

Standardy a metodiky pro zabezpečování
kvality v Evropském prostoru
vysokoškolského vzdělávání (ESG)

Předmluva

Standardy a metodiky pro zabezpečování kvality v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání (ESG) byly přijaty ministry zodpovědnými za vysokoškolské vzdělávání v roce 2005 podle návrhu, který připravila Evropská asociace pro zabezpečení kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání (ENQA) ve spolupráci s Evropskou studentskou unií (ESU)¹, Evropským sdružením pro instituce vysokoškolského vzdělávání (EURASHE) a Evropským sdružením univerzit (EUA).

Od roku 2005 se dosáhlo významného pokroku ve sféře zabezpečování kvality a také v ostatních Boloňských akčních liniích, například v oblasti kvalifikačních rámců, uznávání kvalifikací a podpory využívání výsledků učení, které přispívají k paradigmatické změně směrem k učení a vzdělávání zaměřenému na studenta.

Vzhledem k měnícím se okolnostem byla v roce 2012 ministerským komuniké vyzvána skupina E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) ve spolupráci s Education International (EI), BUSINESSEUROPE a s Evropským registrem pro zabezpečení kvality vysokoškolského vzdělávání (EQAR) k přípravě prvního návrhu znění revidovaných ESG s cílem „zlepšit jejich srozumitelnost, použitelnost a prospěšnost včetně úpravy jejich rozsahu“.

V průběhu revize se uskutečnilo několik konzultačních kol s klíčovými zainteresovanými organizacemi a ministerstvy. Řídící skupina (ŘS) se zabývala přijatými připomínkami, návrhy a doporučeními a pečlivě je analyzovala. Podněty jsou zahrnuty ve znění ESG z roku 2015.

ESG 2015 přijali ministři zodpovědní za vysokoškolské vzdělávání v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání v květnu 2015. Díky společné revizi jsme přesvědčeni, že ESG jsou odrazem konsenzu mezi zainteresovanými organizacemi a ministerstvy, kterým záleží na tom, aby se v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání postupovalo dále v zabezpečování kvality, a poskytují pevný základ pro úspěšnou implementaci.

Evropská asociace pro zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání (ENQA)

Evropská Studentská unie (ESU)

Evropské sdružení univerzit (EUA)

Evropské sdružení pro instituce vysokoškolského vzdělávání (EURASHE)

Ve spolupráci s:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Evropským registrem pro zabezpečování kvality vysokoškolského vzdělávání (EQAR)

¹ ESU v minulosti vystupovala jako ESIB – Národní sdružení studentů Evropy

I. Kontext, rozsah, cíle a principy

Kontext problematiky

Vysokoškolské vzdělávání, výzkum a vývoj hrají klíčovou úlohu v podpoře sociální soudržnosti, hospodářského růstu a globální konkurenceschopnosti. Vzhledem k společnému úsilí evropských zemí stále více se orientovat na znalosti se vysokoškolské vzdělávání stalo neoddelitelnou součástí sociálně-ekonomického a kulturního rozvoje. Rostoucí poptávka po dovednostech a kompetencích zároveň vyžaduje, aby vysokoškolské instituce reagovaly na situaci novými způsoby.

Širší přístup k vysokoškolskému vzdělávání je příležitostí pro všechny vysoké školy využívat různorodější individuální zkušenosti. V reakci na rozmanitost a rostoucí očekávání od vysokoškolského vzdělávání se vyžaduje zásadní posun v jeho poskytování, a to prostřednictvím přístupu zaměřeného na studenta v oblasti učení a vzdělávání, osvojování si flexibilních způsobů vzdělávání a uznávání kompetencí získaných mimo oficiální osnovy. Samotné vysoké školy se také čím dál, víc diferencují v oblasti svého poslání, způsobu poskytování vzdělání a spolupráce včetně rozmachu internacionalizace, digitálního učení a nových forem poskytování vzdělávání.² Zabezpečování kvality má zásadní význam při pomoci systémům vysokoškolského vzdělávání a vysokým školám reagovat na tyto změny, přičemž zajišťuje, že důraz na získané vzdělání a kvalitní zkušenost studenta s vysokoškolským vzděláváním má přední místo v poslání vysoké školy.

Hlavním cílem Standardů a metodik pro zabezpečování kvality v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání (ESG) je přispět ke společnému chápání zabezpečování kvality v oblasti učení a vzdělávání napříč geografickými celky, a to všemi zainteresovanými stranami.³ Standardy a metodiky hrají a budou nadále hrát důležitou roli v rozvoji národních a institucionálních systémů zabezpečování kvality v celém Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání (EHEA) a rozvoji mezinárodní spolupráce. Angažovanost zvláště ve vnějších procesech pro zabezpečování kvality umožní evropským systémům vysokoškolského vzdělávání prokázat svoji kvalitu a zvýšit transparentnost, což přispěje k posilování vzájemné důvěry a zlepší vzájemné uznávání dosaženého vzdělání, studijních programů⁴ a dalších poskytovaných služeb.

Vysoké školy a agentury pro zabezpečování kvality používají ESG jako referenční dokument pro vnitřní a vnější systémy zabezpečování kvality vysokých škol. Krom toho se ESG používají v Evropském registru pro zabezpečování kvality vysokoškolského vzdělávání (EQAR), který zodpovídá za registr agentur pro zabezpečování kvality působících v souladu s ESG.

Rozsah a koncepce

ESG jsou souborem standardů a metodik pro vnitřní a vnější zabezpečování kvality vysokoškolského vzdělávání. ESG nepředstavují standardy kvality, ani nepředepisují, jak implementovat procesy zabezpečování kvality. Poskytují však návody v oblastech, které jsou klíčové pro úspěšné a kvalitní poskytování vzdělávání a tvorbu vzdělávacího prostředí ve vysokoškolském vzdělávání. ESG by se měly vnímat v širším kontextu, do kterého patří i kvalifikační rámce, ECTS a dodatky k diplomům, které též

² Komuniké Evropské komise: Volný přístup ke vzdělávání: Inovativní vzdělávání a učení pro všechny prostřednictvím nových technologií a otevřených vzdělávacích zdrojů, COM(2013) 654 v konečném znění, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf.

³ Pokud není uvedeno jinak, termín „zainteresované strany“ (*stakeholders*) v tomto dokumentu představuje všechny aktéry v rámci vysoké školy včetně jejích studentů a zaměstnanců, stejně jako externí zainteresované strany, například zaměstnavatele a zahraniční partnery vysoké školy.

