



# **EUROPOS AUKŠTOJO MOKSLO ERDVĖS KOKYBĖS UŽTIKRINIMO NUOSTATOS IR GAIRĖS (ESG)**

Patvirtintos Ministrų konferencijoje Jerevane  
2015 m. gegužės 14–15 d.

## **STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION AREA (ESG)**

Approved during conference of Ministers in Yerevan,  
14<sup>th</sup>-15<sup>th</sup> May, 2015

***Please cite this publication as:***

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.

***Prašome cituoti šį leidinį taip:***

Europos aukštojo mokslo erdvės kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės (ESG), (2015). Briuselis, Belgija.

Dvikalbio leidinio ISBN 978-609-8096-02-6

*Authors:*

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

*In cooperation with:*

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

*Autoriai:*

Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo asociacija (ENQA)

Europos studentų sąjunga (ESU)

Europos universitetų asociacija (EUA)

Europos aukštojo mokslo institucijų asociacija (EURASHE)

*Bendradarbiaujant su:*

Tarptautinis švietimas (EI)

BUSINESSEUROPE

Europos aukštojo mokslo kokybės vertinimo agentūrų registras (EQAR)

## TURINYS

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| IVADAS .....                                                                          | 1  |
| FOREWORD .....                                                                        | 1  |
| <br>                                                                                  |    |
| I. KONTEKSTAS, APRĖPTIS, TIKSLAI IR PRINCIPAI .....                                   | 2  |
| Kontekstas .....                                                                      | 2  |
| Aprėptis ir sąvokos .....                                                             | 3  |
| ESG: tikslai ir principai .....                                                       | 4  |
| II. Europos kokybės užtikrinimo aukštajame moksle nuostatos ir gairės .....           | 5  |
| 1 dalis. Vidinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės .....                        | 6  |
| 2 dalis. Išorinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės .....                       | 13 |
| 3 dalis. Nuostatos ir gairės kokybės užtikrinimo agentūroms .....                     | 17 |
| III. Priedas. Nuostatų santrauka .....                                                | 21 |
| 1 dalis. Vidinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės .....                        | 21 |
| 2 dalis. Išorinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės .....                       | 22 |
| 3 dalis. Nuostatos ir gairės kokybės užtikrinimo agentūroms .....                     | 23 |
| <br>                                                                                  |    |
| I. CONTEXT, SCOPE, PURPOSES AND PRINCIPLES .....                                      | 2  |
| Setting the context .....                                                             | 2  |
| Scope and Concepts .....                                                              | 3  |
| ESG: Purposes and Principles .....                                                    | 4  |
| II. European Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education ..... | 5  |
| Part 1: Standards and Guidelines for Internal Quality Assurance .....                 | 6  |
| Part 2: Standards and Guidelines for External Quality Assurance .....                 | 13 |
| Part 3: Standards and Guidelines for Quality Assurance Agencies .....                 | 17 |
| III. Annex: Summary list of standards .....                                           | 21 |
| Part 1: Standards for Internal Quality Assurance .....                                | 21 |
| Part 2: Standards for External Quality Assurance .....                                | 22 |
| Part 3: Standards for Quality Assurance Agencies .....                                | 23 |

## IVADAS

Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatas ir gaires (ESG) 2005 metais patvirtino už aukštąjį mokslą atsakingi ministrai, atsižvelgdami į siūlymą, kurį pateikė Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo asociacija (ENQA) kartu su Europos studentų sąjunga (ESU)<sup>1</sup>, Europos aukštojo mokslo institucijų asociacija (EURASHE) ir Europos universitetų asociacija (EUA).

Nuo 2005 m. kokybės užtikrinimo srityje buvo padaryta žymi pažanga, kaip ir kitose Bolonijos proceso srityse, tokiose kaip kvalifikacijų sąrangos, kvalifikacijų pripažinimas, studijų rezultatų naudojimo skatinimas. Visa tai padeda pereiti prie į studentą orientuoto mokymosi ir mokymo.

2012 m. ministrai, atsižvelgdami į šiuos pokyčius, oficialiu pranešimu pakvietė E4 grupę (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) bendradarbiaujant su „Education International“ (EI), BUSINESSEUROPE ir Europos aukštojo mokslo kokybės vertinimo agentūrų registru (EQAR) pasiūlyti atnaujintas ESG, kad būtų „didesnis jų aiškumas, pritaikomumas ir naudingumas, taip pat jų aprėptis“.

ESG peržiūrėjimas apėmė keletą konsultacijų ciklų, įtraukiant pagrindines suinteresuotas organizacijas ir ministerijas. Inicijatyvinė grupė atidžiai išanalizavo ir rimtai įvertino daugelį gautų komentarų, pasiūlymų ir rekomendacijų. Tai atspindėta dabartinėje ESG versijoje. Be to, šis leidimas atspindi visų dalyvavusių organizacijų bendrą susitarimą, kaip plėtoti kokybės užtikrinimą Europos aukštojo mokslo erdvėje, ir tokiu būdu suteikia tvirtą pagrindą sėkmingai įgyvendinti.

Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo asociacija (ENQA)

Europos studentų sąjunga (ESU)

Europos universitetų asociacija (EUA)

Europos aukštojo mokslo institucijų asociacija (EURASHE)

Bendradarbiaujant su:

„Education International“ (EI),

BUSINESSEUROPE

ir Europos aukštojo mokslo kokybės vertinimo agentūrų registru (EQAR)

## FOREWORD

The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG) were adopted by the Ministers responsible for higher education in 2005 following a proposal prepared by the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in cooperation with the European Students' Union (ESU)<sup>1</sup>, the European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and the European University Association (EUA).

Since 2005, considerable progress has been made in quality assurance as well as in other Bologna action lines such as qualification frameworks, recognition and the promotion of the use of learning outcomes, all these contributing to a paradigm shift towards student-centred learning and teaching.

Given this changing context, in 2012 the Ministerial Communiqué invited the E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) in cooperation with Education International (EI), BUSINESSEUROPE and the European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) to prepare an initial proposal for a revised ESG “to improve their clarity, applicability and usefulness, including their scope”.

The revision included several consultation rounds involving both the key stakeholder organisations and ministries. The many comments, proposals and recommendations received have been carefully analysed and taken very seriously by the Steering Group (SG). They are reflected in the resulting version of the ESG. Moreover this edition also reflects a consensus among all the organisations involved on how to take forward quality assurance in the European Higher Education Area and, as such, provides a firm basis for successful implementation.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

In cooperation with:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

<sup>1</sup> ESU anksčiau buvo žinoma kaip ESIB – Nacionalinės studentų sąjungos Europoje.  
ESU formerly known as ESIB – National Unions of Students in Europe.

## I. KONTEKSTAS, APRĖPTIS, TIKSLAI IR PRINCIPAI

### Kontekstas

Aukštasis mokslas, mokslinė veikla ir inovacijos atlieka svarbų vaidmenį palaikant socialinę sanglaudą, ekonomikos augimą ir pasaulinį konkurencingumą. Atsižvelgiant į tai, kad Europos šalių visuomenės pageidauja tapti vis labiau grįstos žiniomis, aukštasis mokslas yra esminis socialinio ir ekonominio bei kultūrinio vystymosi elementas. Be to, augantis įgūdžių ir kompetencijų poreikis reikalauja iš aukštojo mokslo prisitaikyti prie esamos situacijos iš naujo.

Didesnis aukštojo mokslo prieinamumas sudaro galimybę aukštosioms mokykloms pasinaudoti vis didėjančia individualių patirčių įvairove. Didėjanti aukštojo mokslo įvairovė ir augantys lūkesčiai verčia iš esmės keisti veiklos pobūdį, o tai reikalauja daugiau į studentą orientuoto mokymo ir mokymosi metodų, lanksčių mokymosi būdų taikymo ir kompetencijų, įgytų studijuojant ne pagal formalią studijų programą, pripažinimo. Pačios aukštosios mokyklos irgi tampa įvairesnės. Tai atsispindi jų misijose, studijų vykdymo ir bendradarbiavimo formose, įskaitant augantį tarptautiškumą, skaitmeninį mokymąsi bei naujus mokymo būdus<sup>2</sup>. Aukštojo mokslo sistemoms ir institucijoms reaguojant į šiuos pokyčius, kokybės užtikrinimo vaidmuo yra esminis, siekiant užtikrinti, kad studentų įgytos kvalifikacijos ir jų aukštojo mokslo patirtis išliktų kertiniu elementu institucijų misijose.

Pagrindinis Europos aukštojo mokslo erdvės kokybės užtikrinimo nuostatų ir gairių (ESG) uždavinys – padėti vienodai suprasti mokymo ir mokymosi kokybės užtikrinimą įvairiose šalyse ir tarp visų aukštojo mokslo dalininkų. ESG buvo ir toliau išlieka svarbios, plėtojant nacionalines ir institucines kokybės užtikrinimo sistemas Europos aukštojo mokslo erdvėje (EAME) ir bendradarbiaujant su kitomis šalimis. Įsitraukimas į kokybės užtikrinimo procesus, ypač išorinius, leidžia parodyti Europos aukštojo mokslo sistemų veikimo kokybę, didina skaidrumą, ir taip padeda kurti abipusį pasitikėjimą ir geresnę kvalifikacijų, programų ir kitos veiklos pripažinimą.

## I. CONTEXT, SCOPE, PURPOSES AND PRINCIPLES

### Setting the context

Higher education, research and innovation play a crucial role in supporting social cohesion, economic growth and global competitiveness. Given the desire for European societies to become increasingly knowledge-based, higher education is an essential component of socio-economic and cultural development. At the same time, an increasing demand for skills and competences requires higher education to respond in new ways.

Broader access to higher education is an opportunity for higher education institutions to make use of increasingly diverse individual experiences. Responding to diversity and growing expectations for higher education requires a fundamental shift in its provision; it requires a more student-centred approach to learning and teaching, embracing flexible learning paths and recognising competences gained outside formal curricula. Higher education institutions themselves also become more diverse in their missions, mode of educational provision and cooperation, including growth of internationalisation, digital learning and new forms of delivery.<sup>2</sup> The role of quality assurance is crucial in supporting higher education systems and institutions in responding to these changes while ensuring the qualifications achieved by students and their experience of higher education remain at the forefront of institutional missions.

A key goal of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) is to contribute to the common understanding of quality assurance for learning and teaching across borders and among all stakeholders. They have played and will continue to play an important role in the development of national and institutional quality assurance systems across the European Higher Education Area (EHEA) and cross-border cooperation. Engagement with quality assurance processes, particularly the external ones, allows European higher education systems to demonstrate quality and increase transparency, thus helping to build mutual trust and better recognition

<sup>2</sup> Europos Komisijos pranešimas: „Švietimo plėtra: inovatyvus mokymas ir mokymasis visiems, pasitelkiant naujas technologijas ir naudojimąsi atvirai prieinamais švietimo ištekliais“ (KOM (2013) 654 galutinis, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf))

Communication from the European Commission: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM(2013) 654 final, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

Mokslo ir studijų institucijos bei kokybės užtikrinimo agentūros naudoja ESG kaip pamatinį vidinių ir išorinių kokybės užtikrinimo sistemų aukštajame moksle dokumentą. Be to, ESG naudojasi Europos aukštojo mokslo kokybės vertinimo agentūrų registras (EQAR), atsakingas už kokybės užtikrinimo agentūrų, kurių veikla atitinka ESG, registrą.

