

**DOPRINOS TUMAČENJU I IMPLEMENTACIJI REVIDIRANIH STANDARDA I  
SMJERNICA ZA OSIGURANJE KVALITETA U EUROPSKOM PODRUČJU  
VISOKOG OBRAZOVANJA IZ 2015. GODINE**

**CONTRIBUTION TO THE INTERPRETATION AND IMPLEMENTATION OF  
REVISED STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN  
EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA FROM 2015.**

STRUČNI ČLANAK

Alim Abazović dipl.iur., Referent za osiguranje kvaliteta i ECTS  
Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru  
alim.abazovic@unmo.ba

Nermin Palić, MA – dipl. ing., Menadžer za kvalitet  
Visoka škola „CEPS-Centar za poslovne studije“ Kiseljak  
nermin.visokaskola@gmail.com

**Sažetak:**

*Ovaj rad ima za cilj da doprinese tumačenju i implementaciji revidiranih Standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u Europskom području visokog obrazovanja (nadalje ESG<sup>1</sup>) donesenih od strane ministara odgovornih za visoko obrazovanje i odobrenih na Ministarskoj konferenciji u Jerevanu od 14.-15. maja 2015. godine. U okviru konteksta u kojem su se razvijali i nastajali, ESG su imali presudni uticaj i na razvoj „Standarda i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini“, budući da su u velikom postotku preuzeti i „prerađeni“ odnosno „adaptirani“ za bosanskohercegovačke prilike. Visokoškolske ustanove koriste ESG kao referentni dokument za razvoj i unapređenje sistema osiguranja kvaliteta. Rad će dati i pregled ESG 2005., Standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini i ESG iz 2015. godine.*

**Ključne riječi:** standardi, smjernice, kvalitet, visoko obrazovanje, sistem, ESG

**Abstract:**

*This paper aims to contribute to the interpretation and implementation of the revised Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) adopted by the Ministers responsible for Higher Education and approved by the Ministerial Conference in Yerevan from 14th to 15th May 2015. Within the context in which they develop and evolve, ESG had a decisive influence on the development of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education in Bosnia and Herzegovina, as they are in a high percentage included and "processed" and "adapted" to BH circumstances. Higher education institutions use the ESG as a reference document for the development and improvement of the quality assurance system. The paper will also give an overview of ESG 2005, the Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education in BiH and ESG in 2015.*

**Key words:** standards, guidelines, quality, higher education, system, ESG

---

<sup>1</sup> Standardi i smjernice za osiguranja kvaliteta na Europskom prostoru visokog obrazovanja (Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area; skraćeno European Standards and Guidelines ili Europski standardi i smjernice; skraćeno ESG)

## 1. UVOD

O Bolonjskoj deklaraciji i njenoj implementaciji u sistemu visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini je napisano dosta. Za potrebe ovog rada sumiraćemo osnovne postavke Bolonjske deklaracije i kao polaznu osnovu koristiti ih za prikaz konteksta razvoja Evropskih standarda i smjernica za interno i eksterno osiguranje kvaliteta<sup>2</sup> u Evropskom području visokog obrazovanja.

Bolonjska deklaracija potpisana je u junu 1999. godine, zasnovana je na Sorbonskoj deklaraciji iz 1998. godine. Evidentno je da potpisivanjem Bolonjske deklaracije odnosno njenim ispravnim provođenjem tj. implementacijom Bolonjskog procesa nastojimo ostvariti harmonizaciju kvalifikacionih sistema visokog obrazovanja i povećanu mobilnost osoblja i studenata unutar Evropskog područja visokog obrazovanja odnosno Evrope. Glavni temeljni ciljevi na kojima počiva Bolonjski proces su njegovanje kompatibilnosti unutar Evrope i sa drugim regijama, fleksibilnost kroz kredite i mobilnost, uposlivost pomoću raznovrsnijih profila kurikuluma, efikasnost kroz skraćeno trajanje programa i manje ispadanja, mobilnost i kompetitivnost kroz lakše eksterno priznavanje.

Postoji šest ciljeva Bolonjske deklaracije:

1. prihvatanje sistema lako čitljivih i uporedivih diploma
2. prihvatanje sistema baziranog na dva glavna ciklusa: dodiplomskog i diplomskog (gdje prvi mora biti relevantan za tržište rada)
3. uspostava sistema kredita ECTS<sup>3</sup>
4. promovisanje mobilnosti prevazilaženjem prepreka slobodnom kretanju
5. promovisanje evropske kooperacije u osiguranju kvaliteta
6. promovisanje potrebnih evropskih dimenzija u visokom obrazovanju.

Po potpisivanju Bolonjske deklaracije, sve zemlje se suočavaju sa brojnim izazovima i preprekama, i one nalaze razne načine da se nose sa njima. Zemlje potpisnice su se obavezale da će reformisati strukturu svojih sistema obrazovanja tako da sveukupna konvergencija izroni iz procesa na evropskom nivou. Standardi sadrže prakse osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju koje su potvrđene i prihvaćene u cijelom Evropskom području visokog obrazovanja i, stoga, ih trebaju uzeti u obzir te poštivati sve vrste visokog obrazovanja, dok Smjernice objašnjavaju zašto je pojedini standard važan i opisuju način na koji se on može provesti. Njihova se provedba može razlikovati ovisno o kontekstu u kojoj visokoškolskoj ustanovi djeluju ili se sistem visokog obrazovanja razvija.

