

# **Normy a smernice na zabezpečovanie kvality v Európskom priestore vysokoškolského vzdelávania**



Education and Culture DG  
**International co-operation  
in higher education and training**

# **Normy a smernice na zabezpečovanie kvality v Európskom priestore vysokoškolského vzdelávania**





Education and Culture

## GR pre vzdelávanie a kultúru

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej komisie v rámci programu Socrates. Táto publikácia je len vyjadrením názorov jej autorov, pričom Európska komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií v ňom obsiahnutých.

STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA

ISBN 952-5539-04-0 (papierová väzba)

ISBN 952-5539-05-9 (pdf)

ISSN 1458-1051

Translated by Slovak Rectors' Conference and released by permission of ENQA.

Preložené Slovenskou rektorskou konferenciou a distribuované s povolením ENQA.

Správa ENQA o Normách a smerniciach na zabezpečovanie kvality v Európskom priestore vysokoškolského vzdelávania

Publikáciu je možné prebrať z internetovej stránky ENQA na adrese  
<http://www.enqa.eu/pubs.lasso>

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki, 3rd edition

© Európska asociácia na zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania, 2009, Helsinki, 3. vydanie

Slovenská rektorská konferencia, 2010

Citácie povolené len s odkazom na zdroj.

Z praktických dôvodov sa používa pôvodný systém číslovania odsekov z prvého vydania.

Dizajn obálky a zalomenie textu: Eija Vierimaa

Helsinki, Fínsko, 2009



# Obsah

|                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PREDSLOV .....</b>                                                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>Zhrnutie.....</b>                                                                                                       | <b>5</b>  |
| <b>Súhrnný zoznam európskych noriem na zabezpečovanie kvality.....</b>                                                     | <b>6</b>  |
| <b>1. Kontext, ciele a princípy .....</b>                                                                                  | <b>9</b>  |
| <b>2. Európske normy a smernice.....</b>                                                                                   | <b>11</b> |
| Základ noriem a smerníc.....                                                                                               | 11        |
| Úvod k časti 1 a 2: Európske normy a smernice na interné a externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania..... | 12        |
| Časť 1: Európske normy a smernice na interné zabezpečovanie kvality vysokých škôl.....                                     | 15        |
| Časť 2: Európske normy a smernice na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.....                       | 19        |
| Úvod k časti 3: Európske normy a smernice pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.....  | 22        |
| Časť 3: Európske normy a smernice pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania .....         | 23        |
| <b>3. Systém vzájomného posudzovania (peer review) pre agentúry na zabezpečovanie kvality .....</b>                        | <b>26</b> |
| Medzinárodný kontext.....                                                                                                  | 26        |
| Cyklické hodnotenie agentúr .....                                                                                          | 27        |
| Register externých agentúr na zabezpečovanie kvality, ktoré pôsobia v Európe .....                                         | 29        |
| Európske fórum na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve .....                                                         | 30        |
| <b>4. Vyhliadky a výzvy do budúcnosti.....</b>                                                                             | <b>32</b> |
| <b>Príloha: Cyklické hodnotenie agentúr na zabezpečovanie kvality – teoretický model.....</b>                              | <b>34</b> |

# PREDSLOV

V Berlínskom komuniké z 19. septembra 2003 ministri signatárskych štátov Bolonskej deklarácie vyzvali Európsku sieť na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve (ENQA), aby prostredníctvom svojich členov v spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB vytvorila dohodnutý súbor noriem, postupov a smerníc na zabezpečovanie kvality a hľadala spôsoby, ako zabezpečiť systém vzájomného posudzovania (peer review) pre agentúry na zabezpečovanie kvality a/alebo akreditačné agentúry alebo orgány a aby o výsledkoch podala správu ministrom v roku 2005 prostredníctvom Skupiny pre následné činnosti vyplývajúce z bolonského procesu (Bologna Follow-Up Group). Ministri tiež vyzvali ENQA, aby zobrala do úvahy skúsenosti z iných asociácií a sietí na zabezpečovanie kvality.

Táto správa je odpoveďou na uvedený mandát a predkladá sa so schválením všetkých organizácií vymenovaných v príslušnej časti komuniké. Dosiahnutie takéhoto spoločného porozumenia je možné len vďaka duchu vzájomnej spolupráce a rešpektu, ktorý charakterizoval rokovania medzi všetkými zainteresovanými subjektmi. Preto by som rád poďakoval EUA, ESIB, EURASHE a členským agentúram ENQA za ich konštruktívny a cenný prínos do tohto procesu.

Táto správa je určená európskym ministrom školstva. Očakávame však, že správa bude cirkulovať aj medzi tými, ktorí majú záujem o zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania. Dúfame, že títo čitatelia budú správu považovať za užitočnú a inšpiratívnu.

Je potrebné zdôrazniť, že správa nie je nič iné ako prvý krok na dlhej a náročnej ceste k vytvoreniu všeobecne akceptovateľného súboru základných hodnôt, očakávaní a najlepšej praxe vo vzťahu ku kvalite a jej zabezpečovaniu vysokými školami a agentúrami v rámci Európskeho priestoru vysokoškolského vzdelávania (EHEA). Situáciu, ktorá sa uviedla do pohybu vďaka berlínskemu mandátu, bude treba naďalej rozvíjať, ak je v EHEA cieľom vytvoriť plne funkčný európsky rozmer zabezpečovania kvality. Ak to bude možné, dosiahnu sa tiež mnohé ambície bolonského procesu. Všetci doterajší spoluautori tejto publikácie sa tešia, že môžu prispieť k úspechu tohto úsilia.

CHRISTIAN THUNE

Prezident ENQA

Február 2005

# Zhrnutie

Táto správa bola vypracovaná Európskou asociáciou na zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania (ENQA)<sup>1</sup> prostredníctvom jej členov, po porade a v spolupráci s EUA, ESIB a EURASHE a po diskusii s rôznymi relevantnými sieťami. Je odozvou na mandát, ktorý ENQA obdržala v Berlínskom komuniké zo septembra 2003, aby vytvorila dohodnutý súbor noriem, postupov a smerníc na zabezpečovanie kvality a „hľadala spôsoby, ako zabezpečiť vzájomné posudzovanie systémov zabezpečovania kvality a/alebo akreditačných agentúr alebo orgánov“.

Správa sa skladá zo štyroch kapitol. Po úvodnej kapitole o kontexte, cieľoch a zásadách nasledujú kapitoly o normách a smerniciach na zabezpečovanie kvality<sup>2</sup>; systéme vzájomného posudzovania (peer review) pre agentúry na zabezpečovanie kvality; a vyhlídkach a výzvach do budúcnosti.

Hlavné výsledky a odporúčania vyplývajúce z tejto správy:

- Vzniknú európske normy na interné a externé zabezpečovanie kvality a normy pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality.
- Od európskych agentúr na zabezpečovanie kvality sa očakáva, že sa do piatich rokov podrobia cyklickému hodnoteniu.
- Dôraz sa bude klásť na subsidiaritu, pričom, ak je to možné, hodnotenie bude prebiehať na vnútroštátnej úrovni.
- Vznikne Európsky register agentúr na zabezpečovanie kvality.
- Európsky registračný výbor bude pôsobiť ako vrátnik pre zaradenie nových agentúr do registra.
- Založí sa Európske fórum na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve.

Po implementácii odporúčaní:

- Konzistencia zabezpečovania kvality v rámci Európskeho vysokoškolského priestoru (EHEA) sa zlepší použitím dohodnutých noriem a smerníc.
- Vysoké školy vysokoškolského vzdelávania a organizácie zabezpečujúce kvalitu v celom priestore EHEA budú môcť na zabezpečovanie kvality používať spoločné referenčné body.
- Vďaka registru bude jednoduchšie určiť profesionálne a dôveryhodné agentúry.
- Posilnené budú postupy na uznávanie kvalifikácie.
- Dôveryhodnosť práce agentúr na zabezpečovanie kvality sa bude zvyšovať.
- Výmena názorov a skúseností medzi agentúrami a ďalšími kľúčovými zainteresovanými stranami (vrátane vysokých škôl, študentov a zástupcov trhu práce) sa posilní prostredníctvom Európskeho fóra na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve.
- Vzájomná dôvera medzi vysokými školami a agentúrami porastie.
- Podporovať sa budú kroky smerom k vzájomnému uznávaniu.

<sup>1</sup> Valné zhromaždenie ENQA potvrdilo dňa 4. novembra 2004 zmenu bývalej Európskej siete na Európsku asociáciu.

<sup>2</sup> Termín „zabezpečovanie kvality“ v tejto správe zahŕňa procesy ako hodnotenie, akreditácia a audit.

# Súhrnný zoznam európskych noriem na zabezpečovanie kvality

Tento súhrnný zoznam európskych noriem na zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania sa nachádza v kapitole 2 tejto správy a na tomto mieste je uvedený pre ľahšiu orientáciu. Neuvádzajú sa v ňom príslušné smernice. Normy v nasledujúcich troch častiach popisujú interné zabezpečovanie kvality vysokých škôl, externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania a zabezpečovanie kvality externých agentúr na zabezpečovanie kvality.

## Časť 1: Európske normy a smernice na interné zabezpečovanie kvality vysokých škôl

### **1.1 Zásady a postupy zabezpečovania kvality**

Vysoké školy by mali disponovať politikou a súvisiacimi postupmi na zabezpečovanie kvality a štandardu svojich študijných programov a udeľovania akademických titulov. Tiež by sa mali výslovne zaviazvať k rozvoju kultúry, v ktorej sa uznáva dôležitosť kvality a zabezpečovania kvality v ich práci. Na dosiahnutie tohto cieľa by mali vysoké školy vyvíjať a implementovať stratégiu na trvalé zvyšovanie kvality. Stratégia, politika a postupy by mali mať formálny status a mali by byť verejne dostupné. Mali by zahŕňať aj účasť študentov a ďalších zainteresovaných strán.

### **1.2 Schvaľovanie, monitorovanie a pravidelné hodnotenie študijných programov a akademických titulov**

Vysoké školy by mali mať formálne mechanizmy na schvaľovanie, pravidelné revízie a kontrolu svojich študijných programov a udeľovania akademických titulov.

### **1.3 Hodnotenie študentov**

Študenti by sa mali posudzovať na základe publikovaných kritérií, predpisov a postupov, ktoré sú dôsledne uplatňované.

### **1.4 Zabezpečovanie kvality pedagogických pracovníkov**

Vysoké školy by mali mať zavedené postupy, pomocou ktorých sa dokázu presvedčiť, či sú pracovníci zaoberajúci sa výučbou študentov kvalifikovaní a kompetentní na takúto činnosť. Mali by byť k dispozícii osobám, ktoré vykonávajú externú kontrolu a mali by byť okomentované v publikovaných správach.

### **1.5 Študijné zdroje a zdroje na podporu študentov**

Vysoké školy by mali zabezpečiť, aby dostupné zdroje na podporu vzdelávania študentov boli primerané a vhodné pre každý ponúkaný študijný program.

### **1.6 Informačné systémy**

Vysoké školy by mali zabezpečiť zhromažďovanie, analýzu a používanie príslušných informácií pre efektívne riadenie svojich študijných programov a ďalších aktivít.

### **1.7 Verejné informácie**

Vysoké školy by mali pravidelne zverejňovať aktuálne, nestranné a objektívne informácie, a to ako kvantitatívne tak aj kvalitatívne, o študijných programoch a akademických tituloch, ktoré ponúkajú.

## **Časť 2: Európske normy na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

### ***2.1 Využívanie interných postupov zabezpečovania kvality***

V externých postupoch na zabezpečovanie kvality by sa mala zohľadniť efektívnosť interných procesov na zabezpečovanie kvality, ktoré sú uvedené v časti 1 Európskych noriem a smerníc.

### ***2.2 Vývoj externých postupov zabezpečovania kvality***

Ciele a zámery procesov na zabezpečovanie kvality by mali byť akýmikoľvek zainteresovanými osobami (vrátane vysokých škôl) stanovené pred stanovením samotných procesov a mali by byť zverejnené s popisom postupov, ktoré je potrebné aplikovať.

### ***2.3 Kritériá pre rozhodovanie***

Akékoľvek formálne rozhodnutie prijaté na základe aktivít externého zabezpečovania kvality by malo byť založené na explicitných zverejnených kritériách, ktoré sa dôsledne uplatňujú.

### ***2.4 Procesy vhodné na daný účel***

Všetky procesy na externé zabezpečovanie kvality by mali byť navrhnuté špeciálne so zreteľom na ich vhodnosť na dosiahnutie cieľov a zámerov, ktoré boli pre ne stanovené.

### ***2.5 Podávanie správ***

Správy by mali byť uverejňované a písané štýlom, ktorý je jasný a ľahko prístupný pre zamýšľaných čitateľov. Akékoľvek rozhodnutia, odporúčania alebo poučenia obsiahnuté v správach by mali byť pre čitateľa ľahko identifikovateľné.

### ***2.6 Následné postupy***

Procesy na zabezpečovanie kvality, ktoré obsahujú odporúčania k prijatiu opatrení, alebo ktoré si vyžadujú následný akčný plán, by mali mať vopred stanovený následný postup, ktorý je nutné dôsledne realizovať.

