



Sveučilište u  
Zagrebu

**Pojmovnik osnovnih termina i definicija  
iz područja osiguravanja kvalitete u visokom  
obrazovanju**

---

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

Zagreb, 2015.

Pojmovnik osnovnih termina i definicija iz područja osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju od 11. lipnja 2015. – Sveučilište u Zagrebu.

Pojmovnik je izradio Odbor za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu.

**akademska kvaliteta**, kvaliteta visokoga obrazovanja koja se može definirati različitim konceptima<sup>1</sup>:

- 1) *iznimnost* (tradicionalni koncept, povezan s pojmom izvrsnosti, obično operacionaliziran kroz iznimno visoke standarde akademskih postignuća; kvaliteta se postiže nadmašivanjem zadanih standarda);
- 2) *dosljednost* (koncept u kojem je žarište kvalitete proces; kvaliteta se postiže postavljanjem ciljeva koji se namjeravaju dostići);
- 3) *svrsishodnost* (koncept u kojem se kvaliteta procjenjuje s obzirom na doseg proizvoda ili usluge u zadovoljavanju svoje deklarirane namjene; kvaliteta se postiže ispunjenjem korisnikovih zahtjeva ili ostvarenjem misije institucije, odnosno ciljeva studija);
- 4) *vrijednost za novac* (koncept, povezan s pojmom odgovornosti, u kojem se kvaliteta procjenjuje s obzirom na povrat investicije ili troška; kvaliteta se postiže odgovornim pristupom javnih visokoobrazovnih institucija prema vlastitim financijama);
- 5) *transformacija* (koncept u kojem obrazovanje nije korisnička usluga već tekući proces promjene, transformacije sudionika, odnosno studenata kroz njihovo iskustvo učenja u visokom obrazovanju; kvaliteta se postiže unaprjeđenjem i osnaživanjem korisnika usluge, odnosno studenta).

U proteklom desetljeću visokoobrazovne institucije najviše su pažnje posvećivale kvaliteti definiranoj prema konceptima svrsishodnost (*fitness for purpose*) i vrijednost za novac (*value for money*), putem kojega studenti sve više promatraju kvalitetu visokoga obrazovanja.

**akademski standard**, sposobnost da se dostigne određeni stupanj akademskoga postignuća. U pedagogiji, definiran kao sposobnost studenta da izvede zadatke koji su prikladni za određeni stupanj obrazovanja, najčešće predstavlja izmjerenu sposobnost pojedinca za postizanje pretpostavljenih nastavnih ciljeva koji se operacionaliziraju izvođenjem radova koji se procjenjuju. U istraživanju se definira kao sposobnost izvođenja učinkovitoga akademskoga rada ili stvaranja novoga znanja, koje se procjenjuje kroz priznanje kolega.

**akreditacija**, postupak putem kojega (ne)vladino ili privatno tijelo ocjenjuje sveukupnu kvalitetu visokoobrazovne institucije ili studijskoga programa kako bi se službeno utvrdilo ispunjavaju li minimalne kriterije i standarde. Postupak može podrazumijevati i početnu ili periodičnu samoanalizu te vrjednovanje vanjskih kolega stručnjaka, a po završetku postupka dodjeljuje se status priznavanja (da/ne odluka) ili, kada je to primjereno, izdaje se dopusnica za rad s vremenskim ograničenjem.

**anketa za procjenu nastavnika**, upitnik s pomoću kojega studenti vrjednuju rad nastavnika na kolegiju, u ciklusu od tri godine barem jednom za svakoga nastavnika.

<sup>1</sup> Harvey, L., Stensaker, B.: Quality culture: understandings, boundaries and linkages, *European Journal of Education*, 43(2008) 4.

**anketa za procjenu studija u cjelini** (završna anketa), upitnik s pomoću kojega studenti po završetku preddiplomskoga, diplomskoga, odnosno integriranoga preddiplomskoga i diplomskoga studija vrjednuju cjelokupno iskustvo studiranja.

