

Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG)

Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Beiträge zur Hochschulpolitik 3/2015

Diese Publikation enthält die von der Konferenz der Bildungsministerinnen und Bildungsminister in Eriwan (14./15. Mai 2015) verabschiedete Neufassung der „Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG)“ in deutscher Übersetzung und im englischen Original. Das Copyright für die Übersetzung liegt bei der Hochschulrektorenkonferenz.

This publication contains the revised version of the "Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)", approved by the ministerial conference in Yerevan (14-15 May 2015), in German and in English. The copyright of the German translation is owned by the German Rectors' Conference.

Beiträge zur Hochschulpolitik
3/2015

Herausgegeben von der
Hochschulrektorenkonferenz

Redaktion:
Barbara Michalk

Ahrstr. 39, 53175 Bonn
Tel.: 0228/887-0
Fax: 0228/887-110
www.hrk.de

Bonn, Juli 2015

Nachdruck und Verwendung in
elektronischen Systemen – auch
auszugsweise – nur mit vorheriger
schriftlicher Genehmigung durch die
Hochschulrektorenkonferenz.

Reprinting and use in electronic systems of
this document or extracts from it are subject
to the prior written approval of the German
Rectors' Conference.

ISBN 978-3-942600-43-9

Inhaltsverzeichnis

Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG)	5
Vorwort	7
I. Kontext, Geltungsbereich, Absichten und Grundsätze	9
II. Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum	15
Teil 1: Standards und Leitlinien für die interne Qualitätssicherung	17
Teil 2: Standards und Leitlinien für die externe Qualitätssicherung	29
Teil 3: Standards und Leitlinien für Qualitätssicherungsagenturen	35
III. Anhang: Zusammenfassung	41
Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)	47
Foreword	49
I. Context, scope, purposes and principles	51
II. European standards and guidelines for quality assurance in higher education	56
Part 1: Standards and guidelines for internal quality assurance	57
Part 2: Standards and guidelines for external quality assurance	67
Part 3: Standards and guidelines for quality assurance agencies	73
III. Annex : Summary list of standards	78

Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG)

**Verabschiedet von der Konferenz
der Bildungsministerinnen und
Bildungsminister in Eriwan
(14./15. Mai 2015)**

Vorwort

Die „Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum“ (ESG) wurden im Jahr 2005 von den für die Hochschulbildung verantwortlichen Ministerinnen und Ministern verabschiedet. Dabei folgten sie dem Vorschlag, der von der European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) gemeinsam mit der European Students' Union (ESU)¹ der European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) und der European University Association (EUA) ausgearbeitet worden war.

Seit 2005 wurden in der Qualitätssicherung und in anderen Bologna-Aktionsbereichen beträchtliche Fortschritte erzielt, unter anderem bei Qualifikationsrahmen, Anerkennung und der Anwendung von Lernergebnissen. Diese haben zu einem Wandel hin zu studierenden-zentriertem Lernen und Lehren beigetragen.

Vor dem Hintergrund der sich verändernden Gegebenheiten wurde die „Gruppe der 4 E“ (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) im ministeriellen Kommuniqué von Bukarest (2012) gebeten, gemeinsam mit Education International (EI), BUSINESSEUROPE und dem European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) die ESG zu überarbeiten, mit dem Ziel, ihre Klarheit, ihre Anwendbarkeit und ihren Nutzen sowie ihren Anwendungsbereich zu verbessern.

An diesem Prozess waren sowohl die Organisationen der wichtigsten Interessengruppen als auch die Ministerien beteiligt. Ihre zahlreichen Kommentare, Vorschläge und Empfehlungen wurden von der Lenkungsgruppe aufgenommen und sorgfältig analysiert. Sie haben zu dieser neuen Fassung der ESG beigetragen. Das vorliegende Dokument belegt zudem die Einigkeit der beteiligten Organisationen darüber, wie die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum weiter-

¹ Der Dachverband der europäischen Studierendenschaften (European Student Information Bureau, ESIB) wurde 2007 in European Students' Union (ESU) umbenannt.

zuentwickeln sei. Es bildet daher eine solide Basis für die erfolgreiche Umsetzung der Standards und Leitlinien.

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 Zusammenarbeit mit:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

I. Kontext, Geltungsbereich, Absichten und Grundsätze

Kontext

Hochschulbildung, Forschung und Innovation haben entscheidenden Einfluss auf den Zusammenhalt einer Gesellschaft, ihr Wirtschaftswachstum und ihre globale Wettbewerbsfähigkeit. Angesichts der in Europa angestrebten Wissensgesellschaft stellt die Hochschulbildung einen wesentlichen Faktor für die sozioökonomische und kulturelle Entwicklung dar. Gleichzeitig muss die Hochschulbildung auf die wachsende Nachfrage nach bestimmten Fähigkeiten und Kompetenzen auf neue Art und Weise reagieren.

Die weitere Öffnung des Hochschulzugangs gibt den Hochschulen Gelegenheit, die wachsende Vielfalt individueller Erfahrungen zu nutzen. Um dieser Vielfalt und den wachsenden Erwartungen an den Hochschulbereich gerecht werden zu können, ist eine grundlegende Wandlung der Hochschulbildung erforderlich: Die Studierenden rücken stärker ins Zentrum des Lernens und Lehrens, die Bildungswege werden flexibilisiert und außerhalb formaler Bildung erworbene Kompetenzen anerkannt. Auch die Hochschulen selbst unterscheiden sich zunehmend hinsichtlich ihres Auftrags, der Art der Wissensvermittlung und ihrer Kooperationen. Dies schließt auch Aspekte wie verstärkte Internationalisierung, computergestütztes Lernen / Lehren und neue Formen der Wissensvermittlung² ein. Die Qualitätssicherung hilft den Hochschulsystemen und den Hochschulen ganz entscheidend, sich auf diese Veränderungen einzustellen. Sie sorgt auch dafür, dass die Qualifizierung der Studierenden und ihre Hochschulerfahrungen für die Institutionen weiter im Vordergrund stehen.

² Mitteilung der Kommission. Die Bildung öffnen: Innovatives Lehren und Lernen für alle mithilfe neuer Technologien und frei zugänglicher Lehr- und Lernmaterialien, COM(2013) 654 final
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0654&from=EN>

Die „Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum (ESG)“ sollen vor allem auch zu einem besseren Verständnis des Begriffs der Qualitätssicherung für die Lehre und das Lernen in den einzelnen Ländern und bei den jeweiligen Interessengruppen beitragen. Diese hatten und haben auch weiterhin einen wichtigen Anteil an der Entwicklung nationaler und institutioneller Qualitätssicherungssysteme im Europäischen Hochschulraum (EHR) sowie für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit. Durch die Verpflichtung zur – insbesondere externen – Qualitätssicherung können die europäischen Hochschulsysteme Qualität sichtbar machen und die Transparenz erhöhen. Dies fördert das gegenseitige Vertrauen und die länderübergreifende Anerkennung von Abschlüssen, Studiengängen und anderen Studienangeboten.

Die ESG dienen den Hochschulen und Qualitätssicherungsagenturen als Referenzrahmen für interne und externe Qualitätssicherungssysteme im Hochschulbereich. Sie werden außerdem vom European Quality Assurance Register (EQAR) genutzt, das ein Verzeichnis aller Qualitätssicherungsagenturen führt, die nachweislich ESG-konform arbeiten.

