

Standardy a směrnice pro zajišťování kvality v evropském prostoru vysokého školství

Současná verze standardů a směrnic, jež byla přijata a podepsána ministry školství v Jerevanu v květnu 2015, je klíčovým dokumentem pro zajišťování kvality vysokého školství v evropském prostoru. Základní principy by měly stát u vytváření vnitřního systému zajišťování kvality na jednotlivých vysokoškolských institucích a také aplikovány ze strany Akreditační komise při jejich hodnocení. Tyto principy by také měly být zapracovány do odpovídajících vyhlášek a formulování standardů ze strany MŠMT pro nastavování a posuzování kvality vysokoškolských institucí.

Aby Akreditační komise usnadnila práci s těmito standardy a směrnicemi, předkládá neoficiální překlad těchto standardů a směrnic ve zkrácené verzi a zároveň na svých webových stránkách uvádí plnou verzi v anglickém znění.

Zkrácená verze s důrazem na hlavní principy

Standardy a směrnice pro zajišťování kvality v evropském prostoru vysokého školství (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area – ESG*) byly přijaty ministry školství, resp. vysokého školství v roce 2005 na základě návrhu Evropské asociace pro zajišťování kvality ve vysokém školství (*European Association for Quality Assurance in Higher Education – ENQA*) ve spolupráci s Evropskou studentskou unií (*European Students' Union – ESU*), Evropskou asociací institucí terciárního vzdělávání (*European Association of Institutions in Higher Education – EURASHE*) a Evropskou univerzitní asociací (*European University Association – EUA*).

Od té doby došlo k výrazným změnám ve vysokém školství i v zajišťování jeho kvality, které souvisely např. s Boloňským procesem, a jejich vnímání se posunulo směrem ke zdůraznění procesu výuky a učení se, kde centrem pozornosti je student (tzv. *student-centered learning and teaching*). Na základě těchto proměn byly standardy ESG revidovány za přispění ENQA, ESU, EURASHE, EUA a dalších organizací stakeholderů a ministerstev. Revidovaná podoba Standardů a směrnic pro zajišťování kvality v evropském prostoru vysokého školství byla přijata ministry školství, resp. vysokého školství v květnu 2015 na konferenci v Jerevanu a stala se tak závaznou pro vysoké školy i akreditační agentury.

Cílem Standardů a směrnic pro zajišťování kvality v Evropském prostoru vysokého školství (dále jen „standardy ESG“) je zejména přispět ke společnému vnímání konceptu zajišťování kvality výuky a procesu učení se napříč státy a všemi stakeholdery¹. Uplatňování procesů zajišťování kvality, které se zakládají na tomto společném vnímání, zvyšuje transparentnost evropských systémů vysokého školství, což přispívá k budování vzájemné důvěry a uznávání kvalifikací, a poskytovaného vzdělání mezi státy. Standardy ESG je třeba vykládat v širším kontextu zahrnujícím kvalifikační rámce, kreditový systém ECTS a dodatky k diplomu, které také mají svůj podíl na zvyšování transparentnosti a vzájemné důvěry v prostoru Evropském prostoru vysokého školství.

Standardy ESG jsou určeny pro vysokoškolské instituce² a akreditační agentury jako referenční rámce pro systémy vnitřního a vnějšího zajišťování kvality. Akceptuje je také Evropský registr agentur zabezpečujících kvalitu ve vysokoškolském vzdělávání (*European Quality Assurance Register – EQAR*), který eviduje akreditační agentury působící v souladu se standardy ESG.

¹ Pokud není určeno jinak, stakeholdeři zahrnují všechny aktéry v rámci instituce, včetně studentů a pracovníků, a také vnější stakeholdery jako zaměstnavatele a externí partnery instituce.

² Mezi „instituce“ zde patří vysokoškolské instituce. V závislosti na jejich přístupu k zajišťování kvality tento termín může odkazovat na instituci jako celek nebo jednotlivé aktéry v rámci instituce.