**Audit izvješće**, izvješće koje Agencija za znanost i visoko obrazovanje izdaje na temelju provedenoga postupka vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, odnosno na temelju dostavljene i dostupne dokumentacije, informacija dobivenih tijekom posjeta visokoobrazovnoj instituciji i razgovora s predstavnicima uprave, s predstavnicima nastavnika, studenta, administracije i gospodarstva. Akreditacijski savjet usvaja izvješće i dostavlja ga visokoobrazovnoj instituciji u roku od 30 dana. Po primitku izvješća institucija u roku od 30 dana dostavlja svoje očitovanje i plan aktivnosti za naknadno praćenje (*follow-up*). Povjerenstvo za vanjsku prosudbu na temelju dostavljenoga izvješća u roku od 30 dana prosuđuje jesu li provedene aktivnosti poboljšanja sustava osiguravanja kvalitete te izrađuje završno izvješće, u kojem se daje konačna ocjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete te se naznačuje nadnevak nove vanjske prosudbe.

**cjeloživotno učenje** (*lifelong learning*), svi oblici učenja tijekom života kojima je svrha stjecanje i unaprjeđivanje kompetencija za osobne, društvene i profesionalne potrebe.

**Dopunska isprava o studiju** (*diploma supplement*), dokument koji pruža dostatnu količinu neovisnih podataka radi olakšanja međunarodne transparentnosti i pravičnoga akademskoga i stručnoga priznavanja obrazovnih kvalifikacija (diploma, stupnjeva, certifikata i dr.). Sastoji se od osam poglavlja, koja sva trebaju biti popunjena. Prema Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju iz 2003. visoka učilišta u Hrvatskoj obvezna su svakom studentu koji završi pojedinu razinu studija izdati dopunsku ispravu o studiju na hrvatskom i engleskom jeziku, i to bez naknade. U prosincu 2011. objavljen je Pravilnik o izmjeni Pravilnika o sadržaju diploma i dopunskih isprava o studiju (NN 149/11), temeljem kojega je Sveučilište u Zagrebu izmijenilo izgled dopunske isprave; najvažnija promjena jest obveza uvođenja ishoda učenja u dopunsku ispravu o studiju koji se upisuju u poglavlje 4.2. Zahtjevi studija i ishodi učenja.

**dobra praksa**, vrhunska metoda ili inovativni pristup koji uključuje stvarnu, prihvaćenu razinu sigurnih i razumnih praksi, ishod kojih je poboljšanje izvedbe studijskoga programa visokoobrazovnih institucija.

**ECTS** (*European Credit Transfer and Accumulation System*), sustav prikupljanja i prenošenja bodova, usmjeren prema studentu, koji se temelji transparentnosti ishoda (rezultata) učenja i samoga procesa učenja. Iskazuje obujam stečenih kompetencija na temelju ukupnoga vremena koje je prosječni student utrošio da bi ih stekao. Cilj mu je olakšati planiranje, provođenje, evaluaciju, priznavanje i vrjednovanje kvalifikacija i jedinica učenja, kao i studentske mobilnosti.

**ESG** (*European Standards and Guidelines*), europski standardi i smjernice, namijenjeni ponajprije visokoobrazovnim institucijama i agencijama za osiguravanje kvalitete na nacionalnoj razini. Pripremila ih je E4 grupa (ENQA, EUA, ESIB, EURASHE) na zahtjev ministara zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije, a usvojeni su u Bergenu 2005. godine. Standardi su koncipirani kao savjeti, izjave dobre prakse te pomažu pri stvaranju vlastitoga nacionalnoga okvira za osiguravanje kvalitete. Vrlo su općenito i kratko opisani; daju pregled postupaka za osiguravanje kvalitete, ali ne i upute za postupanje. Iako smjernice nisu dio standarda, trebalo bi ih zajedno promatrati kao cjelinu. Smjernice podrazumijevaju ilustraciju primjene standarda te osiguravaju dodatne informacije, upute i objašnjenja važne za primjenu standarda. Europski standardi i smjernice nipošto nisu obvezujući, ne predstavljaju popis obveza i zahtjeva niti sažeti pregled procedura. Predviđeni su za primjenu kao zajednička referentna točka za osiguravanje kvalitete za agencije i visokoobrazovne institucije kao i ostale ključne interesne skupine (studente i predstavnike tržišta rada). Standardi i smjernice nude visokoobrazovnim institucijama povećanu transparentnost, sigurnost i informiranost za studente i društvo općenito. Stvaraju dobar temelj za odgovorno djelovanje visokoobrazovnih institucija te predstavljaju dokaz zajamčene kvalitete i posvećenosti njezinu unaprjeđenju.