Geltungsbereich und Leitbilder

Die ESG sind Standards und Leitlinien für die interne und externe Qualitätssicherung im Hochschulbereich. Sie sind weder Qualitätsstandards noch schreiben sie vor, wie die Qualitätssicherungsverfahren in der Praxis auszusehen haben. Sie dienen vielmehr als Orientierung für die Bereiche, die einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität des Studienangebots und der Lernumgebungen im Hochschulbereich haben. Die ESG sollten in einem breiteren Kontext betrachtet werden, der auch die Qualifikationsrahmen, ECTS und Diploma Supplements einschließt, die ebenfalls zur Transparenz und zum gegenseitigen Vertrauen im EHR beitragen.

Im Zentrum der ESG steht die Qualitätssicherung in Studium und Lehre an Hochschulen, einschließlich der Lernumgebungen und der relevanten Verbindungen zu Forschung und Innovation.

Darüber hinaus verfügen die Hochschulen über Strategien und Verfahren zur Sicherung und Verbesserung der Qualität ihrer übrigen Aktivitäten, etwa in den Bereichen Forschung und Management.

Die ESG gelten für alle Studienangebote im EHR, unabhängig von ihrer Art oder dem Ort, an dem diese angeboten werden. Somit sind sie auf die gesamte Hochschulbildung anzuwenden, einschließlich aller transnationalen und grenzüberschreitenden Studienangebote. **In diesem Dokument bezeichnet der Begriff „Studiengang“ Hochschulbildung im weitesten Sinne**, also auch Studienangebote ohne formalen Abschluss.

Hochschulbildung verfolgt mehrere Ziele: Sie bereitet die Studierenden auf ihre Rolle als mündige Bürgerinnen und Bürger und auf ihr zukünftiges Berufsleben vor (etwa indem sie zur Beschäftigungsfähigkeit der Studierenden beiträgt); sie fördert ihre persönliche Entwicklung, legt eine breite, fortgeschrittene Wissensbasis und setzt Impulse für Forschung und Innovation.³ Daher haben Interessengruppen, für die andere Absichten im Vordergrund stehen, möglicherweise ein anderes Verständnis von Qualität im Hochschulbereich. Diese unterschiedlichen Perspektiven gilt es bei der Qualitätssicherung zu berücksichtigen. **Qualität** ist nicht leicht zu definieren; im Wesentlichen ist sie aber das Ergebnis der Interaktion zwischen den Lehrenden, den Studierenden und der institutionellen Lernumgebung. Die Qualitätssicherung sollte eine Lernumgebung gewährleisten, in der Studieninhalte, Lernmöglichkeiten und Einrichtungen für ihren Zweck geeignet sind.

Die beiden zentralen Absichten von Qualitätssicherung sind **Rechenschaftslegung** und **Verbesserung**. Beide zusammen schaffen Vertrauen in die Leistung der jeweiligen Hochschule. Ein erfolgreich

³ Empfehlung Rec (2007)6 des Ministerkomitees des Europarates über die öffentliche Verantwortung für Hochschulbildung und Forschung, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/news/pub_res_en.pdf

implementiertes Qualitätssicherungssystem gibt den Hochschulen und der Öffentlichkeit nicht nur Auskunft und Gewissheit über die Qualität der Hochschulaktivitäten (Rechenschaftslegung), sondern hält auch Ratschläge und Empfehlungen für die Optimierung dieser Aktivitäten bereit (Verbesserung). Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung sind also eng miteinander verknüpft. Sie können die Herausbildung einer **Qualitätskultur** fördern, die alle umfasst – Studierende und Lehrende ebenso wie Hochschulleitung und -verwaltung.

Mit dem Begriff „Qualitätssicherung“ werden hier alle Aktivitäten im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (d. h. Sicherung und Verbesserung der Qualität) bezeichnet.

Soweit nicht anders angegeben, bezeichnet der Begriff **Interessengruppen** hier nicht nur alle Akteure innerhalb einer Hochschule, einschließlich der Studierenden und der Beschäftigten, sondern schließt auch externe Interessenvertreter ein, wie beispielsweise Arbeitgeber und externe Partner der Hochschulen.

Der in den Standards und Leitlinien verwendete Begriff **Hochschule** bezieht sich auf alle Hochschultypen.⁴ Je nach deren Qualitätssicherungsansatz kann „Hochschule“ die Hochschule als Ganzes oder jeden einzelnen ihrer Akteure bezeichnen.

Ziele und Grundsätze der ESG

Die ESG haben folgende Ziele:

- **Sie schaffen einen allgemeinen Bezugsrahmen** für Qualitätssicherungssysteme im Bereich Studium und Lehre auf europäischer, nationaler und institutioneller Ebene;

⁴ Anm. des Herausgebers: Hierzu zählen u. a. Universitäten, Fachhochschulen bzw. Hochschulen für angewandte Wissenschaften, Kunst- und Musikhochschulen, Pädagogische Hochschulen und Theologische Hochschulen, unabhängig von ihrer Trägerschaft (öffentlich, privat). Diese Anmerkung ist nicht Teil des Textes der ESG.

- **Sie ermöglichen die Sicherung und Verbesserung der Qualität** der Hochschulbildung im europäischen Hochschulraum;
- **Sie fördern gegenseitiges Vertrauen** und begünstigen so Anerkennung und Mobilität innerhalb der Landesgrenzen und über sie hinweg;
- **Sie bieten Informationen über die Qualitätssicherung** im EHR.

Damit schaffen die ESG einen Rahmen, innerhalb dessen sie von den verschiedenen Hochschulen, Agenturen und Ländern individuell angewendet und umgesetzt werden können. Charakteristisch für den EHR ist die Vielfalt der politischen Systeme, der Hochschulsysteme, der soziokulturellen Hintergründe und der Bildungstraditionen, Sprachen, Zielsetzungen und Erwartungen. Ein einziger, unveränderlicher Ansatz in Sachen Qualität und Qualitätssicherung im Hochschulbereich ist daher unangebracht. Vielmehr ist für die Verständigung über die Qualitätssicherung in Europa die breite Anerkennung aller Standards erforderlich. Daher müssen die ESG hinreichend allgemein formuliert sein, so dass sie sich auf alle Arten von Studienangeboten anwenden lassen.

Auf europäischer Ebene liefern die ESG die Kriterien für die Beurteilung der Qualitätssicherungsagenturen und ihrer Tätigkeiten. So ist gewährleistet, dass die Agenturen im EHR nach den gleichen Grundsätzen arbeiten und alle Verfahren und Methoden den Absichten und Anforderungen ihres jeweiligen Kontexts entsprechen.⁵

Grundlage der ESG sind die vier folgenden Grundsätze für die Qualitätssicherung im EHR:

- die Hauptverantwortung für die Qualität ihres Angebots und für die Qualitätssicherung liegt bei den Hochschulen;

⁵ Agenturen, die sich für die Aufnahme in das European Quality Assurance Register (EQAR) bewerben, werden einer externen Überprüfung anhand der in den ESG vorgegebenen Kriterien unterzogen. Auch für die Vollmitgliedschaft der Agenturen in der European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) wird die Einhaltung der ESG vorausgesetzt.

