

Standardy a směrnice pro zajištění kvality v Evropském prostoru terciárního vzdělávání

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, 2005

Předmluva

V Berlínském komuniké z 19. září 2003 ministři členských zemí boloňského procesu vyzvali Evropskou síť pro zajištění kvality (ENQA), aby "prostřednictvím svých členů, ve spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB" vytvořila "dohodnutý soubor standardů, procedur a směrnic pro zajištění kvality", a dále aby "prozkoumala možnosti, jak zajistit přiměřený systém *peer review* pro akreditační a/nebo kvalitu zajišťující agentury či orgány, a aby o tom ministrům v roce 2005 podala zprávu prostřednictvím řídicí skupiny". Ministři také požádali ENQA, aby náležitě vzala v potaz "odbornost ostatních asociací a sítí pro zajištění kvality".

Tato zpráva představuje odpověď na tento mandát a doprovází jej podpora všech organizací jmenovaných v této části komuniké. Dosažení takovéhoho společného porozumění bylo možné jen díky duchu spolupráce a vzájemného respektu, který charakterizoval diskuse mezi všemi zúčastněnými stranami. Proto bych rád rozšířil své poděkování také na EUA, EURASHE a ESIB spolu s členskými agenturami ENQA za jejich konstruktivní a velmi cenný příspěvek do tohoto procesu.

Tato zpráva je určena evropským ministrům školství. Předpokládáme však, že se rozšíří mezi všemi, kdo se zajímají o zajištění kvality v terciárním vzdělávání. Doufáme, že pro ně bude zpráva užitečná a inspirující.

Je potřeba zdůraznit, že tato zpráva představuje pouze první krok na pravděpodobně obtížné cestě k tomu, aby byl institucemi a agenturami napříč Evropským prostorem terciárního vzdělávání (EHEA) přijat soubor základních hodnot, očekávání a dobré praxe v ohledu na kvalitu a její zajištění. Co bylo započato Berlínským mandátem bude muset být dále rozvinuto, pokud to má vést k plně funkční evropské dimenzi zajištění kvality pro EHEA. Jestliže může být toto splněno, bude dosaženo také mnohé z cílů Boloňského procesu. Všichni dosavadní účastníci se těší na to, že budou moci přispět k úspěchu tohoto podniku.

Christian Thune
President ENQA
Únor 2005

| | |
|---|----|
| Shrnutí | 4 |
| Shrnutí Evropských standardů pro zajištění kvality | 4 |
| První část: Evropské standardy pro vnitřní zajištění kvality uvnitř institucí terciárního vzdělávání..... | 5 |
| Druhá část: Evropské standardy pro vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání | 5 |
| Třetí část: Evropské standardy pro agentury provádějící vnější hodnocení kvality..... | 6 |
| 1. Kontext, cíle a principy | 7 |
| 2. Evropské standardy a směrnice | 9 |
| Pozadí standardů a směrnic | 9 |
| Úvod k částem 1 a 2: Evropské standardy a směrnice pro vnitřní a vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání..... | 10 |
| Základní principy | 10 |
| Účel standardů a směrnic | 11 |
| Cíle standardů a směrnic | 11 |
| Vnější zajištění kvality..... | 11 |
| Část 1: Evropské standardy a směrnice pro vnitřní zajištění kvality v rámci institucí terciárního vzdělávání..... | 12 |
| 1.1 Politika a procedury pro zajištění kvality | 12 |
| 1.2 Schvalování, monitorování a pravidelné hodnocení programů a kvalifikací | 13 |
| 1.3 Hodnocení studujících | 13 |
| 1.4 Zajištění kvality vyučujících..... | 14 |
| 1.5 Studijní zdroje a podpora studujících | 14 |
| 1.6 Informační systémy..... | 14 |
| 1.7 Veřejná informovanost..... | 15 |
| Část 2: Evropské standardy a směrnice pro vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání | 15 |
| 2.1 Využití procedur vnitřního zajištění kvality | 15 |
| 2.2 Vytváření procesů vnějšího zajištění kvality | 16 |
| 2.3 Kritéria pro rozhodování..... | 16 |
| 2.4 Procesy odpovídající svému účelu..... | 16 |
| 2.5 Zprávy | 17 |
| 2.6 Následné procedury | 17 |
| 2.7 Pravidelné hodnocení..... | 17 |
| 2.8 Analýzy na úrovni systému jako celku | 18 |
| Část 3: Evropské standardy a směrnice pro agentury provádějící vnější zajištění kvality..... | 18 |
| Úvod..... | 18 |
| 3.1 Využití procedur vnějšího zajištění kvality terciárního vzdělávání..... | 18 |
| 3.2 Oficiální status | 19 |
| 3.3. Působení..... | 19 |
| 3.4 Zdroje | 19 |
| 3.5 Cíl a účel | 19 |
| 3.6 Nezávislost..... | 20 |
| 3.7 Kritéria a procesy používané agenturami při vnějším zajištění kvality..... | 20 |
| 3.8 Procedury pro zajištění zodpovědnosti | 20 |
| 3. Systém <i>peer review</i> pro agentury provádějící vnější zajištění kvality | 21 |
| Mezinárodní kontext..... | 22 |
| Pravidelné hodnocení agentur | 23 |
| Rejstřík agentur provádějících vnější zajištění kvality v Evropě | 24 |
| Evropské poradní fórum pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání..... | 25 |
| 4. Budoucí perspektivy a výzvy | 27 |

| | |
|--|----|
| Příloha: Cyklické hodnocení agentur zajišťujících kvalitu – teoretický model | 29 |
| 1. Rámec pro hodnocení | 29 |
| 2. Sebehodnocení | 29 |
| 2.1. Podkladové informace požadované od agentury jako základ pro hodnocení | 29 |
| 2.4. Doplnující dokumentace | 32 |
| 2.5. Procedury pro systém vnitřního zajištění kvality agentury | 32 |
| 2.6. Závěrečné úvahy | 32 |
| 3. Směrnice pro panel provádějící vnější hodnocení | 32 |
| 3.1. Jmenování panelu pro vnější hodnocení | 32 |
| 3.2. Návštěva na místě | 33 |
| 3.3. Příprava zprávy | 33 |

Shrnutí

Tato zpráva byla vytvořena Evropskou asociací pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání (ENQA)¹, prostřednictvím jejích členů, ve spolupráci s EUA, ESIB a EURASHE, a v diskusi s různými relevantními sítěmi. Představuje odpověď na dvojí mandát udělený ENQA v Berlínském komuniké ze září 2003, aby vytvořila "dohodnutý soubor standardů, procedur a směrnic pro zajištění kvality" a aby "prozkoumala možnosti, jak zajistit přiměřený systém *peer review* pro akreditační a/nebo kvalitu zajišťující agentury či orgány".

Tato zpráva sestává ze čtyř kapitol. Po úvodní kapitole zabývající se kontextem, cíly a principy následují kapitoly obsahující standardy a směrnice pro zajištění kvality²; popisující systém *peer review* pro agentury zajišťující kvalitu; a shrnující budoucí perspektivy a výzvy.

Hlavní výsledky a doporučení této zprávy jsou následující:

- vzniknou Evropské standardy pro vnitřní a vnější zajištění kvality a pro agentury provádějící vnější zajištění kvality;
- evropské agentury zajišťující kvalitu by se měly podrobit cyklickému hodnocení každých pět let;
- důraz bude položen na subsidiaritu a hodnocení bude pokud možno prováděno na národní úrovni;
- vznikne Evropský rejstřík agentur zajišťujících kvalitu;
- zařazení agentur do rejstříku bude rozhodovat Evropský rejstříkový výbor;
- bude založeno Evropské poradní fórum pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání.

Až budou tato doporučení implementována:

- zvýší se konzistence zajištění kvality v Evropském prostoru terciárního vzdělávání díky používání dohodnutých standardů a směrnic;
- instituce terciárního vzdělávání a agentury zajišťující kvalitu v Evropském prostoru terciárního vzdělávání budou moci používat společné orientační body pro zajištění kvality;
- rejstřík usnadní identifikaci profesionálních a věrohodných agentur;
- dojde k posílení procedur pro uznávání kvalifikací;
- zvýší se věrohodnost činnosti agentur zajišťujících kvalitu;
- lepší se výměna názorů a zkušeností mezi agenturami a dalších klíčových zainteresovaných skupin (včetně institucí terciárního vzdělávání, studujících a zaměstnaneckých i zaměstnavatelských reprezentací) skrze činnost Evropského poradního fóra pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání;
- vzroste vzájemná důvěra mezi institucemi a agenturami;
- bude podpořena tendence k vzájemnému uznávání.

Shrnutí Evropských standardů pro zajištění kvality

Toto shrnutí Evropských standardů pro zajištění kvality je založeno na druhé kapitole této zprávy a je zde uvedeno pro usnadnění orientace; nejsou v něm zahrnuty doprovodné směrnice. Standardy sestávají ze tří částí pokrývajících vnitřní zajištění kvality institucí terciárního vzdělávání, vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání a zajištění kvality agentur provádějících vnější zajištění kvality.

¹ Generální shromáždění ENQA rozhodlo 4. listopadu 2004 o změně z Evropské sítě na Evropskou asociaci.

² Termín "zajištění kvality" v této zprávě zahrnuje například následující procesy: hodnocení, akreditace nebo audit.

První část: Evropské standardy pro vnitřní zajištění kvality uvnitř institucí terciárního vzdělávání

- 1 *Policy* a procedury pro zajištění kvality: Instituce by měly mít *policy* a související procedury pro zajištění kvality a standardů svých programů a kvalifikací. Také by se měly explicitně zavázat k rozvoji kultury, která uznává důležitost kvality – a zajištění kvality – v jejich činnosti. Pro dosažení tohoto cíle by instituce měly vytvořit a implementovat strategii pro nepřetržité zlepšování kvality. Strategie, *policy* a procedury by měly mít formální status a měly by být veřejně přístupné. Měly by také přiznat roli studujícím a dalším zainteresovaným skupinám.
- 2 Schvalování, sledování a pravidelné hodnocení programů a kvalifikací: Instituce by měly mít formální mechanismy pro schvalování, pravidelné hodnocení a sledování svých programů a kvalifikací;
- 3 Hodnocení studujících: Hodnocení studujících by mělo být založeno na publikovaných a konzistentně uplatňovaných kritériích, směrnících a procedurách.
- 4 Zajištění kvality vyučujících: Instituce by měly mít vnitřní pravidla pro zajištění toho, že vyučující jsou pro svou činnost kvalifikovaní a kompetentní. Tato pravidla by měla být k dispozici těm, kdo provádějí vnější hodnocení, a okomentována v jejich zprávách.
- 5 Studijní zdroje a podpora studujících: Instituce by měly zajistit, aby zdroje na podporu studia byly ve všech nabízených programech adekvátní a přiměřené.
- 6 Informační systémy: Instituce by měly zajistit, aby shromažďovaly, analyzovaly a používaly relevantní informace pro efektivní řízení svých studijních programů i dalších činností.
- 7 Veřejné informace: Instituce by měly pravidelně zveřejňovat aktuální, nestranné a objektivní informace – kvantitativní i kvalitativní – o nabízených programech a kvalifikacích.