## 2. KRATAK PREGLED STANDARDA IZ ESG 2005<sup>4</sup>.

U Berlinskom kominikeu od 19. septembra 2003. godine, ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su Evropsku mrežu za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA<sup>5</sup>) da, „preko svojih članica, u saradnji sa EUA<sup>6</sup>, EURASHE<sup>7</sup> i ESIB<sup>8</sup>-

---

<sup>2</sup> Pojam „osiguranje kvaliteta“ u radu označava sve aktivnosti u sklopu ciklusa trajnog poboljšavanja (tj. aktivnosti osiguranja i poboljšavanja kvaliteta).

<sup>3</sup> ECTS – Evropski sistem prenosa bodova

<sup>4</sup> Evropska asocijacija za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju, Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja, Helsinki, 2005.

<sup>5</sup> ENQA - Evropska mreža za osiguranje kvaliteta, [online] Dostupno na: <www.enqa.eu> [21. 11. 2015.].

<sup>6</sup> EUA- Evropska asocijacija Univerziteta, [online] Dostupno na: <www.eua.be> [21. 11. 2015.].

om“, razrade „usaglašen set standarda, procedura i smjernica za garanciju kvaliteta“, te da „ispitaju načine osiguravanja adekvatnog sistema analize unutar struke u svrhu osiguranja kvaliteta, i/ili tijela ili agencija za akreditaciju, te da 2005. godine ministrima podnesu izvještaj, preko Grupe za praćenje Bolonjskog procesa“. Ministri su od ENQA-e tražili i da uzme u obzir stručna znanja drugih udruženja i mreža za osiguranje kvaliteta, u čemu se ogleda težnja da se u samom startu krene sa širom diskusijom i da se uključe sve zainteresirane strane kako bi, na kraju krajeva, kreirali što kvalitetniji dokument.

U maju 2005. godine Europski standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja su usvojeni na Bergenskoj konferenciji ministara odgovornih za visoko obrazovanje. Institucije visokog obrazovanja u zemljama potpisnicama imaju snažan temelj na kojima institucije i državne agencije za procjenu kvaliteta i akreditaciju mogu dalje razvijati svoje sisteme kvaliteta, kompatibilne sa sistemima kvaliteta u drugim evropskim zemljama. ESG obezbjeđuju podršku brojnim različitim sistemima / strukturama obrazovanja u Evropi. One predstavljaju zajednička očekivanja o kvalitetu i dobroj praksi, i sastoje se od sedam standarda za interno osiguranje kvaliteta u institucijama visokog obrazovanja, osam standarda za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju, i osam standarda za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta.

Standardi i smjernice zasnivaju se na nekim osnovnim principima osiguranja kvaliteta, koje je u visokom školstvu Evropskog područja visokog obrazovanja i interno i eksterno. To uključuje slijedeće:

- oni koji pružaju visoko obrazovanje nose i primarnu odgovornost za kvalitet onoga što rade i za osiguravanje istog;
- potrebno je štititi interes društva u pogledu kvaliteta i standarda visokog obrazovanja;
- kvalitet akademskih programa mora se razvijati i unaprjeđivati za studente i druge korisnike visokog obrazovanja u Evropskom području visokog obrazovanja;
- moraju postojati efikasne i djelotvorne organizacione strukture, unutar kojih se akademski programi mogu održavati i podržavati;
- u procesu osiguranja kvaliteta, bitni su transparentnost i korištenje eksternih stručnih znanja;
- unutar visokoškolskih ustanova mora postojati poticaj za kulturu kvaliteta;
- treba razviti procese kroz koje visokoškolske ustanove mogu pokazati svoju odgovornost prema investiranju javnih i privatnih sredstava;
- osiguranje kvaliteta u svhu odgovornosti u potpunosti je kompatibilno sa osiguranjem kvaliteta u svrhu unaprjeđenja;
- institucije bi trebale biti u stanju da pokažu svoj kvalitet, i kod kuće i na međunarodnom nivou;
- procesi ne bi trebali kočiti raznovrsnost i inovacije.

*Dio I: Evropski standardi i smjernice za interno osiguranje kvaliteta u visokoškolskim ustanovama obuhvataju:*

- Politiku rada i procedure za osiguranje kvaliteta
- Usvajanje, praćenje i periodična revizija programa i stepena
- Provjeru znanja studenata
- Osiguranje kvaliteta nastavnog osoblja

---

<sup>7</sup> EURASHE - Europska asocijacija institucija u visokom obrazovanju, [online] Dostupno na: <[www.eurashe.eu](http://www.eurashe.eu)> [21. 11. 2015.].

<sup>8</sup> ESIB - Nacionalne unije studenata u Evropi, danas ESU, [online] Dostupno na: <[www.esu.eu](http://www.esu.eu)> [21. 11. 2015.].

- Resurse za učenje i podrška studentima
- Sisteme informacija
- Informacije za javnost.

*Dio II: Evropski standardi za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju obuhvataju:*

- Korištenje procedura za eksterno osiguranje kvaliteta
- Izradu procedura za eksterno osiguranje kvaliteta
- Kriterije za odlučivanje
- Procene primjerene namjeni
- Izvještavanje
- Procedure za dalji rad
- Periodične preglede
- Analize na nivou cijelog sistema.

