IV. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015[1])

Copyright Magyar fordítás © OFI 2016

[1] Az oktatási miniszterek által elfogadva 2015. május 14–15.

Jobb lett-e az ESG, mi változott?[2]

Az alábbi rövid összevetés a korábbi, 2005-ös és az új, 2015-ös ESG párhuzamos olvasása alapján készült, és az összeállító szakmai megállapításait tartalmazza.

- Csak formainak tűnő, de talán nem minden jelentőség nélküli változás, hogy a dokumentum előszavát már nem az ENQA elnöke jegyzi egy személyben, hanem a 4+3 partnerszervezet (lásd Előszó).
- A célok és az alapelvek, a széles fókusz, illetve az általános jelleg tartalmilag változatlanok.
- Lényeges, hogy a dokumentumban megtalálható a főbb használt fogalmak értelmezése *(quality assurance, programme, stakeholder, institution, standard, guideline).* Ezzel, valamint a standardok és irányelvek következetesebb elhatárolásával, valóban világosabbá, egységesebben értelmezhetővé vált az ESG. (Hozzá kell tennünk, jobb lett volna ezeket – és még néhány más fogalmat – egy *glosszáriumban* megjelentetni, ahogy azt több korábbi javaslat is szorgalmazta.)
- A szerkezetet illetően, kimaradt a dokumentumból a korábbi 3. és 4. fejezet, az ügynökségek külső értékelésének folyamata, illetve az európai regiszter leírása, valamint a kitekintés a jövőbe. Előbbi érthető, hiszen mind az ENQA, mind az EQAR kidolgozta az ügynökség értékelések részleteit, s a maguk eljárását a tagsági felvétel, illetve regiszterbe kerülés tekintetében. (A jövőt meg ki látja előre?)
- A standardok és irányelvek szerkezeti felépítése (3. rész) nem változott. Módosultak viszont egyes standardok, irányelvek, helyenként tartalmukban is, illetve meg-fogalmazásukat tekintve, továbbá új standardok is megjelentek.
- Az *1. részben* (intézményi belső minőségbiztosítás) megjelent az 1.1 standard irányelvei között a kutatás és a tanulás-tanítás viszony, valamint az akadémiai csalás kivédése. A korábbi 1.2 standard kettévált, a képzési programok kialakítása és jóváhagyása maradt az 1.2, míg folyamatos követésük és rendszeres értékelésük az új, 1.9 standardban fogalmazódott meg. Teljesen új standard (1.3) a hallgató-központú tanulás, tanítás és értékelés [ez – érhetően – az ESU nyomására került be az új ESG-be]. Az 1.4 irányelveiben újnak számít a korábbi tanulás elismerése (informális és nem formális is); az 1.5 irányelveiben pedig az oktatói kutatómunka ösztönzése. Az 1.6 standarban frissen bekerült tartalmi elem a megfelelő finanszírozási forrás elvárása. Az 1.8 (nyilvános információk) irányelvei között szerepel, hogy az intézmények tegyék közzé egyebek mellett képzési programjaik felvételi kritériumait, valamint szakonként a diplomát szerzettek arányát. Ugyancsak új standard az 1.10, az intézmények rendszeres külső minőségbiztosítása. Az eddigi összesen hét standardból így tíz lett ebben a részben.

[2] Az áttekintést Szántó Tibor állította össze.

- A *2. részben* (külső minőségbiztosítás) a 2.2 standardban hangsúlyt kapott, hogy a külső minőségbiztosítási folyamatok kialakításába és folyamatos javításába be kell vonni az érintetteket. Tartalmilag nem új elem, de formailag önálló standardként jelenik meg (2.4) a külső szakértők (köztük a hallgatók) alkalmazása. Egyértelmű lett, hogy a teljes értékelési jelentéseket nyilvánosságra kell hozni (2.6). Új standard (2.7) a panaszokra és fellebbezésre vonatkozó, az előző ESG-ben a fellebbezési lehetőség biztosítása csak az irányelvek között szerepelt (a panasztétel még ott sem). A 2. rész korábbi nyolc standard helyett hetet tartalmaz (egy átkerült a 3. részbe).
- A *3. részben* (az ügynökségek működési standardjai) elmaradt a korábbi 3.1, mely a 2. részre utalt vissza. A mostani 3.1-ben összevonásra kerültek korábbi önálló standardok (tevékenységek, küldetésnyilatkozat), továbbá új elem, hogy az ügynökség irányító szervezetében és munkájában biztosítandó az érintettek *(stakeholders)* részvétele. A függetlenség (korábbi 3.6, most 3.3) irányelvei között a működési és az eredmények függetlensége mellett explicite is megjelent a szervezeti függetlenség elvárása. A rendszerszintű, tematikus elemzések készítésének standardja a 2. részből átkerült a 3. részbe (3.4). A korábbi 3.7 (kritériumok és eljárások) és a 2.4 (a célnak megfelelő eljárások) erős átfedésben voltak egymással, így innen kikerült ezen standard (2.3-ként maradt a 2. részben). A korábbi elszámoltathatósági standard (3.8) most a belső minőségbiztosítás és professzionális magatartás címet viseli (3.6). Az eddigi nyolc standardból így hetet tartalmaz e rész.

Összességében azt mondhatjuk, hogy az új ESG letisztultabbá, jobban értelmezhetővé, átfedésektől mentessé vált, miközben néhány új elemmel is bővült. A standardok sorrendjének logikája talán itt-ott megkérdőjelezhető (például az 1.2 és 1.9 távolsága). Az összevonások és bővítések eredőjeként a korábbi 23 standardból 24 lett.

Előszó

Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási standardjait és irányelveit (ESG) 2005-ben fogadták el a felsőoktatásért felelős miniszterek a Felsőoktatási Minőség-biztosítás Európai Szövetsége (ENQA) és az Európai Hallgatói Szervezet (ESU), az Európai Felsőoktatási Intézmények Szövetsége (EURASHE) és az Európai Egyetemek Szövetsége (EUA) javaslata nyomán.

2005 óta jelentős előrelépés történt a minőségbiztosítás és a bolognai folyamat egyéb területein, például a képesítési keretrendszer, a tanulási eredmények alkalmazásában és elterjesztésében. Mindez hozzájárult a hallgatóközpontú tanulás és tanítás[3] irányába mutató paradigmaváltáshoz.

A változó felsőoktatási kontextus hatására a 2012-ben kiadott miniszteri közlemény arra kérte fel az E4 Csoportot (ENQA, ESU, EUA, EURASHE), hogy az Education International (EI), a BUSINESSEUROPE és az Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Regiszter (EQAR) közreműködésével készítse el az átdolgozott ESG első változatát „az áttekinthetőség, alkalmazhatóság és hasznosság jobbítása értekében, ideértve a standardok és irányelvek hatókörét is".

A munkálatok során több körben konzultáltak mind az érintett szervezetek, mind pedig a minisztériumok. Az irányítócsoport nagyon komolyan vette és gondosan elemezte a beérkezett nagyszámú megjegyzést, javaslatot és ajánlást. Ezek tükröződnek az ESG 2015-ös változatában.

Az ESG 2015-öt 2015 májusában fogadták el az Európai Felsőoktatási Térség felsőoktatásért felelős miniszterei.[4] Bízunk benne, hogy a participatív felülvizsgálat eredménye tükrözi a részt vevő szervezetek és minisztériumok egyetértését a minőségbiztosítás Európai Felsőoktatási Térségben történő továbbfejlesztésének módjáról, és szilárd alapokat ad a sikeres megvalósításhoz.