Standardy ESG tvoří soubor standardů a směrnic pro vnitřní a vnější zajišťování kvality ve vysokém školství. Poskytují vodítka ve všech oblastech, které jsou důležité pro kvalitní vzdělávání a učení se. Zajišťování kvality by mělo přispívat k takovému prostředí pro výuku, ve kterém je obsah programů³, výuka a ~~vybavení~~ příslušné zázemí ve vzájemném souladu, a umožňuje vysokoškolským institucím plnit vůči studentům svou úlohu, kterou je mimo jiné příprava studentů na aktivní občanství, na jejich budoucí povolání (mj. zvyšování jejich zaměstnatelnosti) a podpora jejich osobního rozvoje.

Jádrem všech činností spojených se zajišťováním kvality jsou principy **zodpovídání se** a **zlepšování** (*accountability and enhancement*). Systém zajišťování kvality by měl vysokoškolské instituci a veřejnosti poskytovat informace o kvalitě činnosti vysokoškolské instituce (zodpovídání se) a dávat jí vodítka ke zlepšení její činnosti (zlepšování). Uplatňování těchto principů zvyšuje důvěryhodnost instituce uvnitř i navenek. Procesy zajišťování a zvyšování kvality navíc přispívají k rozvoji **kultury kvality**, kterou by měli přijmout za svou jak studenti a akademičtí pracovníci, tak vedení vysokoškolské instituce.

Termín „zajišťování kvality“ ve standardech ESG zahrnuje veškeré činnosti v rámci snahy o soustavné zlepšování.

Standardy ESG se zakládají na následujících principech:

- Instituce vysokoškolského vzdělávání mají primární odpovědnost za kvalitu jimi poskytovaného vzdělání a zajišťování kvality;
- Zajišťování kvality reflektuje různorodost systémů vysokého školství, institucí, programů a studentů;
- Zajišťování kvality podporuje rozvoj kultury kvality;
- Zajišťování kvality zohledňuje potřeby a očekávání studentů, ostatních stakeholderů a společnosti.

Následuje přehled všech standardů a výběr z příslušných směrnic, jež se k nim vztahují.

Část 1: Standardy a směrnice pro vnitřní zajišťování kvality v rámci vysokoškolských institucí

1.1 Politika zajišťování kvality

Instituce by měly mít zavedenou politiku zajišťování kvality, která je veřejně přístupná a tvoří součást strategického managementu instituce. Stakeholdeři uvnitř instituce rozvíjejí a uplatňují tuto politiku prostřednictvím vhodných struktur a procesů a zapojují externí stakeholdery.

Politika zajišťování kvality je nejefektivnější, jestliže odráží vztah mezi výzkumem na jedné straně a výukou a procesem učení se na straně druhé. Také by měla zohledňovat národní prostředí, ve kterém instituce působí, institucionální prostředí a strategický přístup instituce. Politika vnitřního zajišťování kvality podporuje:

- Organizaci systému zajišťování kvality;
- katedry, ústavy, fakulty a další organizační jednotky, vedení instituce, jednotlivé pracovníky a studenty v tom, aby plnili své úlohy v zajišťování kvality;
- akademickou integritu a svobodu a brání podvodnému jednání v akademické sféře;
- ochranu před netolerancí a diskriminací vůči studentům a pracovníkům;
- zapojení vnějších stakeholderů do zajišťování kvality.

³ Termín „program“ se zde užívá v nejširším smyslu slova včetně terciárního vzdělávání, které není součástí programu vedoucího k formální kvalifikaci (titulu).

1.2 Tvorba a schvalování programů

Instituce by měly mít zavedeny procesy tvorby a schvalování programů. Programy by měly být navrženy tak, aby naplnily vytyčené cíle včetně výstupů z učení. Mělo by být jasné specifikováno a sděleno, k jaké kvalifikaci programy vedou. Tato kvalifikace odkazuje na příslušný stupeň národních kvalifikačních rámců a potažmo na Rámec kvalifikací v evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání.

