

STRATEGIJA OSIGURANJA KVALITETE NA SVEUČILIŠTU U MOSTARU

UVOD

Temeljni element reforme visokog obrazovanja u stvaranju europskog prostora visokog obrazovanja uz ECTS je osiguranje kvalitete. Bolonjska deklaracija i dokumenti koji je slijede osiguranje kvalitete na visoko-kolskim ustanovama proglašavaju ključnim preduvjetom za usporedivost diploma i kvalifikacija na europskom visoko-kolskom prostoru.

Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju nije isključivo europska briga. U cijelom svijetu raste zanimanje za kvalitetu i standarde, reflektiraju i brz rast visokog obrazovanja kao i njegovu cijenu, kako za javni tako i za privatni račun. Inicijative i zahtjevi, koji nisu unutar i izvan Europe u svijetlu internacionalizacije visokog obrazovanja, zahtijevaju odgovor. Posvećenost svih uključenih u stvaranje europskog prostora visokog obrazovanja garantira uspješno ostvarenje istinski europske dimenzije za osiguranje kvalitete kojom se jačati privlačnost ponude visokog obrazovanja. Stoga su ustanovljeni europski standardi visokog obrazovanja koji se moraju primjenjivati u svim zemljama sudionicama Bolonjskog procesa.

U Bosni i Hercegovini gdje je osiguranje kvalitete u značajku, najvažnije je kvalitetno informirati i uključiti akademsku zajednicu, od profesora preko studenata do administrativnog osoblja, koji će osiguranje kvalitete implementirati u praksi i provoditi na svojim institucijama. Ali iznimno je važno i poznavati prilike u zemljama u kojima osiguranje kvalitete postoji već desetljeće, te u biti iz njihovih iskustava.

Bosna i Hercegovina se nalazi u jedinstvenoj prilici. Dovoljno smo na početku uvođenja osiguranja kvalitete da možemo odmah u potpunosti implementirati sve europske uvjete i standarde. Tu priliku jednostavno ne smijemo propustiti.

Analiza aktualnoga stanja u sustavu visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini ukazuje na nekoliko bitnih obilježja. Postoji nedovoljna inkovitost sustava visokog obrazovanja, jer prosječno vrijeme studiranja svima zadaje muke, a postotak studenata koji diplomiraju u roku je nizak u odnosu na broj upisanih. Nadalje, jasno je još uvijek uočljiva nedovoljna vanjska ili društvena inkovitost visokog obrazovanja koja se ogleda u nedovoljnom doprinosu visokog obrazovanja ekonomskom i društvenom razvitku. Postoji zaostajanje BiH u cjelovitom obrazovanju, a izrazita je i nedovoljna kadrovska ekipiranost, jer je posljednjih godina broj studenata povećan puno više od broja nastavnika i suradnika.

Navedena negativna obilježja mogu se nadvladati procesima reforme prema Bolonjskoj deklaraciji. Ciljevi reforme mogu se sažeti u nekoliko točaka:

1. Integracija visokog obrazovanja i znanosti u međunarodni znanstveni i obrazovni prostor i usklađivanje sustava s europskim.
2. Podizanje kriterija i kvalitete znanosti i obrazovanja.
3. Jačanje uvođenja znanosti i visokog obrazovanja u procese ekonomskog i društvenog razvitka.
4. Osiguranje povećanog financiranja znanosti i visokog obrazovanja.
5. Priprema za cjelovito osobno razvijanje i napredovanje sudionika obrazovnog procesa.
6. Integracija obrazovnog i znanstvenog rada.
7. Integracija sveučilišta zbog racionalizacije i veće kvalitete rada.
8. Dalja afirmacija autonomije sveučilišta, te znanstvenika i sveučilišnih profesora.

Tefnja za dostizanjem visokih standarda kvaliteta nije nova strategija Sveučilišta u Mostaru, već se provodi kroz sve faze njegovog postojanja. Cilj ovog dokumenta je definirati osnovne prioritete osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru kao i na inen njihovom ostvarivanju.