- Felsőoktatási Minőségbiztosítás Európai Szövetsége (ENQA)
- Európai Hallgatói Szervezet (ESU)
- Európai Egyetemek Szövetsége (EUA)
- Európai Felsőoktatási Intézmények Szövetsége (EURASHE)

Közreműködtek:

- Education International (EI)
- BUSINESSEUROPE
- Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Regiszter (EQAR)

[3] Bár a felsőoktatásban hagyományosan az *oktatás* kifejezést szokás használni, az utóbbi időben ezt a *tanítás* váltja fel, amely jobban kifejezi a pedagógiai dimenzió növekvő jelentőségét. Ezért e dokumentumban is a tanítást használjuk (a szerk.).

[4] Miután az eredeti dokumentum magyar nyelvű változatát adjuk közre, a stilisztikai pontosításokat kerüljük a továbbiakban, megőrizve az eredeti szöveget.

IV/1. Kontextus, hatókör, célok és alapelvek

KONTEXTUS

A felsőoktatás, a kutatás és az innováció kulcsszerepet játszik a társadalmi kohézió, a gazdasági növekedés és a globális versenyképesség előmozdításában. Mivel az európai társadalmak egyre jobban törekednek arra, hogy mind inkább tudásalapú társadalmakká váljanak, a felsőoktatás a társadalmi-gazdasági és kulturális fejlődés alapvető alkotóeleme. Ugyanakkor a felsőoktatásnak új válaszokat kell adnia a képességek és jártasságok iránti növekvő igényre.

A szélesebb hozzáférés a felsőoktatáshoz lehetővé teszi a felsőoktatási intézmények számára, hogy kihasználják az egyre sokrétűbb egyéni tapasztalatokat. A felsőoktatás csak úgy képes reagálni a sokszínűségre és a növekvő elvárásokra, hogy alapvetően átszabja tevékenységét: új, tanulóközpontú hozzáállásra van szükség mind a tanulásban, mind a tanításban, rugalmas tanulási utakat kell beemelni a folyamatba, el kell ismerni a formális tanterv keretein kívül szerzett jártasságokat. Maguk a felső-oktatási intézmények is egyre sokszínűbbek filozófiájukat, az általuk nyújtott képzési szolgáltatásokat és együttműködéseiket tekintve: a növekedés, a nemzetközivé válás, a digitális tanulás és a képzések újszerű formáit próbálgatják.[5] A minőségbiztosítás alapvető támogatást nyújt a felsőoktatási rendszereknek és intézményeknek, hogy képesek legyenek reagálni e változásokra, miközben továbbra is a hallgatók képzésének és felsőoktatásban szerzett tapasztalatainak biztosítása marad az intézmények küldetésének középpontjában.

Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási standardjai és irányelvei (ESG) egyik legfőbb célja, hogy előmozdítsa a tanulás és tanítás minőségbiztosítása fogalmának határokon átnyúló, valamennyi érintett számára egységes értelmezését. Az

[5] A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK. Megnyíló ok-tatás: mindenki számára elérhető innovatív oktatás és tanulás az új technológiák és a nyitott oktatási segédanyagok révén, COM(2013) 654 final. A magyar szöveg elérhető: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0654&from=HU

ESG eddig is fontos szerepet játszott és ezután is fontos szerepet tölt be az Európa Felsőoktatási Térségben (EHEA) a nemzeti és intézményi minőségbiztosítási rendszerek kialakításában, valamint a határokon átnyúló együttműködésben. A minőségbiztosítási folyamatokban – különösen a külsőkben – való részvétel révén az európai felső-oktatási rendszerek megmutathatják saját minőségüket, növelhetik átláthatóságukat, s ez által hozzájárulnak a kölcsönös bizalomépítéshez, képzési programjaik, egyéb szolgáltatásaik és az általuk kiadott képesítések elismeréséhez[6].

Az ESG-t az intézmények és minőségbiztosítási ügynökségek referenciaalapként használják a felsőoktatási belső és külső minőségbiztosítási rendszerekhez. Emellett alkalmazza az Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Regiszter (EQAR) is, amelynek feladata az ESG-t alkalmazó minőségbiztosítási ügynökségek regiszterének vezetése.

HATÓKÖR ÉS FOGALMAK

Az ESG a felsőoktatás külső és belső minőségbiztosításához határoz meg standardokat és irányelveket. Az ESG nem jelent minőségi standardokat, és azt sem írja elő, hogyan alkalmazzák a minőségbiztosítási folyamatokat; ehelyett iránymutatásként szolgál mindazon területeken, amelyek alapvetően fontosak a felsőoktatásban a minőségi szolgáltatáshoz és tanulási környezethez. Az ESG-t széles kontextusban kell értelmezni, amelybe beletartoznak a képesítési keretrendszerek, az ECTS és az oklevélmelléket, mindez szintén a felsőoktatás átláthatóságát és a kölcsönös bizalmat erősíti az Európai Felsőoktatási Térségben.

Az ESG a tanuláshoz és tanításhoz kapcsolódó minőségbiztosításról szól a felsőok-tatásban. Hatókörébe tartozik a tanulási környezet, valamint a kutatáshoz és innovációhoz fűződő releváns kapcsolódások.

Ezen kívül az intézmények saját stratégiával és eljárásokkal rendelkeznek egyéb tevékenységeik – például kutatás, irányítás – minősége javítása érdekében is.

Az ESG az EHEA-n belül nyújtott minden felsőoktatási tevékenységre kiterjed, a tanulmányok végzésének módjától és helyétől függetlenül. Tehát az ESG mindenfajta felsőoktatásra alkalmazható, így a transznacionális és határokon átnyúló szolgáltatásokra is. Ebben a dokumentumban a képzési program kifejezés a lehető legszélesebb értelemben vett felsőoktatási képzési szolgáltatásokra vonatkozik, és magában foglalja azokat a képzéseket is, amelyek nem vezetnek formális végzettséghez**.**

[6] A standardokban a *képzési program* kifejezés a lehető legszélesebb értelemben vett felsőoktatási képzési szolgáltatásokra vonatkozik, és magában foglalja azokat a képzéseket is, amelyek nem vezetnek formális végzettséghez.

A felsőoktatás több célt is megvalósít: felkészíti a hallgatókat az aktív állampolgári részvételre, jövőbeli pályájukra (például foglalkoztathatóságuk javítása révén), támogatja egyéni fejlődésüket, széles alapú és modern tudásbázissal vértezi fel őket, ösztönzi a kutatást és az innovációt.[7] Így az eltérő prioritásokkal rendelkező érintettek különbözőképp viszonyulnak a felsőoktatás minőségének fogalmához is, és a minőségbiztosításnak figyelembe kell vennie ezen változatos szempontokat. Noha a *minőség* nem definiálható könnyen, voltaképpen az oktató, a hallgató és az intézményi tanulási környezet interakciójának eredménye. A minőségbiztosításnak olyan tanulási környezetet kell biztosítania, amelyben a képzések tartalma, a tanulási lehetőségek és létesítmények megfelelnek a célnak.