Programy

- jsou navrženy tak, aby jejich cíle byly v souladu se strategií instituce, a mají jasné formulované výstupy z učení;
- jsou tvořeny za účasti studentů a ostatních stakeholderů, kteří se na jejich tvorbě podílejí;
- využívají externí expertízu a referenční rámce;
- odráží čtyři principy vysokého školství definované Radou Evropy (tj. příprava studentů na aktivní občanství a budoucí povolání, podpora jejich osobního rozvoje, tvorba široké základny znalostí a stimulace výzkumu a inovací);
- umožňují plynulé plnění studijních povinností až k ukončení studia;
- určují předpokládané nároky na studenta, např. v kreditovém systému ECTS;
- v relevantních případech poskytují dobře strukturované možnosti stáží a praxí;
- jsou schvalovány stanoveným formálním procesem v rámci instituce.

1.3 Učení, výuka a hodnocení zaměřené na studenty

Instituce by měly zajistit, že programy jsou uskutečňovány takovým způsobem, který podporuje studenty v aktivním zapojení do vzdělávacích procesů. Způsob hodnocení studentů reflektuje tento přístup.

Učební proces a výuka zaměřená na studenty (*student-centered*):

- respektují a zohledňují různorodost studentů a jejich potřeby, umožňují flexibilní přizpůsobení průběhu studia;
- využívají různé formy poskytování studia tam, kde je to vhodné;
- pružně uplatňují škálu výukových metod;
- zahrnují pravidelné vyhodnocování a úpravy forem studia a výukových metod;
- rozvíjejí ve studentech schopnost samostatného studia a zároveň zajišťují adekvátní vedení a podporu ze strany vyučujícího;
- prosazují vzájemný respekt mezi studentem a vyučujícím;
- mají stanovené postupy pro vypořádání stížností studentů.

Vzhledem k významu hodnocení studentů pro jejich postup ve studiu a budoucí povolání zohledňují procesy zajišťování kvality následující:

- Hodnotitelé znají stávající způsoby testování a zkoušení a mají podporu při rozvíjení vlastních dovedností v této oblasti;
- Kritéria a způsoby hodnocení a kritéria pro známkování jsou zveřejněny předem;
- Způsob hodnocení umožňuje studentům ukázat, do jaké míry dosáhli stanovených výstupů z učení. Studenti získávají zpětnou vazbu a v případě potřeby spolu s ní i doporučení ohledně jejich studia;
- Pokud je to možné, studenta hodnotí více než jeden zkoušející;
- Pravidla hodnocení zohledňují mimořádné okolnosti, jimž student může čelit;
- Hodnocení je konsistentní, férové vůči všem studentům a v souladu se stanovenými postupy;
- Existuje formální postup pro odvolání ze strany studentů.

1.4 Přijímání studentů a průběh studia

Institute by měly konsistentně uplatňovat předem definovaná a zveřejněná pravidla, která se týkají všech fází průběhu studia studentů.

Je důležité, aby postupy a kritéria přijímacího řízení byly uplatňovány konsistentně a transparentně. Institute musí pomocí vhodných postupů a nástrojů získávat, vyhodnocovat a vyvozovat důsledky z poznatků o postupu studentů ve studiu.

1.5 Vyučující

Institute by měly zajistit, že mají kompetentní vyučující. Měly by uplatňovat férové a transparentní postupy při získávání a rozvoji pracovníků.

Vysokoškolské institute mají primární odpovědnost za kvalitu svých pracovníků a za vytvoření takových podmínek, které jim umožňují vykonávat jejich úkoly efektivně. Tyto podmínky:

- Dávají vzniknout jasným, transparentním a férovým procesům přijímání nových pracovníků, pracovní-právní vztah je nastaven s ohledem na důležitost výuky;
- Poskytují vzdělávací příležitosti a podporují profesní rozvoj vyučujících;
- Podporují vědeckou činnost za účelem posílení vztahu mezi vzděláváním a výzkumem;
- Podporují inovace forem výuky a používání nových technologií.

1.6 Informační a technické zabezpečení a podpora studentů

Institute by měly mít dostatečné finance na uskutečňování vzdělávacích činností a zajistit, že studenti mají k dispozici adekvátní studijní materiály a další podporu ve studiu.