### ***2.7 Periodické hodnotenie***

Externé zabezpečovanie kvality vysokých škôl a/alebo študijných programov by malo byť vykonávané na cyklickej báze. Dĺžka cyklu a použité hodnotiace postupy by mali byť jasne definované a vopred zverejnené.

### ***2.8 Celosystémové analýzy***

Agentúry na zabezpečovanie kvality by mali podľa potreby produkovať správy, v ktorých sa popisujú a analyzujú všeobecné zistenia z kontroly, hodnotenia, posudzovania atď.

## **Časť 3: Európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

### ***3.1 Použitie externých postupov na zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania***

V externých postupoch na zabezpečovanie kvality agentúr by sa mala zohľadniť existencia a efektívnosť externých procesov na zabezpečovanie kvality, ktoré sú uvedené v časti 2 Európskych noriem a smerníc.

### **3.2 *Oficiálny status***

Agentúry by mali byť oficiálne uznané príslušnými orgánmi verejnej moci v Európskom vysokoškolskom priestore ako agentúry so zodpovednosťou za externé zabezpečovanie kvality a mali by mať vytvorený právny základ. Mali by spĺňať všetky požiadavky právneho poriadku, v ktorom pôsobia.

### **3.3 *Činnosti***

Agentúry by mali realizovať činnosti na externé zabezpečovanie kvality (na inštitucionálnej úrovni alebo na úrovni študijného programu) na pravidelnom základe.

### **3.4 *Zdroje***

Agentúry by mali mať dostatočné a proporcionálne zdroje, tak ľudské ako aj finančné, ktoré im umožnia organizovať a riadiť ich procesy externého zabezpečovania kvality účinným a efektívnym spôsobom a zaviesť by mali vhodné opatrenia na rozvoj procesov a postupov.

### **3.5 *Poslanie***

Agentúry by mali mať jasné a jednoznačné ciele a plány práce, uvedené vo verejne dostupnom vyhlásení.

### **3.6 *Nezávislosť***

Agentúry by mali byť nezávislé do tej miery, aby mali autonómnu zodpovednosť za svoju činnosť a aby závery a odporúčania ich správ neboli ovplyvňované tretími stranami, ako sú vysoké školy, ministerstvá alebo iné zainteresované strany.

### **3.7 *Externé kritériá kvality a procesy používané agentúrami***

Procesy, kritériá a postupy používané agentúrami by mali byť dopredu známe a verejne dostupné. Všeobecne sa očakáva, že tieto procesy budú obsahovať:

- sebahodnotenie alebo podobný postup subjektu procesu zabezpečovania kvality;
- externé hodnotenie skupinou expertov vrátane, ak je to vhodné, študentov a návštevy na mieste podľa rozhodnutia agentúry;
- zverejnenie správy, vrátane akýchkoľvek rozhodnutí, odporúčaní alebo iných formálnych výstupov;
- následný postup na preskúmanie opatrení prijatých subjektom procesu na zabezpečovanie kvality s ohľadom na akékoľvek odporúčania obsiahnuté v správe.

### **3.8 *Postupy v oblasti zodpovednosti***

Agentúry by mali mať zavedené postupy na podporu vlastnej zodpovednosti.

# 1. Kontext, ciele a princípy

V berlínskom komuniké z 19. septembra 2003 ministri signatárskych štátov bolonského procesu vyzvali Európsku sieť na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve (ENQA), aby prostredníctvom svojich členov v spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB vytvorila dohodnutý súbor noriem, postupov a smerníc na zabezpečovanie kvality a hľadala spôsoby, ako zabezpečiť systém vzájomného posudzovania (peer review) pre agentúry na zabezpečovanie kvality a/alebo akreditačné agentúry alebo orgány, a aby o výsledkoch podala správu ministrom v roku 2005 prostredníctvom Skupiny pre následné činnosti vyplývajúce z bolonského procesu (Bologna Follow-Up Group). Ministri tiež vyzvali ENQA, aby zobrala do úvahy skúsenosti z iných asociácií a sietí na zabezpečovanie kvality.

ENQA privítala túto príležitosť, aby zásadným spôsobom prispela k rozvoju európskej dimenzie v zabezpečovaní kvality, a tým posunula ciele bolonského procesu.

Do úsilia bolo zainteresovaných mnoho rôznych organizácií a záujmových skupín. V prvom rade boli do procesu výrazne zapojení členovia ENQA. Členovia ENQA sa podieľali na činnosti pracovných skupín a vypracúvaní správ, ktoré boli dôležitým bodom v programe rokovania valného zhromaždenia ENQA v júni a novembri 2004. V druhom rade sa prostredníctvom pravidelných stretnutí v skupine E4 do procesu zapojila Európska asociácia univerzít (EUA), Európska asociácia inštitúcií vysokoškolského vzdelávania (EURASHE), Národné zväzy študentov v Európe (ESIB) a Európska komisia. Po tretie boli v procese tvorby dokumentov obzvlášť cenné kontakty a príspevky z iných sietí, ako napríklad z Európskeho konzorcia pre akreditáciu (ECA) a Stredo európskej a východo európskej siete agentúr na zabezpečovanie kvality (CEE Network). Napokon, ENQA a jej partneri využili svoje individuálne medzinárodné kontakty a skúsenosti a zabezpečili, aby boli do procesu zakomponované aj príslušné medzinárodné perspektívy.

Zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania nie je v žiadnom prípade iba európsky problém. Na celom svete rastie záujem o kvalitu a štandardy, ktoré odrážajú rýchly rast vysokoškolského vzdelávania a jeho záťaž na verejné a súkromné financie. Podobne, ak má Európa dosiahnuť svoju aspiráciu stať sa najdynamickejšou znalostnou ekonomikou na svete (Lisabonská stratégia), európske vysoké školstvo musí preukázať, že kvalitu svojich študijných programov a akademických titulov berie vážne a je ochotné zaviesť prostriedky na zabezpečovanie a demonštrovanie tejto kvality. Na iniciatívy a požiadavky, ktoré prichádzajú vo vnútri, ale aj mimo Európy vo vzťahu k uvedenej internacionalizácii vysokoškolského vzdelávania, je potrebné reagovať. Záväzok všetkých zainteresovaných zaoberajúcich sa produkciou týchto návrhov je dobrou predzvesťou plnenia skutočného európskeho rozmeru zabezpečovania kvality, ktorý slúži na posilnenie atraktivity ponuky vysokoškolského vzdelávania v rámci EHEA.

Návrhy obsiahnuté v tejto správe sú založené na niekoľkých princípoch, ktoré sú podrobnejšie opísané v dvoch kapitolách týkajúcich sa berlínskeho mandátu. Niektoré základné princípy by však mali prenikať celým dielom:

- záujmy študentov, zamestnávateľov a spoločnosti o dobrú kvalitu vysokoškolského vzdelávania;
- zásadný význam inštitucionálnej autonómie spolu s vedomím, že so sebou prináša veľkú zodpovednosť;
- potreba externého zabezpečovania kvality, ktoré zodpovedá svojmu účelu a predstavuje len primeranú a nevyhnutnú záťaž pre vysoké školy na dosiahnutie daného cieľa.

EHEA so 40 členskými štátmi je charakteristická svojou rozmanitosťou politických systémov, systémov vysokoškolského vzdelávania, sociálno-kultúrnymi a vzdelávacími tradíciami, jazykmi, aspiráciami a očakávaniami. Z tohto dôvodu je jednotný monolitický prístup ku kvalite, normám a zabezpečeniu kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania nevhodný. Vo svetle tejto rozmanitosti a rôznorodosti, ktorá sa všeobecne chápe ako pýcha Európy, táto správa odvážne čelí obmedzenému, preskriptívnemu a vysoko formulaickému prístupu k normám. V normách aj smerniciach sa v správe preferujú všeobecné princípy pred špecifickými požiadavkami. Je to preto, že tento prístup pravdepodobne umožní širšie prijatie v prvej inštancii a poskytne robustný základ pre zblíženie rôznych komunít vysokoškolského vzdelávania v celom EHEA. Všeobecné normy by mali vo väčšine signatárskych štátov získať ohlas na národnej<sup>1</sup> úrovni. Jedným z dôsledkov všeobecného princípu však je, že normy a smernice sú viac zamerané na to, čo je potrebné urobiť, než na to, ako to dosiahnuť. Preto správa obsahuje aj procedurálne otázky, no prioritné sú v nej normy a smernice, a to najmä v kapitole 2.

Napokon je potrebné zdôrazniť, že dosiahnutie dohody pre túto správu sa pre EHEA nerovná splneniu bolonského cieľa zabezpečovania kvality. Stojí pred nami ešte mnoho práce s implementáciou odporúčaní uvedených v tejto správe a zabezpečením naznačovanej kultúry kvality medzi vysokými školami a externými agentúrami na zabezpečovanie kvality.

---

<sup>1</sup> Termín „národný“ v celom znení správy zahŕňa aj regionálny kontext s ohľadom na agentúry na zabezpečovanie kvality, národný kontext, orgány, atď.

## 2. Európske normy a smernice

Ministerský mandát na vytvorenie „spoločného súboru noriem, postupov a smerníc na zabezpečovanie kvality“ priniesol niekoľko dôležitých otázok. „Zabezpečovanie kvality“ je všeobecný pojem v oblasti vysokoškolského vzdelávania, ktorý sa otvára viacerým výkladom: na pokrytie všetkých okolností nie je možné použiť jednu definíciu. Podobne sa v rámci Európy rôznym spôsobom používa slovo „normy“, počnúc úzko definovanými regulačnými požiadavkami po všeobecnejšie popisy osvedčených postupov. Uvedené termíny majú veľmi odlišné významy v lokálnom kontexte národných systémov vysokoškolského vzdelávania.

Navyše, v procese tvorby dokumentov sa ukázalo, že v rámci samotnej komunity existujú na zabezpečovanie kvality fundamentálne rozdiely v pohľade na vhodnú povahu vzťahu, ktorý by sa mal vytvoriť medzi vysokými školami a ich externými hodnotiteľmi. Niektorí hodnotitelia najmä z agentúr, ktoré akreditujú študijné programy alebo vysoké školy, sa domnievajú, že externé zabezpečovanie kvality je v podstate záležitosťou „na ochranu spotrebiteľa“, ktorá si vyžaduje vytvorenie výrazného odstupu medzi agentúrou na zabezpečovanie kvality a vysokou školou, ktorej práca je posudzovaná, zatiaľ čo iné agentúry vidia ako zásadný význam externého zabezpečovania kvality v poskytovaní poradenstva a vedenia v snahe o zlepšenie štandardov a kvality študijných programov a súvisiacich kvalifikácií. V druhom z uvedených prípadov je základnou požiadavkou úzky vzťah medzi hodnotiteľmi a hodnotenými. Iní sa zase usilujú o pozíciu niekde medzi týmito dvoma pohľadmi v snahe o rovnováhu medzi zodpovednosťou a zdokonaľovaním.

Rôzne názory na tieto problémy nemajú len agentúry na zabezpečovanie kvality. Záujmy vysokých škôl a orgánov, ktoré zastupujú študentov, nie sú vždy rovnaké: prvé sa usilujú o vysokú mieru autonómie s minimálnou externou reguláciou či hodnotením (na úrovni celej vysokej školy), druhé sa snažia o to, aby sa vysoké školy verejne zodpovedali prostredníctvom častých kontrol na úrovni študijných programov alebo kvalifikácie.

Normy a smernice sa vzťahujú iba na tri cykly vysokoškolského vzdelávania uvedené v Bolonskej deklarácii a nie sú určené na pokrytie oblasti výskumu alebo všeobecného inštitucionálneho manažmentu.

### ***Základ noriem a smerníc***

V tejto časti správy sa nachádza súbor navrhovaných noriem a smerníc na zabezpečovanie kvality v EHEA. Normy a smernice sú navrhnuté tak, aby boli použiteľné pre všetky európske vysoké školy a agentúry na zabezpečovanie kvality bez ohľadu na ich štruktúru, funkciu, veľkosť a národný systém, v ktorom sa nachádzajú. Ako sme už spomínali, do odporúčaní v tejto kapitole správy sa nepovažovalo za vhodné zahrnúť podrobné postupy, pretože inštitucionálne a agentúrne postupy sú dôležitou súčasťou ich vlastnej autonómie. Rozhodnutie o procesných dôsledkoch prijatia noriem uvedených v tejto správe bude spočívať na vysokých školách a agentúrach, ktoré kooperujú vo svojich jednotlivých kontextoch.

V normách a smerniciach sa ako východiskový bod podporuje myšlienka Asociácie európskych univerzít (EUA) v deklarácii z Grazu z júla 2003, v ktorej sa uvádza, že cieľom európskeho rozmeru v zabezpečovaní kvality je podpora vzájomnej dôvery a zvýšenie transparentnosti pri rešpektovaní rozmanitosti národných kontextov a tematických oblastí. V súlade s deklaráciou z Grazu sa v normách a smerniciach obsiahnutých v tejto správe uznáva primát národných systémov vysokoškolského vzdelávania, význam inštitucionálnej autonómie a autonómie agentúr v rámci týchto národných sys-

témov a najmä osobitné požiadavky rôznych akademických subjektov. Okrem toho sa normy a smernice výrazne odvíjajú od skúseností získaných v priebehu pilotného projektu „Nadnárodný európsky evalvačný projekt“ (TEEP), ktorý koordinovala ENQA a ktorého cieľom bolo v troch disciplínach preskúmať praktické dôsledky európskeho nadnárodného procesu zabezpečovania kvality.

