

# Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u europskom obrazovnom prostoru

---

**Dolaček-Alduk, Zlata; Sigmund, Vladimir; Lončar-Vicković, Sanja**

*Source / Izvornik:* **Tehnički vjesnik, 2008, 15, 39 - 44**

**Journal article, Published version**

**Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:133:812504>

*Rights / Prava:* [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-01**



GRAĐEVINSKI I ARHITEKTONSKI FAKULTET OSIJEK  
Faculty of Civil Engineering and Architecture Osijek

*Repository / Repozitorij:*

[Repository GrAFOS - Repository of Faculty of Civil Engineering and Architecture Osijek](#)



# OSIGURANJE KVALITETE VISOKOG OBRAZOVANJA U EUROPSKOM OBRAZOVNOM PROSTORU

Zlata Dolaček-Alduk, Vladimir Sigmund, Sanja Lončar-Vicković

Pregledni rad

U članku se daje prikaz sustava osiguranja kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja. Posebno je naglašena uloga Europske organizacije za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) te primjena Standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru kojima se opisuju postupci unutarnjeg i vanjskog vrjednovanja visokih učilišta i vanjskog vrjednovanja agencija za osiguranje kvalitete. Opisuje se postupak vanjskog vrjednovanja sustava kvalitete visokih učilišta u Hrvatskoj kao i iskustva Građevinskog fakulteta u Osijeku u provedbi postupka vanjskog vrjednovanja sustava kvalitete.

**Ključne riječi:** osiguranje kvalitete, sustav kvalitete, vanjsko vrjednovanje, visoko obrazovanje

## Quality Assurance of Higher Education in a European Higher Education Area (EHEA)

Subject review

The paper presents quality assurance system in European Higher Education Area. The role of the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) is highlighted as well as the use of Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. The standards are covering evaluation of internal and external quality assurance system of higher education institutions and external evaluation of quality assurance agencies. External quality assurance procedures of higher education institutions are described as well as experiences of the Faculty of Civil Engineering in Osijek acquired in the process of quality assurance system external evaluation.

**Key words:** quality assurance, quality system, external evaluation, higher education

### 1 Institucionalizacija osiguranja kvalitete u europskom visokoobrazovnom sustavu (EHEA)

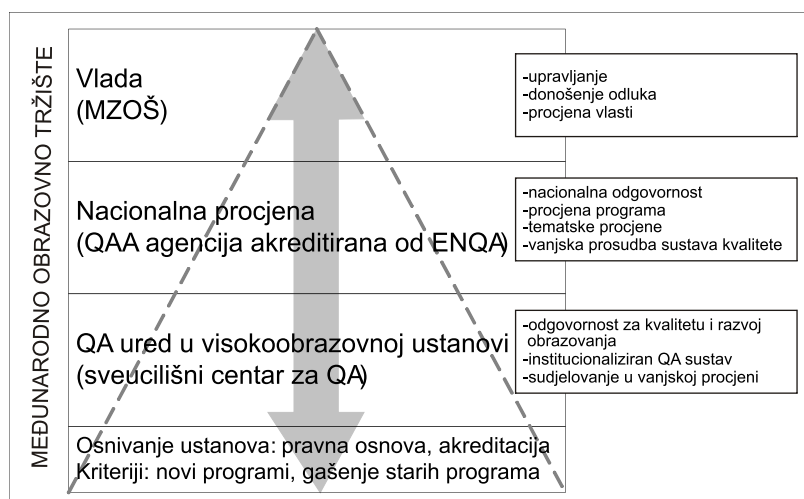
Institutionalization of Quality Assurance System in a European Higher Education Area (EHEA)

Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (QA) postala je svakodnevica na europskim sveučilištima, neupitni osnovni pojam i najviše postavljeni politički cilj u okviru bolonjskog procesa koji izravno utječe na i mijenja odnose snaga unutar sveučilišta. Iako je QA nastao prije bolonjskog procesa (započeo je kao TQM nakon II. svjetskog rata u industriji Japana, odakle se proširio (vratio) u SAD i Europu), on mu osigurava širenje jer se preko njega uvodi u svakodnevnu sveučilišnu praksu.