Minden minőségbiztosítási tevékenységet két alapvető szándék vezérel: az *elszámoltathatóság* és a *jobbítás*. A kettő együtt megteremti a bizalmat a felsőoktatási intézmény teljesítménye iránt. A sikeresen megvalósított minőségbiztosítási rendszer olyan információt nyújt, amely mind a felsőoktatási intézmény, mind pedig a nagy-közönség számára megvilágítja az intézményben folyó tevékenység minőségét (elszámoltathatóság), továbbá tanácsokat és ajánlásokat fogalmaz meg azzal kapcsolatban, hogyan lehetne javítani azon, amit végeznek (jobbítás). A minőségbiztosítás tehát, szorosan összefügg a minőség javításával. Mindkettő támogatja az általános – a hallgatók, az oktatók és az intézményvezetők számára egyaránt fontos – *minőségkultúra* kialakítását.

E dokumentumban a *minőségbiztosítás* kifejezéssel írjuk le a folyamatos javítási ciklus során végzett minden tevékenységet (biztosítási és javító célzatú tevékenységek).

Ettől eltérő meghatározás hiányában, az *érintettek* kifejezés magában foglalja az intézményen belüli minden szereplőt – beleértve a hallgatókat, az oktatókat és a nem oktató személyzetet is –, valamint a külső érintetteket, például munkaadók és/vagy az intézmény külső partnereit.

Az *intézmény* kifejezés a felsőoktatási intézményeket jelöli. Attól függően azonban, hogy az intézmény milyen minőségbiztosítási politikát követ, az *intézmény* vonatkozhat a felsőoktatási intézmény egészére vagy azon belül bármelyik szereplőre.

[7] Az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának Rec (2007) 6. sz. ajánlása a felsőoktatás és kutatás állami felelősségéről. Angol szöveg: http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

ESG: CÉLOK ÉS ALAPELVEK

A standardok és irányelvek az alábbi célok érdekében születtek:

- *Közös keretet teremtenek* a tanulás és tanítás minőségbiztosításához európai, nemzeti és intézményi szinten.
- Lehetővé teszik a felsőoktatásban *a minőség megteremtését és javítását* az Európai Felsőoktatási Térségben.
- *Támogatják a kölcsönös bizalmat,* ezáltal előmozdítják a kölcsönös elismerést, valamint erősítik az országon belüli és országok közötti mobilitást.
- Információt nyújtanak az *Európai Felsőoktatási Térségben megvalósuló minőségbiztosításról***.**

E célok keretet alkotnak, amelyen belül az ESG-t az egyes intézmények, ügynökségek és országok más-más módon alkalmazhatják. Az EHEA-t a politikai berendezkedés, a felsőoktatási rendszerek, a társadalmi, a kulturális és az oktatási hagyományok, valamint a nyelvek, törekvések és kilátások sokszínűsége jellemzi, ezért a felsőoktatásban sem lenne célravezető egy kizárólagos, monolitikus minőségszemlélet és minőségbiztosítási megközelítés. Az összes standard általános elfogadása az alapfeltétele annak, hogy Európa-szerte egységesen értelmezzék a minőségbiztosítás fogalmát. Mindezen okoknál fogva a standardokat és irányelveket kellően általános szinten kell megfogalmazni, hogy mindenfajta szolgáltatásra alkalmazhatóak legyenek.

Az ESG európai szinten meghatározza azokat a kritériumokat is, amelyek mentén a minőségbiztosítási ügynökségek és tevékenységük értékelhető.8 Így biztosítható, hogy az EHEA-n belül a minőségbiztosítási ügynökségek ugyanazokat az elveket és eljárásokat követik, illetve a folyamatok és eljárások az adott kontextus céljai és igényei szerint fogalmazódtak meg.

Az ESG az EHEA alábbi négy minőségbiztosítási alapelvére épül:

- A felsőoktatási intézmények elsődleges felelősséggel tartoznak szolgáltatásaik minőségéért és a minőség biztosításáért.
- A minőségbiztosítás reagál a felsőoktatási rendszerek, intézmények, képzési programok és hallgatók sokszínűségére.
- A minőségbiztosítás támogatja a minőségkultúra fejlődését.
- A minőségbiztosítás figyelembe veszi a hallgatók, a többi érintett és a társadalom igényeit és elvárásait.

[8] Azok az ügynökségek, amelyek felvételüket kérik az Európai Felsőoktatási Minőségbiztosítási Regiszterbe (EQAR), külső vizsgálaton esnek át, amelynek kritériumai az ESG-ből származnak. A Felsőoktatási Minőségbiztosítás Európa Szövetsége (ENQA) szintén az ESG-nek való megfelelést vizsgálja, amikor egy minőségbiztosítási ügynökség teljes jogú tagságra irányuló kérelmét mérlegeli.

IV/2. Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei

A minőségbiztosítási standardok három részre tagozódnak:
- belső minőségbiztosítás,
- külső minőségbiztosítás,
- minőségbiztosítási ügynökségek.

Nem szabad azonban elfelejteni, hogy e három rész szervesen összefonódik, és együttesen alkotják az európai minőségbiztosítási keretrendszert. A *2. részben* leírt külső minőségbiztosítás figyelembe veszi az *1. részben* taglalt belső minőségbiztosítási standardokat, így biztosítható, hogy az intézmény által végzett minőségbiztosítási tevékenység közvetlenül is releváns a külső szervezetek által végzett minőségbiztosítás számára. Ugyanígy, a *3. rész* visszautal a *2. részre.* A három rész tehát egymást kiegészítve működik, a felsőoktatási intézményekben csakúgy, mint a minőségbiztosítási ügynökségeknél, és azt is feltételezi, hogy a kerethez más érintettek is hozzájárulhatnak. Következésképpen a három részt egységes egészként kell olvasni.

A *standardok* az Európai Felsőoktatási Térségben elfogadott felsőoktatási minőségbiztosítási gyakorlatot rögzítik; ezért a standardokat mindenfajta felsőoktatásban minden érdekelt félnek figyelembe kell venni és be kell tartani.[9] A standardokat a visszakeresés megkönnyítése céljából a kiadvány végén külön összefoglaló listában is közöljük.

Az *irányelvek* megvilágítják, miért fontosak az egyes standardok, továbbá leírják, hogyan lehet őket alkalmazni. A minőségbiztosításban érdekeltek figyelmébe ajánlják az egyes területekre vonatkozó helyes gyakorlatot. A gyakorlati alkalmazás mindig az adott környezettől függ.

[9] Az angol forrásnyelvi szövegben a standardok mellett a „should" segédige áll, ami az általános angol nyelvhasználatban preskriptív értelmű („kell") és a betartás a konnotációja.

1. RÉSZ: AZ INTÉZMÉNYI BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS STANDARDJAI ÉS IRÁNYELVEI

ESG 1.1 Minőségbiztosítási politika

Standard:
Az intézmények rendelkezzenek publikus és a stratégiai menedzsment részét képező minőségbiztosítási politikával. Ezt a belső érintettek [azaz a hallgatók, az oktatók és a nem oktató személyzet] dolgozzák ki és valósítsák meg, megfelelő struktúrák és folyamatok révén, a külső érintettek [felhasználók, munkaadók, partnerek] bevonásával.