V normách a smerniciach sa tiež berie do úvahy štúdia konvergenzie kvality, ktorú uverejnila ENQA v marci 2005 a ktorej cieľom bolo skúmať dôvody rozdielov medzi rôznymi národnými prístupmi k externému zabezpečovaniu kvality a obmedzenia ich zblížovania. Odrážajú tiež vyhlásenie ministrov v berlínskom komuniké, v ktorom sa uvádza, že „v súlade so zásadou inštitucionálnej autonómie, primárna zodpovednosť za zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania spočíva na každej vysokej škole, čo samo o sebe poskytuje základ pre skutočnú zodpovednosť akademického systému v kontexte rámca na zachovávanie národnej kvality“. V týchto normách a smerniciach sa z uvedeného dôvodu hľadala vhodná rovnováha medzi vznikom a rozvojom internej kultúry kvality a úlohou, ktorú môžu zohrávať externé postupy na zabezpečovanie kvality.

Okrem toho sa pri zostavovaní noriem a smerníc výrazne využíval „Kódex osvedčených postupov“ zverejnený v decembri 2004 Európskym konzorciom pre akreditáciu (ECA) a ostatné perspektívy obsiahnuté vo „Vyhlásení o dohodnutom súbore noriem, postupov a smerníc na európskej úrovni“ ESIB (apríl 2004), „Vyhlásení o vzájomnom posudzovaní agentúr na zabezpečovania kvality a akreditácie“ (apríl 2004), ďalej v „Politike na zabezpečovanie kvality v kontexte Berlínskeho komuniké“ EUA (apríl 2004) a „Definícii politiky k bolonskému procesu“ EURASHE (jún 2004). Napokon, medzinárodné hľadisko bolo zakomponované aj vďaka porovnaniu noriem externého zabezpečovania kvality so „Smernicami pre najlepšiu prax“, ktoré implementuje medzinárodná sieť INQAAHE.

### ***Úvod k časti 1 a 2: Európske normy a smernice na interné a externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania***

Nasledujúce normy a smernice pre interné a externé zabezpečovanie kvality boli vyvinuté pre použitie na vysokých školách a v agentúrach na zabezpečovanie kvality v EHEA a pokrývajú kľúčové oblasti týkajúce sa kvality a noriem.

Účelom týchto noriem a smerníc je zabezpečiť zdroj pre pomoc a poradenstvo jednak pre vysoké školy pri rozvoji ich vlastných systémov na zabezpečovanie kvality a pre agentúry vykonávajúce externé zabezpečovanie kvality, ako aj prispieť k spoločnému referenčnému rámcu, ktorý by mohli používať vysoké školy aj agentúry. Naším zámerom nie je, aby tieto normy a princípy diktovali prax alebo sa vykladali ako preskriptívne resp. nemenné.

V niektorých krajinách EHEA má ministerstvo školstva alebo ekvivalentná organizácia zodpovednosť za isté oblasti, na ktoré sa vzťahujú normy a smernice. Ak je tomu tak, ministerstvo alebo organizácia by mali zabezpečiť, aby boli zavedené príslušné mechanizmy zabezpečovania kvality a aby sa podrobili nezávislej kontrole.

### **ZÁKLADNÉ PRINCÍPY**

Normy a smernice sú založené na niekoľkých základných zásadách zabezpečovania kvality, a to ako interných tak externých vo vzťahu k vysokému školstvu v rámci EHEA. Patria medzi ne:

- poskytovatelia vysokoškolského vzdelávania majú primárnu zodpovednosť za kvalitu nimi poskytovaného vzdelávania a jej zabezpečenie;
- je potrebné zabezpečiť záujem spoločnosti o kvalitu a štandardy vysokoškolského vzdelávania;

- kvalitu akademických programov je potrebné rozvíjať a zlepšovať pre študentov a ostatných príjemcov vysokoškolského vzdelávania v celej EHEA;
- je potrebné implementovať účinné a efektívne organizačné štruktúry na poskytovanie a podporu akademických programov;
- dôležitá je transparentnosť a využívanie externých odborných znalostí v oblasti zabezpečovania kvality procesov;
- mala by existovať podpora kultúry kvality v rámci vysokých škôl;
- mali by sa rozvíjať procesy, prostredníctvom ktorých môžu vysoké školy preukázať svoju zodpovednosť, vrátane zodpovednosti za investície verejných a súkromných prostriedkov;
- zabezpečovanie kvality z hľadiska zodpovednosti je plne kompatibilné so systémom riadenia kvality pre účely zdokonaľovania;
- vysoké školy by mali byť schopné preukázať svoju kvalitu doma i na medzinárodnej úrovni;
- v používaných postupoch by sa nemala potláčať rozmanitosť a inovácia.

### **Účel noriem a smerníc**

Účelom noriem a smerníc je:

- zlepšiť vzdelávanie študentov na vysokých školách v EHEA;
- pomôcť vysokým školám pri riadení a zvyšovaní ich kvality, a tým pomôcť odôvodniť ich inštitucionálnu autonómiu;
- vytvoriť zázemie pre agentúry na zabezpečovanie kvality a ich prácu;
- urobiť externé zabezpečovanie kvality transparentnejšie a jednoduchšie na pochopenie pre všetky zúčastnené strany.

### **Ciele noriem a smerníc**

Ciele noriem a smerníc sú:

- podnecovať rozvoj tých vysokých škôl, ktoré podporujú intelektuálny a edukačný progres;
- poskytovať zdroje pomoci a poradenstva vysokým školám a ďalším príslušným agentúram v rozvoji ich vlastnej kultúry kvality;
- informovať a zvyšovať očakávania vysokých škôl, študentov, zamestnávateľov a ďalších zainteresovaných strán o procesoch a výsledkoch vysokoškolského vzdelávania;
- prispievať k spoločnému referenčnému rámcu pre poskytovanie vysokoškolského vzdelávania a zabezpečovanie kvality v rámci EHEA.

### **Externé zabezpečovanie kvality**

V normách a smerniciach, ktoré sú navrhované v tejto správe, sa načrtáva dôležitá úloha externého zabezpečenia kvality. Forma tohto zabezpečovania sa líši v jednotlivých systémoch a môže zahŕňať inštitucionálne hodnotenie rôznych typov; hodnotenie predmetov alebo programov; akreditáciu predmetov, programov a vysokých škôl a kombinácie uvedených postupov. Efektívnosť takýchto externých hodnotení do značnej miery závisí od existencie stratégie explicitného interného zabezpečovania kvality so špecifickými cieľmi a tiež od využívania mechanizmov a metód zameraných na dosiahnutie týchto cieľov rámci vysokých škôl.

Externé agentúry môžu vykonávať zabezpečovanie kvality pre rôzne účely, vrátane:

- zabezpečenia národných akademických štandardov pre vysokoškolské vzdelávanie;
- akreditácie programov a/alebo vysokých škôl;
- ochrany používateľa;
- verejného poskytovania nezávisle overiteľných informácií (kvantitatívne a kvalitatívne) o programoch alebo vysokých školách;
- zlepšenia a zvýšenia kvality.

Činnosti európskych agentúr na zabezpečovanie kvality budú reflektovať právne, sociálne a kultúrne požiadavky jurisdikcií a prostredia, v ktorom pôsobia. Európske normy týkajúce sa kvality samotných agentúr zabezpečujúcich kvalitu sú obsiahnuté v časti 3 tejto kapitoly.

Činnosti vykonávané agentúrami na zabezpečovanie kvality budú závisieť od ich účelu a výsledkov, ktoré majú dosiahnuť. Postupy prijaté týmito agentúrami, ktorých zámerom je predovšetkým zlepšovanie kvality, môžu byť úplne odlišné od tých, ktorých funkcia je v prvom rade poskytovať vysokú úroveň „ochrany spotrebiteľa“. Nasledujúce štandardy odrážajú základnú osvedčenú prax v celej Európe v oblasti externého zabezpečovania kvality, ich cieľom však nie je poskytnúť podrobné pokyny o tom, čo je potrebné preskúmať alebo ako vykonávať činnosti na zabezpečovanie kvality. Tieto otázky sa riešia v rámci národnej autonómie, hoci výmena informácií medzi agentúrami a úradmi už teraz vedie k vzniku konvergentných prvkov.

Existujú však už niektoré všeobecné zásady osvedčenej praxe v oblasti externých procesov zabezpečovania kvality:

- je potrebné rešpektovať inštitucionálnu autonómiu;
- záujmy študentov a ďalších zainteresovaných strán, ako napríklad zástupcov trhu práce, by mali stáť na čele externých procesov zabezpečovania kvality;
- kedykoľvek je to možné, mali by sa využívať výsledky z vlastných aktivít na interné zabezpečovanie kvality na vysokých školách.

Smernice obsahujú ďalšie informácie o osvedčených postupoch a v niektorých prípadoch podrobnejšie vysvetľujú zmysel a dôležitosť noriem. Hoci smernice nie sú súčasťou samotných noriem, mali by sa s nimi spájať.

# Časť 1: Európske normy a smernice na interné zabezpečovanie kvality vysokých škôl

## 1.1 Zásady a postupy zabezpečovania kvality

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali disponovať politikou a súvisiacimi postupmi na zabezpečovanie kvality a štandardu svojich študijných programov a udeľovania akademických titulov. Tiež by sa mali výslovne zaviazat' k rozvoju kultúry, v ktorej sa uznáva dôležitosť kvality a zabezpečovania kvality v ich práci. Na dosiahnutie tohto cieľa by mali vysoké školy vyvíjať a implementovať stratégiu na trvalé zvyšovanie kvality. Stratégia, politika a postupy by mali mať formálny status a mali by byť verejne dostupné. Mali by zahŕňať aj účasť študentov a ďalších zainteresovaných strán.

### **SMERNICE:**

Formálne zásady a postupy poskytujú rámec, v ktorom vysoké školymôžu rozvíjať a monitorovať účinnosť svojich systémov zabezpečovania kvality. Pomáhajú tiež pri vytváraní verejnej dôvery v inštitucionálnu autonómiu. Politika obsahuje údaje o zámeroch a hlavných prostriedkoch na ich dosiahnutie. Pomocou procesného poradenstva je možné poskytnúť podrobnejšie informácie o spôsobe, akým sa vykonáva politika, je zároveň užitočným referenčným bodom pre tých, ktorí potrebujú spoznať praktické aspekty vykonávania postupov. V definícii politiky sa očakáva popis:

- vzťahu medzi vyučovaním a výskumom na vysokej škole;
- stratégie vysoké školy v oblasti kvality a noriem;
- organizácie systému zabezpečovania kvality;
- zodpovednosti katedier, ústavov, fakúlt a ďalších organizačných jednotiek a jednotlivcov v oblasti zabezpečovania kvality;
- zapojenia študentov do zabezpečovania kvality;
- spôsobov implementácie, monitorovania a revízie politiky.

Realizácia EHEA závisí predovšetkým od záväzkov na všetkých úrovniach vysokej školy, aby jej programy mali jasné a explicitne definované výsledky; aby boli jej zamestnanci pripravení, ochotní a schopní zabezpečovať výučbu a podporu študentom, ktorá pomôže študentom dosiahnuť tieto výsledky a aby existovalo úplné, včasné a hmatateľné uznanie prínosu tých zamestnancov, ktorí vysokú školu podporujú svojou výnimočnou odbornosťou, vedomosťami a prínosom. Všetky vysoké školy by sa mali snažiť o zlepšenie a posilnenie vzdelávania, ktoré ponúkajú svojim študentom.

## 1.2 Schvaľovanie, monitorovanie a pravidelné hodnotenie študijných programov a akademických titulov

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali mať formálne mechanizmy na schvaľovanie, pravidelné revízie a kontrolu svojich študijných programov a udeľovania akademických titulov.

### **SMERNICE:**

Dôvera študentov a ďalších zainteresovaných strán vo vysokoškolské vzdelávanie sa ľahšie vytvára a udržiava pomocou účinných činností na zabezpečovanie kvality, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby boli programy správne navrhnuté, pravidelne monitorované a kontrolované, a tým sa zabezpečil ich ďalší význam a aktuálnosť.

Zabezpečovanie kvality študijných programov a akademických titulov by malo zahŕňať:

- vypracovanie a zverejnenie explicitne stanovených študijných výsledkov;
- starostlivú pozornosť v otázke tvorby osnov a študijných programov a ich obsahu;
- špecifické potreby rôznych foriem vzdelávania (napr. denné, externé, dištančné, e-learning) a typov vysokoškolského vzdelávania (napr. akademické, pracovné, odborné);
- dostupnosť vhodných učebných zdrojov;
- formálne postupy na schvaľovanie študijných programov iným subjektom ako ten, ktorý realizuje ich výučbu;
- monitorovanie študijného rastu a výsledkov študentov;
- pravidelné hodnotenie študijných programov (vrátane externých členov komisií);
- pravidelná spätná väzba od zamestnávateľov, zástupcov trhu práce a ďalších príslušných organizácií;
- zapojenie študentov do aktivít na zabezpečovanie kvality;

### 1.3 Hodnotenie študentov

#### **NORMA:**

Študenti by sa mali posudzovať na základe publikovaných kritérií, predpisov a postupov, ktoré sú dôsledne uplatňované.