Druhá část: Evropské standardy pro vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání

- 1 Použití procedur vnitřního zajištění kvality: Procedury vnějšího zajištění kvality by měly zohlednit efektivitu procesů vnitřního zajištění kvality popsaných v první části Evropských standardů a směrníc;
- 2 Vytváření procesů vnějšího zajištění kvality: Účel a cíle procesů zajištění kvality by měly být stanoveny před tím, než budou vyvinuty samotné procesy. Na stanovení účelů a cílů by se měly podílet všechny zainteresované strany (včetně institucí terciárního vzdělávání). Cíle a účely by měly být zveřejněny spolu s popisem procedur, které budou používány.
- 3 Rozhodovací kritéria: Všechna formální rozhodnutí vycházející z vnějšího zajištění kvality by měla být založena na explicitních, zveřejněných a konzistentně aplikovaných kritériích.
- 4 Procesy odpovídající účelu: Všechny procesy vnějšího zajištění kvality by měly být zvlášť navrhnutы tak, aby byla zajištěna jejich vhodnost pro dosažení stanovených cílů a účelů.
- 5 Zprávy: Zprávy by měly zveřejněny a měly by být napsány stylem jasným a zcela srozumitelným těm, kterým jsou určeny.
- 6 Následné procedury: Procesy zajištění kvality, které obsahují doporučení pro činnost nebo které vyžadují následný akční plán, by měla mít předem určenou následnou proceduru, která je konzistentně implementována.
- 7 Pravidelné hodnocení: Vnější zajištění kvality institucí a/nebo programů by se mělo odehrávat cyklickým způsobem. Délka cyklu a používané hodnotící procedury by měly být už předem jasně definovány a zveřejněny.

- 8 Analýzy na úrovni systému: Agentury zajišťující kvalitu by měly čas od času vytvářet souhrnné zprávy popisující a analyzující obecná zjištění ze svých hodnocení.

Třetí část: Evropské standardy pro agentury provádějící vnější hodnocení kvality

- 1 Použití procedur pro vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání: Vnější zajištění kvality agentur by mělo zohlednit existenci a efektivitu procesů vnějšího zajištění kvality popsaných v druhé části Evropských standardů a směrnic.
- 2 Oficiální status: Agentury by měly být formálně uznány příslušnými veřejnými úřady v Evropském prostoru terciárního vzdělávání jako agentury zodpovědné za vnější zajištění kvality a měly by mít řádný právní základ. Měly by vyhovět všem nárokům legislativní jurisdikce, v jejímž rámci působí.
- 3 Činnost: Agentury by se měly věnovat vnějšímu zajištění kvality (na úrovni institucí nebo programů) na pravidelné bázi.
- 4 Zdroje: Agentury by měly mít adekvátní a přiměřené zdroje, jak lidské tak finanční, které jim umožní organizovat a provádět procesy vnějšího zajištění kvality úspěšně a efektivně, s přiměřeným zajištěním pro rozvoj svých procesů a procedur.
- 5 Poslání organizace: Agentury by měly mít jasné a explicitní cíle a účel své činnosti, obsažené ve veřejně dostupném prohlášení.
- 6 Nezávislost: Agentury by měly být nezávislé jednak tím, že mají autonomní zodpovědnost za svou činnost, tak tím, že závěry a doporučení v jejich zprávách nemohou být ovlivněné třetími stranami, jako jsou instituce terciárního vzdělávání, ministerstva nebo další zainteresované skupiny.
- 7 Kritéria a procesy vnějšího zajištění kvality používané agenturami: Procesy, kritéria a procedury používané agenturami by měly být definovány předem a veřejně dostupné. Tyto procesy by obvykle měly obsahovat následující:
 - sebe-hodnocení nebo ekvivalentní procedura prováděná subjektem podrobeným procesu zajištění kvality;
 - vnější hodnocení expertní skupinou, která zahrnuje studenta či studenty (podle toho, co je přiměřené), a návštěvy na místě podle rozhodnutí agentury;
 - zveřejnění zprávy obsahující všechna rozhodnutí, doporučení či jiné formální výstupy;
 - následnou proceduru pro zhodnocení kroků, které subjekt podrobený procesu zajištění kvality uskutečnil v návaznosti na doporučení obsažená ve zprávě.
- 8 Procedury pro zajištění zodpovědnosti: Agentury by měly mít procedury pro zajištění své vlastní zodpovědnosti.

1. Kontext, cíle a principy

V Berlínském komuniké z 19. září 2003 ministři členských zemí boloňského procesu vyzvali ENQA, aby "prostřednictvím svých členů, ve spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB" vytvořila "dohodnutý soubor standardů, procedur a směrnic pro zajištění kvality", a dále aby "prozkoumala možnosti, jak zajistit přiměřený systém *peer review* pro akreditační a/nebo kvalitu zajišťující agentury či orgány, a aby o tom ministrům v roce 2005 podala zprávu prostřednictvím řídicí skupiny". Ministři také požádali ENQA, aby náležitě vzala v potaz "odbornost ostatních asociací a sítí pro zajištění kvality".

ENQA uvítala tuto příležitost jak významně přispět k rozvoji evropského rozměru zajištění kvality a tím podpořit cíle Boloňského procesu.

Do přípravy se zapojila celá řada různých organizací a zájmových skupin. Za prvé, do procesu se výrazně zapojily členské organizace ENQA, které se účastnily se činností pracovních skupin. Navíc pracovní verze zprávy představovaly důležitou součást programu valných hromad ENQA v červnu a listopadu 2004. Za druhé, Evropská asociace univerzit (EUA), Evropská asociace institucí terciárního vzdělávání (EURASHE), Národní studentské svazy v Evropě (ESIB) a Evropská komise se účastnily pravidelných schůzek skupiny "E4". Za třetí, významný přínos v procesu přípravy zprávy představovaly kontakty s a příspěvky od dalších sítí, jako například Evropské konsorcium pro akreditaci (ECA) a Síť agentur zajišťujících kvalitu ve střední a východní Evropě (CEE Network). A konečně ENQA i její partnerské organizace rozsáhle využily svých individuálních mezinárodních kontaktů a zkušeností a tímto způsobem zajistily, že do projektu byly vneseny relevantní mezinárodní perspektivy.

Zajištění kvality v terciárním vzdělávání hraje významnou roli zdaleka nejen v Evropě. Po celém světě roste zájem o kvalitu a standardy, který odráží jak rychlou expanzi terciárního vzdělávání tak rostoucí náklady pro veřejnou i soukromou peněženku. Pokud tedy chce Evropa dosáhnout svého cíle stát se nejdynamičtější znalostní ekonomikou na světě (Lisabonská strategie), bude muset evropské terciární vzdělávání prokázat, že bere kvalitu svých programů a kvalifikací vážně a že je ochotno zavést nástroje pro zajištění a prokázání této kvality. Iniciativy a požadavky, které se vznikají v Evropě i mimo ni jako reakce na internacionalizaci terciárního vzdělávání, vyžadují odpověď. Snaha všech lidí zapojených do tvorby těchto návrhů je dobrým znamením pro uskutečnění skutečně evropské dimenze zajištění kvality, které pomůže posílit atraktivitu nabídky terciárního vzdělávání v rámci EHEA.

Návrhy obsažené v této zprávě jsou založeny na řadě principů, které jsou detailněji popsány v následujících dvou kapitolách pokrývajících dvě části berlínského mandátu. Několik základních principů však prolíná celou zprávou:

- zájmy studujících, zaměstnavatelů a společnosti obecně na dobré kvalitě terciárního vzdělávání;
- klíčový význam institucionální autonomie, zmírněný však uvědoměním si velké zodpovědnosti s ní spojené;
- nutnost vnějšího zajištění kvality, které je vhodné ke svému účelu a které klade na instituce pouze přiměřené a nezbytné nároky pro dosažení svých cílů.

EHEA se svými 40 státy je charakterizován rozmanitostí politických systémů, systémů terciárního vzdělávání, sociálně-kulturních a vzdělávacích tradic, jazyků, aspirací a očekávání. Z tohoto důvodu je nevhodný jednotný a monolitický přístup ke kvalitě, standardům a zajištění kvality v terciárním vzdělávání. Ve světle této rozmanitosti a pestrosti, obecně považované za jednu z hlavních předností Evropy, se tato zpráva staví proti omezenému, preskriptivnímu a detailnímu přístupu ke standardům. Zpráva upřednostňuje generický princip před konkrétním požadavkem jak ve standardech, tak ve směrnících. Činí tak, protože věří, že tento přístup poskytne spolehlivější základ pro sblížení různých komunit

terciárního vzdělávání napříč EHEA. Generické standardy by měly vzbudit všeobecný ohlas na národní³ úrovni ve většině účastnických zemí. Jedním z důsledků generického principu je však to, že se standardy a směrnice soustředí více na to, co by mělo být uděláno, než na to, jak by měly být dosaženy. Zpráva tedy obsahuje procedurální záležitosti, ale dala přednost standardům a směrnicím, zejména ve druhé kapitole.

Na závěr musí být zdůrazněno, že dosažení shody o této zprávě není totéž jako splnění boloňského cíle, podle kterého by EHEA měl mít dimenzi zajištění kvality. Čeká nás další práce na implementaci doporučení obsažených v této zprávě a na zajištění implicitní kultury kvality jak mezi institucemi terciárního vzdělávání, tak mezi agenturami zajišťujícími kvalitu.

³ V celé zprávě zahrnuje termín "národní" také regionální kontext ve vztahu k agenturám zajišťujícím kvalitu, národním kontextům a úřadům atd.

2. Evropské standardy a směrnice

Mandát vytvořit "dohodnutý soubor standardů, procedur a směrnic pro zajištění kvality", který ENQA obdržela od konference ministrů, vyvolal řadu důležitých otázek. "Zajištění kvality" je v terciárním vzdělávání generický pojem, který umožňuje celou řadu interpretací: není možné jedinou definicí pokrýt všechny okolnosti. Podobně pojem "standardy" je v Evropě používán různými způsoby: od úzce vymezených regulativních požadavků až po obecnější popisy dobré praxe. Tato slova mají také různý význam v lokálních kontextech národních systémů terciárního vzdělávání.

Navíc se při psaní této zprávy ukázalo, že i v komunitě věnující se zajištění kvality jsou některé zcela zásadně rozdílné názory na to, jaký by měl být vztah mezi institucemi terciárního vzdělávání a jejich externími hodnotiteli. Zejména osoby působící v agenturách akreditujících programy nebo instituce se domnívají, že vnější zajištění kvality je v podstatě záležitost "ochrany spotřebitele", která vyžaduje jasný odstup mezi agenturou zajišťující kvalitu a hodnocenými institucemi terciárního vzdělávání, zatímco jiné agentury vidí hlavní smysl vnějšího zajištění kvality v poskytnutí doporučení a rady za účelem zlepšení standardů a kvality studijních programů a souvisejících kvalifikací. V druhém případě je nezbytný úzký vztah mezi hodnotícími a hodnocenými. A další si přejí zaujmout pozici někde mezi těmito dvěma a hledají rovnováhu mezi zodpovědností a zlepšením.

Rozdílné názory na tyto záležitosti navíc nemají pouze agentury zajišťující kvalitu. Zájmy institucí terciárního vzdělávání a studentských reprezentací se ne vždy shodují: zatímco instituce usilují o vysokou míru autonomie s minimální vnější regulací (a tu pouze na úrovni instituce jako celku), studentské reprezentace by chtěly instituce učinit veřejně zodpovědnými skrze časté kontroly na úrovni programu nebo kvalifikace.

A konečně, standardy a směrnice se vztahují pouze ke třem cyklům terciárního vzdělávání popsáním v Boloňské deklaraci a nejsou určeny k aplikaci v oblasti výzkumu nebo obecného řízení institucí.

