

АКРЕДИТАЦИЈА ВИСОКОШКОЛСКИХ УСТАНОВА У БиХ – СТАНДАРДИ И СМЈЕРНИЦЕ, КРИТЕРИЈУМИ, ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА¹

ACCREDITATION OF ACADEMIC INSTITUTIONS IN BiH – STANDARDS AND POINTERS, CRITERIA, QUALITY ASSURANCE

Нихад Фејзић, Стево Пашалић, Момчило Пелемиш

Резиме: Генерални циљеви скупа стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета су да се промовише и подржи стално унапређење квалитета и стандарда за пружање програма високог образовања, доступност јавне и прецизне информације о квалитету и стандардима пружања високог образовања и обуке, те примјена најбоље међународне праксе у оцјени и ревизији високог образовања и програма обука. Критеријуми за акредитацију дефинишу стандарде које високошколске установе треба да достигну да би показале да кредибилно обављају образовну дјелатност, а што ће оцјењивати независни стручњаци. Критеријуми за акредитацију су јединствени и обавезни и од степена њихове испуњености зависиће препорука о акредитацији високошколске установе.

Своју основну мисију високошколске установе обављају у научно-наставном и научно-истраживачком процесу, а то је главна улога система квалитета који се развија на високошколским установама.

Дефиниција најнеопходнијих мјеста гдје систем квалитета треба бити најприсутнији, огледа се у сљедећем: дизајн наставних планова и програма, оптерећење студената, реализација наставног процеса, акредитација НПП, самоевалуација (аудити), анкета студената и особља, екстерна евалуација и акредитација, научно-истраживачки и стручни рад, промоција квалитета, осигурање квалитета и управљање квалитетом.

Кључне ријечи: акредитација, стандарди, смјернице, критеријуми, квалитет

Abstract: *General aims of a set of standards and pointers for quality providing are to promote and support constant improvement of quality and standards of higher education provision, the availability of public and accurate information about quality and standards of higher education provision and training, and implementation of the best international practice in the assessment and review of higher education and training programs. Criteria for accreditation define the standards that should be achieved by academic institutions in order*

¹ Агенција за развој високог образовања и обезбјеђивање квалитета БиХ

to demonstrate a credible performance of educational activity, which will be evaluated by independent experts. Criteria for accreditation are unique and mandatory and recommendations on accreditation of academic institutions will depend on the degree of their realization.

As it's primary mission, academic institutions perform through scientific-instructional and scientific-exploratory process, which is the main part of quality system that is developed in academic institutions.

Definition of most needed places where system of quality should be mostly present, is consisted in the following: the design of curricula and programs, students training, realisation of curricula, accreditation of curricula, selfevaluation (audits), survey of students and staffs, extern evaluation and accreditation, scientific-exploratory and specialized work, quality promotion, quality assurance and quality control.

Key words: accreditation, standards, pointers, criteria, quality

СТАНДАРДИ И СМЈЕРНИЦЕ ЗА ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА У ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ²

И прије укључивања у болоњски процес[1] 2003. године универзитети у БиХ почели су да раде на увођењу политике и праксе обезбјеђивања квалитета. Те су активности добиле још већи значај придруживањем болоњском процесу на министарској конференцији у Берлину 2003. године. Током школске 2003/04. године сви јавни универзитети у БиХ

укључени су у институционалну процјену Европске асоцијације универзитета (EUA)[2] како би се утврдили изазови с којима ће се универзитети суочити у испуњавању захтјева за придруживање европском простору високог образовања до 2010. године.

Поменутом процјеном Европске асоцијације универзитета утврђен је велики број значајних питања која треба да се ријеше кроз систематичне и ригорозне процедуре за обезбјеђивање квалитета. Поменута питања била су стратешке и академске природе, али су се односила и на област управљања и администрације. Рад у наведеним областима од суштинског је значаја за модернизовање и реформисање високог образовања у БиХ.

И на европском нивоу обезбјеђивање квалитета је представљало једну од три приоритетне области програма процјене у оквиру болоњског процеса, након чега је 2005. године одржана министарска конференција у Бергену, а резултати те процјене у случају Босне и Херцеговине сугерисали су да постоји релативан недостатак активности и напретка у тој области у односу на већину

² Овај докуменат је израђен у оквиру заједничког пројекта Европске комисије и Савјет Европе „Јачање високог образовања у Босни и Херцеговини“.

осталих земаља болоњског процеса.

Тај фокус је на европском нивоу отишао корак даље 2005. године када су све земље укључене у болоњски процес усвојиле „Европске стандарде и смјернице за обезбјеђивање квалитета“ (ESG)[3]. Поменути докуменат је израдила организација ENQA у сарадњи са EUA-ом, EURASHE-ом и ESIB-ом, а прихватили су га сви министри присутни на конференцији у Бергену 2005. ESG покрива три главне области:

1. унутрашње обезбјеђивање квалитета организовано унутар институција високог образовања, а које се односи на израду, примјену и праћење процеса и структура обезбјеђивања квалитета;
2. спољашње обезбјеђивање квалитета и релевантне активности које се генерално баве оним што би требало да се испита унутар институција високог образовања, те начином на који би требало да се спроводе активности везане за спољашње обезбјеђивање квалитета;
3. рад агенција за спољашње обезбјеђивање квалитета у смислу њиховог успостављања, организовања и признавања. Болоњски процес представља најзначајнију и најсвеобухватнију реформу високог образовања у Европи. Крајњи циљ тог процеса је да се успостави европски простор високог образовања до 2010. године, који ће значити неометану мобилност академских радника и студената, те објективно признавање њихових квалификација. Болоњску декларацију 1999. године су потписали министри образовања 29 европских земаља. Тај процес је почео да се шири и на друге земље, па су организовани даљи састанци представника влада у Прагу 2001, Берлину 2003. и Бергену 2005. године. Наредни састанак одржаће се у Лондону у мају 2007. године. Босна и Херцеговина укључила се у поменути процес 2003. године[2], а у Савјет Европе, Европску комисију, 2004. Примјена ESG-а за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања представља један од три приоритета за период од 2005. до 2007. године и, самим тим, и фокус програма процјене који ће резултовати министарском конференцијом у Лондону у мају 2007. У склопу поменуте примјене, свака од земаља требала би да покаже на који начин су њени системи обезбјеђивања квалитета, и унутрашњег и спољашњег, у складу са „Европским стандардима и смјерницама“.