### **Aprėptis ir sąvokos**

ESG yra nuostatų ir gairių rinkinys, skirtas vidiniam ir išoriniam aukštojo mokslo kokybės užtikrinimui. ESG nėra nei standartai kokybei, nei nurodymas, kaip kokybės užtikrinimo procesai turi būti vykdomi, tačiau ESG pateikia gaires, apimančias sritis, kurios yra svarbiausios sėkmingai užtikrinti aukštojo mokslo kokybei ir mokymosi aplinkai. ESG turėtų būti suvokiamos platesniame kontekste, apimančiame kvalifikacijų sandaras, ECTS ir diplomo priedėlių, kurie taip pat prisideda prie aukštojo mokslo skaidrumo ir tarpusavio pasitikėjimo skatinimo Europos aukštojo mokslo erdvėje.

**ESG pagrindinis dėmesys skiriamas aukštojo mokslo mokymo ir mokymosi kokybei užtikrinti, apimant mokymosi aplinką bei atitinkamus ryšius su moksline veikla ir inovacijomis.** Be to, aukštosios mokyklos yra apsibrėžusios politiką ir procesus, skirtus užtikrinti ir tobulinti kitų jų vykdomų veiklų, tokių kaip mokslas ir valdymas, kokybę.

**ESG apima visą aukštąjį mokslą EAME, neatsižvelgiant į studijų rūšį ar teikimo vietą.** Todėl ESG taip pat taikomos ir transnacionaliniam švietimui bei studijų vykdymui užsienyje. **Šiame dokumente terminas „programa“ vartojamas kalbant apie aukštąjį mokslą pačia bendriausia prasme**, įskaitant ir tai, kas nėra studijų programos, kurią baigus suteikiamas formalus laipsnis, dalis.

Aukštasis mokslas siekia įgyvendinti įvairius tikslus; įskaitant studentų aktyvaus pilietiškumo ugdymą, studentų rengimą jų ateities karjeroms (pavyzdžiui, prisidedant prie jų įsidarbinamumo), studentų asmenybės vystymąsi, plačios pažangios žinių bazės kūrimą bei mokslinės veiklos ir inovacijų skatinimą<sup>3</sup>. Taigi, socialiniai dalininkai, kurie prioritetą gali teikti skirtingiems tikslams, į aukštojo mokslo kokybę taip pat gali žvelgti įvairiai, o užtikrinant kokybę reikia atsižvelgti į šias skirtingas

of their qualifications, programmes and other provision.

The ESG are used by institutions and quality assurance agencies as a reference document for internal and external quality assurance systems in higher education. Moreover, they are used by the European Quality Assurance Register (EQAR), which is responsible for the register of quality assurance agencies that comply with the ESG.

### **Scope and Concepts**

The ESG are a set of standards and guidelines for internal and external quality assurance in higher education. The ESG are not standards for quality, nor do they prescribe how the quality assurance processes are implemented, but they provide guidance, covering the areas which are vital for successful quality provision and learning environments in higher education. The ESG should be considered in a broader context that also includes qualifications frameworks, ECTS and diploma supplement that also contribute to promoting the transparency and mutual trust in higher education in the EHEA.

**The focus of the ESG is on quality assurance related to learning and teaching in higher education, including the learning environment and relevant links to research and innovation.** In addition institutions have policies and processes to ensure and improve the quality of their other activities, such as research and governance.

**The ESG apply to all higher education offered in the EHEA regardless of the mode of study or place of delivery.** Thus, the ESG are also applicable to all higher education including transnational and cross-border provision. **In this document the term “programme” refers to higher education in its broadest sense**, including that which is not part of a programme leading to a formal degree.

Higher education aims to fulfil multiple purposes; including preparing students for active citizenship, for their future careers (e.g. contributing to their employability), supporting their personal development, creating a broad advanced knowledge base and stimulating research and innovation<sup>3</sup>. Therefore, stakeholders, who may prioritise different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives. Quality, whilst not easy to define, is mainly a result of the interaction

<sup>3</sup> Europos Tarybos ministrų komiteto rekomendacija Rec (2007)6 dėl viešosios atsakomybės už aukštąjį mokslą ir mokslinius tyrimus, [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)  
Recommendation Rec (2007)6 by Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, [http://www.coe.int/t/dg4/higher education/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/higher education/News/pub_res_EN.pdf)

perspektyvas. Kokybė, nors ir nelengvai apibrėžiama, iš esmės yra tarpusavio sąveikos tarp dėstytojų, studentų ir institucinės mokymosi aplinkos rezultatas. Užtikrinus kokybę turėtų būti sukurtos prielaidos tokiai mokymosi aplinkai, kurioje studijų programų turinys, mokymosi galimybės ir ištekliai atitiktų išsikeltą tikslą.

Visų kokybės užtikrinimo veiklų centre yra vienas su kitu itin glaudžiai susiję tikslai – atskaitomybė ir tobulinimas. Kartu šie tikslai sukuria pasitikėjimą aukštosios mokyklos vykdoma veikla. Sėkmingai įdiegta kokybės užtikrinimo sistema suteiks aukštajai mokyklai ir visuomenei informacijos, patvirtinančios aukštosios mokyklos veiklos kokybę (atskaitomybė), taip pat orientuos į veiklos gerinimą per teikiamus patarimus ir rekomendacijas (tobulinimas). Taigi, kokybės užtikrinimas ir tobulinimas yra tarpusavyje susiję. Šios dedamosios gali prisidėti prie kokybės kultūros plėtojimo, kuris svarbus visiems: pradedant studentais ir akademinio personalu, baigiant aukštųjų mokyklų vadovais ir administratoriais.

**Šiame dokumente terminas „kokybės užtikrinimas“ vartojamas apibūdinant visas veiklas tęstiniame kokybės gerinimo cikle (t. y. užtikrinimo ir tobulinimo veiklos).**

Jeigu nenurodoma kitaip, dokumente dalininkai suprantami kaip visi institucijos viduje veikiantys asmenys, įskaitant studentus ir personalą bei išorinius socialinius dalininkus, tokius kaip darbdaviai ir kiti institucijos partneriai.

Nuostatose ir gairėse žodis „institucija“ vartojamas kaip mokslo ir studijų institucijos atitikmuo. Priklausomai nuo institucijos požiūrio į kokybės užtikrinimą, minėtasis terminas gali būti vartojamas tiek kalbant apie instituciją kaip apie visumą, tiek apie bet kokius institucijos viduje veikiančius asmenis.

### **ESG: tikslai ir principai**

Nuostatų ir gairių (ESG) tikslai:

- **Nustatyti bendrą** mokymo ir mokymosi kokybės užtikrinimo **struktūrą** Europos, nacionaliniu ir instituciniu lygiu.
- **Leisti užtikrinti ir gerinti** aukštojo mokslo kokybę Europos aukštojo mokslo erdvėje.
- **Remti tarpusavio pasitikėjimą**, taip palengvinant pripažinimą ir judumą šalies viduje ir tarp valstybių.
- **Teikti informaciją apie kokybės užtikrinimą** EAME.

Šie tikslai numato struktūrą, kurioje ESG gali būti skirtingais būdais naudojamos ir įgyvendinamos įvairių institucijų, agentūrų ir šalių. EAME pasižymi

between teachers, students and the institutional learning environment. Quality assurance should ensure a learning environment in which the content of programmes, learning opportunities and facilities are fit for purpose.

At the heart of all quality assurance activities are the twin purposes of accountability and enhancement. Taken together, these create trust in the higher education institution's performance. A successfully implemented quality assurance system will provide information to assure the higher education institution and the public of the quality of the higher education institution's activities (accountability) as well as provide advice and recommendations on how it might improve what it is doing (enhancement). Quality assurance and quality enhancement are thus inter-related. They can support the development of a quality culture that is embraced by all: from the students and academic staff to the institutional leadership and management.

**The term 'quality assurance' is used in this document to describe all activities within the continuous improvement cycle (i.e. assurance and enhancement activities).**

Unless otherwise specified, in the document stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

The word institution is used in the standards and guidelines to refer to higher education institutions. Depending on the institution's approach to quality assurance it can, however, refer to the institution as whole or to any actors within the institution.

### **ESG: Purposes and Principles**

The ESG have the following purposes:

- **They set a common framework** for quality assurance systems for learning and teaching at European, national and institutional level;
- **They enable the assurance and improvement of quality** of higher education in the European higher education area;
- **They support mutual trust**, thus facilitating recognition and mobility within and across national borders;
- **They provide information on quality assurance** in the EHEA.

These purposes provide a framework within which the ESG may be used and implemented in different

politinių, aukštojo mokslo sistemų, socialinių-kultūrinių ir švietimo tradicijų, kalbų, siekių bei lūkesčių įvairovę, todėl vienintelis požiūris į aukštojo mokslo kokybę ir kokybės užtikrinimą yra negalimas. Visuotinai priimtinos nuostatos – prielaida sukurti bendrą kokybės užtikrinimo supratimą Europoje. Dėl šių priežasčių ESG turi būti pakankamai bendro pobūdžio, kad užtikrintų jų pritaikomumą įvairiems studijų teikimo būdams.

ESG nustato kriterijus, pagal kuriuos vertinamos kokybės užtikrinimo agentūros ir jų veikla Europoje<sup>4</sup>. Tai užtikrina, kad kokybės užtikrinimo agentūros laikosi vienodų principų EAME, o procesai ir procedūros kuriami taip, kad atitiktų tikslus ir reikalavimus atsižvelgiant į jų kontekstą.

ESG pagrįstos šiais keturiais kokybės užtikrinimo EAME principais:

- Už mokslo ir studijų institucijų teikiamų paslaugų kokybę ir jos užtikrinimą pirmiausia atsakingos jos pačios.
- Užtikrinant kokybę atsižvelgiama į aukštojo mokslo sistemų, institucijų, programų ir studentų įvairovę.
- Kokybės užtikrinimu plėtojama kokybės kultūra.
- Užtikrinant kokybę atsižvelgiama į studentų, visų kitų suinteresuotų šalių ir visuomenės poreikius bei lūkesčius.

## II. EUROPOS AUKŠTOJO MOKSLO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO NUOSTATOS IR GAIRĖS

Kokybės užtikrinimo nuostatos suskirstytos į tris dalis:

- Vidinis kokybės užtikrinimas.
- Išorinis kokybės užtikrinimas.
- Kokybės užtikrinimo agentūros.

Reikėtų atsižvelgti į tai, kad šios trys dalys iš esmės susijusios ir kartu sudaro Europos kokybės užtikrinimo sąrangos pagrindą.

Išoriniame kokybės užtikrinime, aprašytame 2 dalyje, atsižvelgiama į 1 dalyje apibūdintas vidinio

ways by different institutions, agencies and countries. The EHEA is characterised by its diversity of political systems, higher education systems, socio-cultural and educational traditions, languages, aspirations and expectations. This makes a single monolithic approach to quality and quality assurance in higher education inappropriate. Broad acceptance of all standards is a precondition for creating common understanding of quality assurance in Europe. For these reasons, the ESG need to be at a reasonably generic level in order to ensure that they are applicable to all forms of provision.