Pozadí standardů a směrnic

Tato část zprávy obsahuje soubor navrhovaných standardů a směrnic pro zajištění kvality v EHEA. Standardy a směrnice byly vytvořeny tak, aby bylo možné je aplikovat na všechny evropské instituce terciárního vzdělávání i na všechny agentury zajišťující kvalitu, bez ohledu na jejich strukturu, funkci, velikost a národní kontext. Jak už bylo zmíněno dříve, nebylo považováno za přiměřené zahrnout detailní 'procedury' do doporučení v této kapitole zprávy, neboť procedury jednotlivých institucí a agentur tvoří důležitou součást jejich autonomie. Zůstane tedy na institucích a agenturách samotných, spolupracujících v rámci svého osobitého kontextu, aby vyvodily procedurální důsledky vyplývající z přijetí standardů obsažených v této zprávě.

Jako východisko, tyto standardy a pravidla podporují ducha Deklarace z Grazu (2003), přijaté Evropskou asociací univerzit, která říká že "účelem evropského rozměru zajištění kvality je podporovat vzájemnou důvěru a zvýšit transparentnost za současného respektování rozmanitosti národních kontextů a oborů". Ve shodě s Deklarací z Grazu standardy a směrnice obsažené v této zprávě uznávají primát národních systémů terciárního vzdělávání, význam autonomie institucí a agentur v rámci těchto systémů i zvláštní nároky rozličných akademických oborů. Tyto standardy a pravidla navíc vděčí za mnohé zkušenostem získaným v rámci pilotního projektu koordinovaného ENQA 'Transnational European Evaluation Project' (TEEP), který ve třech různých oborech zkoumal provozní důsledky evropského transnacionálního procesu hodnocení kvality.

Tyto standardy a pravidla také berou v úvahu studii konvergence kvality vydanou ENQA v březnu 2005, která zkoumala důvody rozdílů mezi rozdílnými národními přístupy k vnějšímu zajištění kvality a zábrany vůči jejich konvergenci. Dále také odráží pasáž z berlínského komuniké ministrů, které říká že "v souladu se zásadou institucionální autonomie je za zajištění kvality v terciárním vzdělávání zodpovědné především každá jednotlivá institucích, což je základem skutečné zodpovědnosti akademického systému v rámci národního systému kvality". Tyto standardy a směrnice tudíž hledají rovnováhu mezi vytvořením a rozvojem vnitřních kultur kvality a úlohou, kterou v 'mohou sehrát procedury vnějšího zajištění kvality. Standardy a pravidla navíc výrazně získaly z 'Code of good practice' vydané v prosinci 2004 Evropským konsorciem pro akreditaci (ECA) a z dalších pohledů zahrnutých v prohlášeních ESIB "Statement on agreed set of standards, procedures and guidelines at a European level" a "Statement on peer review of quality assurance and accreditation agencies" (duben 2004), v prohlášení EUA "QA policy position in the context of the Berlin Communiqué" (duben 2004) a v prohlášení EURASHE "Policy statement on the Bologna Process" (červen 2004). A konečně, mezinárodní perspektiva byla zahrnuta na základě srovnání standardů vnějšího zajištění kvality s "Guidelines for good practice", které jsou implementována mezinárodní sítí INQAAHE.

Úvod k částem 1 a 2: Evropské standardy a směrnice pro vnitřní a vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání

Následující standardy a směrnice pro vnitřní a vnější zajištění kvality byly vytvořeny tak, aby byly užívány institucemi terciárního vzdělávání a agenturami zajišťujícími kvalitu v rámci EHEA, a pokrývají klíčové oblasti související s kvalitou a standardy.

Účelem těchto standardů a směrnic je poskytnout zdroj podpory a poučení jak institucím terciárního vzdělávání při vytváření jejich vlastních systémů zajištění kvality, tak agenturám provádějícím vnější zajištění kvality, stejně jako přispět ke společnému referenčnímu rámci, který může být využíván jak institucemi tak agenturami. Není tedy záměrem, že by tyto standardy a směrnice měly nařizovat praxi nebo být interpretovány jako preskriptivní a neměnné.

V některých zemích EHEA má ministerstvo školství nebo ekvivalentní organizace zodpovědnost za některé oblasti zahrnuté v těchto standardech a směrnicích. V takovýchto případech by příslušné ministerstvo či organizace měly zajistit, že příslušné mechanismy zajištění kvality existují a jsou podřízeny nezávislému hodnocení.

Základní principy

Tyto standardy a směrnice jsou založeny na řadě základních principů týkajících se zajištění kvality, vycházejících jak zevnitřku tak zvenjšku terciárního vzdělávání v rámci EHEA. Jedná se o následující principy:

- poskytovatelé terciárního vzdělávání nesou primární zodpovědnost za kvalitu jimi poskytovaných služeb a za její zajištění;
- zájem společnosti na kvalitě a standardech terciárního vzdělávání musí být ochráněny;
- kvalita akademických programů musí být rozvíjena a zvyšována pro studující a další příjemce terciárního vzdělávání napříč EHEA;
- musí existovat účinné a efektivní organizační struktury, v jejichž rámci tyto akademické programy mohou být poskytovány;
- transparentnost a využití vnější expertizy v procesech zajištění kvality jsou důležité;
- kultura kvality uvnitř institucí terciárního vzdělávání by měla být podporována;

- měly by být vyvinuty procesy skrze které mohou instituce terciárního vzdělávání demonstrovat svou zodpovědnost, včetně zodpovědnosti za investování veřejných a soukromých peněz;
- zajištění kvality pro účely zodpovědnosti je plně kompatibilní se zajištěním kvality pro účely vylepšení;
- instituce by měly být schopny demonstrovat svou kvalitu doma i mezinárodně;
- procesy by neměly potlačovat rozmanitost a inovace;

Účel standardů a směrnic

Účely těchto standardů a směrnic jsou následující:

- zlepšit vzdělávání dostupné studujícím na institucích terciárního vzdělávání v EHEA;
- přispět institucím terciárního vzdělávání při řízení a vylepšování jejich kvality a tak jim pomoci ospravedlnit jejich institucionální autonomii;
- vytvořit podklad pro činnost agentur zajišťujících kvalitu;
- učinit vnější zajištění kvality transparentnější a srozumitelnější pro všechny zainteresované;

Cíle standardů a směrnic

Cíle těchto standardů a směrnic jsou následující:

- přispět k rozvoji takových institucí terciárního vzdělávání, které podporují čilé intelektuální a vzdělanostní výsledky;
- poskytnout zdroj podpory a poučení institucím terciárního vzdělávání a ostatním relevantním agenturám při rozvoji jejich vlastní kultury zajištění kvality;
- informovat a zvýšit očekávání institucí terciárního vzdělávání, studujících, zaměstnavatelů a ostatních zainteresovaných skupin o procesech a výsledcích terciárního vzdělávání;
- přispět ke společnému referenčnímu rámci pro poskytování terciárního vzdělávání a pro zajištění kvality v rámci EHEA;

Vnější zajištění kvality

Standardy a směrnice navržené v této zprávě počítají s významnou rolí pro vnější zajištění kvality. Jeho forma se od systému k systému liší a může zahrnovat různé typy hodnocení institucí; hodnocení oboru nebo programu; akreditaci na úrovni oboru, programu nebo instituce; nebo vzájemnou kombinaci těchto přístupů. Plná efektivita takového vnějšího hodnocení závisí do značné míry na existenci strategie vnitřního zajištění kvality, se stanovím konkrétních cílů, a na použití mechanismů a metod k dosažení těchto cílů v rámci jednotlivých institucí.

Agentury mohou provádět vnější zajištění kvality s cílem dosažení řady účelů, například:

- zaručení národních akademických standardů pro terciární vzdělávání;
- akreditace programů a/nebo institucí;
- ochrana spotřebitele;
- veřejné poskytování nezávisle ověřených informací (kvantitativních a kvalitativních) o programech a institucích;
- zvýšení a posílení kvality;

Aktivity evropské agentury zajišťující kvalitu budou odrážet právní, sociální a kulturní požadavky zemí a prostředí, ve kterých působí. Evropské standardy vztahující se na samotné agentury zajišťující kvalitu jsou obsaženy ve třetí části této kapitoly.

Procesy uskutečňované agenturami zajišťujícími kvalitu budou zcela správně závislé na jejich účelu a na výsledcích, které mají dosáhnout. Procedury přijaté agenturami, které se soustředí především na zvýšení kvality mohou být zcela odlišné od těch, jejichž smyslem je především poskytovat silnou "ochranu spotřebitele". Následující standardy odrážejí základní dobrou praxi ve vnějším zajištění kvality v rámci Evropy, ale nesnaží se detailně předepsat předmět zkoumání ani způsob provádění zajištění kvality. To spadá do oblasti národní autonomie, ačkoliv výměna informací mezi agenturami a vládami už postupně vede ke sblížení v některých oblastech.

Některé zásady dobré praxe ve vnějším zajištění kvality je však už možné uvést:

- institucionální autonomie by měla být respektována;
- zájmy studujících a dalších zainteresovaných skupin, jako například odborových či zaměstnavatelských organizací, by měly stát v popředí procesů vnějšího zajišťování kvality;
- vždy, kdy to je možné, by měly použity výsledky procesů vnitřního zajištění kvality uvnitř institucí.

V následujícím textu "směrnice" poskytují dodatečné informace o dobré praxi a v některých případech detailněji vysvětlují smysl a závažnost standardů. Přestože směrnice nejsou součástí standardů samotných, standardy by měly být čteny ve spojení s nimi.

Část 1: Evropské standardy a směrnice pro vnitřní zajištění kvality v rámci institucí terciárního vzdělávání

1.1 Politika a procedury pro zajištění kvality

Standard:

Instituce by měly mít politiku a související procedury pro zajištění kvality a standardů svých programů a kvalifikací. Měly by se výslovně zavázat k vývoji kultury, která uznává důležitost kvality, a zajištění kvality, v jejich činnosti. K dosažení těchto cílů by měly instituce vytvořit a realizovat strategii pro trvalé zvyšování kvality.

Strategie, politika a procedury by měly mít oficiální status a měly by být veřejně dostupné. Svou roli by v nich měli hrát také studující a další zainteresované skupiny.

Směrnice:

Oficiální politiky a procedury poskytují rámec, v němž instituce terciárního vzdělávání mohou rozvíjet a monitorovat efektivitu svých systémů zajištění kvality. Pomáhají také vytvořit veřejnou důvěru v institucionální autonomii. Politiky obsahují vyjádření záměrů a hlavní prostředky k jejich dosažení. Procedurální pokyny mohou obsahovat podrobnější informace o způsobech, kterými je politika prováděna, a představují zdroj informací pro všechny, kdo potřebují znát praktické aspekty provádění procedur.

Programový dokument by měl obsahovat:

- vztah mezi výukou a výzkumem v rámci instituce;
- institucionální strategii týkající se kvality a standardů;
- organizaci systému zajištění kvality;
- zodpovědnost kateder, ústavů, fakult a další organizačních jednotek a osob za zajištění kvality;
- zapojení studujících do zajištění kvality;
- způsob provádění, monitorování a revidování politiky.

Uskutečňování EHEA závisí rozhodujícím způsobem na **oddanosti** na všech stupních instituce, aby bylo zajištěno, že programy mají jasné a explicitní zamýšlené výsledky; že zaměstnanci jsou připraveni, ochotni a schopni poskytovat výuku a podporu studujícím, která

jim pomůže dosáhnout těchto výsledků; a že existuje plná, včasná a konkrétní uznání příspěvku k fungování instituce, který poskytují ti zaměstnanci, kteří prokazují obzvláštní excelenci, odbornost a oddanost. Všechny instituce terciárního vzdělávání by měly usilovat o zlepšení a zdokonalení výuky, kterou poskytují svým studujícím.

1.2 Schvalování, monitorování a pravidelné hodnocení programů a kvalifikací

Standard:

Instituce by měly mít oficiální mechanismy pro schvalování, pravidelné hodnocení a monitorování svých programů a kvalifikací.