K tomu, aby studenti mohli maximálně těžit ze svého vysokoškolského studia, je nezbytné, aby jim institute poskytovaly širokou škálu zdrojů od fyzických (např. knihovny, prostory pro studium, IT) po lidské (např. vyučující, poradci ad.) Podpora a zdroje hrají důležitou roli ve zprostředkovávání studentské mobility v rámci vysokoškolského systému i mezi systémy.

Při plánování, rozdělování a poskytování zdrojů a podpory studentům je třeba brát ohled na potřeby různorodé studentské obce (např. studenti vyššího věku, v kombinovaném studiu, pracující studenti, mezinárodní studenti, studenti s handicapem apod.) a na posun k výukovým procesům orientovaným na studenty i pružným formám výuky.

1.7 Sběr a evidence informací

Institute by měly sbírat, analyzovat a využívat takové informace, které umožňují efektivní uskutečňování programů a dalších činností.

Druh získávaných údajů závisí do určité míry na typu a misi institute. Mezi nimi mohou být následující údaje:

- Indikátory klíčových výkonů;
- profil studentské obce;
- postup studentů ve studiu, míra úspěšnosti a neúspěšnosti;
- spokojenost studentů s programy;
- studijní zdroje a podpora studentů;
- profesní uplatnění absolventů.

1.8 Zveřejňované informace

Institute by měly zveřejňovat jasné, přesné, objektivní, aktuální a snadno dostupné údaje o své činnosti, včetně programů.

Instituce poskytují informace o své činnosti, včetně uskutečňovaných programů a kritérií pro přijetí ke studiu, předpokládaných výstupů z učení, kvalifikací, způsobů výuky a hodnocení, míry studijní úspěšnosti, dalších možností, které jsou v rámci studia studentům k dispozici, a údaje o uplatnění absolventů.

1.9 Průběžné sledování a pravidelné hodnocení programů

Instituce by měly sledovat a pravidelně vyhodnocovat své programy z hlediska naplňování vytyčených cílů a potřeb studentů a společnosti. Tato vyhodnocování by měla vést k průběžnému zlepšování programů. O jednotlivých plánovaných nebo uskutečněných opatřeních jsou informováni všichni ti, jichž se opatření týkají.

Vyhodnocování zahrnuje:

- Obsah programů vzhledem k nejnovějšímu poznání v daném oboru a jejich aktualizaci;
- měnící se potřeby společnosti;
- nároky na studenty, plnění studijních povinností a ukončování studia;
- očekávání studentů, jejich potřeby a spokojenost s programy;
- učební prostředí, podporu studentů a zhodnocení adekvátnosti nástrojů pro daný program.

Programy jsou vyhodnocovány a revidovány pravidelně za účasti studentů a ostatních stakeholderů. Zjištění se analyzují a program se na jejich základě přizpůsobí tak, aby byl aktuální. Revidovaná podoba programu je zveřejněna.

1.10 Pravidelné vnější hodnocení kvality

Instituce by měly pravidelně podstupovat vnější hodnocení kvality v souladu se standardy ESG.

Část 2: Standardy pro vnější zajišťování kvality vysokoškolského vzdělávání

2.1 Využití vnitřního zajišťování kvality

Vnější zajišťování kvality by mělo posuzovat efektivitu vnitřního zajišťování kvality, jak je vytyčeno v Části 1 těchto standardů.

Zajišťování kvality vysokého školství se zakládá na odpovědnosti institucí za kvalitu jejich programů a dalšího vzdělávání, a proto je důležité, aby vnější zajišťování kvality podporovalo vlastní odpovědnost instituce za zajišťování kvality.

2.2 Tvorba metod odpovídajících účelu

Vnější zajišťování kvality by mělo být jasně dané a nastavené tak, aby vedlo k naplnění určených cílů a zohledňovalo příslušnou legislativu. Stakeholdeři by se měli zapojovat do tvorby a průběžného zlepšování metod vnějšího zajišťování kvality.

Vnější zajišťování kvality musí mít jasné cíle, na nichž se stakeholdeři shodli. Cíle a realizace procesů zajišťování kvality splňují následující:

- berou ohled na míru nároků na vynaložené úsilí a náklady, které kladou na instituce;
- zohledňují potřebu podporovat instituce ve zlepšování kvality;
- umožní institucím prokázat zlepšování;
- jejich výstupem jsou jasné informace o výsledcích těchto procesů a z nich vyplývajících procesů zajišťování kvality.