⁴ Pojem „studijní program“ se v těchto standardech vztahuje na poskytování vysokoškolského vzdělávání v nejširším slova smyslu včetně vzdělávání, které není součástí studijního programu vedoucího k získání oficiálního akademického titulu.

přispívají k zvyšování transparentnosti a vzájemné důvěry v oblasti vysokoškolského vzdělávání v rámci EHEA.

Hlavním smyslem ESG je zabezpečování kvality související s učením a vzděláváním ve vysokoškolském vzdělávání včetně vzdělávacího prostředí a relevantního propojení na výzkum a vývoj. Vysoké školy krom toho mají zavedené další zásady a postupy s cílem zabezpečit a zlepšit kvalitu svých dalších aktivit, například výzkumu a řízení.

ESG se vztahují na všechny typy vysokoškolského vzdělávání, které se nabízí v EHEA, bez ohledu na formu studia nebo místo poskytování. To znamená, že ESG se vztahují i na jakékoli vysokoškolské vzdělávání včetně nadnárodního a mezinárodního vzdělávání. **Pojem „studijní program“ se v tomto dokumentu vztahuje na poskytování vysokoškolského vzdělávání v nejširším slova smyslu včetně vzdělávání, které není součástí studijního programu vedoucího k získání oficiálního akademického titulu.**

Vysokoškolské vzdělávání má více cílů včetně přípravy studentů na aktivní občanství a budoucí kariéru (například přispívá k jejich zaměstnatelnosti), podporu jejich osobního rozvoje, tvorbu široké a pokročilé vědomostní základny a stimulaci výzkumu a vývoje.⁵ Zainteresané strany, které mohou klást důraz na různé cíle, mohou kvalitu vysokoškolského vzdělávání vnímat odlišně – v zabezpečování kvality se proto musí brát v úvahu i různorodost názorů. *Kvalita*, kterou není jednoduché definovat, je především výsledkem interakce mezi vyučujícími, studenty a institucionálním prostředím pro poskytování vzdělávání. Zabezpečování kvality by mělo vyústit do tvorby vzdělávacího prostředí, ve kterém obsah studijních programů, vzdělávací příležitosti a materiální zázemí jsou vhodně sladěné pro daný účel.

Podstatou všech činností pro zabezpečování kvality jsou dva cíle: *odpovědnost* a *zvyšování kvality*. Pokud se používají společně, vytvářejí důvěru ve vztahu k funkčnosti vysoké školy. Pomocí úspěšně implementovaného systému zabezpečování kvality se získávají informace, které vysokou školu a veřejnost ubezpečují o kvalitě její činnosti (odpovědnost) a zároveň přinášejí rady a doporučení na jejich zdokonalování (zvyšování kvality). Zabezpečování a zvyšování kvality je proto vzájemně propojeno. Podporuje rozvoj *kultury kvality*, kterou uvítají všichni: počínaje studenty a akademickými pracovníky a konče vedením a managementem vysokých škol.

Pojem „zabezpečování kvality“ se v tomto dokumentu používá pro opis všech činností v rámci cyklu neustálého zdokonalování (tj. aktivity v zabezpečování kvality a aktivity k rozvoji)

Pokud není uvedeno jinak, termín *zainteresané strany* v tomto dokumentu představuje všechny aktéry v rámci dané vysoké školy včetně jejích studentů a zaměstnanců, stejně jako externí zainteresané strany, například zaměstnavatele a zahraniční partnery vysoké školy.

Označení *instituce* ve Standardech a metodikách se vztahuje na vysokoškolské vzdělávací instituce. V závislosti na přístupu vysokých škol k zabezpečování kvality však může odkazovat na instituci jako celek nebo na její jednotlivé představitele.

⁵ Směrnice (2007)6 Rady Evropy a jejího Výboru ministrů týkající se veřejné zodpovědnosti za vysokoškolské vzdělávání a výzkum; http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf.

ESG: cíle a principy

ESG mají následující cíle:

- **stanovují společný rámec** pro systémy pro zabezpečování kvality učení a vzdělávání na evropské, národní a institucionální úrovni;
- **umožňují zabezpečování a zvyšování kvality** vysokého školství v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání;
- **podporují vzájemnou důvěru**, čímž se zjednodušuje vzájemné uznávání dosaženého vzdělání a mobilita na národní i mezinárodní úrovni;
- **poskytují informace o zabezpečování kvality** v EHEA.

Tyto cíle vytvářejí rámec, ve kterém je možné různým způsobem použít a implementovat ESG na jednotlivých vysokých školách, v agenturách a zemích. EHEA je charakteristický rozmanitostí politických systémů, systémů vysokoškolského vzdělávání, sociálně-kulturních a vzdělávacích tradic, jazyků, aspirací a očekávání. Z těchto důvodů je jednotný monolitický přístup ke kvalitě a zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání nevhodný. Široká akceptace všech standardů je základním předpokladem pro společné chápání zabezpečování kvality vysokoškolského vzdělávání v Evropě. Z těchto důvodů musí být ESG zpracované na přiměřeně všeobecné úrovni, aby byla zajištěna jejich vhodnost a použitelnost ve všech druzích poskytovaného vzdělání.

ESG stanovují kritéria na evropské úrovni, pomocí kterých se posuzují a hodnotí agentury pro zabezpečování kvality a jejich činnost.⁶ Tím se zaručuje, že agentury pro zabezpečování kvality v EHEA dodržují stejné zásady, a že vytváří postupy a procedury tak, aby vyhovovaly cílům a požadavkům v příslušných souvislostech.

ESG jsou založené na následujících čtyřech principech zabezpečování kvality v EHEA:

- vysoké školy mají primární zodpovědnost za kvalitu jimi poskytovaného vzdělání a její zabezpečování;
- zabezpečování kvality reaguje na různorodost systémů vysokoškolského vzdělávání, vysokých škol, studijních programů a studentů;
- zabezpečování kvality podporuje rozvoj kultury kvality;
- zabezpečování kvality bere v úvahu potřeby a očekávání studentů, ostatních zainteresovaných stran a společnosti.

⁶ Agentury, které žádají o zařazení do Evropského registru na zabezpečení kvality vysokoškolského vzdělávání (EQAR) musí podstoupit externí hodnocení, ke kterému jsou v ESG stanovena příslušná kritéria. Též Evropská asociace pro zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání (ENQA) se opírá o dodržování ESG při udělování členství agenturám na zajištění kvality.

II. Evropské standardy a metodiky pro zabezpečování kvality vysokoškolského vzdělávání

Standardy pro zabezpečování kvality se dělí na tři části:

- vnitřní zabezpečování kvality,
- vnější zabezpečování kvality,
- agentury pro zabezpečování kvality.