Tijekom Berlinske konferencije (2005.) Europska organizacija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) publicirala je dokument pod nazivom Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru (engl. Standards and Guidelines for

Quality Assurance in the European Higher Education Area<sup>1</sup>). Na konferenciji u Glasgowu (2005.) Europska udruga sveučilišta (EUA) pružila je punu podršku standardima kao što su to učinili i ministri znanosti i visokog obrazovanja u okviru Bergenske izjave (2005.). U isto vrijeme, EUA (2005.) naglašava potrebu institucionalne autonomije radi osiguranja kvalitete te neophodnost da vlade prijeđu s pozicije aktivnog regulatora procesa u visokom obrazovanju u pasivnog nadglednika procesa. Ministri su pak prepoznali kvalitetu kao jedan od principa koji definira europski visokoobrazovni proces, te je grupa 4E dobila mandat za daljnju razradu praktičnih detalja radi dosezanja zahtjeva postavljenih u Standardima i smjernicama (Bergen communiqué 2005.).

Kao rezultat navedenih događaja nastala su dva relativno nova koncepta: autonomna sveučilišta i autonomne agencije za osiguranje kvalitete (QAA), oba s naglaskom na autonomiji, čime obrazovanje postaje ključni faktor. U okviru EHEA ovo se događa standardiziranjem i dogovorom o zajedničkim kriterijima i temeljnim principima (slika 1).



<sup>1</sup> [http://www.enqa.eu/files/ESG\\_v03.pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_v03.pdf)

Slika 1. Nacionalni sustav za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju  
Figure 1. National system of quality assurance in higher education

Među najvažnijim premisama je da globalno natjecanje predstavlja izazov EHEA, osiguranje kvalitete predstavlja pravi odgovor, a Europa mora djelovati kao cjelina u visokom obrazovanju. Definiranje zajedničkih polaznih premisa je omogućilo nagli razvoj europskog okvira osiguranja kvalitete. Metoda otvorene koordinacije postavljena je u Pragu 2001. godine kada ENQA, prva jedinstvena europska institucija, dobiva mandat razviti i uvesti QA u sferu visokog obrazovanja. U suradnji s EUA i ostatkom E4, započinje rad na razvoju zajedničkih kriterija i norma europskog osiguranja kvalitete. Autonomni subjekti su obvezni djelovati sukladno ustanovljenim normama, pri čemu ENQA kontrolira, sveučilišta primjenjuju i država nadgleda.

Visokoobrazovne ustanove imaju primarnu odgovornost za kvalitetu usluge koju daju i za njezino osiguranje. Uvođenjem jedinstvenih QA standarda, u EHEA će se omogućiti provjera visokih obrazovnih ustanova prema jedinstvenim kriterijima, prepoznatljivost studija i diploma, te olakšati mobilnost formiranjem jedinstvenog europskog obrazovnog prostora kao prepoznatljive značajke Europe. Sveučilišta se potiču da postaju generatori žive intelektualne i obrazovne aktivnosti te time potiču natjecateljsku sposobnost europske privrede.

Prepoznavanje nedostataka u ustanovama i njihovo uklanjanje podići će razinu obrazovanja koje se pruža u ustanovama unutar EHEA.

Konzistentnost osiguranja kvalitete se u okviru EHEA poboljšava primjenom dogovorenih standarda. Provedbom vanjskog vrjednovanja od strane ovlaštene QA agencije, ustanovama visokog obrazovanja se priznaje da su u svojim programima dosegle kvalifikacijski okvir EHEA postavljen kao referentan. Sistem obrazovanja i nacionalni obrazovni okvir moraju biti usklađeni s kvalifikacijskim okvirom u EHEA do 2010. godine.

Konzistentnost agencija za osiguranje kvalitete (QAA) bazira se na vlastitom radu koji se ciklički kontrolira svakih pet godina i njihova licenca se obnavlja. Sve akreditirane QAA se upisuju u europski registar i samo one mogu vršiti vanjsku neovisnu prosudbu ustanova u visokom obrazovanju. Ključne riječi u funkcioniranju agencija su neovisnost, službeni status, misija, materijalno-tehnička sredstva i pouzdanost.

## 2 Implementacija standarda osiguranja kvalitete na hrvatska sveučilišta

### Implementation of Quality Assurance Standards in Croatian Universities

Proces osiguranja i unaprjeđenja kvalitete nastavnog procesa, studijskih programa, kao i svih ostalih procesa koji se odvijaju na visokim učilištima, postaje sve značajniji u prostoru visokog obrazovanja u našoj zemlji. Inzistiranje na kvaliteti nastavnog procesa, utvrđivanju mehanizama osiguranja kvalitete i mjerilima za mjerenje kvalitete, neizostavni su elementi vrjednovanja institucija visokog obrazovanja.