**ESG standardi za unutarnje osiguravanje kvalitete**, standardi koji pomažu visokoobrazovnim institucijama u izgradnji vlastitoga unutarnjega sustava za osiguravanje kvalitete, u provođenju postupaka osiguravanja kvalitete, u razvijanju sustava za osiguravanje kvalitete, u promicanju kulture kvalitete te analiziranju i procjenjivanju dojmova i ocjena. Osnovni standardi nadopunjeni su ilustrativno pripadajućim smjernicama radi lakšega i jednostavnijega razumijevanja. Vrlo često visokoobrazovne institucije u svoje planove i aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete uključuju i dodatna područja koja nisu pokrivena europskim standardima i smjernicama kao što su znanstvenoistraživačka djelatnost, mobilnost i međunarodna suradnja, resursi za obavljanje navedenih djelatnosti i sl.

**ESG standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete**, standardi koji imaju važnu ulogu u vanjskom osiguravanju kvalitete. Učinkovitost vanjskoga vrjednovanja uvelike ovisi o dosljednoj i jasnoj strategiji provedbe unutarnjega osiguravanja kvalitete s unaprijed postavljenim realnim ciljevima, kao i mehanizmima i metodama koje visokoobrazovne institucije koriste za ostvarenje tih ciljeva. Oblici vanjskoga osiguravanja kvalitete razlikuju se od sustava do sustava te uključuju razne vrste institucionalnoga vrjednovanja, vrjednovanje predmeta ili programa, ili kombinaciju navedenog. Vanjska vrjednovanja provode agencije za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, a procesi koje provode za osiguravanje kvalitete ovisit će o svrsi i ishodima koje namjeravaju postići. Vanjsko osiguravanje kvalitete provodi se radi očuvanja nacionalnih akademskih standarda u visokom obrazovanju, zaštite korisnika visokoga obrazovanja, poboljšanja i unaprjeđenja kvalitete obrazovanja te javnoga predstavljanja

neovisno potvrđenih podataka o programima i visokoobrazovnim institucijama. Agencije u svojem radu nužno moraju voditi brigu o društvenim, pravnim i kulturološkim zahtjevima okruženja u kojem djeluju te poštovati autonomiju visokoobrazovnih institucija, ali imati na umu interese studenata i drugih dionika visokoobrazovnoga sustava.

**evaluacija ishoda učenja**, postupak koji uključuje unutarnje osiguravanje kvalitete nastave, iako će se provjera obaviti i postupcima vanjskih vrjednovanja. Proces evaluacije treba sadržavati validaciju ishoda učenja koja se sastoji od redovite povratne informacije studenata o tome postižu li se određeni ishodi i jesu li svi ishodi pokriveni. Također uključuje verifikaciju studija prema ishodima učenja, odnosno provjeru veze između ishoda učenja, metoda poučavanja i ispitivanja znanja studenata, a potrebna je i procjena utjecaja zadanih ishoda na opterećenje studenata. S obzirom na rezultat evaluacije, trebalo bi revidirati ishode učenja na kraju svake godine ili semestra, i to na svim potrebnim razinama.

**Godišnji plan vrjednovanja rada nastavnika**, plan koji sadrži Plan anketiranja za pojedini semestar i obavijest o turnusnoj nastavi, ukoliko se ona provodi.

**Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO)**, instrument uređenja sustava kvalifikacija u Republici Hrvatskoj koji osigurava jasnoću, pristupanje stjecanju, utemeljeno stjecanje, prohodnost i kvalitetu kvalifikacija, kao i povezivanje razina kvalifikacija u Republici Hrvatskoj s razinama kvalifikacija Europskoga kvalifikacijskoga okvira (*European Qualifications Framework – EQF*) i Kvalifikacijskoga okvira Europskoga prostora visokog obrazovanja (*Qualifications frameworks in the European Higher Education Area – QF-EHEA*) te posredno s razinama kvalifikacija kvalifikacijskih okvira u drugim zemljama.<sup>2</sup>

**indikatori/pokazatelji**, operativne varijable koje se odnose na specifična, empirijski mjerljiva obilježja ustanova ili programa visokoga obrazovanja o kojima se mogu prikupiti podatci s pomoću kojih se određuje jesu li standardi zadovoljeni.