Je třeba zdůraznit, že uvedené tři části jsou navzájem propojeny a společně tvoří základ evropského rámce zabezpečování kvality. Vnější zabezpečování kvality v 2. části vychází ze standardů vnitřního zabezpečování kvality v 1. části, čímž se zajistí, že vnitřní činnosti, které vykonávají vysoké školy, se přímo týkají vnějšího zabezpečování kvality, kterému se podrobují. Stejným způsobem se 3. část vztahuje ke 2. části. Tyto tři části se na vysokých školách a v agenturách navzájem doplňují a zakládají se na tom, že do společného rámce přispívají i další zainteresované strany. V důsledku toho by se měly tyto tři části vnímat jako celek.

Standardy definují schválenou a zavedenou praxi zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání v rámci EHEA. Měly by proto být brány v úvahu a dodržované všemi dotčenými subjekty ve všech typech poskytování vysokoškolského vzdělávání.⁷ Souhrnný seznam standardů pro zabezpečování kvality uvádíme v příloze pro zjednodušení orientace.

Metodiky vysvětlují důležitost standardů a možné způsoby jejich implementace a definují osvědčené postupy v příslušných oblastech pro posouzení aktéry podílejícími se na zabezpečování kvality. Jejich implementace záleží na konkrétních souvislostech.

⁷ V standardech se používá podmiňovací způsob „měl/měla/mělo“, jehož konotační význam znamená „nařízení“ nebo „dodržování“.

1. Část: Standardy a metodiky pro vnitřní zabezpečení kvality

1.1 Strategie zabezpečování kvality

Standard:

Vysoké školy by měly přijmout strategii zabezpečování kvality, jejíž znění je veřejně přístupné a tvoří součást jejich strategického řízení. Interní zainteresované strany by měly rozvíjet a implementovat tuto strategii prostřednictvím vhodných struktur a procesů se zapojením externích zainteresovaných stran.

Metodiky:

Strategie a procesy jsou hlavními pilíři uceleného institucionálního systému zabezpečování kvality, přičemž vytvářejí podmínky pro neustálé zlepšování a přispívají k zvyšování odpovědnosti vysokých škol. Podporují rozvoj kultury kvality, ve které všechny interní zainteresované strany nesou zodpovědnost za kvalitu a zapojují se při jejím zabezpečování na všech úrovních vysoké školy. K umožnění tohoto procesu má strategie oficiální status a je veřejně přístupná.

Strategie zabezpečování kvality je nejúčinnější tehdy, když odráží vztah mezi výzkumem, učením a vzděláváním a zohledňuje nejen národní kontext, ve kterém vysoká škola působí, ale i institucionální kontext a její strategický přístup. Taková strategie slouží na podporu:

- organizace systému zabezpečování kvality;
- kateder, fakult a dalších organizačních jednotek, stejně jako i vedení vysokých škol;
- akademické integrity a svobod a ostražitosti vůči akademickým podvodům;
- ochrany proti intoleranci jakéhokoli druhu a diskriminaci studentů nebo zaměstnanců;
- zapojení externích zainteresovaných stran do zabezpečování kvality.

Strategie se promítá do praxe prostřednictvím rozmanitých vnitřních procesů zabezpečování kvality, díky kterým se na ní může podílet celá vysoká škola. Způsob implementace, monitorování a revidování strategie závisí na rozhodnutí vysoké školy.

Strategie zabezpečování kvality se vztahuje i na jakékoli činnosti vysoké školy, které jsou vykonávány smluvními dodavateli nebo třetími stranami.

1.2 Příprava a schvalování studijních programů

Standard:

Vysoké školy by měly mít procesy na přípravu a schvalování svých studijních programů. Studijní programy by měly být navrženy tak, aby splnily stanovené cíle včetně očekávaných výsledků učení. Kvalifikace vyplývající ze studijních programů by měly být jasně specifikované a komunikované a měly by odkazovat na příslušnou úroveň národního kvalifikačního rámce v oblasti vysokého školství a následně kvalifikačního rámce v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání.

Metodiky:

Základním posláním vysokých škol v oblasti vzdělávání jsou studijní programy. Ty poskytují studentům akademické vědomosti a dovednosti včetně přenosných dovedností, což může ovlivnit jejich osobní rozvoj a uplatnění v budoucích povoláních.

Studijní programy:

- mají definované cíle, které jsou v souladu s institucionální strategií a mají výslovně stanovené výsledky učení;
- jsou připravované ve spolupráci se studenty a ostatními zainteresovanými stranami;
- využívají externí odborníky a referenční rámce;
- odráží čtyři cíle vysokoškolského vzdělávání Rady Evropy (viz. kapitola Rozsah a koncepce);
- jsou navrženy tak, aby umožnily studentům hladký průběh jejich studia;
- definují očekávanou zátěž studentů, například v podobě ECTS;
- v případě potřeby obsahují dobře vypracovaný systém pro realizaci stáží⁸;
- podléhají formálnímu institucionálnímu schvalovacímu procesu.

1.3 Učení, vzdělávání a hodnocení zaměřené na studenta

Standard:

Vysoké školy by měly zabezpečit realizaci studijních programů tak, aby studenti hráli aktivní roli v tvorbě procesu učení a aby se tento přístup odrážel i v jejich hodnocení.

Metodiky:

Učení a vzdělávání zaměřené na studenta hraje důležitou roli při stimulaci motivace studentů, jejich sebehodnocení a zapojení do procesu učení. To znamená, že tvorbě a realizaci studijních programů a hodnocení výsledků je třeba věnovat zvýšenou pozornost.

Učení a vzdělávání zaměřené na studenta:

- respektuje rozmanitost studentů a jejich potřeby a umožňuje flexibilitu vzdělávacího procesu;
- v případě potřeby využívá různé způsoby poskytování vzdělávání;
- flexibilně aplikuje různé pedagogické metody;
- pravidelně vyhodnocuje a nastavuje způsoby poskytování vzdělávání a pedagogické metody;
- povzbuzuje studenty k samostatnosti, přičemž jim zabezpečuje přiměřené vedení a podporu vyučujících;
- podporuje vzájemný respekt ve vztahu student – vyučující;
- obsahuje vhodné postupy pro řešení stížností studentů.

Vzhledem k významu hodnocení pro postup studentů a jejich budoucí kariéru se v procesech zabezpečování kvality berou v úvahu zvláště následující skutečnosti:

- zkoušející znají současné metody testování a zkoušení a jsou podporováni v rozvoji dovedností v této oblasti;
- kritéria a způsoby hodnocení studentů, stejně jako kritéria pro stanovení známek jsou předem zveřejněna;
- hodnocení umožňuje studentům zjistit, do jaké míry dosáhli plánovaných výsledků učení; Studenti získávají zpětnou vazbu, která je v případě potřeby spojená s poradenstvím v oblasti studia;
- pokud je to možné, hodnocení provádí více než jeden zkoušející;
- v předpisech upravujících hodnocení se zohledňují mimořádné okolnosti;

⁸ Do této oblasti patří stáže, pobyty a jiné součásti studijních programů, které student neabsolvuje na vysoké škole, ale umožní mu získat zkušenosti v oblasti spojené s jejich studiem.