Jedan od četiri temeljna cilja za unaprjeđenje visokog obrazovanja koji su definirani u Planu razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005. - 2010.<sup>2</sup> je uspostava sustavnog praćenja i osiguravanja kvalitete i vrsnoće visokoškolske nastave u jedinstvu sa znanstveno-istraživačkim radom.

<sup>2</sup> Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Zagreb, rujan 2005.

Navedeni ciljevi planiraju se ostvariti tako da se:

- do 2006. godine uspostavi sustav jamstva kvalitete u visokoobrazovnom sustavu Republike Hrvatske
- do 2010. godine provede vanjsko vrjednovanje kvalitete visokoškolskih programa i ustanova uz usporedan razvoj jedinica za jamstvo kvalitete na visokim učilištima.

U skladu s navedenim ciljevima, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje donijelo je u studenom 2007. godine odluku o započinjanju postupka vrjednovanja visokoškolskih institucija u našoj zemlji. Pravni okvir za donošenje ove odluke je Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 105/04 i 174/04) i Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (NN 9/05). Institucionalni okvir za provedbu postupka vrjednovanja je Agencija za znanost i visoko obrazovanje.

## 3 Vanjsko vrjednovanje visokih učilišta External Evaluation of Higher Education Institutions

Vrjednovanje visokoškolskih institucija je postupak kojim se utvrđuje kvaliteta i svrsishodnost studijskih programa te utvrđuje njihova primjerenost s ciljem poboljšanja kvalitete stjecanja znanja studenata. Vrjednovanje se provodi kao vanjsko i unutarnje.

Vanjsko vrjednovanje provodi stručno povjerenstvo koje imenuje Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje. Postupak vanjskog vrjednovanja odvija se sukladno dokumentu Postupak vrednovanja visokih učilišta<sup>3</sup> koji je donijelo Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje u srpnju 2007. U prvoj fazi postupka vrjednovanja analizira se dokument - Samoanaliza - u kojem se nalaze potrebni podatci i informacije o radu visokog učilišta. Nakon obilaska učilišta povjerenstvo, putem stručnih službi Agencije za znanost i visoko obrazovanje, podnosi Nacionalnom vijeću za visoko obrazovanje izvješće o obavljenim postupcima u postupku vrjednovanja učilišta. Na temelju rasprave i završnog izvješća stručnog povjerenstva, izvješća o obavljenim postupcima vrjednovanja visokog učilišta, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, utvrđenim kriterijima donosi konačnu ocjenu vrjednovanja visokog učilišta.

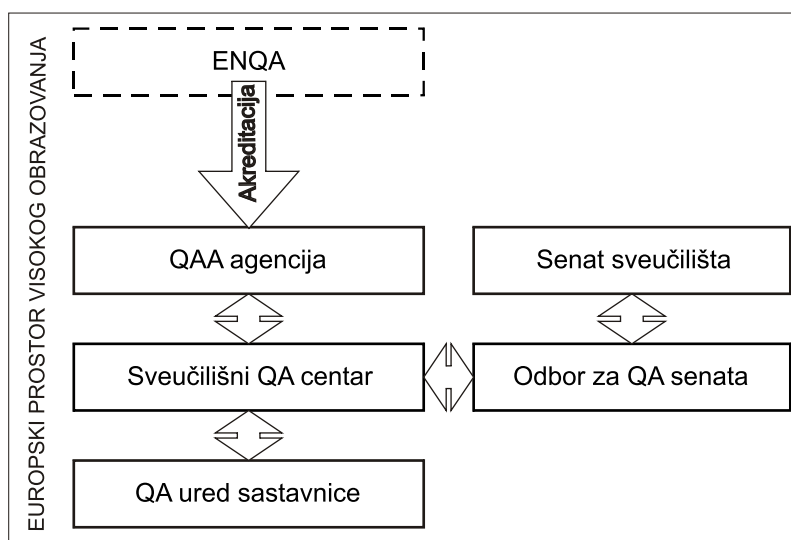
## 4 Vanjska neovisna prosudba sustava kvalitete visokih učilišta

### Quality System External Audit of Higher Education Institutions

Ostvarujući ideju o uspostavljanju Europskog visokoobrazovnog prostora, ministri europskih zemalja zaduženi za visoko obrazovanje donijeli su od 1998. godine do danas niz političkih odluka i dokumenata kojima se utvrđuju europski standardi visokog obrazovanja. Na ministarskoj konferenciji u Bergenu, koja je održana 2005. godine, prihvaćeni su Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru (engl. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area)<sup>4</sup> kao sporazumni skup standarda,

