente, da prevzamejo odgovornost pri zagotavljanju kakovosti;
- akademsko povezanost, svobodo in skrb za preprečevanje akademskih prevar;
- varovanje pred vsakršno nestrpnostjo ali diskriminacijo študentov in zaposlenih;
- sodelovanje z zunanjimi deležniki v procesih zagotavljanja kakovosti.

Politika se v prakso prenaša skozi različne procese notranjega zagotavljanja kakovosti, ki omogočajo sodelovanje celotnega zavoda. Kako se politika izvaja, spremlja in spreminja, pa odloča zavod.

Politika zagotavljanja kakovosti pokriva tudi vse elemente dejavnosti, ki jih zavod opravlja s podizvajalci ali jih zanj opravljajo drugi.

## 1.2 Oblikovanje in sprejemanje študijskih programov

### **Standard:**

Zavodi imajo procese za oblikovanje in sprejemanje svojih programov. Ti so oblikovani tako, da izpolnjujejo zastavljene cilje, vključno s predvidenimi učnimi izidi. Kvalifikacija, ki izhaja iz programa, je jasno določena in predstavljena. Ustrezno je uvrščena na raven ogrodja nacionalnih kvalifikacij za visoko šolstvo in usklajena z ogrođjem kvalifikacij evropskega visokošolskega prostora.

### **Smernice:**

Študijski programi so jedro pedagoškega poslanstva visokošolskih zavodov. Študentom nudijo akademsko znanje in spretnosti, vključno s tistimi, ki so prenosljive, ki lahko vplivajo na študentov osebni razvoj in jih študenti lahko uporabijo v svojem poklicnem razvoju.

### **Programi:**

- upoštevajo splošne cilje programa, ki so v skladu s strategijo zavoda in vsebujejo jasne učne izide;
- so oblikovani v sodelovanju s študenti in drugimi deležniki;

- upoštevajo mnenje zunanjih strokovnjakov in drugih referenc;
- odražajo štiri cilje visokega šolstva, ki jih je sprejel Svet Evrope (gl. poglavje Obseg in pojmi);
- so oblikovani tako, da omogočajo nemoteno napredovanje študentov;
- opredelijo pričakovano delovno obremenitev študenta, npr. po ECTS;
- nudijo strukturirane možnosti namestitve – npr. pripravništvo<sup>8</sup>);
- se na zavodu obravnavajo v formalnem procesu sprejemanja.

### 1.3 Na študenta osredinjeno učenje, poučevanje in ocenjevanje

#### Standard:

Zavodi programe izvajajo na način, ki študente spodbuja k aktivni vlogi pri ustvarjanju učnega procesa. Ta pristop se upošteva tudi pri njihovem ocenjevanju.

#### Smernice:

Na študenta osredinjeno učenje in poučevanje sta pomembna pri spodbujanju študentove motivacije, samorefleksije in sodelovanja v učnem procesu. Skrbno je treba premisliti obliko in izvedbo študijskih programov ter ocenjevanje izidov.

Izvedba na študenta osredinjenega učenja in poučevanja zajema:

- spoštovanje in skrb za raznolikost študentov in njihovih potreb, kar omogoča prilagodljive učne poti;
- obravnavo in uporabo različnih načinov izvedbe, kjer je to primerno;
- prilagodljivo uporabo različnih pedagoških metod;
- redno ocenjevanje, prilagajanje načinom izvedbe in pedagoškim metodam;
- spodbujanje občutka avtonomije študenta ob zagotavljanju ustreznih usmeritev in strokovne podpore učitelja;
- spodbujanje medsebojnega spoštovanja v odnosu med študentom in učiteljem;
- ustrezne postopke za obravnavanje študentskih pritožb.

Glede na pomen ocenjevanja pri napredovanju študentov in njihovem poklicnem razvoju postopki za zagotavljanje kakovosti pri ocenjevanju upoštevajo naslednje:

- ocenjevalci so seznanjeni z obstoječimi načini preverjanja znanja. Na tem področju imajo podporo in razvijajo svoje sposobnosti;
- merila in način ocenjevanja ter merila za ocenjevanje uspeha so predhodno objavljena;
- ocenjevanje študentom omogoča, da prikažejo, v kolikšni meri so dosegli načrtovane učne izide. Študenti dobijo povratne informacije oziroma nasvete, ki so po potrebi povezani z učnim procesom;
- če je mogoče, naj bo ocenjevalcev več;
- pravila za ocenjevanje upoštevajo olajševalne okoliščine;
- ocenjevanje je dosledno in pravično za vse študente in se izvaja v skladu s predpisanimi postopki;
- študentom je omogočen je pritožbeni postopek.