- die Qualitätssicherung spiegelt die Vielfalt der Hochschulsysteme, Hochschulen, Studiengänge und Studierenden wieder;
- die Qualitätssicherung fördert die Entwicklung einer Qualitätskultur;
- die Qualitätssicherung berücksichtigt die Bedürfnisse und Erwartungen der Studierenden, der übrigen Interessengruppen und der Gesellschaft.

II. Standards und Leitlinien für die Qualitätssicherung im Europäischen Hochschulraum

Die Standards für die Qualitätssicherung bestehen aus drei Teilen:

- interne Qualitätssicherung,
- externe Qualitätssicherung,
- Qualitätssicherungsagenturen.

Diese drei Teile sind inhaltlich aufeinander bezogen und bilden zusammen die Basis eines europäischen Referenzrahmens für die Qualitätssicherung. Indem die externe Qualitätssicherung (Teil 2) die Standards der internen Qualitätssicherung (Teil 1) anerkennt, ist gewährleistet, dass die Aktivitäten innerhalb der Hochschulen maßgebend sind für jede Art externer Qualitätssicherung, der sie unterliegen. Das Gleiche gilt für die Beziehung zwischen den Agenturen (Teil 3) und der externen Qualitätssicherung (Teil 2). Somit ergänzen sich diese drei Teile sowohl auf der Ebene der Hochschulen als auch auf der Ebene der Agenturen. Darüber hinaus wird vorausgesetzt, dass sich weitere Interessengruppen in den Qualitätsrahmen einbringen. Die drei Teile sollten daher als ein Ganzes verstanden werden.

Die **Standards** geben die vereinbarte und akzeptierte Praxis für die Qualitätssicherung im EHR vor und sind folglich von allen Betroffenen bei der Gestaltung aller Angebote der Hochschulbildung zu berücksichtigen und einzuhalten.⁶ Eine Zusammenfassung der Standards findet sich im Anhang.

Die **Leitlinien** erläutern, warum die einzelnen Standards wichtig sind und enthalten Beispiele für deren praktische Umsetzung. Sie legen den mit

⁶ Die Verbindlichkeit der in den englischen Standards verwendeten Formulierung „should“ wird im Deutschen durch den Indikativ wiedergegeben.

der Qualitätssicherung befassten Akteuren dar, was unter guter Praxis im jeweiligen Bereich zu verstehen ist. Die Umsetzung ist vom jeweiligen Kontext abhängig.

Teil 1: Standards und Leitlinien für die interne Qualitätssicherung

1.1 Strategie für die Qualitätssicherung

Standard:

Hochschulen verfügen über eine öffentlich zugängliche Strategie für die Qualitätssicherung, die Teil ihres strategischen Managements ist. Diese Strategie wird mithilfe geeigneter Strukturen und Prozesse von den internen Interessenvertretern entwickelt und umgesetzt, wobei externe Interessengruppen⁷ einbezogen werden.

Leitlinien:

Strategien und Verfahren sind die wesentlichen Säulen eines einheitlichen institutionellen Qualitätssicherungssystems, das einen Zyklus kontinuierlicher Verbesserung fördert und die Rechenschaftslegung der Hochschulen unterstützt. Das System trägt zur Herausbildung einer Qualitätskultur bei, in der alle internen Interessenvertreter für die Qualität verantwortlich sind und auf allen Ebenen der Institution Verantwortung für die Qualitätssicherung übernehmen. Daher hat die Strategie einen formalen Status und ist der Öffentlichkeit zugänglich.

Strategien für die Qualitätssicherung sind am wirksamsten, wenn sie die Beziehung zwischen Forschung und Studium und Lehre widerspiegeln und sowohl den jeweiligen nationalen Kontext der Hochschulen als auch deren internen Kontext und strategischen Ansatz berücksichtigen. Eine solche Strategie unterstützt / fördert

- die Organisation des Qualitätssicherungssystems;

⁷ Soweit nicht anders angegeben, bezeichnet der Begriff Interessengruppen hier nicht nur alle Akteure innerhalb einer Hochschule, einschließlich der Studierenden und der Beschäftigten, sondern schließt auch externe Interessenvertreter ein, wie beispielsweise Arbeitgeber und externe Partner der Hochschulen.

- die Fachbereiche, Institute, Fakultäten und andere organisatorische Einheiten sowie die Hochschulleitung, die Beschäftigten und Studierenden dabei, ihre Aufgaben in der Qualitätssicherung wahrzunehmen;
- die wissenschaftliche Integrität und Freiheit sowie die Wachsamkeit gegenüber wissenschaftlichem Fehlverhalten;
- den Schutz gegen jegliche Art von Intoleranz oder Diskriminierung von Studierenden oder Mitarbeitenden;
- die Beteiligung externer Interessengruppen an der Qualitätssicherung.

Die praktische Umsetzung der Strategie erfolgt über verschiedene interne Verfahren zur Qualitätssicherung, die eine Mitwirkung auf allen Ebenen der Hochschule ermöglichen. Die Art und Weise, wie die Strategie umgesetzt, kontrolliert und überarbeitet wird, bleibt den Hochschulen überlassen.

Die für die Qualitätssicherung gewählte Strategie betrifft auch ausgelagerte oder von Dritten ausgeführte Aktivitäten einer Hochschule.

1.2 Gestaltung und Genehmigung von Studiengängen⁸

Standard:

Hochschulen verfügen über Verfahren für die Gestaltung und Genehmigung ihrer Studiengänge. Die Studiengänge sind so gestaltet, dass ihre Ziele, einschließlich der erwünschten Lernergebnisse, erreicht werden können. Die Qualifikation, die im Rahmen eines Studiengangs erworben wird, ist eindeutig definiert und kommuniziert; sie bezieht sich auf die entsprechende Ebene des nationalen Qualifikationsrahmens für die Hochschulbildung und folglich auch auf den Qualifikationsrahmen für den Europäischen Hochschulraum.

⁸ In diesem Dokument bezeichnet der Begriff „Studiengang“ Hochschulbildung im weitesten Sinne, also auch Studienangebote ohne formalen Abschluss.

Leitlinien:

Im Zentrum des Lehrauftrags einer Hochschule stehen ihre Studiengänge. Sie vermitteln den Studierenden akademisches Wissen und Fähigkeiten einschließlich Schlüsselkompetenzen, die die persönliche Entwicklung der Studierenden beeinflussen und für ihre spätere Berufslaufbahn nützlich sein können.

Studiengänge

- werden so gestaltet, dass ihre Qualifikationsziele auf die Strategie der Institution abgestimmt sind und die gewünschten Lernergebnisse klar definiert sind;
- werden unter Mitwirkung der Studierenden und weiterer beteiligter Interessengruppen gestaltet;
- nutzen externe Expertise und Referenzpunkte;
- reflektieren die vom Europarat definierten vier Ziele der Hochschulbildung (siehe Geltungsbereich und Leitbilder);
- sind so gestaltet, dass sie den Studierenden einen ungehinderten Studienverlauf ermöglichen;
- definieren den voraussichtlichen Arbeitsaufwand der Studierenden, beispielsweise im ECTS;
- beinhalten, wo sinnvoll, gut strukturierte Praxisphasen⁹;
- unterliegen einem formalen Genehmigungsverfahren der Hochschule.

⁹ Dies können Praxissemester, Praktika und weitere Zeiträume innerhalb des Studiengangs sein, die den Studierenden die Möglichkeit bieten, Erfahrungen außerhalb der Hochschule in einem auf ihr Studium bezogenen Bereich zu sammeln.