1. Misija

Polaze i od toga da je visoko obrazovanje osnova razvoj društva temeljenog na znanju misija institucijskog sustava osiguranja kvalitete je promicanje visokih standarda u edukaciji budu ih vrsnih stručnjaka koji doprinose dobrobiti zajednice u različitim područjima djelovanja, a primarno kroz –irenje kvalitetnog odgojno-obrazovnog rada.

Misija sustava osiguranja kvalitete sukladna je misiji Sveučilišta u Mostaru koje je trajno opredijeljeno unaprje enju kvalitete obrazovanja studenata i uklju ivanju u jedinstveni prostor visokog obrazovanja.

U sredi-tu svake visoko-kolske institucije su studenti, jer sluffbe, vodstvo i uprava Sveučilišta nastavnici znanstveni i stručni rad, se procjenjuje kroz prizmu iskustva studiranja na Sveučilištu. Studij usmjeren studentu je osnova Bolonjskog procesa stoga se misija institucijskog osiguranja kvalitete odnosi na:

- Pruflanje aktivne podr-ke svim članovima akademske zajednice od studenata, nastavnika, suradnika i administrativnom osoblju u njihovom nastojanju u unaprje ivanju vlastite kvalitete kroz razvoj unutarnjih mehanizama za promicanje visokih standarda rada.
- Isticanje važnosti unaprje ivanja kvalitete obrazovanja, gra enje kulture kvalitete na Sveučilištu i definiranje mjerljivih indikatora i kriterija kvalitete obrazovanja.
- Uvo enje sustava za procjenjivanje, pra enje i unaprje ivanje vlastitog rada.
- Unaprje ivanje kvalitete uklju ivanjem svih sudionika internih i eksternih.

2. Ciljevi

Cilj izrade i usvajanja strategije osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru je ostvarivanje Zakonom postavljenih ciljeva visokog obrazovanja i vizije daljeg razvoja institucije u duhu reformi.

Sveučilište u Mostaru za svoje osnovne dugoro ne ciljeve postavlja:

- Neprekidno i sistematsko unaprje enje kvalitete visokog obrazovanja na Sveučilištu u Mostaru
- Poboljšanje kvalitete studijskih programa
- Pove anje efikasnosti studija
- Poboljšanje kvalitete nastave
- Poboljšanje procesa studentskog vrednovanja rada nastavnika
- Poboljšanje kvaliteta vrednovanja studentskog rada
- Poboljšanje kvaliteta i intenziviranje znanstvenoistraffivnog rada nastavnog osoblja.
- Poboljšanje kvalitete nenastavne podr-ke osnovnoj djelatnosti Sveučilišta.
- Poboljšanje kvalitete procesa upravljanja
- Poboljšanje materijalnih uvjeta rada
- Pove anje doprinosa razvoju društva u kojem Sveučilište djeluje.

3. Strateški dokumenti za uspostavljanje sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Polazna osnova strategije sustava osiguranja kvalitete su slijede i dokumenti:

- **Statut Sveučilišta u Mostaru**

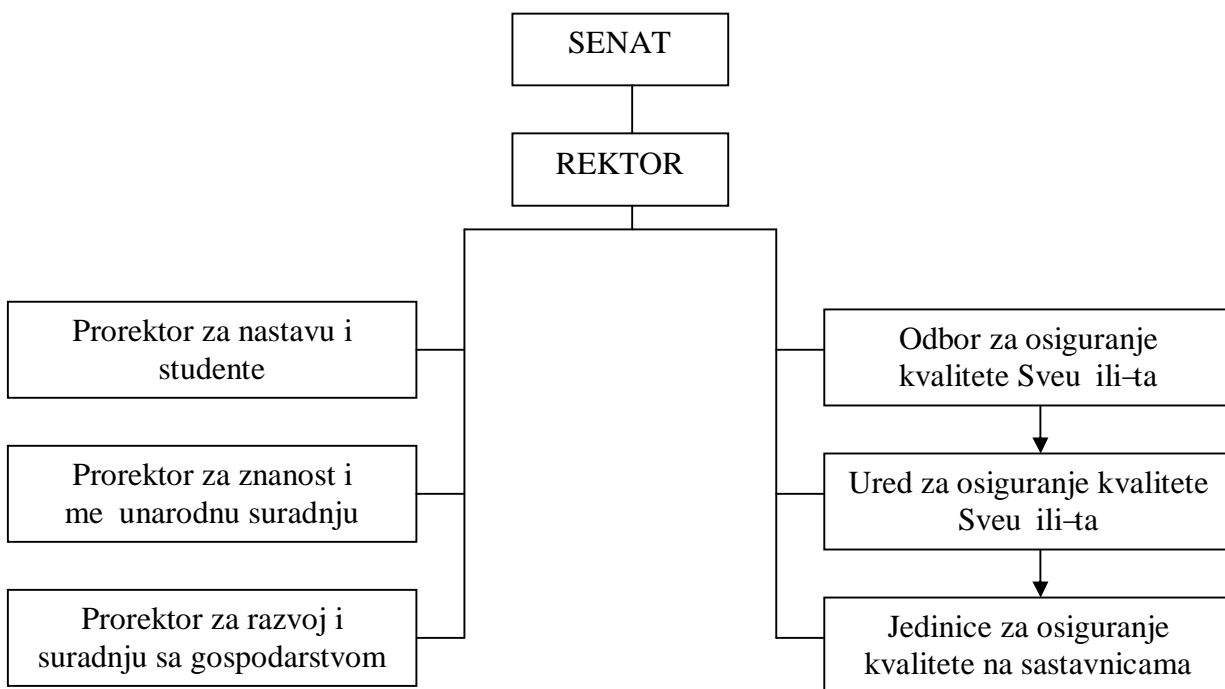
- **Odluka Senata Sveučilišta** o uspostavljanju sustava osiguranja kvalitete na razini Sveu ili-ta
- **Odluka Senata Sveučilišta** o osnivanju Sveu ili-nog ureda za osiguranje kvalitete
- **Pravilnik o osiguranju kvalitete Sveu ili-ta u Mostaru.**

4.Struktura i organizacija sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Promicanje kvalitete na Sveu ili-tu treba biti jedinstveni zadatak svih sudionika, a ne samo onih koji imaju formalno zaduženje kroz lanstvo u nekom od tijela sustava osiguranja kvalitete. Uspjeh u realizaciji zadataka provo enja osiguranja kvalitete ovisi o tome koliko je uprava Sveu ili-ta i sastavnica i sama spremna upu ivati na vafnost promicanja kvalitetnog rada. Rukovode e strukture trebaju biti one koje jasno isti u vafnost ideje i same se zauzimaju za nju, poti u svoje djelatnike, te unaprje enje kvalitete stavljaju kao prioritetan zadatak u razvoju institucije. Predanost ovoj ideji je od neosporne vafnosti, jer bez aktivnog uklju ivanja Uprave nije mogu e provoditi konkretne mjere za pobolj-anje, koje iziskuju i konstantna financijska ulaganja.

4.1. Organizacijska struktura sustava za osiguranje kvalitete na razini Sveučilišta u Mostaru

Organizaciju sustava osiguranja i unaprje enja kvalitete Sveu ili-ta u Mostaru ine Odbor za unaprje enje i osiguranje kvalitete, Ured za unaprje enje i osiguranje kvalitete, te jedinice za osiguranje kvalitete na sastavnicama Sveu ili-ta.



Sl.1. Organizacijska struktura sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

Jedinicu za osiguranje kvalitete na sastavnicama ine Odbor za osiguranje kvalitete sastavnice i Ured za osiguranje kvalitete. U sastavu Ureda za osiguranje kvalitete nalaze se Sluflba za pra enje i unaprje ivanje studiranja i Sluflba za odnose sa studentima.

4.1.1. Odbor za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Odbor za unaprjeenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Sveu ili-tu imenuje Senat Sveu ili-ta.

Sastav Odbora ine predstavnici nastavnika sastavnica Sveu ili-ta, Uprave Sveu ili-ta, administrativnog osoblja, studenata i vanjskih korisnika.