Směrnice:

Důvěra v terciární vzdělávání u studujících a dalších zainteresovaných skupin bude spíše založena a udržena skrze efektivní zajištění kvality, které zaručí, že programy jsou dobře vytvořeny, pravidelně monitorovány a hodnoceny, což zajistí jejich trvalou relevanci a aktuálnost.

Zajištění kvality programů a kvalifikací by mělo zahrnovat:

- vytváření a zveřejnění explicitních zamýšlených výstupů učení;
- pečlivou pozornost věnovanou kurikulu stejně jako návrhu a obsahu programu;
- specifické potřeby různých forem výuky (např. studium na plný a částečný úvazek, distanční studium, e-learning) a typů terciárního vzdělávání (např. akademické, odborné, profesní);
- dostupnost přiměřených studijních zdrojů;
- oficiální procedury pro schválení programů jiným orgánem než tím, který program vyučuje;
- monitorování pokroku a úspěchu studujících;
- pravidelné hodnocení programů (zahrnující externí členy v hodnotícím panelu);
- pravidelná zpětná vazba od zaměstnavatelů, odborů a dalších relevantních organizací;
- účast studujících v procesu zajištění kvality.

1.3 Hodnocení studujících

Standard:

Hodnocení studujících by mělo být založeno na publikovaných kritériích, pravidlech a procedurách, které jsou konzistentně aplikovány.

Směrnice:

Hodnocení studujících je jedním z nejvýznamnějších prvků terciárního vzdělávání. Výstupy hodnocení zásadním způsobem ovlivňují budoucí kariéru studujících. Proto je důležité, aby bylo hodnocení ve všech případech prováděno profesionálně a bralo v úvahu rozsáhlé existující vědomosti o procesech testování a zkoušení. Hodnocení také poskytuje cenné informace o efektivitě výuky a podpory studujících.

Procedury hodnocení studujících by měly:

- být vytvářeny tak, aby měřily dosahování zamýšlených studijních výstupů a dalších cílů programu;
- být přiměřeny svému účelu, ať už diagnostickému, formativnímu nebo souhrnnému;
- mít jasné a publikované kritéria pro známkování;
- být prováděny osobami, které chápou roli hodnocení v pokroku studujících k dosažení znalostí a schopností spojených s jejich kvalifikací, o kterou usilují;
- kdekoliv je to možné, nespoléhat na úsudek jediného zkoušejícího;

- vzít v úvahu všechny možné důsledky pravidel pro zkoušení;
- mít jasná pravidla týkající se absence studujících, nemoci a ostatních polehčujících (mitigating circumstances) okolností;
- zajistit, že hodnocení je prováděno zaručeně v souladu s přijatými institucionálními procedurami;
- podléhat administrativnímu ověření, aby byla zajištěna správnost procedur.

Studující by také měli být jasně informováni o strategii hodnocení, která je v jejich programu používána, o zkouškách a dalších metodách hodnocení, kterým budou podléhat, o očekáváních, která na ně budou kladena, a o kritériích, které budou aplikovány při hodnocení jejich výkonu.

1.4 Zajištění kvality vyučujících

Standard:

Instituce by měly disponovat způsoby, jak samy sebe ujistit, že vyučující jsou pro tuto činnost kvalifikovaní a schopní ji vykonávat. Tyto způsoby by měly být k dispozici těm, kdo provádí vnější hodnocení, a mělo by být komentováno v jejich zprávách.

Směrnice:

Vyučující jsou pro většinu studujících nejdůležitějším studijním zdrojem. Je důležité, aby vyučující měli úplnou znalost a porozumění předmětu, který učí, aby měli nezbytné schopnosti a zkušenosti pro účinné předávání svých znalostí a porozumění studujícím v celé řadě výukových kontextů, a aby měli přístup ke zpětné vazbě na svůj výkon. Instituce by měly zajistit, že jejich procedury pro přijímání a jmenování zaměstnanců zahrnuje způsoby, jak zajistit, aby všichni noví zaměstnanci disponovali alespoň minimálními potřebnými schopnostmi. Vyučující by měli mít příležitost rozvíjet a rozšiřovat své učitelské schopnosti a měli by být podporováni, aby si vážili svých dovedností. Instituce by měly špatným vyučujícím zajistit možnost vylepšit své schopnosti na přijatelnou úroveň a měly by disponovat prostředky, jak je zbavit jejich vyučovacích povinností, pokud jsou nadále prokazatelně neefektivní.

1.5 Studijní zdroje a podpora studujících

Standard:

Instituce by měly zajistit, aby zdroje dostupné studujícím byly dostatečné a přiměřené pro všechny nabízené programy.

Směrnice:

Studující používají při studiu řadu dalších zdrojů kromě svých vyučujících, od fyzických zdrojů jako jsou knihovny nebo počítačové vybavení až po osobní podporu ve formě tutorů či poradenství. Studijní zdroje a ostatní mechanismy na podporu studujících by měly být snadno dostupné, vytvářeny s ohledem na jejich potřeby a citlivé na zpětnou vazbu od těch, kdo je používají. Instituce by měly pravidelně monitorovat, hodnotit a vylepšovat efektivitu služeb poskytovaných na podporu studujícím.

1.6 Informační systémy

Standard:

Instituce by měly zajistit, že sbírají, analyzují a používají relevantní informace pro efektivní řízení svých studijních programů a ostatních aktivit.

Směrnice:

Institucionální znalost sama sebe je východiskem pro efektivní zajištění kvality. Je důležité, aby instituce měly prostředky pro shromažďování a analýzu informací o svých vlastních aktivitách. Bez toho nemůžou vědět, zda fungují dobře, čemu je potřeba věnovat zvláštní pozornost, nebo jaké jsou výsledky nově zaváděných postupů.

V závislosti na místních podmínkách se budou do jisté míry lišit informační systémy související s kvalitou potřebné na jednotlivých institucích, ale přinejmenším by měly zahrnovat:

- míra úspěšnosti studujících při průchodu studiem a při jeho ukončování;
- zaměstnatelnost absolventů;
- spokojenost studujících s jejich programy;
- efektivita vyučujících;
- profil studentské populace;
- dostupné studijní zdroje a jejich cena;
- klíčové údaje o výkonu instituce samotné.

Svou cenu také má, když instituce srovnávají samy sebe s ostatními podobnými institucemi v rámci EHEA i mimo něj. To jim umožní rozšířit znalost sebe sama a získat informace o možných cestách ke zlepšení své vlastní výkonnosti.

1.7 Veřejná informovanost

Standard:

Instituce by měly pravidelně zveřejňovat aktuální, nestranné a objektivní informace, kvantitativní i kvalitativní, o nabízených programech a kvalifikacích.

Směrnice:

Při plnění své veřejné role, instituce terciárního vzdělávání mají zodpovědnost poskytovat informace o nabízených programech, jejich předpokládaných výstupech, o udělovaných kvalifikacích, o používaných výukových, studijních a hodnotících procedurách, a o dostupných studijních možnostech. Publikované informace by také mohly obsahovat názory a získaná zaměstnání bývalých studentů a profil současné populace studujících. Tyto informace by měly být správné, nestranné, objektivní a snadno dostupné, a neměly by být používány pouze k marketingovým účelům. Instituce by měly ověřit, že dosahuje svých vlastních očekávání s ohledem na nestrannost a objektivitu.

Část 2: Evropské standardy a směrnice pro vnější zajištění kvality terciárního vzdělávání

2.1 Využití procedur vnitřního zajištění kvality

Standard:

Procedury vnějšího zajištění kvality by měly vzít v potaz efektivitu procesů vnitřního zajištění kvality, které byly popsány v první části Evropských standardů a směrnic.

Směrnice:

Standardy pro vnitřní zajištění kvality obsažené v první části představují cenný základ pro proces vnějšího hodnocení kvality. Je důležité, aby byly v rámci procedur vnějšího zajištění kvality pečlivě zhodnoceny interní politiky a procedury dané instituce, s cílem zjistit míru plnění standardů.

2.2 Vytváření procesů vnějšího zajištění kvality

Standard:

Cíle procesů zajištění kvality by měly být stanoveny před vytvořením procesů samotných, a to za účasti všech zodpovědných osob a skupin (včetně institucí terciárního vzdělávání), a měly by být zveřejněny s popisem procesů, které budou používány.

Směrnice:

Aby bylo dosaženo jasného účelu a transparentní procedury, metody vnějšího zajištění kvality by měly být vytvořeny v procesu zahrnujícím rozhodující zainteresované skupiny (včetně institucí terciárního vzdělávání). Přijaté procesy by měly být publikovány a měly by obsahovat explicitní vyjádření cílů zajištění kvality stejně jako popis procedur, které budou používány.

2.3 Kritéria pro rozhodování

Standard:

Všechna oficiální rozhodnutí, která jsou výsledkem aktivit vnějšího zajištění kvality, by měla být založena na explicitních a zveřejněných kritériích, jež jsou konzistentně aplikována.

Směrnice:

Oficiální rozhodnutí přijímaná agenturami zajišťujícími kvalitu mají významný dopad na hodnocené instituce a programy. V zájmu spravedlivosti a hodnověrnosti by proto měla rozhodnutí být založena na zveřejněných kritériích, která jsou konzistentně interpretována. Závěry by měly vycházet z doložitelných údajů; agentury by také měly mít zavedeny způsoby zmírňování závěrů pro případ, že by to bylo potřeba.

2.4 Procesy odpovídající svému účelu

Standard:

Všechny procesy vnějšího zajištění kvality by měly být vytvořeny výslovně tak, aby bylo zaručeno, že odpovídají svému účelu.

Směrnice:

Agentury zajišťující kvalitu v rámci EHEA provádí různé procesy vnějšího zajištění kvality z rozličných důvodů a různým způsobem. Proto je velmi důležité, aby agentury prováděly procedury odpovídající svým účelům, které jsou jasně definovány a zveřejněny. Zkušenost však ukazuje, že existují některé široce používané prvky procesů vnějšího hodnocení, které nejen napomáhají zajistit jejich účelnost, spolehlivost a užitečnost, ale také poskytují základ evropské dimenzi v zajištění kvality.

Mezi těmito prvky stojí za zmínku především následující:

- trvání na tom, aby experti provádějící činnost v rámci vnějšího zajištění kvality měli potřebné schopnosti a byli pro tuto činnost kompetentní;
- pečlivý výběr expertů;
- poskytování přiměřené instruktáže či výcviku expertů;
- využívání mezinárodních expertů;
- účast studentů;
- zajistit, aby procedury používané při hodnocení byly dostatečné pro zajištění adekvátních dokladů pro formulovaná zjištění a závěry;

- používání následujícího modelu hodnocení: sebehodnocení / návštěva na místě / předběžná zpráva / zveřejněná zpráva / následná fáze;
- uznání významu institucionálních politik směřujících ke zlepšení či posílení kvality jako základního prvku při zajištění kvality.

2.5 Zprávy

Standard:

Zprávy by měly být zveřejněny a měly by být napsány jasným a snadno srozumitelným stylem. Všechna rozhodnutí, ocenění a doporučení by měla být ve zprávě snadno dostupná.

Směrnice:

Aby bylo dosaženo maximálního užítku z procesů vnějšího zajištění kvality, je důležité, aby zprávy odpovídaly zjištěným potřebám těch, kterým jsou určeny. Zprávy jsou někdy určeny různým skupinám, což bude vyžadovat pečlivou pozornost věnovanou struktuře, obsahu, stylu a tónu.