У Босни и Херцеговини су, стога, надлежна министарства на ентитетском и државном нивоу, као и јавни универзитети, донијели одлуку да је, кроз заједнички програм Европске комисије и Савјета Европе „Јачање високог образовања у БиХ“, неопходно да се успоставе стандарди и израде смјернице за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања у БиХ. Оформљена је радна група за

њихову израду, а у њен састав улазе представници надлежних министарстава на ентитетском и државном нивоу, осам универзитета и студената. Два међународна експерта су помогла радној групи да изради ове стандарде и смјернице за обезбјеђивање квалитета: др Patricia Georgieva, генерални секретар државне агенције за евалуацију и акредитацију у Бугарској, и Lewis Purser, помоћник директора удружења универзитета Ирске. Рад ове радне групе, стога, се директно везује за обавезе Босне и Херцеговине као пуноправног учесника болоњског процеса. БиХ је дала преглед свог напретка како у тој тако и у другим областима у склопу извјештаја који је поднесен групи за праћење болоњског процеса крајем 2006. Извјештај о програму процјене за 2007, који ће бити поднесен министрима у Лондону 2007, заснива се на релевантним извјештајима сваке од земаља учесница, а боље оцјене које је БиХ добила већ одражавају помаке остварене на пољу обезбјеђивања квалитета.

Циљеви

Успостављање система за обезбјеђивање квалитета у најбољем је интересу институција високог образовања у Босни и Херцеговини. Обезбјеђивање квалитета даје квалитет – релевантне информације о образовању и дипломама од користи су како послодавцима и друштву у цјелини тако и академским радницима, студентима и потенцијалним запосленицима. Аналитички опис и систематска оцјена квалитета, те његово обезбјеђивање, олакшавају задатак високошколским институцијама да увјере своје, домаће и међународне партнере у квалитет образовања које пружају, и да високо образовање у БиХ учине студентима што привлачнијим.

Сврха овог рада је да се дају јасни стандарди и смјернице – како унутрашњи тако и спољашњи – да би се обезбиједио квалитет у високом образовању у БиХ, који би се прослиједио, на коришћење универзитетима, министарствима и агенцијама за обезбјеђивање квалитета у њиховом раду, а све у напорима да подрже суштинску реформу која се спроводи у области високог образовања. Поменути стандарди и смјернице БиХ осмишљени су тако да испуне захтјеве ЕСГ-а.

Генерални циљеви предложеног скупа стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета су сљедећи:

- да се промовише и подржи стално унапређење квалитета и стандарда за пружање програма високог образовања. Институционална евалуација седам универзитета у Босни и Херцеговини, резиме извјештаја Европске асоцијације универзитета у

оквиру заједничког пројекта Европске комисије и Савјета Европе, „Модернизовање капацитета за менаџмент и управљање универзитета у Босни и Херцеговини“, Сарајево[3], ENQA, 2005. Стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета у европском простору високог образовања, http://www.coe.ba/pdf/ESG_loc.pdf;

- да се обезбиједи да јавности буду доступне јасне и прецизне информације о квалитету и стандардима пружања високог образовања и обуке и
- да се примјењује најбоља међународна пракса у оцјени и ревизији високог образовања и програма обуке.

Дугорочни циљеви система обезбјеђивања квалитета су слjedeћи:

- да се промовише мобилност студената, дипломаца и грађана унутар БиХ и на међународном нивоу;
- да се промовишу једнаке социјалне могућности за све категорије студената у БиХ;
- да се одговори на потребе свих субјеката и корисника у високом образовању;
- да се промовише научно-истраживачки рад и преношење знања у БиХ;
- да се обезбиједи компатибилност с Европском унијом на различитим пољима (подршка студентима, систем повратних информација завршених студената и послодаваца, итд.);
- да се повећа степен јавне одговорности високог образовања према широј јавности.

Наглашено је да би ти дугорочни циљеви требало да се имају на уму при успостављању стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у високом образовању БиХ како би процеси који се успостављају успјели да их остваре. Недостатак кохерентне законске регулативе широм земље у области високог образовања тренутно представља препреку за остваривање тих дугорочних циљева.

Структура стандарда и смјерница у БиХ

Стандарди и смјернице у БиХ дијеле се у два дијела:

1. **стандарди и смјернице за унутрашње обезбјеђивање квалитета**, тј. активности на обезбјеђивању квалитета које се предузимају унутар универзитета и представљају њихову одговорност. Овај први дио подразумијева осам стандарда за унутрашње обезбјеђивање квалитета институција високог образовања у БиХ. Он се руководи логиком првог дијела Европских стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у институцијама високог образовања, али укључује и један

додатни стандард који поставља захтјев према ком институције морају да се спреме за спољашњу евалуацију својих процедура обезбјеђивања квалитета;

2. стандарди и смјернице за спољашње обезбјеђивање квалитета, тј. активности на обезбјеђивању квалитета које предузимају неки спољашњи органи (агенција, министарство, комисија, итд.) који испитују рад који се одвија унутар универзитета или одређене јединице унутар универзитета. Овај други дио односи се на механизме спољашњег обезбјеђивања квалитета и садржи пет стандарда за екстерно обезбјеђивање квалитета у високом образовању, и два стандарда која се односе на агенције или органе који спроводе активности екстерног обезбјеђивања квалитета у БиХ.

Поред сваког од стандарда и пратећих смјерница које појашњавају његове захтјеве, ту су и „показатељи“ који илуструју прикупљене доказе или мјерила провођења и који назначавашу како достигнути стандарди могу да се демонстрирају.

С обзиром на то да БиХ нема агенцију за обезбјеђивање квалитета, трећи дио – **стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета агенција** – ограничен је на захтјеве за признавање и независност органа или агенција које спроводе активности екстерног обезбјеђивања квалитета у БиХ.