Zada e Odbora za osiguranje kvalitete sastavnica Sveu ili-ta u Mostaru su

1. Odbor prati i nadzire sustav kvalitete Sveu ili-ta.
2. Odbor provodi strate-ko planiranje i donosi odluke o smjernicama i postupcima osiguranja i unaprje enja kvalitete.
3. Odbor predlafe Rektor i Senatu konkretne projekte i aktivnosti, te poti e inovacije i razvoj u svrhu osiguranja, unaprje enja i promicanja kvalitete.
4. Odbor osigurava djelotvornost postupaka unaprje enja kvalitete, te nadzire u inkovitost provedbe propisanih mehanizama za osiguranje i unaprje enje kvalitete na znanstveno-nastavnim sastavnicama Sveu ili-ta.

4.1.2. Ured za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

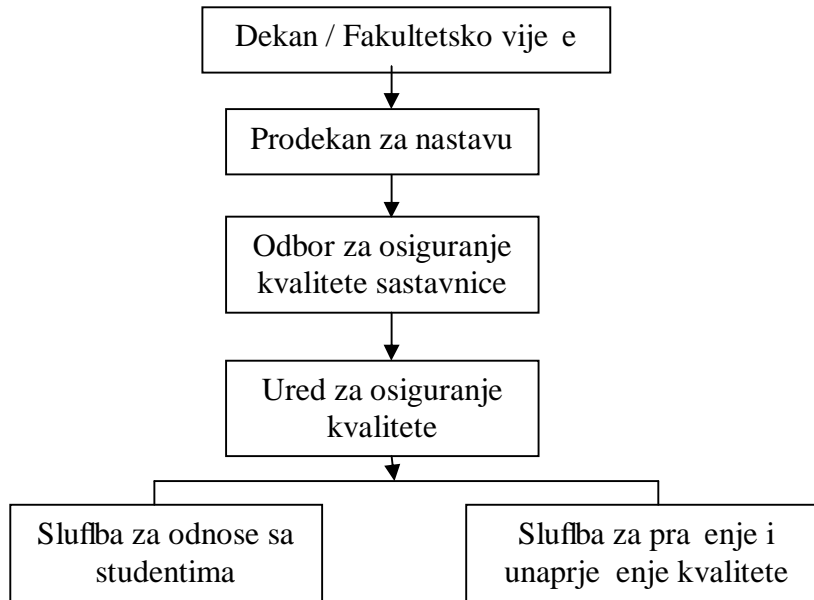
Ured za unaprjeenje i osiguranje kvalitete u svom radu sura uje sa svim ustrojbenim jedinicama Sveu ili-ta koje vode, uskla uju poslove ustroja, izvedbe i razvoja studija na Sveu ili-tu.

Zada e Ureda su:

- Stvaranje mreffe za osiguranje i unaprje enje kvalitete na Sveu ili-tu i integriranja Sveu ili-ta u drflavnu mreflu za unaprje enje kvalitete.
- Pokretanje i koordinacija inicijativa i provedbe razvojnih programa u svrhu kontinuiranog osiguranja i unaprje enja kvalitete.
- Utvr ivanje karakteristi nih indikatora kvalitete i organiziranje njihovog sustavnog pra enja.
- Poticanje i organiziranje stalnih rasprava o kvaliteti, -irenju kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti,
- Definiranje standarda i kriterija kvalitetnog funkcioniranja sastavnica Sveu ili-ta.
- Razvijanje postupaka vanjskog i unutarnjeg vrednovanja, metoda za istraffivanje razli itih aspekata kvalitete obrazovanja kao i razli itih ciljnih populacija (studenata, nastavnika, administrativnog osoblja, rukovoditelja, poslodavaca, javnog mnijenja),
- Provo enje analize i prikupljnje informacija o kvaliteti od svih korisnika sustava,
- istraffivanje uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- uspostavljanje sustava interne prosudbe, kao temeljne pretpostavke upravljanja kvalitetom,
- osiguravanje povratne informacije od studenata i usmjeravanje njihovih sugestija, prijedloga i kritika,
- poticanje i organiziranje stru nog usavr-avanja nastavnika, suradnika, rukovoditelja i administrativnog osoblja.