<sup>8</sup> To obsega pripravništvo, praktično izobraževanje in druga obdobja, ki jih študent ne preživi na zavodu, vendar mu omogočajo pridobiti izkušnje na področjih, povezanih s študijem.

## 1.4 Vpis študentov, njihovo napredovanje, priznavanje in potrjevanje njihovega znanja

### Standard:

Zavod dosledno uporablja vnaprej določena in objavljena pravila o celotnem poteku študija (life cycle): vpis, napredovanje, priznavanje znanj, dokončanje študija.

### Smernice:

Zagotavljanje ustreznih pogojev in podpore študentom pri njihovem napredovanju v akademski karieri je bistveno za študente, študijske programe, zavode in sisteme. Ključno je, da postopki vpisa, priznavanja in dokončanja ustrezajo namenu, še posebej ko so študenti mobilni znotraj nacionalnih in transnacionalnih visokošolskih sistemov.

Pomembno je, da so politike dostopa, vpisni postopki in merila dosledni in pregledni. Na razpolago so vsi podatki o vpisu in študijskih programih.

Zavodi morajo na področju napredovanja študentov vzpostaviti tako postopke kot orodja za zbiranje, spremljanje in ukrepanje.

Pravično priznavanje visokošolskih kvalifikacij, študijskih dosežkov in predhodnega učenja, vključno s priznavanjem neformalnega in priložnostnega učenja, so bistveni za zagotavljanje napredovanja študentov pri študiju in spodbujanje mobilnosti.

Ustrezni postopki priznavanja upoštevajo:

- da je institucionalna praksa za priznavanje v skladu z načeli Lizbonske konvencije o priznavanju;
- da je vzpostavljeno sodelovanje z drugimi zavodi, agencijami za zagotavljanje kakovosti in nacionalnimi centri ENIC/NARIC, da bi zagotavljali usklajeno priznavanje v celotni državi.

Zaključek predstavlja vrhunec študija. Študenti morajo prejeti ustrezno dokumentacijo, ki pojasnjuje pridobljeno kvalifikacijo z doseženimi učnimi izidi, stopnjo izobrazbe, vsebino in status študija, ki ga je študent opravil in uspešno zaključil.

## 1.5 Učitelji

### Standard:

Zavodi preverjajo usposobljenost visokošolskih učiteljev. Imajo pravične in pregledne postopke za njihovo zaposlovanje in strokovni razvoj.

### Smernice:

Vloga učitelja je ključna, da študenti pridobijo visoko kakovostne izkušnje pri usvajanju znanja, kompetenc in spretnosti. Različne skupine študentov in večji poudarek na učnih izidih zahtevajo na študenta osredinjeno učenje in poučevanje. Vloga učitelja se tako spreminja (gl. standard 1.3). Visokošolski zavodi so prvotno odgovorni za kakovost svojih učiteljev. Zagotavljajo jim ustrezno delovno okolje, da lahko uspešno opravljajo svoje delo.

Takšno okolje:

- ima jasne, pregledne in pravične postopke in pogoje zaposlovanja, ki odražajo pomembnost poučevanja;
- nudi možnosti za strokovni razvoj učiteljev in ga spodbuja;
- spodbuja akademsko dejavnost za krepitev povezave med izobraževanjem in raziskovanjem;
- spodbuja inovacije v metodah poučevanja in uporabo novih tehnologij.

## 1.6 Učni viri in podpora študentom

### Standard:

Zavodi zagotavljajo ustrezne finančne vire za učenje in poučevanje ter primerne in lahko dostopne učne vire in podporo študentom.

### Smernice:

Za dobro izvedbo visokošolskega študija zavodi zagotavljajo raznolike vire, ki so študentom v podporo pri učenju. Segajo od fizičnih virov, kot so knjižnice, študijski prostori in informacijsko-tehnološka infrastruktura, do človeške podpore v obliki tutorjev in različnih svetovalcev. Vloga podpore študentom je zlasti pomembna pri spodbujanju mobilnosti študentov.

Potrebe raznolike študentske populacije (npr. redni, izredni, zaposleni, mednarodni študenti in študenti s posebnimi potrebami) skupaj s preходом k na študenta osredinjenemu učenju ter k prilagodljivim načinom učenja in poučevanja se upoštevajo pri dodeljevanju, načrtovanju in nudenju učnih virov in podpore študentom.