1.3 Studierendenzentriertes Lernen, Lehren und Prüfen

Standard:

Hochschulen gewährleisten, dass die angebotenen Studiengänge so durchgeführt werden, dass sie die Studierenden ermutigen, eine aktive Rolle in der Gestaltung des Lernprozesses zu übernehmen, und dass dieser Ansatz auch bei der Beurteilung der Studierenden / bei Prüfungen berücksichtigt wird.

Leitlinien:

Studierendenzentriertes Lernen und Lehren hat eine große Bedeutung für die Motivation, die Selbstreflexion und das Engagement der Studierenden während des Lernprozesses. Das setzt eine große Sorgfalt bei der Gestaltung und Durchführung der Studiengänge und bei der Beurteilung der Lernergebnisse voraus.

Studierendenzentriertes Lernen und Lehren bedeutet in der Praxis

- die Diversität der Studierenden und ihrer Bedürfnisse zu respektieren und ihnen durch flexible Lernwege Rechnung zu tragen;
- wo es angebracht ist, unterschiedliche Vermittlungsweisen in Betracht zu ziehen und zu nutzen;
- unterschiedliche pädagogische Methoden flexibel einzusetzen;
- regelmäßige Evaluierungen und Anpassungen der Vermittlungsweisen und pädagogischen Methoden vorzusehen;
- die Studierenden zu selbstständigem Lernen zu ermutigen und ihnen als Lehrer gleichzeitig angemessene Orientierung und Unterstützung zu bieten;
- gegenseitigen Respekt in der Beziehung zwischen Lernenden und Lehrenden zu fördern;
- ein angemessenes Verfahren für den Umgang mit studentischen Beschwerden bereitzustellen.

Da die Beurteilung der Studierenden große Auswirkungen auf ihr Vorankommen und ihren weiteren Werdegang hat, berücksichtigt die Qualitätssicherung in diesem Bereich Folgendes:

- Die Prüfer sind mit den vorhandenen Test- und Prüfungsverfahren vertraut und werden bei der Entwicklung ihrer Prüfungskompetenzen unterstützt;
- Die Kriterien und die Form der Prüfung sowie die Kriterien für die Notenvergabe werden im Voraus bekannt gegeben;
- Die Prüfung ermöglicht den Studierenden zu zeigen, in welchem Umfang sie die gewünschten Lernergebnisse erreicht haben. Die Studierenden erhalten Rückmeldungen, die – falls erforderlich – mit Empfehlungen für ihren Lernprozess / das weitere Studium verbunden sind;
- Wenn möglich, wird die Prüfung durch mehr als einen Prüfer durchgeführt;
- Die Prüfungsordnung berücksichtigt mildernde Umstände;
- Die Prüfungen werden konsistent, für alle Studierenden in gleicher Weise und nach den vorgegebenen Verfahren durchgeführt;
- Ein formelles Einspruchsverfahren für Studierende ist vorhanden.

1.4 Zulassung, Studienverlauf, Anerkennung und Studienabschluss

Hochschulen verfügen über Regelungen für alle Phasen des „student life cycle“, z. B. Zulassung zum Studium, Studienfortschritt, Anerkennung und Abschluss, die im Voraus festgelegt und veröffentlicht wurden.

Leitlinien:

Es ist im Interesse der Studierenden, der Studiengänge, der Hochschulen und der Systeme, Studierende durch die Bereitstellung geeigneter Voraussetzungen und Hilfestellungen in ihrer akademischen Laufbahn zu fördern. Insbesondere im Sinne der Mobilität der Studierenden innerhalb

eines sowie zwischen verschiedenen Hochschulsystemen sind angemessene Zulassungs-, Anerkennungs- und Abschlussverfahren unverzichtbar.

Wichtig ist, dass die Zugangsbestimmungen sowie die Zulassungsverfahren und -kriterien einheitlich und transparent angewendet werden. Hochschule und Studiengang werden den Studierenden im Rahmen einer Einführung vorgestellt.

Die Hochschulen benötigen Verfahren und Instrumente, die es ihnen ermöglichen, Informationen zu den Studienverläufen zu erfassen, zu beobachten und diesbezügliche Maßnahmen zu ergreifen.

Die gerechte Anerkennung von Hochschulabschlüssen, Studienzeiten und bereits erworbenen Kenntnissen, einschließlich der Anerkennung nicht-formaler und informeller Lernerfahrungen, ist ein wesentlicher Bestandteil des Studienverlaufs der Studierenden und Voraussetzung für ihre Mobilität. Angemessene Anerkennungsverfahren beruhen auf

- der Übereinstimmung der Anerkennungspraxis der Hochschulen mit den Grundsätzen des Übereinkommens von Lissabon über die Anerkennung von Qualifikationen;
- der Zusammenarbeit mit anderen Hochschulen, Qualitätssicherungsagenturen und dem nationalen ENIC/NARIC-Netzwerk, um eine abgestimmte landesweite Anerkennung zu gewährleisten.

Am Ende der Studienzeit steht der Studienabschluss. Es ist erforderlich, dass die Studierenden ein Dokument erhalten, das die von ihnen erworbene Qualifikation erläutert, einschließlich der erzielten Lernergebnisse, des Kontexts, der Ebene, der Inhalte und des Status des erfolgreich absolvierten Studiums.

1.5 Lehrende

Standard:

Hochschulen vergewissern sich der Kompetenz ihrer Lehrenden. Sie setzen gerechte und transparente Verfahren für die Neueinstellung und Weiterbildung ihrer Beschäftigten ein.

Leitlinien:

Die Lehrenden haben die wesentliche Aufgabe, den Studierenden eine hochwertige Lernerfahrung und den Erwerb von Wissen, Kompetenzen und Fähigkeiten zu ermöglichen. Angesichts der zunehmenden Heterogenität der Studierendenschaft und des verstärkten Fokus auf die Lernergebnisse wird studierendenzentriertes Lernen und Lehren immer wichtiger. Damit ändert sich auch die Rolle der Lehrenden (siehe Standard 1.3).

In erster Linie sind die Hochschulen für die Qualität ihrer Beschäftigten und für förderliche Arbeitsbedingungen verantwortlich, so dass erfolgreich gearbeitet werden kann. Eine solche Umgebung

- definiert und befolgt klare, transparente und gerechte Verfahren für die Neueinstellung von Lehrenden und schafft Beschäftigungsbedingungen, die die Bedeutung der Lehre anerkennen;
- bietet den Lehrenden Gelegenheiten und Unterstützung für ihre berufliche Weiterentwicklung;
- fördert Forschungsaktivitäten, um die Verbindung von Lehre und Forschung zu vertiefen;
- fördert innovative Lehrmethoden und den Einsatz neuer Technologien.

1.6 Lernumgebung

Standard:

Hochschulen verfügen über angemessene Mittel zur Finanzierung von Studium und Lehre und stellen sicher, dass für die Studierenden jederzeit ein hinlängliches und leicht zugängliches Angebot an Lernmitteln und Betreuung bereitsteht.