**ishodi učenja** (*learning outcomes*), tvrdnje koje opisuju što student treba znati, razumjeti i moći napraviti nakon što je uspješno završio proces učenja. Hijerarhija ishoda učenja obuhvaća: a) opće ishode učenja, koji opisuju razinu akademskih postignuća u okvirima Bolonjskoga procesa, a razrađeni su Dublinskim opisnicima; b) specifične ishode učenja za neko područje ili kombinaciju područja, koji određuju postizanje razine općih opisnika kroz studijski program (npr. Tuning projekt); c)

<sup>2</sup> Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru (NN, 22/13).

specifične ishode učenja za određeni studijski program za neko područje ili kombinaciju područja, koji uključuju i specifične zahtjeve ciljnih zanimanja; d) specifične ishode učenja kolegija, koji uključuju i kriterije za uspjeh studenta.

**Jedinica osiguravanja kvalitete**, sveučilišno tijelo koje čine Odbor za upravljanje kvalitetom s pripadnim radnim skupinama, savjetodavna i stručna tijela Sveučilišta nadležna za osiguravanje kvalitete u pojedinim područjima (Odbor za proračun, Odbor za doktorske studije, Odbor za međunarodnu suradnju i dr.), Ured za upravljanje kvalitetom te ostale stručne službe Sveučilišta i povjerenstva za upravljanje kvalitetom sastavnica Sveučilišta. Svima njima koordinira Odbor za upravljanje kvalitetom, uz administrativnu pomoć Ureda za upravljanje kvalitetom.

**kod**, identifikacijski broj za pojedini par kolegij–nastavnik pod kojim se izrađuje izvješće i vodi evidencija.

**kompetencije**, kombinacija znanja, vještina i stavova, motivacije i osobnih značajki koje omogućuju pojedincu aktivnost i učinkovito djelovanje u specifičnoj, stručnoj situaciji. Također osobna, društvena i/ili metodološka sposobnost da se primijene znanja i vještine u situacijama rada i učenja u profesionalnom i osobnom razvoju.

**kontrola kvalitete**, dio sustava upravljanja kvalitetom, usredotočen na ispunjavanje osnovnih zahtjeva povezanih s kvalitetom. Iako je krajnji cilj kontrole i osiguravanja kvalitete isti, a način provedbe sličan, nužno ih je razlikovati. Kontrola kvalitete usmjerena je na proces, a rezultati procesa osiguravanja kvalitete nastaju nakon operativne faze i njima se bavi mnogo više osoba unutar određene organizacije, odnosno institucije.

**kontrolni list**, evidencijski list koji se popunjava podacima iz Plana anketiranja pri provedbi ankete za procjenu nastavnika.

**kultura kvalitete**, zajednički vrijednosni sustav koji uključuje stavove pojedinaca, tradiciju i vjerovanja, navike i uobičajena ponašanja ljudi unutar radne organizacije, pri čemu je dominantan stav ili trajna vrijednost težnja izvrsnosti. Ovaj kompleksan pojam najčešće se koristi za prikaz i analizu stanja kvalitete unutar visokoobrazovne institucije. »Kultura kvalitete unutar visokoobrazovne institucije ne predstavlja niz procedura i ne postoji jednostavna lista aktivnosti kako postići kulturu kvalitete.«<sup>3</sup>

Da bi se postigla željena razina kulture kvalitete nužan je timski rad. Neuspjeh će doživjeti svaki sustav u kojem nedostaje kohezije. »Uspješna kultura kvalitete nastoji

<sup>3</sup> Ibid.

uključiti sve pojedince u organizaciji u inovativni pristup unaprjeđenju kvalitete«,<sup>4</sup> što znači da se poticanjem suradnje osnažuju visokoobrazovne institucije u konkurentskom svijetu visokoga obrazovanja te se otvara prostor za moguće promjene i poboljšanja.

Osnovni pokazatelji razvoja kulture kvalitete visokoobrazovne institucije su: akademska angažiranost, prepoznavanje potrebe osiguravanja kvalitete (a ne samo birokratski pristup), fokusiranje na promjenu ljudskoga ponašanja (a ne samo izgradnja mehanizama sustava za osiguravanje kvalitete), jasno opisana svrha kulture kvalitete visokoobrazovne institucije, stavljanje studenata u centar zbivanja, promicanje timskoga rada, fokusiranje na društveni rad i javno dobro, poticanje razvoja liderskih vještina, naklonjenost vanjskim vrjednovanjima, kontinuirane provedbe samoanalize te promicanje inicijativa za poboljšanje.