Obecně by zprávy měly být členěny na popis, analýzu (včetně příslušných údajů), závěry, ocenění a doporučení. Měly by obsahovat dostatečné úvodní vysvětlení, které umožní nezasvěcenému čtenáři pochopit účel a formu hodnocení stejně jako kritéria použitá při přijímání rozhodnutí. Hlavní zjištění, závěry a doporučení by měla být ve zprávě snadno dostupná.

Zprávy by měly být zveřejněny snadno dostupným způsobem. Také by mělo být čtenářům a uživatelům zpráv (jak uvnitř, tak mimo příslušnou instituci) umožněno vyjádřit se k jejich užitečnosti.

2.6 Následné procedury

Standard:

Procesy zajištění kvality, které obsahují doporučená opatření nebo která vyžadují následné akční plány, by měla zahrnovat předem určenou následnou proceduru, které je konzistentně prováděna.

Směrnice:

Zajištění kvality nespočívá primárně v jednotlivých událostech vnějšího hodnocení; mělo by spočívat v trvalém úsilí o dosahování lepších výsledků. Vnější zajištění kvality nekončí zveřejněním zprávy. Mělo by zahrnovat strukturovanou následnou proceduru, která zajistí, že s doporučeními se nakládá přiměřeně a že vyžadované akční plány jsou skutečně vytvořeny a provedeny. To může zahrnovat budoucí setkání se zástupci instituce nebo programu. Cíle je zajistit, že se v oblastech určených pro zlepšení pracuje rychle a že je podporován další pokrok.

2.7 Pravidelné hodnocení

Standard:

Vnější zajištění kvality institucí a/nebo programů by mělo probíhat na cyklické bázi. Délka cyklu a používané procedury hodnocení by měly být jasně určeny a předem zveřejněny.

Směrnice:

Zajištění kvality není statický, nýbrž dynamický proces. Mělo by být trvalé a nikoliv probíhat "jednou za život". Nekončí první zprávou nebo završením formální následné procedury. Musí

být pravidelně obnovováno. Následná vnější hodnocení by měla vzít v potaz pokrok učiněný od předchozího hodnocení. Proces používaný ve všech vnějších hodnoceních by měl být jasně definovaný agenturou pro vnější hodnocení kvality a její požadavky na instituce by neměly být větší, než je potřeba pro dosažení cílů agentury.

2.8 Analýzy na úrovni systému jako celku

Standard:

Agentury zajišťující kvalitu by měly čas od času vytvořit souhrnnou zprávu popisující a analyzující obecná zjištění z jejich hodnocení.

Směrnice:

Všechny agentury provádějící vnější zajištění kvality disponují množstvím informací o jednotlivých programech a/nebo institucích, které poskytuje materiál pro strukturované analýzy napříč celým systémem terciárního vzdělávání. Takovéto analýzy mohou poskytovat velmi užitečné informace o vývoji a trendech, o dobré praxi nebo naopak o trvale problémových oblastech. Mohou se proto stát užitečným nástrojem pro vytváření politiky a posilování kvality. Agentury by měly zvážit zahrnutí výzkumu a vývoje mezi své aktivity, aby ze své činnosti získaly maximální užitek.

Část 3: Evropské standardy a směrnice pro agentury provádějící vnější zajištění kvality

Úvod

Od počátku 90. začal rychlý nárůst agentur provádějících vnější zajištění kvality. Vzájemná spolupráce a sdílení dobré praxe mezi agenturami bylo integrální součástí tohoto rozvoje. Už v letech 1994-1995 vyústily "European Pilot Projects", iniciované Evropskou komisí, ve vzájemné uznání základní metodologie zajištění kvality. Ta byla shrnuta v doporučení Rady EU pro zajištění kvality z roku 1998: nezávislé agentury, sebehodnocení, návštěva na místě agenturou zajišťující kvalitu, a veřejné zprávy. Vytvoření ENQA v roce 2000 tak byla přirozenou formalizací tohoto rozvoje spolupráce a ENQA byla schopna stavět na aktuálním konsensu dosaženém během 90. let.

Evropské standardy pro agentury provádějící vnější zajištěním kvality, které nyní následují, byly vytvořeny na předpokladech pocházejících z toho vývoje v raném období evropského vnějšího zajištění kvality. Vědomím cílem na víc je, aby standardy nebyly ani příliš podrobné, ani příliš preskriptivní. Nesmí omezit svobodu evropských agentur zajišťujících kvalitu využít ve své organizaci a procesech zkušenosti a očekávání své země nebo regionu. Standardy však musí zajistit, aby byly profesionálnost, věrohodnost a integrita agentur zřejmé a transparentní pro zainteresované skupiny, stejně jako zaručit viditelnou srovnatelnost mezi agenturami a umožnit nezbytnou evropskou dimenzi.

Tímto způsobem přirozeně tyto standardy také přispívají k úsilí o vzájemné uznání agentur a jejich akreditací či výsledků jejich hodnocení. Touto problematikou se zabývala Nordic Quality Assurance Network (NOQA); stala se také součástí 'Code of Good Practice' Evropského konsorcia pro akreditaci.

Standardy jsou doplněny řadou "směrnic", které poskytují dodatečné informace o dobré praxi a v některých případech podrobněji vysvětlují smysl a význam standardů. Přestože směrnice nejsou součástí standardů samotných, standardy by měly být čteny ve spojení s nimi.

3.1 Využití procedur vnějšího zajištění kvality terciárního vzdělávání

Standard:

Vnější zajištění kvality agentur by mělo vzít v potaz existenci a efektivitu procedur vnějšího zajištění kvality popsaných v druhé části Evropských standardů a směrnic.

Směrnice:

Standardsy pro vnější zajištění kvality obsažené ve druhé části představují cenný základ pro proces vnějšího hodnocení kvality. Standardsy odrážejí nejlepší postupy a zkušenosti získané v průběhu rozvoje vnějšího zajištění kvality v Evropě od počátku 90. let. Proto je důležité, aby tyto standardsy byly integrovány do procesů aplikovaných agenturami pro vnější zajištění kvality vůči institucím terciárního vzdělávání.

Standardsy pro vnější zajištění kvality společně se standardsy pro vnější zajištění kvality agentur tvoří základ pro profesionální a věrohodné vnější zajištění kvality institucí terciárního vzdělávání.

3.2 Oficiální status

Standard:

Agentury by měly být oficiálně uznány příslušnými veřejnými orgány v Evropském prostoru terciárního vzdělávání jako agentury provádějící vnější zajištění kvality a měly by mít jasný právní status. Měly by být v souladu se všemi právními požadavky zemí, ve kterých působí.

3.3. Působení

Standard:

Agentury by se měly dlouhodobě a pravidelně věnovat vnějšímu zajištění kvality (na úrovni institucí nebo programu).

Směrnice:

To může zahrnovat hodnocení, audit, akreditaci nebo další podobné činnosti. Ty by měly být představovat součást hlavních funkcí agentury.

3.4 Zdroje

Standard:

Agentury by měly disponovat adekvátními a přiměřenými zdroji, jak lidskými tak finančními, které jim umožní provádět účinně a efektivně příslušné procesy vnějšího zajištění kvality a které také umožní přiměřený rozvoj jejich vlastních procesů a procedur.

3.5 Cíl a účel

Standard:

Agentury by měly mít jasné a explicitní cíle a účel své činnosti obsažené ve veřejně dostupném dokumentu.

Směrnice:

Tyto dokumenty by měly popsat cíle a účel procesů zajištění kvality prováděných agenturou, rozdělení kompetencí s ostatními skupinami zainteresovanými v terciárním vzdělávání (především s institucemi terciárního vzdělávání), a kulturní a historický kontext jejich činnosti. Z těchto dokumentů by mělo být zřejmé, že vnější zajištění kvality je jednou z

významných činností prováděných agenturou a že existuje systematický přístup k dosažení jejích cílů a účelu. Další dokumenty by také měly prokázat, jak je tento základní dokument uskutečňován ve strategii jednání a řízení.

3.6 Nezávislost

Standard:

Agentury by měly být nezávislé ve dvojitěm ohledu. Za prvé by neměly být autonomní zodpovědnost za svou činnost, za druhé by jejich závěry a doporučení neměla být ovlivněna třetími stranami, například institucemi terciárního vzdělávání, ministerstvy nebo jinými zainteresovanými skupinami.

Směrnice:

Nezávislost agentury by měla být zřejmá následujícími způsoby:

- Její organizační autonomie na institucích terciárního vzdělávání a na státu je zaručena oficiálními dokumenty (např. správními nařízeními či legislativou).
- Agentura stanovuje procedury a metody své činnosti, provádí návrhy a jmenování externích expertů, a formuluje závěry procesů zajištění kvality nezávisle na státu, na institucích terciárního vzdělávání, a na dalších politických organizacích.
- Zatímco agentura v procesu zajištění kvality komunikuje s příslušnými zainteresovanými skupinami, zejména studujícími, formulace závěrečných výsledků zůstává ve výlučné pravomoci agentury.

3.7 Kritéria a procesy používané agenturami při vnějším zajištění kvality

Standard:

Procesy, kritéria a procedury používané agenturami by měly být stanoveny předem a měly by být veřejně dostupné.

Tyto procesy by měly obvykle obsahovat:

- sebe-hodnocení (nebo ekvivalentní procedura) subjektem procesu zajištění kvality;
- vnější hodnocení expertní skupinou (která zahrnuje studenta či studenty, podle potřeby), včetně případné návštěvy na místě, pokud se pro ni agentura rozhodne;
- zveřejnění zprávy obsahující všechna rozhodnutí, doporučení a ostatní oficiální závěry;
- následnou proceduru, která zhodnotí kroky přijaté subjektem zajištění kvality na základě doporučení obsažených ve zprávě.

Směrnice:

Agentury mohou ke konkrétním účelům vytvořit a používat i další procesy a procedury.

Agentury by za všech okolností měly pečlivě respektovat své deklarované zásady. Stejně tak by měly zajistit, že jejich požadavky a procesy jsou prováděny profesionálně a že jejich závěry a rozhodnutí vznikají konzistentním způsobem, přestože jsou utvářena různými skupinami osob.

Agentury, které vydávají oficiální rozhodnutí o kvalitě nebo závěry s oficiálními důsledky, by měly vytvořit mechanismus pro odvolání se. Povaha a způsob odvolání by měl být určen podle postavení jednotlivých agentur.

3.8 Procedury pro zajištění zodpovědnosti

Standard:

Každá agentura by měla mít procedury pro zajištění své vlastní zodpovědnosti.

Směrnice:

Tyto procedury by měly obsahovat následující prvky:

- 1 Program pro zajištění kvality agentury samotné, zveřejněný na jejích webových stránkách;
- 2 Dokumenty prokazující, že
 - postupy používané agenturou a její výsledky odpovídají poslání agentury a cílům zajištění kvality;
 - agentura má a prosazuje mechanismy pro vyloučení střetu zájmů při činnosti svých externích expertů;
 - agentura má spolehlivé mechanismy pro zajištění kvality činností a materiálů dodaných externími spolupracovníky, jestliže je při své činnosti využívá;
 - agentura má procedury vnitřního zajištění kvality pro podložení svého rozvoje a zkvalitňování; tyto procedury zahrnují mechanismus pro zajištění vnitřní zpětné vazby (tj. způsob pro získávání zpětné vazby od svých vlastních zaměstnanců či vedení), mechanismus pro vnitřní reflexi (tj. způsob, jak nakládat s interními či externími doporučeními pro zlepšení) a mechanismus pro zajištění vnější zpětné vazby (tj. způsob získávání zpětné vazby od expertů a hodnocených institucí s cílem budoucího rozvoje);
- 3 Povinné pravidelné vnější hodnocení činnosti agentury nejméně jednou za pět let.