*Dio III: Evropski standardi za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta obuhvataju:*

- Korištenje procedura za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju
- Zvanični status
- Aktivnosti
- Resursi
- Izjava o zadatku
- Nezavisnost
- Kriteriji i procedure za eksterno osiguranje kvaliteta koje koriste agencije
- Procedure u vezi s odgovornošću.

### **3. KRATAK PREGLED STANDARDA U BIH IZ 2007. GODINE**

I prije uključivanja u Bolonjski proces 2003. godine visokoškolske ustanove u BiH počele su raditi na uvođenju politike i prakse osiguranja kvaliteta. Te su aktivnosti dobile još veći značaj pridruživanjem bolonjskom procesu na ministarskoj konferenciji u Berlinu 2003. godine. U Bosni i Hercegovini su, stoga, nadležna ministarstva na entitetskom i državnom nivou, kao i javni univerziteti, donijeli odluku da je, kroz zajednički program Evropske komisije i Vijeća Evrope „Jačanje visokog obrazovanja u BiH“, neophodno uspostaviti standarde i izraditi smjernice za osiguranje kvaliteta u oblasti visokog obrazovanja u BiH. U samim počecima kreiranja bosanskohercegovačkih standarda i smjernica postojao je određeni konsenzus unutar javnih visokoškolskih ustanova u BiH o tome u šta ovi standardi ne bi trebalo da se pretvore odnosno šta ne bi trebalo da budu: ESG nije menadžerska kontrola, nije instrument za kažnjavanje ili nagrađivanje, nije dužnost organa za osiguranje kvaliteta niti bilo kojeg pojedinačnog tijela ili pojedinca – već svih zajedno, *ne preuzima, isključuje ili umanjuje na bilo koji način odgovornost i nadležnost ostalih upravljačkih tijela.*

Vijeće ministara BiH je na svojoj 32. sjednici, održanoj 27.12. 2007. godine, donijelo je „Odluku o usvajanju dokumenata potrebnih za dalju implementaciju Bolonjskog procesa u BiH“, u okviru koje se nalaze i „Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju u BiH“. Standardi i smjernice BiH dijele se u dva dijela:

1. Standardi i smjernice za unutrašnje osiguranje kvaliteta, tj. aktivnosti na osiguranju kvaliteta koje se preduzimaju unutar univerziteta i predstavljaju njihovu odgovornost.

Podrazumijevaju osam standarda za unutrašnje osiguranje kvaliteta institucija visokog obrazovanja u BiH. Rukovode se logikom prvog dijela Evropskih standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u institucijama visokog obrazovanja, ali uključuje i jedan dodatni standard koji postavlja zahtjev prema kojem se institucije moraju spremati za vanjsku evaluaciju svojih procedura osiguranja kvaliteta.

2. Standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvaliteta, tj. aktivnosti na osiguranju kvaliteta koje preduzimaju neka vanjska tijela (agencija, ministarstvo, komisija, itd.) koja ispituju rad koji se odvija unutar univerziteta ili određene jedinice unutar univerziteta.

Ovaj dio se odnosi na mehanizme vanjskog osiguranja kvaliteta i sadrži pet standarda za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju, i dva standarda koja se odnose na agencije ili tijela koja provode aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta u BiH.

Pored svakog od standarda i pratećih smjernica koje pojašnjavaju njegove zahtjeve, tu su i „pokazatelji“ koji ilustruju prikupljene dokaze ili mjerila provođenja i koji naznačavaju kako se dostignuti standardi mogu demonstrirati.<sup>9</sup>

#### *Dio I: Standardi i smjernice za interno osiguranje kvaliteta u institucijama visokog obrazovanja*

*Standard 1.1* - Visokoškolska institucija u BiH bi trebala imati jasno definisanu politiku i procedure osiguranja kvaliteta izvedene na osnovu njene zvanične vizije, misije i strategije. Njih bi, skupa sa svim relevantnim zakonskim propisima, trebalo objaviti i učiniti dostupnim akademskim radnicima, studentima i svim drugim subjektima. Vizija, misija, strategija, te politika i procedure osiguranja kvaliteta trebale bi imati formalnopravni status i biti dostupne javnosti.

*Standard 1.2* -Procedure za izradu i usvajanje studijskih programa trebale bi uključivati jasne i temeljite odredbe o predočavanju dokaza da su sljedeća pitanja riješena na zadovoljavajući način:

- ciljevi programa/dodijeljenih kvalifikacija jasno su navedeni;
- dokumentacija koja dokazuje da program/priznanje ispunjava navedene ciljeve;
- efikasnost procedura kojima se ispravljaju nedostaci i ostvaruje dalji napredak.

*Standard 1.3* - Procedure za ocjenjivanje studenata jasno su definirane, transparentne i nepristrano i dosljedno se primjenjuju u čitavoj instituciji. Postoje mehanizmi za procjenu efikasnosti procedura ocjenjivanja kako bi one u praksi bile pravedno i dosljedno primjenjivane

*Standard 1.4* - Institucija mora osigurati da nastavu vrši kvalificiran i kompetentan nastavni kadar. Institucija bi trebala redovno vršiti evaluaciju djelotvornosti svoje politike i procedura vezanih za ljudske resurse. Ovo posebno važi za procedure izbora, imenovanja, procjene, razvoja i promocije kadra na svakom nivou izvršavanja i podrške određenog programa. Program razvoja kadra, sa odgovarajućim sredstvima za te svrhe, morao bi biti prioritet.