**kurikulum**, plan za akciju ili pisani dokument koji uključuje strategije za postizanje željenih, unaprijed formuliranih ciljeva. Za razliku od linearnoga pristupa kurikulumu, koji podrazumijeva jasno određivanje koraka prije same izrade kurikuluma, u visokom obrazovanju planiranje i izrada kurikuluma složeni je proces, koji se odvija na tri razine<sup>5</sup>: 1) razini programa studija ili makrorazini, 2) razini modula/kolegija ili intermedijarnoj razini i 3) razini nastavne cjeline (sata) ili mikrorazini.

**kvalifikacija** (*qualification*), naziv za objedinjene skupove ishoda učenja određenih razina, obujma, profila, vrste i kvalitete. Dokazuje se svjedodžbom, diplomom ili drugom javnom ispravom koju izdaje ovlaštena pravna osoba.

**kvalifikacijski deskriptori**, iskazi koji postavljaju ishode glavnih kvalifikacija na određenoj razini visokoga obrazovanja te prikazuju prirodu razlike među razinama.

**manje izmjene i dopune studijskoga programa**, promjene izvedbenoga plana programa i sadržajne promjene programa do 20% koje ne mijenjaju bitno studijski program, završne kompetencije studenata te njihove kvalifikacije (stručni profil). Predmeti u ukupnom iznosu od 80% ECTS bodova cjelokupnoga programa ne smiju biti promijenjeni s obzirom na broj ECTS bodova i ishode učenja predmeta.

**Odbor za upravljanje kvalitetom**, savjetodavno tijelo Senata i Rektorskoga kolegija koje planira, upravlja i analizira postupke vrjednovanja cjelokupnoga znanstvenoistraživačkoga sustava i sustava visokoškolske naobrazbe na Sveučilištu te predstavlja Sveučilište u nacionalnoj mreži osiguravanja kvalitete.

<sup>4</sup> Harvey, L.: *Quality culture, quality assurance and impact, Embedding Quality Culture in Higher Education – A Selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance, EUA, Brussels 2007.*

<sup>5</sup> Kovač, V., Kolić-Vehovec, S.: *Izrada nastavnih programa prema pristupu temeljenom na ishodima učenja*, Sveučilište u Rijeci, Rijeka 2008.



**odobranje novoga studijskoga programa**, vrjednovanje studijskih programa na temelju Pravilnika o mjerilima i kriterijima za vrjednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (NN, 9/05) te Pravilnika o postupku vrjednovanja studijskih programa sveučilišnih preddiplomskih, diplomskih, integriranih preddiplomskih i diplomskih te stručnih studija Sveučilišta u Zagrebu. Zahtjev za vrjednovanje novoga studijskoga programa znanstveno-nastavne i umjetničko-nastavne sastavnice podnose Sveučilištu u Zagrebu najkasnije 12 mjeseci prije početka akademske godine u kojoj se planira početak izvođenja novoga studijskoga programa. Prethodnu procjenu i vrjednovanje studijskoga programa provodi Odbor za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu.

**osiguravanje kvalitete**, sveobuhvatan, stalan proces vrjednovanja kvalitete sustava visokoga obrazovanja, ustanove i studijskih programa. Kao regularni mehanizam bavi se odgovornošću i poboljšanjem kvalitete, pružajući informacije i prosudbe putem dogovorenoga i konzistentnoga postupka te utvrđenih kriterija. Nema upravljačku ulogu te ne preuzima, ne isključuje ili na bilo koji način umanjuje odgovornost i nadležnost »upravljačkih« tijela institucije. Nikako nije mehanizam za nagrađivanje ili kažnjavanje sudionika sustava. Razvojem dinamičnoga sustava osiguravanja kvalitete visokoobrazovna institucija može odgovoriti na unutarnje pritiske, kao što su: nedovoljni resursi (ljudski, materijalni i financijski), problemi unaprjeđenja nastave i učenja te znanstvene djelatnosti, osipanje studenata i otpori prema uvođenju sustava kvalitete.