Leitlinien:

Die Hochschulen halten eine breitgefächerte Ausstattung bereit, die das Studium unterstützt und eine positive Hochschulerfahrung ermöglicht. Dazu gehören neben physischen Ressourcen / Sachmitteln wie etwa Bibliotheken, Studienräumen und IT-Infrastruktur, auch die Betreuung durch Tutorinnen und Tutoren, Studienberaterinnen und Studienberater und andere Ratgeber. Das Betreuungsangebot ist besonders wichtig wenn es darum geht, die Mobilität der Studierenden innerhalb eines sowie zwischen verschiedenen Hochschulsystemen zu unterstützen.

Die Bedürfnisse einer heterogenen Studierendenschaft (u. a. ältere, ausländische, berufstätige oder in Teilzeit Studierende sowie Studierende mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen) und die Ausrichtung auf studierendenzentriertes Lernen sowie flexible Lern- und Lehrmethoden werden bei der Zuteilung, Planung und Bereitstellung des Lernmittel- und Betreuungsangebots berücksichtigt.

Je nach institutionellem Kontext können diese Unterstützungsleistungen und Einrichtungen ganz unterschiedlich aussehen. In jedem Fall gewährleistet die interne Qualitätssicherung, dass die gesamte Ausstattung zweckdienlich und zugänglich ist und die Studierenden über die Dienstleistungen informiert werden, die ihnen zur Verfügung stehen.

Die Betreuerinnen und Betreuer sowie die Beschäftigten in der Verwaltung haben einen entscheidenden Einfluss auf das Betreuungsangebot; sie müssen daher qualifiziert sein und sich weiterbilden können.

1.7 Informationsmanagement

Standard:

Hochschulen stellen sicher, dass sie die für die erfolgreiche Durchführung der Studiengänge und für andere Aktivitäten relevanten Daten erheben, analysieren und nutzen.

Leitlinien:

Um fundierte Entscheidungen treffen zu können und zu erkennen, was gut funktioniert und was verändert werden sollte, braucht es verlässliche Daten. Mittels effektiver Verfahren werden Informationen über Studiengänge und andere Aktivitäten gesammelt, analysiert und dem internen System zur Qualitätssicherung zugeführt.

Welche Daten erfasst werden, hängt in gewissem Maße vom Typ und der Aufgabe der Hochschulen ab. Folgende Daten sind relevant:

- Leistungsindikatoren (KPI);
- das Profil der Studierendenschaft;
- Studienverläufe, Erfolgs- und Abbruchquoten;
- die Zufriedenheit der Studierenden mit den Studiengängen;
- die verfügbare Ausstattung und Betreuung;
- Berufswege der Absolventinnen und Absolventen.

Die Daten können auf verschiedene Weisen erhoben werden. Wichtig ist, dass Studierende und Beschäftigte an der Zulieferung und Auswertung der Daten sowie an der Planung von Folgeaktivitäten beteiligt werden.

1.8 Öffentliche Informationen

Standard:

Hochschulen veröffentlichen leicht verständliche, korrekte, objektive, aktuelle und gut zugängliche Informationen über ihre Aktivitäten und Studiengänge.

Leitlinien:

Informationen über die Aktivitäten einer Hochschule sind nützlich für die Studierenden von heute und morgen, aber auch für Absolventinnen und Absolventen, weitere Interessengruppen und die Öffentlichkeit.

Daher informieren Hochschulen über ihre Aktivitäten – unter anderem über ihre Studiengänge und Auswahlkriterien, die vorgesehenen Lernergebnisse der Studiengänge, die Qualifikationen, die sie verleihen, die eingesetzten Lehr-, Lern- und Prüfverfahren, die Erfolgsquoten, die den Studierenden angebotenen Lernmöglichkeiten sowie die Berufslaufbahnen von Absolventinnen und Absolventen.

1.9 Fortlaufende Beobachtung und regelmäßige Überprüfung der Studiengänge**Standard:**

Hochschulen beobachten kontinuierlich ihre Studiengänge und überprüfen sie regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie die gesteckten Ziele erreichen und die Bedürfnisse der Studierenden und der Gesellschaft erfüllen. Die Überprüfungen führen zur kontinuierlichen Verbesserung der Studiengänge. Über alle in diesem Zusammenhang geplanten oder daraus resultierenden Maßnahmen werden alle Betroffenen informiert.

Leitlinien:

Die regelmäßige Beobachtung (Monitoring), Überprüfung und Überarbeitung der Studiengänge gewährleistet, dass das Angebot auch weiterhin angemessen ist und eine förderliche und effektive Lernumgebung für die Studierenden entsteht.

In diesem Prozess sollen folgende Aspekte regelmäßig beurteilt bzw. einbezogen werden:

- der Inhalt der Studiengänge vor dem Hintergrund der jüngsten Forschung im jeweiligen Fach, um die Aktualität des Studiengangs zu gewährleisten;
- die sich verändernden gesellschaftlichen Bedürfnisse;
- der Arbeitsaufwand, die Studienverläufe und Abschlüsse der Studierenden;
- die Effektivität der Prüfungsverfahren, die von den Studierenden durchlaufen werden;
- die Erwartungen und Bedürfnisse sowie die Zufriedenheit der Studierenden mit den Studiengängen;
- die Lernumgebung und die Betreuungsangebote sowie deren Eignung für die Studiengänge.

Die Studiengänge werden regelmäßig unter Einbeziehung der Studierenden und weiterer Interessengruppen überprüft und überarbeitet. Die erhobenen Daten werden analysiert und die Studiengänge so modifiziert, dass ihre Aktualität gewährleistet ist. Die überarbeiteten Studiengangbeschreibungen werden veröffentlicht.

1.10 Regelmäßige externe Qualitätssicherung

Standard:

Hochschulen durchlaufen regelmäßig externe Qualitätssicherungsverfahren in Übereinstimmung mit den ESG.

Leitlinien:

Die externe Qualitätssicherung kann unterschiedliche Formen annehmen. Sie kann die Wirksamkeit der internen Qualitätssicherung bestätigen, Verbesserungen anregen und den Hochschulen neue Perspektiven aufzeigen. Sie stellt den Hochschulen und der Öffentlichkeit Informationen über die Qualität der Hochschulaktivitäten zur Verfügung.

Die Hochschulen nehmen regelmäßig an externen Qualitätssicherungsverfahren teil, die – sofern relevant – auch den rechtlichen Rahmen berücksichtigen, der die Hochschularbeit regelt. Daher kann die externe Qualitätssicherung je nach Art dieses rechtlichen Rahmens verschiedene Formen annehmen und sich auf unterschiedliche organisatorische Ebenen (etwa Studiengänge, Fakultäten oder Hochschulen als Ganzes) beziehen.

Qualitätssicherung ist ein kontinuierlicher Prozess, der nicht mit dem externen Feedback, einem Bericht oder mit den Folgeaktivitäten innerhalb der Hochschule endet. Daher stellen die Hochschulen sicher, dass ihre Fortschritte seit dem letzten Verfahren externer Qualitätssicherung bei der Vorbereitung auf das nächste Verfahren bedacht werden.

Teil 2: Standards und Leitlinien für die externe Qualitätssicherung

2.1 Berücksichtigung der internen Qualitätssicherung

Standard:

Die externe Qualitätssicherung befasst sich mit der Effektivität der in Teil 1 der ESG beschriebenen internen Qualitätssicherungsverfahren.