Irányelvek:
A minőségpolitika és annak eljárásai a fő pillérei az intézmény koherens minőségbiztosítási rendszerének, amely folyamatos minőségfejlesztési ciklusként hozzájárul az intézmény elszámolási kötelezettségének teljesítéséhez. Elősegíti a minőségkultúra kialakulását, amelyben az intézmény minden szereplője felelősséget vállal a minőségért és az intézmény minden szintjén részt vesz a minőség biztosításában. Ennek támogatása érdekében a minőségpolitika formális státusú és nyilvánosan hozzáférhető.
A minőségpolitika akkor a leghatásosabb, ha tükrözi a kutatás, illetve a tanulás és tanítás között meglévő viszonyt, továbbá figyelembe veszi az intézmény működésének nemzeti kontextusát, az intézményi kontextust és stratégiát. Ez a politika támogatja:

- a minőségbiztosítási rendszer szervezését;
- a tanszékek, intézetek/iskolák, karok és más szervezeti egységek, valamint az intézmény vezetésének, oktatóinak és nem oktató alkalmazottainak, továbbá hallgatóinak felelősségvállalását a minőségbiztosításban;
- az akadémiai integritást és szabadságot, miközben fellép a csalás ellen;
- a kiállást az oktatókat, a nem oktató alkalmazottakat és a hallgatókat érintő minden fajta intolerancia és diszkrimináció ellen;
- a külső érintettek bevonását a minőségbiztosításba.

A különféle belső minőségbiztosítási eljárások lefordítják a politikát a gyakorlatba, és elősegítik az intézmény minden szereplőjének részvételét. A minőségpolitika megvalósítása, figyelemmel kísérése és felülvizsgálata az intézmény hatásköre.
A minőségbiztosítási politika az intézmény tevékenységének minden olyan elemét is lefedi, amelyet kiszervezett megbízott vagy más közreműködő végez.

ESG 1.2 A képzési programok kialakítása és jóváhagyása

Standard:
Az intézmények rendelkezzenek folyamatokkal képzési programjaik kialakítására és jóváhagyására. A képzési programokat úgy kell kialakítani, hogy elérjék kitűzött céljaikat, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A program révén megszerezhető képesítés legyen világosan meghatározott és közölt, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére, s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.

Irányelvek:
A képzési programok állnak a felsőoktatási intézmény képzési feladatának középpontjában. A hallgatóknak akadémiai tudást és képességeket kínálnak, beleértve a más területekre átvihetőket is, amelyek befolyásolhatják személyes fejlődésüket, illetve amelyeket jövőbeni pályájuk során alkalmazni tudnak.

A képzési programok(at):
- az intézmény stratégiájával összhangban álló, átfogó képzési célokkal alakítják ki, és egyértelműen rögzítik az elvárt tanulási eredményeket;
- a hallgatók és más érintettek bevonásával alakítják ki;
- külső szakértelem és referenciapontok segítik;
- tükrözik a felsőoktatás Európa Tanács által megfogalmazott négy célját (lásd az előszóban: Hatókör és koncepció);
- úgy alakítják ki, hogy a hallgató zökkenőmentes előrehaladását biztosítsák;
- meghatározzák a várható hallgatói terhelést, például ECTS-kreditekben;
- ahol ez releváns, tartalmaznak jól illeszkedő gyakorlati lehetőségeket[10];
- az intézmény formális eljárásban hagyja jóvá.

ESG 1.3 Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés

Standard:
Az intézmények biztosítsák képzési programjaik olyan megvalósítását, amely aktív szerepre ösztönzi a hallgatókat a tanulási folyamat létrehozásában. A hallgatók értékelése tükrözze ezt a megközelítést.

[10]Gyakorlati lehetőségek a gyakornoki vagy egyéb olyan időszakok, amelyeket a hallgató nem az intézményben tölt el, de ahol a tanulmányaihoz kapcsolódó területen tapasztalatokra tehet szert.

Irányelvek:
A hallgatóközpontú tanulás és tanítás fontos a hallgató tanulási folyamat iránt érzett motivációja, önreflexiója és elkötelezettsége szempontjából. Ezért körültekintően kell a képzési programokat megtervezni és kivitelezni, eredményüket értékelni.

A hallgatóközpontú tanulás és tanítás megvalósítása:
- figyelembe veszi a hallgatók és szükségleteik sokféleségét, rugalmas tanulási útvonalakat tesz lehetővé számukra;
- különféle tanítási módokat vesz figyelembe és alkalmaz, ahol az helyénvaló;
- rugalmasan használ többféle pedagógiai módszert;
- rendszeresen értékeli és pontosítja a képzési módokat és a pedagógiai módszereket;
- autonóm tanulói[11] öntudatra bátorít, miközben gondoskodik a megfelelő oktatói irányításról és támogatásról;
- elősegíti a kölcsönös tiszteletet a tanuló-oktató kapcsolatban;
- megfelelő eljárásokkal rendelkezik a hallgatók panaszainak kezelésére.

Figyelembe véve a tanulmányi értékelés jelentőségét a hallgató előrehaladása és majdani karrierje szempontjából, az értékelésre vonatkozó minőségbiztosítási folyama-tok a következőkre terjednek ki:
- az értékelők ismerik a létező teszt- és vizsgamódszereket, továbbá támogatást kapnak képességeik fejlesztéséhez e téren;
- az értékelés kritériumait és módszereit, valamint az osztályozás kritériumait előre nyilvánosságra hozzák;
- az értékelés lehetővé teszi, hogy a hallgató megmutassa, milyen mértékben sajátította el a kitűzött tanulmányi eredményeket. A hallgatók visszajelzést kapnak, amely szükség esetén a tanulási folyamatra vonatkozó tanácsokat is tartalmaz;
- ahol az lehetséges, az értékelést egynél több vizsgáztató végzi;
- az értékelés szabályai kitérnek a lehetséges enyhítő körülményekre is;
- az értékelést következetesen és igazságosan alkalmazzák minden hallgató esetében, és a rögzített eljárásnak megfelelően végzik;
- létezik formális fellebbezési lehetőség a hallgató számára.

[11] Itt és a következő pontban az angol forrásszöveg a *learner* kifejezést használja a *student* helyett, ezzel is hangsúlyozva, hogy itt a tanulási folyamatról van szó; a magyarban ezért áll itt a *tanuló* kifejezés (a szerk.).

ESG 1.4 A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése

Standard:
Az intézmények következetesen alkalmazzák a teljes hallgatói életciklust lefedő, előzetesen meghatározott és közzétett szabályzataikat, például a hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése tekintetében.

Irányelvek:
A hallgató, a képzési program, az intézmény és a rendszer szempontjából egyaránt elsőrendűen fontos, hogy a hallgatók megkapják a megfelelő feltételeket és támogatást felsőoktatási előrehaladásukhoz. Alapvető, hogy legyenek a célnak megfelelő felvételi, elismerési és végzési eljárások, legfőképpen, amikor a hallgató a mobilitás jegyében vált felsőoktatási intézmények, illetve rendszerek között.

Fontos, hogy a hozzáférés rendjét, a felvételi eljárásokat, kritériumokat következetesen és átlátható módon alkalmazzák, továbbá hogy eligazító tájékoztatást nyújtsanak az intézményről és a képzési programról.

Az intézmény rendelkezzen olyan eljárásokkal és eszközökkel, amelyek segítségével képes a hallgatók előrehaladásáról információt gyűjteni, azt folyamatosan követni, és reagálni rá.

A hallgató előrehaladása és mobilitásának elősegítése szempontjából nélkülözhetetlen a felsőoktatási képesítések, a tanulmányi idő és a korábbi tanulmányok – beleértve a nem formális és informális tanulást is – igazságos elismerése. Az elismerési eljárás akkor megfelelő, ha az intézmény

- elismerési gyakorlata összhangban van a Lisszaboni elismerési egyezménnyel,
- együttműködik más intézményekkel, minőségbiztosítási szervezetekkel és a nemzeti ENIC/NARIC központtal annak érdekében, hogy az elismerés országosan egységes legyen.