System vnějšího zajišťování kvality může být pružnější, jestliže instituce prokážou efektivitu svého vnitřního zajišťování kvality.

2.3 Postupy uskutečňování vnějšího zajišťování kvality

Postupy vnějšího zajišťování kvality by měly být spolehlivé, využitelné, předem určené, konsistentně uplatňované a zveřejněné. Zahrnují:

- sebehodnocení;
- vnější hodnocení zpravidla včetně návštěvy na místě;
- zprávu z vnějšího hodnocení;
- konsistentní kontrolu naplňování doporučení.

Vnější zajišťování kvality nekončí závěrečnou zprávou z hodnocení. Zpráva dává jasná vodítka pro další kroky ze strany instituce. Agentury uplatňují konsistentní následné procesy, které hodnotí kroky realizované institucí. Charakter následných procesů závisí na podobě systému vnějšího zajišťování kvality.

2.4 Hodnocení odborníky

Vnější zajišťování kvality by měly provádět skupiny externích odborníků (*peer-review*) včetně studentů.

Jádrem vnějšího zajišťování kvality je široká škála odbornosti v podobě expertních hodnotitelů, kteří přinášejí do činnosti agentury perspektivy institucí, akademických pracovníků, studentů a zaměstnavatelů.

Odborníci splňují následující kritéria, která posilují význam a konzistentnost jejich činnosti:

- Jsou pečlivě vybíráni;
- Mají potřebné schopnosti a jsou kompetentní vykonat činnosti, jimiž jsou pověřeni;
- Jsou dostatečně připraveni na základě školení a/nebo brífinku.

Agentura zajišťuje nezávislost odborníků pomocí mechanismu, který vylučuje střet zájmů.

Zapojení mezinárodních odborníků do vnějšího zajišťování kvality, např. jako členů hodnotících panelů, je žádoucí, jelikož přidává do rozvoje a realizace procesů zajišťování kvality další rovinu.

2.5 Kritéria pro rozhodování

Veškeré výstupy, které vzejdou z vnějšího zajišťování kvality, by se měly zakládat na jednoznačných, veřejných a konsistentně uplatňovaných kritériích bez ohledu na to, zda hodnocení kvality vede k formálnímu výstupu.

V zájmu rovnosti a spolehlivosti jsou výstupy vnějšího zajišťování kvality založeny na předem daných a zveřejněných kritériích, která jsou vykládána konsistentně a jejich plnění je doložitelné. V závislosti na typu systému vnějšího zajišťování kvality mohou mít výstupy různou formu, např. doporučení, stanoviska nebo formální rozhodnutí.

2.6 Zprávy

Plné znění zpráv expertů by mělo být zveřejněno tak, aby bylo srozumitelné a dostupné akademické obci, externím partnerům i širší veřejnosti. Pokud akreditační agentura vydává spolu se zprávou i rozhodnutí (stanovisko), mělo by být zveřejněno spolu se zprávou.

Zpráva odborníků je pro instituci výchozím bodem uskutečňování následných kroků vyplývajících z vnějšího hodnocení, a také poskytuje veřejnosti informace o činnosti dané instituce. Aby mohla být

zpráva využita pro stanovení dalších opatření v rámci instituce, musí být formulačně jasná a dobře strukturovaná. Zpráva zahrnuje:

- Popis kontextu (zasazuje instituci do specifického kontextu);
- popis postupů hodnocení a identifikaci hodnotitelů;
- doložené skutečnosti, analýzu a zjištění;
- závěry;
- příklady dobré praxe prokázané institucí;
- doporučení pro následná opatření.

Zpráva bude fakticky přesnější, pokud se k faktickým chybám může instituce vyjádřit ještě před jejím dokončením.

2.7 Stížnosti a odvolání

Postup pro podání stížnosti a odvolání by měl být jasně definován jako součást nastavení vnějšího zajišťování kvality a dán na vědomí institucím.