3. Systém peer review pro agentury provádějící vnější zajištění kvality

V Berlíně ministři vyzvali "ENQA, aby prostřednictvím svých členů, ve spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB, ... prozkoumala možnosti, jak zajistit přiměřený systém *peer review* pro akreditační a/nebo kvalitu zajišťující agentury či orgány".

ENQA a její partnerské organizace tento mandát interpretovaly tak, že systém *peer review* agentur musí zahrnout nejen samotný proces *peer review*, ale také pečlivé zvážení standardů kvality, na kterých může být tento proces postaven. Shodly se také na tom, že *peer review* agentur by mělo být především chápáno jako prostředek k zajištění transparentnosti, prokazatelnosti a srovnatelnosti kvality těchto agentur.

Jedním z hlavních návrhů této zprávy je proto vytvoření rejstříku uznaných agentur zabývajících se vnějším zajištěním kvality terciárního vzdělávání v Evropě. Tento návrh je v zásadě odpovědí na očekávání, že brzy začnou přibývat agentury, které budou usilovat o získání z přidělování akreditací nebo povolení. Zkušenost odjinud ukazuje, že je obtížné podobné podniky kontrolovat, ale Evropa má jedinečnou příležitost provádět praktické řízení tohoto nového trhu – nikoliv s cílem chránit zájmy už existujících agentur, ale s cílem zabránit tomu, že by výhody zajištění kvality byly zkráceny působením pochybných aktérů.

Příprava tohoto návrhu vzala v potaz především evropský kontext a požadavky. Zároveň při ní ovšem existovalo povědomí o tom, že podobné zkušenosti a procesy vznikají také na mezinárodní úrovni. Tato kapitola proto začíná krátkou analýzou mezinárodních zkušeností a iniciativ relevantních pro přípravu této zprávy. Potom shrnuje navrhovaný systém *peer review* založený na principu subsidiarity a na Evropských standardech pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Pak následuje popis navrženého rejstříku agentur působících v Evropě. Systém *peer review* a soulad agentur s Evropskými standardy hraje klíčovou roli v podobě tohoto rejstříku. Kapitola uzavírá návrh Evropského poradního fóra pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání.

Mezinárodní kontext

Evropa není jedinou oblastí, kde v současné době dochází k dynamickému vývoji v oblasti zajištění kvality terciárního vzdělávání. Tato část popisu některé zkušenosti a iniciativy organizací jako International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), International Association of University Presidents (IAUP), Council for Higher Education Accreditation in the United States (CHEA), OECD a UNESCO. Činnost těchto organizací v oblasti zajištění kvality byla užitečná při psaní této zprávy. Přestože tyto mezinárodní zkušenosti nebyly přímo zahrnuty do konkrétních doporučení, některé z klíčových mezinárodních prvků jsou dále shrnuty ve vztahu k doporučením této kapitoly.

Určení dobré kvality a dobré praxe agentur provádějících vnější zajištění kvality je důležitým tématem v mezinárodním měřítku už po několik let. INQAAHE projednávala v roce 1999 i později myšlenku mezinárodního certifikátu pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Tato myšlenka původně vzešla od IAUP, která reagovala na potřebu institucí terciárního vzdělávání identifikovat agentury, které jsou kvalifikované pro provádění vnějšího zajištění kvality. Myšlenka certifikát kvality se setkala se zásadním odporem, takže se INQAAHE místo něj soustředila na formulaci kritérií dobré praxe pro agentury. Výsledkem je souhrn zásad, které představují společný jmenovatel dobré praxe, ale které zároveň respektují mezinárodní rozmanitost v účelu a historicko-kulturním kontextu agentur.

Pokud jde o doporučení týkající se *peer-review* agentur, relevantní je především činnost CHEA. CHEA je nevládní organizace zastřešující regionální, specializované, národní a profesní akreditační agentury v USA. Akreditační organizace usilující o uznání od CHEA musí prokázat splnění standardů CHEA. Ty předpokládají, že akreditační organizace podporují akademickou kvalitu, prokazují zodpovědnost, podporují zdokonalování, používají vhodné procedury, průběžně přehodnocují postupy při akreditaci a disponují dostatečnými prostředky. CHEA požaduje, aby členské organizace každých šest let podstoupily tzv. přehodnocení uznání. Přístup CHEA a doporučení této zprávy jsou v základních rysech podobná a kompatibilní, například pokud jde o pravidelně opakované hodnocení agentur. Tato zpráva však dává přednost svébytnému důrazu na zajištění kvality agentur.

OECD a UNESCO se rozhodly společně vytvořit směrnice pro kvalitu vzdělávacích služeb v trans-nacionálním terciárním vzdělávání. Tyto směrnice budou dokončeny v roce 2005, ale proces jejich přípravy vedl k odhalení kontrastu mezi potřebou regulovat internacionalizaci terciárního vzdělávání a skutečností, že stávající národní agentury zajišťující kvalitu se často soustředí výlučně na domácí vzdělávací služby poskytované domácími institucemi. Před stávajícími systémy zajištění kvality tudíž stojí výzva vytvořit metody a mechanismy pro zahrnutí zahraničních institucí a programů vedle těch domácích, aby byl maximalizován prospěch a omezeny potenciální nevýhody plynoucí z internacionalizace terciárního vzdělávání.

Navržené směrnice OECD a UNESCO doporučují, aby agentury provádějící vnější zajištění kvality zajistily, že jejich pravidla zahrnují zahraniční a komerční instituce, poskytování distančního vzdělávání i další netradiční způsoby poskytování vzdělání. V procesu přípravy směrnic je však zároveň uznáváno, že zahrnutí zahraničních institucí do působnosti národních agentur bude v mnoha případech vyžadovat změny v legislativě a organizačních procedurách. Tato zpráva respektuje význam a důsledky internacionalizace pro zajištění kvality institucí terciárního vzdělávání. Přestože odkaz na internacionalizaci v navržených Evropských standardech pro vnější zajištění kvality byl považováno za předčasný, návrh Evropského rejstříku výslovně zahrnuje mimoevropské agentury působící v Evropě stejně jako evropské agentury působící ve více zemích.

Také by mělo být řečeno, že pokračující evropský proces plně odpovídá společnému doporučení OECD a UNESCO, že by agentury měly udržovat a posilovat existující regionální a mezinárodní sítě.

Pravidelné hodnocení agentur

Problematika vnějšího zajištění kvality terciárního vzdělávání v Evropě je poměrně nová. Za příklad rostoucí zralosti agentur je však možno považovat skutečnost, že se v posledních letech objevuje zájem o posílení věrohodnosti práce agentur prostřednictvím zaměření se na vnitřní a vnější zajištění kvality agentur samotných. Zajištění kvality agentur bylo tématem semináře ENQA, který se konal v únoru 2003 v Sitges ve Španělsku, kde byly diskutovány dosavadní zkušenosti s vnějším hodnocením agentur. Závěrem ze semináře bylo doporučení, že ENQA by měla začít připravovat pravidelné vnější hodnocení členských agentur. ENQA tudíž obdržela berlínský mandát v době, kdy se vnější hodnocení agentur stalo předmětem diskuse uvnitř ENQA i tématem setkání skupiny E4.

Tato zpráva doporučuje, že každá evropská agentura by měla v pravidelném cyklu, ne delším než pět let, provést nebo podstoupit vnější hodnocení svých procesů a aktivit. Výsledky by měly být doloženy ve zprávě, který oznámí míru souladu agentury s Evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality (viz druhá kapitola, část první).

Mapa organizací provádějících vnější zajištění kvality v Evropském prostoru terciárního vzdělávání bude v budoucnu nepochybně ještě komplikovanější než dnes. Proto je důležité, aby do úvah o zajištění kvality agentur byly zahrnuty také nečlenské organizace ENQA. Ještě důležitější je, aby mimoevropské agentury mohly v případě posoudit, zda jsou v souladu s navrženými evropskými standardy. Proto se tato zpráva nechce omezit svá doporučení pouze na agentury uznané na národní úrovni a tudíž současné či potenciální členské organizace ENQA. Naopak, mimoevropským agenturám působícím v Evropě i evropským agenturám, jež nejsou na národní úrovni uznány, musí být umožněno podstoupit hodnocení, které posoudí jejich soulad s Evropskými standardy.

Zpráva navrhuje následující zásady pravidelných hodnocení:

Agentury provádějící vnější zajištění kvality, které působí a jsou oficiálně uznány jako národní agentury členským státem Boloňského procesu, by měly být za normálních okolností hodnoceny na národní úrovni. Takto by měl být respektován princip subsidiarity i v případě, že tyto agentury působí i za hranicemi daného státu. Tyto agentury však mohou zvolit hodnocení zajišťované ENQA namísto vnitřního hodnocení na národní úrovni. Hodnocení agentur by mělo zahrnovat posouzení, zda agentury splňují požadavky evropských standardů pro agentury provádějící vnější zajištění kvality.

Agentury, které nejsou oficiálně uznány členským státem Boloňského procesu, mohou na základě vlastní iniciativy podstoupit hodnocení založené na Evropských standardech pro agentury provádějící vnější zajištění kvality.

Hodnocení by mělo probíhat podle postupu, který obsahuje sebehodnocení, hodnocení nezávislým expertním panelem a zveřejněnou zprávu.

Vnější hodnocení bude obvykle iniciováno na úrovni země nebo agentury. Očekává se proto, že hodnocení agentur bude obvykle vycházet z národních pravidel nebo interních pravidel jednotlivých agentur. Tato zpráva chce zdůraznit význam respektování principu subsidiarity, a proto navrhuje, aby ENQA (s ohledem na své členské organizace) iniciovala hodnocení agentury pouze v případě, jestliže po pěti letech nevzešel žádný podnět ani od příslušné země, ani od samotné agentury. Jestliže agentura není členkou ENQA a po dobu pěti let nevzešla žádná iniciativa ani od ní, ani od příslušného státu, bude za zahájení hodnocení zodpovědný Evropský rejstříkový výbor.

Když podnět k hodnocení vychází od státních orgánů, účel tohoto hodnocení může být samozřejmě velice různorodý a zahrnout také to, nakolik agentura plní svůj úkol stanovený na národní úrovni. Ústředním bodem toho návrhu však je, že hodnocení – ať už podnět k nim vznikl na úrovni státu, agentury nebo ENQA – musí vždy explicitně posoudit míru souladu agentury s Evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Valné shromáždění ENQA se na svém jednání v listopadu 2004 rozhodlo, že pravidla pro členství v ENQA by měla být v souladu s navrhovanými evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Proto bude hodnocení agentury posuzovat nejen míru souladu s Evropskými standardy, ale také míru souladu s členskými pravidly ENQA.

Zpráva konečně klade také důraz na to, že zapojení mezinárodních expertů s patřičnou odborností a zkušenostmi představuje výrazný přínos pro proces hodnocení.

Následná fáze pravidelného hodnocení bude především v kompetenci národních orgánů nebo provozovatelů agentury a samozřejmě agentury samotné. ENQA bude do této fáze vstupovat pouze v případě členských agentur, u kterých musí na základě hodnocení potvrdit míru souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Předpisy ENQA stanoví důsledky vyplývající ze situace, kdy agentura nebude v souladu se standardy.

Příloha k této zprávě obsahuje ilustrační nástin modelového procesu vnějšího hodnocení agentury.

Rejstřík agentur provádějících vnější zajištění kvality v Evropě

ENQA se v roce 2003 na ministerském setkání v Berlíně zavázala, že ve spolupráci s příslušnými zainteresovanými skupinami vytvoří evropský rejstřík agentur zajišťujících kvalitu, který bude zahrnovat veřejné, soukromé i oborové agentury, které působí nebo hodlají působit v Evropě.