---

<sup>9</sup> Radi obima ovog rada daćemo prikaz samo standarda, detaljnije i dublje analize je moguće uraditi na osnovu važećih dokumenata iz oblasti visokog obrazovanja usvojenih na državonom nivou – bosanskohercegovačkih standarda i smjernica.

*Standard 1.5* - Visokoškolska institucija bi trebala redovno vršiti evaluaciju efikasnosti korištenja svojih prostorija, opreme i objekata kako bi osigurala adekvatnost i efikasnost korištenja za programe visokog obrazovanja i obuke koje nudi.

*Standard 1.6* - Institucija će uspostaviti mehanizme za prikupljanje, analizu i upotrebu informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje studijskim programima i drugim aktivnostima.

*Standard 1.7* - Institucija bi trebala redovno objavljivati nepristrane i objektivne informacije o svim programima i zvanjima koja nudi, i kvalitativne i kvantitativne.

*Standard 1.8* - Standardi za interno osiguranje kvaliteta pružaju pouzdanu osnovu za proces eksternog osiguranja kvaliteta. Procedure internog osiguranja kvaliteta trebale bi biti otvorene redovnom procesu eksterne evaluacije kako bi se odredilo do koje mjere su standardi zadovoljeni.

## *Dio II: Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvaliteta visokoškolskih institucija u BiH*

*Standard 2.1* - Vlasti zadužene za visoko obrazovanje u Bosni i Hercegovini pobrinut će se za omogućavanje: a) evaluacije djelotvornosti procedura internog osiguranja kvaliteta, b) procesa pravovaljanosti programa koji rezultiraju akademskim zvanjima utvrđenim državnim okvirom za kvalifikacije.

*Standard 2.2* - Procesi eksternog osiguranja kvaliteta bit će strukturirani kroz model od četiri koraka koji uključuje: a) izvještaj o samoevaluaciji, b) posjetu na licu mjesta, c) objavljeni izvještaj o evaluaciji i d) naknadne aktivnosti.

*Standard 2.3* - Izvještaji o evaluaciji trebaju biti dostupni javnosti i napisani tako da budu jasni i razumljivi. Sve odluke, pohvale i preporuke iz izvještaja treba biti lako pronaći i trebaju biti lako razumljive u smislu svrhe evaluacije i kriterija korištenih pri donošenju odluka.

*Standard 2.4* - Procesi osiguranja kvaliteta koji sadrže preporuke za dalje djelovanje ili koji zahtijevaju naknadnu izradu akcionog plana trebaju imati ranije određene procedure za naknadne aktivnosti koje će se dosljedno provoditi.

*Standard 2.5* - Periodično treba vršiti eksterno osiguranje kvaliteta sistema za interno osiguranje kvaliteta institucije i njenih studijskih programa. Dužina ciklusa treba biti ranije određena i objavljena.

*Standard 2.6.* - Tijela zadužena za eksterno osiguranje kvaliteta trebaju formalno priznati kompetentne javne vlasti u evropskom prostoru visokog obrazovanja i trebaju imati osnovano pravno uporište. Također se treba pridržavati zahtjeva legislativne nadležnosti u sklopu kojih djeluju kao i Standarda i smjernica za osiguranje kvaliteta u evropskom području visokog obrazovanja.

*Standard 2.7* - Agencije ili tijela koja rade na aktivnostima eksternog osiguranja kvaliteta trebaju biti nezavisni do te mjere da imaju autonomnu odgovornost za svoje

djelatnosti i da zaključci i preporuke iz njihovih izvještaja ne podliježu utjecajima trećih strana poput visokoškolskih institucija, ministarstava ili drugih zainteresiranih strana.

#### *Dio III: Standardi za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta*

S obzirom na to da u vrijeme izrade i usvajanja ovih standarda BiH nema agenciju za osiguranje kvaliteta, treći dio – standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta agencija – je ograničen na zahtjeve za priznavanje i neovisnost tijela ili agencija koje provode aktivnosti eksternog osiguranja kvaliteta u BiH.

#### **4. REVIDIRANI ESG IZ 2015. GODINE**

Od 2005. godine evidentan je napredak u oblasti visokog obrazovanja na visokoškolskim ustanovama u EHEA<sup>10</sup>. Osjetan je napredak i u elementima Bolonjskog procesa: okviri kvalifikacija, ishodi učenja, učenje i poučavanje usmjereno na studenta, mobilnost, internacionalizacija, itd.

Promjena konteksta unutar EHEA potakla je Ministarski kominike 2012. godine kojim se Grupa E4 (ENQA, ESU, EUA i EURASHE) pozvala da u suradnji s EI<sup>11</sup>, BUSINESSEUROPE<sup>12</sup> i EQAR<sup>13</sup>-om pripremi prijedlog revidiranog nacrtu ESG-ja „kako bi im se unaprijedila jasnoća, primjenjivost i upotrebljivost, kao i područje primjene“.