<sup>3</sup> www.nvvo.hr

<sup>4</sup> [http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main\\_doc/050221\\_ENQA\\_report.pdf](http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050221_ENQA_report.pdf)



Slika 2. Okvir nacionalne mreže za osiguranje kvalitete  
Figure 2. National framework of quality assurance network

postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete. Standarde je izradila Europska organizacija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA)<sup>5</sup> u suradnji s Europskom udrugom sveučilišta (EUA)<sup>6</sup>, Europskim udruženjem institucija visokog obrazovanja (EURASHE)<sup>7</sup> i Nacionalnim savezom studenata Europe (ESIB)<sup>8</sup>.

Ovi standardi i smjernice razrađuju tri glavne komponente sustava za osiguranje kvalitete:

(I) - unutarnje osiguranje kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama

(II) - vanjsko osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

(III) - agencije za vanjsko osiguranje kvalitete.

Unutarnje osiguranje kvalitete odnosi se na strateški razvoj sustava kvalitete i postupaka za osiguranje kvalitete na visokoobrazovnim ustanovama u kojima su jasno definirani formalni mehanizmi odobravanja, revizije i nadzora nad studijskim programima. Kao najvažniji element visokog obrazovanja ističe se ocjenjivanje studenata, stoga smjernice razrađuju postupke za ocjenjivanje studenata. Smjernice ukazuju na važnost prikupljanja i analiziranja informacija o aktivnostima visokoobrazovnih ustanova te se zahtijeva sustavni pristup informiranju javnosti o rezultatima rada.

Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na sustavno praćenje i učinkovitost internih sustava za osiguranje kvalitete te definiranje ciljeva, zadataka, procedura i kriterija koje je potrebno utvrditi i objaviti prije prosudbe. Ovim smjernicama jasno se definira status, djelatnost i ciljevi agencija za vanjsko osiguranje kvalitete. Agencije trebaju dokazati svoju operativnu neovisnost i autonomnost.

Provedba postupka vanjske neovisne prosudbe sustava kvalitete povjerena je Agenciji za znanost i visoko obrazovanje (AZVO)<sup>9</sup>. Agencija je osnovana 2004. Uredbom Vlade Republike Hrvatske. Unutar Agencije ustrojen je Odjel za osiguranje kvalitete čije su zadaće, između ostalog:

- osnivanje i održavanje nacionalne mreže za osiguranje kvalitete visokoobrazovnih institucija
- vanjsko vrjednovanje sustava osiguranja kvalitete u visokoobrazovnim institucijama u Republici Hrvatskoj
- povezivanje s međunarodnom (INQAAHE) i europskom mrežom za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja (ENQA).

Neovisna prosudba sustava kvalitete je postupak kojim se utvrđuje postiže li uspostavljeni sustav postupaka osiguranja kvalitete na razini studijskih programa odgovarajuću razinu kvalitete.

Rezultat vanjske neovisne prosudbe sustava kvalitete je ocjena o stupnju razvijenosti i usklađenosti sustava osiguranja kvalitete visokog učilišta sa "Standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru" i usklađenosti s kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti sustava osiguranja kvalitete FINHEEC-a<sup>10</sup>. Prema FINHEEC, svaki od kriterija može, ovisno o stupnju razvijenosti, biti u jednoj od faza:

- pripremna faza - sustav osiguranja kvalitete u pripremi (dokumentacija sustava kvalitete je u izradi, provedeni dogovori na razini učilišta)
- početna faza - sustav osiguranja kvalitete je ustrojen, ali nije u funkciji (izrađeni osnovni dokumenti sustava kvalitete)
- razvijena faza - sustav osiguranja kvalitete je u funkciji i provedena je unutarnja prosudba
- napredna faza - sustav osiguranja kvalitete kontinuirano se unaprjeđuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.