Leitlinien:

Die Qualitätssicherung in der Hochschulbildung geht davon aus, dass die Hochschulen für die Qualität ihrer Studiengänge und ihrer anderen Angebote verantwortlich sind. Daher ist es wichtig, dass die externe Qualitätssicherung diese Verantwortung der Hochschulen anerkennt und fördert. Um die Verbindung zwischen interner und externer Qualitätssicherung zu gewährleisten, beinhaltet die externe Qualitätssicherung eine Betrachtung der in Teil 1 genannten Standards. Je nach Art der externen Qualitätssicherung kann dies in unterschiedlicher Weise geschehen.

2.2 Gestaltung geeigneter Verfahren

Standard:

Die externe Qualitätssicherung wird so definiert und gestaltet, dass sie ihre Absichten und Ziele erreichen kann und zudem die relevanten rechtlichen Regelungen berücksichtigt. Die Interessengruppen sind in die Gestaltung und kontinuierliche Verbesserung der externen Qualitätssicherung eingebunden.

Leitlinien:

Um Effektivität und Objektivität zu garantieren, verfolgt die externe Qualitätssicherung klare, mit den Interessenvertretern vereinbarte Ziele.

Die Absichten, Ziele und Umsetzung der Verfahren berücksichtigen den Arbeits- und Kostenaufwand für die Hochschulen und dass die externe Qualitätssicherung die Hochschulen bei der Qualitätsverbesserung unterstützen sowie es ihnen ermöglichen soll, diese Verbesserungen deutlich zu machen. Ebenso wird die Notwendigkeit klarer Informationen über die Ergebnisse und Folgeaktivitäten berücksichtigt.

Das externe Qualitätssicherungssystem kann flexibler gehandhabt werden, wenn die Hochschulen die Wirksamkeit ihrer eigenen, internen Maßnahmen zur Qualitätssicherung nachweisen können.

2.3 Umsetzung der Verfahren**Standard:**

Die externen Qualitätssicherungsverfahren sind zuverlässig, nützlich, und vorab definiert. Sie werden konsequent durchgeführt und veröffentlicht. Dazu gehören

- **eine Selbstbewertung oder ein vergleichbares Verfahren;**
- **eine externe Begutachtung, die üblicherweise einen Vor-Ort-Besuch einschließt;**
- **ein Bericht über die externe Begutachtung;**
- **konsequente Folgemaßnahmen.**

Leitlinien:

Akzeptanz und Wirkung der externen Qualitätssicherung hängen von ihrer professionellen, konsequenten und transparenten Durchführung ab.

Abhängig von der Gestaltung des externen Qualitätssicherungssystems stellen die Hochschulen die Grundlage für die externe Qualitätssicherung entweder durch einen Selbstbericht oder durch eine Sammlung anderer Materialien und Nachweise zur Verfügung. Die schriftliche Dokumentation wird üblicherweise durch Gespräche mit den Interessensvertretern beim Vor-Ort-Besuch ergänzt. Die Ergebnisse der Überprüfung werden in einem von der externen Expertengruppe (siehe Standard 2.4) verfassten Bericht (siehe Standard 2.5) zusammengestellt.

Die externe Qualitätssicherung endet nicht mit diesem Expertenbericht, der klare Handlungsempfehlungen für die Hochschulen enthält. Die Agenturen verfügen über konsequente Nachfolgeaktivitäten, die von den Hochschulen ergriffene Maßnahmen in Betracht ziehen. Wie diese Folgeaktivitäten aussehen, hängt von der Gestaltung der externen Qualitätssicherung ab.

2.4 Peer-Review-Experten

Standard:

Die externe Qualitätssicherung wird von externen Gruppen von Expertinnen und Experten durchgeführt, denen auch mindestens ein studentisches Mitglied angehört.

Leitlinien:

Kern der externen Qualitätssicherung ist das breite Spektrum an Expertise, das die Expertengruppen mitbringen. Sie unterstützen die Arbeit der Agenturen, indem sie unterschiedliche Sichtweisen beisteuern: die der Hochschulen, der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, der Studierenden und die der Arbeitgeber bzw. Berufspraxis.

Um den Wert und die Stimmigkeit der Arbeit der Expertinnen und Experten zu gewährleisten,

- werden sie sorgfältig ausgewählt;

- verfügen sie über die erforderlichen Fähigkeiten und sind für ihre Aufgabe qualifiziert;
- erhalten sie eine geeignete Schulung und/oder Vorbereitung.

Die Agenturen gewährleisten die Unabhängigkeit der Expertinnen und Experten, indem sie mögliche Interessenkonflikte mithilfe geeigneter Maßnahmen verhindern.

Die Einbindung internationaler Expertinnen und Experten in die externe Qualitätssicherung – z. B. als Mitglieder von sogenannten Peer Panels – bereichert die Entwicklung und Durchführung der Verfahren um eine weitere Dimension.

2.5 Kriterien für die Ergebnisse

Standard:

Sämtliche Ergebnisse oder Beurteilungen, die aus der externen Qualitätssicherung resultieren, beruhen auf eindeutigen und veröffentlichten Kriterien, die konsistent angewendet werden, unabhängig davon, ob das Verfahren in eine formale Entscheidung mündet.

Leitlinien:

Die externe Qualitätssicherung und insbesondere ihre Ergebnisse haben erheblichen Einfluss auf die begutachteten und beurteilten Hochschulen und Studiengänge.

Im Interesse der Gerechtigkeit und der Verlässlichkeit beruhen die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung auf vorab definierten und veröffentlichten Kriterien, die einheitlich ausgelegt werden und evidenzbasiert sind. Abhängig vom externen Qualitätssicherungssystem können die Ergebnisse unterschiedlich formuliert sein, z. B. als Empfehlungen, Beurteilungen oder formale Entscheidungen.

2.6 Berichte

Standard:

Die vollständigen Expertenberichte werden veröffentlicht; sie sind klar formuliert und der wissenschaftlichen Gemeinschaft, externen Partnern und weiteren interessierten Personen zugänglich. Falls die Agenturen aufgrund dieser Berichte formale Entscheidungen treffen, werden diese zusammen mit dem jeweiligen Bericht veröffentlicht.

Leitlinien:

Der Expertenbericht bildet die Grundlage für die auf die externe Bewertung folgenden Maßnahmen und informiert die Öffentlichkeit über die Aktivitäten einer Hochschule. Damit der Bericht diese Aufgabe erfüllen kann, ist es notwendig, dass seine Sprache und Struktur klar und präzise sind und folgende Themen abgedeckt werden:

- Beschreibung des Kontextes (zur besseren Einordnung der Hochschule und ihres spezifischen Umfelds);
- Beschreibung des jeweiligen Verfahrens und einschließlich der beteiligten Expertengruppe;
- Nachweise, Analysen und Befunde;
- Schlussfolgerungen;
- Beispiele für gute Praxis innerhalb der Hochschule;
- Empfehlungen für Folgemaßnahmen.

Eine Kurzfassung des Berichts kann hilfreich sein.

Es erhöht die sachliche Richtigkeit des Berichts, wenn die Hochschule vor dessen Fertigstellung Gelegenheit erhält, auf sachliche Fehler hinzuweisen.

2.7 Beschwerden und Einsprüche

Standard:

Bei der Gestaltung der externen Qualitätssicherungsverfahren werden auch eindeutig definierte Beschwerde- und Einspruchsverfahren festgelegt und die Hochschulen darüber informiert.