- hodnocení je konzistentní, spravedlivě aplikované vůči všem studentům a vykonávané v souladu se stanoveným postupem;
- studenti mají k dispozici formální odvolací řízení.

1.4 Přijímací řízení, průběh studia, uznávání vzdělání a udělování akademických titulů

Standard:

Na vysokých školách by se měly konzistentně používat předem definované a zveřejněné předpisy týkající se všech fází „životního cyklu“ studenta, například přijímacího řízení, průběhu studia, uznávání vzdělání a udělování akademických titulů.

Metodiky:

Vytváření podmínek a poskytování podpory, kterou studenti potřebují pro postupování ve své akademické kariéře, je v zájmu samotných studentů, ale i studijních programů, institucí a vzdělávacích systémů. Je důležité účelně organizovat přijímací řízení, uznávání vzdělání, procedury pro ukončení studia, a to zejména v situacích, když se studenti pohybují v rámci jednotlivých vysokoškolských vzdělávacích systémů a mezi nimi.

Je důležité, aby se důsledně a transparentně uplatňovaly principy dostupnosti studia a kritéria pro přijímací řízení. Na vysokých školách a v příslušných studijních programech by se studentům měly poskytovat úvodní orientační setkání.

Instituce by měly zavést i procesy a nástroje pro sběr, monitorování a využívání informací o průběhu studia.

Spravedlivé uznávání vysokoškolského vzdělání, částí studia a předcházejícího studia včetně uznávání neformálního vzdělávání a informálního učení v praxi nebo ve volném čase vytváří základní prvky pro zabezpečení postupu studentů ve studiu, stejně jako podpora jejich mobility. Příslušné postupy pro uznávání vzdělání se opírají o:

- institucionální praxi uznávání vzdělání v souladu se zásadami uznávání vzdělání podle Lisabonské dohody o uznávání akademických titulů;
- spolupráci s jinými institucemi, agenturami pro zabezpečování kvality a nadnárodními centry pro uznávání dokladů o vzdělání (ENIC/NARIC) s cílem zabezpečit koherentní uznávání vzdělání v celém státě.

Finální etapou studia je předání dokladů o absolvování studia. Doklady vydá vysoká škola studentům, kteří úspěšně ukončili studium; součástí dokladů je uvedení získané kvalifikace včetně dosažených výsledků učení a jejich kontextu, typ a obsah studia, které studenti absolvovali a úspěšně ukončili.

1.5 Vysokoškolští vyučující

Standard:

Vysoké školy by se měly ujistovat o dostatečné kompetenci svých vyučujících. Měly by využívat spravedlivých a transparentních procesů pro přijímání a rozvoj zaměstnanců.

Metodiky:

Pro zabezpečení kvalitní zkušenosti studenta se vzděláváním má zásadní význam role vyučujícího, která studentovi umožňuje získávat vědomosti, schopnosti a dovednosti. Rostoucí různorodost studentské

obce a větší důraz na výsledky učení vyžadují, aby se uplatňovalo učení a vzdělávání zaměřené na studenta, čímž se mění i role vyučujícího (viz. Standard 1.3).

Vysoké školy nesou primární zodpovědnost za kvalitu svých zaměstnanců a za poskytnutí podpůrného prostředí, které jim umožňuje efektivně pracovat. V tomto prostředí se:

- zavádějí a uplatňují jasné, transparentní a spravedlivé postupy pro přijímání zaměstnanců včetně pracovních podmínek, kde se klade důraz na vzdělávání;
- podporuje profesní růst vyučujících a nabízejí se příležitosti pro tento růst;
- podporuje vědecká činnost s cílem posílit vazby mezi vzděláváním a vědou a výzkumem;
- podporují inovace vyučovacích metod a používání moderních technologií.

1.6 Zdroje pro zabezpečování studia a podpora studentů

Standard:

Vysoké školy by měly mít přiměřené financování pro aktivity související se studiem a vzděláváním a zabezpečit, aby byly k dispozici vhodné a snadno dostupné zdroje pro zabezpečení a podporu studia a studentů.

Metodiky:

Za účelem dosažení kvalitní zkušenosti studentů se vzděláváním poskytují vysoké školy celou řadu prostředků pro jejich podporu po dobu jejich studia. Tyto prostředky sestávají z materiálních zdrojů, jako jsou například knihovny nebo počítačové vybavení, a lidských zdrojů v podobě tutorů, poradců a dalších konzultantů. Úloha podpůrných služeb je zvláště důležitá pro ulehčení mobility studentů v rámci jednotlivých vysokoškolských vzdělávacích systémů a mezi nimi.

Potřeby různorodé studentské obce (například dospělí, externí studenti, pracující a zahraniční studenti, stejně jako studenti se specifickými potřebami), posun směrem k učení orientovanému na studenta a flexibilní metody vzdělávání a výuky se berou v úvahu při přerozdělování, plánování a poskytování vzdělávacích zdrojů a podpory pro studenty.

Podpůrné činnosti a zařízení je možno zabezpečovat různými způsoby v závislosti na institucionálním kontextu. Zároveň se pomocí vnitřního systému zabezpečování kvality dosahuje účelného využití všech zdrojů, jejich přístupnosti a informovanosti studentů o dostupnosti zdrojů.

Při poskytování podpůrných služeb hrají klíčovou roli zaměstnanci na podpůrných a administrativních pozicích. Proto je důležité, aby byli kvalifikovaní a měli příležitost rozvíjet své schopnosti.

1.7 Shromažďování a zpracování informací

Standard:

Vysoké školy by měly zabezpečit shromažďování, analýzu a využívání relevantních informací pro efektivní uskutečňování a řízení svých studijních programů a dalších aktivit.

Metodiky:

Pro přijímání kompetentních rozhodnutí a pro rozpoznání, co dobře funguje, a co si vyžaduje zvláštní pozornost, je mimořádně důležité disponovat spolehlivými informacemi. Účinné postupy pro sběr a analýzu informací o studijních programech a jiných aktivitách se integrují do vnitřního systému pro zabezpečování kvality.

Nabyté informace do jisté míry závisí na typu a poslání dané vysoké školy. Předmětem zájmu jsou:

- klíčové výkonnostní ukazatele;
- profil studentské obce;
- průběh studia, míra úspěšného a neúspěšného ukončení studia;
- spokojenost studentů se studijními programy;
- dostupnost zdrojů na podporu studia a studentů;
- uplatnění a profesní dráha absolventů.