Ова структура заснива се на структури ESG-а. До маја 2007. године стандарди и смјернице БиХ за унутрашње и спољашње обезбјеђивање квалитета разрађени су до степена када је могуће да се тестирају и испробају.

Однос стандарда и смјерница према оквиру за квалификације и признавање

Предложени босанскохерцеговачки стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања представљају само један аспект задатака у оквиру реформе високог образовања, који мора да се посматра скупа са осталим иницијативама, а што све скупа има за циљ трансформацију система високог образовања и његову потпуну компатибилност са европским простором високог образовања. Заједнички пројекат Савјета Европе и Европске комисије, „Јачање високог образовања у БиХ“, од тих елемената третира три:

1. успостављање оквира за високошколске квалификације;
2. израду плана рада на увођењу модерних процедура и структура у смислу признавања квалификација и
3. успостављање стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у високом образовању.

С обзиром на то да су главни правци дјеловања унутар болоњског процеса уско повезани, и три елемента поменутог пројекта такође су уско повезана. На примјер, обезбјеђивање квалитета мора да подржи поузданост и квалитет квалификација унутар квалификационог оквира, али и да створи неопходно повјерење за дјелотворно признавање тих квалификација при запошљавању и у другим академским институцијама, како у БиХ тако и у иностранству. Признавање квалификација од кључног је значаја за трансфер и проходност свих категорија студената кроз различите нивое квалификационог оквира. Процјена индивидуалних квалификација (тј. признавање) је могућа само онда када референти/службеници за провјеру докумената (Credentials evaluators) имају поуздане информације о квалитету институције или неке друге установе која пружа студијски програм који води до те квалификације.

Квалификациони оквир подразумијева да стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета користе заједничке дескрипторе и договорене образовне циљеве при процјени квалитета наставе и процеса учења у различитим институцијама.

Сва три елемента имају централну улогу у промовисању европске димензије високог образовања, цјеложивотног образовања и предности европског простора високог образовања. Заједно могу да одржавају везе између квалификација и могућности запошљавања, између привреде и универзитета. Без повјерења у системе обезбјеђивања квалитета не може да буде ни повјерења у институције нити њиховог признавања.

Управо је то кључно питање босанскохерцеговачког високог образовања у садашњем тренутку. Та три елемента су, стога, повезана, а њихова истовремена примјена од суштинског је значаја за крајњи успјех. Даље, познато је да свака успјешна реформа захтијева да се дјелује и у правцу одоздо ка горе и у правцу одозго ка доље. Сва три елемента уско су повезана са ранијим иницијативама везаним за реформу универзитета у БиХ, као и са неопходношћу да се усвоји оквирни закон о високом образовању на државном нивоу.

СТАНДАРДИ И СМЈЕРНИЦЕ ЗА ОБЕЗБЈЕЂИВАЊЕ КВАЛИТЕТА У ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ У БиХ

1. Стандарди и смјернице за интерно обезбјеђивање квалитета у институцијама високог образовања

Стандард 1.1.

Високошколска институција у БиХ би требало да има јасно дефинисану политику и процедуре обезбјеђивања квалитета изведене

на основу њене званичне визије, мисије и стратегије. Њих би, скупа са свим релевантним законским прописима, требало објавити и учинити доступним академским радницима, студентима и свим другим субјектима.

Визија, мисија, стратегија, те политика и процедуре обезбјеђивања квалитета требало би да имају формалноправни статус и да буду доступне јавности.

Смјернице уз наведени стандард

Политика обезбјеђивања квалитета требало би да одражава мисију и вриједности одговарајуће институције, и да буде уско повезана с релевантним плановима и активностима у смислу стратешког менаџмента. Она би требало јасно да наведе мјерљиве циљеве у погледу обезбјеђивања квалитета за различите функције и нивое унутар дате организације. Процедуре би требало да подразумевају могућност да се анализира и разради суштина мисије, вриједности и планова, те да у дугорочном периоду допринесу стварању и одржавању институционалне културе квалитета.

Политика обезбјеђивања квалитета требало би да се фокусира на то у којој је мјери дата институција успјешна у постизању циљева који су изведени из суштине њене мисије. При томе би главни критеријум требало да буде успјех студената у остваривању образовних резултата. Даље снажење програмског квалитета требало би да представља један од главних циљева наведене политике.

Дата институција требало би јасно да одреди орган или лице одговорно за осмишљавање и провођење политике и процедура обезбјеђивања квалитета, на коју се преноси одговорност за провођење. Наведени орган, односно лице, требало би да буде директно одговорно управном органу за питања квалитета и требало би да буде позиционирано на одговарајућем нивоу структуре дате организације како би имало одговарајућа овлашћења за провођење политике и процедура обезбјеђивања квалитета. Институција би требало јасно да дефинише улогу студената и других заинтересованих страна у процесима обезбјеђивања квалитета и њиховом сталном унапређењу.

Показатељи уз наведени стандард

- званична стратегија универзитета,
- званична политика квалитета, укључујући и улогу студената,
- формално успостављени орган с конкретном одговорношћу за унутрашње обезбјеђивање квалитета на универзитету.

Стандард 1.2.

Процедуре за израду и усвајање студијских програма требало би да укључују јасне и темељите одредбе о предочавању доказа да су сљедећа питања ријешена на задовољавајући начин:

- циљеви програма/додијелиених квалификација[4] јасно су наведени;
- документација која доказује да програм/признање испуњава наведене циљеве;
- ефикасност процедура којима се исправљају недостаци и остварује даљи напредак.

Смјернице уз наведени стандард

У складу с наведеним стандардом, високошколска институција у БиХ мора да докаже сопствену способност да организује студијске програме уз прихватљив ниво квалитета, те да има процедуре обезбјеђивања квалитета за очување и побољшање академских стандарда, а помоћу којих ће да испуни очекивања босанскохерцеговачког друштва и међународне заједнице.