A végzés a tanulmányok csúcspontja. A hallgatóknak meg kell kapniuk a megfelelő dokumentumokat, amelyek leírják, milyen képesítést szereztek, beleértve az elért tanulási eredményeket, valamint a folytatott és sikeresen elvégzett tanulmányok kontextusát, szintjét, tartalmát és státusát.

ESG 1.5 Oktatók

Standard:
Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

Irányelvek:
Az oktató lényegi szerepet játszik abban, hogy a hallgató sikeresnek érezze a felsőoktatásban töltött idejét, meg tudja szerezni a tudást, a képességeket és további más kompetenciákat. A hallgatók sokfélesége és a tanulási eredmények erősödő szerepe megköveteli a hallgatóközpontú tanulást és tanítást, így az oktató szerepe is változik (lásd *1.3 standard*).

A felsőoktatási intézmények elsődleges felelősséget viselnek oktatóik minőségéért és a hatékony oktatói munkát támogató körülmények biztosításáért. Ez a környezet:

- világos, átlátható és tisztességes folyamatokat hoz létre, működtet az oktatók felvétele és az oktatás jelentőségét elismerő munkafeltételek biztosítására;
- lehetőséget ad az oktatók szakmai fejlődésére és támogatja azt;
- támogatja a tudományos munkát a kutatás és az oktatás közötti kapcsolat erősítése érdekében;
- támogatja az innovációt a tanítási módszerekben és a modern technológiák alkalmazását.

ESG 1.6 Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások

Standard:
Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.

Irányelvek:
Az intézmények sokféle háttértámogatást kínálnak a tanuláshoz annak érdekében, hogy a hallgató tanulmányi idejét sikeresnek érezze. Ezek részben infrastrukturális jellegűek, a könyvtártól a tanulási létesítményeken át az informatikai rendszerekig, részben pedig humán jellegűek, a tutoroktól a tanácsadókon át az egyéb támogató szakemberekig. Az országon belüli és a nemzetközi mobilitás elősegítése szempontjából különösen fontosak a támogató szolgáltatások.

A sokszínű hallgatóság (mint felnőtt, részidős, munka mellett tanuló, külföldi vagy megváltozott képességű hallgatók) igényei, a hallgatóközpontú tanulás, illetve a tanulás és tanítás rugalmas módjainak előtérbe kerülése egyaránt figyelembe veendők a tanulási háttértámogatások és a hallgatói tanácsadás telepítése, tervezése, működtetése során.

A támogató tevékenységeket és annak létesítményeit az intézmény viszonyainak függvényében különféle módon lehet megszervezni. A belső minőségbiztosítás garantálja, hogy minden támogatás a céljának megfelelő, hozzáférhető legyen, és hogy a hallgatók megkapják a kellő tájékoztatást a számukra rendelkezésre álló szolgáltatásokról.

A szolgáltatások nyújtása szempontjából alapvető szerepet játszik a támogató és adminisztratív személyzet, ezért megfelelő képesítéssel kell rendelkezniük, továbbá lehetőséget kell kapniuk képességeik fejlesztésére.

ESG 1.7 Információkezelés

Standard:
Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.

Irányelvek:
A kellő tájékozottságon alapuló döntéshozatalhoz és ahhoz, hogy tudni lehessen, mi működik, és mire kell odafigyelni, megbízható adatoknak kell rendelkezésre állniuk. A programokkal és más tevékenységgel kapcsolatos hatékony információgyűjtési és -elemzési folyamatok a belső minőségbiztosítási rendszer részei.
Az összegyűjtött információ valamelyest függ az intézmény jellegétől és küldetésétől.

Az alábbi információk számottevőek:
- alapvető teljesítménymutatók;
- a hallgatók összetétele;
- a hallgatók előrehaladása, eredményességi és lemorzsolódási rátáik;
- a hallgatók képzési programjaikkal kapcsolatos elégedettsége;
- a rendelkezésre álló tanulási háttértámogatás és a hallgatói tanácsadás;
- a végzettek karrierútja/életpályája.

Különféle módszereket lehet használni az adatok gyűjtésére. Fontos, hogy a hallgatókat, az oktatókat és a nem oktató személyzetet bevonják az adatok szolgáltatásába és elemzésébe, valamint a követő intézkedések tervezésébe.

ESG 1.8 Nyilvános információk

Standard:
Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.

Irányelvek:
A leendő és a jelenlegi hallgatók, továbbá a végzettek, a többi érintett, valamint a nyilvánosság számára is hasznos az információ az intézmény tevékenységéről.

Ennek érdekében az intézmények információt nyújtanak tevékenységükről, képzési programjaikról, azok felvételi követelményeiről, elvárt tanulási eredményeiről, a megszerezhető képesítésekről, a tanítási, tanulási és értékelési eljárásokról, a sikerességi arányokról, valamint a hallgatóknak kínált tanulási lehetőségekről és a végzettek elhelyezkedéséről.

ESG 1.9 A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése

Standard:
Az intézmények folyamatosan kísérjék figyelemmel és rendszeres időközönként tekintsék át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.

Irányelvek:
A képzési programok rendszeres figyelemmel kísérése, felülvizsgálata és módosítása azt célozza, hogy a program megfelelő maradjon, s hogy a hallgatók számára támogató és hatásos tanulási környezetet teremtsen.

Mindebbe beletartozik a következők értékelése:

- a program tartalma az adott tudományágra vonatkozó legújabb kutatások fényében, biztosítva a program naprakészségét;
- a társadalmi igények változása;
- a hallgatók munkaterhelése, előrehaladása és végzése;
- a hallgatókat értékelő eljárások hatékonysága;

- a hallgatók elvárásai, igényei és elégedettsége a programmal kapcsolatban;
- a tanulási környezet és a támogató szolgáltatások, valamint ezek megfelelése a program céljait tekintve.

A programokat rendszeresen felülvizsgálják és módosítják, a hallgatók és más érintettek bevonásával. Az összegyűjtött információkat elemzik, majd a programot módosítják, hogy naprakész legyen. A módosított programleírásokat nyilvánosságra hozzák.

ESG 1.10 Rendszeres külső minőségbiztosítás

Standard:
Az intézményeket rendszeres időközönként külső minőségbiztosítás alá kell vetni az ESG szerint.

Irányelvek:
A különféle formákban megjelenő külső minőségbiztosítás igazolhatja az intézmények belső minőségbiztosításának hatékonyságát, a javítás katalizátoraként működhet, és új perspektívákat kínálhat az intézmény számára. Ezen felül információt ad az intézménynek és a nyilvánosságnak az intézmény működésének minőségéről.

Az intézmények rendszeres külső minőségbiztosításban vesznek részt, amely figyelembe veszi – ahol az releváns – a jogszabályi környezet előírásait. Ezért – a jogszabályok függvényében – a külső minőségbiztosítás különféle módokon történhet, és másmás szervezeti szintre (képzési program, kar vagy intézmény) irányulhat.

A minőségbiztosítás állandó folyamat és nem fejeződik be a külső visszajelzéssel vagy jelentéssel, de az intézményen belüli követő eljárással sem. Az intézmény vegye számba a legutóbbi külső értékelés óta történt haladását, amikor a következőre készül.

2. RÉSZ: A KÜLSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG STANDARDJAI ÉS IRÁNYELVEI

ESG 2.1 A belső minőségbiztosítás figyelembevétele

Standard:
A külső minőségbiztosítás vegye figyelembe a belső minőségbiztosítás hatásosságát az ESG *1. részében* leírtak szerint.