#### **SMERNICE:**

Hodnotenie študentov je jedným z najdôležitejších prvkov vysokoškolského vzdelávania. Výsledky hodnotenia majú zásadný vplyv na budúcu kariéru študentov. Je preto dôležité, aby sa hodnotenie vykonávalo profesionálne bez ohľadu na okolnosti a aby sa do úvahy brali informácie, ktoré sú k dispozícii o testovaní a procese skúšania. Hodnotenie poskytuje vysokým školám tiež cenné informácie o efektívnosti výučby a podpore študentov. Postupy na hodnotenie študentov by mali:

- byť navrhnuté tak, aby umožňovali meranie zamýšľaných študijných výsledkov a ďalších cieľov študijného programu;
- byť vhodné pre daný účel, buď ako diagnostické, formatívne alebo sumatívne;
- mať jasné a zverejnené kritéria známkovania;
- vykonávať ľudia, ktorí rozumejú významu hodnotenia v študijnom raste študentov na dosiahnutie vedomostí a zručností spojených s ich plánovanou kvalifikáciou;
- ak je to možné, nespoliehať sa na rozhodnutie jednotlivých skúšajúcich;
- vziať do úvahy všetky možné dôsledky skúšobného poriadku;
- mať jasné pravidlá týkajúce sa absencie študentov pre chorobu a ďalšie poľahčujúce okolnosti;
- zabezpečiť, že hodnotenie sa bude vykonávať bezpečne v súlade s postupmi definovanými na vysokej škole;
- byť predmetom administratívneho overovania a kontroly na zabezpečenie správnosti postupov.

Okrem toho by študenti mali byť jasne informovaní o stratégii hodnotenia, ktorá sa používa v ich programe, aké skúšky alebo iné metódy hodnotenia sa na nich budú aplikovať, čo sa od nich bude očakávať a kritériá, ktoré sa budú používať na posudzovanie ich výkonnosti.

## 1.4 Zabezpečovanie kvality pedagogických pracovníkov

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali mať zavedené postupy, pomocou ktorých sa dokázu presvedčiť, či sú pracovníci zaoberajúci sa výučbou študentov kvalifikovaní a kompetentní na takúto činnosť. Mali by byť k dispozícii osobám, ktoré vykonávajú externú kontrolu a mali by byť okomentované v publikovaných správach.

### **SMERNICE:**

Učitelia sú najdôležitejším študijným zdrojom, ktorý má k dispozícii väčšina študentov. Je dôležité, aby tí, ktorí vyučujú, majú úplné vedomosti a pochopenie predmetu, ktorý vyučujú, aby mali potrebné znalosti a skúsenosti na odovzdávanie svojich vedomostí a rozhľadu účinným spôsobom študentom v širokej škále vyučovacích kontextov a k svojmu výkonu boli schopní prijímať spätnú väzbu. Vysoké školy by mali zabezpečiť, aby postupy na nábor ich personálu a vymenovacie konanie zahŕňali prostriedky na zabezpečenie aspoň minimálne nevyhnutnej úrovne spôsobilosti u všetkých nových zamestnancov. Pedagogickí pracovníci by mali dostať príležitosť rozvíjať a rozširovať svoju vyučovaciu kapacitu a mali by byť povzbudzovaní, aby si hodnotili svoje schopnosti. Vysoké školy by mali na prijateľnej úrovni poskytovať učiteľom s nízkou výkonnosťou príležitosť na zdokonaľovanie svojich schopností a mali by mať prostriedky na vylúčenie takýchto učiteľov z vyučovacieho procesu, ak sú aj naďalej preukázateľne neefektívni.

## 1.5 Študijné zdroje a zdroje na podporu študentov

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali zabezpečiť, aby dostupné zdroje na podporu vzdelávania študentov boli primerané a vhodné pre každý ponúkaný študijný program.

### **SMERNICE:**

Okrem učiteľov sa študenti spoliehajú na rad prostriedkov na podporu vzdelávania. Tieto prostriedky pozostávajú z fyzických zdrojov, ako sú knižnice alebo počítačové vybavenie, a ľudskej podpory v podobe tútorov, poradcov a iných konzultantov. Učebné prostriedky a ďalšie podporné mechanizmy by mali byť pre študentov ľahko prístupné, navrhované by mali byť v súlade s potrebami študentov a pri ich zostavovaní by sa mala do úvahy brať spätná väzba tých, ktorí využívajú ich služby. Vysoké školy by mali pravidelne monitorovať, revidovať a zlepšovať účinnosť podporných služieb, ktoré sú študentom k dispozícii.

## 1.6 Informačné systémy

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali zabezpečiť zhromažďovanie, analýzu a používanie príslušných informácií pre efektívne riadenie svojich študijných programov a ďalších aktivít.

### **SMERNICE:**

Inštitucionálne sebazpoznanie je východiskovým bodom na efektívne zabezpečovanie kvality. Je dôležité, aby vysoké školy disponovali prostriedkami na zhromažďovanie a analyzovanie informácií o svojej vlastnej činnosti. Bez tohto nebudú dobre rozumieť, čo funguje a čomu je potrebné venovať väčšiu pozornosť, ani poznať výsledky inovátnych postupov.

Informačné systémy na zber dát o kvalite, ktoré je potrebné zaviesť na vysokej škole, budú do určitej

miery závisieť od miestnych podmienok, v minimálnej miere by však mali pokrývať:

- mieru študijného postupu a úspešnosti študentov;
- zamestnateľnosť absolventov;
- spokojnosť študentov s ich programami;
- efektivitu učiteľov;
- profil študentskej populácie;
- dostupné učebné zdroje a ich náklady;
- kľúčové ukazovatele výkonnosti vysokej školy.

Hodnotné je tiež porovnávanie vysokých škôl s ostatnými podobnými organizáciami v rámci EHEA, aj mimo nej. Umožňuje im rozšíriť rozsah svojho sebapoznania a získať prístup k možným spôsobom na zlepšenie svojho výkonu.

## **1.7 Verejné informácie**

### **NORMA:**

Vysoké školy by mali pravidelne zverejňovať aktuálne, nestranné a objektívne informácie, a to ako kvantitatívne tak aj kvalitatívne, o študijných programoch a akademických tituloch, ktoré ponúkajú.

### **SMERNICE:**

Pri plnení svojich verejných úloh majú vysoké školy povinnosť poskytovať informácie o programoch, ktoré ponúkajú, očakávaných študijných výsledkoch, tituloch, ktoré udeľujú, postupoch na hodnotenie vyučovania, štúdia a známkovania a vzdelávacích príležitostiach, ktoré sú k dispozícii pre študentov. Publikované informácie by mohli tiež zahŕňať aj názory a profesionálnu dráhu bývalých študentov a profil súčasnej študentskej populácie. Tieto informácie by mali byť presné, nestranné, objektívne a ľahko prístupné a nemali by sa používať primárne ako marketingový nástroj. Vysoká škola by si mala overiť, či spĺňa svoje vlastné očakávania pokiaľ ide o nestrannosť a objektívnosť.

## **Časť 2: Európske normy a smernice na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

### **2.1 Využívanie interných postupov zabezpečovania kvality**

#### **NORMA:**

V externých postupoch na zabezpečovanie kvality by sa mala zohľadniť efektívnosť interných procesov na zabezpečovanie kvality, ktoré sú uvedené v časti 1 Európskych noriem a smerníc.

#### **SMERNICE:**

Normy na interné zabezpečovanie kvality obsiahnuté v časti 1 predstavujú hodnotný základ pre proces externého zabezpečovania kvality. Je dôležité, aby sa starostlivo prehľadnotili interné zásady a postupy na vysokých školách v rámci externých postupov a aby sa určilo, do akej miery sa dodržiavajú normy.

Ak majú vysoké školy byť schopné preukázať účinnosť svojich vlastných interných procesov zabezpečovania kvality a ak tieto procesy riadne zabezpečujú kvalitu a štandardy, externé procesy môžu byť menej intenzívne.

### **2.2 Vývoj externých postupov zabezpečovania kvality**

#### **NORMA:**

Ciele a zámery procesov na zabezpečovanie kvality by mali byť akýmkoľvek zainteresovanými osobami (vrátane vysokých škôl) stanovené pred stanovením samotných procesov a mali by byť zverejnené s popisom postupov, ktoré sa majú aplikovať.

#### **SMERNICE:**

S cieľom zabezpečiť jasnosť účelu a transparentnosť postupov by mali byť metódy na externé zabezpečovanie kvality navrhnuté a vyvinuté pomocou procesov, v ktorých budú zaangažované kľúčové zúčastnené strany vrátane vysokých škôl. Postupy, ktoré sa nakoniec odsúhlasia, by mali byť zverejnené a musia obsahovať explicitné stanovenie cieľov a procesov, ako aj popis postupov, ktoré sa majú použiť. Keďže externé zabezpečovanie kvality kladie nároky na zúčastnené vysoké školy, je potrebné vykonať predbežné posúdenie vplyvu, aby sa zabezpečilo, že postupy, ktoré majú byť prijaté, budú primerané a nadmerne nenarúšajú normálnu činnosť vysokých škôl.

### **2.3 Kritériá pre rozhodovanie**

#### **NORMA:**

Akémkoľvek formálne rozhodnutie prijaté na základe aktivít externého zabezpečovania kvality by malo byť založené na explicitných zverejnených kritériách, ktoré sú dôsledne uplatňované.

#### **SMERNICE:**

Formálne rozhodnutie prijaté agentúrami na zabezpečovanie kvality má výrazný vplyv na posudzované vysoké školy a študijné programy. V záujme spravodlivosti a spoľahlivosti by rozhodnutia mali byť založené na uverejnených kritériách a interpretovať by sa mali jednotným spôsobom. Závery by mali byť založené na zaznamenaných dôkazoch a ak to bude potrebné, agentúry by mali mať k dispozícii spôsob na moderovanie záverov.

## 2.4 Procesy vhodné na daný účel

### NORMA:

Všetky procesy na externé zabezpečovanie kvality by mali byť navrhnuté špeciálne so zreteľom na ich vhodnosť na dosiahnutie cieľov a zámerov, ktoré boli pre ne stanovené.

### SMERNICE:

Agentúry na zabezpečovanie kvality v rámci EHEA vykonávajú rôzne externé procesy pre rôzne účely a rôznymi spôsobmi. Je životne dôležité, aby agentúry uplatňovali postupy, ktoré sú vhodné pre ich vlastný a zverejnený účel. Skúsenosť ukazuje, že existuje niekoľko zaužívaných prvkov procesov na externú kontrolu, ktoré nielen pomáhajú zabezpečovať ich validitu, spoľahlivosť a užitočnosť, ale zároveň poskytujú základ pre európsky rozmer kvality. Medzi týmito prvkami stoja za zmienku nasledujúce:

- požiadavka, aby odborníci, ktorí vykonávajú činnosti na externé zabezpečovanie kvality, mali zodpovedajúcu kvalifikáciu a boli spôsobilí na plnenie svojich úloh;
- starostlivosť pri výbere odborníkov;
- poskytovanie vhodnej inštrukcie alebo školení pre odborníkov;
- používanie medzinárodných odborníkov;
- účasť študentov;
- zabezpečenie, aby používané revízne postupy boli dostatočné na predloženie zodpovedajúcich dôkazov na podporu zistení a záverov;
- použitie kontrolného modelu: sebahodnotenie/návšteva/návrh správy/zverejnená správa/následné kroky;
- uznanie významu inštitucionálneho zdokonaľovania a politiky zlepšovania ako základného prvku zabezpečovania kvality.

## 2.5 Podávanie správ

### NORMA:

Správy by mali byť uverejňované a písané štýlom, ktorý je jasný a ľahko prístupný pre predpokladaných čitateľov. Akékoľvek rozhodnutia, odporúčania alebo poučenia obsiahnuté v správach by mali byť pre čitateľa ľahko identifikovateľné.

### SMERNICE:

S cieľom zabezpečiť maximálny úžitok z externých procesov zabezpečovania kvality je dôležité, aby správy napĺňali identifikované potreby predpokladaných čitateľov. Správy sú niekedy určené pre rôzne skupiny čitateľov, čo si vyžaduje starostlivú pozornosť v oblasti ich štruktúry, obsahu, štýlu a tónu.

Všeobecne platí, že správy by mali obsahovať popis, analýzu (vrátane príslušných dôkazov), závery, pochvalu a odporúčania. Mali by obsahovať dostatočné predbežné vysvetlenie, ktoré laickému čitateľovi objasní účel správy, jej formu a kritériá používané pri rozhodovaní. Kľúčové zistenia, závery a odporúčania by mali byť pre čitateľa ľahko identifikovateľné.

Správy by mali byť uverejnené v ľahko prístupnej forme a ich čitatelia a používatelia (v rámci príslušnej vysokej školy a mimo nej) by mali mať možnosť vyjadriť sa k ich užitočnosti.

## 2.6 Následné postupy

### **NORMA:**

Procesy na zabezpečovanie kvality, ktoré obsahujú odporúčania k prijatiu opatrení, alebo ktoré si vyžadujú následný akčný plán, by mali mať vopred stanovený následný postup, ktorý je nutné dôsledne realizovať.