The ESG provide the criteria at European level against which quality assurance agencies and their activities are assessed<sup>4</sup>. This ensures that the quality assurance agencies in the EHEA adhere to the same set of principles and the processes and procedures are modelled to fit the purposes and requirements of their contexts.

The ESG are based on the following four principles for quality assurance in the EHEA:

- Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their provision and its assurance;
- Quality assurance responds to the diversity of higher education systems, institutions, programmes and students;
- Quality assurance supports the development of a quality culture;
- Quality assurance takes into account the needs and expectations of students, all other stakeholders and society.

## II. EUROPEAN STANDARDS AND GUIDELINES FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

The standards for quality assurance have been divided into three parts:

- Internal quality assurance;
- External quality assurance;
- Quality assurance agencies.

It should be kept in mind, however, that the three parts are intrinsically interlinked and together form the basis for a European quality assurance framework. External quality assurance in Part 2 recognises the standards for internal quality

<sup>4</sup> Agentūroms, siekiančioms būti įtrauktoms į Europos aukštojo mokslo kokybės vertinimo agentūrų registrą (EQAR), atliekamas išorinis vertinimas pagal ESG nustatytus kriterijus. Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo asociacija (ENQA) taip pat remiasi ESG priimdama sprendimą dėl kokybės užtikrinimo agentūros tapimo visateise šios organizacijos nare.

Agencies that apply for inclusion in the European Quality Assurance Register (EQAR) undergo an external review for which the ESG provide the criteria. Also the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) relies on compliance with the ESG when it comes to granting quality assurance agencies full membership status in the organisation.

kokybės užtikrinimo nuostatas, taip garantuojama, kad vidinė aukštųjų mokyklų veikla turėtų tiesioginį ryšį su bet koku atliekamu išoriniu kokybės užtikrinimu. Tokiu pačiu būdu susijusios 3 ir 2 dalių nuostatos. Taip šios trys dalys, papildydamos viena kitą, įgyvendinamos tiek aukštosiose mokyklose, tiek agentūrose bei pagrįstos nuostata, kad kiti dalininkai taip pat dalyvauja šioje sąrangoje. Taigi, visos trys dalys turi būti suprantamos ir taikomos kaip visuma. Nuostatose apibūdinama sutarta ir priimta aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo praktika EAME ir todėl į jas turi atsižvelgti visos suinteresuotos pusės, teikiančios įvairaus tipo aukštojo mokslo paslaugas<sup>5</sup>. Kad būtų patogų naudotis, priede pateikiama kokybės užtikrinimo nuostatų santrauka.

*Gairėse* paaiškinama, kodėl nuostata svarbi ir aprašoma, kaip nuostatos gali būti įgyvendintos. *Gairėse* pateikiama atitinkamos srities geroji praktika, kuria galėtų remtis kokybės užtikrinimo proceso dalyviai. Įgyvendinimas gali skirtis priklausomai nuo skirtingo konteksto.

assurance in Part 1 thus ensuring that the internal work undertaken by institutions is directly relevant to any external quality assurance that they undergo. In the same way Part 3 refers to Part 2. Thus, these three parts work on a complementary basis in higher education institutions as well as in agencies and also work on the understanding that other stakeholders contribute to the framework. As a consequence, the three parts should be read as a whole.

The *standards* set out agreed and accepted practice for quality assurance in higher education in the EHEA and should, therefore, be taken account of and adhered to by those concerned, in all types of higher education provision.<sup>5</sup> The summary list of standards for quality assurance is placed in the annex for easy reference.

The *guidelines* explain why the standard is important and describe how standards might be implemented. They set out good practice in the relevant area for consideration by the actors involved in quality assurance. Implementation will vary depending on different contexts.

## 1 dalis. Vidinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės

## Part 1: Standards and Guidelines for Internal Quality Assurance

### 1.1. Kokybės užtikrinimo politika

#### Nuostata:

Mokslo ir studijų institucijos turi turėti kokybės užtikrinimo politiką, kuri būtų skelbiama viešai ir būtų institucijos strateginio valdymo dalis. Vidiniai aukštosios mokyklos dalininkai turėtų kurti ir įgyvendinti šią politiką per atitinkamas struktūras ir procesus, įtraukdami ir išorinius dalininkus.

#### Gairės:

Politika ir procedūros yra pagrindiniai institucijos nuoseklios kokybės užtikrinimo sistemos ramsčiai, kuriais formuojamas nuolatinio tobulinimo ciklas ir prisidedama prie institucijos atskaitomybės. Politika padeda vystyti kokybės kultūrą, kurioje visi vidiniai dalininkai prisiima atsakomybę už kokybę ir dalyvauja užtikrinant kokybę visuose institucijos lygmenyse. Siekiant tai paskatinti, politika turi būti įteisinta ir viešai skelbiama.

Kokybės užtikrinimo politika geriausiai veikia, kai ji atspindi mokslo, mokymo bei mokymosi tarpusavio ryšį ir atsižvelgia tiek į nacionalinį kontekstą,

### 1.1. Policy for Quality Assurance

#### Standard:

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

#### Guidelines:

Policies and processes are the main pillars of a coherent institutional quality assurance system that forms a cycle for continuous improvement and contributes to the accountability of the institution. It supports the development of quality culture in which all internal stakeholders assume responsibility for quality and engage in quality assurance at all levels of the institution. In order to facilitate this, the policy has a formal status and is publicly available.

Quality assurance policies are most effective when they reflect the relationship between research and learning & teaching and take account of both the national context in which the institution operates, the

<sup>5</sup> Nuostatose naudojama bendrinė termino „turėtų“ samprata anglų kalboje, kuri suprantama kaip privalomumas ir atitiktis. The standards make use of the common English usage of “should” which has the connotation of prescription and compliance.

kuriame veikia institucija, tiek į institucinį kontekstą ir strateginį požiūrį. Tokia politika padeda:

- palaikyti kokybės užtikrinimo sistemos sąrangą;
- katedroms, mokykloms, fakultetams ir kitiems organizaciniais vienetams, įskaitant vadovaujančias institucijos struktūras, pavieniams personalo nariams ir studentams prisiimti atsakomybę už kokybės užtikrinimą;
- palaikyti akademinį sąžiningumą ir laisvę bei kovoti prieš akademinį sukčiavimą;
- apsaugoti nuo bet kokio pobūdžio netolerancijos ar diskriminavimo studentų ar personalo atžvilgiu;
- pritraukti išorinius dalininkus į kokybės užtikrinimą.

Politika perkeliama į praktiką per vidinio kokybės užtikrinimo procesų įvairovę, kuri užtikrina visos institucijos įsitraukimą. Kaip politiką įgyvendinti, stebėti ir peržiūrėti, sprendžia pati institucija. Kokybės užtikrinimo politika taip pat apima bet kuriuos institucijos veiklos elementus, kuriuos vykdo paslaugų teikėjai ar kiti tretieji asmenys.

### *1.2. Studijų programų kūrimas ir tvirtinimas*

#### **Nuostata:**

Mokslo ir studijų institucijos turėtų turėti studijų programų kūrimo ir tvirtinimo procesus. Studijų programos turi būti kuriamos taip, kad atitiktų išsikeltus uždavinius, įskaitant ir numatomus studijų rezultatus. Kvalifikacija, suteikiama sėkmingai baigus studijų programą, turi būti apibrėžta ir komunikuojama aiškiai, susieta su atitinkamu nacionalinės aukštojo mokslo kvalifikacijų sandaros bei Europos aukštojo mokslo kvalifikacijų sąrangos lygmeniu.

#### **Gairės:**

Studijų programos yra aukštųjų mokyklų misijos mokyti pagrindas. Studijų metu studentams suteikiamos akademinės žinios ir gebėjimai, taip pat ir perkeliamieji, galintys daryti įtaką asmeniniam vystymuisi ir panaudojami būsimoje jų karjeroje.

#### **Programos:**

- sukurtos apimant bendrus programos uždavinius, kurie dera su institucijos strategija ir turi aiškius numatomus studijų rezultatus;
- sukurtos įtraukiant studentus ir kitus dalininkus;
- tobulinamos per išorinį vertinimą ir atsižvelgiant į įvairias rekomendacijas;

institutional context and its strategic approach. Such a policy supports:

- the organisation of the quality assurance system;
- departments, schools, faculties and other organisational units as well as those of institutional leadership, individual staff members and students to take on their responsibilities in quality assurance;
- academic integrity and freedom and is vigilant against academic fraud;
- guarding against intolerance of any kind or discrimination against the students or staff;
- the involvement of external stakeholders in quality assurance.

The policy translates into practice through a variety of internal quality assurance processes that allow participation across the institution. How the policy is implemented, monitored and revised is the institution's decision. The quality assurance policy also covers any elements of an institution's activities that are subcontracted to or carried out by other parties.

### *1.2. Design and Approval of Programmes*

#### **Standard:**

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

#### **Guidelines:**

Study programmes are at the core of the higher education institutions' teaching mission. They provide students with both academic knowledge and skills including those that are transferable, which may influence their personal development and may be applied in their future careers.

#### **Programmes**

- are designed with overall programme objectives that are in line with the institutional strategy and have explicit intended learning outcomes;
- are designed by involving students and other stakeholders in the work;
- benefit from external expertise and reference points;

- atspindi keturias Europos Tarybos nustatytas aukštojo mokslo misijas (žr. skyrelį „Apimtis ir sąvokos“);
- sukurtos taip, kad užtikrintų sklandų studento tobulėjimą siekiant studijų tikslų;
- apibrėžia numatomą studento darbo apimtį, pvz., ECTS kreditais;
- nusako aiškiai struktūruotas praktinių<sup>6</sup> įgūdžių įgijimo galimybes, kur jos būtinos;
- tvirtinamos pagal formalias institucines procedūras.

- reflect the four purposes of higher education of the Council of Europe (cf. Scope and Concepts);
- are designed so that they enable smooth student progression;
- define the expected student workload, e.g. in ECTS;
- include well-structured placement opportunities where appropriate<sup>6</sup>;
- are subject to a formal institutional approval process.

### *1.3. Į studentus orientuotas mokymasis, mokymas ir vertinimas*

#### **Nuostata:**

**Mokslo ir studijų institucijos turėtų užtikrinti toki studijų programų įgyvendinimą, kuris skatintų studentus imtis aktyvaus vaidmens studijų procese, o studentų vertinimas atspindėtų šį požiūrį.**

#### **Gairės:**

Į studentus orientuotas mokymasis ir mokymas yra svarbus skatinant studentų motyvaciją, savirefleksiją ir įsitraukimą į studijų procesą. Tai reiškia atidų studijų programos parengimą ir jos įgyvendinimą bei pasiektų rezultatų vertinimą.