Organizacija i operacionalizacija samoga sustava zahtijeva suradnju uprave visokoobrazovne institucije i Odbora za upravljanje kvalitetom, te povezanost s ostalim jedinicama za osiguravanje kvalitete. Podrška Odboru u pokretanju i koordiniranju inicijativa te provedbi kontinuiranoga osiguranja i unaprjeđenja kvalitete sveučilišni je Ured za upravljanje kvalitetom. Takav model imaju većinom sva hrvatska sveučilišta. Putem Ureda visokoobrazovne institucije obavljaju administrativno-tehničke poslove vezane uz sustav osiguravanja kvalitete. Zadaća Ureda je pružanje aktivne podrške sastavnicama Sveučilišta u stvaranju vlastitoga sustava osiguravanja kvalitete te unaprjeđenje istog, a Odbora da, kao savjetodavno tijelo Senata i Rektorskoga kolegija, u koordinaciji s drugim sveučilišnim stručnim tijelima upravlja, analizira i planira postupke vrjednovanja cjelokupnoga znanstvenoistraživačkoga sustava.

Na sastavnicama Sveučilišta djeluju povjerenstva za upravljanje kvalitetom koja, u suradnji sa sveučilišnim Odborom i ostalim nadležnim tijelima Sveučilišta, provode i koordiniraju postupke vrjednovanja, razvijaju unutarnji sustav osiguravanja kvalitete te u suradnji s upravom sastavnice unaprjeđuju postojeći sustav.

**periodično unutarnje vrjednovanje studijskih programa**, postupci vrjednovanja kojima je cilj ustanoviti ispunjavanje standarda, unaprjeđenje portfelja programa koji se izvodi i iskustva studenata tijekom studija, analiza završnosti i zapošljivosti te davanje preporuke sastavnicama Sveučilišta za izmjene i dopune ili rekonstrukciju postojećega

studijskoga programa. Kriteriji za analizu i vrjednovanje su ishodi učenja na razini studijskoga programa i kolegija, završnost i prolaznost/uspješnost studiranja.

**Plan anketiranja**, tablica koja sadrži informacije o nastavnicima i kolegijima koje je sastavnica Sveučilišta prijavila za anketiranje u pojedinom semestru.

**politika osiguravanja kvalitete**, dokument kojim Sveučilište definira načela uspostave sustava, metode i orijentacije te organizacije sustava osiguravanja kvalitete. Redovito se provjerava, a prema potrebi Senat usvaja dokument prilagođen novim potrebama.

**potvrda o institucijskom istraživanju kvalitete nastavnoga rada**, potvrda koja se izdaje na temelju provedene ankete za procjenu nastavnika, a u svrhu reizbora ili izbora u više znanstveno-nastavno ili umjetničko-nastavno zvanje.

**Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom**, tijelo ustrojeno na razini sastavnice Sveučilišta. U suradnji sa sveučilišnim Odborom za upravljanje kvalitetom i ostalim nadležnim tijelima provodi i koordinira postupke vrjednovanja i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete sastavnice uz suglasnost fakultetskoga vijeća odnosno vijeća akademija.

**razinski deskriptori**, tvrdnje koje predstavljaju dubinu i opseg učenja u određenom stupnju programa. Služe kao vodič za vrstu zahtjeva ili očekivanja kojima student mora udovoljiti na svakoj razini programa. Vode nastavnika i studenta kroz kurikulum s obzirom na složenost, relativne zahtjeve i autonomiju studenta.

**reakreditacija**, postupak vanjskoga vrjednovanja kvalitete novih predmeta vrjednovanja i/ili novih studijskih programa kako bi se utvrdilo ispunjavanje nužnih uvjeta i standarda. Kao ishod postupka donosi se akreditacijska preporuka u svrhu izdavanja dopusnice visokoobrazovnim institucijama za obavljanje djelatnosti i/ili izvođenje studijskih programa ili izdavanja dopusnice znanstvenim organizacijama za obavljanje djelatnosti.

**referentna vrijednost** (*benchmark*), standard, referentna točka ili kriterij po kojem se kvaliteta nečega može mjeriti, prosuđivati i vrjednovati te po kojem se mogu mjeriti ishodi određene aktivnosti.

**samovrjednovanje nastavnoga rada**, metoda procjene vlastitoga rada sa studentima, s pomoću za to predviđenoga obrasca.

**tematsko vrjednovanje u visokom obrazovanju**, postupak koji se provodi radi provjere, ocjene i razvoja kvalitete ustrojstvene jedinice studijskoga programa predmeta vrjednovanja, odnosno radi utvrđivanja kvalitete djelatnosti istovrsnih predmeta

vrjednovanja. Na prijedlog predmeta vrjednovanja provodi se radi vrjednovanja pojedinoga segmenta iz njegova djelokruga rada.

**unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete**, postupak prosudbe stanja, odnosno utvrđivanje stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokoobrazovne institucije.

**upravljanje kvalitetom**, sastavni dio funkcije upravljanja, uloga koje je ostvarivanje ciljeva kvalitete koji se ogledaju ne samo u osiguravanju već i u poboljšavanju kvalitete. Upravljanje kvalitetom visokoga obrazovanja predstavlja vrhunac u području upravljanja kvalitetom. Osim što se nadograđuje i nastavlja na pojmove osiguravanja i kontrole, upravljanje kvalitetom počiva na strateškim odlukama rukovodstva visokoobrazovne institucije, a zatim se raznim mehanizmima i postupcima nastoji prožeti i implementirati u cijeli sustav. Implementacija strategije sustavni je proces kojim organizacija postavlja svoje dugoročne ciljeve povezane s kvalitetom te ih potom integrira na ravnomjernoj osnovi s ostalim financijskim, kadrovskim, marketinškim i istraživačko-razvojnim ciljevima u jedinstveni plan, koji se zatim implementira u cijelu organizaciju. Jasnom strategijom razvoja visokoobrazovna institucija može odgovoriti na zahtjeve i pritiske nacionalne i međunarodne konkurencije, gospodarstva, studenata, Agencije za znanost i visoko obrazovanje, resornoga ministarstva i društva u cjelini.

**Ured za upravljanje kvalitetom**, administrativno središte Sveučilišta u nacionalnoj mreži osiguravanja kvalitete putem kojega Sveučilište obavlja administrativno-tehničke poslove povezane sa sustavom osiguravanja kvalitete.

**vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete** (*audit*), postupak prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete visokoobrazovne institucije. Ishod postupka je izvješće s preporukama za unaprjeđenje te certifikat o razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete.

**veće izmjene i dopune studijskoga programa**, promjene izvedbenoga plana programa i sadržajne promjene programa iznad 20%, ali ne više od 40%, koje u znatnijoj mjeri mijenjaju studijski program, završne kompetencije studenata te njihove kvalifikacije (stručni profil). Predmeti u ukupnom iznosu od 60% ECTS bodova cjelokupnoga programa ne smiju biti promijenjeni s obzirom na broj ECTS bodova i ishode učenja predmeta.

**vrjednovanje / evaluacija**, postupak istraživanja i ocjenjivanja primjerenosti ili razine kvalitete ili standarda.

**vrjednovanje nastavnoga rada kolega nastavnika** (*peer-review*), procjena nastavnikova rada koju obavljaju kolege nastavnici s pomoću polustrukturiranoga intervjua, *brainstorminga* ili usporedbe s rezultatima studentske procjene nastavnika.

## LITERATURA:

**Divjak, B.** (ur.): *Ishodi učenja u visokom školstvu*, FOI, TIVA, Varaždin 2008.

**Harvey, L.:** *Quality culture, quality assurance and impact, Embedding Quality Culture in Higher Education*, A Selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance, EUA, Brussels 2007.

**Harvey, L., Stensaker, B.:** Quality culture: understandings, boundaries and linkages, *European Journal of Education*, 43(2008) 4.

**Kovač, V., Kolić-Vehovec, S.:** *Izrada nastavnih programa prema pristupu temeljenom na ishodima učenja*, Sveučilište u Rijeci, Rijeka 2008.

*Pojmovnik osnovnih termina i definicija u području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju*, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Zagreb 2007.

*Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb 2011.

*Pravilnik o postupku vrjednovanja studijskih programa sveučilišnih preddiplomskih, diplomskih, integriranih preddiplomskih i diplomskih te stručnih studija Sveučilišta u Zagrebu*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb 2010.

*Priručnik za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u zagrebu*, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb 2012.

**Vizek-Vidović, V.** (ur.): *Planiranje kurikuluma usmjerenog na kompetencije u obrazovanju učitelja i nastavnika*, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 2009.

**Vlasceanu, L., Grünberg, L., Parlea, D.:** *Quality Accreditation. A Glossary of Basic Terms and Definitions*, UNESCO-CEPES, Bucharest 2004.

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN, 45/09).

Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru (NN, 22/13).