### **SMERNICE:**

Zabezpečovanie kvality sa primárne netýka jednotlivých externých kontrolných činností: Malo by sa týkať kontinuálneho úsilia odvádzať lepší výkon. Externé zabezpečovanie kvality nekončí zverejnením správy a malo by zahŕňať štruktúrované následné činnosti, ktoré zabezpečia, aby sa vhodne pristupovalo k odporúčaniam a aby sa vypracovali a implementovali akékoľvek požadované akčné plány. Patria sem aj ďalšie stretnutia so zástupcami vysokých škôl alebo študijných programov. Cieľom je zabezpečiť, aby sa s oblasťami, v ktorých bola identifikovaná potreba na ich zlepšenie, konalo rýchlo a aby sa vytváral priestor pre ďalšie zdokonaľovanie.

## 2.7 Periodické hodnotenie

### **NORMA:**

Externé zabezpečovanie kvality vysokých škôl a/alebo študijných programov by malo byť vykonávané na cyklickej báze. Dĺžka cyklu a použité hodnotiace postupy by mali byť jasne definované a vopred zverejnené.

### **SMERNICE:**

Zabezpečovanie kvality nie je statický ale dynamický proces. Mal by byť kontinuálny, nie jednorazový. Nekončí prvou kontrolou alebo ukončením formálneho postupu následných krokov. Je ho potrebné pravidelne obnovovať. V následnom externom hodnotení by sa mal do úvahy brať pokrok, ktorý sa dosiahol od predchádzajúceho hodnotenia. Proces, ktorý sa má použiť vo všetkých externých hodnoteniach, by mal byť jasne vymedzený externou agentúrou na zabezpečovanie kvality a jeho požiadavky na vysoké školy by nemali prevyšovať tie, ktoré sú nevyhnutné na dosiahnutie jej cieľov.

## 2.8 Celosystémové analýzy

### **NORMA:**

Agentúry na zabezpečovanie kvality by mali podľa potreby produkovať správy, v ktorých sa popisujú a analyzujú všeobecné zistenia z kontroly, hodnotenia, posudzovania atď.

### **SMERNICE:**

Externé agentúry na zabezpečovanie kvality zbierajú veľké množstvo informácií o jednotlivých študijných programoch a/alebo vysokých školách, čo poskytuje materiál pre štruktúrovanú analýzu celého systému vysokoškolského vzdelávania. Tieto analýzy môžu poskytovať veľmi užitočné informácie o vývoji, trendoch, vznikajúcich osvedčených postupoch a oblastiach s pretrvávajúcimi ťažkosťami alebo problémami a môžu sa stať užitočným nástrojom pre politiku rozvoja a zvyšovania kvality. Agentúry by mali zvážiť začlenenie výskumu a vývoja do svojej činnosti, aby pomohli vysokým školám získať maximálny úžitok z ich práce.

## **Úvod k časti 3: Európske normy a smernice pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

Rast európskych agentúr na zabezpečovanie kvality začal začiatkom 90-tych rokov minulého storočia. Integrálnou súčasťou tohto vývoja bola spolupráca a zdieľanie osvedčených postupov medzi agentúrami. Už v roku 1994/95 takzvané Európske pilotné projekty, ktoré iniciovala Európska komisia, mali za následok, že agentúry začali vzájomne uznávať základnú metodiku zabezpečovania kvality: nezávislé agentúry, sebahodnotenie, externé návštevy a verejné správy, ktoré boli stanovené v odporúčaní Rady z roku 1998 o zabezpečovaní kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania. Vytvorenie ENQA v roku 2000 bolo preto prirodzenou formalizáciou tohto vývoja, pričom ENQA bola schopná nadviazať na vtedajší konsenzus, ku ktorému prišlo v 90-tych rokoch.

Nasledujúce európske normy pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality boli vyvinuté na základe premis z vývoja v ranej histórii európskeho externého zabezpečovania kvality. Tento krok sa dá chápať ako vedomé úsilie, aby normy neboli ani príliš podrobné, ani príliš preskriptívne. Nesmie dochádzať k obmedzovaniu slobody európskych agentúr na zabezpečovanie kvality, aby boli schopné vo svojich organizáciách a procesoch odrážať skúsenosti a očakávania ich národov alebo regiónov. Napriek tomu musia normy zabezpečovať viditeľnosť a transparentnosť profesionality, dôveryhodnosti a integrity agentúr v očiach osôb s rozhodujúcim vplyvom a musia zároveň umožňovať, aby medzi agentúrami vznikla viditeľná porovnateľnosť a aby bola možná tvorba európskeho rozmeru.

Je potrebné dodať, že týmto spôsobom normy zároveň prirodzene prispievajú k úsiliu, ktoré sa vynakladá s cieľom vzájomného uznávania agentúr a výsledkov hodnotenia alebo akreditácie agentúr. Toto úsilie sa skúmalo v Severskej sieti na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve (NOQA) a je súčasťou Kódexu osvedčených postupov Európskeho konzorcia pre akreditáciu (ECA).

Pridané boli niektoré smernice, ktoré obsahujú ďalšie informácie o osvedčených postupoch a v niektorých prípadoch podrobnejšie vysvetľujú zmysel a dôležitosť noriem. Hoci smernice nie sú súčasťou samotných noriem, mali by sa s nimi spájať.

## **Časť 3: Európske normy a smernice pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

### **3.1 Použitie externých postupov na zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania**

#### **NORMA:**

V externých postupoch na zabezpečovanie kvality agentúr by sa mala zohľadniť existencia a efektívnosť externých procesov na zabezpečovanie kvality, ktoré sú uvedené v časti 2 Európskych noriem a smerníc.

#### **SMERNICE:**

Normy na externé zabezpečovanie kvality obsiahnuté v časti 2 predstavujú hodnotný základ pre proces externého zabezpečovania kvality. Normy odrážajú osvedčené postupy a skúsenosti, ktoré sa získali vďaka rozvoju externého zabezpečovania kvality v Európe od začiatku 90-tych rokov. Je preto dôležité, aby sa tieto normy začlenili do postupov, ktoré sa používajú v externých agentúrach na zabezpečovanie kvality vysokých škôl.

Normy na externé zabezpečovanie kvality by mali spoločne s normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality byť základom pre profesionálne a dôveryhodné externé zabezpečovanie kvality vysokých škôl.

### **3.2 Oficiálny status**

#### **NORMA:**

Agentúry by mali byť oficiálne uznané príslušnými orgánmi verejnej moci v Európskom vysokoškolskom priestore ako agentúry so zodpovednosťou za externé zabezpečovanie kvality a mali by mať vytvorený právny základ. Mali by spĺňať všetky požiadavky právneho poriadku, v ktorom pôsobia.

### **3.3 Činnosti**

#### **NORMA:**

Agentúry by mali realizovať činnosti na externé zabezpečovanie kvality (na inštitucionálnej úrovni alebo na úrovni študijného programu) na pravidelnom základe.

#### **SMERNICE:**

Môžu zahŕňať hodnotenie, revíziu, audit, kontrolu, akreditáciu alebo iné podobné činnosti a mali by byť súčasťou kľúčových funkcií agentúry.

### **3.4 Zdroje**

#### **NORMA:**

Agentúry by mali mať dostatočné a proporcionálne zdroje, tak ľudské ako aj finančné, ktoré im umožnia organizovať a riadiť ich procesy externého zabezpečovania kvality účinným a efektívnym spôsobom a zaviesť by mali vhodné opatrenia na rozvoj procesov a postupov.

### 3.5 Poslanie

#### **NORMA:**

Agentúry by mali mať jasné a jednoznačné ciele a plány práce, uvedené vo verejne dostupnom vyhlásení.

#### **SMERNICE:**

Toto vyhlásenie by malo odrážať ciele procesov na zabezpečovanie kvality v agentúrach, rozdelenie práce s príslušnými zainteresovanými stranami v oblasti vysokoškolského vzdelávania, najmä s vysokými školami, a kultúrne a historické súvislosti ich práce. Vo vyhlásení by malo byť jasne definované, že proces externého zabezpečovania kvality je hlavnou činnosťou agentúry a že existuje systematický prístup k dosiahnutiu jej cieľov a zámerov. Zároveň by mala existovať dokumentácia, v ktorej je viditeľné, ako je vyhlásenie transformované do jasného definovania politiky a plánu riadenia.

### 3.6 Nezávislosť

#### **NORMA:**

Agentúry by mali byť nezávislé do tej miery, aby mali autonómnu zodpovednosť za svoju činnosť a aby závery a odporúčania ich správ neboli ovplyvňované tretími stranami ako sú vysoké školy, ministerstvá alebo iné zainteresované strany.

#### **SMERNICE:**

Agentúra bude musieť preukázať svoju nezávislosť napríklad pomocou nasledujúcich opatrení:

- funkčná nezávislosť od vysokých škôl a vlády sa garantuje v oficiálnej dokumentácii (napr. nástroje vládnej moci alebo zákony);
- vymedzenie a vykonávanie postupov a metód, nominácia a vymenovanie externých odborníkov a stanovenie výsledkov jej procesov na zabezpečovanie kvality je realizované autonómne a nezávisle od vlády, vysokých škôl a orgánov s politickým vplyvom;
- hoci v rámci procesov na zabezpečovanie kvality sa realizujú konzultácie so zainteresovanými stranami v oblasti vysokoškolského vzdelávania, najmä so študentmi/frekventantmi, konečné výsledky procesov na zabezpečovanie kvality zostávajú v kompetencii agentúry.

### 3.7 Externé kritériá kvality a procesy používané agentúrami

#### **NORMA:**

Procesy, kritériá a postupy používané agentúrami by mali byť preddefinované a verejne dostupné. Všeobecne sa očakáva, že tieto procesy budú obsahovať:

- sebahodnotenie alebo podobný postup vykonaný agentúrou na zabezpečovanie kvality;
- externé hodnotenie skupinou expertov vrátane, ak je to vhodné, študentov a návštevných na mieste podľa rozhodnutia agentúry;
- zverejnenie správy, vrátane akýchkoľvek rozhodnutí, odporúčaní alebo iných formálnych výsledkov;
- následný postup na preskúmanie opatrení prijatých subjektom na zabezpečovanie kvality s ohľadom na akékoľvek odporúčania obsiahnuté v správe.

#### **SMERNICE:**

Agentúry môžu vyvinúť a využívať ďalšie procesy a postupy pre konkrétne účely.

Agentúry by mali vždy dávať veľký pozor na svoje deklarované zásady a zabezpečiť, aby ich požiadavky a procesy boli riadené profesionálne a ich závery a rozhodnutia boli dosiahnuté konzistentným spôsobom, aj keď rozhodnutie tvorí skupina rôznych ľudí.

Agentúry, ktoré vykonávajú formálne rozhodnutia na zabezpečovanie kvality alebo prijímajú závery, ktoré majú formálne dôsledky, by mali zaviesť odvolacie konanie. Povaha a forma odvolacieho konania by mala byť stanovená na základe stanov príslušnej agentúry.

### **3.8 Postupy v oblasti zodpovednosti**

#### **NORMA:**

Agentúry by mali mať zavedené postupy na podporu vlastnej zodpovednosti.

#### **SMERNICE:**

Tieto postupy by mali obsahovať:

1. Zverejnenú politiku na zabezpečovanie kvality samotnej agentúry, ktorá je k dispozícii na jej internetovej stránke;
2. Dokumentáciu, ktorá preukáže, že:
  - procesy a výsledky agentúry odrážajú jej poslanie a ciele v oblasti zabezpečovania kvality;
  - agentúra presadzuje a má zavedený mechanizmus na predchádzanie konfliktu záujmov v práci svojich externých expertov;
  - agentúra má spoľahlivý mechanizmus, vďaka ktorému sa zabezpečí kvalita všetkých činností a materiálov poskytovaných subdodávateľmi, ak niektoré alebo všetky prvky v jej postupe na zabezpečovanie kvality sú zmluvne zabezpečené inými stranami;
  - agentúra má zavedené interné postupy na zabezpečovanie kvality, ktoré zahŕňajú vnútorný mechanizmus spätnej väzby (t.j. prostriedky na získavanie spätnej väzby od svojich vlastných zamestnancov a rady/predstavenstva); sebareflexívny mechanizmus (t.j. schopnosť reagovať na vnútorné a vonkajšie podnety na zlepšenie) a mechanizmus externej spätnej väzby (t.j. prostriedky na získavanie spätnej väzby od odborníkov a revidovaných vysokých škôl, ktoré sú dôležité pre jej budúci vývoj) s cieľom informovať a podporiť vlastný vývoj a zdokonaľovanie.
3. Povinné cyklické externé hodnotenie činností agentúry najmenej raz za päť rokov.

### 3. Systém vzájomného posudzovania (peer review) pre agentúry na zabezpečovanie kvality

V Berlíne ministri vyzvali „ENQA, aby prostredníctvom svojich členov v spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB, [...] preskúmala spôsoby, ako zabezpečiť vzájomné posudzovanie (peer review) systémov na zabezpečovanie kvality a/alebo akreditačných agentúr alebo orgánov“.

ENQA a jej partneri naplnili túto výzvu v nadväznosti na výklad mandátu, že systém vzájomného hodnotenia agentúr musí zahŕňať nielen samotný proces vzájomného posudzovania, ale aj starostlivé zváženie štandardov kvality, na ktorých by mohlo takéto vzájomné posudzovanie stavať. Ďalej došlo k dohode, že vzájomné posudzovanie agentúr by sa malo interpretovať ako prostriedok na dosiahnutie transparentnosti, viditeľnosti a porovnateľnosti kvality agentúr.