Revizija je uključivala nekoliko krugova konzultacija s glavnim organizacijama učesnika i ministarstvima. Nadalje, ono što je u bosanskohercegovačkoj realnosti teško postići ovdje je postignuto - ovaj prijedlog se bazira na konsenzusu svih organizacija koje su učestvovala u njegovoj izradi i ovako nastao dokument predstavlja odličnu podlogu za njegovo provođenje. Visoko obrazovanje, nauka, istraživanje i inovacije od ključne su važnosti za poticanje kohezije društva, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti. Sve brži razvoj visokog obrazovanja reflektira želju europskih društava da postanu društva zasnovana na znanju. Istovremeno rastu zahtjevi za određenim vještinama i kompetencijama na koje visoko obrazovanje treba da odgovori novim odnosno drugačijim pristupom, da bude fleksibilno u isporuci potrebnih znanja i vještina i da bude „kvalitetno“. Uvođenje novih pristupa unutar visokog obrazovanja prilika je visokoškolskim ustanovama da iskoriste sve raznovrsnija iskustva koja zahtijevaju temeljitu promjenu u načinu na koje se ono izvodi. Visokoškolske ustanove postaju sve raznolikije po misijama, vrstama obrazovanja i saradnje. Osiguranje kvaliteta ima ključnu ulogu podrške sistemima visokog obrazovanja i visokoškolskim ustanovama u prilagođavanju ovim promjenama, osiguravajući pritom da kvalifikacije studenata i iskustvo studiranja i dalje ostanu prioriteta institucionalnih misija.

Ključni cilj ESG-a je doprinijeti zajedničkom shvatanju osiguranja kvaliteta od strane svih zemalja i zainteresovanih strana. ESG će kao i dosad imati važnu ulogu u razvoju sistema osiguranja kvalitete država i visokoškolskih ustanova na cijelom EHEA-i, kao i u prekograničnoj saradnji. Visokoškolske ustanove i agencije za osiguranje kvaliteta koriste ESG kao uputstvo za razvoj sistema internog i eksternog osiguranja kvaliteta.

Zadržana je gotovo ista struktura ESG-a. Standardi za osiguranje kvaliteta podijeljeni su na tri suštinski međusobno povezana dijela i zajedno čine temelj europskog okvira osiguranja kvaliteta. ESG se dijele na:

---

<sup>10</sup> EHEA – Europski prostor visokog obrazovanja

<sup>11</sup> Obrazovna internacionala, Education International

<sup>12</sup> Europski savez udruga poslodavaca, [online] Dostupno na: <[www.businessseurope.eu](http://www.businessseurope.eu)> [12. 12. 2015.].

<sup>13</sup> Europski registar za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju - European Quality Assurance Register for Higher Education, [online] Dostupno na: <[www.eqar.eu](http://www.eqar.eu)> [12. 12. 2015.].

- unutrašnje osiguranje kvaliteta
- vanjsko osiguranje kvaliteta
- agencije za osiguranje kvaliteta.

*Dio I: Standardi i smjernice za interno osiguranje kvaliteta*

U ovom segmentu, zbog izuzetne važnosti samog dokumenta za razvoj sistema internog osiguranja kvaliteta navesti ćemo i za svaki standard prateće smjernice. Visokoškolske ustanove će morati učiniti dodatni napor u implementaciji ovih Standarda, a smjernice će uveliko olakšati put.

*Standard 1.1* - Visokoškolske ustanove moraju imati politiku osiguranja kvaliteta koja je javno dostupna i dio njihovog strateškog upravljanja. Unutrašnji korisnici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske korisnike.

*Standard 1.2* - Visokoškolske ustanove moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.

*Standard 1.3* - Visokoškolske ustanove moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.

*Standard 1.4* - Visokoškolske ustanove moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.

*Standard 1.5* - Visokoškolske ustanove moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.

*Standard 1.6* - Visokoškolske ustanove moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima.

*Standard 1.7* - Visokoškolske ustanove moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.

*Standard 1.8* - Visokoškolske ustanove moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, tačne, objektivne, važeće i lako dostupne.

*Standard 1.9* - Visokoškolske ustanove moraju pratiti i periodično revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve zainteresirane strane.



*Standard 1.10* - Visokoškolske ustanove moraju periodično prolaziti postupke vanjskog osiguranja kvaliteta u skladu s ESG-jem.

*Dio II: Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvaliteta*

*Standard 2.1* - Vanjskim osiguranjem kvaliteta razmatra se djelotvornost procesa internog osiguranja kvaliteta opisanih u I. dijelu ESG-ja.

*Standard 2.2* - Vanjsko osiguranje kvaliteta mora biti izričito definirano i osmišljeno tako da svrsishodno ispunjava postavljene svrhe i ciljeve, uzimajući pritom u obzir relevantne propise. Učesnici moraju biti uključeni u osmišljavanje i trajno unapređivanje vanjskog osiguranja kvaliteta.

*Standard 2.3* - Procesi vanjskog osiguranja kvaliteta moraju biti pouzdani, korisni, unaprijed utvrđeni, dosljedno provodeni i objavljeni. Oni obuhvaćaju: samovrednovanje ili ekvivalent, vanjsko vrednovanje koje obično podrazumijeva i posjet visokoškolskoj ustanovi, izvještaj kao ishod vanjskog vrednovanja i dosljedno naknadno praćenje.

*Standard 2.4* - Vanjsko osiguranje kvalitete provode komisije/timovi vanjskih stručnjaka koja uključuju i studentske predstavnike.