Postupak vanjske neovisne prosudbe sustava kvalitete provodi se po fazama. U prvoj fazi Agencija za znanost i visoko obrazovanje izrađuje godišnji plan prosudbe sustava osiguranja kvalitete visokih učilišta i provodi ugovaranje prosudbe. Na temelju sporazuma, učilište Agenciji dostavlja materijale za vanjski prosudbu:

- opis sustava osiguranja kvalitete
- priručnik sustava osiguranja kvalitete
- pregled razvoja sustava osiguranja kvalitete

<sup>5</sup> www.enqa.eu

<sup>6</sup> www.eua.be

<sup>7</sup> www.eurashe.eu

<sup>8</sup> www.esib.org

<sup>9</sup> www.azvo.hr

<sup>10</sup> www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA\_406.pdf

- način povezivanja sustava kvalitete i sustava upravljanja učilištem
- opis organizacije učilišta (organizacija, studenti, osoblje)
- SWOT analiza
- izvješće o provedenim unutarnjim prosudbama sustava kvalitete.

Prva faza završava imenovanjem povjerenstva za vanjsku neovisnu prosudbu.

U drugoj fazi provodi se procjena dostavljenih materijala od strane članova povjerenstva. Planira se i realizira posjet povjerenstva visokom učilištu.

Nakon posjeta, po završenoj prosudbi, u trećoj fazi priprema se izvješće i objavljuju rezultati prosudbe.

Četvrta faza je follow-up proces.

Tablica 1. Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti sustava osiguranja kvalitete (FINHEEC)  
Table 1. Audit criteria for quality assurance system development (FINHEEC)

Zadaci prosudbe	Pripremna faza	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost QAS	Učilište nije izradilo QA procedure za svoje aktivnosti.	Postoje QA procedure za neke aktivnosti, ali nisu sistematično strukturirane niti međusobno povezane.	QA pokriva mnoge aktivnosti učilišta i QA procedure čine uspješan QAS.	QA pokriva sve ili gotovo sve aktivnosti učilišta, a QA procedure procesa tvore dinamičku cjelinu.
2. Dokumentacija – uključujući politiku kvalitete, definiranost procedura i odgovornosti svih dionika	Politika kvalitete, procedure, dionici i odgovornosti nisu definirani niti dokumentirani.	Dokumentiranost, definicija odgovornosti i procedure QAS nisu adekvatne. Procedure nisu organizirane na adekvatan način.	Procedure, dionici i odgovornosti su jasno, opsežno i konkretno definirani. Dokumentacija je svima lako dostupna. QAS je dobro organiziran.	Procedure i raspodjela poslova su sukladni sa dokumentiranošću procesa. QAS je vrlo dobro organiziran i pojačava QA.
3. Opsežnost QA	QA procesi i aktivnosti nisu povezani s misijom učilišta.	Sustav pokriva pojedine aktivnosti i procese uglavnom vezane na stupanj obrazovanja.	Sustav pokriva mnoge aktivnosti i procese vezane na osnovnu misiju učilišta.	Sustav uglavnom pokriva aktivnosti i procedure vezane na osnovnu misiju.
4. a) Studijski programi	QA ne postoji na studijskim programima.	QA pokriva pojedine aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.	QA pokriva mnoge aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.	QA pokriva glavne aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.
4. b) Istraživanje/Razvoj i istraživanje	QA nije uveden u istraživanje/ R&D.	QA pokriva pojedine aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.	QA pokriva mnoge aspekte istraživanja/ R&D.	QA pokriva glavne aspekte istraživanja/ R&D.
4. c) Interakcija i utjecaj na društvo te doprinos regionalnom razvoju	QA nije interaktivno uključen u regionalni razvoj i nema utjecaj na društvo.	QA pokriva pojedine aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.	QA pokriva mnoge aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.	QA pokriva glavne aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.
4. d) Potpora i ostale usluge	QA nije uveden za potpore usluge učilišta.	QA pokriva neke aspekte potpornih usluga učilišta.	QA pokriva mnoge aspekte potpornih usluga učilišta	QA pokriva glavne aspekte potpornih usluga učilišta.
4. e) Usavršavanje osoblja	QA nije uključen u usavršavanje osoblja	QA pokriva samo pojedine aspekte usavršavanja.	QA pokriva mnoge aspekte usavršavanja.	QA pokriva glavne aspekte usavršavanja.
5. Sudjelovanje osoblja, studenata i vanjskih dionika u QA	Osoblje, studenti i vanjski dionici ne sudjeluju u QA.	Neke od grupa su isključene iz QA: - studenti - nastavnici - osoblje za pružanje potpore i ostalih usluga - istraživači - administrativno osoblje - uprava - vanjski dionici	Sve prethodno spomenute grupe igraju aktivnu ulogu u QAS.	Vanjski dionici imaju značajnu ulogu u prosudbi. Osoblje je većinom aktivno uključeno u provedbu QA. Sudjelovanje se temelji na kulturi i zajedničkim vrijednostima povjerenja i ravnopravnosti.
6. Odnos QAS i uprave	Ne postoji suradnja između uprave i ureda za osiguranje kvalitete.	Procedure i procesi QAS su odvojeni od ostalih postupaka. Veza između uprave i ureda QAS je neadekvatna.	QAS je bitan usmjeravatelj svih radnih operacija. QAS informacije koriste se u razvoju sustava i pokazuju vezu između QAS i uprave, procesa promatranja i razvoja.	QAS je sastavni dio i usmjeravatelj svih radnih operacija. Uprava je odgovorna i predana razvoju QAS. Postoje jasni dokazi o sustavnom korištenju informacija u procesima upravljanja, praćenja i razvoja. Informacije QAS daju opću sliku kvalitete obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta.
7. Važnost i pristup QA informacijama	QA se ne brine za unutarnje dionike i informacije se ne proslijeđuju unutar učilišta.	Ne postoji sustavna obrada informacija. One nisu dostupne unutarnjim dionicima.	Aktivnosti i ključni ishodi QAS poznati su svim unutarnjim dionicima. Sve njima relevantne QAS procedure su dostupne.	QAS je u cijelosti transparentan. Unutar QA postoji aktivna komunikacija. Informacije se sustavno i ciljano dostavljaju različitim dijelovima/dionicima učilišta. Relevantne informacije su temelj procesa planiranja i neprekidnog poboljšanja QAS.