Podporne dejavnosti in zmogljivosti se lahko organizirajo na različne načine, odvisno od institucionalnega okvira. Vendar notranje zagotavljanje kakovosti zagotavlja, da vsi viri ustrezajo namenu, da so dostopni ter da so študenti obveščeni o podpori, ki jim je na voljo.

Pri zagotavljanju podpore študentom je ključno podporno in administrativno osebje. Za ta namen mora biti usposobljeno in mora imeti možnosti za razvoj svojih sposobnosti.

## 1.7 Upravljanje z informacijami

### Standard:

Zavodi zagotavljajo zbiranje, analizo in uporabo pomembnih informacij za uspešno upravljanje svojih programov in ostalih dejavnosti.

### Smernice:

Zanesljivi podatki so ključni za obveščeno sprejemanje odločitev ter za ugotavljanje, kaj deluje dobro in čemu je treba posvetiti pozornost. Uspešni procesi zbiranja in analize informacij o študijskih programih in drugih dejavnostih polnijo notranji sistem zagotavljanja kakovosti.

Zbrane informacije so do določene mere odvisne od vrste in poslanstva zavoda. Zajemajo:

- ključne kazalnike uspešnosti;
- profil študentske populacije;
- napredovanje študentov, uspeh in osip;
- zadovoljstvo študentov s študijskimi programi;
- razpoložljive učne vire in podporo študentom;
- karierne poti diplomantov.

Za zbiranje podatkov se lahko uporabijo različne metode. Pomembno je, da so študenti in osebje soudeleženi pri nudenju in analizi informacij ter pri načrtovanju nadaljnjega spremljanja kakovosti (follow-up).



## 1.8 Obveščanje javnosti

### Standard:

Zavodi javnost obveščajo o svoji dejavnosti in o študijskih programih. Te informacije so jasne, točne, objektivne, aktualne in lahko dostopne.

### Smernice:

Informacije o dejavnostih zavodov so koristne tako za bodoče kot tudi za vpisane študente, za diplomante ter druge deležnike in javnost.

Zato naj zavodi objavljajo informacije o svojih dejavnostih, študijskih programih, ki jih ponujajo, merilih za izbiro študija, predvidenih učnih izidih, pridobljenih kvalifikacijah, načinih poučevanja in učenja, postopkih ocenjevanja, pogojih za napredovanje, priložnostih za učenje ter zaposljivosti diplomantov.

## 1.9 Stalno spremljanje in periodično presojanje študijskih programov

### Standard:

Zavodi stalno spremljajo in periodično presojujejo svoje študijske programe, da bi se prepričali, ali dosegajo postavljene cilje ter izpolnjujejo potrebe študentov in družbe. Presoje vodijo k stalnemu izboljševanju. Temu namenjeni akcijski načrti se posredujejo vsem, ki se jih tikajo.

### Smernice:

Redno spremljanje, presoja in revizija študijskih programov so usmerjeni v primernost izvedbe študijskih programov in ustvarjanje uspešnega učnega okolja, ki je v podporo študentom.

Presojajo se:

- vsebina programa v luči najnovejših raziskav v določeni disciplini, s čimer se zagotavlja njegova aktualnost;
- spreminjajoče se potrebe družbe;
- delovna obremenitev študentov, njihovo napredovanje in dokončanje študija;
- uspešnost postopkov za ocenjevanje študentov;
- pričakovanja študentov, njihove potrebe in zadovoljstvo v povezavi s programom;
- učno okolje, podpora študentom in njuna ustreznost namenu glede na program.

Programi se redno presojujejo in revidirajo. Pri tem sodelujejo študenti in drugi deležniki. Zbrane informacije se analizirajo in program se prilagaja, da se zagotovi njegova aktualnost. Revidirani podatki v programu se objavijo.

## 1.10 Ciklično zunanje zagotavljanje kakovosti

### Standard:

Zavodi se ciklično zunanje evalvirajo v skladu z ESG.

### Smernice:

Pri zunanjem zagotavljanju kakovosti se lahko uspešnost notranjega zagotavljanja kakovosti na zavodu presoja na različne načine, prepoznajo se lahko možnosti za izboljšanje, koristen pa je lahko tudi nov pogled na zavod od zunaj. Zunanje zagotavljanje kakovosti nudi informacije o kakovosti delovanja zavoda.