Од сваке институције очекује се да успостави и објави свој процес усклађивања постојећих програма и признања са босанскохерцеговачким високошколским квалификационим оквиром. За сваки студијски програм требало би да се предоче докази да су сљедећа питања ријешена на задовољавајући начин:

- наведени генерални и конкретни програмски циљеви;
- опис очекиваних исхода учења које би свршени студенти требало да остваре;
- релевантност структуре и садржаја програма за мисију и стратешки план дате институције;
- на који начин програм испуњава наведене конкретне циљеве, нарочито у погледу планираних исхода учења;
- начин извођења;
- релевантност квалификација особља и ресурса;
- ресурси потребни за дати програм;
- утицај програма на образовна средства и помоћне капацитете унутар институције;
- механизми програмског менаџмента (нпр. формалноправна процедура за одобравање програма, процедуре за праћење успјешности програма и утврђену одговорност за њихово унапређење, редовна и периодична евалуација програма, укључујући и спољашњу евалуацију);
- улога студената у обезбјеђивању квалитета студијских програма;
- релевантност програма за тржиште рада (локално, државно, међународно);
- одговарајуће обезбјеђење приступа, трансфера и проходности

студената свих категорија у контексту босанскохерцеговачког квалификационог оквира.

Показатељи уз наведени стандард

- привредне и друге везе, укључујући и могуће запошљавање,
- популарност програма код студената у односу на претходне године и друге институције које га нуде,
- проценат завршених студената и просјечно трајање студија,
- укупан број завршених студената у односу на број уписаних,
- број запослених у односу на укупни број завршених студената,
- информациони пакети.

Додијељена квалификација подразумијева: звање, квалификацију, титулу, степен или диплому која описује завршен додипломски, магистарски или докторски степен, или било које друго звање, ако је студијски програм у вези са тим признањем регистрован као високошколски програм.

Стандард 1.3.

Процедуре за оцјењивање студената јасно су дефинисане, транспарентне и непристрасно и досљедно се примјењују у читавој институцији. Постоје механизми за процјену ефикасности процедура оцјењивања како би оне у пракси биле праведно и досљедно примјењиване.

Смјернице уз наведени стандард

Критеријуми и методе оцјењивања морају да буду дефинисани унапријед, објављени и усклађени са прописима високошколске институције.

Процедуре за оцјену успјеха студента требало би да обезбијед:

- јасну везу између метода оцјењивања и циљева који су постављени у складу са намијењеним циљевима учења и
- валидан, конзистентан, транспарентан и јавно доступан процес оцјењивања, као и одговарајуће сертификавање успјеха студента.

Показатељи уз наведени стандард

Јасно дефинисани, документовани и транспарентни:

- критеријуми за оцјену напретка и успјеха студента;
- методе оцјењивања;
- вријеме и1079 \и1080 и мјесто оцјењивања студента;
- жалбена процедура и могућност поновног оцјењивања.

Стандард 1.4.

Институција мора да обезбиједи да наставу врши квалификован и компетентан наставни кадар. Институција би требало редовно да врши евалуацију ефикасности своје политике и процедура

у вези са људским ресурсима. Ово посебно важи за процедуре избора, именовања, процјене, развоја и промоције кадра на сваком нивоу извршавања и подршке одређеном програму. Програм развоја кадра, са одговарајућим средствима за те сврхе, морао би да буде приоритет.

Смјернице уз наведени стандард

- институција мора да има дефинисане критеријуме за запошљавање и промоцију наставног кадра,
- институција ће јавно објавити критеријуме за потврду компетентности наставног кадра,
- редовно мора да се врши праћење и евалуација квалитета и компетентности наставног кадра,
- институција ће пружати могућности за професионални развој кадра.

Показатељи за наведени стандард

- кадровска архива,
- анкете студената,
- публикације и други видови документованог истраживачког рада,
- план и активности развоја универзитетског кадра,
- анализа потреба наставног кадра.

Стандард 1.5.

Високошколска институција би требало редовно да врши евалуацију ефикасности коришћења својих просторија, опреме и објеката како би обезбиједила адекватност и ефикасност коришћења за програме високог образовања и обуке које нуди.

Смјернице уз наведени стандард

Ова периодична евалуација требало би да се фокусира на њен допринос (нпр. просторија, опреме и објеката) успјешном учењу студената на датим програмима. Њена сврха је да понуди информације за доношење одлука о наставку пружања адекватних наставних ресурса и других средстава у односу на студијске програме понуђене у датој институцији. За понуђене програме институције ће утврдити минималне, постигнуте и пројектоване стандарде за објекте и опрему. У случају потребних унапређења, институција ће израдити план акције како би одговорила на ове потребе.

Показатељи уз наведени стандард

- ревизија инвентара ресурса,
- план инвестирања у ресурсе,
- планови акције за унапређење,
- мишљења особља и студената.

Стандард 1.6.

Институција ће успоставити механизме за прикупљање, анализу и употребу информација релевантних за дјелотворно управљање студијским програмима и другим активностима.

Смјернице уз наведени стандард

Стално праћење програма је од суштинске важности за обезбјеђивање одржавања квалитета и стандарда. Информациони систем управљања квалитетом надопуниће напоре праћења програма институције како би се обезбиједио трајни процес праћења.

Показатељи би обично требало да се састоје од сљедећег:

- омјера наставника и студената,
- профила студентске популације,
- напретка и успјеха студената (индивидуалног),
- крајње стопе дипломирања,
- дужине студирања у односу на формално трајање програма,
- задовољства студената студијем,
- стопе успјешности студената за сваку академску годину,
- стопе запослености дипломираних студената.

Стандард 1.7.

Институција би требало редовно да објављује непристрасне и објективне информације о свим програмима и звањима која нуди, и квалитативне и квантитативне.

Смјернице уз наведени стандард

С обзиром на своју јавну улогу, високошколска институција би требала да пружа информације о:

- понуђеним програмима, очекиваним циљевима учења у склопу тих програма, квалификацијама које се постижу по завршетку;
- процедурама наставе, учења и оцјењивања;
- могућностима учења доступним студентима;
- могућностима запошљавања након дипломирања.