Rejstřík by měl odpovídat potřebě institucí terciárního vzdělávání a vlád identifikovat profesionální a věrohodné agentury zajišťující kvalitu, které působí v Evropě. Tato potřeba vychází, za prvé, z komplikované problematiky uznávání mimo-státních kvalifikací. Procedury pro uznávání by byly posíleny, kdyby bylo zřejmé, nakolik je uznávanými agenturami zajištěna kvalita poskytovatelů. Za druhé, instituce terciárního vzdělávání mají čím dál větší možnost vyhledávat zajištění kvality za hranicemi své země. Při tom by jim samozřejmě pomohlo, kdyby mohly prostřednictvím spolehlivého rejstříku určit profesionální agentury.

Nejcennější vlastností rejstříku bude tudíž jeho informační hodnota pro vzdělávací instituce a další zainteresované skupiny. Rejstřík sám o sobě se může stát velmi užitečným nástrojem pro dosažení transparentnosti a srovnatelnosti vnějšího zajištění kvality institucí terciárního vzdělávání.

Z rejstříku musí být zřejmé, do jaké míry jsou registrované agentury v souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Je však potřeba zdůraznit, že tento cíl nenavrhuje učinit z rejstříku nástroj pro sestavování žebříčků.

Rejstřík by měl být otevřen přihláškám všech agentur poskytujících své služby v Evropě, včetně agentur působících ze zemí mimo Evropu a nadnárodních nebo mezinárodních agentur. Agentury by měly být zařazeny do různých částí rejstříku na základě toho, zda podstoupily proceduru *peer review*, zda jsou v souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality a zda fungují výlučně v rámci jedné země nebo mezinárodně.

Rejstřík by tedy mohl mít následující strukturu:

1. část: Agentury, které podstoupily *peer review*, rozděleny do následujících kategorií:

- Evropské národní agentury, které byly ohodnoceny a splňují všechny evropské standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality;

- Evropské národní agentury, které byly ohodnoceny, ale nesplňují všechny evropské standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality;
- Mimoevropské a jiné než národní agentury působící v Evropě, které byly ohodnoceny a splňují všechny evropské standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality;
- Mimoevropské a jiné než národní agentury působící v Evropě, které byly ohodnoceny, ale nesplňují všechny evropské standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality;

2. část: Agentury, které nepodstoupily *peer review*:

Evropské národní agentury, jiné než národní agentury a mimoevropské agentury, které nebyly ohodnoceny a u kterých jsou proto uvedeny informace, které byly získány z jejich žádostí o zahrnutí do rejstříku.

V grafickém znázornění má tedy rejstřík následující strukturu:

| Navržená struktura rejstříku | | Podstoupily <i>peer review</i> | | Nepodstoupily <i>peer review</i> |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| | | Jsou v souladu s evropskými standardy | Nejsou v souladu s evropskými standardy | |
| Evropské národní agentury | Působí pouze ve své zemi | | | |
| | Působí i mimo svou zemi | | | |
| Evropské agentury jiné než národní | | | | |
| Mimoevropské agentury působící v Evropě | | | | |

Evropský rejstříkový výbor bude rozhodovat o přihláškách do evropského rejstříku. Výbor bude používat jako jedno z kritérií pro zařazení do rejstříku soulad agentury s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality, zjištěného na základě cyklického hodnocení. Měla by být vytvořena i další kritéria, která zohlední diversitu systémů terciárního vzdělávání.

Výbor bude štíhlou a nebyrokratickou institucí s devíti členy, které budou navrhovat EURASHE, ESIB, EUA, ENQA, organizace reprezentující evropské zaměstnavatele a odbory, profesní organizace a zástupci vlád. Členové výboru budou rozhodovat na základě svého individuálního úsudku a nikoliv jako zástupci organizací, které je do výboru nominovaly. ENQA bude mít na starosti administrativní zajištění činnosti výboru, které se bude scházet nejméně dvakrát ročně.

Jedním z prvních kroků evropského rejstříkové výboru bude formalizování vlastnictví rejstříku. Dalším bezprostředním úkolem pro výboru musí být vytvoření nezávislého a věrohodného systému pro odvolání, aby byla zajištěna práva těch, kterým byla registrace odmítnuta nebo kteří nesouhlasí se svým umístěním v rejstříku. Tento systém pro odvolání by měl být součástí protokolu, který bude výborem vytvořen brzy po zahájení jeho činnosti.

Evropské poradní fórum pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání

Od pražského ministerského setkání se skupina E4, sestávající z ENQA, EUA, ESIB a EURASHE, pravidelně scházela k prodiskutování názorů na Boloňský proces a evropskou kvalitu v terciárním vzdělávání. Po berlínském setkání se hlavním tématem schůzek E4 stala implementace ministerského mandátu na zajištění kvality v terciárním vzdělávání.

Tato spolupráce na evropské úrovni se ukázala být konstruktivní. Tyto čtyři organizace se proto shodly, že na základě skupiny E4 vznikne Evropské poradní fórum pro zajištění kvality.

Založením tohoto fóra získá stávající spolupráce mezi ENQA, EUA, EURASHE a ESIB trvalejší základ. Fórum bude především konzultačním a poradním orgánem pro hlavní skupiny zainteresované na evropském terciárním vzdělávání. Jeho uspořádání bude podobné jako v současnosti, kdy všechny čtyři členské organizace financují své vlastní náklady a kdy nejsou vytvářeny žádné nové administrativní struktury. V dlouhodobém výhledu by fórum mělo zahrnovat také zaměstnavatelské a odborové organizace.

4. Budoucí perspektivy a výzvy

Tato zpráva obsahuje návrhy a doporučení, které byly vytvořeny a schváleny klíčovými evropskými aktéry v oblasti zajištění kvality v terciárním vzdělávání. Samotná existence této zprávy svědčí o dosažení shoda v oblasti, kde to mohlo být považováno - vzhledem k rozdílnosti zájmů – za zcela nemožné. Doporučení a návrhy v této zprávě nabízí více transparentnosti, jistoty a informací o terciárním vzdělávání pro studující o společnost obecně. Právě tak nabízí institucím terciárního vzdělávání uznání, věrohodnost a příležitost prokázat svou oddanost vysoké kvalitě ve stále více konkurenčním a skeptickém prostředí. Agenturám zajišťujícím kvalitu tyto návrhy přinášejí posílení jejich vlastní kvality a věrohodnosti spolu s efektivnějším propojením na jejich evropské sesterské organizace.

Tyto návrhy však zůstanou pouhými návrhy, pokud nebudou doplněny efektivní implementační strategií. Pokud budou přijaty na ministerském setkání v Bergenu, budou okamžitě přijaty kroky k zavedení některých klíčových prvků této zprávy. Rejstřík agentur zajišťujících kvalitu by měl být vytvořen v druhé polovině roku 2005 a připraven na spuštění on-line v roce 2006. Sekretariát ENQA už přijal opatření pro zajištění dodatečných prostředků, které budou k tomuto účelu zapotřebí. Po ministerském setkání také ENQA provede nezbytná konkrétní opatření potřebná k vytvoření Evropského rejstříkového výboru. Výbor zahájí svou činnost formalisací vlastnictví rejstříku a vytvořením protokolu založeného na podkladech ENQA z jara 2005. První z cyklických hodnocení by mělo proběhnout v roce 2005.

Evropské poradní fórum pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání také vznikne záhy. Závěry bergeského ministerského setkání a vytvoření fóra budou tudíž hlavním tématem schůzky ENQA a členských organizací skupiny E4 v červnu 2005. Dalším tématem bude také budoucí spolupráce s ostatními zainteresovanými skupinami, například se zaměstnavatelskými a odborovými organizacemi. ENQA také připravila setkání s ostatními evropskými sítěmi pro zajištění kvality před valným shromážděním ENQA v září 2005.

Možnost rychlé implementace některých návrhů obsažených v této zprávě by neměla být pochopena tak, že realizace ostatních doporučení bude snadná. Bude trvat delší dobu, než budou standardy vnitřního a vnějšího zajištění kvality široce přijaty vzdělávacími institucemi a agenturami. Jejich přijetí totiž bude závislé na ochotě signatářských zemí změnit své systémy terciárního vzdělávání s dlouhou tradicí a rozsáhlým vlivem. Návrhy v oblasti vnitřního zajištění kvality budou pro některé instituce terciárního vzdělávání velkou výzvou, především tak, kde je tradice zajištění kvality krátká nebo kde důraz na potřeby studujících a jejich přípravu pro přechod na trh práce není součástí institucionální kultury. Podobně také standardy pro vnější zajištění kvality pro agentury zajišťující kvalitu budou vyžadovat, aby především všechny zúčastněné agentury velmi důkladně prozkoumaly své postupy a jejich soulad s evropskými očekáváními. Nová procedura cyklického hodnocení poskytne k tomuto účelu příhodný nástroj. Obecné přijetí standardů tak bude možné teprve tehdy, kdy budou zřejmé výhody jejich implementace.

EHEA funguje na základě individuální národní zodpovědnosti za terciární vzdělávání. Z toho vyplývá autonomie v oblasti vnějšího kvality. Protože tato zpráva není a nemůže být regulativní, nýbrž vznáší své doporučení a návrhy v duchu vzájemného respektu mezi profesionály, odborníky ze vzdělávacích institucí včetně studujících, ministerstvy a agenturami zajišťujícími kvalitu. Některé signatářské země mohou chtít zavést tyto standardy a proces hodnocení do svého legislativního nebo administrativního systému. Jiné si mohou přát delší čas na rozhodování o vhodnosti přijetí standardů, aby zvážily výhody změny oproti silným stránkám současného stavu. Navrhované Evropské poradní fórum pro zajištění kvality v terciárním vzdělávání by se mělo osvědčit jako užitečný prostor k diskusi a poučení o

nových myšlenkových prouděch, zkušenostech z jiných systémů i o podobnostech a rozdílech zkušeností v jednotlivých zemích.

To všechno bude znamenat značnou a náročnou práci pro ENQA, její partnerské organizace ze skupiny E4 a další klíčové zainteresované skupiny, se kterou se budou muset v následujících letech vyrovnat. Ze zprávy samotné je proto zřejmé, že její dokončení není samo o sobě splněním boloňského cíle vytvořit dimenzi zajištění kvality pro EHEA. Před námi stále leží další úkoly při implementaci doporučení této zprávy a při vytváření kultury kvality jak na institucích terciárního vzdělávání, tak v agenturách provádějících vnější zajištění kvality. To, co bylo zahájeno berlínským mandátem, bude vyžadovat trvalou péči a přesvědčování, aby z toho mohla vzniknout plně funkční evropská dimenze zajištění kvality v EHEA.

Evropský prostor terciárního vzdělávání se silnými, autonomními a efektivními institucemi terciárního vzdělávání, jasným pochopením důležitosti kvality a standardů, kvalitními systémy *peer review*, věrohodnými agenturami pro zajištění kvality, efektivním rejstříkem a zvýšenou spoluprací s ostatními zainteresovanými skupinami, například zaměstnavatelskými organizacemi, se nyní stal reálnou možností. Návrhy obsažené v této zprávě posouvají tuto možnost o značný kus cesty dále, aby se mohla stát skutečností.

Příloha: Cyklické hodnocení agentur zajišťujících kvalitu – teoretický model⁴

Model, který je představen v této kapitole, představuje navrhovaný plán procesu vnějšího hodnocení agentury provádějící vnější zajištění kvality. Je zde nabídnut jako příklad věrohodného procesu vhodného pro zjištění souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Musí však být řečeno, že má sloužit jako návod a ilustrace. Proto je velmi podrobný, pravděpodobně více než bude vnímáno jako potřebné při jednotlivých hodnoceních agentur. Z toho vyplývá, že tento model nemá být v žádném případě považován za další ze standardů. Dále by mělo být řečeno, že v následujícím příkladu termín "hodnocení" označuje cíle a procesy. Podobně by mohly být použity také jiné termíny, například "akreditace" nebo "audit".