Zavodi sodelujejo v cikličnem zunanjem zagotavljanju kakovosti, ki upošteva lokalne zakonske zahteve. Zato se lahko zunanje evalvacije izvajajo različno in imajo različne poudarke (npr. programska, fakultetna, institucionalna).

Zagotavljanje kakovosti je stalen proces, ki se ne konča z zunanjo povratno informacijo, poročilom ali nadaljnjim spremljanjem kakovosti na zavodu. Zato zavodi napredek od zadnje zunanje evalvacije upoštevajo pri pripravi na naslednjo.

## 2. del: Standardi in smernice za zunanje zagotavljanje kakovosti

## 2.1 Upoštevanje notranjega zagotavljanja kakovosti

### Standard:

Zunanje zagotavljanje kakovosti obravnava uspešnost procesov notranjega zagotavljanja kakovosti, opisanih v prvem delu ESG.

### Smernice:

Zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu temelji na odgovornosti zavoda za kakovost svojih programov in drugih dejavnosti. Zato je pomembno, da zunanje zagotavljanje kakovosti priznava in podpira odgovornost zavoda za zagotavljanje kakovosti. Da se zagotovi povezava med notranjim in zunanjim zagotavljanjem kakovosti, slednje upošteva tudi standarde prvega dela ESG. Lahko jim sledi različno glede na vrsto zunanje presoje.

## 2.2 Oblikovanje metodologije, ki ustreza namenu

### Standard:

Zunanje zagotavljanje kakovosti je ustrezno opredeljeno in oblikovano, da uresničuje svoje namene in cilje ob upoštevanju pomembnih predpisov. Deležniki ga sooblikujejo in sodelujejo pri njegovem stalnem izboljševanju.

### Smernice:

Uspešno in objektivno zunanje zagotavljanje kakovosti potrebuje jasne namene, ki so usklajeni z vsemi deležniki.

Nameni, cilji in izvedba procesov:

- upoštevajo obremenitev zavodov in njihove stroške, povezane z zunanjimi presojami;
- upoštevajo potrebo po podpori zavodom pri izboljšanju kakovosti;
- omogočajo zavodom, da to izboljšanje izkažejo;
- vodijo k jasnim informacijam o ugotovitvah in nadaljnjem spremljanju kakovosti.

Sistem za zunanje zagotavljanje kakovosti lahko deluje bolj prožno, če zavodi dokažejo uspešnost notranjega zagotavljanja kakovosti.

## 2.3 Izvajanje procesov

### Standard:

Procesi zunanjega zagotavljanja kakovosti so zanesljivi, uporabni, določeni vnaprej, dosledno uporabljeni in objavljeni. Vsebujejo:

- samoevalvacijo ali njeno ustreznico;
- zunanjo presojo, praviloma z obiskom zavoda;
- poročilo o zunanji presoji;
- dosledno nadaljnje spremljanje kakovosti (follow-up).

### Smernice:

Strokovno, dosledno in pregledno zunanje zagotavljanje kakovosti je temelj za svojo prepričljivost in učinek.

Glede na obliko zunanjega sistema zagotavljanja kakovosti visokošolski zavod v zunanjo presojo kakovosti predloži samoevalvacijo ali druga zbrana gradiva, vključno z dodatnimi dokazili. Pisna dokumentacija se na obisku navadno dopolni z razgovori z deležniki. Ugotovitve presoje so povzete v pisnem poročilu strokovnjakov (gl. standarda 2.4 in 2.5).

Zunanje zagotavljanje kakovosti se ne konča s poročilom strokovnjakov. Slednje vsebuje jasne usmeritve za ukrepe, ki naj bi jih izvedel zavod. Agencije imajo razvit proces nadaljnega spremljanja kakovosti in dosledno sledijo uresničevanju ukrepov, ki so jih zavodi sprejeli. Način nadaljnega spremljanja kakovosti je odvisen od oblike zunanjega zagotavljanja kakovosti.

## 2.4 Zunanji strokovnjaki ( angl. peer)

### **Standard:**

Zunanje zagotavljanje kakovosti izvajajo skupine zunanjih strokovnjakov, katerih člani so tudi študenti.

### **Smernice:**

V osrčju zunanjega zagotavljanja kakovosti je široko strokovno znanje zunanjih strokovnjakov, ki doprinesejo k delu agencije s presojo iz različnih zornih kotov, saj prihajajo iz vrst visokošolskih zavodov, akademikov, študentov, delodajalcev in strokovnih delavcev.