Институција треба да развија и имплементира ефикасан систем информисања јавности. Осим тога, информације о студијским програмима би требало да задовоље очекивања заинтересованих страна по питању непристрасности и објективности.

Показатељи уз наведени стандард

- презентације за будуће студенте,
- штампани материјали доступни јавности (нпр. распоред студирања, водич за будуће студенте, информациони пакети),
- веб стране са редовно ажурираним подацима,
- број посјетилаца веб стране,
- контакти с медијима,
- контакти са заинтересованим странама,

- регистар дипломираних студената (Алумни),
- транспарентна правила и прописи за упис.

Стандард 1.8.

Стандарди за интерно обезбјеђивање квалитета пружају поуздан основ за процес екстерног обезбјеђивања квалитета. Процедуре интерног обезбјеђивања квалитета требале би да буду отворене редовном процесу екстерне евалуације како би се одредило до које мјере су стандарди задовољени.

Смјернице уз наведени стандард

Високошколска институција требало би да буде у стању да покаже колико ефикасно се њене процедуре обезбјеђивања квалитета примјењују и имплементирају на цијелој институцији, а посебно у вези са изградом и извршењем програма који резултују академским звањима.

Показатељи уз наведени стандард

- формални статус институционалних поступака за припрему извјештаја о самоевалуацији на разним нивоима и за разне типове екстерног обезбјеђивања квалитета,
- стандардни скуп процедура за провођење интерног праћења квалитета помоћу усаглашеног скупа показатеља успјеха,
- стандардни скуп процедура за припрему посјета локацијама екстерних група за евалуацију,
- редовни извјештаји за сенате универзитета.

2. Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета високошколских институција у БиХ

Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета примјенљиви су у свим случајевима када екстерне структуре врше екстерну евалуацију неке високошколске институције у БиХ. Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета примјенљиви су на:

- органе или агенције из БиХ и
- међународне органе или агенције.

У оба случаја агенције би требало да раде уз одобрење релевантних босанскохерцеговачких власти.

Стандард 2.1.

Власти задужене за високо образовање у Босни и Херцеговини побринуће се да омогуће:

- а) евалуације дјелотворности процедура интерног обезбјеђивања квалитета;*

b) процес правоваљаности програма који резултују академским звањима утврђеним државним оквиром за квалификације.

Смјернице уз наведени стандард

Сврха процеса и процедура екстерног обезбјеђивања квалитета је да се обезбиједи да је институција која подлијеже евалуацији адекватно одговорила на сљедећа питања:

- Да ли је институција уградила процедуре обезбјеђивања квалитета у свим својим јединицама и програмима које нуди?
- Да ли институција врши систематско праћење свог напретка ка циљевима у подручју квалитета, а посебно квалитета образовања?
- Да ли се резултати процедура обезбјеђивања квалитета користе за унапређење квалитета услуга образовања и обуке и у смјеру задовољавања потреба студената?
- Да ли се корективне мјере предузимају како би се уклонили недостаци утврђени процедурама праћења квалитета?
- Да ли се заинтересованим странама пружају релевантне информације о квалитету институције и њених програма?

Показатељи уз наведени стандард

- усаглашени и објављени критеријуми и процедуре за екстерно обезбјеђивање квалитета,
- сажет опис процедура са одговарајућим временским распоредом и потребном документацијом.

Стандард 2.2.

Процеси екстерног обезбјеђивања квалитета биће структурисани кроз модел од четири корака који укључује:

- a) извјештај о самоевалуацији;*
- б) посјету на лицу мјеста;*
- в) објављени извјештај о евалуацији и*
- г) накнадне активности.*

Смјернице уз наведени стандард

- институција која подлијеже евалуацији треба да преда извјештај о самоевалуацији како би образложила сопствени аналитички став поткријепљен доказима да су процедуре за интерно обезбјеђивање квалитета успостављене и да је обезбијеђена њихова дјелотворност,
- именована група за екстерну евалуацију треба да се састоји од три до пет особа:

- високог академског угледа;
- компетентних да направе државна и међународна поређења квалитета наставе и истраживачког рада и да пружају друге услуге на универзитетском нивоу;
- које посједују високе компетенције у пољу које је предмет екстерне

евалуације;

- треба да буду независне тако да на њих не може да утиче трећа страна као што су високошколске институције, министарства или други учесници у процесу;
- за евалуацију треба да посјети институцију како би потврдле извјештај о самоевалуацији;
- тим за евалуацију треба благовремено да преда извјештај о евалуацији. Извјештај и пропратни закључци и препоруке треба да буду доступни јавности.
- раније одређена процедура накнадних активности треба да буде досљедно имплементирана како би се обезбиједило да ће институција предузети даље кораке у складу са препорукама тима за евалуацију.

Показатељи уз наведени стандард

- имплементација протокола за досљедну употребу модела за евалуацију од четири корака,
- извјештаји о самоевалуацији,
- објављени и досљедно примјењивани критеријуми за именовање стручњака за екстерно обезбјеђивање квалитета,
- одговарајући брифинзи или обука за стручњаке, програм и документација за обучавање стручњака, планирани или реализовани,
- ангажман међународних стручњака,
- учешће студената,
- кодекс понашања за стручњаке за евалуацију.

Стандард 2.3.

Извјештаји о евалуацији треба да буду доступни јавности и написани тако да буду јасни и разумљиви. Све одлуке, похвале и препоруке из извјештаја треба да буде лако пронаћи и треба да буду лако разумљиве у смислу сврхе евалуације и критеријума који су коришћени при доношењу одлука.

Смјернице уз наведени стандард

Уобичајено структура извјештаја садржи опис, анализу (укључујући релевантне доказе), закључке, похвале и препоруке. Потребно је адекватно прелиминарно објашњење типа евалуације, њене сврхе и посљедица одлука евалуације (нпр. одобравање или неодобравање система интерног обезбјеђивања квалитета, акредитација студијских програма, итд.) и критеријума који су коришћени при доношењу одлука. Кључни резултати, закључци и препоруке треба да буду лако доступни читаоцима.

Показатељи уз наведени стандард

- објављени извјештаји,
- добро структурисани, читљиви извјештаји,

- објављена основна методологија за израду извјештаја.