V tejto správe sa preto predkladá návrh na vytvorenie registra etablovaných externých agentúr na zabezpečovanie kvality, ktoré pôsobia v oblasti vysokoškolského vzdelávania v Európe. Tento návrh je v podstate reakciou na očakávanie, že v najbližšej dobe pravdepodobne príde k zvýšeniu počtu subjektov na zabezpečovanie kvality, ktoré budú chcieť profitovať z uznania svojho statusu svojho alebo akreditácie. Skúsenosti ukázali, že takéto pokusy je ťažké kontrolovať, Európa má však jedinečnú príležitosť k výkonu praktickej kontroly nad týmto novým trhom nie za účelom ochrany záujmov existujúcich agentúr, ale na zabezpečenie, aby zabezpečovanie kvality nebolo nijako poškodené pochybnými aktivitami a praktikami.

Pri práci na týchto návrhoch sa hlavne zohľadňoval európsky kontext a požiadavky. V rámci procesu došlo zároveň k uvedomeniu, že podobné skúsenosti a procesy sa rozvíjajú aj v medzinárodnom meradle. Táto kapitola sa preto začína stručnou analýzou medzinárodných skúseností a iniciatív relevantných pre vypracovanie tejto časti správy. Ďalej sa v nej nachádza navrhovaný systém vzájomného posudzovania založený na zásade subsidiarity a európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality. Táto myšlienka ďalej vedie k prezentácii tvorby odporúčaného registra agentúr na externé zabezpečovanie kvality, ktoré operujú v Európe. Vzájomné posudzovanie a zhoda agentúr s európskymi normami zohrávajú kľúčovú úlohu v zložení registra. Na záver sa navrhuje vytvorenie Európskeho fóra na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve.

#### *Medzinárodný kontext*

Európa nie je jedinou oblasťou, kde v súčasnosti prebieha dynamický vývoj v oblasti zabezpečovania kvality vysokého školstva. V tejto časti sa popisujú niektoré skúsenosti a iniciatívy organizácií, ako sú Medzinárodná sieť agentúr na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve (INQAAHE), Medzinárodná asociácia rektorov (IAUP), americká Rada pre akreditáciu vo vysokom školstve (CHEA), OECD a UNESCO. Počas prípravy tejto správy sa vo vzťahu k zabezpečovaniu kvality využívali aj výstupy uvedených organizácií. Aj keď neboli tieto medzinárodné skúsenosti priamo zahrnuté do konkrétneho odporúčania, uvádzame niektoré kľúčové medzinárodné prvky, ktoré sa vzťahujú na odporúčania v tejto kapitole.

Identifikácia najlepšej praxe a osvedčených postupov pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality je na medzinárodnom programe už niekoľko rokov. V INQAAHE sa diskutovalo od roku 1999 o „značke kvality“ pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality – myšlienka, ktorú pôvodne iniciovala IAUP za účelom uspokojenia potreby vysokých škôl identifikovať, ktoré agentúry sú kvalifikované na plnenie úlohy externého zabezpečovania kvality. Značka kvality sa stretla s výraznou

opozíciou, pričom INQAAHE sa namiesto toho zamerala na formulovanie kritérií osvedčenej praxe pre agentúry. Výsledkom je súbor princípov, ktoré sú spoločným menovateľom pre osvedčenú prax, pričom zároveň sa do úvahy berie medzinárodná rozmanitosť agentúr pokiaľ ide o ich účel a historicko-kultúrne súvislosti.

V súvislosti s očakávaniami na vzájomné posudzovanie agentúr je relevantné aj úsilie CHEA. CHEA je mimovládna organizácia fungujúca ako zastrešujúci orgán pre americké regionálne, špecializované, národné a profesionálne akreditačné agentúry. Akreditačné organizácie, ktoré sa usilujú o uznanie CHEA, musia preukázať, že spĺňajú normy CHEA. Od akreditačných organizácií sa očakáva, že budú podporovať akademickú kvalitu, preukazovať zodpovednosť, podporovať zdokonaľovanie, využívať vhodné postupy, neustále prehodnocovať akreditačnú prax a disponovať dostatočnými zdrojmi. CHEA bude požadovať, aby jej členovia každých šesť rokov prechádzali takzvanou „revíziou uznania“. Medzi prístupom CHEA a návrhmi v tejto správe existujú základné podobnosti a kompatibilita, napríklad v oblasti cyklického hodnotenia. V tejto správe má však prednosť zreteľné zameranie sa na zabezpečovanie kvality agentúr.

OECD a UNESCO vytvorili samostatnú spoločnú iniciatívu na vypracovanie usmernení na zabezpečovanie kvality v cezhraničnom vysokoškolskom vzdelávaní. Smernice OECD-UNESCO budú dokončené v roku 2005, no už v procese prípravy materiálov bol identifikovaný rozdiel medzi potrebou regulovať internacionalizáciu vysokoškolského vzdelávania a skutočnosťou, že existujúce vnútroštátne zabezpečovanie kvality sa často sústreďuje výhradne na domáce plnenie domácich vysokých škôl. Pre súčasné systémy zabezpečovania kvality sa preto ako výzva berie potreba vypracovať vhodnú metodiku a mechanizmy na pokrytie zahraničných poskytovateľov a programov popri národných poskytovateľoch a programoch s cieľom maximalizovať výhody a obmedziť potenciálne nevýhody internacionalizácie vysokého školstva.

V navrhovaných smerniciach OECD-UNESCO sa odporúča, aby externé agentúry na zabezpečovanie kvality zabezpečili, že v ich opatreniach na zabezpečovanie kvality budú zahrnuté aj vysoké školy so zahraničím a inštitúcie / poskytovatelia s tvorbou zisku podobne ako poskytovanie dištančného vzdelávania a iné netradičné spôsoby vzdelávania. V prípravnom procese smerníc došlo zároveň k uznaniu skutočnosti, že zahrnutie zahraničných poskytovateľov do právomoci národných agentúr si bude vo väčšine prípadov vyžadovať zmeny vo vnútroštátnych právnych predpisoch a správnych postupoch.

V tejto správe sa uznáva význam a dôsledky internacionalizácie na zabezpečovanie kvality vysokých škôl. Hoci zahrnutie odkazu na túto otázku do navrhovanej európskej normy na externé zabezpečovanie kvality sa považovalo za predčasné, návrh na zriadenie Európskeho registra výslovne zahŕňa aj agentúry pôsobiace mimo Európy, ktoré tu pôsobia rovnako ako európske agentúry s cezhraničnou činnosťou.

Treba tiež uznať, že prebiehajúci európsky proces je plne v súlade s odporúčaniami OECD-UNESCO, v ktorých sa uvádza, že agentúry by mali podporovať a posilňovať existujúce regionálne a medzinárodné siete.

### ***Cyklické hodnotenie agentúr***

Oblasť externého zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania v Európe je pomerne mladá. Za prejav rastúcej dospelosti agentúr sa však môže považovať fakt, že v posledných rokoch sa vyvíja záujem o zvyšovanie dôveryhodnosti práce agentúr so zameraním na interné a externé zabezpečovanie kvality samotných agentúr. Témou seminára ENQA vo februári 2003 v španielskom Sitges bolo práve zabezpečovanie kvality samotných agentúr. Účastníci diskutovali o doterajších skúsenostiach z exter-

ného hodnotenia agentúr, pričom jeden zo záverov seminára bolo odporúčanie, že ENQA by sa mala usilovať o vytváranie cyklického externého hodnotenia členských agentúr. V dôsledku toho ENQA získala Berlínsky mandát v čase, keď diskusia o externom hodnotení agentúr už v ENQA prebiehala a bola súčasťou stretnutí E4.

V tejto správe sa odporúča, aby sa každá európska agentúra v menej ako päťročných intervaloch podrobila cyklickému externému hodnoteniu svojich procesov a činností. Výsledky by mali byť zdokumentované v správe, v ktorej bude uvedené, do akej miery je agentúra v súlade s európskymi normami pre agentúry na vonkajšie zabezpečovanie kvality (pozri kapitolu 2, časť 3).

V EHEA bude v budúcnosti mapa poskytovateľov a operátorov v oblasti externého zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania nepochybne zložitejšia. Preto je dôležité, aby do úvah o zabezpečovaní kvality agentúr boli zahrnutí aj nečlenovia ENQA. Dôležitejšie však je, aby agentúry z mimo-európskych krajín mali otvorenú príležitosť, ak si to želajú, porovnať sa s odporúčanými európskymi štandardmi. Toto odporúčanie by sa v tejto správe nemalo obmedziť len na európske agentúry uznávané na národnej báze, teda len na aktuálnych alebo potenciálnych členov ENQA. Naopak, agentúry z mimoeurópskych krajín, ktoré pôsobia v Európe, alebo európske agentúry, ktoré nie sú celoštátne uznávané, musia mať tiež možnosť rozhodnúť sa podstúpiť hodnotenie, ktorého cieľom bude posúdiť ich súlad s európskymi normami.

Všeobecné princípy cyklického hodnotenia sa navrhujú v nasledujúcich okruhoch:

- Externé agentúry na zabezpečovanie kvality založené a oficiálne uznávané ako národné agentúry signatárskym štátom Bolonskej deklarácie by mali byť hodnotené na vnútroštátnej úrovni pri rešpektovaní princípu subsidiarity, aj keď pôsobia cezhranične. Tieto európske národné agentúry sa môžu rozhodnúť aj pre hodnotenie organizované ENQA a nie pre vnútroštátne hodnotenie. Hodnotenie agentúry by malo zároveň obsahovať analýzu, či je agentúra v súlade s európskymi normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality.
- Agentúry, ktoré neboli založené alebo oficiálne uznané signatárskym štátom Bolonskej deklarácie, môžu z vlastného podnetu rozhodnúť, že chcú byť hodnotené podľa európskych noriem pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality.
- Hodnotenie by malo pozostávať z procesov sebahodnotenia, nezávislej komisie expertov a publikovanej správy.

Externé hodnotenie bude zvyčajne iniciované na národnej úrovni alebo na úrovni agentúr. Preto sa očakáva, že hodnotenie agentúr zvyčajne vyplynie z národných predpisov alebo z postupov na interné zabezpečovanie kvality, ktoré sú zavedené v agentúre. Cieľom tejto správy je zdôrazniť dôležitosť dodržiavania zásady subsidiarity, preto sa v nej navrhuje, aby ENQA pokiaľ ide o svojich vlastných členov prevzala iniciatívu smerom k agentúre iba v prípade, ak samotná agentúra za päť rokov nevyvinula žiadnu iniciatívu na vnútroštátnej úrovni alebo na úrovni agentúry. V prípade, ak nie je agentúra členom ENQA a po piatich rokoch nevyvinula iniciatívu na vnútroštátnej úrovni, alebo v samotnej agentúre, je za iniciovanie hodnotenia zodpovedný Európsky registračný výbor.

Ak iniciujú hodnotenie vnútroštátne orgány, jeho účel by mohol byť pomerne široký a zahŕňať by mal aj splnenie národného mandátu agentúrou. Základným prvkom v tomto návrhu však je, aby sa v hodnotení – bez ohľadu na to, či sa iniciuje na úrovni národnej, agentúrnej alebo ENQA – vždy výslovne zvažilo, do akej miery agentúra spĺňa európske normy pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality. Valné zhromaždenie ENQA rozhodlo na svojom zasadnutí v novembri 2004, že kritériá pre členstvo ENQA musia byť v súlade s navrhovanými európskymi normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality. V dôsledku toho sa v hodnotení agentúry nebude popisovať len úroveň

zhody s európskymi normami, poukazovať sa zároveň bude aj na úroveň dodržiavania kritérií členstva v ENQA.

Nakoniec sa v správe zdôrazňuje, že zaangažovanie zahraničných expertov s príslušnými odbornými znalosťami a skúsenosťami bude významným prínosom pre proces hodnotenia.

Následná činnosť po cyklickom hodnotení bude v prvom rade zodpovednosťou vnútroštátnych orgánov alebo vlastníkov agentúry a samozrejme, samotnej agentúry. V následnej činnosti bude mať svoju úlohu aj ENQA, ale iba v prípade členských agentúr, kde ENQA musia dosvedčiť, do akej miery členská agentúra spĺňa európske normy pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality na základe hodnotenia. V predpisoch ENQA sa budú špecifikovať aj následky, ak tomu tak nebude.

Ilustratívny prehľad príkladných procesov externého hodnotenia agentúry je uvedený v prílohe tejto správy.

| NAVRHOVANÁ ŠTRUKTÚRA<br>REGISTRA         |                              | revidované                 |                              | nerevidované |
|------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------|
|                                          |                              | Súlad s európskymi normami | Nesúlad s európskymi normami |              |
| Európske národné agentúry                | Národní prevádzkovatelia     |                            |                              |              |
|                                          | Cezhraniční prevádzkovatelia |                            |                              |              |
| Európske nadnárodné agentúry             |                              |                            |                              |              |
| Mimoeurópske agentúry pôsobiace v Európe |                              |                            |                              |              |

### ***Register externých agentúr na zabezpečovanie kvality, ktoré pôsobia v Európe***

ENQA sa zaviazala, že pred zasadnutím ministrov v Berlíne v roku 2003 vyvinie v spolupráci s príslušnými zainteresovanými stranami európsky register agentúr na zabezpečovanie kvality, ktorý bude zahŕňať verejné, súkromné a tematické agentúry, ktoré vyvíjajú alebo plánujú vyvíjať činnosť v Európe.