Na sběr údajů lze použít různé metody. Přitom je důležité, aby studenti a zaměstnanci byli zapojeni do poskytování a analyzování informací a plánování navazujících činností.

1.8 Zveřejňování informací

Standard:

Vysoké školy by měly zveřejňovat jasné, přesné, objektivní, aktuální a jednoduše přístupné informace o své činnosti včetně studijních programů.

Metodiky:

Informace o činnosti vysokých škol jsou užitečné pro potenciální i současné studenty, stejně jako pro absolventy, ostatní zainteresované strany a pro širokou veřejnost.

Vysoké školy proto poskytují informace o své činnosti včetně nabízených studijních programů a příslušných podmínek přijetí ke studiu, předpokládaných výsledků učení, o akademických titulech, které udělují, o vzdělávání, učení a používaných postupech pro hodnocení, o míře úspěšnosti a možnostech vzdělávání pro své studenty, stejně jako informace o uplatnění absolventů.

1.9 Průběžné monitorování a periodické hodnocení studijních programů

Standard:

Vysoké školy by měly monitorovat a pravidelně vyhodnocovat své studijní programy s cílem zabezpečit, že studijní programy dosahují stanovených cílů a reagují na potřeby studentů a společnosti. Hodnocení by mělo vést k neustálému zdokonalování studijních programů. Jakékoli plánované činnosti nebo realizovaná opatření je třeba komunikovat se všemi zainteresovanými stranami.

Metodiky:

Cílem pravidelného monitorování, vyhodnocování a revize studijních programů je zabezpečit odpovídající poskytování vzdělávání a vytvořit vhodné a podporující prostředí pro vzdělávání studentů.

Patří sem hodnocení:

- obsahu studijních programů ve vztahu k nejnovějšímu výzkumu v dané disciplíně, čímž se zajistí aktuálnost studijního programu;
- měnících se potřeb společnosti;
- zátěže studentů, průběh jejich studia a jeho ukončení;
- efektivnosti postupů pro hodnocení studentů;
- očekávání, potřeb a spokojenosti studentů ve vztahu k studijnímu programu;
- vzdělávacího prostředí, podpůrných služeb a jejich vhodnosti pro daný studijní program.

Studijní programy jsou pravidelně revidované a hodnocené se zapojením studentů a dalších zainteresovaných stran. Získané informace se analyzují a programy se upravují tak, aby se zajistila jejich aktuálnost. Revize studijních programů jsou zveřejňovány.

1.10 Pravidelné vnější zabezpečování kvality

Standard:

Vysoké školy by měly podstoupit procesy vnějšího zabezpečování kvality v souladu s ESG v pravidelných intervalech.

Metodiky:

Vnější zabezpečování kvality v různých formách může verifikovat efektivnost vnitřního zabezpečování kvality na vysoké škole, působit jako katalyzátor pro zlepšení a vysoké škole nabídnout nové perspektivy. Zároveň poskytuje vysoké škole a veřejnosti informace o kvalitě vykonávaných činností.

Vysoké školy se účastní cyklického vnějšího zabezpečování kvality, zohledňujícího potřeby a požadavky legislativního rámce, ve kterém působí. V závislosti na uvedeném legislativním rámci může mít vnější zabezpečování kvality různé podoby a může se zaměřovat na rozmanité organizační úrovně vysokých škol (například na studijní programy, fakulty nebo celou vysokou školu).

Zabezpečování kvality je kontinuální proces, který nekončí zpětnou vazbou z vnějšku, hodnotící zprávou nebo následným procesem na vysoké škole. Vysoké školy proto musí zajistit, aby se po dobu přípravy na následující proceduru zabezpečování kvality vzal v úvahu pokrok od posledního vnějšího zabezpečování kvality.

2. Část: Standardy a metodiky pro vnější zabezpečování kvality

2.1 Zohlednění vnitřních postupů pro zabezpečování kvality

Standard:

Ve vnějším zabezpečování kvality by se měla brát v úvahu efektivnost procesů vnitřního zabezpečování kvality, které jsou uvedeny v 1. části ESG.

Metodiky:

Zabezpečování kvality ve vysokém školství vychází z odpovědnosti vysoké školy za kvalitu jejích studijních programů a dalších činností; je proto důležité, aby se ve vnějším zabezpečování kvality uznávala a podporovala institucionální zodpovědnost za zabezpečování kvality. K zajištění propojení mezi vnitřním a vnějším zabezpečováním kvality se při vnějším zabezpečování kvality bere v úvahu i hodnocení standardů z 1. části. K těmto standardům je možno přistupovat různě v závislosti na typu vnějšího zabezpečování kvality.

2.2 Tvorba vhodné metodiky

Standard:

Vnější zabezpečování kvality by mělo být vhodně definované a speciálně navržené tak, aby byla zajištěna jeho přiměřenost pro dosažení stanovených cílů s ohledem na příslušné předpisy. Zainteresované strany by měly být zapojeny do jeho tvorby a průběžného zlepšování.

Metodiky:

Pro zajištění efektivnosti a objektivity s ohledem na vnější zabezpečování kvality je nezbytné, aby mělo jasné cíle, které odsouhlasily zainteresované strany.

Cíle, úlohy a implementace procesů:

- zohledňují míru pracovního zatížení a nákladů, které jsou kladené na vysokou školu;
- berou v úvahu potřebu podporovat vysoké školy ve zvyšování kvality;
- umožňují vysokým školám prokázat zvyšování kvality;
- vyústí do zřetelných informací o výsledcích a do následných opatření.

Systém vnějšího zabezpečování kvality může být ještě flexibilnější, pokud vysoké školy budou schopny prokázat efektivitu vlastního vnitřního zabezpečování kvality.

2.3 Implementace procesů

Standard:

Procesy pro vnější zabezpečování kvality by měly být spolehlivé, užitečné, předem definované, důsledně uplatňované a zveřejněné. Mezi tyto procesy patří:

- sebehodnocení nebo jeho ekvivalent;
- vnější hodnocení, které obvykle zahrnuje návštěvu vysoké školy;
- hodnotící zpráva, která je zpracována na základě vnějšího hodnocení;
- důsledná následná opatření.

Metodiky:

Pokud se vnější zabezpečování kvality realizuje profesionálně, důsledně a transparentně, zajistí se tím jeho akceptace a dopad.