Tablica 1. Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti sustava osiguranja kvalitete (FINHEEC)(nastavak)  
Table 1. Audit criteria for quality assurance system development (FINHEEC)(continuation)

Zadaci prosudbe	Pripremna faza	Početa faza	Razvijena faza	Napredna faza
8. Važnost i pristup QA informacija vanjskim dionicima	QA ne pruža vanjskim dionicima informacije o sustavu.	Vanjski dionici su nedovoljno uključeni u planiranje i razvoj QAS. Informacije im se dostavljaju sporadično.	Vanjske interesne grupe su definirane i njihove informacije/prijedlozi se ozbiljno razmatraju. Informacije o aktivnostima i ključni rezultati QAS su pristupačne glavnim vanjskim dionicima.	Postoji obostrana aktivna komunikacija vanjskih dionika i QAS. Vanjskim dionicima važno je dostaviti relevantne informacije radi planiranja i razvoja QAS.
9. Učinkovitost QA procedura i ustroja te njihov učinak na razvoj aktivnosti učilišta	QA procedure ne mogu identificirati podstandarde kvalitete.	QA usmjerava održavanje postojeće razine kvalitete. QA procedure omogućavaju na zadovoljavajući način identifikaciju podstandarda kvalitete.	QA procedure promoviraju razvoj aktivnosti i ostvaruju promjene. Podstandardi kvalitete su učinkovito identificirani.	Posebna pozornost je stavljena na metode i ustroj novih prijedloga za poboljšanje. Radna kultura potiče inovativnost. Podstandardi kvalitete su učinkovito identificirani.
10. Informacije QAS koriste se kao sredstvo za kvalitetno upravljanje i unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta	Informacije QAS se ne koriste kao sredstvo za kvalitetno upravljanje i unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti.	QA informacije se koriste sporadično ili se samo prikupljaju bez određene svrhe.	QA informacije se koriste kao sredstvo za kvalitetno upravljanje, unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti. Koriste se mnoge povratne informacije.	Informacije se koriste sustavno. Postoje jasni i trajni dokazi njihovog učinkovitog korištenja u razvoju obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta.
11. Promatranje, prosudba i neprestani razvoj QAS	Ne postoji cjelovita ideja o ustroju QA sistema. QAS aktivnosti se ne promatraju i razvijaju.	Učilište je samo naznačilo ideju o općoj provedbi QAS, njegove aktivnosti se jedva prate i razvoj QAS nije planiran.	Učilište promatra provedbu QAS i svjesno je njegovih glavnih učinaka i ishoda. Razvoj sustava je planiran i dokumentiran.	Učilište prati provedbu QAS i svjesno je njegovih učinaka i ishoda. Razvoj QAS je planiran i dokumentiran kako bi učilište jasno moglo demonstrirati njegovu važnost i učinkovitost.