Стандард 2.4.

Процеси обезбјеђивања квалитета који садрже препоруке за даље дјеловање или који захтијевају накнадну израду акционог плана треба да имају раније одређене процедуре за накнадне активности које ће се досљедно спроводити.

Смјернице уз наведени стандард

Обезбјеђивање квалитета је трајни процес унапређења. Након објављивања извјештаја о екстерној евалуацији и његових препорука, институција која подлијеже евалуацији треба да изради план акције. Процеси накнадних активности треба да провјере до које мјере су ове препоруке имплементирани.

Показатељи уз наведени стандард

- дефинисане процедуре накнадних активности у складу са извјештајима,
- дефинисани рокови за активности у складу са препорукама стручњака,
- планови акције, задаци, временски оквир и одговорности.

Стандард 2.5.

Периодично треба да се врши екстерно обезбјеђивање квалитета система за интерно обезбјеђивање квалитета институције и њених студијских програма. Дужина циклуса треба да буде раније одређена и објављена.

Смјернице уз наведени стандард

Све касније екстерне евалуације треба да узму у обзир напредак који је постигнут од претходне евалуације.

Показатељи уз наведени стандард

- дефинисани циклуси екстерног обезбјеђивања квалитета и њихова редовна имплементација,
- временски оквир за екстерну евалуацију.

Стандард 2.6.

Органи задужени за екстерно обезбјеђивање квалитета треба формално да признају компетентне јавне власти у европском простору високог образовања и треба да имају основано правно упориште. Такође, треба да се придржавају захтјева легислативне надлежности у склопу којих дјелују као и Стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у европском подручју високог образовања.

Смјернице уз наведени стандард

Процедуре за екстерно обезбјеђивање квалитета би биле

унапријеђене ако би било транспарентно до које мјере је осигурање квалитета обезбјеђено признатим агенцијама. Јавне, приватне и тематске агенције које дјелују или планирају да дјелују у Европи треба да буду признате као професионалне и вјеродостојне агенције за обезбјеђивање квалитета.

Показатељи уз наведени стандард

Имплементација овог стандарда захтијева прелазне одредбе, и то у току прелазне фазе од двије године, након што власти у БиХ усвоје овај докуменат:

- агенције које су овлашћене да изврше екстерно обезбјеђивање квалитета треба да раде у складу са стандардом 2.7. овог документа и релевантним законодавним захтјевима у БиХ;
- стране међународне агенције, унајмљене да изврше екстерну евалуацију у БиХ, треба званично да признају компетентне јавне власти у европском подручју високог образовања.

Показатељи уз наведени стандард након прелазне фазе од двије године:

- агенције са пуним чланством у ENQA;
- одобрене европске или ваневропске агенције које дјелују у Европи и унесене су у европски регистар агенција за обезбјеђивање квалитета.

Стандард 2.7.

Агенције или органи који раде на активностима екстерног обезбјеђивања квалитета треба да буду независни до те мјере да имају аутономну одговорност за своје дјелатности и да закључци и препоруке из њихових извјештаја не подлијежу утицајима трећих страна попут високошколских институција, министарстава или других заинтересованих страна.

Смјернице уз наведени стандард

Агенције или органи одговорни за екстерно обезбјеђивање квалитета мораће да покажу своју независност кроз мјере као што су следеће:

- оперативна независност од високошколских институција и власти гарантована у званичној документацији (нпр. управни инструменти или правни акти);
- дефиниција и провођење процедура и метода, номинација и именовање екстерних стручњака и одређивање циљева процеса обезбјеђивања квалитета врши се аутономно и независно од власти, високошколских установа и сл.

КРИТЕРИЈУМИ

Критеријуми за акредитацију високошколских установа у Босни и Херцеговини су:

А) развој и стратегија високошколске установе;

- 1) високошколска установа израђује стратегију у поступку јавног консултовања са свим заинтересованим странама, формално је усваја и чини је јавно доступном,
- 2) стратегијом високошколска установа утврђује своју мисију и визију, стратешке циљеве, те релевантне планове и активности за сваки стратешки циљ,
- 3) високошколска установа има ефикасан систем и процедуре за праћење испуњења планова и реализацију стратешких циљева.

Б) управљање, унутрашње обезбјеђивање квалитета и култура квалитета;

- 1) високошколска установа има ефикасну организацијску и управљачку структуру, које су формализоване правним актима,
- 2) високошколска установа промовише културу квалитета, развија свеобухватан и ефикасан систем за унутрашње обезбјеђивање квалитета у циљу побољшања наставе, научно-истраживачког рада, те процеса управљања и администрације,
- 3) политика и процедуре за унутрашње обезбјеђивање квалитета дефинисани су формално донесеним актом,
- 4) високошколска установа има формално тијело за обезбјеђивање квалитета, чија је улога, одговорност и активност јасно утврђена правним актима,
- 5) улога студената сва три циклуса у управљању високошколском установом је и у систему унутрашњег обезбјеђивања квалитета јасно и институционално дефинисана.

В) процедуре за обезбјеђивање квалитета студијских програма;

1) процедуре за предлагање, приhvатање, праћење и спровођење студијских програма су успостављене и примјењују се за сваки студијски програм,

2) процедуре посебно регулишу: назив и циљеве студијског програма, исходе учења исказане за укупну квалификацију и за сваки предмет, услове за упис на студијски програм, врсту студија и начин извођења, бодовну вриједност сваког предмета исказану сходно ЕЦТС-у, начин оцјењивања на предмету, релевантност квалификација особља и ресурса,

3) високошколска установа анализира и континуирано тежи унапређењу студијских програма.

Г) процедуре за оцјењивање студената;

1) високошколска установа има и проводи процедуре које гарантују фер, транспарентно и конзистентно оцјењивање студената, утврђене формалним актом које усваја сенат,

2) високошколска установа континуирано прикупља податке и анализира успјех студената (анализа пролазности) на нивоу студијског програма и високошколске установе, те предузима активности на унапређењу успјеха студената.