V závislosti na nastavení systému pro vnější zabezpečování kvality spolupracuje vysoká škola při vnějším zabezpečování kvality prostřednictvím sebehodnocení nebo sběrem jiných podkladů včetně podpůrných informací. Písemnou dokumentaci obvykle doplňují rozhovory se zainteresovanými stranami během návštěvy. Závěry hodnocení jsou shrnuté v hodnoticí zprávě (viz. Standard 2.5), kterou vypracuje skupina externích odborníků (viz. Standard 2.4).

Vnější zabezpečování kvality nekončí hodnoticí zprávou. V hodnoticí zprávě se nachází jasná doporučení na institucionální opatření. Agentury realizují konzistentní následné činnosti, jejichž cílem je posoudit opatření přijatá vysokou školou. Povaha následných činností závisí na podobě vnějšího zabezpečování kvality.

2.4 Hodnocení odborníky z dané oblasti (peer-review)

Standard:

Vnější zabezpečování kvality by měly vykonávat skupiny externích odborníků včetně nejméně jednoho studenta.

Metodiky:

Jádrum vnějšího zabezpečování kvality je široká škála expertů působících v dané oblasti včetně zástupců vysokých škol, akademických pracovníků, studentů, zaměstnavatelů/odborníků z praxe, kteří prostřednictvím podnětů z různých perspektiv napomáhají práci agentury.

Pro zabezpečení kvality a konzistentnosti práce expertů je třeba, aby:

- byli pozorně vybíráni;
- měli přiměřené dovednosti a byli způsobilí k výkonu svých úkolů;
- měli vhodnou přípravu a/nebo instruktáž.

Agentura musí zabezpečit nezávislost expertů zavedením mechanismu pro eliminaci střetu zájmů.

V zájmu rozvoje a implementace procesů v oblasti vnějšího zabezpečování kvality je žádoucí účast mezinárodních expertů, například jako členů hodnoticích komisí, protože přidává rozvoji a implementaci procesů další rozměr.

2.5 Hodnoticí kritéria

Standard:

Jakékoli výstupy nebo výroky, které jsou výsledkem vnějšího zabezpečování kvality, by měly vycházet z explicitně stanovených a zveřejněných kritérií, která se používají konzistentně bez ohledu na to, zda proces povede k oficiálnímu rozhodnutí.

Metodiky:

Vnější zabezpečování kvality, a zvláště jeho výsledky, mají významný vliv na hodnocené a posuzované vysoké školy a studijní programy.

Kvůli spravedlnosti a spolehlivosti jsou výsledky vnějšího zabezpečování kvality založené na předem definovaných a zveřejněných kritériích, která jsou interpretována konzistentně a jsou podložena důkazy. V závislosti na systému vnějšího zabezpečování kvality mohou mít výstupy různé podoby, například doporučení, výroky nebo oficiální rozhodnutí.

2.6 Hodnoticí zpráva

Standard:

Úplné znění hodnoticích zpráv, které sestavili experti, by mělo být zveřejněné, jasné a přístupné celé akademické obci, externím partnerům a jiným zainteresovaným osobám. Pokud agentura přijme oficiální rozhodnutí na základě hodnoticí zprávy, toto rozhodnutí by mělo být zveřejněné spolu s hodnoticí zprávou.

Metodiky:

Hodnoticí zpráva vypracovaná experty je základem následných opatření vysoké školy vyplývajících z vnějšího hodnocení a zároveň poskytuje veřejnosti informace o činnosti vysoké školy. Aby bylo možno hodnoticí zprávu použít jako základ pro přijímání opatření, musí mít jasnou a výstižnou strukturu i jazyk a obsahovat:

- vysvětlení kontextu (pro lepší zasazení vysoké školy do jejího specifického kontextu);
- charakteristiku konkrétního postupu včetně odborníků sestavujících hodnoticí zprávu;
- fakta, analýzy a zjištění;
- závěry;
- příklady dobré praxe v činnosti vysoké školy;
- doporučení pro následná opatření.

Zároveň může být užitečná i příprava souhrnné zprávy.

Faktografická správnost hodnoticí zprávy se zvyšuje, pokud se vysoké škole poskytne možnost poukázat na faktické nesrovnalosti v hodnoticí zprávě před jejím dokončením.

2.7 Podávání stížností a odvolací řízení

Standard:

Postupy při podávání stížností a odvolací řízení by měly být jasně definované jako součást procesů vnějšího zabezpečování kvality a komunikované s vysokými školami.

Metodiky:

Aby byla ochráněna práva vysokých škol a bylo zabezpečeno spravedlivé rozhodování, vnější zabezpečování kvality se realizuje otevřeným a odpovědným způsobem. I přes to mohou vzniknout nedorozumění nebo nespokojenost s procesem nebo jeho oficiálními výstupy.

Vysoké školy musí mít k dispozici postupy, pomocí kterých mohou vůči agentuře vznášet námitky, přičemž agentura musí k námitkám přistupovat profesionálním způsobem prostřednictvím jasně definovaného procesu, který se důsledně dodržuje.

Pomocí postupu pro podávání stížností mohou vysoké školy vyjádřit svoji nespokojenost s průběhem procesu nebo s osobami, které ho vykonaly.

V odvolacím řízení může vysoká škola zpochybnit oficiální výstupy procesu a poukázat na to, že výsledky nejsou založené na spolehlivých důkazech, nebyly vhodně použita kritéria nebo nebyly důsledně dodrženy procesy.

3. Část: Standardy a metodiky pro agentury pro zabezpečování kvality

3.1 Činnosti, strategie a postupy pro zabezpečování kvality

Standard:

Agentury by měly pravidelně realizovat činnosti vnějšího zabezpečování kvality, které jsou definované v 2. části ESG. Měly by mít jasné a explicitně stanovené záměry a cíle, které jsou součástí jejich veřejně formulované mise, a měly by se promítat do každodenní práce agentury. Agentury by měly zabezpečit zapojení zainteresovaných stran do svého řízení a činností.

Metodiky:

Pro smysluplné vnější zabezpečování kvality je důležité, aby vysoké školy a široká veřejnost důvěřovaly agenturám.

Z uvedených důvodů jsou záměry a cíle činností pro zabezpečování kvality charakterizované a zveřejněné spolu s podstatou vztahu mezi agenturami a příslušnými zainteresovanými stranami v oblasti vysokoškolského vzdělávání, zejména s vysokými školami, a rozsahem působnosti agentury. Odbornost agentury se může zvýšit angažováním mezinárodních členů do jejich struktur.

Agentury vykonávají širokou škálu aktivit vnějšího zabezpečování kvality, které slouží různým cílům. Mezi aktivity patří posuzování, revize, audit, hodnocení, akreditace nebo další podobné činnosti na úrovni studijních programů nebo na institucionální úrovni, které se mohou vykonávat různými způsoby. Pokud agentury vykonávají i jiné činnosti, je potřebné zřetelně definovat rozdíl mezi činnostmi souvisejícími s vnějším zabezpečováním kvality a dalšími činnostmi agentur.