Proces zahrnuje následující části:

- vymezení rámce a protokolu pro hodnocení;
- návrh a jmenování expertního panelu;
- sebehodnocení agenturou;
- návštěva na místě;
- zpráva.

1. Rámec pro hodnocení

Rámec pro hodnocení agentury musí určit cíle hodnocení pokud jde o názory a zájmy úředních orgánů, zainteresovaných skupin i samotné agentury. Hodnocení se musí zabývat všemi hlavními úkoly a činnostmi agentury, a to takovým způsobem, aby bylo zřejmé, že není ovlivněno žádnými skrytými zájmy.

2. Sebehodnocení

2.1. Podkladové informace požadované od agentury jako základ pro hodnocení

Relevantní podkladové informace jsou nezbytné pro pochopení toho, jak agentura pracuje. Informace by měla sestávat z následujících částí:

2.1.1 Krátký nástin národního systému terciárního vzdělávání včetně:

- struktury kvalifikací;
- institucionální struktury;
- procedury a aktéři zapojení do vytváření nových oborů, programů a institucí;
- ostatní procedury pro zajištění kvality;
- status institucí terciárního vzdělávání ve vztahu ke státu.

2.1.2 Stručná historie agentury a hodnocení terciárního vzdělávání obecně

- poslání agentury;
- založení agentury (role státu, institucí terciárního vzdělávání, případně dalších aktérů);
- popis právního rámce a dalších pravidel týkajících agentury (např. zákony, ministerská nařízení a vyhlášky apod.);
- financování agentury;
- aktéři oprávnění zahájit hodnocení;
- vnitřní organizace agentury, včetně procedur pro jmenování a složení rady;

⁴ Struktura této přílohy se podobá té, která byla nedávno použita v manuálu k projektu vzájemného uznávání agentur zajišťujících kvalitu v severských zemích.

- další povinnosti agentury kromě hodnocení terciárního vzdělávání;
- mezinárodní aktivity agentury, včetně oficiálních smluv i dalších aktivit (např. účast na konferencích nebo v pracovních skupinách, výměna personálu atd.);
- role agentury v následné fázi hodnocení – důsledky a sankce.

2.2 Vnější zajištění kvality prováděné agenturou

Mělo by být doloženo, že agentura pravidelně provádí vnější zajištění kvality institucí nebo programů terciárního vzdělávání. Toto zajištění kvality by mělo zahrnovat buďto hodnocení, akreditaci nebo audit, které by zároveň měly být součástí hlavních úkolů agentury.

Pravidelným prováděním zajištění kvality se rozumí, že hodnocení jsou plánována na základě systematické procedury a že v posledních letech bylo provedeno několik hodnocení kvality.

Dokumentace by mělo obsahovat:

- popis metodologického rámce agentury;
- zpráva o počtu provedení hodnocení kvality a o počtu hodnocených jednotek.

2.3 Hodnotící metoda používaná agenturou

2.3.1 Podkladové informace

Aby bylo možné určit, zda agentura funguje na základě transparentních metodologických procedur, je zapotřebí zpráva o celém průběhu přípravy hodnocení a o dalších zásadních problémech.

Tato zpráva by měla obsahovat:

- procedury pro získávání informací o hodnocených institucích a pro komunikaci s nimi;
- strategie agentury pro účast studujících;
- procedury pro vytváření hodnotícího rámce nebo plánu pro jednotlivá hodnocení;
- rámec pro hodnocení (stanovená kritéria, právní dokumenty, oborové standardy, profesní standardy, programové dokumenty hodnocených institucí);
- rozsah změn metodologických prvků při jednotlivých hodnoceních.

2.3.2 Metodologické prvky

Zpráva dokládající, že metodologie, ze které agentura vychází, je stanovená předem a že je veřejně dostupná stejně jako výsledky hodnocení.

Tato metodologie zahrnuje:

- sebehodnocení nebo ekvivalentní proceduru na straně objektu hodnocení;
- vnější hodnocení expertní skupinou a návštěvy na místě podle rozhodnutí agentury;
- vydání zprávy obsahující veřejně dostupné výsledky.

Agentura může také vytvořit a používat další metodologie přiměřené pro zvláštní účely.

Rozhodnutí a zprávy agentury jsou konzistentní pokud jde o zásady a požadavky, i kdyby byly vytvořeny různými skupinami.

Jestliže skupina utváří na základě hodnocení nějaká rozhodnutí, tak existuje systém pro odvolání. Tato metodologie je přizpůsobena potřebám agentur.

Jestliže agentura přijímá doporučení nebo podmíněčná rozhodnutí, měla by mít následnou proceduru pro kontrolu výsledků.

2.3.3 Zpráva o roli expertní skupiny pro vnější zajištění kvality

Zpráva o roli expertní skupiny pro vnější zajištění kvality by měla obsahovat:

- procedury pro návrhy a jmenování expertů, včetně pravidel pro využití mezinárodních expertů a zástupců zainteresovaných skupin (např. zaměstnavatelů nebo studujících);
- metody pro instruktáž a výcvik expertů;
- setkávání expertů: jejich počet, zaměření a rozvrh ve vztahu k celkovému procesu hodnocení;
- rozdělení práce mezi agenturou a experty;
- role zaměstnanců agentury při hodnocení;
- způsob určení a jmenování zaměstnanců agentury, kteří jsou zodpovědní za hodnocení.

2.3.4 Dokumentace

Aby bylo možné stanovit procedury související se sebehodnocením agentury a s návštěvou na místě, jsou potřeba dodat zprávu o procedurách, které agentura používá pro shromažďování dokumentace. Zpráva by měla zahrnovat následující části:

2.3.4.1 Procedury souvisejících se sebehodnocením

Tato část by měla obsahovat následující informace:

- vymezení obsahu ve směrnících vydaných agenturou;
- procedurální poradenství poskytované agenturou;
- požadavky na složení sebehodnotícího týmu, včetně role studujících;
- výcvik nebo informování sebehodnotících týmů;
- čas poskytovaný pro provádění sebehodnocení.

2.3.4.2 Procedury souvisejících s návštěvou na místě

Tato část by měla obsahovat následující informace:

- dotazníky nebo protokoly používané při rozhovorech;
- pravidla pro výběr zúčastněných (kategorie a konkrétní osoby);
- zásady pro délku návštěvy;
- počet schůzek a jejich průměrné trvání;
- dokumentace schůzek (interní / externí, zápis, přepis atd.);
- pracovní metody expertní skupiny pro vnější zajištění kvality.

2.3.4.3 Zprávy

Dokumentace by měla obsahovat následující informace o zprávách:

- účel zprávy;
- příprava zprávy (zaměstnanci agentury nebo experti);
- formát zprávy (struktura a délka);
- obsah zprávy (dokumentace nebo pouze analýza či doporučení);
- zásady pro získávání zpětné vazby k předběžné verzi zprávy od hodnocené strany;
- procedury a pravidla pro publikaci (např. zacházení s médii);
- bezprostřední následná fáze (např. seminář nebo konference);
- dlouhodobá následné aktivity (např. následné hodnocení nebo návštěva).

2.3.5 Systém pro odvolání

Agentura doloží, jaká metoda je používána pro odvolání proti jejím rozhodnutím a jak je také metodologie přizpůsobena potřebám agentury. Z dokumentace musí být zřejmé, do jaké míry

je odvolací systém založen na procesu slyšení, kterým agentura umožňuje hodnoceným stranám možnost vyjádřit se a zpochybnit výsledky hodnocení.

Agentura musí především poskytnout doklady, že odvolací systém umožňuje hodnocené straně vyjádřit svůj názor k výsledkům hodnocení.

2.4 Doplnující dokumentace

Tato doplňující dokumentace musí podat informaci o tom, jak agentura používá sociologická šetření, statistická data nebo jiné druhy dokumentů či dat, které nebyly zmíněny jinde. Tento materiál by měl být veřejný.

2.5 Procedury pro systém vnitřního zajištění kvality agentury

Agentura musí doložit existenci mechanismu pro vnitřní zajištění kvality, který je v souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality.

2.6 Závěrečné úvahy

Analýza silných a slabých stránek agentury, stejně jako příležitostí a ohrožení (SWOT analýza) je nezbytná, pokud má být popsána schopnost agentury přijímat nové požadavky a trendy a trvale zlepšovat svou činnost a současně zachovávat pevný a věrohodný metodologický rámec i způsob řízení.

3. Směrnice pro panel provádějící vnější hodnocení

Tyto směrnice popisují očekávání kladená na panel provádějící vnější hodnocení. Týkají se následujících oblastí:

- jmenování do funkce a obecná organizace;
- návštěva na místě;
- příprava zprávy.

Jak bylo popsáno výše, hodnocená agentura by měla poskytnout sebehodnotící zprávu podle předepsaných směrnic. Tato správa by měla být odeslána hodnotícímu panelu nejpozději dva měsíce před návštěvou.

3.1 Jmenování panelu pro vnější hodnocení

Tato část se týká jmenování expertů, kteří budou provádět hodnocení.

Expertní skupina pro vnější hodnocení by se měla skládat z následujících expertů:

- jeden nebo dva experti na zajištění kvality (zahraniční);
- zástupci institucí terciárního vzdělávání (domácí);
- zástupce studujících (domácí);
- zástupce zainteresovaných skupin, např. zaměstnavatelů (domácí).

Z těchto členů by měl být zvolen předseda panelu.

Je také doporučeno, že agentura by měla panelu dodat nezávislou osobu, která bude vykonávat asistentskou činnost.

Návrhy expertů mohou vycházet od agentur, zainteresovaných skupin nebo místních úřadů. Pro zajištění věrohodnosti a důvěryhodnosti hodnocení je však nezbytné, aby jmenování expertů prováděla třetí strana mimo samotnou agenturu. Touto třetí stranou by mohla být například ENQA nebo agentura, která není do procesu hodnocení zapojena. Základem pro

uznání expertů by měla být deklarace jejich nezávislosti. Hodnocená agentura by však měla mít možnost vyjádřit se ke konečnému složení panelu.

3.2 Návštěva na místě

Z návštěvy na místě musí být vytvořen protokol například podle následujícího modelu:

Návštěva by měla trvat dva až tři dny včetně přípravy a následné fáze, v závislosti na tom, jak dobře byl hodnotící panel předem seznámen s hodnocenou agenturou a jejím kontextem. Den před návštěvou by se panel měl sejít a dohodnout témata, která budou pro návštěvu relevantní. Účelem návštěvy na místě je ověřit sebehodnotící zprávu agentury. Pravidla pro rozhovory by měla být vytvořena s ohledem na tuto zásadu.

Návštěva může zahrnovat oddělená setkání s radou agentury, s jejím vedením, se zaměstnanci, s experty, vlastníky nebo klíčovými zainteresovanými skupinami, se zástupci vedení hodnocených institucí a s členy komisí pro vnitřní hodnocení agentury.

3.3 Příprava zprávy

Kromě splnění pravidel stanovených v rámci pro hodnocení se musí zpráva soustředit na přesné určení toho, zda sebehodnotící zpráva správně určila míru souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Stejně tak by měla obsahovat upozornění na možnosti dalšího zlepšení a doporučení, jak jich dosáhnout.

Po skončení návštěvy hodnotící panel za pomoci asistenta vytvoří zprávu. Konečná verze zprávy by měla být zaslána hodnocené agentuře, aby se vyjádřila k věcným chybám.