*Standard 2.5* - Svi konačni ishodi ili mišljenja koja proizlaze iz vanjskog osiguranja kvaliteta, čak i kad nije riječ o formalnim odlukama, moraju se temeljiti na jasno definiranim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju.

*Standard 2.6* - Cjeloviti izvještaji stručnih komisija/timova u procesima vanjskog osiguranja kvaliteta moraju biti objavljena, jasna i dostupna akademskoj zajednici, vanjskim partnerima i drugim zainteresiranim osobama. U slučaju da agencija na temelju izvještaja donosi formalne odluke, one moraju biti objavljene zajedno s izvještajima.

*Standard 2.7* - Žalbeni postupci i postupci u povodu prigovora moraju biti jasno definirani kao dio procesa vanjskog osiguranja kvaliteta, a visokoškolske ustanove o njima trebaju biti informirane.

*Dio III: Standardi i smjernice za agencije za osiguranje kvalitete*

*Standard 3.1*- Agencije moraju redovito provoditi aktivnosti vanjskog osiguranja kvaliteta, opisane u dijelu II ESG-ja. Te aktivnosti moraju imati izričite i jasno definirane ciljeve, navedene u javno dostupnom opisu misije, na kojima se mora temeljiti redovni rad agencije. Zadaća je agencije osigurati da u njezinom upravljanju i radu sudjeluju zainteresirane strane.

*Standard 3.2* - Agencije moraju imati pravni osnov te biti službeno priznate kao agencije za osiguranja kvaliteta od strane nadležnih tijela.

*Standard 3.3* - Agencije moraju biti neovisne i samostalne u svom radu te u potpunosti odgovarati za svoje aktivnosti i njihove ishode, bez utjecaja trećih strana.

*Standard 3.4* - Agencije moraju redovno objavljivati izvještaje koji opisuju i analiziraju opće nalaze njihovih aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete.

*Standard 3.5* - Kako bi mogle obavljati svoj rad, agencije moraju raspolagati dovoljnim i primjerenim financijskim resursima te dovoljnim brojem stručnih zaposlenika i vanjskih saradnika.

*Standard 3.6* - Agencije moraju imati procese internog osiguranja kvaliteta koji su usko vezani uz definiranje, osiguranje i unapređivanje kvaliteta i integriteta njihovog rada.

*Standard 3.7* - Agencije barem jednom u svakih pet godina moraju proći vanjsko vrednovanje kako bi dokazale usklađenost svog rada s ESG-jem.

## 5. REVIDIRANI ESG I BOSANSKOHERCEGOVAČKA REALNOST

Izmjene i unapređanja standarda u visokom obrazovanju je potrebno periodično vršiti na način da se u kontekstu razvoja visokog obrazovanja oni evaluiraju i unapređuju. Imamo idealnu priliku da iskoristimo revidirane ESG i da unaprijedimo sistem osiguranja kvaliteta, konsekvntno i sisteme akreditacija, unutar BiH<sup>14</sup>. Izmjene bosanskohercegovačkih standarda i smjernica su potrebne, pa i neophodne, pogotovo ako uzmemo u obzir i činjenicu da u našem sistemu nedovoljno, odnosno nikako nije razvijen treći dio ESG-a koji se odnosi na Standarde za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta. Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta u BiH osnovana je Okvirnim zakonom o visokom obrazovanju u BiH („Službeni glasnik BiH“ broj 59/07) kao samostalna upravna organizacija. Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na 33. sjednici održanoj 10.1.2008 godine, donijelo je Odluku o početku rada i utvrđivanju sjedišta Agencije<sup>15</sup>. Dakle, nakon cjelokupne priče i mukotrpnog rada na bosanskohercegovačkim standardima i smjernicama, osniva se Agencija. Iako sa nedovoljno razvijenim nadležnostima koje su više bile izraz tadašnje političke situacije, nakon uspostavljanja Agencija je nastavila rad na razvoju sistema kvaliteta, a najznačajniji uticaj je ostvaren kroz usvajanje Kriterija za akreditaciju visokoškolskih ustanova u BiH i Kriterija za akreditaciju studijskih programa. U početnoj fazi konsolidacije i rada Agencije većina dokumenata iz segmenta osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini je pripremljena uz snažno djelovanje visokoškolskih ustanova koje su se nalazile u nezavidnoj situaciji da postoje određeni Europski standardi, uspostavljeni sistemi akreditacija u Europi i sl., a da se u BiH na sve to čeka, odnosno zaostaje. Tako su nastali Kriteriji za akreditaciju visokoškolskih ustanova, Kriteriji za akreditaciju studijskih programa su razvijeni u okviru Tempus projekta ESABIH<sup>16</sup>, razvijeni su i kriteriji za studijske programe trećeg ciklusa u okviru Tempus EQUADE<sup>17</sup> projekta.

Revidirani ESG u velikom broju segmenata u dijelu internog osiguranja kvaliteta ima dosta dodirnih tačaka sa bosanskohercegovačkim smjernicama i standardima. „Politika rada i procedure za osiguranje kvaliteta“ su sada „Politika osiguranja kvaliteta“. Segment strategije visokoškolske ustanove, koja je po bosanskohercegovačkim standardima i smjernicama više bila forma (dokument) nego suština (promišljanje), zamijenjen je efikasnijim modelom koji podrazumijeva da politike kvaliteta moraju biti dio strateškog upravljanja. Naglašavanjem forme u osiguranju kvaliteta, a posebno u eksternoj evaluaciji gubi se pravi cilj i smisao.