Irányelvek:
A felsőoktatás minőségbiztosítása az intézmények programjaik és egyéb oktatási szolgáltatásaik minőségéért vállalt felelősségén alapszik, ezért fontos, hogy a külső minőségbiztosítás elismerje és támogassa az intézmény minőségbiztosítás iránti felelősségét. A belső és a külső minőségbiztosítás összekapcsolása érdekében a külső minőségbiztosításnak figyelembe kell vennie a jelen standardok *1. részét.* Ezt más-más formában lehet megközelíteni, a külső minőségbiztosítás típusának függvényében.

ESG 2.2 A kívánt célnak megfelelő módszerek kialakítása

Standard:
A külső minőségbiztosítást úgy kell meghatározni és kialakítani, hogy az megfeleljen kitűzött céljainak, figyelemmel a vonatkozó szabályozásokra is. Az érintetteket be kell vonni a külső minőségbiztosítás kialakításába és folyamatos fejlesztésébe.

Irányelvek:
A hatásosság és objektivitás biztosítása érdekében elengedhetetlen, hogy a külső minőségbiztosítás világos és az érintettekkel egyeztetett célokkal rendelkezzen.

Az eljárások céljai és megvalósításuk:
- figyelembe veszi az intézményeknél jelentkező munkaterhelést és költséget;
- figyelembe veszi azt az igényt, hogy az intézményeket támogatni kell minőségük javításában;
- lehetővé teszik az intézményeknek, hogy megmutassák, mennyit javultak;
- világos információkat eredményeznek az eljárások eredményéről és az utánkövetésről.

A külső minőségbiztosítási rendszer rugalmasabban működhet, ha az intézmények lehetőséget kapnak a belső minőségbiztosításuk hatékonyságának bemutatására.

ESG 2.3 Az eljárások alkalmazása

Standard:
A külső minőségbiztosítási eljárások legyenek megbízhatóak, hasznosak, előre meghatározottak, következetesen alkalmazottak és nyilvánosak. Foglalják magukba a következőket:

- önértékelést vagy annak megfelelő eljárást;
- külső értékelést, amely rendszerint helyszíni látogatással is jár;
- a külső értékelésről készült jelentést;
- konzisztens követő vizsgálatot.

Irányelvek:
A külső minőségbiztosítás szakszerű, konzisztens és átlátható lebonyolítása biztosítja annak elfogadását és hatását.

A külső minőségbiztosítási rendszer jellegétől függően az intézmény kínál alapot a külső minőségbiztosításhoz önértékelés készítése vagy egyéb anyagok, köztük az értékelést alátámasztó tények és adatok összegyűjtése révén. Az írásos dokumentációt általában kiegészítik a helyszíni látogatáson az érintettekkel folytatott beszélgetések. Az értékelés eredményeit egy jelentés foglalja össze (lásd *2.5 standard*), amit a külső szakértői csoport készít (lásd *2.4 standard*).

A külső minőségbiztosítás nem ér véget a szakértők jelentésével. A jelentés világos útmutatást ad az intézménynek a további tennivalókhoz. A minőségbiztosítási ügynökségek konzisztens követő eljárással rendelkeznek, amely az intézmény intézkedéseit mérlegeli. A követő eljárás természete a külső minőségbiztosítás jellegétől függ.

ESG 2.4 Külső szakértő kollégák

Standard:
A külső minőségbiztosítási tevékenységet külső szakértők csoportjai végezzék, amelyek tagjai között legyenek hallgatók is.

Irányelvek:
A külső minőségbiztosítás középpontjában a szakértő kollégák széles körű szakértelme áll, akik különféle szempontok megjelenítésével járulnak hozzá az ügynökség munkájához, beleértve az intézményi, akadémiai, hallgatói és munkáltatói, illetve szakmagyakorlói szempontokat.

Hogy a szakértők munkája értékes és konzisztens legyen,
- körültekintően kell őket kiválasztani;
- legyen megfelelő képességük és jártasságuk a munka elvégzéséhez;
- megfelelő képzéssel és/vagy eligazítással kell támogatni őket.

Az ügynökség az érdekellentétet, érintettséget kizáró eljárás alkalmazásával biztosítja a szakértők függetlenségét.

Kívánatos nemzetközi szakértők bevonása a külső minőségbiztosításba, például a szakértői csoportokba, mivel ez újabb nézőpontot visz az eljárások fejlesztésébe és alkalmazásába.

ESG 2.5 Az eredmény kritériumai

Standard:
A külső minőségbiztosítás bármely eredménye vagy értékítélete világos, nyilvánosságra hozott és következetesen alkalmazott kritériumokon alapuljon, függetlenül attól, hogy az adott eljárás formális döntéshez vezet-e.

Irányelvek:
A külső minőségbiztosítás és különösen annak eredményei jelentős hatással vannak az értékelt és megítélt intézményekre, képzési programokra.

A méltányosság és megbízhatóság érdekében a külső minőségbiztosítás eredményei előre meghatározott és nyilvánosságra hozott kritériumokon alapulnak, amelyeket következetesen értelmeznek, és amelyek tényekre, adatokra alapozottak. A külső minőségbiztosítási rendszertől függően, az eredmények különféle formákban jelenhetnek meg, például ajánlásként, értékítéletként vagy formális döntésként.

ESG 2.6 Értékelő jelentések

Standard:
A szakértők teljes jelentését nyilvánosságra kell hozni. Ez legyen világos, az akadémiai közösség, a külső partnerek és más érdeklődők számára hozzáférhető. Amennyiben az ügynökség a jelentések alapján formális döntést hoz, a döntést a jelentéssel együtt nyilvánosságra kell hozni.

Irányelvek:
A szakértői jelentés képezi az intézményi követő intézkedések alapját, ugyanakkor a társadalmat is tájékoztatja az intézmény tevékenységéről. Annak érdekében, hogy a

jelentést további intézkedések alapjául tudják használni, szerkezetének és nyelvezetének világosnak, tömörnek kell lennie, illetve tartalmaznia kell a következőket:

- a kontextus leírása (az intézmény elhelyezhető legyen saját környezetén belül);
- az adott eljárás leírása, beleértve a részt vevő szakértőket;
- tények és adatok, elemzések és megállapítások;
- következtetések;
- az intézményben azonosított jó gyakorlatok jellemzői;
- ajánlások a követő intézkedésekre.

Hasznos lehet a jelentésről egy összefoglaló készítése. A jelentés tényszerűsége, pontossága javítható, ha az intézmény lehetőséget kap nyilatkozni a ténybeli tévedésekről a jelentés véglegesítése előtt.

ESG 2.7 Panaszok és fellebbezés

Standard:
A panasztételi és fellebbezési eljárásokat a külső minőségbiztosítás kialakításával együtt világosan meg kell határozni, és az intézményeket ezekről értesíteni kell.

Irányelvek:
Az intézmények jogai védelme és az igazságos döntéshozatal érdekében a külső minőségbiztosítás nyitott és elszámoltatható módon működik. Ennek ellenére előfordulhat félreértés vagy elégedetlenség az eljárással vagy a formális döntéssel kapcsolatban.

Az intézmények számára lehetőséget kell adni arra, hogy kifejthessék fenntartásaikat az ügynökségnél. Az ilyen eseteket az ügynökségeknek világosan meghatározott és következetesen alkalmazott eljárásban, szakszerűen kell kezelniük.

