



СТАНДАРДИ
НАСОКИ *и*
ЗА
ОБЕЗБЕДУВАЊЕ
КВАЛИТЕТ
ЕВРОПСКИОТ *во*
ПРОСТОР
ЗА
ВИСОКО
ОБРАЗОВАНИЕ

Наслов на публикацијата при цитирање:

Стандарди и упатства за обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование (ESG). (2015). Брисел, Белгија.

Please cite this publication as:

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

The English version of the ESG is the only official version. The translating parties bear the responsibility for any inaccuracies.

Англиската верзија на стандардите е единствената официјална верзија. Преведувачите ја сносат одговорноста за било какви грешки.

ISBN of bilingual publication / Двојазична публикација со ISBN 978-609-8096-02-6

Legal deposit / Правен депозит: Д/2015/13.742/1

Authors:

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

In cooperation with:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

Автори:

Европско здружение за обезбедување квалитет во високото образование (ENQA)

Европска унија на студенти (ESU)

Европска асоцијација на универзитети (EUA)

Европска асоцијација на високообразовни институции (EURASHE)

Во соработка со:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Европски регистар за обезбедување квалитет во високото образование (EQAR)

© Превод и дизајн – ЕУ Твининг проект „Понатамошна соработка за имплементација на Националната рамка на квалификации“. Овој документ е изработен со поддршка на Европската Унија. Содржината е одговорност само на Твининг проектот и никако не ги одразува ставовите на Европската Унија.

Translation and design – EU Twinning Project “Further support to the implementation of the National Qualifications Framework”. This document was created and maintained with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of the Twinning project and do not necessarily reflect the views of the European Union.

СОДРЖИНА

TABLE OF CONTENTS

ПРЕДГОВОР	1
FOREWORD	1
I. Контекст, опфат, цели и начела	3
Поставување на контекстот	3
Опфат и концепти.....	4
Европски стандарди и упатства (ESG): цели и начела.....	6
II. Европски стандарди и упатства за обезбедување квалитет во високото образование.....	8
1 дел. Стандарди и упатства за внатрешно обезбедување квалитет.....	9
2 дел. Стандарди и упатства за надворешно обезбедување квалитет.....	18
3 дел. Стандарди и упатства за агенции за обезбедување квалитет	23
III. Прилог: Листа на стандарди	27
1 дел. Стандарди за внатрешно обезбедување квалитет	27
2 дел. Стандарди за надворешно обезбедување квалитет	29
3 дел. Стандарди за агенции за обезбедување квалитет.....	31
I. Context, Scope, Purposes, And Principles	3
Setting the context.....	3
Scope and Concepts	4
ESG: Purposes and Principles.....	6
II. European Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education.....	8
Part 1: Standards and Guidelines for Internal Quality Assurance.....	9
Part 2: Standards and Guidelines for External Quality Assurance.....	18
Part 3: Standards and Guidelines for Quality Assurance Agencies.....	23
III. Annex: Summary list of standards	27
Part 1: Standards for Internal Quality Assurance.....	27
Part 2: Standards for External Quality Assurance.....	29
Part 3: Standards for Quality Assurance Agencies.....	31

ПРЕДГОВОР

Стандардите и упатствата за обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование беа усвоени од страна на министрите одговорни за високо образование во 2005 година, по предлог изготвен од страна на Европското здружение за обезбедување квалитет во високото образование (ENQA), во соработка со Здружението на Европски студенти (ESU)¹, Европската асоцијација на високообразовни институции (EURASHE) и Европската асоцијација на универзитети (EUA).

Од 2005 година постигнат е значителен напредок во обезбедувањето квалитет, како и во останатите аспекти на Болоњскиот процес, како што се рамките на квалификации, признавањето и промовирањето на употребата на резултатите од учењето, што придонесува за промена на парадигмите во насока на учење и подучување насочено кон студентите.

Со оглед на контекстот кој постојано се менува, во 2012 година, министерското комунике ја покани E4 Групата (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) во соработка со Education International (EI), BUSINESSEUROPE и Европскиот регистар за обезбедување квалитет во високото образование (EQAR) да подготви првичен предлог за ревизија на стандардите со цел подобрување на нивната „јасност, применливост и корисност, како и нивниот опфат“.

Ревидирањето беше спроведено со неколку консултации во кои беа вклучени главните засегнати организации и министерства. Бројните добиени коментари, предлози и препораки беа внимателно анализирани и земени предвид од страна на Управувачката група (SG). Истите се содржани во верзијата на стандардите од 2015 година.

Европските стандарди и упатства 2015 беа усвоени од министрите одговорни за високо образование во Европскиот простор за високо образование, во мај 2015 година. Како резултат на процес на заемна ревизија, сметаме дека тие претставуваат консензус помеѓу сите засегнати организации и министерства за начинот на подобрување на процесот на обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование, со што се обезбедува цврста основа за нивна успешна имплементација.

FOREWORD

The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG) were adopted by the Ministers responsible for higher education in 2005 following a proposal prepared by the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in cooperation with the European Students' Union (ESU)¹, the European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and the European University Association (EUA).

Since 2005, considerable progress has been made in quality assurance as well as in other Bologna action lines such as qualification frameworks, recognition and the promotion of the use of learning outcomes, all these contributing to a paradigm shift towards student-centred learning and teaching.

Given this changing context, in 2012 the Ministerial Communiqué invited the E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) in cooperation with Education International (EI), BUSINESSEUROPE and the European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) to prepare an initial proposal for a revised ESG “to improve their clarity, applicability and usefulness, including their scope”.

The revision included several consultation rounds involving both the key stakeholder organisations and ministries. The many comments, proposals and recommendations received were carefully analysed and taken very seriously by the Steering Group (SG). They are reflected in this 2015 version of the ESG. The ESG 2015 were adopted by the Ministers responsible for higher education in the European Higher Education Area in May 2015. As a result of the participative revision we are confident that they reflect a consensus among all the organisations and ministries involved on how to take forward quality assurance in the European Higher Education Area and, as such, provide a firm basis for successful implementation.

¹ ESU претходно беше позната како ESIB – Национални униии на студенти во Европа.

ESU formerly known as ESIB – National Unions of Students in Europe.

Европско здружение за обезбедување квалитет во
високото образование (ENQA)

Европска унија на студенти (ESU)

Европска асоцијација на универзитети (EUA)

Европска асоцијација на високообразовни
институции (EURASHE)

Во соработка со:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

Европски регистар за обезбедување квалитет во
високото образование (EQAR)

European Association for Quality Assurance in
Higher Education (ENQA)

European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher
Education (EURASHE)

In cooperation with:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher
Education (EQAR)

I. КОНТЕКСТ, ОПФАТ, ЦЕЛИ И НАЧЕЛА

Поставување на контекстот

Високото образование, истражувачката работа и иновацијата играат клучна улога во обезбедувањето поддршка за социјална кохезија, економски развој и глобална конкуренција. Со оглед на тенденцијата Европските општества да бидат сè повеќе засновани на знаење, високото образование претставува главна компонента за социо-економскиот и културниот развој. Истовремено, сè поголемата побарувачка за вештини и компетенции налага високото образование да одговори на нов начин.

Поширокиот пристап до високото образование е можност за високообразовните институции да ги искористат сè поразновидните индивидуални искуства. Со цел да се одговори на разновидноста и зголемените очекувања за високото образование, потребно е да се направи темелна промена на начинот на кој се спроведува; потребно е да се има пристап кон учењето и подучувањето кој ќе биде повеќе насочен кон студентите, да се прифаќаат пофлексибилни начини на стекнување знаење и да се признаваат компетенции кои се стекнати вон формалните наставни програми. Самите високообразовни институции, исто така, имаат сè поразлични мисии, начини на реализација на наставата и соработката, со сè поголема интернационализација, дигитално учење и нови форми на подучување.² Обезбедувањето квалитет е клучно за поддршка на високообразовните системи и институции во процесот на приспособување на ваквите промени, а во истовреме гарантира дека квалификациите и искуството кои студентите ги стекнуваат во високото образование ќе бидат главниот приоритет на институциите.

Главната цел на стандардите е да придонесат кон заедничко разбирање на процесот на обезбедување квалитет во учењето и подучувањето во меѓународни рамки и од страна на сите засегнати страни вклучени во процесот.³ Тие играат и ќе продолжат да играат многу важна улога во развојот на националните и институционалните системи за обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование (EHEA)

I. CONTEXT, SCOPE, PURPOSES AND PRINCIPLES

Setting the context

Higher education, research and innovation play a crucial role in supporting social cohesion, economic growth and global competitiveness. Given the desire for European societies to become increasingly knowledge-based, higher education is an essential component of socio-economic and cultural development. At the same time, an increasing demand for skills and competences requires higher education to respond in new ways.

Broader access to higher education is an opportunity for higher education institutions to make use of increasingly diverse individual experiences. Responding to diversity and growing expectations for higher education requires a fundamental shift in its provision; it requires a more student-centred approach to learning and teaching, embracing flexible learning paths and recognising competences gained outside formal curricula. Higher education institutions themselves also become more diverse in their missions, mode of educational provision and cooperation, including growth of internationalisation, digital learning and new forms of delivery.² The role of quality assurance is crucial in supporting higher education systems and institutions in responding to these changes while ensuring the qualifications achieved by students and their experience of higher education remain at the forefront of institutional missions.