---

<sup>14</sup> BiH – Bosna i Hercegovina

<sup>15</sup> Agencija – Agencija za razvoj visokog obrazovanja Bosne i Hercegovine, [online] Dostupno na: <[www.hea.gov.ba](http://www.hea.gov.ba)> [14. 12. 2015.].

<sup>16</sup> European Union standards for accreditation of study programmes on BiH universities, [online] Dostupno na: <[http://esabih.sus.ba/en/about\\_esabih](http://esabih.sus.ba/en/about_esabih)> [14. 12. 2015.].

<sup>17</sup> WUS Austria – Supporting the Development of Higher Education, [online] Dostupno na: <<http://www.wus-austria.org/project/0/89.html>> [14. 12. 2015.].

Forma postaje cilj, sama po sebi, a ne sredstvo da bi se došlo do suštine (Muhamedbegović, Plančić, Abazović, 2013).

„Usvajanje, praćenje i periodična revizija programa i stepena“ je sada „Izrada i odobravanje programa“. Za razliku od bosanskohercegovačkih standarda i smjernica u ovom dijelu revidirani ESG više pažnje, posvećuje ishodom učenja. Kvalifikacije je potrebno jasno opisati, a ne samo predstaviti i pritom se pozvati na odgovarajući nivo kvalifikacijskog okvira odnosno Kvalifikacijski okvir EHEA.

„Provjera znanja studenata“ zamijenjena je u revidiranim ESG segmentom „Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta“. Nastavak je to politike da se umjesto procedura za ocjenjivanje studenata, čime se bave bosanskohercegovački standardi i smjernice, uvede novina na način da se interno osigura da u izvođenju studijskih programa se potiču studenti studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.

Osiguranje kvaliteta nastavnog osoblja postoji u obje varijante sa nešto izmjenjenim standardom koji objedinjuje sve elemente bosanskohercegovačkih standarda i insistiraju na pravednom i transparentnom procesu zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.

Resursi za učenje i podrška studentima su ostali u svim verzijama, s tim da se u revidiranim ESG pažnja posvećuje odgovarajućim financiranjem aktivnosti učenja i poučavanja koje su visokoškolske ustanove dužne osigurati.

„Sistem informacija“ je postalo „Upravljanje informacijama“ sa istim tekstom standarda. Slično je i sa „Informacijama za javnost“ koje u revidiranim ESG postaju „Informiranje javnosti“, s tim da sada se insistira i na informiranje javnosti o svom radu te se postavlja standard da informacije moraju biti jasne, tačne, objektivne, važeće i lako dostupne.

Posljednji standard u dijelu internog osiguranja kvaliteta u bosanskohercegovačkim standardima i smjernicama pravi vezu sa standardima za eksterno osiguranje kvaliteta i predviđa da „procedure internog osiguranja kvaliteta *trebale bi biti otvorene* redovnom procesu eksterne evaluacije kako bi se odredilo do koje mjere su standardi zadovoljeni“. U ovom dijelu revidirani ESG su dosta oštriji i određuju da visokoškolske ustanove *moraju* periodično prolaziti postupke vanjskog osiguranja kvaliteta u skladu s ESG-jem. Standardi 1.4 i 1.9 u revidiranom ESG-u su novi u odnosu na postojeći bosanskohercegovački sistem. Doduše, određeni njihovi elementi su bili razasuti u kriterijima za akreditaciju. Standard 1.4 se odnosi na obavezu visokoškolskih ustanova da dosljedno provode unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju svih faza studiranja, dok Standard 1.9 obavezuje visokoškolske ustanove da prate i periodično revidiraju svoje programe, te da o aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve zainteresirane strane. Sadašnja percepcija stvari u segmentu osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini je dosta kompleksna. Akreditacije institucija su u punom jeku, pripremaju se akreditacije studijskih programa, visokoškolske ustanove, bilo privatne ili javne, sve više i predanije rade na internom osiguranju kvaliteta uz izdvajanje značajnih resursa, itd. Osnova za sve ove aktivnosti visokoškolskih ustanova i sistema akreditacije u BiH su ESG iz 2005. S druge strane imamo revidirane ESG iz 2015. godine koje uvode određene novitete, insistiraju na određenim poglavljima isl. u ovoj situaciji ispravno bi bilo izvršiti reviziju bosanskohercegovačkih standarda i smjernica, na način kako je i Europa to učinila: planski, sistemski, javno, transparentno i uz participaciju svih zainteresiranih strana postići konsenzus o barem minimum standarda koji bi implementirali i koristili za dalji razvoj kako internog sistema osiguranja kvaliteta na visokoškolskim ustanova, tako i cjelokupnog sistema visokog

obrazovanja u Bosni i Hercegovini. Nedostatak sa kojim se susreće Agencija u vidu nerazvijenog trećeg seta standarda je također razlog koji bismo mogli imati u vidu prilikom revizije bosanskohercegovačkih standarda i smjernica. Revizija postojećih standarda može biti senzitivno pitanje, jer postavlja nove izazove za sve sudionike u procesu visokog obrazovanja. Visokoškolskim ustanovama predstavlja dodatni teret u vidu novih propisa i određenih resursa koje eventualno trebaju alocirati ili racionalizacija koje trebaju provesti da bi postigli barem minimum propisanih standarda. Najčešće se identificiraju i dodatne obaveze koje visokoškolske ustanove trebaju finansirati ili, u najboljem slučaju, sufinansirati.