A panasztételi eljárás alkalmat ad az intézménynek arra, hogy hangot adhasson az eljárással vagy azok végrehajtóival kapcsolatos elégedetlenségének.

A fellebbezési eljárásban az intézmény megkérdőjelezheti az eljárás formális eredményeit oly módon, hogy bemutatja, az eredmény nem szilárd tényeken és adatokon alapul, hogy a kritériumokat nem helyesen alkalmazták, vagy az értékelő eljárást nem konzisztens módon végezték.

3. RÉSZ: A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI ÜGYNÖKSÉGEK STANDARDJAI ÉS IRÁNYELVEI

ESG 3.1 Minőségbiztosítási politika, tevékenységek és eljárások

Standard:
Az ügynökség rendszeresen végezzen külső minőségbiztosítási tevékenységet az ESG *2. részében* leírtak szerint. Rendelkezzen világos és kimondott célkitűzésekkel, amelyek a nyilvánosan hozzáférhető küldetésnyilatkozata részét képezik, és amelyek az ügynökség napi munkájában megjelennek. Az ügynökség biztosítsa irányító szervezetében és munkájában az érintettek részvételét.

Irányelvek:
Annak érdekében, hogy a külső minőségbiztosításnak értelme legyen, fontos, hogy mind az intézmények, mind a nyilvánosság megbízzon az ügynökségben.

Ezért az ügynökség rögzíti és nyilvánosságra hozza minőségbiztosítási tevékenysége céljait, munkájának hatókörét, amint azt is, milyen módon tart kapcsolatot a felsőoktatás érintettjeivel, ezen belül elsősorban a felsőoktatási intézményekkel. Az ügynökség szakértelmét javíthatja, ha nemzetközi tagokat von be a bizottságaiba.

Az ügynökségek – a különféle célok elérése érdekében – sokféle minőségbiztosítási tevékenységet folytathatnak. Ez lehet értékelés, felülvizsgálat, audit, felmérés, akkreditáció vagy más hasonló tevékenység képzési program vagy intézményi szinten, amelyeket más-más módon lehet elvégezni. Amikor egy ügynökség egyéb tevékenységet is folytat, világos különbséget kell tenni a külső minőségbiztosítás és a többi feladat között.

ESG 3.2 Hivatalos státus

Standard:
Az ügynökségnek legyen biztos jogi alapja, az illetékes hatóságok hivatalosan ismerjék el minőségbiztosítási ügynökségként.

Irányelvek:
Kivált akkor, amikor szabályozási célból folyik külső minőségbiztosítás, az intézményeket biztosítani kell arról, hogy az eljárás eredményeit a felsőoktatási rendszer, az állam, az érintettek és a nyilvánosság egyaránt akceptálja.

ESG 3.3 Függetlenség

Standard:
Az ügynökség legyen független, működjön autonóm módon. Teljes felelősséggel rendelkezzék működéséért és annak eredményeiért, harmadik személyek befolyásától mentesen.

Irányelvek:
Az autonóm felsőoktatási intézményeknek független minőségbiztosítási ügynökségre van szükségük.

A minőségbiztosítási ügynökség függetlensége tekintetében a következők fontosak:
- *szervezeti függetlenség*, amelyet hivatalos dokumentum rögzít (például kormányzati útmutatás, jogszabály vagy a szervezet alapító okirata), amely kiköti az ügynökség függetlenségét harmadik személytől, például felsőoktatási intézményektől, kormányoktól és egyéb érintett szervezetektől;
- *működési függetlenség*: az ügynökség eljárásai és módszerei meghatározását és működtetését, a külső szakértők kijelölését és megbízását harmadik személytől, úgy mint felsőoktatási intézményektől, kormányoktól és egyéb érintettektől függetlenül végzi;
- *a formális eredmények függetlensége*: míg szakértőként a megfelelő érintettek, kivált a hallgatók köreiből részt vesznek a minőségbiztosítási eljárásokban, az ügynökség felelős az eljárások végső eredményeiért.

Bárki, aki a külső minőségbiztosítási tevékenységben közreműködik (például szakértőként), tájékoztatást kap arról, hogy bár egy harmadik személy jelöltje, részvétele saját személyében történik, és nem az őt jelölő szervezetet képviseli az ügynökség számára végzett munkája során. A függetlenség azért fontos, mert ez biztosítja, hogy az eljárások és döntések kizárólag szakértelem alapján történjenek.

ESG 3.4 Tematikus elemzés

Standard:
Az ügynökség rendszeresen publikáljon jelentéseket, amelyek leírják és elemzik külső minőségbiztosítási tevékenységük általános tanulságait.

Irányelvek:
Munkája során az ügynökség olyan információkat nyer egyes képzési programokról és intézményekről, amelyek az adott eljáráson túl is hasznosak lehetnek, illetve háttéranyagot szolgáltathatnak a felsőoktatási rendszer szisztematikus elemzéséhez. Ezek a megállapítások hozzájárulhatnak a minőségbiztosítási politika és eljárások átgondolásához, javításához intézményi, országos és nemzetközi szinten egyaránt.

Ezen információk alapos és gondos elemzése tájékoztathat egyes fejleményekről, trendekről, jó gyakorlatokról, illetve a tartósan fennálló nehézségekről.

ESG 3.5 Erőforrások

Standard:
Az ügynökség munkájához rendelkezzen elegendő és megfelelő emberi és pénzügyi erőforrással.

Irányelvek:
Közérdek, hogy az ügynökség elegendő és megfelelő anyagi támogatást kapjon, mivel a felsőoktatás jelentős hatással van mind a társadalom, mind az egyének fejlődésére. Az ügynökség forrásai lehetővé teszik, hogy külső minőségbiztosítási tevékenységét hatásosan és hatékonyan szervezze, működtesse. E források biztosítják továbbá, hogy az ügynökség átgondolja és fejlessze tevékenységét, illetve tájékoztassa róla a nyilvánosságot.

ESG 3.6 Belső minőségbiztosítás és szakmai magatartás

Standard:
Az ügynökség rendelkezzen belső minőségbiztosítási eljárásokkal tevékenysége minősége és integritása meghatározására, biztosítására és jobbítására.

Irányelvek:
Az ügynökségnek elszámoltathatónak kell lennie az érintettek felé. Ennek érdekében nélkülözhetetlen, hogy magas szakmai mérce szerint, feddhetetlenül működjön. Folyamatosan szükséges értékelnie és fejlesztenie tevékenységét, hogy optimális szolgáltatásokat nyújtson az intézményeknek és a társadalomnak.

Az ügynökség belső minőségbiztosítási politikát alkalmaz, mely a honlapján elérhető. E politika:

- biztosítja, hogy mindenki, aki tevékenységében részt vesz, kompetens, továbbá szakszerűen és etikusan jár el;
- rendelkezik mind belső, mind külső visszacsatolási eljárásokkal, amelyek az ügynökség folyamatos fejlesztéséhez vezetnek;
- óv mindennemű intoleranciától vagy diszkriminációtól;
- körvonalazza a megfelelő kommunikációt azon szervekkel, amelyek joghatósága alatt az ügynökség működik;
- biztosítja, hogy az alvállalkozók által végzett tevékenységek és az elkészített anyagok megfelelnek az ESG-nek, amennyiben minőségbiztosítási tevékenységét vagy annak valamely részét alvállalkozóra bízza;
- az ügynökség számára lehetővé teszi a külső minőségbiztosítást végző intézmények státusa megállapítását és elismerését.