A key goal of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) is to contribute to the common understanding of quality assurance for learning and teaching across borders and among all stakeholders. They have played and will continue to play an important role in the development of national and institutional quality assurance systems across the European Higher Education Area (EHEA) and cross-border cooperation. Engagement with quality assurance processes, particularly the external ones, allows European higher education systems to

² Комуникација на Европската Комисија: Отворање на образованието: Иновативно подучување и учење за сите преку нови технологии и отворени образовни ресурси, ЦОМ(2013), 654, финално, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

Communication of the European Commission: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Education Resources, COM(2013), 654, final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

³ Освен ако не е поинаку наведено, во документот се подразбира дека засегнатите страни ги опфаќаат сите чинители во рамките на една институција, вклучувајќи ги и студентите и работниот кадар, како и надворешните чинители, како што се работодавачите и надворешните партнери на институцијата.

Unless otherwise specified, in the document stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

и прекуграничната соработка. Вклучување во процесите за обезбедување квалитет, особено во надворешните процеси, им овозможува на Европските системи за високо образование да го покажат својот квалитет и да ја зголемат транспарентноста, што придонесува кон градење заедничка доверба и пошироко признавање на нивните квалификации, програми⁴ и друго образование.

Стандардите се користат од страна на институциите и агенциите задолжени за обезбедување квалитет како документ на кој често се упатува кога станува збор за внатрешни и надворешни системи на обезбедување квалитет. Се користат и од Европскиот регистар за обезбедување квалитет (EQAR), кој е одговорен за регистарот на агенции за обезбедување квалитет кои постапуваат во согласност со стандардите.

Опфат и концепти

Европските стандарди и упатства се група на стандарди и упатства за внатрешно и надворешно обезбедување квалитет во високото образование. Тие не се стандарди за квалитет, ниту пак утврдуваат како треба да се спроведуваат процесите за обезбедување квалитет, туку, обезбедуваат упатства кои опфаќаат област која е многу важна за успешно обезбедување квалитет и за средината во која се одвива наставата во високото образование. Стандардите треба да се гледаат и од поширок аспект кој вклучува и рамки на квалификации, ЕКТС и додаток на диплома, кои исто така придонесуваат за промовирање на транспарентноста и меѓусебната доверба во високото образование во ЕНЕА.

Овие стандарди акцентот го ставаат на обезбедување квалитет поврзан со учењето и подучувањето во високото образование, вклучувајќи ја и средината за учење и релевантните врски со истражувачката работа и иновациите. Покрај тоа, институциите имаат политики и процеси за обезбедување и унапредување на квалитетот на другите активности, како што се истражувачката работа и управувањето.

Стандардите се однесуваат на целокупното високо образование во ЕНЕА, без оглед на начинот на студирање или местото каде што се изведува наставата. Со тоа, тие се применливи за сите високообразовни институции, вклучително и за меѓународното и за прекуграничното образование. **Терминот „програма“ во овој документ се однесува на високото образование во најширока смисла,**

demonstrate quality and increase transparency, thus helping to build mutual trust and better recognition of their qualifications, programmes⁴ and other provision.

The ESG are used by institutions and quality assurance agencies as a reference document for internal and external quality assurance systems in higher education. Moreover, they are used by the European Quality Assurance Register (EQAR), which is responsible for the register of quality assurance agencies that comply with the ESG.

Scope and Concepts

The ESG are a set of standards and guidelines for internal and external quality assurance in higher education. The ESG are not standards for quality, nor do they prescribe how the quality assurance processes are implemented, but they provide guidance, covering the areas which are vital for successful quality provision and learning environments in higher education. The ESG should be considered in a broader context that also includes qualifications frameworks, ECTS and diploma supplement that also contribute to promoting the transparency and mutual trust in higher education in the EHEA.

The focus of the ESG is on quality assurance related to learning and teaching in higher education, including the learning environment and relevant links to research and innovation. In addition institutions have policies and processes to ensure and improve the quality of their other activities, such as research and governance.

The ESG apply to all higher education offered in the EHEA regardless of the mode of study or place of delivery. Thus, the ESG are also applicable to all higher education including transnational and cross-border provision. **In this document the term “programme” refers to higher education in its broadest sense,** including that which is not part of a programme leading to a formal degree.

Higher education aims to fulfil multiple purposes; including preparing students for active citizenship, for their future careers (e.g. contributing to their

⁴ Терминот „програма“ во овие стандарди се однесува на обезбедување на високо образование во неговата најширока смисла, вклучително и образование кое не е дел од програма со која се стекнува формален академски назив.

The term “programme” in these standards refers to higher education provision in its broadest sense, including provision that is not part of a programme leading to a formal degree.

вклучително и образование што не е дел од програма со која се стекнува формален академски назив. Високото образование се стреми да постигне повеќе цели, како што се подготовка на студентите за граѓански активизам и нивната идна кариера (со што, на пример, се зголемува можноста за вработување), поддршка на личниот развој, создавање широка напредна база на знаење и стимулирање на истражувачката работа и иновациите.⁵ Затоа, засегнатите страни, кои може да даваат приоритет на различни цели, можат различно да го поимаат квалитетот во високото образование и обезбедувањето квалитет треба да ги земе предвид овие различни перспективи. Квалитетот, иако не е лесно да се дефинира, главно е резултат на интеракцијата меѓу наставниците, студентите и институционалната средина за учење. Обезбедувањето квалитет треба да обезбеди средина за учење во која содржината на програмите, можностите за учење и просториите се соодветни за таа намена. Во основата на сите активности за обезбедување квалитет се отчетноста и унапредувањето. Тие заедно создаваат доверба во учинокот на високообразовната институција. Успешно спроведениот систем за обезбедување квалитет ќе обезбеди информации кои на високообразовните институции и на јавноста им гарантираат квалитет на активностите кои се спроведуваат од страна на високообразовните институции (отчетност), како и совети и препораки како да се подобри начинот на реализација (унапредување). Оттука, обезбедувањето квалитетот и унапредувањето на квалитетот се меѓусебно поврзани. Тие можат да го поддржат развојот на култура на квалитет која се прифаќа од сите: почнувајќи од студентите и академскиот кадар па сè до институционалното раководство и менаџмент. **Терминот „обезбедување квалитет“ во овој документ се користи за опишување на сите активности во рамките на циклусот на континуирано унапредување (т.е. активности за обезбедување квалитет и унапредување).** Освен ако не е поинаку наведено, во документот се подразбира дека засегнатите страни ги опфаќаат сите чинители во рамките на една институција, вклучувајќи ги и учениците и наставниот кадар, како и надворешните чинители, како што се работодавачите и надворешните партнери на институцијата.

employability), supporting their personal development, creating a broad advanced knowledge base and stimulating research and innovation³. Therefore, stakeholders, who may prioritise different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives. Quality, whilst not easy to define, is mainly a result of the interaction between teachers, students and the institutional learning environment. Quality assurance should ensure a learning environment in which the content of programmes, learning opportunities and facilities are fit for purpose.

At the heart of all quality assurance activities are the twin purposes of accountability and enhancement. Taken together, these create trust in the higher education institution's performance. A successfully implemented quality assurance system will provide information to assure the higher education institution and the public of the quality of the higher education institution's activities (accountability) as well as provide advice and recommendations on how it might improve what it is doing (enhancement). Quality assurance and quality enhancement are thus inter-related. They can support the development of a quality culture that is embraced by all: from the students and academic staff to the institutional leadership and management.

The term 'quality assurance' is used in this document to describe all activities within the continuous improvement cycle (i.e. assurance and enhancement activities).

Unless otherwise specified, in the document stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

The word institution is used in the standards and guidelines to refer to higher education institutions. Depending on the institution's approach to quality assurance it can, however, refer to the institution as whole or to any actors within the institution.

⁵ Препорака Rec (2007)6 од Комитетот на министри на Советот на Европа за јавната одговорност за високото образование и истражување, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

Recommendation Rec (2007)6 by the Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

Терминот институција се користи во стандардите и упатствата за означување на високообразовните институции. Во зависност од пристапот на институцијата кон обезбедувањето квалитет, може да се однесува на институцијата во целина или на одделни чинители во институцијата.

Европски упатства и стандарди: Цели и Начела

Стандардите ги имаат следниве цели:

- **Поставуваат заедничка рамка за системите за обезбедување квалитет на учење и подучување на европско, национално и институционално ниво;**
- **Овозможуваат обезбедување и унапредување на квалитетот на високото образование во Европскиот простор за високо образование;**
- Поттикнуваат меѓусебна доверба, со што се олеснува признавањето и мобилноста во земјата и во странство;
- **Обезбедуваат информации за обезбедување квалитет во ЕНЕА.**

Овие цели обезбедуваат рамка во која стандардите можат да се користат и да се имплементираат на различни начини, од различни институции, агенции и земји. ЕНЕА се карактеризира со разновидност на политички системи, високообразовни системи, социо-културни и образовни традиции, јазици, аспирации и очекувања. Затоа, еден единствен монолитен пристап кон квалитетот и обезбедувањето квалитет во високото образование е несоодветен. Широкото прифаќање на сите стандарди е предуслов за создавање на заедничко разбирање на процесот на обезбедување квалитет во Европа. Од овие причини, стандардите треба да бидат доволно генерички, со цел да бидат применливи за сите облици на високо образование.

Стандардите обезбедуваат критериуми на европско ниво според кои се оценуваат агенциите за обезбедување квалитет и нивните активности.⁶ Така се гарантира агенциите за обезбедување квалитет во ЕНЕА да се придржуваат до истите начела, и процесите и процедурите да бидат изготвени во согласност со целите и барањата во рамките на соодветниот контекст.