4.2. Organizacijska struktura sustava za osiguranje kvalitete na razini sastavnica Sveučilišta u Mostaru

Strukturu sustava za osiguranje kvalitete na razini sastavnica ine: Odbor za osiguranje kvalitete i Ured za osiguranje kvalitete u ijem sastavu djeluju slufba za pra enje i unaprje enje studiranja i slufba za odnose sa studentima (sl.2.).



Sl.2. Organizacijska struktura sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

4.2.1. Odbor za osiguranje kvalitete sastavnice

Odbor za osiguranje kvalitete sastavnice organizira, koordinira i provodi postupke vrednovanja i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja, unaprje enja i promicanja kvalitete na razini znanstveno-nastavne sastavnice Sveu ili-ta posebice obzirom na sljede e elemente:

- samovrednovanje,
- razvijanje indikatora kvalitete,
- sudjelovanje studenata u pra enju kvalitete provedbe studija,
- istraflivanje uspje-nosti studiranja i uzroka nekvalitetnog, neefikasnog i predugog studiranja,
- istraflivanje kompetencije nastavnog osoblja,
- usavr-avanje sveu ili-nih nastavnika (cjelofivotno obrazovanje),
- usavr-avanje administrativnog i tehni kog osoblja,
- dokazi o unaprje enju nastave,
- kvaliteta op ih i specifi nih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- definiranje i uvo enje tipa standardizacije u administrativnom dijelu sastavnica.

Odbor znanstveno-nastavne sastavnice ima obvezu podnositi izvje-e o svom djelovanju Fakultetskom vije u sastavnice. Izvje-e se podnosi najmanje jednom godi-nje odnosno u utvr enim rokovima provedbe programa u nadlefnosti drugih ustrojbenih jedinica sustava za kvalitetu Sveu ili-ta.

4.2.2. Ured za osiguranje kvalitete

Ured za osiguranje kvalitete sastavnice sa svojim slufbama u svom djelovanju raspravlja o svim pitanjima od značaja za studente, te poduzima potrebne mjere u suradnji s ostalim tijelima sastavnice odnosno predlaže na njihove rješenja utvrđene problematike.

Između ostalog Ured za osiguranje kvalitete:

- organizira orijentacijsko-motivacijski program za studente I. godine studija.
- provodi aktivnosti vezane za praćenje i unaprjeđivanje nastave i studiranja,
- prezentira Odboru rezultate,
- predlaže aktivnosti vezane za unaprjeđivanje studiranja,
- predlaže mjere i postupke poticanja unaprjeđivanja nastave.

5. Dokumenti sustava za osiguranje kvalitete

Ustroj, organizacija i područje vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru temelje se na slijedećim dokumentima:

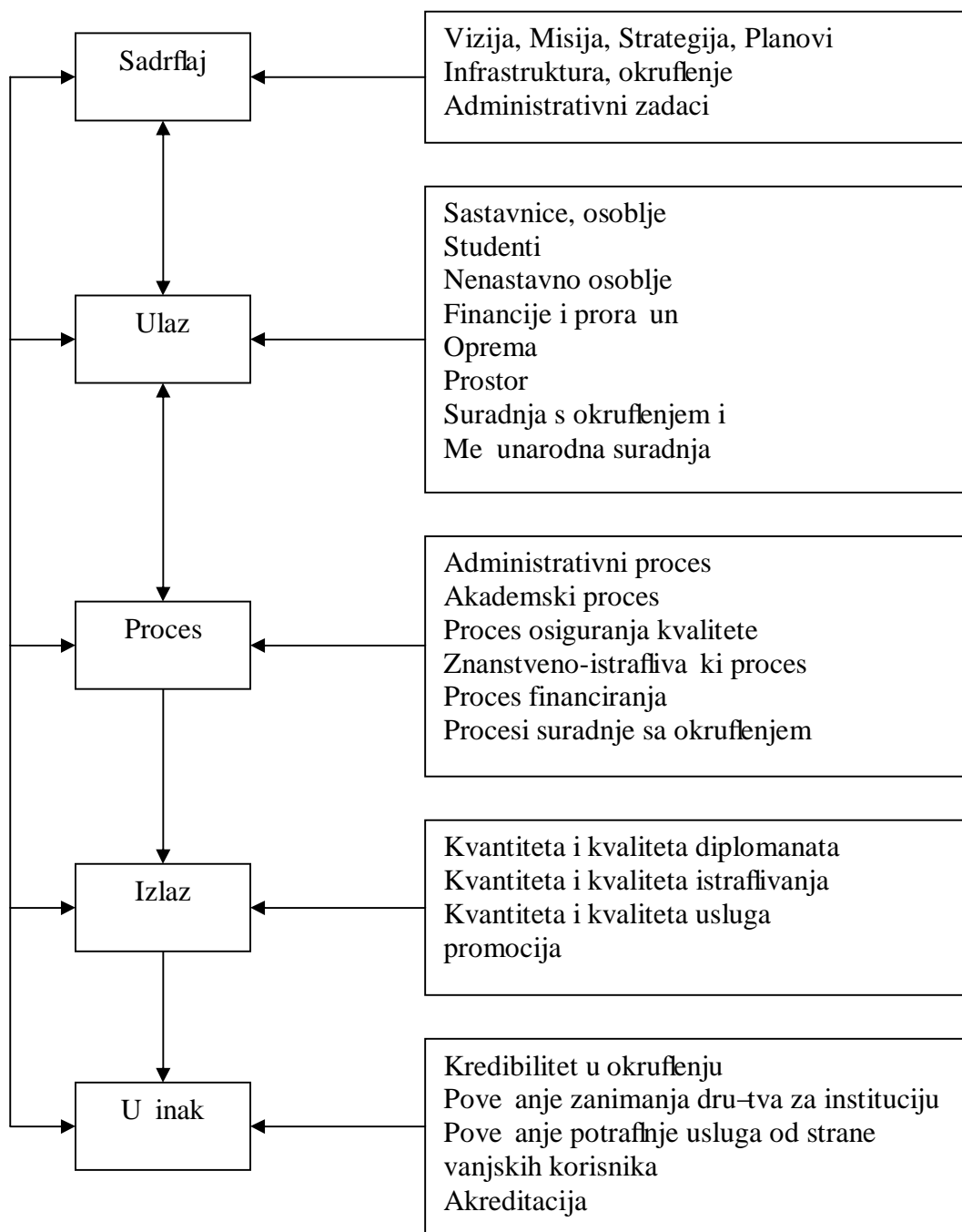
- Pravilnik o osiguranju kvalitete
- Vodi kroz osiguranje kvalitete
- Priručnik o osiguranju kvalitete
- Upute za samoanalizu studija
- Upute za izradu samoanalize sastavnica
- Upute o načinu prijavljivanja i polaganja ispita
- Upute o izradi diplomskog rada.

6. Područja vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Mostaru

Model osiguranja kvalitete Sveučilišta u Mostaru sadrži 5 ključnih komponenti: sadržaj, ulaz, proces, izlaz i učinak (sl.3.).

Područje vrednovanja sustava za osiguranje kvalitete prikazano je na sl.4., a detaljno je obrađeno u Priručniku za osiguranje kvalitete koji je sastavni dio Pravilnika. U Priručniku za osiguranje kvalitete detaljno su razrađene procedure unutarnjeg osiguranja kvalitete koje se odnose na:

- Evaluacija nastave od strane studenata
- Ispitivanje nastavnih metoda i metoda ispitivanja
- Ispitivanje rada stručnih službi
- Ispitivanje poslodavaca
- Ispitivanje završenih studenata
- Ispitivanje uspješnosti studiranja
- Socio-ekonomska obilježja studenata
- Analiza podataka o kandidatima za upis na studij i upisanih u I. godinu studija
- Analiza uzroka neuspješnog studiranja



S1.3. Model osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Mostaru

ULAZI	PROCES	INDIKATORI KVALITETE	METODE	IZLAZ
Upisna politika Vodi kroz studij Smotra sveu ili-ta	Prijava i upis na studij	Socioekonomska obilježja studenata Indikatori upisa	EVALUACIJA SUSTAVA	PRILAGODBA I POBOLJŠANJA SUSTAVA
Uprava Nastavnici Prostor i oprema	STUDIRANJE (poučavanje, učenje, ispitivanje, završni rad)	Prolaznost na ispitu Broj diplomiranih Prosje na duljina studiranja Prosje na ocjena studija Broj upisanih u starije godine studija		
Realizacija cilja	ZAPOŠLJAVANJE I USAVRŠAVANJE	Zapo-ljavanje nakon diplomiranja Upis na poslijediplomski studij		