O register by mali mať záujem vysoké školy vláda, aby mohli identifikovať profesionálne a dôveryhodné agentúry na zabezpečovanie kvality, ktoré pôsobia v Európe. Tento záujem sa predovšetkým odvíja od komplikovaného postupu na uznávanie titulov získaných v zahraničí. Procesy uznávania by mohli byť efektívnejšie, ak by bolo jasné, do akej miery sú poskytovatelia vzdelávania sami kontrolovaní uznávanými agentúrami. Po druhé, pre vysoké školy je čoraz viac zaujímavé vyhľadávať zabezpečovanie kvality v zahraničných agentúrach. V tomto procese by vysokým školám samozrejme pomohlo, keby boli schopné identifikovať profesionálne agentúry v spoľahlivom registri.

Najcennejším prínosom takéhoto registra by tak bola jeho informatívna hodnota pre vysoké školy a ďalšie zainteresované strany; register by sa sám o sebe mohol stať veľmi užitočným nástrojom pre dosiahnutie transparentnosti a porovnateľnosti externého zabezpečenia kvality vysokých škôl.

V registri je potrebné zabezpečiť zhodu vstupujúcich vysokých škôl s Európskymi normami pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania. Je však dôležité zdôrazniť, že táto správa nemá za cieľ navrhnúť, aby sa register stal nástrojom na hodnotenie a ranking.

Register by mal byť otvorený pre žiadosti od všetkých agentúr, ktoré poskytujú služby v rámci Európy vrátane tých, ktoré pôsobia z mimoeurópskych krajín, alebo agentúr na nadnárodnej alebo medzinárodnej úrovni. Agentúry budú umiestnené do rôznych sekcií registra v závislosti od toho, či sú

vzájomne posudzované (peer review) alebo nie, či sú v súlade s európskymi normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality alebo nie a či fungujú striktne na národnej úrovni alebo aj cezhranične. Návrh štruktúry registra preto môže vyzerať takto:

Oddiel 1. Vzájomne posudzované agentúry rozdelené do nasledujúcich kategórií:

- Európske národné agentúry, ktoré sa podrobili vzájomnému posudzovaniu a spĺňajú všetky európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.
- Európske národné agentúry, ktoré sa podrobili vzájomnému posudzovaniu, no nespĺňajú všetky európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.
- Európske nadnárodné a neeurópske agentúry, ktoré sa podrobili vzájomnému posudzovaniu a spĺňajú všetky európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.
- Európske nadnárodné a neeurópske agentúry, ktoré sa podrobili vzájomnému posudzovaniu, no nespĺňajú všetky európske normy pre agentúry na externé zabezpečovanie kvality vysokoškolského vzdelávania.

Oddiel 2. Agentúry, ktoré neprešli vzájomným posudzovaním

- Európske národné agentúry, nadnárodné agentúry a mimoeurópske agentúry, ktoré sa nepodrobili vzájomnému posudzovaniu sú preto klasifikované na základe informácií získaných z ich žiadosti o zaradenie do registra.

Kontúry štruktúry registra:

Európsky registračný výbor rozhoduje o prijatí agentúry do Európskeho registra.

Ako jedno z kritérií pre umiestnenie agentúry do registra bude Výbor posudzovať súlad agentúry s európskymi normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality podľa výsledkov cyklického hodnotenia. Vytvorené by mali byť aj ďalšie kritériá, v ktorých sa bude zohľadňovať rôznorodosť systémov vysokoškolského vzdelávania.

Výbor bude malou a nebyrokratickou štruktúrou s deviatimi členmi, ktorých bude menovať EURASHE, ESIB, EUA, ENQA a organizácie zastupujúce európskych zamestnávateľov, odbory a profesijné organizácie a zástupcov vlády. Títo členovia budú konať vo svojom mene a nie ako poverení zástupcovia nominujúcich organizácií. ENQA bude vykonávať úlohu sekretariátu Výboru, ktorý sa bude stretávať minimálne na polročnej báze.

Európsky registračný výbor bude ako jednu zo svojich prvých úloh riešiť formalizáciu vlastníctva registra.

Ďalšou bezprostrednou úlohou Európskeho registračného výboru musí byť vytvorenie nezávislého a dôveryhodného odvolacieho systému na zabezpečenie práv vysokých škôl, ktoré boli zamietnuté alebo ktorých prijatie do registra bolo neprijateľné. Tento odvolací systém by mal byť súčasťou protokolu, ktorý vypracuje Výbor hneď potom, ako začne byť funkčný.

### ***Európske fórum na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve***

Od stretnutia v Prahe v roku 2001 sa skupina E4 pozostávajúca z ENQA, EUA, ESIB a EURASHE pravidelne stretáva na diskusiu o jednotlivých názoroch na bolonský proces a európsku kvalitu v oblasti vysokoškolského vzdelávania. Od zasadnutia v Berlíne v roku 2003 boli rokovania E4 hlavne

zamerané na vykonávanie mandátu ministrov na zabezpečovanie kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania.

Táto spolupráca na európskej úrovni sa ukázala ako konštruktívna. Tieto štyri organizácie sa preto dohodli, že Európske fórum na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve bude existovať aj naďalej a stavať na úspechoch skupiny E4. Založenie takéhoto fóra by sa v praxi premietlo do podpory aktuálnej spolupráce medzi ENQA, EUA, ESIB a EURASHE na trvalejšom základe. Fórum by fungovalo predovšetkým ako konzultačný a poradný organ pre dôležité zainteresované strany z Európy, čo by sa podobalo súčasnemu usporiadaniu, kde štyri príslušné organizácie financujú svoje vlastné aktivity a účasť bez vytvárania novej správnej štruktúry. V dlhodobom horizonte by malo fórum zahŕňať aj zástupcov trhu práce.

## 4. Vyhliadky a výzvy do budúcnosti

Táto správa obsahuje návrhy a odporúčania, ktoré prijali a schválili hlavní európski hráči na poli zabezpečovania kvality v oblasti vysokoškolského vzdelávania. Samotná existencia tejto správy je svedectvom o dosiahnutí spoločného porozumenia v oblasti, kde by sa takéto porozumenie mohlo považovať za nepravdepodobné vzhľadom na odlišné záujmy. V návrhoch sa ponúka väčšia transparentnosť, bezpečnosť a informácie o vysokoškolskom vzdelávaní pre študentov a spoločnosť. Je v nich zároveň vyjadrené uznanie a dôveryhodnosť vysokých škôl, ktoré dostávajú príležitosť preukázať odhodlanie vykonávať svoju činnosť vysoko kvalitným spôsobom v čoraz viac konkurenčnom a skeptickom prostredí. U agentúr na zabezpečovanie kvality návrhy posilňujú ich vlastnú kvalitu a dôveryhodnosť a efektívnejšie ich spájajú so širšou európskou komunitou.

Návrhy však zostanú len návrhmi, pokiaľ ich nebude sprevádzať efektívna implementačná stratégia. Ak budú schválené ministrami v Bergene, vykonajú sa okamžité opatrenia, aby sa implementovali niektoré z kľúčových bodov tejto správy. Začiatok aktivít Registra agentúr na zabezpečovanie kvality je možné datovať v druhej polovici roka 2005, pričom jeho zverejnenie online sa plánuje na rok 2006. Sekretariát ENQA urobil opatrenia na získanie ďalších zdrojov, ktoré budú nevyhnutné na tento účel. Po zasadaní ministrov prijme ENQA konkrétne nevyhnutné iniciatívy na vytvorenie Európskeho registračného výboru. Výbor začne svoju prácu formalizovaním vlastníctva registra a vypracovaním protokolu na základe predbežných činností ENQA na jar 2005. Prvé z cyklických hodnotení sa očakáva v priebehu roka 2005.

Jednou z prvých iniciatív bude aj založenie Európskeho fóra na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve. Z tohto dôvodu budú hlavnou témou budúceho stretnutia ENQA a jeho partnerov E4 v júni 2005 práve výsledky rokovaní ministrov z Bergenu a zriadenie fóra. Okrem toho bude do budúcnosti predmetom diskusie aj spolupráca s ďalšími kľúčovými zúčastnenými stranami, napr. zástupcami trhu práce. ENQA tiež zorganizovala stretnutie s ostatnými európskymi sieťami na zabezpečovanie kvality pred ďalším valným zhromaždením ENQA v septembri 2005.

Možnosť zrýchleného vykonávania niektorých návrhov tejto správy však neznamená, že začlenenie ich zvyšku bude bezproblémové. Implementácia interných a externých štandardov na zabezpečovanie kvality a ich všeobecné prijatie vysokými školami a agentúrami bude trvať dlhšie obdobie, pretože ich prijatie bude závisieť od ochoty k zmene a rozvoju zo strany signatárskych štátov s dlhodobou ustálenými a silnými systémami vysokoškolského vzdelávania. Niektoré návrhy obsiahnuté v interných normách na zabezpečovanie kvality budú pre isté vysoké školy pomerne náročné, a to najmä tam, kde je sa etabluje nová alebo rozvíjajúca tradícia zabezpečovania kvality, alebo kde dôraz na potreby študentov a ich príprava pre vstup na pracovný trh ešte nie je súčasťou inštitucionálnej kultúry. Situácia je podobná aj u noriem na externé zabezpečovanie kvality a na zabezpečovanie kvality samotných agentúr, pretože si bude vyžadovať od všetkých účastníkov, a najmä od agentúr, starostlivú sebareflexiu a porovnanie ich činností s európskymi očakávaniami. Vďaka novému cyklickému hodnotiacemu postupu sa bude tomuto cieľu venovať dostatočne včasná pozornosť. Všeobecné prijatie noriem bude možné len vtedy, ak bude jasne viditeľný úžitok z ich akceptácie.

EHEA funguje na základe národnej zodpovednosti za vysokoškolské vzdelávanie, čo znamená autonómiu v oblasti externého zabezpečovania kvality. Z tohto dôvodu je zrejmé, že táto správa nie je a nemôže byť regulačná a odporúčania a návrhy v nej obsiahnuté musia byť prezentované v duchu vzájomného rešpektu medzi odborníkmi, expertmi z vysokých škôl vrátane študentov, ministerstvami a agentúrami na zabezpečovanie kvality. Niektoré signatárske štáty budú chcieť zakotviť normy a hod-

notiaci proces aj do vlastných právnych a administratívnych rámcov. Iné sa môžu usilovať o voľnejší pohľad na vhodnosť takéhoto kroku a zvažovať výhody zmien v porovnaní s výhodami momentálneho stavu. Navrhované Európske fórum na zabezpečovanie kvality vo vysokom školstve sa ukazuje ako vhodné miesto na analýzu, diskusiu a informovanie sa o novom myslení, skúsenostiach z iných systémov a podobnosti a odlišnosti národných skúseností.

Je zrejmé, že v snahe vysporiadať sa s nadchádzajúcim obdobím sa zvýši pracovná záťaž na ENQA, jej partnerov E4 a ďalšie kľúčové zainteresované strany. V tejto správe sa jasne zdôrazňuje, že dosiahnutie dohody v EHEA za účelom zostavenia tejto správy neznamena splnenie bolonského cieľa zabezpečovania kvality. Stojí pred nami ešte mnoho práce najmä v oblasti implementácie odporúčaní uvedených v tejto správe a zabezpečením naznačovanej kultúry kvality medzi vysokými školami a externými agentúrami na zabezpečovanie kvality. Situáciu, ktorá sa uviedla do pohybu vďaka Berlínskeму mandátu, bude treba naďalej udržiavať a rozvíjať, ak sa má v EHEA vytvoriť plne funkčný európsky rozmer zabezpečovania kvality.

Pozitívom je, že v dnešnej dobe je už možné vytvoriť európsky vysokoškolský priestor so silnými, autonómnymi a efektívne fungujúcimi vysokými školami, zmyslom pre kvalitu a normy, efektívnym vzájomným posudzovaním, vierohodnými agentúrami na zabezpečovanie kvality, efektívnym registrom a väčšou mierou spolupráce s ostatnými zúčastnenými stranami, ako napr. zamestnávateľmi, pričom je zrejmé, že návrhy obsiahnuté v tejto správe sa budú ešte dlho meniť na skutočnosť.

# **Príloha: Cyklické hodnotenie agentúr na zabezpečovanie kvality<sup>1</sup>**

## **– teoretický model**

Nasledujúci model je navrhovaný orientačný proces externého hodnotenia externej agentúry na zabezpečovanie kvality. Predkladá sa ako príklad dôveryhodného procesu, ktorý je vhodný na identifikáciu súladu s európskymi normami pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality. Treba však podotknúť, že táto príloha je len vzorová a ilustratívna. Jej úroveň detailov vysoká a je pravdepodobne vyššia, než úroveň, ktorá bude potrebná v jednotlivých vzájomných hodnoteniach agentúr. Z toho vyplýva, že proces, ktorý sa v nej prezentuje, sa nemôže v žiadnom prípade považovať za štandard. Ďalej je potrebné poznamenať, že v predloženom príklade sa termín „evalvácia“ používa ako strešný termín pre ciele a procesy. Bolo by možné použiť aj termín „akreditácia“ alebo „audit“.

Proces zahŕňa nasledujúce prvky:

- formulovanie mandátu a protokolu hodnotenia;
- nominácia a ustanovenie skupiny odborníkov;
- sebahodnotenie agentúry;
- návšteva na mieste;
- zostavenie správy.