Izrada i usvajanja raznih akata iz domena visokog obrazovanja na različitim nivoima teritorijalne organizacije jeste često veoma spor proces. Primjer je donošenje o visokom obrazovanju u Hercegovačko-neretvanskom kantonu ili pak Srednjobosanskom kantonu gdje su tek prije par godina uvojeni zakoni o visokom obrazovanju. Neharmoničnost u zakonskoj regulativi u oblasti visokog obrazovanja u BiH postoji i to je jasno. Međutim, standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta mogu iste unaprijediti na način da svi zainteresirani postignu visok stepen saglasnosti oko ključnih odredbi ESG i predlože načine integracije u bosanskohercegovačku realnost, uzimajući u obzir kontekst odnosno specifičnosti u domenu visokog obrazovanja u BiH. Idealno bi bilo da aktivnosti oko neminovne revizije bosanskohercegovačkih standarda i smjernica bude koordiniran od strane Agencije. Nadalje, najviše će biti pogođen sistem akreditacije koji se odvija, kako je već navedeno, prema ESG iz 2005., odnosno bosanskohercegovačkim standardima i smjernicama iz 2007. godine. Postoje dvije vrste akreditacija u sistemu visokog obrazovanja u BiH: akreditacija institucija i akreditacija studijskih programa. Akreditaciji studijskih programa prethodi akreditacija institucije koja je trenutno u pravom jeku u BiH. Akreditacija studijskih programa, izuzev pilot akreditacija provedenih kroz različite projekte, još uvijek nije započela u obimu i na način na koji se to očekuje. Evidentno je da momenat apliciranja eventualnih promjena unutar bosanskohercegovačkih standarda i smjernica je potrebno pažljivo odabrati, jer njihov uticaj na razvoj pratećih dokumenata, unapređenje sistema akreditacija, a u krajnjem slučaju i samih visokoškolskih ustanova, je golem.

## 6. ZAKLJUČAK

ESG je skup standarda i smjernica za interno i eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju. ESG ne predstavlja standarde kvalitete niti propisuje načine provedbe procesa osiguranja kvaliteta, ali ih usmjerava, pokrivajući područja koja su od ključne važnosti za kvalitet rada i okruženja za učenje u visokom obrazovanju. ESG treba razmatrati u širem kontekstu koji uključuje transparentnost, kvalifikacijske okvire, ECTS i dopunske isprave o studiju, itd.

Promjene je potrebno uvoditi i u sistemu osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju u Bosni i Hercegovini. Bazirati bi se trebale, očito, na novim ESG. Ispravan put za unapređenje bosanskohercegovačkih standarda i smjernica predstavlja, ustvari, jedinstvo zainteresiranih strana i njihova saglasnost, što je u bosanskohercegovačkoj realnosti ponekad izuzetno teško postići. Bilo kakva nametanja volje ili propisivanje određenih obaveza visokoškolskim ustanovama bez obezbjeđivanja potrebnih resursa i „preko koljena“ jednostavno nebi imao smisla.

**LITERATURA:**

1. Abazović, A., Pašić, S., 2008. Osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju i izazovi za Univerzitet "Džemal Bijedić" u Mostaru, Mostar: Univerzitet "Džemal Bijedić" u Mostaru.
2. Adam, S., Dželalija, M. 2015 . Priručnik za izradu i upotrebu standarda kvalifikacija i zanimanja u Bosni i Hercegovini“, Zajednički projekat Evropske unije i Vijeća Europe „Strateški razvoj visokog obrazovanja i standarda kvalifikacija“, publikacija
3. Europska asocijacija za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju, Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta na Evropskom prostoru visokog obrazovanja, Helsinki, 2005.
4. Muhamedbegović, B., Plančić, I., Abazović, A., 2013. Formalistički pristup u ocjeni ispunjenosti kriterija kao ključni problem u radu komisije za eksternu ocjenu kvaliteta, Neum: Zbornik Radova sa 8. Naučno-stručnog skupa sa Međunarodnim učešćem “Kvalitet 2013”, str. 591.-597.
5. Odluka o dopuni odluke o kriterijima za akreditaciju visokoškolskih ustanova u Bosni i Hercegovini, Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta u Bosni i Hercegovini, 2013. godine, [online] Dostupno na: <[http://www.heg.gov.ba/Dokumenti/dokumenti\\_agencije/?id=4222](http://www.heg.gov.ba/Dokumenti/dokumenti_agencije/?id=4222)>,
6. Odluka o kriterijima za akreditaciju visokoškolskih ustanova u Bosni i Hercegovini, Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta u Bosni i Hercegovini, 2010. godine, [online] Dostupno na: <[http://www.heg.gov.ba/Dokumenti/dokumenti\\_agencije/?id=2459](http://www.heg.gov.ba/Dokumenti/dokumenti_agencije/?id=2459)>
7. Odluka o usvajanju dokumenata potrebnih za dalju implementaciju Bolonjskog procesa u BiH, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, 2007. godine
8. Standards and Guidlines for Quality assurance in the European Higher Education Area, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, Finland 2005. and Yerevan, Armenia 2015. [online] Dostupno na: <[www.eua.be](http://www.eua.be)>