Стандардите се засноваат на следниве четири начела

ESG: Purposes and Principles

The ESG have the following purposes:

- **They set a common framework** for quality assurance systems for learning and teaching at European, national and institutional level;
- **They enable the assurance and improvement of quality** of higher education in the European higher education area;
- **They support mutual trust**, thus facilitating recognition and mobility within and across national borders;
- **They provide information on quality assurance** in the EHEA.

These purposes provide a framework within which the ESG may be used and implemented in different ways by different institutions, agencies and countries. The EHEA is characterised by its diversity of political systems, higher education systems, socio-cultural and educational traditions, languages, aspirations and expectations. This makes a single monolithic approach to quality and quality assurance in higher education inappropriate. Broad acceptance of all standards is a precondition for creating common understanding of quality assurance in Europe. For these reasons, the ESG need to be at a reasonably generic level in order to ensure that they are applicable to all forms of provision.

The ESG provide the criteria at European level against which quality assurance agencies and their activities are assessed⁴. This ensures that the quality assurance agencies in the EHEA adhere to the same set of principles and the processes and procedures are modelled to fit the purposes and requirements of their contexts.

The ESG are based on the following four principles for quality assurance in the EHEA:

⁶ Агенциите кои аплицираат за вклучување во Европскиот регистар за обезбедување квалитет (EQAR) поминуваат надворешен преглед за кој стандардите ги обезбедува критериумите. Исто така, Европската асоцијација за обезбедување квалитет во високото образование (ЕНКА) се потпира на усогласеноста со стандардите кога станува збор за доделувањето на целосен статус на агенциите за обезбедување квалитет во организацијата.

Agencies that apply for inclusion in the European Quality Assurance Register (EQAR) undergo an external review for which the ESG provide the criteria. Also the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) relies on compliance with the ESG when it comes to granting quality assurance agencies full membership status in the organisation.

за обезбедување квалитет во ЕНЕА:

- Високообразовните институции имаат примарна одговорност за квалитетот на образованието и неговото обезбедување;
- Обезбедувањето на квалитетот ја рефлектира разновидноста на високообразовните системи, институциите, програмите и студентите;
- Обезбедувањето на квалитетот го поддржува развојот на култура на квалитет;
- Обезбедувањето на квалитетот ги зема предвид потребите и очекувањата на студентите, на другите засегнати страни и општеството.

- Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their provision and its assurance;
- Quality assurance responds to the diversity of higher education systems, institutions, programmes and students;
- Quality assurance supports the development of a quality culture;
- Quality assurance takes into account the needs and expectations of students, all other stakeholders and society.

II. ЕВРОПСКИ СТАНДАРДИ И УПАТСТВА ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ КВАЛИТЕТ ВО ВИСОКОТО ОБРАЗОВАНИЕ

Стандардите за обезбедување квалитет се поделени во три дела:

- Внатрешно обезбедување квалитет;
- Надворешно обезбедување квалитет;
- Агенции за обезбедување квалитет.

Треба да се има предвид дека трите дела се внатрешно меѓусебно поврзани и заедно претставуваат основа на Европската рамка за обезбедување квалитет. Надворешното обезбедување квалитет во Дел 2 ги признава стандардите за внатрешно обезбедување квалитет од Дел 1, со што се обезбедува внатрешното функционирање на институциите да биде директно релевантно за секое надворешно обезбедување квалитет кое се спроведува. На ист начин, Дел 3 упатува на Дел 2. Така, овие три дела меѓусебно се дополнуваат во високообразовните институции, како и во агенциите, под претпоставка дека и другите засегнати страни придонесуваат кон рамката. Затоа, трите дела треба да се читаат како целина.

Стандардите претставуваат договорена и прифатена пракса за обезбедување квалитет во високото образование во ЕНЕА, така што, сите засегнати страни треба да ги земаат предвид и да се придржуваат кон нив, во сите облици на високото образование.⁷ Листата на стандарди за обезбедување квалитет е приложена како Прилог за да се овозможи нивна полесна употреба.

Упатствата објаснуваат зошто се важни стандардите и опишуваат како тие можат да се спроведат. Со нив се поставуваат добри практики во соодветната област кои треба да бидат земени предвид од страна на сите актери вклучени во процесот на обезбедување квалитет. Нивната имплементација ќе варира во зависност од контекстот.

II. EUROPEAN STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

The standards for quality assurance have been divided into three parts:

- Internal quality assurance;
- External quality assurance;
- Quality assurance agencies.

It should be kept in mind, however, that the three parts are intrinsically interlinked and together form the basis for a European quality assurance framework. External quality assurance in Part 2 recognises the standards for internal quality assurance in Part 1 thus ensuring that the internal work undertaken by institutions is directly relevant to any external quality assurance that they undergo. In the same way Part 3 refers to Part 2. Thus, these three parts work on a complementary basis in higher education institutions as well as in agencies and also work on the understanding that other stakeholders contribute to the framework. As a consequence, the three parts should be read as a whole.

The standards set out agreed and accepted practice for quality assurance in higher education in the EHEA and should, therefore, be taken account of and adhered to by those concerned, in all types of higher education provision.⁵ The summary list of standards for quality assurance is placed in the annex for easy reference.

The guidelines explain why the standard is important and describe how standards might be implemented. They set out good practice in the relevant area for consideration by the actors involved in quality assurance. Implementation will vary depending on different contexts.

⁷ Во Стандардите се користи стандардната конструкција на англискиот јазик „треба“ којашто конотира пропишување и почитување на пропишаното.

The standards make use of the common English usage of “should”⁸ which has the connotation of prescription and compliance.

1.1. Политика за обезбедување квалитет

Стандард:

Институциите треба да имаат политика за обезбедување квалитет која е јавна и претставува дел од нивното стратешко управување. Внатрешните засегнати страни треба да ја изготват и имплементираат оваа политика преку соодветните структури и процеси, а истовремено да ги вклучат и надворешните засегнати страни.

Упатства:

Политиките и процесите се главните столбови на еден кохерентен институционален систем за обезбедување квалитет кој претставува циклус на континуирано унапредување и придонесува за отчетноста на институцијата. Тоа оди во прилог на развојот на културата на квалитет во која сите внатрешни чинители преземаат одговорност за квалитетот и се вклучуваат во обезбедување квалитет на сите нивоа на институцијата. Со цел да се олесни овој процес, политиката треба да биде формално усвоена и јавно достапна.

Политиките за обезбедување квалитет се најефикасни кога го одразуваат односот помеѓу истражувачката работа и учењето и подучувањето и го земаат предвид националниот контекст во кој работи институцијата, институционалниот контекст и нејзиниот стратешки пристап. Таквата политика:

- ја поддржува организацијата на системот за обезбедување квалитет;
- им помага на секторите, училиштата, факултетите и другите организациски единици, како и на институционалното раководство, вработените и студентите да преземат одговорност за обезбедување квалитет;
- ги поддржува академскиот интегритет и слобода и внимава на академски измами;
- штити од нетолерантност и дискриминација на студенти и вработени;
- го поттикнува учеството на надворешните засегнати страни во процесот на обезбедување квалитет.

Политиката преминува во пракса преку најразлични внатрешни процеси за обезбедување квалитет, што овозможува учество на целата

1.1 Policy for Quality Assurance

Standard:

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

Guidelines:

Policies and processes are the main pillars of a coherent institutional quality assurance system that forms a cycle for continuous improvement and contributes to the accountability of the institution. It supports the development of quality culture in which all internal stakeholders assume responsibility for quality and engage in quality assurance at all levels of the institution. In order to facilitate this, the policy has a formal status and is publicly available.

Quality assurance policies are most effective when they reflect the relationship between research and learning & teaching and take account of both the national context in which the institution operates, the institutional context and its strategic approach. Such a policy supports:

- the organisation of the quality assurance system;
- departments, schools, faculties and other organisational units as well as those of institutional leadership, individual staff members and students to take on their responsibilities in quality assurance;
- academic integrity and freedom and is vigilant against academic fraud;
- guarding against intolerance of any kind or discrimination against the students or staff;
- the involvement of external stakeholders in quality assurance.

The policy translates into practice through a variety of internal quality assurance processes that allow participation across the institution. How the policy is implemented, monitored and revised is the institution's decision. The quality assurance policy also covers any elements of an institution's activities that are subcontracted to or carried out by other parties.

институција. Институцијата одлучува на кој начин ќе ја спроведува, следи и ревидира политиката.

Политиката за обезбедување квалитет, исто така, ги опфаќа сите елементи на активностите на институцијата кои се подизведуваат или вршат од други субјекти.

1.2. Изработка и одобрување на програми

Стандард:

Институциите треба да воспостават процеси за изработка и одобрување на нивните програми. Програмите треба да бидат изработени така што да ги исполнуваат поставените цели, вклучувајќи ги и предвидените резултати од учењето. Квалификацијата која се стекнува со програмата треба да биде јасно прецизирана и претставена, и да се однесува на соодветното ниво на националната рамка на квалификации за високо образование и, следствено, на Рамката за квалификации на Европскиот простор за високо образование.

Упатства:

Студиските програми се во суштината на мисијата на подучување на високообразовните институции. Тие на студентите им обезбедуваат академско знаење и вештини, како и преносливи вештини, кои може да влијаат на личниот развој и да се применат во нивната идна кариера.