### **1. MANDÁT**

V mandáte musia byť identifikované ciele hodnotenia pokiaľ ide o perspektívy a záujmy orgánov, zainteresovaných strán a samotnej agentúry. Pokryté musia byť všetky hlavné úlohy a činnosti agentúry, a to takým spôsobom, aby bolo zrejmé, že v agentúre sa nepresadzuje žiaden podružný program.

### **2. SEBAHODNOTENIE**

#### **2.1 PODPORNÉ INFORMÁCIE, KTORÉ JE POTREBNÉ ZÍSKAŤ OD AGENTÚRY NA HODNOTENIE**

Na pochopenie kontextu, v ktorom pôsobí agentúra, sú potrebné relevantné podklady. V tejto časti sa očakáva:

##### **2.1.1 Stručný popis národného systému vysokoškolského vzdelávania vrátane:**

- štruktúry štúdiá;
- inštitucionálnej štruktúry;
- postupov a zúčastnených strán pri vytváraní nových predmetov, študijných programov a vysokých škôl;
- ďalšie postupy zabezpečovania kvality;
- postavenia vysokých škôl vo vzťahu k vláde.

---

<sup>1</sup> Štruktúra prílohy sa blíži štruktúre nedávno zdokumentovanej v manuáli projektu o vzájomnom uznávaní agentúr na zabezpečovanie kvality v severských krajinách.

### **2.1.2 Stručný popis histórie príslušnej agentúry a všeobecné hodnotenie vysokoškolského vzdelávania:**

- poslanie;
- zriadenie agentúry (vláda, vysoké školy, ostatné);
- popis právneho rámca a ďalšie formálne predpisy týkajúce sa agentúry (napr. parlamentné zákony, ministerské vyhlášky alebo nariadenia);
- financovanie agentúry;
- právo na iniciovanie hodnotení;
- vnútorná organizácia agentúry; vrátane postupov pre vymenovanie a zloženie rady / predstavenstva;
- iné zodpovednosti agentúry ako hodnotenie vysokoškolského vzdelávania;
- medzinárodná činnosť agentúry, vrátane formálnych dohôd, ako aj ďalšie činnosti, napríklad účasť na konferenciách, pracovných skupinách a výmeny pracovníkov;
- úloha agentúry v následných krokoch po hodnotení: dôsledky a sankcie.

## **2.2 EXTERNÉ ZABEZPEČOVANIE KVALITY REALIZOVANÉ AGENTÚROU**

Malo by dôjsť k predloženiu dôkazov, že agentúra sa zaväzuje pravidelne vykonávať externé zabezpečovanie kvality vysokých škôl alebo študijných programov. Takéto zabezpečovanie kvality môže zahŕňať evalváciu, revíziu, audit, kontrolu, akreditáciu alebo iné podobné činnosti, pričom by malo byť súčasťou kľúčových funkcií agentúry.

Pod slovom „pravidelne“ sa rozumie, že evalvácia sa plánuje na základe systematického postupu a že v priebehu posledných dvoch rokov došlo k realizácii niekoľkých hodnotení kvality. V tomto dôkaze by sa mal nachádzať:

- popis metodologickej oblasti pôsobnosti agentúry;
- zoznam a počet vykonaných posudzovaní kvality a počet hodnotených jednotiek.

## **2.3 EVALVAČNÉ METÓDY UPLATŇOVANÉ AGENTÚROU**

### **2.3.1 Základné informácie**

Je potrebné vytvoriť celkový popis plánovania hodnotení a ďalších základných činností, aby bolo možné určiť, či agentúra pracuje na základe transparentných metodických postupov. V tomto popise by sa mali nachádzať:

- postupy pre informovanie a komunikáciu s hodnotenými vysokými školami;
- stratégia agentúry pre zapojenie študentov;
- postupy súvisiace s tvorbou mandátu / projektového plánu individuálnej evalvácie;
- referenčný rámec hodnotenia (vopred stanovené kritériá, právne dokumenty, meranie kvality predmetov, profesijné štandardy, stanovené ciele hodnotenej vysokej školy);
- do akej miery sú metodické prvky upravené pre špecifické hodnotenie.

### 2.3.2 Metodické prvky

Popis, v ktorom sa nachádzajú dôkazy, že metodika, pomocou ktorej agentúra pracuje, je vopred definovaná a verejná a že verejné sú aj výsledky evalvácie. Táto metodika zahŕňa:

- sebahodnotenie alebo ekvivalentný postup daného subjektu hodnotenia;
- externé hodnotenie skupinou expertov vrátane návštev na mieste podľa rozhodnutia agentúry;
- publikovanie správy s verejnými výsledkami.

Agentúra môže tiež vypracovať a aplikovať iné metódy vhodné pre špeciálne účely.

Rozhodnutia a správy publikované agentúrou sú v súlade s týmito zásadami a požiadavkami, aj keď posudky vytvárajú rôzne skupiny.

Ak agentúra prijme evalvačné rozhodnutie, existuje systém na odvolanie voči takémuto rozhodnutiu. Táto metodika sa aplikuje na potreby agentúr.

Ak prijme odporúčania a / alebo podmienené uznesenie, musí tiež použiť následné procedúry na kontrolu výsledkov.

### 2.3.3 Popis úlohy externej skupiny expertov

Popis úlohy externej skupiny odborníkov by mal zahŕňať:

- postupy vymenovania a ustanovenia odborníkov, vrátane kritérií pre používanie medzinárodných odborníkov a zástupcov zainteresovaných strán, ako sú zamestnávateľia a študenti;
- metódy na inštruktaž a výcvik odborníkov;
- stretnutia odborníkov: počet, rozsah a časový plán vo vzťahu k celkovému procesu hodnotenia;
- delba práce medzi agentúrou a odborníkmi;
- úloha zamestnancov agentúry v hodnotení;
- identifikácia a vymenovanie zamestnanca(ov) agentúry, ktorí budú zodpovední za hodnotenie.

### 2.3.4 Dokumentácia

Potrebné je tiež predložiť popis postupov, ktoré agentúra používa na zber dokumentácie, aby bolo možné stanoviť postupy vzťahujúce sa na sebahodnotenie agentúry a návštevy na mieste:

#### 2.3.4.1 Popis postupov vzťahujúcich sa na sebahodnotenie

Tento popis by mal zahŕňať:

- špecifikáciu obsahu v smerniciach poskytnutých agentúrou;
- procesné poradenstvo poskytované agentúrou;
- požiadavky na zloženie sebahodnotiacich tímov, vrátane úlohy študentov;
- školenie / informovanie sebahodnotiacich tímov;
- čas potrebný na vykonanie sebahodnotenia.

#### *2.3.4.2 Popis postupov vzťahujúcich sa na návštevu na mieste*

Tento popis by mal zahŕňať:

- dotazníky / protokoly na zápis pohovorov;
- zásady pre výber účastníkov / respondentov (kategórie a špecifickí účastníci);
- zásady pre dĺžku návštevy;
- počet stretnutí a priemerná dĺžka;
- dokumentáciu zo stretnutí (interná / externá, zápisy, prepisy atď.);
- pracovné metódy externej skupiny expertov.

#### *2.3.4.3 Správy*

V dokumentácii by sa mali nachádzať nasledujúce informácie o správach:

- účel správy;
- vypracovanie správy (zamestnanci agentúry alebo odborníci);
- formát správy (dizajn a dĺžka);
- obsah správy (dokumentácia alebo len analýza / odporúčania);
- zásady pre spätnú väzbu od účastníkov hodnotia k návrhu správy;
- postupy a politika na publikovanie správy (napr. médiá);
- okamžité následné činnosti (napr. semináre a konferencie);
- dlhodobé následné činnosti (napr. hodnotenie následných činností alebo ďalšia návšteva).

#### *2.3.5 Odvolací systém*

Agentúra musí mať zdokumentované metódy na podávanie odvolania proti jej rozhodnutiam a ako sa táto metodika používa pre potreby agentúry. Z dokumentácie musí byť jasné, do akej miery je systém na podávanie odvolaní založený na následnej diskusii, prostredníctvom ktorej môže agentúra poskytnúť subjektom hodnotenia možnosť vyjadriť sa a klásť otázky k výsledkom hodnotenia.

Zjednodušene povedané, agentúra musí predložiť dôkazy, že odvolací systém poskytuje hodnoteným vysokými školami príležitosť na vyjadrenie názorov na výsledky hodnotenia.

### **2.4 ĎALŠIA DOKUMENTÁCIA**

Táto dodatočná dokumentácia by mala obsahovať popis použitia štatistických zisťovaní, štatistického materiálu alebo iné druhy dokladov, ktoré nie sú uvedené na iných miestach. Tento materiál by mal byť verejný.

### **2.5 POSTUPY PRE SYSTÉM ZABEZPEČOVANIA KVALITY PRE AGENTÚRY**

Agentúra musí preukázať, že má zavedené mechanizmy interného zabezpečovania kvality, ktoré spĺňajú požiadavky stanovené v európskych normách pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality.

### **2.6 ZÁVEREČNÉ POSTREHY**

Poskytnúť je potrebné analýzu silných a slabých stránok agentúr a ich príležitostí a hrozieb, aby bola

agentúra schopná prispôbiť sa novým požiadavkám a trendom a neustále zdokonaľovať svoje činnosti pri zachovaní stabilného a dôveryhodného metodického rámca a modelu správy.

### **3. SMERNICE PRE EXTERNÚ KONTROLNÚ KOMISIU**

V týchto smerniciach sú uvedené očakávania pre externú kontrolnú komisiu. Zahŕňajú pokyny na nasledujúce témy:

- menovanie a všeobecná organizácia;
- návšteva na mieste;
- vypracovanie správy.

Ako je uvedené vyššie, hodnotená agentúra by mala zabezpečiť sebahodnotiacu správu podľa poskytnutých pokynov. Sebahodnotenie by malo byť odoslané externej kontrolnej komisii najneskôr mesiac pred jej návštevou.

#### **3.1 VYMENOVANIE EXTERNEJ KONTROLNEJ KOMISIE**

Táto časť sa týka vymenovania odborníkov, ktorí by mali vykonať hodnotenie. Skupina externých odborníkov by mala pozostávať z nasledujúcich odborníkov:

- jeden alebo dvaja odborníci na zabezpečovanie kvality (zahraniční);
- zástupca vysokých škôl (domáci);
- študent (domáci);
- člen z inej zainteresovanej strany (napr. zamestnávateľ, domáci).

Jeden z expertov by mal byť zvolený za predsedu externej kontrolnej komisie.

Odporúča sa tiež, že v komisii by mala byť osoba, ktorá by z nezávislej pozície figurovala ako jej tajomník.

Odborníci môžu byť nominovaní z agentúr, orgánov alebo miestnych orgánov, no aby sa zabezpečilo, že hodnotenie bude vierohodné a dôveryhodné, je nevyhnutné, aby menovanie expertov realizovala tretia strana mimo zúčastnených agentúr. Táto tretia strana by mohla byť napríklad ENQA alebo agentúra, ktorá nie je zapojená do procesu. Podkladom pre menovanie odborníkov by malo byť vyhlásenie o ich nezávislosti. Hodnotená agentúra by však v rámci hodnotenia mala mať možnosť vyjadriť sa ku konečnému zloženiu komisie.

#### **3.2 NÁVŠTEVA NA MIESTE**

Pre návštevu na mieste musí byť k dispozícii protokol v nasledujúcom rozsahu:

Dĺžka návštevy sa odporúča na dva-tri dni, vrátane prípravy a následných činností v závislosti na predchádzajúcich vedomostiach externej revíznej komisie o hodnotenej agentúre a o jej kontexte. Komisia sa stretne deň pred návštevou a dohodnú sa príslušné témy. Účelom návštevy na mieste je overenie výsledkov sebahodnotenia. Pomôcky pri rozhovoroch by sa mali zostavovať s touto perspektívou.

Návšteva môže zahŕňať oddelené stretnutie s členmi predstavenstva agentúry, manažmentom, zamestnancami, odborníkmi, majiteľmi / kľúčovými zúčastnenými stranami a zástupcami hodnotených vysokých škôl na úrovni vedenia i členov interných sebahodnotiacich komisií.

### **3.3 PRÍPRAVA SPRÁVY**

Okrem splnenia všeobecného mandátu sa musí správa zamerať na dodržiavanie európskych noriem pre externé agentúry na zabezpečovanie kvality ako je uvedené v sebahodnotiacom protokole, rovnako ako s možnosťou a odporúčaniami na zdokonaľovanie v budúcnosti.

Po návšteve externá kontrolná komisia pomáha tajomníkovi vypracovať správu. Konečná verzia správy by mala byť zaslaná hodnotenej agentúre na komentár k vecným chybám.



Toto tretie vydanie Noriem a smerníc pre zabezpečovanie kvality v Európskom priestore vysokoškolského vzdelávania, ktoré vypracovala ENQA v spolupráci s EUA, ESIB a EURASHE, bolo schválené ministrami školstva signatárskych štátov Bolonskej deklarácie na schôdzke v Bergene v máji 2005. Pôvodná správa bola upravená tak, aby zodpovedala momentálnej situácii v ENQA.



**ISBN 978-952-5539-23-3 (Paperbound)**

**ISBN 978-952-5539-24-0 (PDF)**

**ISSN 1458-1051**