Da bi agencije zagotovile vrednost in doslednost dela strokovnjakov, naj:

- bodo ti skrbno izbrani;
- imajo ustrezno znanje in so usposobljeni za to vrsto naloge;
- so za presoje ustrezno usposobljeni.

Agencija z ustreznimi mehanizmi za preprečevanje navzkrižja interesov zagotavlja neodvisnost strokovnjakov.

Zaželeno je, da v zunanjem zagotavljanju kakovosti sodelujejo tudi mednarodni strokovnjaki, kar daje dodatno težo razvoju in izvajanju teh procesov.

## 2.5 Merila

### **Standard:**

Vsaka odločitev oziroma presoja pri zunanjem zagotavljanju kakovosti temelji na jasnih in objavljenih merilih. Ta se uporabljajo dosledno ne glede na to, ali proces vodi k formalni odločitvi.

### **Smernice:**

Zunanje zagotavljanje kakovosti in z njim povezane odločitve oziroma presoje imajo pomemben vpliv na presojsane visokošolske zavode in njihove študijske programe.

Da bi bile pravične in zanesljive, odločitve oziroma presoje pri zunanjem zagotavljanju kakovosti temeljijo na vnaprej določenih in objavljenih merilih, ki se dosledno tolmačijo in temeljijo na dokazih. Glede na sistem zunanjega zagotavljanja kakovosti imajo lahko odločitve oziroma presoje različne oblike, na primer priporočila, sodbe, ali formalne odločitve.

## 2.6 Poročanje

### **Standard:**

Poročila strokovnjakov so objavljena in dostopna akademski skupnosti, zunanjim partnerjem in drugim zainteresiranim posameznikom. Če agencija na njihovi podlagi sprejema formalne odločitve, so te objavljene skupaj s poročili.

### **Smernice:**

Poročilo strokovnjakov je podlaga za nadaljnje ukrepanje zavoda, hkrati pa deležnikom nudi ustrezne informacije o dejavnostih zavoda. Da se poročilo lahko uporabi za sprejemanje ukrepov, mora biti natančno sestavljeno in jezikovno jasno.

Vsebuje:

- opis zavoda in njegovih dejavnosti (tudi posebnosti);
- opis posameznega postopka in predstavitev skupine strokovnjakov;
- dokaze, analize in ugotovitve;
- sklepe;
- primere dobrih praks na zavodu;
- priporočila za nadaljnje ukrepanje.

Priporočljivo je, da vsebuje tudi povzetek.

Natančnost poročila je boljša, če ima zavod možnost, da izpostavi napake v poročilu, preden to postane končno.

## 2.7 Pritožbe

### **Standard:**

Pritožbeni procesi so jasno opredeljeni kot del procesov zunanjega zagotavljanja kakovosti, zavodi pa so o njih obveščeni.

### **Smernice:**

Zunanje zagotavljanje kakovosti deluje pregledno in odgovorno, da bi zaščitilo pravice zavodov in zagotovilo pravično odločanje. Kljub temu lahko pride do nesporazumov ali primerov nezadovoljstva z vodenjem procesov ali formalnimi odločitvami oziroma presojami.

Zavodi morajo imeti možnost pritožbe. Agencije morajo te pritožbe obravnavati strokovno v skladu z jasno opredeljenim procesom, ki se dosledno uporablja.

Pritožbeni postopek zavodu omogoča, da izrazi nezadovoljstvo z vodenjem procesa oziroma s tistimi, ki ga vodijo.

V pritožbenem postopku lahko zavod podvomi v formalno odločitev oziroma presojo. Dokaže lahko, da ta ne temelji na trdnih dokazih, da merila niso bila pravilno uporabljena ali da proces ni bil dosledno voden.

### 3. del: Standardi in smernice za agencije za zagotavljanje kakovosti

### 3.1 Dejavnosti, politika in procesi za zagotavljanje kakovosti

#### Standard:

Agencije v skladu z drugim delom ESG redno izvajajo zunanje zagotavljanje kakovosti. Imajo jasne cilje, ki so del njihovega objavljenega poslanstva. Ti se odražajo pri vsakodnevnem delu agencije. Zunanji deležniki se vključujejo v upravljanje in delovanje agencije.