3.2 Oficiální postavení

Standard:

Agentury by měly mít vybudovaný právní základ a měly by být formálně uznávané jako agentury pro zabezpečování kvality ze strany příslušných orgánů veřejné správy.

Metodiky:

Zejména v případě, kdy se vnější zabezpečování kvality vykonává za účelem regulace, musí mít vysoké školy jistotu, že výsledky tohoto procesu budou akceptované vysokoškolským systémem, státem, zainteresovanými stranami a veřejností.

3.3 Nezávislost

Standard:

Agentury by měly být nezávislé a měly by pracovat autonomně. Měly by převzít plnou zodpovědnost za svoje činnosti a jejich výsledky bez vlivu třetích stran.

Metodiky:

Autonomní vysoké školy potřebují mít za partnera nezávislé agentury.

Při posuzování nezávislosti agentury jsou důležité následující požadavky:

- organizační nezávislost prokázaná oficiální dokumentací (například právní nástroje vlády, legislativa nebo statut organizace), ve které se definuje nezávislost činnosti agentury na třetích stranách, například vysokých školách, vládě a jiných zainteresovaných stranách nebo organizací;
- operační nezávislost: stanovení a používání postupů a metod v agentuře, stejně jako nominace a jmenování externích expertů se provádí nezávisle na třetích stranách, například vysokých školách, vládě a jiných zainteresovaných stranách nebo organizací;
- nezávislost oficiálních výsledků: i když se procesu zabezpečování kvality zúčastňují experti z prostředí zainteresovaných stran, zejména studenti, konečné výsledky procesů zabezpečování kvality zůstávají zodpovědností agentury.

Každý, kdo se podílí na činnostech externího zabezpečování kvality v agentuře (například jako expert), je vyrozuměn, že ačkoli může být nominován třetí stranou, v hodnoticím procesu vystupuje na základě svých osobních kompetencí a při práci pro agenturu nezastupuje svoji domovskou organizaci. Nezávislost je důležitá proto, aby se všechny postupy a rozhodnutí přijímaly výhradně na základě odbornosti.

3.4 Tematické analýzy

Standard:

Agentury by měly pravidelně zveřejňovat zprávy, ve kterých se popisují a analyzují všeobecné závěry z aktivit vnějšího zabezpečování kvality.

Metodiky:

Agentury během výkonu své činnosti získávají informace o studijních programech a vysokých školách, které mohou být užitečné i nad rámec konkrétního procesu, a tak získávají materiál pro strukturovanou analýzu celého systému vysokoškolského vzdělávání. Uvedená zjištění mohou přispívat k reflexi a zlepšení strategie zabezpečování kvality a příslušných procesů na úrovni vysokých škol, stejně jako na národní a mezinárodní úrovni.

Důkladná a detailní analýza informací ukáže na tendence, trendy a oblasti dobré praxe, nebo i na oblasti s přetrvávajícími nedostatky.

3.5 Zdroje

Standard:

Agentury by měly mít přiměřené a vhodné zdroje pro výkon své činnosti, a to nejen lidské kapacity, ale i finanční prostředky.

Metodiky:

Vzhledem k významnému vlivu vysokoškolského vzdělávání na rozvoj společnosti a jednotlivce je ve veřejném zájmu, aby agentury byly vhodným způsobem a dostatečně financovány. Zdroje umožňují agenturám efektivním a účinným způsobem organizovat a uskutečňovat činnosti související s vnějším zabezpečováním kvality. Zdroje krom toho umožňují agenturám zlepšovat, reflektovat své pracovní postupy a informovat veřejnost o své činnosti.

3.6 Vnitřní zabezpečování kvality a profesionální vystupování

Standard:

Agentury by měly mít zavedené vlastní postupy pro vnitřní zabezpečování kvality, které se týkají definování, zabezpečování a zvyšování kvality a integrity jejich činností.

Metodiky:

Agentury musí nést odpovědnost vůči stranám zainteresovaným na své činnosti. Z toho důvodu jsou pro agentury nenahraditelné vysoké profesionální standardy a integrita jejich práce. Kontrola a zlepšování činnosti probíhá kontinuálně tak, aby byla dosažena optimálnost služeb, které poskytují agentury vysokým školám a veřejnosti.

Uplatňovaná politika s ohledem na vnitřní zabezpečování kvality agentur je k dispozici na jejich webových stránkách. Tato politika:

- zabezpečuje, aby všechny osoby zapojené do činnosti agentur byly kompetentní a chovaly se profesionálně a eticky;
- obsahuje i mechanismy vnitřní a vnější zpětné vazby, které vedou k neustálému zlepšování v rámci agentur;
- definuje ochranu proti netoleranci nebo diskriminaci jakéhokoli druhu;
- navrhuje přiměřenou komunikaci s příslušnými orgány v jurisdikci, kde agentura působí;
- zabezpečuje, aby jakékoli vykonávané činnosti a materiál vytvořený smluvními dodavateli byl v souladu s ESG, pokud některé, resp. všechny prvky činnosti pro zabezpečování kvality agentura získává ve forma dodávek od jiných stran;
- vede agenturu k tomu, aby zajistila odpovídající postavení a uznatelnost institucí, s nimiž vykonává vnější zajišťování kvality ve spolupráci.

3.7 Pravidelné vnější hodnocení agentur

Standard:

Agentury by měly podstoupit vnější hodnocení alespoň jednou za pět let s cílem prokázat dodržování ESG.

Metodiky:

Pravidelné externí hodnocení pomůže agentuře přehodnotit svoji politiku a činnosti. Poskytuje nástroje, prostřednictvím kterých se agentura a zainteresované strany ubezpečí, že agentura i nadále dodržuje principy zakotvené v ESG.

III. Příloha: Souhrnný přehled standardů

1. Část: Standardy a metodiky pro vnitřní zabezpečení kvality

1.1 Strategie zabezpečování kvality

Vysoké školy by měly přijmout strategii zabezpečování kvality, jejíž znění je veřejně přístupné a tvoří součást jejich strategického řízení. Interní zainteresované strany by měly rozvíjet a implementovat tuto strategii prostřednictvím vhodných struktur a procesů se zapojením externích zainteresovaných stran.

1.2 Příprava a schvalování studijních programů

Vysoké školy by měly mít procesy na přípravu a schvalování svých studijních programů. Studijní programy by měly být navrženy tak, aby splnily stanovené cíle včetně očekávaných výsledků učení. Kvalifikace vyplývající ze studijních programů by měly být jasně specifikované a komunikované a měly by odkazovat na příslušnou úroveň národního kvalifikačního rámce v oblasti vysokého školství a následně kvalifikačního rámce v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání.