Leitlinien:

Um die Rechte der Hochschulen zu wahren und Fairness bei der Entscheidungsfindung zu gewährleisten, arbeitet die externe Qualitätssicherung transparent und verantwortungsvoll. Dennoch lassen sich Missverständnisse oder Unzufriedenheit mit dem Verfahren oder dessen formalen Ergebnissen nicht immer vermeiden.

Die Hochschulen brauchen daher Verfahren, um solche Unstimmigkeiten mit den Agenturen zu erörtern; die Agenturen wiederum benötigen klar definierte und einheitlich angewandte Verfahren, um solche Angelegenheiten professionell handhaben zu können.

Ein Beschwerdeverfahren gibt den Hochschulen die Möglichkeit, ihre Unzufriedenheit mit der Durchführung des Verfahrens oder den Durchführenden zu äußern.

Ein Einspruchsverfahren ermöglicht den Hochschulen, die formalen Ergebnisse des Verfahrens infrage zu stellen. Es gibt ihnen die Gelegenheit nachzuweisen, dass beispielsweise die Ergebnisse nicht auf stichhaltigen Belegen basieren, dass Kriterien nicht korrekt angewendet wurden oder dass das Verfahren nicht korrekt durchgeführt wurde.

Teil 3: Standards und Leitlinien für Qualitätssicherungsagenturen

3.1 Aktivitäten, Strategie und Verfahren zur Qualitätssicherung

Standard:

Agenturen führen regelmäßig die in Teil 2 der ESG beschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren durch. Sie verfolgen verständliche und explizite Absichten und Ziele, die Teil ihres veröffentlichten Leitbilds sind und die ihre tägliche Arbeit bestimmen. Die Agenturen gewährleisten, dass in ihren Strukturen und an ihrer Arbeit auch Interessenvertreter beteiligt sind.

Leitlinien:

Voraussetzung für eine sinnvolle externe Qualitätssicherung ist das Vertrauen von Hochschulen und Öffentlichkeit in die Agenturen.

Daher werden die Absichten und Ziele der Aktivitäten zur Qualitätssicherung erläutert und veröffentlicht. Dies gilt auch für die Gestaltung der Beziehungen zwischen den Agenturen und den Interessenvertretern im Hochschulbereich – insbesondere den Hochschulen selbst – sowie für den Arbeitsbereich der Agenturen. Die Expertise von Agenturen kann durch die Aufnahme von internationalen Mitgliedern in ihre Gremien erweitert werden.

Die Agenturen führen eine Vielzahl von Aktivitäten der externen Qualitätssicherung durch, die unterschiedliche Ziele verfolgen. Dazu gehören u. a. die Evaluierung, Überprüfung, Auditierung, Bewertung, Akkreditierung oder vergleichbare Aktivitäten, die einzelne Studiengänge oder Hochschulen zum Gegenstand haben und sich hinsichtlich ihrer Durchführung unterscheiden. Nehmen die Agenturen auch andere Aufgaben wahr, ist eine deutliche Trennung der externen Qualitätssicherung von weiteren Tätigkeitsfeldern notwendig.

3.2 Offizieller Status

Standard:

Agenturen haben eine gesicherte Rechtsgrundlage und sind von den zuständigen Behörden als Qualitätssicherungsagenturen offiziell anerkannt.

Leitlinien:

Insbesondere wenn die externe Qualitätssicherung zu aufsichtsrechtlichen Zwecken durchgeführt wird, müssen sich die Hochschulen darauf verlassen können, dass die Ergebnisse dieses Verfahrens innerhalb ihres Hochschulsystems, von staatlicher Seite, von den Interessenvertretern und von der Öffentlichkeit akzeptiert werden.

3.3 Unabhängigkeit

Standard:

Agenturen sind unabhängig und handeln eigenständig. Sie sind in vollem Umfang für ihre Arbeit und deren Ergebnisse verantwortlich und werden nicht durch Dritte beeinflusst.

Leitlinien:

Autonome Hochschulen brauchen unabhängige Agenturen als Gegenüber.

Für die Beurteilung der Unabhängigkeit einer Agentur sind folgende Aspekte relevant:

- Organisatorische Unabhängigkeit, die durch offizielle Dokumente, z. B. der jeweiligen Regierung, Gesetze oder Statuten der Organisation, nachgewiesen wird. Darin wird festgehalten, dass die Agentur unabhängig von Dritten – etwa

Hochschulen, Regierungen und anderen Interessengruppen – arbeitet.

- Operative Unabhängigkeit: Die Verfahren und Methoden der Agenturen werden unabhängig von Dritten – z. B. Hochschulen, Regierungen und anderen Interessenvertretern – definiert und angewendet. Diese Unabhängigkeit ist auch bei der Ernennung und Berufung externer Expertinnen und Experten zu gewährleisten.
- Unabhängigkeit der offiziellen Ergebnisse: Expertinnen und Experten aus den Reihen relevanter Interessenvertreter, insbesondere der Studierenden, nehmen zwar an Qualitätssicherungsverfahren teil, die Ergebnisse dieser Verfahren werden jedoch allein von den Agenturen verantwortet.

Allen Personen, die – etwa als Expertinnen und Experten – an der externen Qualitätssicherung mitwirken, ist bekannt, dass sie diese Aufgabe aufgrund ihrer persönlichen Kompetenz wahrnehmen und nicht als Vertreterinnen und Vertreter ihrer Organisation, selbst wenn sie von dieser für die Aufgabe vorgeschlagen wurden. Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar um zu gewährleisten, dass Verfahren und Entscheidungen ausschließlich auf Sachkenntnis beruhen.

3.4 Thematische Analysen

Standard:

Agenturen veröffentlichen regelmäßig Berichte, in denen die allgemeinen Erkenntnisse beschrieben und analysiert werden, die sie bei der Durchführung der externen Qualitätssicherung gewonnen haben.

Leitlinien:

Durch ihre Tätigkeit gewinnen Agenturen Erkenntnisse über Studiengänge und Hochschulen, die auch jenseits des einzelnen Verfahrens nützlich sind und als Grundlage für strukturierte Analysen des gesamten Hochschulsystems dienen können. Diese Erkenntnisse können zur Reflexion und Verbesserung der Strategien und Verfahren der Qualitätssicherung im institutionellen, nationalen und internationalen Kontext beitragen.

Gründliche und sorgfältige Analysen dieser Erkenntnisse zeigen Entwicklungen und Trends auf und machen auf Bereiche aufmerksam, die sich durch gute Praxis auszeichnen oder durch fortdauernde Schwierigkeiten gekennzeichnet sind.

3.5 Ressourcen**Standard:**

Agenturen verfügen über ausreichend und angemessene – sowohl finanzielle wie auch personelle – Ressourcen für ihre Arbeit.

Leitlinien:

Angesichts der Bedeutung der Hochschulbildung für die Entwicklung der Gesellschaft und ihrer Bürgerinnen und Bürger ist die angemessene Ausstattung der Agenturen im öffentlichen Interesse. Eine angemessene Ausstattung der Agentur ist die Voraussetzung, um erfolgreiche und effiziente Arbeit in der Qualitätssicherung zu leisten. Außerdem ermöglicht sie es den Agenturen, ihre eigene Praxis zu reflektieren und zu verbessern sowie die Öffentlichkeit über ihre Arbeit zu informieren.