## 5

### Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom na Građevinskom fakultetu u Osijeku

Implementation of quality management system at the Faculty of Civil Engineering in Osijek

#### 5.1

#### Razvoj sustava kvalitete

Quality management system development

Prve inicijative za sustavni pristup kvaliteti u nastavnom procesu javljaju se 2001., kada dekan Fakulteta, prof. Sigmund, predlaže 10 mjera za poboljšanje studiranja u okviru dokumenta koji analizira uspješnost studiranja na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku. Jedna od mjera je i sustavni pristup kontroli kvalitete nastave. Iste godine Fakultetu je odobren znanstveno-istraživački projekt "Upravljanje kvalitetom u građevinskim projektima" prof. Dunje Mikulić, u okviru kojeg je izrađen prvi prijedlog priručnika kvalitete Fakulteta.

Tijekom 2006. realiziran je sveučilišni projekt "Uspostavljanje sustava unaprjeđenja kvalitete obrazovanja na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku", financiran od strane Nacionalne zaklade za znanost. Ovaj projekt višestruko je utjecao na daljnji razvoj sustava kvalitete Fakulteta. Kroz odredbe Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku<sup>11</sup>, definiran je ustroj i djelovanje sustava kvalitete Sveučilišta, a time i formaliziran i usklađen odnos sustava kvalitete Fakulteta prema Sveučilištu. Sukladno odredbama Pravilnika, na Fakultetu se formira Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja. Projekt je rezultirao i ustrojavanjem mjesta savjetnika rektorice za kvalitetu. Prodekanica za nastavu Građevinskog fakulteta u Osijeku, doc. dr. sc. Sanja Lončar-Vicković, imenuje se

savjetnicom rektorice za kvalitetu, a značajno se intenzivira rad ustrojenog Odbora za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

U rujnu 2006. počinje opsežan rad na implementaciji sustava kvalitete na Fakultetu. Odabrana je certifikacijska ustanova i konzultantska tvrtka i započeo šestomjesečni rad na izradi dokumentacije sustava kvalitete. Na Fakultetu se ustrojava radno mjesto voditelja sustava kvalitete. Za voditeljicu sustava kvalitete imenuje se mr. sc. Zlata Dolaček-Alduk, dipl. ing. građ.

Tijekom izgradnje sustava kvalitete i izrade potrebne dokumentacije, Građevinski fakultet surađivao je s konzultantskom tvrtkom Intes iz Slavenskog Broda.

Rezultat zajedničkog rada svih djelatnika Fakulteta, prvenstveno prodekana, kao nositelja glavnih procesa sustava kvalitete, predstojnika svih zavoda i djelatnika stručnih službi je Priručnik kvalitete koji sadržajno odgovara zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2000 i za izradu kojega su konzultirane smjernice IWA 2 Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education, koje dodatno pojašnjavaju implementaciju sustava upravljanja kvalitetom u ustanove visokog obrazovanja.

Količinom i sadržajem postupaka sustava kvalitete pokušalo se u što manjoj mjeri dodatno opteretiti rad nastavnika, asistenata i službi Fakulteta. Postupci obuhvaćaju obvezne postupke koje zahtijeva norma, a odnose se na upravljanje dokumentacijom kvalitete, upravljanje nesukladnostima i ocjenu sustava od strane uprave. Veliki dio odnosi se na sam nastavni proces upis na studij, tijekom studiranja na preddiplomskom, diplomskom i poslijediplomskom studiju, indikatori kvalitete i vrjednovanje studentskih postignuća.

Sustav upravljanja kvalitetom obuhvaća ukupnu djelatnost Fakulteta:

- sveučilišno preddiplomsko, diplomsko i poslijediplomsko obrazovanje
- cjeloživotno obrazovanje i stručno usavršavanje

<sup>11</sup> www.unios.hr/kvaliteta

- znanstveno-istraživački rad
- stručni rad
- izdavačku djelatnost i
- administrativno vođenje fakulteta.

Nakon serije internih prosudbi, korekcije uočenih nesukladnosti, uslijedio je certifikacijski audit i konačno, dodjela certifikata. Na svečanosti u povodu dodjele certifikata, održanoj 21. rujna 2007. godine na Sveučilištu, direktor certifikacijske kuće TÜV Croatia d.o.o. Đuro Tunjić, dipl. ing. stroj. uručio je certifikat dekanu Fakulteta, prof.dr.sc. Vladimiru Sigmundu, dipl.ing.građ.