Įgyvendinant į studentus orientuotą mokymąsi ir mokymą:

- atsižvelgiama į studentų įvairovę bei jų poreikius, sudaromos sąlygos lanksčiai rinktis mokymosi kelius;
  - svarstomi ir naudojami įvairūs dėstymo būdai, atsižvelgiant į jų tinkamumą;
  - lanksčiai naudojami įvairūs pedagoginiai metodai;
  - reguliariai įvertinami ir atitinkamai parenkami dėstymo būdai bei pedagoginiai metodai;
  - skatinamas besimokančiojo savarankiškumas taip pat užtikrinant tinkamą konsultavimą bei dėstytojo paramą;
  - skatinama studento ir dėstytojo tarpusavio pagarba;
  - nustatomos atitinkamos procedūros studentų skundams spręsti.
- Atsižvelgiant į studentų pasiekimų vertinimo svarbą jų pasiekimams ir būsimai karjerai,

### *1.3. Student-Centred Learning, Teaching and Assessment*

#### **Standard:**

**Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.**

#### **Guidelines:**

Student-centred learning and teaching plays an important role in stimulating students' motivation, self-reflection and engagement in the learning process. This means careful consideration of the design and delivery of study programmes and the assessment of outcomes.

The implementation of student-centred learning and teaching:

- respects and attends to the diversity of students and their needs, enabling flexible learning paths;
  - considers and uses different modes of delivery, where appropriate;
  - flexibly uses a variety of pedagogical methods;
  - regularly evaluates and adjusts the modes of delivery and pedagogical methods;
  - encourages a sense of autonomy in the learner, while ensuring adequate guidance and support from the teacher;
  - promotes mutual respect within the learner-teacher relationship;
  - has appropriate procedures for dealing with students' complaints.
- Considering the importance of assessment for the students' progression and their future

<sup>6</sup> Praktinių įgūdžių įgijimo vietos apima praktiką, stažuotes ir kitus programoje numatytus studijų laikotarpius, kurie vyksta ne aukštojoje mokykloje, bet leidžia studentui įgyti su jo studijomis susijusios patirties.

Placements include traineeships, internships and other periods of the programme that are not spent in the institution but allow the student to gain experience in an area related to their studies.

vertinimo proceso kokybės užtikrinimas įgyvendinamas pagal šiuos principus:

- Vertintojai yra susipažinę su esamais vertinimo metodais, taip pat skatinami tobulinti savo gebėjimus šioje srityje.
- Vertinimo kriterijai ir metodai, taip pat pažymių rašymo kriterijai iš anksto skelbiami viešai.
- Vertinimas leidžia studentui pademonstruoti, kokių lygiu numatomi studijų rezultatai buvo pasiekti. Studentams teikiamas grįžtamasis ryšys, kuris, esant poreikiui, apima patarimus dėl mokymosi proceso.
- Kur įmanoma, vertinimą atlieka daugiau nei vienas egzaminuotojas.
- Vertinimo tvarkoje atsižvelgiama į švelninančias aplinkybes.
- Vertinimas yra nuoseklus, sąžiningai taikomas visiems studentams ir atliekamas pagal nustatytas procedūras.
- Nustatyta formali studentų apeliavimo tvarka.

#### *1.4. Studentų priėmimas, studijų eiga, pripažinimas ir diplomų išdavimas*

##### **Nuostata:**

Mokslo ir studijų institucijos turėtų nuosekliai taikyti iš anksto apibrėžtas ir viešai skelbiamas taisykles, apimančias visą studijų ciklą, pvz., studentų priėmimą, studijų eigą, pripažinimą, diplomų išdavimą.

##### **Gairės:**

Vienas iš svarbiausių kiekvieno studento, studijų programos, institucijos ir aukštojo mokslo sistemos siekių yra sudaryti būtinas sąlygas ir suteikti paramą studentams jų akademiniam gyvenime. Itin svarbu turėti išsikeltą tikslą atitinkančias studentų priėmimo, studijų pripažinimo ir studijų užbaigimo procedūras, ypač, kai studentai yra mobilūs tiek aukštojo mokslo sistemos viduje, tiek už jos ribų.

Svarbu, kad aukštojo mokslo prieinamumo politika, priėmimo į studijas procesai ir kriterijai būtų nuosekliai ir skaidriai taikomi, o priimtieji būtų tinkamai supažindinami su mokslo ir studijų institucija bei studijų programa.

Mokslo ir studijų institucijos turi turėti procesus ir įrankius informacijai apie studijų eigą rinkti, stebėti, ir ją panaudoti.

Pagrindiniai studentų pažangos užtikrinimo elementai, tuo pat metu skatinant judumą, yra aukštojo mokslo kvalifikacijų, dalinių studijų ir ankstesnio mokymosi, taip pat neformalaus ir

careers, quality assurance processes for assessment take into account the following:

- Assessors are familiar with existing testing and examination methods and receive support in developing their own skills in this field;
- The criteria for and method of assessment as well as criteria for marking are published in advance;
- The assessment allows students to demonstrate the extent to which the intended learning outcomes have been achieved. Students are given feedback, which, if necessary, is linked to advice on the learning process;
- Where possible, assessment is carried out by more than one examiner;
- The regulations for assessment take into account mitigating circumstances;
- Assessment is consistent, fairly applied to all students and carried out in accordance with the stated procedures;
- A formal procedure for student appeals is in place.

#### *1.4. Student Admission, Progression, Recognition and Certification*

##### **Standard:**

**Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e. g. student admission, progression, recognition and certification.**

##### **Guidelines:**

Providing conditions and support that are necessary for students to make progress in their academic career is in the best interest of the individual students, programmes, institutions and systems. It is vital to have fit-for-purpose admission, recognition and completion procedures, particularly when students are mobile within and across higher education systems.

It is important that access policies, admission processes and criteria are implemented consistently and in a transparent manner. Induction to the institution and the programme is provided.

Institutions need to put in place both processes and tools to collect, monitor and act on information on student progression.

Fair recognition of higher education qualifications, periods of study and prior learning, including the recognition of non-formal and informal learning, are essential components for ensuring the students' progress in their studies, while promoting mobility. Appropriate recognition procedures rely on:

savaiminio mokymosi, pripažinimas. Tinkamos pripažinimo procedūros pagrįstos:

- Institucine pripažinimo praktika, atitinkančia Lisabonos pripažinimo konvencijos principus.
- Bendradarbiavimu su kitomis institucijomis, kokybės užtikrinimo agentūromis ir nacionaliniu ENIC/NARIC centru, siekiant pripažinimo nuoseklumo visos šalies mastu.

Studijų baigimas yra studijų proceso kulminacija. Studentams turi būti išduodami dokumentai, suteikiantys informaciją apie jų įgytą kvalifikaciją, įskaitant pasiektus studijų rezultatus, studijų kontekstą, lygmenį, studijų turinį, programos, kurią mokėsi ir sėkmingai baigė, statusą.

### *1.5. Dėstytojai*

#### **Nuostata:**

**Mokslo ir studijų institucijos turi būti tikros dėl savo dėstytojų kompetencijos. Jos turėtų naudoti teisingus ir skaidrius dėstytojų įdarbinimo bei kvalifikacijos tobulinimo procesus.**

#### **Gairės:**

Dėstytojo vaidmuo yra esminis siekiant sukurti kokybišką studento patirtį ir sudarant sąlygas įgyti žinias, kompetencijas ir gebėjimus. Studentų įvairovė ir didesnis dėmesys studijų rezultatams reikalauja iš studentą orientuoto mokymosi ir mokymo, tad dėstytojo vaidmuo taip pat kinta (žr. 1.3 nuostatą).

Už kvalifikuotus dėstytojus ir jų aprūpinimą palankia aplinka, kuri užtikrintų veiksmingą darbą, pirmiausia atsakinga aukštoji mokykla.

Tokia aplinka:

- sukuria ir vadovaujasi aiškiais, skaidriais ir sąžiningais procesais dėstytojų darbui bei įdarbinimo sąlygoms, kuriais pripažįstama dėstytojų svarba;
- suteikia dėstytojams galimybes ir skatina tobulėti profesinėje veikloje;
- skatina akademinę veiklą, kad būtų sustiprintas ryšys tarp studijų ir mokslinių tyrimų;
- skatina mokymo metodų naujoves ir naujų technologijų naudojimą.

### *1.6. Studijų ištekliai ir parama studentams*

#### **Nuostata:**

**Mokslo ir studijų institucijos turi turėti tinkamą finansavimą mokymo bei mokymosi veikloms ir užtikrinti adekvačių bei lengvai prieinamų studijų išteklių ir paramos studentams teikimą.**

#### **Gairės:**

- institutional practice for recognition being in line with the principles of the Lisbon Recognition Convention;
- cooperation with other institutions, quality assurance agencies and the national ENIC/NARIC centre with a view to ensuring coherent recognition across the country.

Graduation represents the culmination of the students' period of study. Students need to receive documentation explaining the qualification gained, including achieved learning outcomes and the context, level, content and status of the studies that were pursued and successfully completed

### *1.5. Teaching Staff*

#### **Standard:**

**Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.**

#### **Guidelines:**

The teacher's role is essential in creating a high quality student experience and enabling the acquisition of knowledge, competences and skills. The diversifying student population and stronger focus on learning outcomes require student-centred learning and teaching and the role of the teacher is, therefore, also changing (cf. Standard 1.3).

Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their staff and for providing them with a supportive environment that allows them to carry out their work effectively.

Such an environment

- sets up and follows clear, transparent and fair processes for staff and conditions of employment that recognise the importance of teaching;
- offers opportunities for and promotes the professional development of teaching staff;
- encourages scholarly activity to strengthen the link between education and research;
- encourages innovation in teaching methods and the use of new technologies.

### *1.6. Learning Resources and Student Support*

#### **Standard:**

**Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.**

#### **Guidelines:**

Institucijos, siekdamos geros studijų patirties, suteikia studentams įvairių išteklių, kurie padėtų jiems mokytis. Tai apima tiek fizinius išteklius, tokius kaip biblioteka, studijų priemonės ir IT infrastruktūra, tiek žmogiškuosius išteklius – dėstytojus, konsultantus ir kitus patarėjus. Teikiama parama ypač svarbi siekiant palengvinti studentų judumą tiek aukštojo mokslo sistemos viduje, tiek už jos ribų.

Skirstant, planuojant ir teikiant studijų išteklius bei paramą studentams atsižvelgiama į poreikius įvairių studentų (pvz., brandaus amžiaus, studijuojančių ištęstinėse studijose, dirbančių, tarptautinių studentų, bei studentų su negalia), perėjimą prie į studentą orientuoto mokymosi ir lanksčius mokymo ir mokymosi būdus.

Parama ir ištekliai gali būti teikiami įvairiais būdais, priklausomai nuo institucinio konteksto, tačiau vidinis kokybės užtikrinimas laiduoja, kad visi ištekliai atitiktų tikslą, būtų prieinami, o studentai – informuojami apie jiems prieinamas paslaugas.

Teikiant paramą, pagalbinio personalo ir administracijos darbuotojų vaidmuo yra esminis, todėl jie privalo būti kompetentingi ir turėti galimybių vystyti savo gebėjimus.