#### Smernice:

Zaupanje zavodov in javnosti v delo agencije je pomembno, ker daje smisel in pomen njenemu delovanju pri zunanjem zagotavljanju kakovosti.

Zato so predvideni cilji dejavnosti zagotavljanja kakovosti opisani in objavljeni skupaj z načini sodelovanja med agencijo in pomembnimi deležniki v visokem šolstvu, še posebej sodelovanje z visokošolskimi zavodi ter obseg delovanja agencije. Strokovno znanje in izkušnje na agenciji se lahko okrepijo s pritegnitvijo mednarodnih članov v odbore agencije.

Agencije za dosego različnih ciljev opravljajo različne dejavnosti, povezane z zunanjim zagotavljanjem kakovosti. Te so evalvacija, pregled, revizija, ocenjevanje, akreditacija ali druge podobne dejavnosti na ravni študijskega programa ali zavoda, ki pa se lahko različno izvajajo. Ko agencije opravljajo druge dejavnosti, je treba jasno razlikovati med zunanjim zagotavljanjem kakovosti in drugimi dejavnostmi.

### 3.2 Uradni status

#### Standard:

Agencije imajo pravno podlago in pristojni državni organi jih formalno priznavajo kot agencije za zagotavljanje kakovosti.

#### Smernice:

Posebej ko se zunanje zagotavljanje kakovosti izvaja za namen izvrševanja predpisov, morajo zavodi imeti zagotovilo, da so odločitve oziroma presoje v teh procesih v skladu z njihovim visokošolskim sistemom ter sprejemljive za državo, deležnike in javnost.

### 3.3 Neodvisnost

#### Standard:

Agencije delujejo neodvisno in avtonomno. Imajo polno odgovornost pri svojih odločitvah oziroma presojah, na katere ne vpliva nihče.

#### Smernice:

Avtonomni zavodi potrebujejo za sogovornika neodvisno agencijo.

Pri upoštevanju neodvisnosti agencije je pomembno naslednje:

- organizacijska neodvisnost je razvidna iz uradne dokumentacije (npr. iz sklepov vlade, zakonskih aktov ali statuta organizacije), ki določa neodvisnost dela agencije od tretjih oseb, kot so visokošolski zavodi, vlade in druge organizacije deležnikov;
- neodvisnost delovanja: opredelitev in izvajanje postopkov, uporabljanje metod na agenciji in



- imenovanje zunanjih strokovnjakov so oziroma potekajo neodvisno od tretjih oseb, kot so visokošolski zavodi, vlade in drugi deležniki;
- neodvisnost formalnih odločitev oziroma presoje: medtem ko strokovnjaki iz vrst pomembnih deležnikov, še posebej študenti, sodelujejo v procesih zagotavljanja kakovosti, končna odločitev oziroma presoja v procesu zagotavljanja kakovosti ostane v pristojnosti agencije.

Vsakdo, ki prispeva k dejavnostim, povezanim z zunanjim zagotavljanjem kakovosti agencije (na primer zunanji strokovnjak), deluje v svojem imenu in ne zastopa organizacije, iz katere je prišel. Neodvisnost je pomembno zagotoviti zato, da vsi procesi in odločitve agencije temeljijo zgolj na strokovnem znanju.

### 3.4 Tematske analize

#### **Standard:**

Agencije redno objavljajo poročila, ki opisujejo in analizirajo splošne ugotovitve dejavnosti, povezane z zunanjim zagotavljanjem kakovosti.

#### **Smernice:**

Agencije zbirajo informacije o programih in zavodih, ki presegajo raven posamičnih procesov in omogočajo strukturirane analize visokošolskega sistema. Te ugotovitve pripomorejo k razmisleku o izboljšanju politik in procesov zagotavljanja kakovosti na institucionalni, nacionalni in mednarodni ravni.

Temeljita in pazljiva analiza teh podatkov razkrije razvoj, trende in področja dobrih praks ali težav, ki se redno pojavljajo.

### 3.5 Viri

#### **Standard:**

Agencije imajo zadostne in primerne človeške in finančne vire za opravljanje svojega dela.

#### **Smernice:**

V javnem interesu je, da so agencije zadostno in primerno financirane, ker imajo pomemben vpliv na razvoj visokošolskega izobraževanja, družbe in posameznikov. Viri omogočajo, da se agencije organizirajo ter uspešno in učinkovito vodijo svoje dejavnosti na področju zunanjega zagotavljanja kakovosti. Poleg tega omogočajo, da se agencije izboljšujejo, da razmislijo o svojih praksah in javnost obveščajo o svojih dejavnostih.