Certificiranjem sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2000 Sustavi upravljanja kvalitetom - zahtjevi, Građevinski fakultet u Osijeku napravio je značajan iskorak u području unaprjeđenja kvalitete svojih djelatnosti.

Sustav upravljanja kvalitetom uspostavljen je s ciljem osiguranja zahtijevane razine kvalitete visokog obrazovanja, znanstveno-istraživačkog i stručnog rada te sustavnog dokumentiranja važnih elemenata definiranih procesa.

## 5.2

### Vanjska neovisna prosudba sustava kvalitete Građevinskog fakulteta u Osijeku

Quality management system external audit at the Faculty of Civil Engineering in Osijek

Sukladno postavljenim ciljevima Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, Agencija za znanost i visoko obrazovanje - Odjel za osiguranje kvalitete, u suradnji s CARDS 2003 projektom "Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System" (Jačanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje u području osiguravanja kvalitete i razvoj pratećeg informacijskoga sustava), provodi pilot projekt neovisne periodične prosudbe na visokim učilištima. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku je 1. listopada 2007. godine dostavilo Agenciji za znanost i visoko obrazovanje prijedlog visokog učilišta koje će sudjelovati u pilot projektu vanjske neovisne periodične prosudbe u sklopu CARDS 2003 projekta. Uprava Sveučilišta je predložila Građevinski fakultet Sveučilišta u Osijeku.

Temeljem sporazuma od 9. studenog 2007. godine na Građevinskom fakultetu provedena je vanjska neovisna prosudba sustava osiguranja kvalitete. Povjerenstvo za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguranja kvalitete posjetilo je Fakultet u razdoblju od 23-24. siječnja 2008. i na temelju dostavljene dokumentacije i dodatnih dokaza prikupljenih tijekom posjeta donijelo

ocjenu o stupnju razvijenosti sustava osiguranja kvalitete prema FINHEEC-u i usklađenosti sustava osiguranja kvalitete Fakulteta sa "Standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru".

Prema ocjeni Povjerenstva, kriteriji opsežnosti sustava kvalitete, odnos sustava kvalitete i uprave kao i prosudba i neprestani razvoj sustava kvalitete, nalaze se u razvijenoj fazi.

Na temelju ocjene učinkovitosti uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom i analize izvješća o provedenoj neovisnoj periodičnoj prosudbi sustava osiguranja kvalitete, uprava Fakulteta revidirala je postavljene ciljeve kvalitete i rokove u kojima se postavljene ciljevi planiraju ostvariti.

Ciljevi koji su rezultat follow-up faze vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete predstavljaju odgovor Fakulteta na koji način će riješiti probleme, primjedbe i nesukladnosti uočene prilikom prosudbe. Uprava Fakulteta utvrdila je daljnje korake za unaprjeđenje sustava osiguranja kvalitete.

## 6

### Zaključak

#### Conclusion

Vanjsko vrjednovanje je proces sustavne i kritičke analize koji vodi k prosudbama o kvaliteti visokih učilišta ili njihovih programa. Usvojenim Standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru definirani su europski standardi za unutarnje i vanjsko vrednovanje osiguranja kvalitete te standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete u kojima se jasno definira status, djelatnost i ciljevi agencija.

U suradnji s CARDS 2003 projektom, provedeni postupak neovisne ocjene sustava kvalitete na Građevinskom fakultetu u Osijeku bio je izuzetno koristan u pogledu izgradnje sustava osiguranja kvalitete.

### Literatura

#### References

- [1] Audits of Quality Assurance Systems of Finnish Higher Education Institutions - Audit Manual for 2005/2007, Publications of The Finnish Higher Education Evaluation Council, 4:2006
- [2] Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, March 2005
- [3] Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (NN 9/05)
- [4] The European Higher Education Area - Achieving the Goals, Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005

#### Adrese autora

Author's Address

*mr. sc. Zlata Dolaček-Alduk, dipl. ing. građ.*  
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Građevinski fakultet  
Crkvena 21, 31000 Osijek  
Tel. 031-540-070  
Fax. 031-540-071

*prof. dr. sc. Vladimir Sigmund, dipl. ing. građ.*  
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Građevinski fakultet  
Crkvena 21, 31000 Osijek  
Tel. 031-540-070  
Fax. 031-540-071

*doc. dr. sc. Sanja Lončar-Vicković, dipl. ing. arh.*  
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Građevinski fakultet  
Crkvena 21, 31000 Osijek  
Tel. 031-540-070  
Fax. 031-540-071