Програмите

- се изработени со општи програмски цели во согласност со институционалната стратегија и имаат експлицитни, наменски резултати од учењето;
- се изработени со вклучување на студенти и други засегнати страни во работата;
- употребуваат надворешна експертиза и референтни точки;
- ги одразуваат четирите цели на високото образование на Советот на Европа (види Опфат и концепти);
- изработени се со цел да обезбедуваат непречен напредок на студентите;
- го дефинираат очекуваниот обем на работа на студентите, на пр. во ЕКТС;
- опфаќаат добро структурирани можности за работа и пракса;⁸

1.2. Design and Approval of Programmes

Standard:

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

Guidelines:

Study programmes are at the core of the higher education institutions' teaching mission. They provide students with both academic knowledge and skills including those that are transferable, which may influence their personal development and maybe applied in their future careers.

Programmes

- are designed with overall programme objectives that are in line with the institutional strategy and have explicit intended learning outcomes;
- are designed by involving students and other stakeholders in the work;
- benefit from external expertise and reference points;
- reflect the four purposes of higher education of the Council of Europe (cf. Scope and Concepts);
- are designed so that they enable smooth student progression;
- define the expected student workload, e.g. in ECTS;
- include well-structured placement opportunities where appropriate⁶;
- are subject to a formal institutional approval process.

⁸ Практиката вклучува обука, стажирање и други периоди од програмата кои не се поминати во институцијата, но кои му овозможуваат на студентот да стекне искуство во соодветната област на студирање.

Placements include traineeships, internships and other periods of the programme that are not spent in the institution but that allow the student

- подлежат на формален институционален процес на одобрување.

1.3. Учење, подучување и вреднување насочено кон студентот

Стандард:

Институциите треба да се погрижат програмите да се реализираат на начин кој поттикнува активно учество на студентите во процесот на учење и оценувањето на студентите да го одразува овој пристап.

Упатства:

Учењето и подучувањето насочено кон студентот играат важна улога во стимулирањето на мотивацијата, саморефлексијата и ангажманот на студентите во процесот на учење. Тоа значи дека треба да се внимава при изработката и реализацијата на студиските програми, како и при оценувањето на резултатите.

Учењето и подучувањето насочено кон студентите:

- ја почитуваат и се приспособуваат на разновидноста на студентите и нивните потреби, овозможувајќи флексибилни начини за стекнување знаење;
- земаат предвид и користат различни начини на подучување;
- флексибилно користат различни педагошки методи;
- редовно ги оценуваат и приспособуваат начинот на подучување и педагошките методи;
- поттикнуваат чувство на автономија кај студентот, притоа обезбедувајќи соодветни упатства и поддршка од страна на наставникот;
- промовираат меѓусебно почитување во односот студент - наставник;
- следат соодветни процедури за постапување по поплаките на учениците.

Имајќи ја предвид важноста на проверката на напредокот на студентите и нивните идни кариери, процесите за обезбедување квалитет во проверка на знаење го земаат предвид следново:

- Оценувачите се запознаени со постојните методи за тестирање и оценување и добиваат поддршка во развивањето на вештините во оваа област;
- Критериумите и методите за проверка на знаењето, како и критериумите за оценување се објавуваат однапред;

1.3. Student-Centred Learning, Teaching and Assessment

Standard:

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

Guidelines:

Student-centred learning and teaching plays an important role in stimulating students' motivation, self-reflection and engagement in the learning process. This means careful consideration of the design and delivery of study programmes and the assessment of outcomes.

The implementation of student-centred learning and teaching:

- respects and attends to the diversity of students and their needs, enabling flexible learning paths;
- considers and uses different modes of delivery, where appropriate;
- flexibly uses a variety of pedagogical methods;
- regularly evaluates and adjusts the modes of delivery and pedagogical methods;
- encourages a sense of autonomy in the learner, while ensuring adequate guidance and support from the teacher;
- promotes mutual respect within the learner- teacher relationship;
- has appropriate procedures for dealing with students' complaints.

Considering the importance of assessment for the students' progression and their future careers, quality assurance processes for assessment take into account the following:

- Assessors are familiar with existing testing and examination methods and receive support in developing their own skills in this field;
- The criteria for and method of assessment, as well as criteria for marking, are published in advance;
- The assessment allows students to demonstrate the extent to which the intended learning outcomes have been achieved. Students are given feedback, which, if necessary, is linked to advice on the learning process;
- Where possible, assessment is carried out by more than one examiner;
- The regulations for assessment take into account mitigating circumstances;
- Assessment is consistent, fairly applied to all

- Проверката на знаењето им овозможува на студентите да покажат до кој степен се постигнати предвидените резултати од учењето. На студентите им се даваат повратни информации, и, доколку е потребно, совети за процесот на учење;
- Кога е можно, проверката на знаење го врши повеќе од еден оценувач;
- Регулативите за проверка на знаењето земаат предвид олеснителни околности;
- Проверката на знаење треба да е конзистентно, да се применува еднакво кон сите и да се врши во согласност со наведените процедури;
- Постои службена процедура за приговори и жалби од студентите.

1.4. Прием на студенти, напредување, признавање и сертификати

Стандард:

Институциите треба доследно да ги применуваат однапред дефинираните јавни регулативи кои ги опфаќаат сите фази на студентскиот „животен циклус“, на пр. прием на студенти, напредување, признавање и сертификација.

Упатства:

Обезбедувањето услови и поддршка кои се неопходни за студентите да напредуваат во академската кариера е во најдобар интерес на студентите, програмите, институциите и системите. Од витално значење е да се има соодветни процедури за прием, признавање и завршување, особено кога студентите се мобилни во рамките на и низ високообразовните системи.

Важно е политиките за пристап, процесите на прием и критериумите да се спроведуваат доследно и на транспарентен начин и да се обезбеди соодветен вовед во институцијата и програмата.

Институциите треба да воведат и процеси и алатки за собирање, следење и постапување по информациите за напредокот на студентите.

Правичното признавање на високообразовните квалификации, периодите на студирање и претходното учење, вклучувајќи и признавање на неформалното и искуственото учење, се основни компоненти за обезбедување напредок на студентите во процесот на студирање, истовремено промовирајќи ја мобилноста.

Соодветните процедури за признавање се потпираат на:

students and carried out in accordance with the stated procedures;

- A formal procedure for student appeals is in place.

1.4. Student Admission, Progression, Recognition and Certification

Standard:

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e. g. student admission, progression, recognition and certification.

Guidelines:

Providing conditions and support that are necessary for students to make progress in their academic career is in the best interest of the individual students, programmes, institutions and systems. It is vital to have fit-for-purpose admission, recognition and completion procedures, particularly when students are mobile within and across higher education systems.

It is important that access policies, admission processes and criteria are implemented consistently and in a transparent manner. Induction to the institution and the programme is provided.

Institutions need to put in place both processes and tools to collect, monitor and act on information student progression.

Fair recognition of higher education qualifications, periods of study and prior learning, including the recognition of non-formal and informal learning, are essential components for ensuring the students’ progress in their studies, while promoting mobility. Appropriate recognition procedures rely on:

- institutional practice for recognition being in line with the principles of the Lisbon Recognition Convention;
- cooperation with other institutions, quality assurance agencies and the national ENIC/NARIC centre with a view to ensuring coherent recognition across the country.

Graduation represents the culmination of the students’

- институционална пракса признавањето да биде во согласност со начелата на Лисабонската конвенција за признавање;
- соработка со други институции, агенции за обезбедување квалитет и националниот центар ENIC/NARIC во насока на обезбедување на усогласеност на признавањето во целата земја.

Дипломирањето е кулминација на периодот на студирање. Студентите треба да добијат документација во која се објаснува стекнатата квалификација, вклучувајќи ги и постигнатите резултати од учењето и контекстот, нивото, содржината и статусот на студиите кои биле посетувани и успешно завршени.

1.5. Наставен кадар

Стандард:

Институциите треба да ја гарантираат компетентноста на своите наставници. Треба да применуваат правични и транспарентни процеси за вработување и развој на кадарот.

Упатства:

Улогата на наставникот е од суштинско значење за создавање на високо квалитетно студентско искуство и за стекнување знаења, компетенции и вештини. Диверзификацијата на студентската популација и нагласениот фокус на резултатите од учењето налагаат учење и подучување насочено кон студентот, со што се менува и улогата на наставникот (види Стандард 1.3).

Високообразовните институции имаат примарна одговорност за квалитетот на нивниот кадар и за обезбедување средина каде истиот ефикасно ќе ги извршува задачите. Таквата средина

- утврдува и следи јасни, транспарентни и правични процеси за вработување на кадри и услови за вработување кои ја препознаваат важноста на подучувањето;
- нуди можности и го промовира професионалниот развој на наставниот кадар;
- поттикнува научни активности за зајакнување на врската помеѓу образованието и истражувачката работа;
- поттикнува иновации во методите на подучување и користење нови технологии.

period of study. Students need to receive documentation explaining the qualification gained, including achieved learning outcomes and the context, level, content and status of the studies that were pursued and successfully completed.

1.5. Teaching Staff

Standard:

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

Guidelines:

The teacher's role is essential in creating a high quality student experience and enabling the acquisition of knowledge, competences and skills. The diversifying student population and stronger focus on learning outcomes require student-centred learning and teaching and the role of the teacher is, therefore, also changing (cf. Standard 1.3).

Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their staff and for providing them with a supportive environment that allows them to carry out their work effectively.

Such an environment

- sets up and follows clear, transparent and fair processes for staff and conditions of employment that recognise the importance of teaching;
- offers opportunities for and promotes the professional development of teaching staff;
- encourages scholarly activity to strengthen the link between education and research;
- encourages innovation in teaching methods and the use of new technologies.

1.6. Ресурси за учење и поддршка на студенти

Стандард:

Институциите треба соодветно да ги финансираат активностите за учење и подучување и да обезбедат соодветни и лесно достапни ресурси за учење и поддршка на студентите.

Упатства:

Со цел студентите да имаат подобро искуство во високото образование, институциите обезбедуваат широк спектар на ресурси за да им помогнат на студентите во учењето. Тоа подразбира ресурси како што се библиотеки, простории за студирање и ИТ инфраструктура, како и човечки ресурси, како на пример тутори, ментори и други советници. Улогата на помошната служба е од особено значење за олеснување на мобилноста на студентите внатре во и меѓу високообразовните системи.

Потребите на разновидната студентска популација (како на пример, возрасните, вонредните, вработените и меѓународните студенти, како и студентите со попреченост), и преминот кон учење насочено кон студентите и приспособливите начини на учење и подучување, се земаат предвид при распределбата, планирањето и обезбедувањето на ресурси за учење и поддршка на студентите.

Помошните активности и простории можат да се организираат на различни начини во зависност од институционалниот контекст. Сепак, внатрешното обезбедување квалитет гарантира дека сите ресурси се достапни и соодветни за целта, и дека студентите се информирани за услугите што им се на располагање.

Во давањето помошни услуги, улогата на помошниот и административниот персонал е од клучно значење, поради што истите треба да бидат квалификувани и да имаат можности да ги развиваат своите компетенции.

1.7. Управување со информации

Стандард:

Институциите треба да прибираат, анализираат и користат релевантни информации за ефикасно управување со програмите и другите активности.

Упатства:

Веродостојните податоци се клучни за процесот на донесување одлуки и за утврдување на

1.6. Learning Resources and Student Support

Standard:

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

Guidelines:

For a good higher education experience, institutions provide a range of resources to assist student learning. These vary from physical resources such as libraries, study facilities, and IT infrastructure to human support in the form of tutors, counsellors, and other advisers. The role of support services is of particular importance in facilitating the mobility of students within and across higher education systems. The needs of a diverse student population (such as mature, part-time employed, international students as well as students with disabilities), and the shift towards student-centered learning and flexible modes of learning and teaching, are taken into account when allocating, planning and providing the learning resources and student support.

Support activities and facilities may be organised in a variety of ways depending on the institutional context. However, the internal quality assurance ensures that all resources are fit for purpose, accessible, and that students are informed about the services available to them. In delivering support services the role of support and administrative staff is crucial and therefore they need to be qualified and have opportunities to develop their competences.

1.7. Information Management

Standard:

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

Guidelines:

Reliable data is crucial for informed decision-making and for knowing what is working well and what needs

успешните и помалку успешните методи. Ефективните процеси за собирање и анализа на информации за студиските програми и други активности го обликуваат внатрешниот систем за обезбедување квалитет.

Информациите кои се прибираат до одреден степен зависат од видот и мисијата на институцијата. Следните фактори се од посебно значење:

- Клучни индикатори за учинок;
- Профил на студентската популација;
- Напредување на студентот, стапки на успешност и напуштање на студиите;
- Задоволството на студентите од програмите;
- Достапни ресурси за учење и поддршка на студентите;
- Кариерен развој на дипломираните студенти.

Може да се користат различни методи на прибирање информации. Важно е студентите и кадарот да бидат вклучени во обезбедување и анализа на информациите и во планирањето на дополнителни активности.

1.8. Информирање на јавноста

Стандард:

Институциите треба да објавуваат информации за спроведените активности, вклучително и за програмите, кои треба да се јасни, точни, објективни, ажурирани и лесно достапни.

Упатства:

Информациите за активностите на институциите се корисни за идните и тековните студенти, како и за дипломираните студенти, другите засегнати страни и јавноста.

Затоа, институциите обезбедуваат информации за своите активности, вклучително и за програмите што ги нудат и критериумите за селекција, планирани резултати од програмите, квалификации што ги доделуваат, процедурите што се користат во подучувањето, учењето и проверката на знаење, стапките на успешност и можностите за учење што им се на располагање на нивните студенти, како и информации за стапката на вработеност на дипломираните студенти.

attention. Effective processes to collect and analyse information about study programmes and other activities feed into the internal quality assurance system.

The information gathered depends, to some extent, on the type and mission of the institution. The following are of interest:

- Key performance indicators;
- Profile of the student population;
- Student progression, success and drop-out rates;
- Students' satisfaction with their programmes;
- Learning resources and student support available;
- Career paths of graduates.

Various methods of collecting information may be used. It is important that students and staff are involved in providing and analysing information and planning follow-up activities.

1.8. Public Information

Standard:

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

Guidelines:

Information on institutions' activities is useful for prospective and current students as well as for graduates, other stakeholders and the public.

Therefore, institutions provide information about their activities, including the programmes they offer and the selection criteria for them, the intended learning outcomes of these programmes, the qualifications they award, the teaching, learning and assessment procedures used, the pass rates and the learning opportunities available to their students as well as graduate employment information.

1.9. Тековен мониторинг и периодична ревизија на програмите

Стандард:

Институциите треба да ги следат и периодично да вршат ревизија на програмите, со цел истите да ги остварат поставените цели и да одговорат на потребите на студентите и општеството. Ревизиите треба да придонесат за континуирано унапредување на програмата. Секое дејствие што ќе произлезе како резултат на ревизијата, треба да се сподели со сите засегнати страни.

Упатства:

Редовното следење, преглед и ревизија на студиските програми имаат за цел да обезбедат доследност на подучувањето и создавање на функционална и ефективна средина за учење на студентите.

Тоа вклучува евалуација на:

- Содржината на програмата согласно последните истражувања во областа, со што се обезбедува нејзина актуелност;
- Општествените променливи потреби;
- Обемот на работа на студентите, напредување и завршување на студиите;
- Ефикасноста на процедурите за проверка на знаења;
- Очекувањата, потребите и задоволството на студентите во однос на програмата;
- Средината за учење и помошните услуги и нивната погодност за програмата.

Програмите редовно се разгледуваат и ревидираат со вклучување на студентите и другите засегнати страни. Информациите кои се прибираат се анализираат, по што програмата се приспособува на актуелните состојби. Ревидираните програмски спецификации се објавуваат.

1.10. Циклично надворешно обезбедување квалитет

Стандард:

Институциите треба да спроведат цикличен процес на надворешно обезбедување квалитет во согласност со стандардите.

Упатства

Надворешното обезбедување квалитет во своите различни форми може да ја потврди ефикасноста на внатрешното обезбедување квалитет на

1.9. On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes

Standard:

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

Guidelines:

Regular monitoring, review and revision of study programmes aim to ensure that the provision remains appropriate and to create a supportive and effective learning environment for students.

They include the evaluation of:

- The content of the programme in the light of the latest research in the given discipline thus ensuring that the programme is up to date;
- The changing needs of society;
- The students' workload, progression and completion;
- The effectiveness of procedures for assessment of students;
- The student expectations, needs and satisfaction in relation to the programme;
- The learning environment and support services and their fitness for purpose for the programme.

Programmes are reviewed and revised regularly involving students and other stakeholders. The information collected is analysed and the programme is adapted to ensure that it is up-to-date. Revised programme specifications are published.

1.10. Cyclical External Quality Assurance

Standard:

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis

Guidelines:

External quality assurance in its various forms can verify the effectiveness of institutions' internal quality assurance, act as a catalyst for improvement and offer the institution new perspectives. It will also provide information to assure the institution and the public of the

институциите, да дејствува како катализатор за унапредување и да понуди нови перспективи. Исто така, може да послужи и како гаранција за квалитетот на активностите на институцијата, во самата институција и во јавноста.

Институциите учествуваат во цикличен процес на надворешно обезбедување квалитет кое ги зема предвид одредбите на законодавната рамка во која функционираат. Оттука, во зависност од рамката, овој процес на надворешно обезбедување квалитет може да има различни облици и да се фокусира на различни организациски нивоа (како на пример, програми, факултет или институција).

Обезбедувањето на квалитетот е континуиран процес кој не завршува со повратните информации добиени од надворешни субјекти или со извештај односно постапување по извештајот во рамките на институцијата. Затоа, институциите треба да водат сметка напредокот постигнат при последната надворешна активност за обезбедување квалитет да биде земен предвид при подготовката на следната активност.

quality of the institution's activities.

Institutions participate in cyclical external quality assurance that takes account, where relevant, of the requirements of the legislative framework in which they operate. Therefore, depending on the framework, this external quality assurance may take different forms and focus at different organisational levels (such as programme, faculty or institution).

Quality assurance is a continuous process that does not end with the external feedback or report or its follow-up process within the institution. Therefore, institutions ensure that the progress made since the last external quality assurance activity is taken into consideration when preparing for the next one.

2.1. Важноста на внатрешното обезбедување на квалитет

Стандард:

Надворешното обезбедување квалитет треба да се однесува на ефикасноста на внатрешните процеси за обезбедување квалитет опишани во Дел 1 од Европските стандарди и упатства.