7. Uključenost studenata

Pretpostavka kvalitete studija je briga o studentima od trenutka njihove prijave i iskazivanja interesa za studij, preko studiranja do završnog diplomskog ispita. Uključenje studenata u institucijske mehanizme promicanja kvalitete nužno je preduvjet, ne samo kroz evaluaciju rada nastavnika i procjene zadovoljstva kolegijima. Studenti putem svojih predstavnika trebaju biti aktivno uključeni u Odbore za promicanje kvalitete i kroz studentske organizacije također aktivno doprinosti razvoju kvalitete na Sveu ili-tu i svom fakultetu. Institucijski mehanizam za unaprježenje kvalitete treba biti usmjeren ka poticanju osjećaja pripadnosti i identificiranja sa studijem, fakultetom i sveu ili-tem, što značajno pridonosi kako primarnom cilju obrazovanja mladih ljudi, tako i njihovom osobnom rastu i razvoju.

Na ini realizacije uključivanja studenata:

- Radionice za bruce-e: orijentacijsko-motivacijski praktikum
- Promicanje ideje o studiju usmjerenom studentu.
- Kontinuirano praćenje zadovoljstva studenata odabranim studijem, savjetovanje studenata za što se predviđaju posebne konzultacije s ECTS koordinatorima po sastavnicama.
- Razvijanje socijalne integracije studenata
- Razvoj mentorstva ili tutorstva za nove studente kroz pomoć od strane starijih
- Studenata
- Tribine za studente s ciljem upoznavanja s reformom.

U razmatranju mehanizama poticanje veće uključenosti studenata kreće se od sljedećih ciljeva: informiranje studenata o osnovama, svrsi i načinu ostvarivanja Bolonjskog procesa, te

njihovoj o ekivanoj ulozi i odgovornosti u tom procesu; osposobljavanje studenata za adekvatno uklju ivanje u rad tijela upravljanja visokim obrazovanjem i tijela odgovornih za provedbu reforme; poticanje studenata na aktivan odnos prema aktualnim dru-tvenim pitanjima.

8. Evaluacija sustava kvalitete obrazovanja na sastavnicama Sveučilišta u Mostaru

Nakon definirane organizacije i strukture sustava unaprje enje i osiguranja kvalitete na razini Sveu ili-ta, odgovornost za implementaciju i provedbu sustava snose znanstveno-nastavne sastavnice na kojima se odvija obrazovni proces. Sastavnice su obvezne kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprje ivati kvalitetu studentskih iskustava tijekom studiranja. Ovaj proces temelji se na dinami kom ciklusu kvalitete a koji se sastoji od etiri temeljna koraka: planiranje, primjena, evaluacija i refleksija koji ine neprekinuti proces sl.5.

Sl.5. Dinami ki ciklus osiguranja kvalitete (Demingov ciklus)

8.1 Interna evaluacija

Sustav osiguranja kvalitete podrazumijeva provjeru i pra enje djelatnosti Sveu ili-ta putem internog vrednovanja njegovih sastavnica. Za izradu samoevaluacije sastavnica Sveu ili-ta potrebno je pratiti statisti ke pokazatelje kvalitete obrazovnog procesa tj. indikatore kvalitete. Indikatori kvalitete su vrijednosti koje su nam zna ajne za ocjenu kvalitetnog rada akademske ustanove i pomo u kojih poku-avamo izmjeriti kvalitetu njenog rada. To su empirijske informacije koje daju sliku o tome na koji na in ustanova realizira svoje ciljeve i osiguravaju kontinuirano pra enje razine kvalitete obrazovnog procesa.To no definiran na in pra enja indikatora omogu uje uspore ivanje sa drugim sveu ili-tima (*benchmarking*).

8.2 Vanjska evaluacija

Vanjska evaluacija Sveu ili-ta e se provoditi od strane neovisnih eksperata, a na temelju uputa za provedbu vanjske evaluacije.