### 3.6 Notranje zagotavljanje kakovosti in strokovnost

#### **Standard:**

Agencije izvajajo procese notranjega zagotavljanja kakovosti, povezane z določitvijo, zagotavljanjem in izboljševanjem kakovosti in integritete svojega dela.

#### **Smernice:**

Agencije morajo deležnikom odgovarjati za svoje delo. Zato so visoki strokovni standardi in integriteta agencije pri delu nepogrešljivi.

Agencije redno opravljajo pregled in se izboljšujejo, da bi bile njihove dejavnosti za zavode in družbo optimalne.

Vodijo politiko notranjega zagotavljanja kakovosti, ki je objavljena na spletni strani. Ta politika:

- zagotavlja, da so vse osebe, ki sodelujejo pri dejavnostih agencije, kompetentne ter delujejo strokovno in etično;
- obsega mehanizme notranjih in zunanjih povratnih informacij, ki vodijo k stalnim izboljšavam na agenciji;
- varuje pred nestrpnostjo ali katero koli diskriminacijo;
- opisuje načine primerne komunikacije s pristojnimi uradnimi organi;
- zagotavlja, da so vse dejavnosti, ki jih izvajajo, in materiali, ki so jih ustvarili podizvajalci, v skladu z ESG;
- omogoča agenciji, **da določi status in priznanje institucijam**, s katerimi opravlja zunanje zagotavljanje kakovosti.

### 3.7 Periodične zunanje presoje agencij

#### **Standard:**

Agencije najmanj vsakih pet let v zunanji presoji dokažejo skladnost svojega delovanja z ESG.

#### **Smernice:**

Periodična zunanja presoja bo pomagala agenciji razmisliti o svojih politikah in dejavnostih. To je tudi način, da agencija v sodelovanju z deležniki še naprej deluje skladno z načeli ESG.

### **III. Dodatek: Povzetek standardov**

#### **1. del: Standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti**

##### **1.1 Politika za zagotavljanje kakovosti**

Zavodi imajo politiko za zagotavljanje kakovosti, ki je javno objavljena in je sestavni del njihovega strateškega upravljanja. Notranji deležniki to politiko razvijajo in izvajajo s pomočjo ustreznih struktur in procesov ter hkrati v sodelovanju z zunanjimi deležniki.

##### **1.2 Oblikovanje in sprejemanje študijskih programov**

Zavodi imajo procese za oblikovanje in sprejemanje svojih programov. Ti so oblikovani tako, da izpolnjujejo zastavljene cilje, vključno s predvidenimi učnimi izidi. Kvalifikacija, ki izhaja iz programa, je jasno določena in predstavljena. Ustrezno je uvrščena na raven ogrodja nacionalnih kvalifikacij za visoko šolstvo in usklajena z ogrodjem kvalifikacij evropskega visokošolskega prostora.

##### **1.3 Na študenta osredinjeno učenje, poučevanje in ocenjevanje**

Zavodi programe izvajajo na način, ki študente spodbuja k aktivni vlogi pri ustvarjanju učnega procesa. Ta pristop se upošteva tudi pri njihovem ocenjevanju.

##### **1.4 Vpis študentov, njihovo napredovanje, priznavanje in potrjevanje njihovega znanja**

Zavod dosledno uporablja vnaprej določena in objavljena pravila o celotnem poteku študija (life cycle): vpis, napredovanje, priznavanje znanj, dokončanje študija.

##### **1.5 Učitelji**

Zavodi preverjajo usposobljenost visokošolskih učiteljev. Imajo pravične in pregledne postopke za njihovo zaposlovanje in strokovni razvoj.

##### **1.6 Učni viri in podpora študentom**

Zavodi zagotavljajo ustrezne finančne vire za učenje in poučevanje ter primerne in lahko dostopne učne vire in podporo študentom.

##### **1.7 Upravljanje z informacijami**

Zavodi zagotavljajo zbiranje, analizo in uporabo pomembnih informacij za uspešno upravljanje svojih programov in ostalih dejavnosti.

##### **1.8 Obveščanje javnosti**

Zavodi javnost obveščajo o svoji dejavnosti in o študijskih programih. Te informacije so jasne, točne, objektivne, aktualne in lahko dostopne.