### ***1.7. Informacijos valdymas***

#### **Nuostata:**

**Mokslo ir studijų institucijos turi užtikrinti, kad jos kaupia, analizuoja ir naudoja aktualią informaciją, padedančią veiksmingai valdyti studijų programas ir kitas veiklas.**

#### **Gairės:**

Patikimi duomenys labai svarbūs tiek priimti pagrįstus sprendimus, tiek ir žinoti, kas veikia gerai, o kam dar reikia skirti dėmesio. Vidinė kokybės užtikrinimo sistema apima efektyvius informacijos apie studijų programas ir kitas veiklas rinkimo ir analizavimo procesus.

Surinkta informacija tam tikru mastu priklauso nuo institucijos tipo ir misijos. Svarbi yra ši informacija:

- Pagrindiniai veiklos rodikliai.
- Įvairūs duomenys apie studentus.
- Studentų pažangos, sėkmingai baigusių ir studijų nebaigusių studentų rodikliai.
- Studentų nuomonė apie programas.
- Prieinami mokymosi ištekliai ir parama studentams.
- Absolventų karjeros duomenys.

Renkant informaciją gali būti naudojami įvairūs metodai. Svarbu, kad studentai ir dėstytojai būtų įtraukti į informacijos teikimą ir analizę bei paskesnės veiklos planavimą.

For a good higher education experience, institutions provide a range of resources to assist student learning. These vary from physical resources such as libraries, study facilities and IT infrastructure to human support in the form of tutors, counsellors and other advisers. The role of support services is of particular importance in facilitating the mobility of students within and across higher education systems. The needs of a diverse student population (such as mature, part-time, employed and international students as well as students with disabilities), and the shift towards student-centred learning and flexible modes of learning and teaching, are taken into account when allocating, planning and providing the learning resources and student support.

Support activities and facilities may be organised in a variety of ways depending on the institutional context. However, the internal quality assurance ensures that all resources are fit for purpose, accessible, and that students are informed about the services available to them. In delivering support services the role of support and administrative staff is crucial and therefore they need to be qualified and have opportunities to develop their competences

### ***1.7. Information Management***

#### **Standard:**

**Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.**

#### **Guidelines:**

Reliable data is crucial for informed decision-making and for knowing what is working well and what needs attention. Effective processes to collect and analyse information about study programmes and other activities feed into the internal quality assurance system.

The information gathered depends, to some extent, on the type and mission of the institution. The following are of interest:

- Key performance indicators;
- Profile of the student population;
- Student progression, success and drop-out rates;
- Students' satisfaction with their programmes;
- Learning resources and student support available;
- Career paths of graduates.

Various methods of collecting information may be used. It is important that students and staff are involved in providing and analysing information and planning follow-up activities.

### *1.8. Viešas informavimas*

#### **Nuostata:**

Mokslo ir studijų institucijos turi skelbti aiškia, tikslia, nešališką, naujausią ir lengvai prieinamą informaciją apie savo veiklą, įskaitant ir studijų programas.

#### **Gairės:**

Informacija apie mokslo ir studijų institucijų veiklą naudinga būsimiems ir esamiems studentams, taip pat absolventams, kitoms suinteresuotoms šalims bei visuomenei.

Taigi, institucijos teikia informaciją apie savo veiklas, įskaitant siūlomas studijų programas ir priėmimo į jas kriterijus, numatomus šių programų studijų rezultatus, jas baigus suteikiamas kvalifikacijas, mokymo, mokymosi ir vertinimo procedūras, išlaikymo reikalavimus ir mokymosi galimybių studentams teikimą bei informaciją apie absolventų įsidarbinamumą.

### *1.9. Nuolatinė studijų programų stebėseną ir periodinis vertinimas*

#### **Nuostata:**

Mokslo ir studijų institucijos turi stebėti ir reguliariai vertinti savo studijų programas, siekiant užtikrinti, kad nustatyti tikslai būtų pasiekiami bei atliepiami studentų ir visuomenės poreikiai. Šie vertinimai turėtų prisidėti prie nuolatinio studijų programų tobulinimo. Su bet kokiais planuojamais ar jau atliktais veiksmais po vertinimo turėtų būti supažindinami visi suinteresuotieji.

#### **Gairės:**

Nuolatinė studijų programų stebėseną, vertinimą ir peržiūrą siekiama užtikrinti, kad studijos išliktų tinkamos ir sukurtų palankią bei veiksmingą mokymosi aplinką studentams.

Vertinimas apima:

- Programos turinio atitiktį naujausiems konkrečios krypties mokslinių tyrimų pasiekimams, užtikrinant programos aktualumą.
- Besikeičiančius visuomenės poreikius.
- Studentų darbo krūvį, pažangą ir studijų baigimą.
- Studentų vertinimo procedūrų veiksmingumą.
- Studentų lūkesčius, poreikius ir pasitenkinimą studijų programa.
- Mokymosi aplinką ir paramą studentams bei jų atitiktį programos paskirčiai.

Studijų programos reguliariai vertinamos ir peržiūrimos įtraukiant studentus ir kitus socialinius

### *1.8. Public Information*

#### **Standard:**

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

#### **Guidelines:**

Information on institutions' activities is useful for prospective and current students as well as for graduates, other stakeholders and the public.

Therefore, institutions provide information about their activities, including the programmes they offer and the selection criteria for them, the intended learning outcomes of these programmes, the qualifications they award, the teaching, learning and assessment procedures used, the pass rates and the learning opportunities available to their students as well as graduate employment information

### *1.9. On-going Monitoring and Periodic Review of Programmes*

#### **Standard:**

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

#### **Guidelines:**

Regular monitoring, review and revision of study programmes aim to ensure that the provision remains appropriate and to create a supportive and effective learning environment for students.

They include the evaluation of:

- The content of the programme in the light of the latest research in the given discipline thus ensuring that the programme is up to date;
- The changing needs of society;
- The students' workload, progression and completion;
- The effectiveness of procedures for assessment of students;
- The student expectations, needs and satisfaction in relation to the programme;
- The learning environment and support services and their fitness for purpose for the programme.

Programmes are reviewed and revised regularly involving students and other stakeholders. The

dalininkus. Surinkta informacija analizuojama, o programa atnaujinama, kad atitiktų naujausias tendencijas. Peržiūrėtų studijų programų aprašai viešinami.

#### ***1.10. Periodiškas išorinis kokybės užtikrinimas***

##### **Nuostata:**

**Mokslo ir studijų institucijos turi periodiškai dalyvauti išorinio kokybės užtikrinimo procedūrose atsižvelgiant į ESG.**

##### **Gairės:**

Išoriniu kokybės užtikrinimu įvairiomis formomis galima patvirtinti mokslo ir studijų institucijų vidinio kokybės užtikrinimo veiksmingumą, skatinti pažangą ir siūlyti institucijai naujas perspektyvas. Taip pat teikiama informacija tiek institucijai, tiek ir visuomenei apie institucijos veiklos kokybę.

Mokslo ir studijų institucijos dalyvauja periodiškame išoriniame kokybės vertinime, kuris, kur svarbu, atsižvelgia į teisinės aplinkos, kurioje veikia institucijos, reikalavimus. Todėl, priklausomai nuo sistemos, toks išorinis vertinimas gali būti skirtingų formų ir didžiausią dėmesį skirti skirtingiems organizaciniais lygmenims (tokiems kaip programos, fakultetai ar institucijos).

Kokybės užtikrinimas yra tęstinis procesas, kuris nesibaigia išoriniu grįžtamuoju ryšiu, vertinimo išvadomis ar paskesne veikla institucijos viduje. Todėl institucijos užtikrina, kad į pažangą, padarytą po paskutinio išorinio vertinimo, atsižvelgiama, kai ruošiamasi kitam išoriniam vertinimui.

information collected is analysed and the programme is adapted to ensure that it is up-to-date. Revised programme specifications are published.

#### ***1.10. Cyclical External Quality Assurance***

##### **Standard:**

**Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.**

##### **Guidelines:**

External quality assurance in its various forms can verify the effectiveness of institutions' internal quality assurance, act as a catalyst for improvement and offer the institution new perspectives. It will also provide information to assure the institution and the public of the quality of the institution's activities.

Institutions participate in cyclical external quality assurance that takes account, where relevant, of the requirements of the legislative framework in which they operate. Therefore, depending on the framework, this external quality assurance may take different forms and focus at different organisational levels (such as programme, faculty or institution).

Quality assurance is a continuous process that does not end with the external feedback or report or its follow-up process within the institution. Therefore, institutions ensure that the progress made since the last external quality assurance activity is taken into consideration when preparing for the next one.

## **2 dalis. Išorinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės**

## **Part 2: Standards and Guidelines for External Quality Assurance**

#### ***2.1. Atsižvelgimas į vidinį kokybės užtikrinimą***

##### **Nuostata:**

**Išoriniame kokybės vertinime turi būti nagrinėjamas vidinių kokybės užtikrinimo procesų, aprašytų pirmoje ESG dalyje, efektyvumas.**

##### **Gairės:**

Aukštojo mokslo kokybės užtikrinimas pagrįstas institucijos atsakomybe už savo studijų programų ir kitos veiklos kokybę. Todėl svarbu, kad išoriniu kokybės vertinimu būtų pripažįstama ir skatinama institucijos atsakomybė už kokybės užtikrinimą. Tam, kad būtų užtikrintas ryšys tarp vidinio ir išorinio kokybės užtikrinimo, išorinis kokybės užtikrinimas turi apimti 1-oje dalyje pateikiamas nuostatas. Atsižvelgiama gali būti įvairiai, priklausomai nuo išorinio kokybės vertinimo tipo.

#### ***2.1. Consideration of Internal Quality Assurance***

##### **Standard:**

**External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance processes described in Part 1 of the ESG.**

##### **Guidelines:**

Quality assurance in higher education is based on the institutions' responsibility for the quality of their programmes and other provision; therefore it is important that external quality assurance recognises and supports institutional responsibility for quality assurance. To ensure the link between internal and external quality assurance, external quality assurance includes consideration of the standards of Part 1. These may be addressed differently, depending on the type of external quality assurance.

## *2.2. Metodikų, atitinkančių tikslą, kūrimas*

### **Nuostata:**

Išorinis kokybės užtikrinimas turėtų būti apibrėžiamas ir nustatomas taip, kad būtų tinkamas pasiekti iškeltus tikslus ir uždavinius, kartu atsižvelgiant į atitinkamas teisės aktų nuostatas. Visos suinteresuotos šalys turėtų būti įtraukiamos į išorinio kokybės užtikrinimo sistemos kūrimą ir tęstinį jos tobulinimą.

### **Gairės:**

Siekiant išorinio kokybės užtikrinimo veiksmingumo ir objektyvumo, būtina nustatyti aiškius jo tikslus, suderintus tarp visų dalininkų.

Kokybės užtikrinimo procesų tikslais, uždaviniais ir įgyvendinimu bus:

- atsižvelgiama į darbo krūvį ir išlaidas, kurias dėl sistemos veikimo patirs mokslo ir studijų institucijos;
- atsižvelgiama į reikmę padėti mokslo ir studijų institucijoms gerinti kokybę;
- leidžiama mokslo ir studijų institucijoms pademonstruoti minėtąjį kokybės tobulinimą;
- pateikiama aiški informacija apie išorinio kokybės užtikrinimo rezultatus bei paskesnę veiklą.