Упатства:

Обезбедувањето на квалитетот во високото образование се заснова на одговорноста на институциите за квалитетот на нивните програми и реализацијата на истите. Затоа е важно надворешното обезбедување квалитет да ја препознава и поддржува институционалната одговорност за обезбедување квалитет. За да се оствари врска помеѓу внатрешното и надворешното обезбедување квалитет, надворешното обезбедување квалитет ги зема предвид стандардите од Дел 1. Тие можат да се адресираат различно, во зависност од видот на надворешното обезбедување квалитет.

2.2. Изработка на наменски методологии

Стандард:

Надворешното обезбедување квалитет треба да биде дефинирано и осмислено на начин на кој ќе се обезбеди постигнување на конкретните и стратешките цели, притоа земајќи ги предвид соодветните регулативи. Заинтересираните страни треба да бидат вклучени во изработката и во неговото континуирано подобрување.

Упатства:

Со цел да се обезбеди ефикасност и објективност, од витално значење е надворешното обезбедување квалитет да има јасни цели, договорени од страна на засегнатите страни. Конкретните и стратешките цели и имплементацијата на процесите ќе:

- го земат предвид обемот на работа и трошокот што им се наметнува на институциите;
- ја земат предвид потребата за поддршка на институциите за подобрување на квалитетот;

2.1 Consideration of External Quality Assurance

Standard:

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance processes described in Part 1 of the ESG.

Guidelines:

Quality assurance in higher education is based on the institutions' responsibility for the quality of their programmes and other provision; therefore it is important that external quality assurance recognises and supports institutional responsibility for quality assurance. To ensure the link between internal and external quality assurance, external quality assurance includes consideration of the standards of Part 1. These may be addressed differently, depending on the type of external quality assurance.

2.2. Designing methodologies fit for purpose

Standard:

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

Guidelines:

In order to ensure effectiveness and objectivity it is vital for external quality assurance to have clear aims agreed by stakeholders. The aims, objectives and implementation of the processes will

- bear in mind the level of workload and cost that they will place on institutions;
- take into account the need to support institutions to improve quality;
- allow institutions to demonstrate improvement;
- result in clear information on the outcomes and the follow-up.

The system for external quality assurance might operate in a more flexible way if institutions are able to demonstrate the effectiveness of their own internal quality assurance.

- им овозможат на институциите да го демонстрираат зголемениот квалитет;
- резултираат со јасни информации за постигнатите резултати и следните активности.

Системот за надворешно обезбедување квалитет може да функционира пофлексибилно доколку институциите се во можност да ја покажат ефикасноста на сопственото внатрешно обезбедување квалитет.

2.3. Процеси на имплементација

Стандард:

Процесите за надворешно обезбедување квалитет треба да бидат сигурни, корисни, однапред дефинирани, доследно да се имплементираат и да се објавуваат. Тие вклучуваат:

- самоевалуација или слична постапка;
- надворешна евалуација, вклучително и посета на институцијата;
- извештај кој произлегува од надворешната евалуација;
- постојан мониторинг.

Упатства:

Надворешното обезбедување квалитет кое се спроведува професионално, доследно и транспарентно е ефективно и се прифаќа од сите. Во зависност од обликот на надворешниот систем за обезбедување квалитет, институцијата обезбедува основа за надворешното обезбедување квалитет преку самоевалуација или прибирање на друг или дополнителен материјал. Писмената документација вообичаено се надополнува со интервјуа со заинтересираните страни за време на посетата на институцијата. Наодите од евалуацијата се сумираат во извештај (види Стандард 2.5) изготвен од група надворешни експерти (види Стандард 2.4).

Надворешното обезбедување квалитет не завршува со извештајот на експертите. Извештајот дава јасни упатства за институционално дејствување. Агенциите имаат конзистентен процес за спроведување на дополнителни активности за разгледување на дејствијата преземени од страна на институцијата. Природата на дополнителните активности ќе зависи од начинот на кој е осмислен процесот на надворешно обезбедување квалитет.

2.3. Implementing processes

Standard:

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

Guidelines:

External quality assurance carried out professionally, consistently and transparently ensures its acceptance and impact. Depending on the design of the external quality assurance system, the institution provides the basis or the external quality assurance through a self-assessment or by collecting other material including supporting evidence. The written documentation is normally complemented by interviews with stakeholders during a site visit. The findings of the assessment are summarised in a report (cf. Standard 2.5) written by a group of external experts (cf. Standard 2.4). External quality assurance does not end with the report by the experts. The report provides clear guidance for institutional action. Agencies have a consistent follow-up process for considering the action taken by the institution. The nature of the follow-up will depend on the design of the external quality assurance.

2.4. Експертска комисија

Стандард:

Надворешното обезбедување квалитет треба да се врши од групи на надворешни експерти кои вклучуваат и студент(и).

Упатства:

Во суштината на надворешното обезбедување квалитет е широкиот спектар на експертиза обезбедена од страна на експерти, кои придонесуваат за работата на агенцијата преку внесување на различни перспективи, вклучително и оние од институции, академици, студенти и работодавачи/професионални практичари.

Со цел работата на експертите да биде релевантна и доследна, тие:

- внимателно се избираат;
- имаат соодветни вештини и компетентни се да ја извршуваат својата задача;
- посетуваат соодветна обука и/или брифинг.

Агенцијата обезбедува независност на експертите преку користење на механизам за одбегнување конфликт на интереси.

Вклучувањето на меѓународни експерти во надворешното обезбедување квалитет, на пример како членови на партнерски комисији, е пожелно, бидејќи внесува дополнителна димензија во развојот и имплементацијата на процесите.

2.5. Критериуми за постигнување резултати

Стандард:

Решенијата и одлуките кои се резултат на надворешното обезбедување квалитет треба да се засноваат на јасно изразени и објавени критериуми кои се применуваат доследно, без оглед на тоа дали процесот води кон формална одлука.

Упатства:

Надворешното обезбедување квалитет и неговите резултати имаат значително влијание врз институциите и програмите кои се оценуваат и за кои се носат одлуки.

Во интерес на правичноста и сигурноста, резултатите од надворешното обезбедување квалитет се засноваат на однапред дефинирани и јавни критериуми, кои се доследно толкувани и се базирани на докази. Во зависност од надворешниот систем за обезбедување квалитет, резултатите можат да бидат во различна форма,

2.4. Peer-review Experts

Standard:

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

Guidelines:

At the core of external quality assurance is the wide range of expertise provided by peer experts, who contribute to the work of the agency through input from various perspectives, including those of institutions, academics, students and employers/professional practitioners.

In order to ensure the value and consistency of the work of the experts, they

- are carefully selected;
- have appropriate skills and are competent to perform their task;
- are supported by appropriate training and/or briefing.

The agency ensures the independence of the experts by implementing a mechanism of no-conflict-of-interest. The involvement of international experts in external quality assurance, for example as members of peer panels, is desirable as it adds a further dimension to the development and implementation of processes.

2.5. Criteria for Outcomes

Standard:

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

Guidelines:

External quality assurance and in particular its outcomes have a significant impact on institutions and programmes that are evaluated and judged.

In the interests of equity and reliability, outcomes of external quality assurance are based on pre-defined and published criteria, which are interpreted consistently and are evidence-based. Depending on the external quality assurance system, outcomes may take different forms, for example, recommendations, judgements or formal decisions.

на пример, препораки, одлуки или формални решенија.

2.6. Поднесување извештаи

Стандард:

Целосните извештаи на експертите треба да бидат објавени, јасни и достапни за академската заедница, надворешните партнери и другите заинтересирани поединци. Во случај кога агенцијата презема некое дејствие по службена должност врз основа на извештаите, таквата одлука треба да биде објавена заедно со извештајот.

Упатства:

Извештајот на експертите е основа за последователните дејствија на институцијата во врска со надворешната евалуација и ја информира јавноста за активностите на институцијата. За да може извештајот да се користи како основа за преземање дејствија, тој треба да биде јасно, концизно и соодветно јазично структуриран и да содржи:

- опис на контекстот (со цел полесно лоцирање на високообразовната институција и нејзиниот специфичен контекст);
- опис на процедурата, вклучително и ангажираните експерти;
- докази, анализи и наоди;
- заклучоци;
- карактеристики на добри практики, демонстрирани од страна на институцијата;
- препораки за следни дејствија.

Од корист може да биде и изработка на краток збирен извештај.

За да се обезбеди точност на извештајот, на институцијата треба да ѝ се даде можност да укаже на фактички грешки пред конечното на извештајот.

2.7. Приговори и жалби

Стандард:

Процесите за приговори и жалби треба да бидат јасно дефинирани уште при изработката на процесите за надворешно обезбедување квалитет и да се споделат со институциите.

Упатства:

Со цел да се заштитат правата на институциите и

2.6. Reporting

Standard:

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

Guidelines:

The report by the experts is the basis for the institution's follow-up action of the external evaluation and it provides information to society regarding the activities of an institution. In order for the report to be used as the basis for action to be taken, it needs to be clear and concise in its structure and language and to cover

- context description (to help locate the higher education institution in its specific context);
- description of the individual procedure, including experts involved;
- evidence, analysis and findings;
- conclusions;
- features of good practice, demonstrated by the institution;
- recommendations for follow-up action.

The preparation of a summary report may be useful.

The factual accuracy of a report is improved if the institution is given the opportunity to point out errors of fact before the report is finalized.