Postup pro vznášení stížností umožňuje institucím dát najevo nespokojenost s postupy nebo osobami, které se zapojují do vnějšího zajišťování kvality.

V případě odvolání instituce zpochybňují formální výstupy vnějšího zajišťování kvality a dokazují, že se výstupy nezakládají na průkazných skutečnostech, že kritéria nebyla uplatňována správně, nebo že postupy nebyly konsistentní.

Část 3: Standardy pro agentury zajišťující kvalitu

3.1 Činnosti, politiky a procesy pro zajišťování kvality

Agentury by měly pravidelně uskutečňovat činnosti vnějšího zajišťování kvality podle Části 2 těchto standardů. Měly by mít jednoznačné a jasně dané cíle, které tvoří součást jejich zveřejněné mise. Ty by se měly promítat do každodenního fungování agentur. Agentury by měly zajistit zapojení stakeholderů do svých činností a řízení.

3.2 Oficiální status

Agentury by se měly opírat o legislativní zakotvení a měly by být orgány veřejné moci uznávány jako orgány zajišťování kvality.

3.3 Nezávislost

Agentury by měly být nezávislé a autonomní. Měly by přebírat plnou zodpovědnost za své fungování a výstupy ze své činnosti, a to bez vlivu třetích stran.

Autonomním institucím musí být partnerem nezávislé agentury. Pro nezávislost agentury jsou podstatné následující roviny:

- Organizační nezávislost: stanovená v oficiálních dokumentech (např. nařízení vlády, legislativa nebo statut organizace), které zakotvují nezávislost činnosti agentury na třetích stranách, jako jsou vysokoškolské instituce, vláda nebo uskupení stakeholderů;
- Funkční nezávislost: stanovení a realizace postupů a metod činnosti agentury, a také nominace a jmenování externích odborníků probíhá nezávisle na třetích stranách, jako jsou vysokoškolské instituce, vláda nebo uskupení stakeholderů;
- Nezávislost formálních výstupů: ačkoli se do zajišťování kvality zapojují různí externí experti, včetně studentů, konečné výstupy těchto procesů zůstávají odpovědností agentury.

3.4 Tematická analýza

Agentury by měly pravidelně publikovat texty, které popisují a analyzují obecné poznatky z vnějšího hodnocení kvality.

3.5 Zdroje

Agentury by měly mít adekvátní a dostatečné finanční a personální zdroje, které jim umožňují vykonávat svou činnost.

Vzhledem k významnému dopadu vysokého školství na rozvoj společnosti i jednotlivců je ve veřejném zájmu, aby byly agentury dostatečně financovány. Díky dostatečným zdrojům mohou agentury organizovat a vykonávat svou činnost efektivně. Zdroje jim navíc umožňují se zlepšovat, reflektovat na svou činnost a informovat o své činnosti veřejnost.

3.6 Vnitřní hodnocení kvality a profesionalita

Agentury by měly mít zavedené postupy vnitřního zajišťování kvality, které zajišťuje a zlepšuje kvalitu a integritu jejich činností.

Agentury uplatňují politiku vnitřního hodnocení, kterou zveřejňují na svých webových stránkách. Tato politika:

- Zajišťuje, že všechny osoby zapojené do činností agentury jsou kompetentní a jednají profesionálně a eticky;
- Zahrnuje mechanismus vnitřní a vnější zpětné vazby, která vede k soustavnému zlepšování činnosti agentury;
- Zabraňuje netoleranci a diskriminaci;
- Stanovuje kanály komunikace s relevantními úřady v rámci právního řádu, v němž agentura působí;
- Pokud jsou některé prvky vnějšího zajišťování kvality smluvně převedeny na jiné organizace, zajišťuje, že veškeré činnosti a podklady, které pocházejí od těchto organizací, jsou v souladu se standardy ESG;
- Umožňuje, aby byla agentura respektována a uznávána institucemi, u nichž provádí hodnocení.

3.7 Pravidelné vnější hodnocení agentur

Agentury by měly projít vnějším hodnocením souladu s těmito standardy nejméně každých 5 let.