9. Periodične provjere sustava

Primjerenost i efikasnost uvedenog sustava upravljanja i unaprje enja kvalitete provjerava se periodi ki.

tromjese no	polugodi-nje	godinje	dvogodi-nje	trogodi-nje	etverogodi-nje
<u>Indikatori kvalitete</u> Prolaznost i ocjena na ispitu	<u>Indikatori kvalitete</u> Analiza nastave i nastavnika po kolegijima	<u>Indikatori kvalitete</u> Broj prijavljenih Broj upisanih Broj diplomiranih Duljina studiranja Prosje na ocjena studiranja Analiza studentskih iskustava <u>Samoanaliza studija</u> <u>Izvišće o poboljšanjima i prilagodbama sustava</u>	<u>Indikatori kvalitete</u> Evaluacija nastave i nastavnih metoda Evaluacija radu stru nih slufbi	<u>Indikatori kvalitete</u> Ispitivanje poslodavaca Ispitivanje diplomiranih <u>Samoanaliza na razini sastavnica i sveučilišta</u>	<u>Eksterna evaluacija</u> <u>Revizija sustava</u>

10. Mogućnosti za popravne radnje i prilagodbu nastave

Sustav osiguranja i unaprje enja kvalitete mora osiguravati i mehanizme odgovora i reakcije na nedostatke i manjkavosti do kojih e dolaziti unutar razli itih vidova obrazovnog procesa na razini sastavnica i Sveu ili-ta u cjelini.

Ovi mehanizmi trebaju biti pojedina no definirani u okviru svake upute po kojima se provode razli iti postupci u okviru visoko-kolskog sustava i trebaju biti uskla eni s vremenskim periodom ó ciklusom ó u kojem se odre eni postupak kontrolira i provjerava. U okviru svake upute trebalo bi odrediti i postupak koji se primjenjuje nakon flalbe ili prigovora studenta ili neke druge zainteresirane strane u procesu.

Tako er se moraju definirati i mehanizmi brzog i efikasnog djelovanja u trenucima krize.

Podaci o izvr-enim prilagodbama i pobolj-anjima sustava, temeljeni na nedostacima evidentiranim u postupcima implementacije sustava ili postupcima unutarnjeg i/ili vanjskog vrednovanja, prikupljaju se kontinuirano i podloga su za reviziju cjelokupnog sustava kvalitete. Ti podaci dio su izvje-taja znanstveno-nastavne sastavnice koji se godinje podnosi Odboru za kvalitetu.

11. Institucijsko upravljanje kvalitetom

Razvoj institucijskog sustava upravljanja kvalitetom podrazumijeva jasno definiranje kvalitete pri emu je potrebno podjednako razmatrati sve aspekte djelovanja institucije:u enje i pou avanje, znanstvena i stru na istraflivanje, rukovo enje i administraciju.

U institucijski mehanizam upravljanja kvalitetom treba ugraditi kontinuirano prikupljanje, analizu i upotrebu informacija relevantnih za efikasno funkcioniranje institucije i svih njezinih sastavnica.

Sveu ili-te treba promovirati rad kvalificiranih i kompetentnih nastavnika, te osigurati dostupne izvore podr-ke studentima u u enju koji su odgovaraju i i prikladni za svaki program. Jedan od temeljnih ciljeva osiguranja kvalitete na Sveu ili-tu je prepoznavanje nufnosti kontinuiranog pobolj-anja efikasnosti studiranja.

LITERATURA

European Universities: Report on the Quality Culture Project, Round II ó 2004; Bruxelles.

EUA (2005). Developing an internal quality culture in european universities: report on the quality culture project 2002 ó 2003. Bruxelles.

EUA Quality Culture Project (2003). Implementing Bologna Reforms. Network Report.

EUA (2003). Graz Declaration 2003:Forward from Berlin: the Role of the Universities. Bruxelles

ENQA:Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

Quality Assurance: A reference system for indicators and evaluation procedures Report of the EC on the implementation of the Council Recommendation on European Cooperation in quality assurance in higher education.

QAAHE (2003). Handbook for enhancement-led institutional review. Scotland. Scottish higher education funding council.