1.3 Učení, vzdělávání a hodnocení zaměřené na studenta

Vysoké školy by měly zabezpečit realizaci studijních programů tak, aby studenti hráli aktivní roli v tvorbě procesu učení a aby se tento přístup odrážel i v jejich hodnocení.

1.4 Přijímací řízení, průběh studia, uznávání vzdělání a udělování akademických titulů

Na vysokých školách by se měly konzistentně používat předem definované a zveřejněné předpisy týkající se všech fází „životního cyklu“ studenta, například přijímacího řízení, průběhu studia, uznávání vzdělání a udělování akademických titulů.

1.5 Vysokoškolští vyučující

Vysoké školy by se měly ujistovat o dostatečné kompetenci svých vyučujících. Měly by využívat spravedlivých a transparentních procesů pro přijímání a rozvoj zaměstnanců.

1.6 Zdroje pro zabezpečování studia a podpora studentů

Vysoké školy by měly mít přiměřené financování pro aktivity související se studiem a vzděláváním a zabezpečit, aby byly k dispozici vhodné a snadno dostupné zdroje pro zabezpečení a podporu studia a studentů.

1.7 Shromažďování a zpracování informací

Vysoké školy by měly zabezpečit shromažďování, analýzu a využívání relevantních informací pro efektivní uskutečňování a řízení svých studijních programů a dalších aktivit.

1.8 Zveřejňování informací

Vysoké školy by měly zveřejňovat jasné, přesné, objektivní, aktuální a jednoduše přístupné informace o své činnosti včetně studijních programů.

1.9 Průběžné monitorování a periodické hodnocení studijních programů

Vysoké školy by měly monitorovat a pravidelně vyhodnocovat své studijní programy s cílem zabezpečit, že studijní programy dosahují stanovených cílů a reagují na potřeby studentů a společnosti. Hodnocení by mělo vést k neustálému zdokonalování studijních programů. Jakékoli plánované činnosti nebo realizovaná opatření je třeba komunikovat se všemi zainteresovanými stranami.

1.10 Pravidelné vnější zabezpečování kvality

Vysoké školy by měly podstoupit procesy vnějšího zabezpečování kvality v souladu s ESG v pravidelných intervalech.

2. Část: Standardy a metodiky pro vnější zabezpečování kvality

2.1 Zohlednění vnitřních postupů pro zabezpečování kvality

Ve vnějším zabezpečování kvality by se měla brát v úvahu efektivnost procesů vnitřního zabezpečování kvality, které jsou uvedeny v 1. části ESG.

2.2 Tvorba vhodné metodiky

Vnější zabezpečování kvality by mělo být vhodně definované a speciálně navržené tak, aby byla zajištěna jeho přiměřenost pro dosažení stanovených cílů s ohledem na příslušné předpisy. Zainteresované strany by měly být zapojeny do jeho tvorby a průběžného zlepšování.

2.3 Implementace procesů

Procesy pro vnější zabezpečování kvality by měly být spolehlivé, užitečné, předem definované, důsledně uplatňované a zveřejněné. Mezi tyto procesy patří:

- sebehodnocení nebo jeho ekvivalent;
- vnější hodnocení, které obvykle zahrnuje návštěvu vysoké školy;
- hodnoticí zpráva, která je zpracována na základě vnějšího hodnocení;
- důsledná následná opatření.

2.4 Hodnocení odborníky z dané oblasti (peer-review)

Vnější zabezpečování kvality by měly vykonávat skupiny externích odborníků včetně nejméně jednoho studenta.

2.5 Hodnoticí kritéria

Jakékoli výstupy nebo výroky, které jsou výsledkem vnějšího zabezpečování kvality, by měly vycházet z explicitně stanovených a zveřejněných kritérií, která se používají konzistentně bez ohledu na to, zda proces povede k oficiálnímu rozhodnutí.

2.6 Hodnoticí zpráva

Úplné znění hodnoticích zpráv, které sestavili experti, by mělo být zveřejněné, jasné a přístupné celé akademické obci, externím partnerům a jiným zainteresovaným osobám. Pokud agentura přijme oficiální rozhodnutí na základě hodnoticí zprávy, toto rozhodnutí by mělo být zveřejněné spolu s hodnoticí zprávou.

2.7 Podávání stížností a odvolací řízení

Postupy při podávání stížností a odvolací řízení by měly být jasně definované jako součást procesů vnějšího zabezpečování kvality a komunikované s vysokými školami.

3. Část: Standardy a metodiky pro agentury pro zabezpečování kvality

3.1 Činnosti, strategie a postupy pro zabezpečování kvality

Agentury by měly pravidelně realizovat činnosti vnějšího zabezpečování kvality, které jsou definované v 2. části ESG. Měly by mít jasné a explicitně stanovené záměry a cíle, které jsou součástí jejich veřejně formulované mise, a měly by se promítat do každodenní práce agentury. Agentury by měly zabezpečit zapojení zainteresovaných stran do svého řízení a činností.

3.2 Oficiální postavení

Agentury by měly mít vybudovaný právní základ a měly by být formálně uznávané jako agentury pro zabezpečování kvality ze strany příslušných orgánů veřejné správy.

3.3 Nezávislost

Agentury by měly být nezávislé a měly by pracovat autonomně. Měly by převzít plnou zodpovědnost za svoje činnosti a jejich výsledky bez vlivu třetích stran.

3.4 Tematické analýzy

Agentury by měly pravidelně zveřejňovat zprávy, ve kterých se popisují a analyzují všeobecné závěry z aktivit vnějšího zabezpečování kvality.

3.5 Zdroje

Agentury by měly mít přiměřené a vhodné zdroje pro výkon své činnosti, a to nejen lidské kapacity, ale i finanční prostředky.

3.6 Vnitřní zabezpečování kvality a profesionální vystupování

Agentury by měly mít zavedené vlastní postupy pro vnitřní zabezpečování kvality, které se týkají definování, zabezpečování a zvyšování kvality a integrity jejich činností.

3.7 Pravidelné vnější hodnocení agentur

Agentury by měly podstoupit vnější hodnocení alespoň jednou za pět let s cílem prokázat dodržování ESG.

Standardy a metodiky pro zabezpečování kvality v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání, známé i pod názvem Evropské standardy a metodiky nebo ESG, jsou základem pro zabezpečování kvality v Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání (EHEA). Jsou jedním z hlavních úspěchů Boloňského procesu a jeho navazující struktury, Pracovní skupiny na podporu Boloňského procesu (Bologna Follow-Up Group) v uplynulém desetiletí.