##### **1.9 Stalno spremljanje in periodično presojanje študijskih programov**

Zavodi stalno spremljajo in periodično presojujejo svoje študijske programe, da bi se prepričali, ali dosegajo postavljene cilje ter izpolnjujejo potrebe študentov in družbe. Presoje vodijo k stalnemu izboljševanju. Temu namenjeni akcijski načrti se posredujejo vsem, ki se jih tikajo.

##### **1.10 Ciklično zunanje zagotavljanje kakovosti**

Zavodi se ciklično zunanje evalvirajo v skladu z ESG.

## **2.del Standardi in smernice za zunanje zagotavljanje kakovosti**

### **2.1 Upoštevanje notranjega zagotavljanja kakovosti**

Zunanje zagotavljanje kakovosti obravnava uspešnost procesov notranjega zagotavljanja kakovosti, opisanih v prvem delu ESG.

### **2.2 Oblikovanje metodologije, ki ustreza namenu**

Zunanje zagotavljanje kakovosti je ustrezno opredeljeno in oblikovano, da uresničuje svoje namene in cilje ob upoštevanju pomembnih predpisov. Deležniki ga sooblikujejo in sodelujejo pri njegovem stalnem izboljševanju.

### **2.3 Izvajanje procesov**

Procesi zunanjega zagotavljanja kakovosti so zanesljivi, uporabni, določeni vnaprej, dosledno uporabljeni in objavljeni. Vsebujejo:

- samoevalvacijo ali njeno ustreznico;
- zunanjo presojo, praviloma z obiskom zavoda;
- poročilo o zunanji presoji;
- dosledno nadaljnje spremljanje kakovosti (follow-up).

### **2.4 Zunanji strokovnjaki (angl. peer)**

Zunanje zagotavljanje kakovosti izvajajo skupine zunanjih strokovnjakov, katerih člani so tudi študenti.

### **2.5 Merila**

Vsaka odločitev oziroma presoja pri zunanjem zagotavljanju kakovosti temelji na jasnih in objavljenih merilih. Ta se uporabljajo dosledno ne glede na to, ali proces vodi k formalni odločitvi.

### **2.6 Poročanje**

Poročila strokovnjakov so objavljena in dostopna akademski skupnosti, zunanjim partnerjem in drugim zainteresiranim posameznikom. Če agencija na njihovi podlagi sprejema formalne odločitve, so te objavljene skupaj s poročili.

### **2.7 Pritožbe**

Pritožbeni procesi so jasno opredeljeni kot del procesov zunanjega zagotavljanja kakovosti, zavodi pa so o njih obveščeni.

## **3. del: Standardi in smernice za agencije za zagotavljanje kakovosti**

### **3.1 Dejavnosti, politika in procesi za zagotavljanje kakovosti**

Agencije v skladu z drugim delom ESG redno izvajajo zunanje zagotavljanje kakovosti. Imajo jasne cilje, ki so del njihovega objavljenega poslanstva. Ti se odražajo pri vsakodnevnem delu agencije. Zunanji deležniki se vključujejo v upravljanje in delovanje agencije.

### **3.2 Uradni status**

Agencije imajo pravno podlago in pristojni državni organi jih formalno priznavajo kot agencije za zagotavljanje kakovosti.

### **3.3 Neodvisnost**

Agencije delujejo neodvisno in avtonomno. Imajo polno odgovornost pri svojih odločitvah oziroma presojah, na katere ne vpliva nihče.

### **3.4 Tematske analize**

Agencije redno objavljajo poročila, ki opisujejo in analizirajo splošne ugotovitve dejavnosti, povezane z zunanjim zagotavljanjem kakovosti.

### **3.5 Viri**

Agencije imajo zadostne in primerne človeške in finančne vire za opravljanje svojega dela.

### **3.6 Notranje zagotavljanje kakovosti in strokovnost**

Agencije izvajajo procese notranjega zagotavljanja kakovosti, povezane z določitvijo, zagotavljanjem in izboljševanjem kakovosti in integritete svojega dela.

### **3.7 Periodične zunanje presoje agencij**

Agencije najmanj vsakih pet let v zunanji presoji dokažejo skladnost svojega delovanja z ESG.

**Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokoškolskem prostoru, znani tudi kot evropski standardi in smernice ali krajše ESG, so osnova za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokoškolskem prostoru (EHEA). So eden glavnih dosežkov bolonjskega procesa in njegove nadaljevalne strukture, bolonjske skupine za spremljanje procesa (BFUG), v zadnjem desetletju.**