Tais atvejais, kai mokslo ir studijų institucijos yra pajėgios įrodyti jų vidinės kokybės užtikrinimo sistemos veiksmingumą, galimas lankstesnis išorinio kokybės užtikrinimo sistemos veikimas.

## *2.3. Įgyvendinimo procesai*

### **Nuostata:**

Išorinio kokybės vertinimo procesai turėtų būti patikimi, naudingi, iš anksto apibrėžti, nuosekliai įgyvendinami ir viešai skelbiami. Jie apima:

- savianalizę ar jos atitikmenį;
- išorinį vertinimą, kurio sudėtinė dalis paprastai yra vizitas į aukštąją mokyklą;
- išvadas, kaip išorinio vertinimo rezultatai;
- nuoseklią paskesnę veiklą.

### **Gairės:**

Išorinis kokybės vertinimas, vykdomas profesionaliai, nuosekliai ir skaidriai, užtikrina jo priimtinumą ir poveikį.

Priklausomai nuo išorinio kokybės užtikrinimo sistemos modelio, mokslo ir studijų institucija sudaro prielaidas išoriniam kokybės vertinimui atlikdama savianalizę ar surinkdama kitą medžiagą, pagrįstą įrodymais. Rašytinė dokumentacija įprastai papildoma informacija, gauta pokalbiuose su įvairiais socialiniais dalininkais, vizito metu. Vertinimo metu surinkta informacija apibendrinama

## *2.2. Designing Methodologies Fit for Purpose*

### **Standard:**

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

### **Guidelines:**

In order to ensure effectiveness and objectivity it is vital for external quality assurance to have clear aims agreed by stakeholders.

The aims, objectives and implementation of the processes will:

- bear in mind the level of workload and cost that they will place on institutions;
- take into account the need to support institutions to improve quality;
- allow institutions to demonstrate this improvement;

result in clear information on the outcomes and the follow-up.

The system for external quality assurance might operate in a more flexible way if institutions are able to demonstrate the effectiveness of their own internal quality assurance.

## *2.3. Implementing Processes*

### **Standard:**

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

### **Guidelines:**

External quality assurance carried out professionally, consistently and transparently ensures its acceptance and impact. Depending on the design of the external quality assurance system, the institution provides the basis for the external quality assurance through a self-assessment or by collecting other material including supporting evidence. The written documentation is normally complemented by interviews with stakeholders during a site visit. The findings of the assessment are summarised in a report

išvadose (plg. 2.5 nuostata), kurias parengia išoriniai ekspertai (plg. 2.4 nuostata).

Išorinis kokybės užtikrinimas nesibaigia ekspertams parengus vertinimo išvadas. Išvadose pateikiamos aiškos tolimesnių aukštosios mokyklos veiksmų gairės. Agentūros nuosekliai vykdo paskesnės veiklos procesą, peržiūrėdamos veiksmus, kurių ėmėsi aukštoji mokykla. Paskesnės veiklos pobūdis priklausys nuo išorinio kokybės užtikrinimo modelio.

#### **2.4. Ekspertai**

##### **Nuostata:**

**Išorinį kokybės užtikrinimą turi atlikti išorinių ekspertų grupės, į kurias įeina studentas (-ai).**

##### **Gairės:**

Išorinio kokybės užtikrinimo pagrindas yra ekspertų plataus pobūdžio kompetencijos. Jie prisideda prie agentūros darbo, žvelgdami iš įvairių perspektyvų – mokslo ir studijų institucijų, akademikų, studentų ir darbdavių ar praktikų profesionalų.

Tam, kad būtų užtikrinta ekspertų darbo vertė bei nuoseklumas, jie:

- kruopščiai atrenkami;
- turi atitinkamus įgūdžius ir yra kompetentingi atlikti darbą;
- atitinkamai mokomi ir (arba) instruktuojami.

Agentūra užtikrina ekspertų nepriklausomumą, įgyvendindama mechanizmą, kuriuo išvengiama interesų konflikto.

Tarptautinių ekspertų įtraukimas į išorinį kokybės užtikrinimą, pavyzdžiui, nariais ekspertų grupėje, yra pageidaujamas, nes prideda papildomos vertės procesų vystymui ir įgyvendinimui.

#### **2.5. Vertinimo kriterijai**

##### **Nuostata:**

**Bet kokios išvados ar sprendimai, kurie priimami išorinio vertinimo rezultatų pagrindu, turi būti pagrįsti aiškiais ir viešai skelbiamais kriterijais, taikomais nuosekliai, neatsižvelgiant į tai, ar procesas nukreiptas ar nenukreiptas į formalių sprendimų priėmimą.**

##### **Gairės:**

Išorinis kokybės vertinimas, o ypač jo rezultatai, turi žymų poveikį institucijoms ar jų programoms, kurios vertinamos ir dėl kurių priimami sprendimai. Dėl nešališkumo ir patikimumo išorinio kokybės vertinimo rezultatai grindžiami iš anksto apibrėžtais ir viešai skelbiamais kriterijais, kurie taikomi nuosekliai ir pagrįsti įrodymais. Priklausomai nuo

(cf. Standard 2.5) written by a group of external experts (cf. Standard 2.4).

External quality assurance does not end with the report by the experts. The report provides clear guidance for institutional action. Agencies have a consistent follow-up process for considering the action taken by the institution. The nature of the follow-up will depend on the design of the external quality assurance.

#### **2.4. Peer-review Experts**

##### **Standard:**

**External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).**

##### **Guidelines:**

At the core of external quality assurance is the wide range of expertise provided by peer experts, who contribute to the work of the agency through input from various perspectives, including those of institutions, academics, students and employers/professional practitioners.

In order to ensure the value and consistency of the work of the experts, they

- are carefully selected;
- have appropriate skills and are competent to perform their task;
- are supported by appropriate training and/or briefing.

The agency ensures the independence of the experts by implementing a mechanism of no-conflict-of-interest. The involvement of international experts in external quality assurance, for example as members of peer panels, is desirable as it adds a further dimension to the development and implementation of processes.

#### **2.5. Criteria for outcomes**

##### **Standard:**

**Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.**

##### **Guidelines:**

External quality assurance and in particular its outcomes have a significant impact on institutions and programmes that are evaluated and judged.

In the interests of equity and reliability, outcomes of external quality assurance are based on pre-defined and published criteria, which are interpreted consistently and are evidence-based. Depending on

išorinio kokybės vertinimo sistemos, vertinimo rezultatai gali būti įvairūs, pvz., pateikiami kaip rekomendacijos, įvertinimai arba formalūs sprendimai.

## **2.6. Vertinimo išvados**

### **Nuostata:**

Visos apimties ekspertų parengtos vertinimo išvados turėtų būti viešai skelbiamos, aiškos ir prieinamos akademinėi bendruomenei, išoriniams partneriams ir kitiems suinteresuotiems asmenims. Jeigu remdamasi vertinimo išvadamis agentūra priima formalų sprendimą, šis sprendimas turi būti viešai skelbiamas kartu su vertinimo išvadamis.

### **Gairės:**

Ekspertų parengtos vertinimo išvados yra pagrindas institucijai imtis paskesnės veiklos po išorinio vertinimo. Vertinimo išvadamis taip pat informuojama visuomenė apie institucijos veiklą. Siekiant užtikrinti, kad išvados būtų paskesnės veiklos veiksmų pagrindas, jų struktūra ir kalba turi būti aiški bei glausta ir apimti:

- konteksto aprašymą (kad būtų galima atpažinti instituciją specifiniame kontekste);
- atitinkamos procedūros apibūdinimą, įskaitant ekspertų grupės aprašymą;
- įrodymus, analizę ir rezultatus;
- išvadas;
- gerosios patirties pavyzdžius, pastebėtus aukštojoje mokykloje;
- paskesnės veiklos rekomendacijas.

Vertinimo išvadų santraukos parengimas gali būti naudingas.

Vertinimo išvadų faktinis tikslumas gali būti pagerintas, jei mokslo ir studijų institucijai suteikiama galimybė nurodyti klaidingus faktus prieš parengiant galutines vertinimo išvadas.

## **2.7. Skundai ir apeliacijos**

### **Nuostata:**

Skundų ir apeliacijų teikimo bei nagrinėjimo procedūros turi būti aiškiai apibrėžtos kaip išorinio kokybės užtikrinimo procesų modelio dalis ir apie jas turi būti pranešta mokslo ir studijų institucijoms.

### **Gairės:**

Siekiant apsaugoti mokslo ir studijų institucijų teises bei užtikrinti teisingą sprendimų priėmimą, išorinis kokybės užtikrinimas vykdomas vadovaujantis atvirumo ir atskaitingumo principais. Nepaisant to, vertinimo metu gali būti nesusipratimų ar nepasitenkinimo dėl procesų ar formalių rezultatų.

the external quality assurance system, outcomes may take different forms, for example, recommendations, judgements or formal decisions.

## **2.6. Reporting**

### **Standard:**

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

### **Guidelines:**

The report by the experts is the basis for the institution's follow-up action of the external evaluation and it provides information to society regarding the activities of an institution. In order for the report to be used as the basis for action to be taken, it needs to be clear and concise in its structure and language and to cover:

- context description (to help locate the higher education institution in its specific context);
- description of the individual procedure, including experts involved;
- evidence, analysis and findings;
- conclusions;
- features of good practice, demonstrated by the institution;
- recommendations for follow-up action.

The preparation of a summary report may be useful. The factual accuracy of a report is improved if the institution is given the opportunity to point out errors of fact before the report is finalised.

## **2.7. Complaints and appeals**

### **Standard:**

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

### **Guidelines:**

In order to safeguard the rights of the institutions and ensure fair decision-making, external quality assurance is operated in an open and accountable way. Nevertheless, there may be misapprehensions or instances of dissatisfaction about the process or formal outcomes. Institutions need to have access to processes that allow them to raise issues of concern

Mokslo ir studijų institucijoms turi būti nustatyti procesai, leidžiantys joms išsakyti agentūrai susirūpinimą keliančius klausimus. Agentūros turi šiuos klausimus spręsti profesionaliai, vadovaudamosi aiškiai apibrėžtais ir nuosekliai taikomais procesais.

Skundų pateikimo procedūra leidžia mokslo ir studijų institucijai išsakyti savo nepasitenkinimą apie vertinimo procesą ar jos dalyvius.

Apeliavimo procedūroje mokslo ir studijų institucija gali ginčyti formalius proceso rezultatus, kai ji gali įrodyti, kad rezultatas nėra pagrįstas tvirtais įrodymais, kad kriterijai nebuvo taikomi tinkamai arba kad procesai nebuvo vykdyti nuosekliai.

with the agency; the agencies, need to handle such issues in a professional way by means of a clearly defined process that is consistently applied.

A complaints procedure allows an institution to state its dissatisfaction about the conduct of the process or those carrying it out.

In an appeals procedure, the institution questions the formal outcomes of the process, where it can demonstrate that the outcome is not based on sound evidence, that criteria have not been correctly applied or that the processes have not been consistently implemented.