Д) људски ресурси;

1) високошколска установа обезбјеђује довољан број квалификованог наставног особља (наставници и сарадници) како би постигла образовне циљеве, успоставила и надzirала академска правила и обезбиједила одрживост својих студијских програма. На сваком студијском програму на високошколској установи је запослен довољан број наставног особља у сталном радном односу са пуним радним временом, како би се обезбиједили квалитет и континуитет учења и подстакли спољни сарадници да се укључе у академске процесе. Високошколска установа запошљава довољан број сарадника и/или научне асистенте, како би обезбиједила континуитет академског напредовања и развој властитог кадра,

2) високошколска установа има политику усавршавања наставног особља, омогућујући му стручно и научно усавршавање,

3) високошколска установа једном годишње презентује публикације властитог наставног особља реализоване у посљедњој академској години (називи радова с посебним нагласком на релевантност часописа или скупа, гдје су радови/књиге објављени или презентовани и сл.). Високошколска установа има процедуру за издавање књига и уџбеника,

4) процедуре за избор и напредовање наставног особља утврђују се унапријед, јавно су доступне и усклађене су са важећим законским прописима. Састав комисије за избор у звање је компетентан у научној области (пољима и гранама) у којој пријављени кандидат тражи избор у звање,

5) високошколска установа редовно анализира старосну структуру наставног особља, однос властитог и гостујућег кадра, квалификације наставног особља на свим студијским програмима, а посебно на ускостручним предметима,

6) високошколска установа запошљава довољан број административног и помоћног особља, како би обезбиједила редовно провођење дјелатности, те обезбјеђује њихову обуку, усавршавање и оцјењивање (евалуацију).

Ђ) квалитет физичких ресурса;

1) високошколска установа обезбјеђује довољно ресурса (учионице, лабораторије и опрема, библиотечки ресурси, рачунари, појединачни и групни простори за учење и сл.) за комплетно особље и уписане студенте, како би обезбиједила побољшање амбијента и подржала његово ефикасно кориштење. Адекватност ресурса за извођење студијских програма, функционалност, старост, ергономичност и доступност оцјењују се континуирано, интерним евалуацијама,

2) високошколска установа планира улагање финансијских средстава, тако да се дио годишњег прихода улаже у побољшање физичких ресурса,

3) високошколска установа посједује адекватну информатичку опрему која обезбјеђује квалитетно извођење наставе. Високошколска установа има приступ интернету доступан студентима,

4) високошколска установа има библиотеку опремљену потребним бројем библиотечких јединица у штампаном или електронском облику и одговарајући простор за нормално кориштење услуга библиотеке.

Е) информациони системи;

1) високошколска установа прикупља, анализира и користи информације релевантне за унапређење својих активности, како наставних и научно-истраживачких, тако и пословно-административних,

2) високошколска установа има информационе системе који омогућавају прецизне анализе пролазности студената по испитним роковима за сваки предмет, годину и студијски програм, те омјера наставника и студената и сл. Информациони систем се базира минимално на следећим подацима:

- подаци о студентима по студијским програмима, циклусима, годинама, полној и старосној структури, раздобљу студирања, постотку дипломирања, успјеху и сл,
- подаци о наставном особљу (објављене публикације, ангажман по предметима, полна и старосна структура, избор у научно-наставна звања, и сл.).

Ж) презентација информација за јавност;

1) високошколска установа редовно објављује непристрасне, објективне и јавно провјерљиве информације о свим програмима и звањима које нуди, минимално на веб страници и то на једном од језика народа Босне и Херцеговине и на енглеском језику,

2) високошколска установа има политику комуникације с јавношћу и развија комуникациону стратегију којом дефинише циљне групе (студенти, свршени студенти, окружење, владе и органи власти, невладин сектор, привреда, социјални сектор), облике комуникације са сваком од циљних група, као и начин институционалних односа с јавношћу,

3) високошколска установа, сваке године прије уписа студената, обезбјеђује издавање водича за будуће студенте.

З) међународна сарадња;

- 1) високошколска установа има развијене облике међународне сарадње кроз европске (међународне) пројекте, билатералне уговоре, заједничке програме и сл,
- 2) високошколска установа подстиче и обезбјеђује међународну мобилност студената и наставника, пратећи примјену стечених искустава у својим активностима,
- 3) високошколска установа има процедуре и обезбјеђује ресурсе за подршку међународним активностима.

ОБЕЗБЈЕЂИВАЊЕ КВАЛИТЕТА

Своју основну мисију високошколске организације обављају кроз научно-наставни и научно-истраживачки процес, а то је главна улога система квалитета који се развија у високошколској организацији. С тим да се ни административно-логистичка функција не смије заборавити, али је објективно то пратећа функција за два кључна процеса високошколских институција.

Дефиниција најнужнијих мјеста гдје систем квалитета треба бити најприсутнији, а унутар два претходно дефинисана кључна процеса, огледа се у сљедећим сегментима:

- *Дизајн наставних планова и програма (Curriculum)* – наставни планови и програми представљају компромис између онога што високошколска установа може понудити студентима и тржишту рада, са једне стране, и објективних потреба тржишта и послодаваца, са друге стране. Обавеза високошколских институција је да своје НПП перманентно иновирају, те да их мијењају сагласно потребама окружења и глобалног тржишта радне снаге, те нових сазнања и научних открића које своје мјесто добијају у НПП. Треба нагласити да НПП не могу имати статичну форму и да унутар донесених НПП за неки период треба оставити простор да се сваке године врше мање иновације и измјене НПП (на примјер, 10-20%).

- *Оптерећење студената (ECTS бодови)* – правилније утврђена мјера оптерећења студената (working load) по појединачним предметима ће дати висок ниво излазних резултата учења (знања, компетенција и вјештина), пријекто потребних тржишту рада, као висок квалитет „производа“ високошколске организације, односно њених дипломаца (alumniја). Евидентно је да су данас на највећем броју високошколских институција ECTS бодови углавном додјељивани без прецизног сагледавања реалног оптерећења студената (предавања, вјежбе, практикуми, семинари, колоквијуми, пројектни радови,

припреме усмених и писмених испита и др.).