2.7. Complaints and Appeals

Standard:

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

Guidelines:

In order to safeguard the rights of the institutions and ensure fair decision-making, external quality assurance is

да се обезбеди правично одлучување, надворешното обезбедување квалитет се спроведува отворено и одговорно. Сепак, може да има погрешни толкувања или случаи на незадоволство во врска со процесот или донесените решенија.

Институциите треба да имаат пристап до процесите што им овозможува да се пожалат до агенцијата; агенциите, таквите поплаки треба да ги обработат на професионален начин, преку јасно дефиниран процес кој доследно се применува.

Постапката за приговори ѝ овозможува на институцијата да го искаже своето незадоволство во врска со спроведувањето на процесот или со оние што го спроведуваат.

Во жалбената постапка, институцијата ги доведува во прашање донесените решенија во процесот, каде што може да покаже дека решението не е засновано на цврсти докази, дека критериумите не се правилно применети или дека процесите не се доследно спроведени.

operated in an open and accountable way. Nevertheless, there may be misapprehensions or instances of dissatisfaction about the process or formal outcomes. Institutions need to have access to processes that allow them to raise issues of concern with the agency; the agencies, need to handle such issues in a professional way by means of a clearly defined process that is consistently applied. A complaints procedure allows an institution to state its dissatisfaction about the conduct of the process or those carrying it out. In an appeals procedure, the institution questions the formal outcomes of the process, where it can demonstrate that the outcome is not based on sound evidence, that criteria have not been correctly applied or that the processes have not been consistently implemented.

3.1. Активности, политика и процеси за обезбедување квалитет

Стандард:

Агенциите треба редовно да преземаат надворешни активности за обезбедување квалитет, како што е дефинирано во Дел 2 од Европските стандарди и упатства. Тие треба да имаат јасни стратешки и конкретни цели кои се дел од нивната јавно објавена мисија. Истите треба да се преточат во секојдневната работа на агенцијата. Агенциите треба да обезбедат вклучување на засегнатите страни во управувањето и во работата.

Упатства:

За да му се даде значење на надворешното обезбедување квалитет, важно е институциите и јавноста да им веруваат на агенциите.

Затоа, стратешките и конкретните цели на активностите за обезбедување квалитет се опишуваат и објавуваат заедно со начинот на интеракција помеѓу агенциите и засегнатите страни во високото образование, особено високообразовните институции, и обемот на работата на агенциите. Експертизата во агенцијата може да се зајакне со вклучување на меѓународни членови во комисиите на агенцијата.

За остварување на различни цели, агенциите спроведуваат најразлични надворешни активности за обезбедување квалитет. Тука спаѓаат евалуација, преглед, ревизија, процена, акредитација или други слични активности на програмско или институционално ниво, кои може да се спроведат на различни начини. Кога агенциите вршат и други активности, потребно е да се направи јасна разлика помеѓу надворешното обезбедување квалитет и другите полиња на дејствување.

3.2. Службен статус

Стандард:

Агенциите треба да имаат правна основа и да бидат официјално признаени како агенции за обезбедување квалитет од страна на надлежните јавни органи.

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Standard:

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

Guidelines:

To ensure the meaningfulness of external quality assurance, it is important that institutions and the public trust agencies.

Therefore, the goals and objectives of the quality assurance activities are described and published along with the nature of the interaction between the agencies and relevant stakeholders in higher education, especially the higher education institutions, and the scope of the agencies' work. The expertise in the agency may be increased by including international members in agency committees.

A variety of external quality assurance activities are carried out by agencies to achieve different objectives. Among them are evaluation, review, audit, assessment, accreditation or other similar activities at programme or institutional level that may be carried out differently. When the agencies also carry out other activities, a clear distinction between external quality assurance and their other fields of work is needed.

3.2. Official Status

Standard:

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

Упатства:

Особено кога надворешното обезбедување квалитет се врши за регулаторни цели, институциите треба да бидат сигурни дека резултатите од овој процес ќе бидат прифатени во рамките на високообразовниот систем, од страна на државата, засегнатите страни и јавноста.

3.3. Независност

Стандард:

Агенциите треба да бидат независни и да дејствуваат автономно. Тие треба да имаат целосна одговорност за своето работење и за остварените резултати без влијание од трети лица.

Упатства:

На автономните институции потребни им се независни агенции како партнери. Кога станува збор за независноста на агенциите, важни се:

- Организациската независност, која се прикажува во официјалната документација (на пр. инструменти на владата, законодавни акти или статuti на организацијата) кои пропишуваат независност на работата на агенцијата од трети страни, како што се високообразовните институции, владини тела и други организации;
- Оперативната независност: описот и спроведувањето на процедурите и методите на агенцијата, како и назначувањето на надворешни експерти се прави независно од трети страни, како што се високообразовните институции, владините тела и други засегнати страни;
- - Независност на формалните решенија: иако стручните лица, особено студентите, земаат учество во процесите на обезбедување квалитет, крајните резултати од процесот на обезбедување квалитет се во надлежност на агенцијата.

Сите што придонесуваат кон активностите за надворешно обезбедување квалитет во една агенција (на пр. во својство на експерти) треба да бидат информирани дека иако можат да бидат номинирани од трета страна, тие дејствуваат во лично својство и не ги претставуваат своите матични организации кога вршат работи за агенцијата. Независноста е важна за да се обезбеди професионалност и стручност на постапките и одлуките.

Guidelines:

In particular when external quality assurance is carried out for regulatory purposes, institutions need to have the security that the outcomes of this process are accepted within their higher education system, by the state, the stakeholders and the public.

3.3. Independence

Standard:

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

Guidelines:

Autonomous institutions need independent agencies as counterparts. In considering the independence of an agency the following are important:

- Organisational independence, demonstrated by official documentation (e.g. instruments of government, legislative acts or statutes of the organisation) that stipulates the independence of the agency's work from third parties, such as higher education institutions, governments and other stakeholder organisations;
- Operational independence: the definition and operation of the agency's procedures and methods as well as the nomination and appointment of external experts are undertaken independently from third parties such as higher education institutions, governments and other stakeholders;
- Independence of formal outcomes: while experts from relevant stakeholder backgrounds, particularly students, take part in quality assurance processes, the final outcomes of the quality assurance processes remain the responsibility of the agency.

Anyone contributing to external quality assurance activities of an agency (e.g. as expert) is informed that while they may be nominated by a third party, they are acting in a personal capacity and not representing their constituent organisations when working for the agency. Independence is important to ensure that any procedures and decisions are solely based on expertise.

3.4. Тематска анализа

Стандард:

Агенциите треба редовно да објавуваат извештаи кои ги опишуваат и анализираат општите наоди од активностите преземени во врска со надворешното обезбедување квалитет.

Упатства:

Во текот на својата работа, агенциите добиваат информации за програми и институции кои можат да бидат корисни за еден процес, и кои обезбедуваат материјал за структурирани анализи низ системот на високото образование. Овие наоди можат да придонесат за појасен преглед и подобрување на политиките и процесите за обезбедување квалитет на институционално, национално и меѓународно ниво.

Темелната и внимателна анализа на овие информации укажува на најновите промени, трендови и области на добри практики или области каде постојано се јавуваат проблеми.

3.5. Ресурси

Стандард:

За да можат успешно да ја извршуваат својата работа, агенциите треба да имаат соодветни човечки и финансиски ресурси.

Упатства:

Со оглед на значајното влијание на високото образование врз развојот на општеството и поединците, од јавен интерес е агенциите да бидат соодветно финансирани. Ресурсите им овозможуваат на агенциите ефикасно и ефективно организирање и спроведување активности поврзани со надворешно обезбедување квалитет. Понатаму, ресурсите им овозможуваат на агенциите да се подобрат, да ја анализираат својата пракса и да ја информираат јавноста за своето делување.

3.6. Внатрешно обезбедување квалитет и професионално однесување

Стандард:

Агенциите треба да воспостават процеси за внатрешно обезбедување квалитет поврзани со дефинирање, обезбедување и унапредување на квалитетот и интегритетот на нивните активности.

3.4. Thematic Analysis

Standard:

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

Guidelines:

In the course of their work, agencies gain information on programmes and institutions that can be useful beyond the scope of a single process, providing material for structured analyses across the higher education system. These findings can contribute to the reflection on and the improvement of quality assurance policies and processes in institutional, national and international contexts.

A thorough and careful analysis of this information will show developments, trends and areas of good practice or persistent difficulty.

3.5. Resources

Standard:

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

Guidelines:

It is in the public interest that agencies are adequately and appropriately funded, given higher education's important impact on the development of societies and individuals. The resources of the agencies enable them to organise and run their external quality assurance activities in an effective and efficient manner. Furthermore, the resources enable the agencies to improve, to reflect on their practice and to inform the public about their activities.

3.6. Internal quality assurance and professional conduct

Standard:

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

Упатства:

Агенциите треба да бидат одговорни пред соодветните засегнати страни. Затоа, неопходно е поставување високи професионални стандарди и интегритет во работата на агенцијата. Потребно е постојано анализирање и подобрување на активностите со цел да се обезбедат оптимални услуги на институциите и општеството.