### **3 dalis. Nuostatos ir gairės kokybės užtikrinimo agentūroms,**

### **Part 3: Standards and Guidelines for Quality Assurance Agencies**

#### ***3.1. Kokybės užtikrinimo veiklos, politika ir procesai***

##### **Nuostata:**

Agentūros turi vykdyti išorinio kokybės užtikrinimo veiklas, apibūdintas 2 ESG dalyje, reguliariai. Jos turi turėti aiškius ir tiksliai suformuluotus tikslus ir uždavinius, kurie būtų jų viešai skelbiamos misijos dalis. Tikslai ir uždaviniai turėtų atsispindėti kasdieniame agentūros darbe. Agentūros turi užtikrinti, kad į jų valdymą ir darbą būtų įtraukiami socialiniai dalininkai.

##### **Gairės:**

Norint užtikrinti išorinio kokybės užtikrinimo prasmę, svarbu, jog mokslo ir studijų institucijos ir visuomenė pasitikėtų agentūromis.

Todėl kokybės užtikrinimo veiklų tikslai ir uždaviniai yra apibrėžti ir viešai skelbiami atsižvelgiant į bendradarbiavimo pobūdį tarp agentūrų ir atitinkamų socialinių dalininkų aukštajame moksle, ypač mokslo ir studijų institucijų, taip pat ir agentūrų darbo aprėptį. Agentūros profesionalumas padidėtų įtraukiant tarptautinius narius į agentūros komitetus.

Siekdamos įgyvendinti įvairius uždavinius agentūros vykdo įvairias išorinio kokybės vertinimo veiklas. Tarp jų yra vertinimas, apžvalga, auditas, tikrinimas, akreditavimas ir kitos panašios veiklos, atliekamos programų ar instituciniu lygmenimis ir skirtingais būdais. Kai agentūros vykdo ir kitas veiklas, reikalingas aiškus išorinio kokybės vertinimo atskyrimas nuo kitų veiklos krypčių.

#### ***3.1. Activities, Policy and Processes for Quality Assurance***

##### **Standard:**

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

##### **Guidelines:**

To ensure the meaningfulness of external quality assurance, it is important that institutions and the public trust agencies.

Therefore, the goals and objectives of the quality assurance activities are described and published along with the nature of interaction between the agencies and relevant stakeholders in higher education, especially the higher education institutions, and the scope of the agencies' work. The expertise in the agency may be increased by including international members in agency committees.

A variety of external quality assurance activities are carried out by agencies to achieve different objectives. Among them are evaluation, review, audit, assessment, accreditation or other similar activities at programme or institutional level that may be carried out differently. When the agencies also carry out other activities, a clear distinction between external quality assurance and their other fields of work is needed.

### 3.2. Oficialus statusas

#### Nuostata:

Agentūros turi turėti nustatytą teisinį pagrindą, o kompetentingos valstybės institucijos turi būti jas oficialiai pripažinusios kaip kokybės užtikrinimo agentūras.

#### Gairės:

Ypač tuomet, kai išorinis kokybės užtikrinimas atliekamas priežiūros tikslais, mokslo ir studijų institucijoms reikia užtikrintumo, kad šio proceso rezultatus šalies aukštojo mokslo sistemoje pripažįsta valstybė, socialiniai dalininkai ir visuomenė.

### 3.3. Nepriklausomumas

#### Nuostata:

Agentūros turėtų būti nepriklausomos ir veikti autonomiškai. Jos turi prisiimti visą atsakomybę už savo vykdomą veiklą. Trečiosios šalys negali turėti įtakos jų priimamiems sprendimas.

#### Gairės:

Autonomiškoms mokslo ir studijų institucijoms reikalingos nepriklausomos agentūros, kaip jų partneriai.

Svarstant agentūros nepriklausomumą, svarbu:

- Organizacinė nepriklausomybė, kuri pasireiškia per oficialius dokumentus (pavyzdžiui, valstybinius dokumentus, teisės aktus ar organizacijos įstatus), įtvirtinančius agentūros veiklos nepriklausomumą nuo trečiųjų šalių, tokių kaip mokslo ir studijų institucijos, vyriausybės ir kitos dalininkų organizacijos.
- Veiklos nepriklausomumas: agentūros procedūrų ir metodų apibrėžimas ir jų įgyvendinimas, taip pat išorinių ekspertų nominavimas ir paskyrimas yra nepriklausomas nuo trečiųjų šalių, tokių kaip mokslo ir studijų institucijos, vyriausybės ir kiti dalininkai.
- Formalių pasekmių nepriklausomumas: kai ekspertai, atstovaujantys atitinkamiems dalininkams, ypač studentai, dalyvauja kokybės užtikrinimo procesuose, galutiniai kokybės užtikrinimo procesų sprendimai išlieka agentūros atsakomybė.

Kiekvienas, prisidedantis prie agentūros išorinio kokybės užtikrinimo veiklą (pavyzdžiui, kaip ekspertas), yra informuotas, kad nors jis ir gali būti nominuotas trečiosios šalies, jis agentūrai dirba kaip individualus asmuo ir neatstovauja jį nominavusiai organizacijai. Nepriklausomumas yra svarbus

### 3.2. Official Status

#### Standard:

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

#### Guidelines:

In particular when external quality assurance is carried out for regulatory purposes, institutions need to have the security that the outcomes of this process are accepted within their higher education system, by the state, the stakeholders and the public.

### 3.3. Independence

#### Standard:

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

#### Guidelines:

Autonomous institutions need independent agencies as counterparts.

In considering the independence of an agency the following are important:

- Organisational independence, demonstrated by official documentation (e.g. instruments of government, legislative acts or statutes of the organisation) that stipulates the independence of the agency's work from third parties, such as higher education institutions, governments and other stakeholder organisations;
- Operational independence: the definition and operation of the agency's procedures and methods as well as the nomination and appointment of external experts are undertaken independently from third parties such as higher education institutions, governments and other stakeholders;
- Independence of formal outcomes: while experts from relevant stakeholder backgrounds, particularly students, take part in quality assurance processes, the final outcomes of the quality assurance processes remain the responsibility of the agency.

Anyone contributing to external quality assurance activities of an agency (e.g. as expert) is informed that while they may be nominated by a third party, they are acting in a personal capacity and not representing their constituent organisations when working for the agency. Independence is important to ensure that any procedures and decisions are solely based on expertise.

užtikrinant, kad bet kurios procedūros ir sprendimai būtų pagrįsti išimtinai tik kompetencija.

### *3.4. Teminės analizės*

#### **Nuostata:**

**Agentūros turėtų reguliariai skelbti analizes, kuriose būtų pateikiama jų atliekamų išorinio kokybės vertinimo veiklų analizė.**

#### **Gairės:**

Vykdamt veiklą, agentūroms tampa prieinama informacija apie studijų programas ir institucijas, kuri gali būti naudojama plačiau nei tik vertinimui, ji gali suteikti medžiagos struktūruotai visos aukštojo mokslo sistemos analizei. Duomenys gali prisidėti prie analizės ir kokybės užtikrinimo politikos ir procesų gerinimo institucijos šalies ir tarptautiniame kontekste. Tokios informacijos išsami ir tiksli analizė gali atskleisti raidos kryptis ir gerąją praktiką arba pasikartojančius sunkumus.

### *3.5. Ištekliai*

#### **Nuostata:**

**Agentūros turi turėti pakankamus ir tinkamus žmonių ir finansinius išteklius savo veikloms vykdyti.**

#### **Gairės:**

Visuomenė suinteresuota, kad agentūros būtų tinkamai ir pakankamai finansuojamos atsižvelgiant į tai, kad aukštasis mokslas daro svarbią įtaką visuomenės ir individo vystymuisi. Agentūrų ištekliai įgalina jas organizuoti ir vykdyti išorinio kokybės vertinimo veiklas veiksmingai. Dar daugiau, ištekliai įgalina agentūras gerinti veiklą, analizuoti savo darbą ir informuoti visuomenę apie savo veiklas.

### *3.6. Vidinis kokybės užtikrinimas ir profesionalumas*

#### **Nuostata:**

**Agentūros turi turėti nustatytus vidinio kokybės užtikrinimo procesus, susijusius su jų veiklų kokybės ir vientisumo nustatymu, užtikrinimu ir gerinimu.**

#### **Gairės:**

Agentūros turi būti atskaitingos savo dalininkams. Todėl aukšti profesiniai standartai ir principingumas agentūros darbe yra privalomi. Agentūros veiklos vertinimas ir tobulinimas yra nuolatinis procesas, kuriuo siekiama užtikrinti, kad jų teikiamos paslaugos institucijoms ir visuomenei yra optimalios. Agentūros taiko vidinio kokybės užtikrinimo politiką, kuri viešai skelbiama jų tinklalapiuose. Ši politika:

### *3.4. Thematic Analysis*

#### **Standard:**

**Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.**

#### **Guidelines:**

In the course of their work, agencies gain information on programmes and institutions that can be useful beyond the scope of a single process, providing material for structured analyses across the higher education system. These findings can contribute to the reflection on and the improvement of quality assurance policies and processes in institutional, national and international contexts. A thorough and careful analysis of this information will show developments, trends and areas of good practice or persistent difficulty.

### *3.5. Resources*

#### **Standard:**

**Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.**

#### **Guidelines:**

It is in the public interest that agencies are adequately and appropriately funded, given higher education's important impact on the development of societies and individuals. The resources of the agencies enable them to organise and run their external quality assurance activities in an effective and efficient manner. Furthermore, the resources enable the agencies to improve, to reflect on their practice and to inform the public about their activities.

### *3.6. Internal Quality Assurance and Professional Conduct*

#### **Standard:**

**Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.**

#### **Guidelines:**

Agencies need to be accountable to their stakeholders. Therefore, high professional standards and integrity in the agency's work are indispensable. The review and improvement of their activities are on-going so as to ensure that their services to institutions and society are optimal. Agencies apply an internal quality assurance policy which is available on its website. This policy:

- užtikrina, kad visi darbuotojai, vykdantys šią veiklą, yra kompetentingi, dirba profesionaliai ir laikosi etikos taisyklių;
- apima vidinio ir išorinio grįžtamojo ryšio mechanizmus, nukreiptus į nuolatinę agentūros tobulėjimą;
- saugo nuo bet kokios netolerancijos ir diskriminacijos;
- nustato tinkamus komunikacijos būdus su svarbiausiomis tos valstybės, kurioje jos veikia, institucijomis;
- užtikrina, kad visos pasitelktų tiekėjų atliktos veiklos ir sukurta medžiaga atitinka ESG principus, jeigu dalis ar visi kokybės užtikrinimo elementai atliekami pasitelkiant išorinius tiekėjus;
- leidžia agentūrai identifikuoti jos vertinamų mokslo ir studijų institucijų statusą ir teisinę būklę.
- ensures that all persons involved in its activities are competent and act professionally and ethically;
- includes internal and external feedback mechanisms that lead to a continuous improvement within the agency;
- guards against intolerance of any kind or discrimination;
- outlines the appropriate communication with the relevant authorities of those jurisdictions where they operate;
- ensures that any activities carried out and material produced by subcontractors are in line with the ESG, if some or all of the elements in its quality assurance activities are subcontracted to other parties;
- allows the agency to establish the status and recognition of the institutions with which it conducts external quality assurance.