ESG 3.7 Az ügynökségek rendszeres külső értékelése

Standard:
Az ügynökséget legalább ötévente külső értékelésnek kell alávetni, hogy megállapítható legyen megfelelése az ESG-nek.

Irányelvek:
Az ügynökség időszakos külső értékelése segít átgondolni saját politikáját és tevékenységét. Biztosítja az ügynökséget és érintettjeit, hogy továbbra is az ESG-ben foglalt elvek alapján működik.

IV/3. A standardok összefoglaló listája

1. RÉSZ: AZ INTÉZMÉNYI BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS STANDARDJAI

1.1 Minőségbiztosítási politika

Az intézmények rendelkezzenek publikus és a stratégiai menedzsment részét képező minőségbiztosítási politikával. Ezt a belső érintettek [azaz a hallgatók, az oktatók és a nem oktató személyzet] dolgozzák ki és valósítsák meg, megfelelő struktúrák és folyamatok révén, a külső érintettek [felhasználók, munkaadók, partnerek] bevonásával.

1.2 A képzési programok kialakítása és jóváhagyása

Az intézmények rendelkezzenek folyamatokkal képzési programjaik kialakítására és jóváhagyására. A képzési programokat úgy kell kialakítani, hogy elérjék kitűzött céljaikat, beleértve az elvárt tanulási eredményeket. A program révén megszerezhető képesítés legyen világosan meghatározott és közölt, utalással a nemzeti képesítési keretrendszer megfelelő szintjére s ennek révén az Európai Felsőoktatási Térség képesítési keretrendszerére.

1.3 Hallgatóközpontú tanulás, tanítás és értékelés

Az intézmények biztosítsák képzési programjaik olyan megvalósítását, amely aktív szerepre ösztönzi a hallgatókat a tanulási folyamat létrehozásában. A hallgatók értékelése tükrözze ezt a megközelítést.

1.4 A hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése

Az intézmények következetesen alkalmazzák a teljes hallgatói életciklust lefedő, előzetesen meghatározott és közzétett szabályzataikat, például a hallgatók felvétele, előrehaladása, tanulmányaik elismerése és a képesítés odaítélése tekintetében.

1.5 Oktatók

Az intézmények biztosítsák, hogy oktatóik megfelelő kompetenciával rendelkezzenek. Alkalmazzanak méltányos és átlátható eljárásokat oktatóik toborzására és továbbképzésére.

1.6 Tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások

Az intézmények megfelelő finanszírozási forrásokkal rendelkezzenek a tanulási és tanítási tevékenységekhez, valamint biztosítsanak adekvát és könnyen hozzáférhető tanulástámogató feltételeket és hallgatói szolgáltatásokat.

1.7 Információkezelés

Az intézmények gyűjtsenek, elemezzenek és használjanak releváns információkat képzési programjaik és egyéb tevékenységeik irányítására.

1.8 Nyilvános információk

Az intézmények tegyenek közzé világos, pontos, objektív, naprakész és könnyen hozzáférhető információkat tevékenységükről, benne képzési programjaikról.

1.9 A képzési programok folyamatos figyelemmel kísérése és rendszeres értékelése

Az intézmények folyamatosan kísérjék figyelemmel és rendszeres időközönként tekintsék át képzési programjaikat, biztosítandó, hogy azok elérjék kitűzött céljaikat, illetve megfeleljenek a hallgatók és a társadalom igényeinek. Ezen értékelések eredményezzék a programok folyamatos javulását. Az ennek folytán tervezett vagy megtett intézkedéseket minden érdekelt felé közölni kell.

1.10 Rendszeres külső minőségbiztosítás

Az intézményeket rendszeres időközönként külső minőségbiztosítás alá kell vetni az ESG szerint.

2. RÉSZ: A KÜLSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG STANDARDJAI

2.1 A belső minőségbiztosítás figyelembevétele

A külső minőségbiztosítás vegye figyelembe a belső minőségbiztosítás hatásosságát az ESG *1. részében* leírtak szerint.

2.2 A kívánt célnak megfelelő módszerek kialakítása

A külső minőségbiztosítást úgy kell meghatározni és kialakítani, hogy az megfeleljen kitűzött céljainak, figyelemmel a vonatkozó szabályozásokra is. Az érintetteket be kell vonni a külső minőségbiztosítás kialakításába és folyamatos fejlesztésébe.

2.3 Az eljárások alkalmazása

A külső minőségbiztosítási eljárások legyenek megbízhatóak, hasznosak, előre meghatározottak, következetesen alkalmazottak és nyilvánosak. Foglalják magukba a következőket:

- önértékelést vagy annak megfelelő eljárást;
- külső értékelést, amely rendszerint helyszíni látogatással is jár;
- a külső értékelésről készült jelentést;
- konzisztens követő vizsgálatot.

2.4 Külső szakértő kollégák

A külső minőségbiztosítási tevékenységet külső szakértők csoportjai végezzék, amelyek tagjai között legyenek hallgatók is.

2.5 Az eredmény kritériumai

A külső minőségbiztosítás bármely eredménye vagy értékítélete világos, nyilvánosságra hozott és következetesen alkalmazott kritériumokra alapuljon, függetlenül attól, hogy az adott eljárás formális döntéshez vezet-e.

2.6 Értékelő jelentések

A szakértők teljes jelentését nyilvánosságra kell hozni. Ez legyen világos, az akadémiai közösség, a külső partnerek és más érdeklődők számára hozzáférhető. Amennyiben az ügynökség a jelentések alapján formális döntést hoz, a döntést a jelentéssel együtt nyilvánosságra kell hozni.

2.7 Panaszok és fellebbezés

A panasztételi és fellebbezési eljárásokat a külső minőségbiztosítás kialakításával együtt világosan meg kell határozni, és az intézményeket ezekről értesíteni kell.

3. RÉSZ: A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI ÜGYNÖKSÉGEK STANDARDJAI

3.1 Minőségbiztosítási politika, tevékenységek és eljárások

Az ügynökség rendszeresen végezzen külső minőségbiztosítási tevékenységet az ESG *2. részében* leírtak szerint. Rendelkezzen világos és kimondott célkitűzésekkel, amelyek a nyilvánosan hozzáférhető küldetésnyilatkozata részét képezik, és amelyek az ügynökség napi munkájában megjelennek. Az ügynökség biztosítsa irányító szervezetében és munkájában az érintettek részvételét.

3.2 Hivatalos státus

Az ügynökségnek legyen biztos jogi alapja, az illetékes hatóságok hivatalosan ismerjék el minőségbiztosítási ügynökségként.

3.3 Függetlenség

Az ügynökség legyen független, működjön autonóm módon. Teljes felelősséggel rendelkezzék működéséért és annak eredményeiért, harmadik személyek befolyásától mentesen.

3.4 Tematikus elemzés

Az ügynökség rendszeresen publikáljon jelentéseket, amelyek leírják és elemzik külső minőségbiztosítási tevékenységének általános tanulságait.

3.5 Erőforrások

Az ügynökség munkájához rendelkezzen elegendő és megfelelő emberi és pénzügyi erőforrással.

3.6 Belső minőségbiztosítás és szakmai magatartás

Az ügynökség rendelkezzen belső minőségbiztosítási eljárásokkal tevékenysége minősége és integritása meghatározására, biztosítására és jobbítására.

3.7 Az ügynökségek rendszeres külső értékelése

Az ügynökséget legalább ötévente külső értékelésnek kell alávetni, hogy megállapítható legyen megfelelése az ESG-nek.