- *Реализација наставног (едукационог) процеса* – наставни процес се реализује као интерактивни процес у којем учествују бројни чиниоци, као што су професори, асистенти, лаборанти, студенти, студентске службе, библиотеке, а посредно и бројни други фактори. Студенти похађају наставно-научни процес кроз организован распоред рада, предавања, вјежби, семинара, испита, посјета институцијама, учешћа на конференцијама, практикумима и сл. Едукацијски процес као скуп наставно-научног и научно-истраживачког рада је кључни процес сваке високошколске институције и зато процесни приступ ову активност препознаје као најважнију активност унутар QMS.

- *Акредитација НПП (curriculum)* – значај који квалитетни НПП имају за високошколске организације исти значај као технолошке процедуре у производним системима или дијагностичке процедуре у медицини. Битна ствар у систему квалитета је, с једне стране, постићи склад између онога што високошколска институција кроз НПП жели понудити, а са друге стране што је у стању урадити. Са треће стране поставља се питање колико је то тржишту рада заиста потребно. У том комплексу недоумица и питања лежи и улога акредитације НПП као непристрасног екстерног „оцјењивача“ високошколске институције. Овдје треба указати и на још једну врло опасну заблуду кад су у питању НПП на високошколским институцијама у региону – да НПП треба да буду идентични. То је потпуно погрешан приступ, да на примјер, сви економски факултети, треба да имају исте предмете, исте фонд часова, исти начин рада, итд. Овакав концепт није прихватљив јер високошколске институције кроз НПП изражавају академске слободе, али је НПП у истој мјери представља највећи израз одговорности према широј друштвеној заједници, финансијерима, те својим купцима/корисницима услуга – студентима.

- *Самоевалуација (интерне евалуације или аудити)* – процес самоевалуације унутар високошколских организација је најважнији механизам самоконтроле, те процес детектовања проблема, проналажења начина за његово превазилажење и, коначно, мјесто за креирање сталних побољшања. Високошколске институције треба да их проводе до нивоа организационих јединица најмање једанпут годишње, а на нивоу већих система (универзитети и сл.) сваких 3 – 6 година.

- *Анкете студената и особља* – унутар академске заједнице региона ова активност је побудила највећу пажњу и у многим случајевима постала синоним цјелокупног процеса осигурања квалитета. Разлог за ово лежи у чињеници што је то у прошлости рађено само спорадично, или готово никада, и што је довело до ситуације да

„професоре оцјењују студенти“, што су многи дочекали као удар на академске слободе. Ако заиста градимо озбиљан систем онда су нам овакве анкете потребне. Наравно, креирање упитника, њихов садржај и начин провођења, су ствари којима треба приступити са максималном сензитивношћу спрема процеса који се отвара. Поред анкетних упитника које попуњавају студенти треба организовати и анкете у којима ће учествовати и други запослени унутар академских организација, анкете које се организују за послодавце, за алумније (некадашње студенте), за форуме stakeholdersa високошколског процеса.

- *Екстерне евакуације и акредитација институције* – ово је сегмент који би требало да буде циљ сваке озбиљне високошколске институције у систему изградње и осигурања квалитета. То не треба да буде схваћено као механизам принуде, него као нормалан слијед свих активности које се проводе с циљем изградње озбиљног система квалитета и градње респектабилне високошколске институције.

- *Научно-истраживачки, стручни рад и логистичке функције* – ова важна компонента рада високошколских организација мора да буде интегрални дио изградње куће квалитета. Као најважније елементе у креирању НИР-а, те као кључне области које треба стално имати у виду када је систем квалитета у овој области у питању наводимо:

- квалитет развоја научног рада,
- квалитет инфраструктуре у науци,
- квалитет пројекта.

- *Промоција квалитета (QP/QPU)* – јединице за промоцију квалитета (QPU) су форме организације система квалитета на некој високошколској институцији која указује на превасходно развојну компоненту система квалитета унутар читавог система високошколске институције.

- *Осигурање квалитета (QA/QAU)* – је концепт око којег постоји највећа сагласност високошколских организација у Европи. Он је садржајно најприхватљивији у академској заједници као компромис између нечега што можемо сматрати академским слободама, са једне стране, и ограничењима стандарда (ENQA смјернице и стандарди и др.), са друге стране. Развој програма осигурања квалитета на високошколској институцији је предуслов за успостављање интерног програма развоја квалитета на њима, као средство за стално унапређење квалитета пружања услуга крајњим корисницима. QA јединице нису затворени системи унутар високошколске институције, него најбоља спона са спољним окружењем. Политика квалитета се састоји од праћења визије, мисије, политике, циљева и стратегије. Први и минимални предуслов за успостављање система и квалитета

на високошколској институцији је свакако изградња адекватног и ефикасног система осигурања квалитета.

- *Систем управљања квалитетом (QMS)* – подразумијева уређење пословног система који квалитет третира кроз све аспекте пословања и којим се организација усмјерава ка захтјевима својих корисника. Једна од најважнијих одредница QMS је документован систем осигурања квалитета кроз развијену документацију система квалитета коју чине процедуре, пословници и упутства, уз сву осталу документацију високошколске институције.

Да закључимо, високошколске институције у Републици Српској и БиХ само осигурањем квалитета у наредном периоду могу рачунати на придобијање повјерења корисника, тј. евидентно демографски смањених капацитета популације која ће студирати на високошколским институцијама.

КОРИШЋЕНИ ИЗВОРИ ПОДАТАКА И ДОКУМЕНТИ

А. Болоњски процес

1. Лисабонска конвенција, 1997.
2. Сорбонска декларација, 1998.
3. Болоњска декларација, 1999.
4. Саламанска конвенција, 2001.
5. Праг, 2001.
6. Берлин, 2003.
7. Берген, 2005.
8. Лондон, 2007.
9. Лувен, 2009.
10. Будимпешта – Беч, 2010.

Б. Остали извори

11. Оквирни закон о високом образовању у БиХ, 2007.
12. Заједнички пројекат „Јачање високог образовања у БиХ III“, 2009 – 2011.
13. Статистика образовања у БиХ