### *3.7. Periodiškas išorinis agentūrų vertinimas*

#### **Nuostata:**

**Agentūros bent kartą per 5 metus turi būti įvertintos išoriškai, kad būtų parodyta jų atitiktis ESG.**

#### **Gairės:**

Periodiškas išorinis vertinimas padės agentūrai pergalvoti savo politiką ir veiklas. Tai yra priemonė agentūrai ir jos socialiniams dalininkams užtikrinti, kad agentūra ir toliau tvirtai laikosi ESG puoselėjamų principų.

### *3.7. Cyclical External Review of Agencies*

#### **Standard:**

**Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.**

#### **Guidelines:**

A periodic external review will help the agency to reflect on its policies and activities. It provides a means for assuring the agency and its stakeholders that it continues to adhere to the principles enshrined in the ESG.

**1 dalis. Vidinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės****Part 1: Standards for Internal Quality Assurance*****1.1. Kokybės užtikrinimo politika***

Mokslo ir studijų institucijos turi turėti kokybės užtikrinimo politiką, kuri būtų skelbiama viešai ir būtų institucijos strateginio valdymo dalis. Vidiniai aukštosios mokyklos dalininkai turėtų sukurti ir įgyvendinti šią politiką per atitinkamas struktūras ir procesus įtraukdami ir išorinius dalininkus<sup>7</sup>.

***1.1. Design and Approval of Programmes<sup>8</sup>***

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders<sup>7</sup>.

***1.2. Studijų programų<sup>8</sup> kūrimas ir tvirtinimas***

Mokslo ir studijų institucijos turėtų turėti studijų programų kūrimo ir tvirtinimo procesus. Studijų programos turi būti kuriamos taip, kad atitiktų išsikeltus uždavinius, įskaitant ir numatomus studijų rezultatus. Kvalifikacija, suteikiama sėkmingai baigus studijų programą, turi būti apibrėžta ir komunikuojama aiškiai, nurodyti atitinkamą nacionalinės aukštojo mokslo kvalifikacijų sandaros bei Europos aukštojo mokslo kvalifikacijų sąrangos lygmenį.

***1.2. Design and Approval of Programmes<sup>8</sup>***

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

***1.3. Į studentus orientuotas mokymasis, mokymas ir vertinimas***

Mokslo ir studijų institucijos turėtų užtikrinti tokį studijų programų įgyvendinimą, kuris skatintų studentus imtis aktyvaus vaidmens studijų procese, o studentų vertinimas atspindėtų šį požiūrį.

***1.3. Student-centred Learning, Teaching and Assessment***

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

***1.4. Studentų priėmimas, studijų eiga, pripažinimas ir diplomų išdavimas***

Mokslo ir studijų institucijos turėtų nuosekliai taikyti iš anksto apibrėžtas ir viešai skelbiamas taisykles, apimančias visą studijų ciklą, pvz., studentų priėmimą, studijų eigą, pripažinimą, diplomų išdavimą.

***1.4. Student admission, progression, recognition and certification***

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e.g. student admission, progression, recognition and certification.

***1.5. Dėstytojai***

Mokslo ir studijų institucijos turi būti tikros dėl savo dėstytojų kompetencijos. Jos turėtų naudoti teisingus ir skaidrius dėstytojų įdarbinimo bei kvalifikacijos tobulinimo procesus.

***1.5. Teaching Staff***

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

<sup>7</sup> Jeigu nenurodyta kitaip, šiame dokumente terminas „socialiniai dalininkai“ apima visas susijusias šalis mokslo ir studijų institucijoje, įskaitant studentus, darbuotojus, taip pat ir išorinius dalininkus – darbdavius – bei kitus išorinius institucijos partnerius. Unless otherwise specified, in the document stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

<sup>8</sup> Terminas „programa“ šiose nuostatose nurodo studijas plačiąja prasme, įskaitant tokias studijas, kurios nėra dalis studijų programos, kurią baigus įgyjamas formalus laipsnis.

### ***1.6. Studijų ištekliai ir parama studentams***

Mokslo ir studijų institucijos turi turėti tinkamą finansavimą mokymo ir mokymosi veikloms, užtikrinti adekvačių bei lengvai prieinamų studijų išteklių ir paramos studentams teikimą.

### ***1.7. Informacijos valdymas***

Mokslo ir studijų institucijos turi užtikrinti, kad jos kaupia, analizuoja ir naudoja aktualią informaciją, padedančią veiksmingai valdyti studijų programas ir kitas veiklas.

### ***1.8. Viešas informavimas***

Mokslo ir studijų institucijos turi skelbti aiškia, tikslia, nešališką, naujausią ir lengvai prieinamą informaciją apie savo veiklą, įskaitant ir studijų programas.

### ***1.9. Nuolatinė studijų programų stebėseną ir periodinis vertinimas***

Mokslo ir studijų institucijos turi stebėti ir reguliariai vertinti savo studijų programas, siekdamos užtikrinti, kad nustatyti tikslai yra pasiekiami bei atliepiami studentų ir visuomenės poreikiai. Šie vertinimai turėtų prisidėti prie nuolatinio studijų programų tobulinimo. Su bet kokiais planuojamais ar jau atliktais veiksmais po vertinimo turėtų būti supažindinami visi suinteresuotieji.

### ***1.10. Periodiškas išorinis kokybės užtikrinimas***

Mokslo ir studijų institucijos turi periodiškai dalyvauti išorinio kokybės užtikrinimo procedūrose atsižvelgdamos į ESG.

### ***1.6. Learning Resources and Student Support***

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

### ***1.7. Information Management***

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

### ***1.8. Public information***

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

### ***1.9. On-going monitoring and periodic review of programmes***

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

### ***1.10. Cyclical External Quality Assurance***

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

## **2 dalis. Išorinio kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės**

## **Part 2: Standards for External Quality Assurance**

### ***2.1. Atsižvelgimas į vidinį kokybės užtikrinimą***

Išoriniame kokybės vertinime turi būti nagrinėjamas vidinių kokybės užtikrinimo procesų, aprašytų pirmoje ESG dalyje efektyvumas.

### ***2.2. Metodikų, atitinkančių tikslą, kūrimas***

Išorinis kokybės užtikrinimas turėtų būti apibrėžiamas ir nustatomas taip, kad būtų tinkamas pasiekti iškeltus tikslus ir uždavinius, kartu atsižvelgiant į atitinkamas teisės aktų nuostatas. Visos suinteresuotos šalys turėtų būti įtraukiamos į išorinio kokybės užtikrinimo sistemos kūrimą ir tęstinį jos tobulinimą.

### ***2.1. Consideration of Internal Quality Assurance***

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance described in Part 1 of the ESG.

### ***2.2. Designing Methodologies Fit for Purpose***

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

### ***2.3. Įgyvendinimo procesai***

Išorinio kokybės vertinimo procesai turėtų būti patikimi, naudingi, iš anksto apibrėžti, nuosekliai įgyvendinami ir viešai skelbiami. Jie apima:

- savianalizę ar jos atitikmenį;
- išorinį vertinimą, kurio sudėtinė dalis paprastai yra vizitas į aukštąją mokyklą;
- išvadas, kaip išorinio vertinimo rezultatai;
- nuoseklią paskesnę veiklą.

### ***2.4. Ekspertai***

Išorinį kokybės užtikrinimą turi atlikti išorinių ekspertų grupės, į kurias įeina studentas (-ai).

### ***2.5. Vertinimo kriterijai***

Bet kokios išvados ar sprendimai, kurie priimami išorinio vertinimo rezultatų pagrindu, turi būti pagrįsti aiškiais ir viešai skelbiamais kriterijais, taikomais nuosekliai, neatsižvelgiant į tai, ar procesas nukreiptas į formalių sprendimų priėmimą.

### ***2.6. Vertinimo išvados***

Visos apimties ekspertų parengtos vertinimo išvados turėtų būti viešai skelbiamos, aiškos ir prieinamos akademinėi bendruomenei, išoriniams partneriams ir kitiems suinteresuotiems asmenims. Jeigu remdamasi vertinimo išvadomis agentūra priima formalų sprendimą, šis sprendimas turi būti viešai skelbiamas kartu su vertinimo išvadomis.

### ***2.7. Skundai ir apeliacijos***

Skundų ir apeliacijų teikimo bei nagrinėjimo procedūros turi būti aiškiai apibrėžtos kaip išorinio kokybės užtikrinimo procesų modelio dalis ir iškomunikuotos mokslo ir studijų institucijoms.

### ***2.3. Implementing Processes***

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

### ***2.4. Peer-review Experts***

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

### ***2.5. Criteria for Outcomes***

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

### ***2.6. Reporting***

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

### ***2.7. Complaints and Appeals***

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

## **3 dalis. Nuostatos ir gairės kokybės užtikrinimo agentūroms**

## **Part 3: Standards for Quality Assurance Agencies**

### ***3.1. Kokybės užtikrinimo veiklos, politika ir procesai***

Agentūros turi reguliariai vykdyti 2-oje ESG dalyje apibūdintas išorinio kokybės užtikrinimo veiklas. Jos turi turėti aiškiai išreikštus ir detalius (atvirus / tikslus) tikslus ir uždavinius, kurie būtų jų viešai skelbiamos misijos dalis. Tikslai ir uždaviniai turėtų atsispindėti kasdieniame agentūros darbe. Agentūros turi užtikrinti, kad į jų valdymą ir darbą būtų įtraukiami socialiniai dalininkai.

### ***3.1. Activities, Policy and Processes for Quality Assurance***

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

### ***3.2. Oficialus statusas***

Agentūros turi turėti nustatytą teisinį pagrindą, o kompetentingos valstybės institucijos turi jas oficialiai būti pripažinusios kaip kokybės užtikrinimo agentūras.

### ***3.3. Nepriklausomumas***

Agentūros turėtų būti nepriklausomos ir veikti autonomiškai. Jos turėtų prisiimti visą atsakomybę už savo vykdomą veiklą, taip pat tos veiklos pasekmes be trečiųjų šalių įtakos.

### ***3.4. Teminės analizės***

Agentūros turėtų reguliariai skelbti analizes, kuriose būtų pateikiama jų atliekamų išorinio kokybės vertinimo veiklų analizė.

### ***3.5. Ištekliai***

Agentūros turi turėti pakankamus ir tinkamus žmonių ir finansinius išteklius savo veikloms vykdyti.

### ***3.6. Vidinis kokybės užtikrinimas ir profesionali veikla***

Agentūros turi turėti nustatytus vidinio kokybės užtikrinimo procesus, susijusius su jų veiklų kokybės ir vientisumo nustatymu, užtikrinimu ir gerinimu.

### ***3.7. Periodiškas išorinis agentūrų vertinimas***

Agentūros bent kartą per 5 metus turi būti įvertintos išoriškai, kad būtų parodyta jų atitiktis ESG.

### ***3.2. Official status***

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

### ***3.3. Independence***

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

### ***3.4. Thematic Analysis***

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

### ***3.5. Resources***

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

### ***3.6. Internal Quality Assurance and Professional Conduct***

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

### ***3.7. Cyclical External Review of Agencies***

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.