Агенциите применуваат внатрешна политика за обезбедување квалитет, која е достапна на нивната веб-страница. Оваа политика:

- гарантира дека сите лица вклучени во активностите се компетентни и постапуваат професионално и етички;
- вклучува внатрешни и надворешни механизми за добивање повратни информации кои доведуваат до континуирано подобрување во рамките на агенцијата;
- штити од секаков вид на нетолеранција или дискриминација;
- ја наведува соодветната комуникација со релевантните органи согласно областа каде што работат;
- гарантира дека сите спроведени активности и материјалот произведен од подизведувачи се во согласност со стандардите, во случај кога некои или сите елементи во активностите за обезбедување квалитет се подизведуваат од други субјекти;
- овозможува агенцијата да го утврди статусот и признавањето на институциите со кои спроведува надворешно обезбедување квалитет.

3.7. Циклична надворешна ревизија на агенциите

Стандард:

Во агенциите треба да се спроведува надворешна ревизијанајмалку еднаш на пет години, со цел да се обезбеди усогласеност со стандардите.

Упатства:

Периодичната надворешна ревизија ѝ помага на агенцијата да направи преглед на своите политики и активности. Истата претставува средство со кое се гарантира дека агенцијата и засегнатите страни се придржуваат до начелата утврдени со стандардите.

Guidelines:

Agencies need to be accountable to their stakeholders. Therefore, high professional standards and 24 integrity in the agency's work are indispensable. The review and improvement of their activities are on-going so as to ensure that their services to institutions and society are optimal.

Agencies apply an internal quality assurance policy which is available on its website. This policy

- ensures that all persons involved in its activities are competent and act professionally and ethically;
- includes internal and external feedback mechanisms that lead to a continuous improvement within the agency;
- guards against intolerance of any kind or discrimination;
- outlines the appropriate communication with the relevant authorities of those jurisdictions where they operate;
- ensures that any activities carried out and material produced by subcontractors are in line with the ESG, if some or all of the elements in its quality assurance activities are subcontracted to other parties;
- allows the agency to establish the status and recognition of the institutions with which it conducts external quality assurance.

3.7. Cyclical external review of agencies

Standard:

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.

Guidelines:

A periodic external review will help the agency to reflect on its policies and activities. It provides a means for assuring the agency and its stakeholders that it continues to adhere to the principles enshrined in the ESG.

Дел 1: Стандарди за внатрешно обезбедување квалитет

Part 1: Standards for Internal Quality Assurance

1.1 Политика за обезбедување квалитет

Институциите треба да имаат политика за обезбедување квалитет која е јавна и претставува дел од нивното стратешко управување. Внатрешните засегнати страни треба да ја изготват и имплементираат оваа политика преку соодветни структури и процеси, а истовремено да ги вклучат и надворешните засегнати страни.

1.2 Изработка и одобрување на програми

Институциите треба да воспостават процеси за изработка и одобрување на програмите. Програмите треба да бидат изработени така што да ги исполнуваат поставените цели, вклучувајќи ги и предвидените резултати од учењето. Квалификацијата која се стекнува со програмата треба да биде јасно прецизирана и претставена, и да се однесува на соодветното ниво на националната рамка на квалификации за високо образование и, следствено, на Рамката за квалификации на Европскиот простор за високо образование.

1.3 Учење, подучување и вреднување насочено кон студентот

Институциите треба да се погрижат програмите да се реализираат на начин кој ги поттикнува студентите активно да учествуваат во процесот на учење и оценувањето на студентите да го одразува овој пристап.

1.4 Прием на студенти, напредување, признавање и сертификати

Институциите треба доследно да ги применуваат однапред дефинираните јавни регулативи кои ги опфаќаат сите фази на студентскиот „животен циклус“, на пр. прием на студенти, напредување, признавање и сертификација.

1.5 Наставен кадар

Институциите треба да ја гарантираат компетентноста на своите наставници. Тие треба да применуваат правични и транспарентни процеси за вработување и развој на кадарот.

1.6 Ресурси за учење и поддршка на студентите

1.1 Policy for quality assurance

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

1.2 Design and approval of programmes

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e.g. student admission, progression, recognition and certification.

1.5 Teaching staff

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

1.6 Learning resources and student support

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

1.7 Information management

Institutions should ensure that they collect, analyse and

Институциите треба соодветно да ги финансираат активностите за учење и подучување и да обезбедат соодветни и лесно достапни ресурси за учење и поддршка на студентите.

1.7 Управување со информации

Институциите треба да прибираат, анализираат и користат релевантни информации за ефикасно управување со програмите и другите активности.

1.8 Информирање на јавноста

Институциите треба да објавуваат информации за спроведените активности, вклучително и за програмите, кои треба да се јасни, точни, објективни, ажурирани и лесно достапни.

1.9 Тековен мониторинг и периодична ревизија на програмите

Институциите треба да ги следат и периодично да вршат ревизија на програмите, со цел истите да ги остварат поставените цели и да одговорат на потребите на студентите и општеството. Ревизиите треба да придонесат за континуирано унапредување на програмата. Секое дејствие што ќе произлезе како резултат на ревизијата, треба да се сподели со сите засегнати страни.

1.10 Циклично надворешно обезбедување квалитет

Институциите треба да спроведуваат цикличен процес на надворешно обезбедување на квалитет во согласност со стандардите.

use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

1.8 Public information

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

1.10 Cyclical external quality assurance

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

1.1 Важноста на внатрешното обезбедување квалитет

Надворешното обезбедување квалитет треба да се однесува на ефикасноста на внатрешните процеси за обезбедување квалитет опишани во Дел 1 од стандардите.

1.2 Изработка на наменски методологии

Надворешното обезбедување квалитет треба да биде дефинирано и осмислено така што да се обезбеди постигнување на конкретните и стратешките цели, притоа земајќи ги предвид соодветните регулативи. Заинтересираните страни треба да бидат вклучени во неговата изработка и во неговото континуирано подобрување.

1.3 Процеси на имплементација

Процесите за надворешно обезбедување квалитет треба да бидат сигурни, корисни, однапред дефинирани, доследно да се имплементираат и да се објавуваат. Тие вклучуваат:

- самоевалуација или слична постапка;
- надворешна евалуација, вклучително и посета на институцијата;
- извештај кој произлегува од надворешната евалуација;
- постојан мониторинг.

1.4 Експертска комисија

Надворешното обезбедување квалитет треба да се врши од групи на надворешни експерти кои вклучуваат и студент(и).

1.5 Критериуми за резултати

Сите решенија и одлуки кои се резултат на надворешното обезбедување квалитет треба да се засноваат на јасно изразени и објавени критериуми кои се применуваат доследно, без оглед на тоа дали процесот води кон формална одлука.

1.6 Поднесување извештаи

Целосните извештаи на експертите треба да бидат објавени, јасни и достапни за академската заедница, надворешните партнери и другите заинтересирани поединци. Во случај кога агенцијата презема некое дејствие по службена

2.1 Consideration of internal quality assurance

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance described in Part 1 of the ESG.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

2.3 Implementing processes

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

2.4 Peer-review experts

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

2.5 Criteria for outcomes

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

2.6 Reporting

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

2.7 Complaints and appeals

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

должност врз основа на извештаите, таквата одлука треба да биде објавена заедно со извештајот.

1.7 Приговори и жалби

Процесите за приговори и жалби треба да бидат јасно дефинирани уште при изработката на процесите за надворешно обезбедување квалитет и да се споделат со институциите.

3.1 Активности, политика и процеси за обезбедување квалитет

Агенциите треба редовно да преземаат надворешни активности за обезбедување квалитет, како што е дефинирано во Дел 2 од Европските стандарди и упатства. Тие треба да имаат јасни стратешки и конкретни цели кои се дел од нивната јавно објавена мисија. Тие треба да се преточат во секојдневната работа на агенцијата. Агенциите треба да обезбедат вклучување на засегнатите страни во управувањето и во работата.

3.2 Службен статус

Агенциите треба да имаат правна основа и да бидат официјално признаени како агенции за обезбедување квалитет од страна на надлежните јавни органи.

3.3 Независност

Агенциите треба да бидат независни и да дејствуваат автономно. Треба да имаат целосна одговорност за своето работење и за остварените резултати без влијание од трети лица.

3.4 Тематска анализа

Агенциите треба редовно да објавуваат извештаи кои ги опишуваат и анализираат општите наоди од активностите преземени во врска со надворешното обезбедување квалитет.

3.5 Ресурси

За да можат успешно да ја извршуваат својата работа, агенциите треба да имаат соодветни човечки и финансиски ресурси.

3.6 Внатрешно обезбедување квалитет и професионално однесување

Агенциите треба да воспостават процеси за внатрешно обезбедување квалитет поврзани со дефинирање, обезбедување и унапредување на квалитетот и интегритетот на нивните активности.

3.7 Циклична надворешна ревизија на агенциите

Во агенциите треба да се спроведува надворешна ревизија, најмалку еднаш на пет години, со цел да се обезбеди усогласеност со стандардите.

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

3.2 Official status

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

3.3 Independence

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for 27 their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

3.4 Thematic analysis

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

3.5 Resources

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

3.6 Internal quality assurance and professional conduct

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

3.7 Cyclical external review of agencies

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.

Стандардите и упатствата за обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование, познати и како Европски стандарди и упатства (ESG), се основа за обезбедување квалитет во Европскиот простор за високо образование (EHEA). Тие се едно од главните достигнувања на Болоњскиот процес и Групата за следење на Болоњскиот процес (BFUG) во изминатата деценија.

The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, also known as the European Standards and Guidelines or ESG, are the basis for quality assurance in the European Higher Education Area (EHEA). They are one of the main achievements of the Bologna Process and its follow-up structure, the Bologna Follow-Up Group (BFUG) in the past decade.