3.6 Interne Qualitätssicherung und Professionalität

Standard:

Agenturen verfügen über Verfahren für ihre interne Qualitätssicherung, die sich auf die Definition, die Sicherung und die Verbesserung der Qualität und Integrität ihrer Tätigkeit beziehen.

Leitlinien:

Agenturen sind ihren Anspruchsgruppen gegenüber rechenschaftspflichtig. Daher ist für ihre Arbeit ein hohes Maß an Professionalität und Integrität unverzichtbar. Um den Hochschulen und der Gesellschaft optimale Dienstleistungen anbieten zu können, überprüfen und verbessern die Agenturen ihre eigene Tätigkeit fortlaufend.

Die Agenturen wenden eine eigene interne Qualitätssicherung an, die auf ihrer Website veröffentlicht ist. Diese

- gewährleistet, dass alle Personen, die für die Agentur tätig werden, kompetent sind und sich professionell und ethisch korrekt verhalten;
- schließt interne und externe Feedback-Mechanismen ein, die zur kontinuierlichen Verbesserung innerhalb der Agentur beitragen;
- beugt Intoleranz oder jeglicher Art von Diskriminierung vor;
- legt dar, wie die Agentur in angemessener Weise mit den zuständigen Behörden jener Rechtsordnungen kommuniziert, wo sie tätig wird;
- gewährleistet die Übereinstimmung mit den ESG, wenn Dritte im Auftrag der Agentur Tätigkeiten vollständig oder teilweise übernehmen oder Materialien erstellen;
- ermöglicht der Agentur, den Status und die Anerkennung der Hochschulen festzustellen, an denen sie externe Qualitätssicherungsverfahren durchführt.

3.7 Regelmäßige externe Überprüfung der Agenturen

Standard:

Agenturen unterziehen sich mindestens alle fünf Jahre einer externen Überprüfung um nachzuweisen, dass sie die ESG einhalten.

Leitlinien:

Die regelmäßige externe Überprüfung hilft den Agenturen, ihre Strategien und Tätigkeiten zu überdenken. Sie gibt den Agenturen die Gelegenheit, sich und ihre Anspruchsgruppen darüber zu vergewissern, dass sie die in den ESG niedergelegten Grundsätze jederzeit einhalten.

III. Anhang: Zusammenfassung

Teil 1: Standards für die interne Qualitätssicherung

1.1 Strategie für die Qualitätssicherung

Hochschulen verfügen über eine öffentlich zugängliche Strategie für die Qualitätssicherung, die Teil ihres strategischen Managements ist. Diese Strategie wird mithilfe geeigneter Strukturen und Prozesse von den internen Interessenvertretern entwickelt und umgesetzt, wobei externe Interessengruppen¹⁰ einbezogen werden.

1.2 Gestaltung und Genehmigung von Studiengängen¹¹

Hochschulen verfügen über Verfahren für die Gestaltung und Genehmigung ihrer Studiengänge. Die Studiengänge sind so gestaltet, dass ihre Ziele, einschließlich der erwünschten Lernergebnisse, erreicht werden können. Die Qualifikation, die im Rahmen eines Studiengangs erworben wird, ist eindeutig definiert und kommuniziert; sie bezieht sich auf die entsprechende Ebene des nationalen Qualifikationsrahmens für die Hochschulbildung und folglich auch auf den Qualifikationsrahmen für den Europäischen Hochschulraum.

1.3 Studierendenzentriertes Lernen, Lehren und Prüfen

Hochschulen gewährleisten, dass die angebotenen Studiengänge so durchgeführt werden, dass sie die Studierenden ermutigen, eine aktive Rolle in der Gestaltung des Lernprozesses zu übernehmen, und dass dieser Ansatz auch bei der Beurteilung der Studierenden / bei Prüfungen berücksichtigt wird.

¹⁰ Soweit nicht anders angegeben, bezeichnet der Begriff Interessengruppen hier nicht nur alle Akteure innerhalb einer Hochschule, einschließlich der Studierenden und der Beschäftigten, sondern schließt auch externe Interessenvertreter ein, wie beispielsweise Arbeitgeber und externe Partner der Hochschulen.

¹¹ In diesem Dokument bezeichnet der Begriff „Studiengang“ Hochschulbildung im weitesten Sinne, also auch Studienangebote ohne formalen Abschluss.

1.4 Zulassung, Studienverlauf, Anerkennung und Studienabschluss

Hochschulen verfügen über Regelungen für alle Phasen des „student life cycle“, z. B. Zulassung zum Studium, Studienfortschritt, Anerkennung und Abschluss, die im Voraus festgelegt und veröffentlicht wurden.

1.5 Lehrende

Hochschulen vergewissern sich der Kompetenz ihrer Lehrenden. Sie setzen gerechte und transparente Verfahren für die Neueinstellung und Weiterbildung ihrer Beschäftigten ein.

1.6 Lernumgebung

Hochschulen verfügen über angemessene Mittel zur Finanzierung von Studium und Lehre und stellen sicher, dass für die Studierenden jederzeit ein hinlängliches und leicht zugängliches Angebot an Lernmitteln und Betreuung bereitsteht.

1.7 Informationsmanagement

Hochschulen stellen sicher, dass sie die für die erfolgreiche Durchführung der Studiengänge und für andere Aktivitäten relevanten Daten erheben, analysieren und nutzen.

1.8 Öffentliche Informationen

Hochschulen veröffentlichen leicht verständliche, korrekte, objektive, aktuelle und gut zugängliche Informationen über ihre Aktivitäten und Studiengänge.

1.9 Fortlaufende Beobachtung und regelmäßige Überprüfung der Studiengänge

Hochschulen beobachten kontinuierlich ihre Studiengänge und überprüfen sie regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie die gesteckten Ziele erreichen und die Bedürfnisse der Studierenden und der Gesellschaft erfüllen. Die Überprüfungen führen zur kontinuierlichen Verbesserung der Studiengänge. Über alle in diesem Zusammenhang geplanten oder daraus resultierenden Maßnahmen werden alle Betroffenen informiert.

1.10 Regelmäßige externe Qualitätssicherung

Hochschulen durchlaufen regelmäßig externe Qualitätssicherungsverfahren in Übereinstimmung mit den ESG.

Teil 2: Standards für die externe Qualitätssicherung

2.1 Berücksichtigung der internen Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung befasst sich mit der Effektivität der in Teil 1 der ESG beschriebenen internen Qualitätssicherungsverfahren.

2.2 Gestaltung geeigneter Verfahren

Die externe Qualitätssicherung wird so definiert und gestaltet, dass sie ihre Absichten und Ziele erreichen kann und zudem die relevanten rechtlichen Regelungen berücksichtigt. Die Interessengruppen sind in die Gestaltung und kontinuierliche Verbesserung der externen Qualitätssicherung eingebunden.

2.3 Umsetzung der Verfahren

Die externen Qualitätssicherungsverfahren sind zuverlässig, nützlich, und vorab definiert. Sie werden konsequent durchgeführt und veröffentlicht. Dazu gehören

- eine Selbstbewertung oder ein vergleichbares Verfahren;
- eine externe Begutachtung, die üblicherweise einen Vor-Ort-Besuch einschließt;
- ein Bericht über die externe Begutachtung;
- konsequente Folgemaßnahmen.

2.4 Peer-Review-Experten

Die externe Qualitätssicherung wird von externen Gruppen von Expertinnen und Experten durchgeführt, denen auch mindestens ein studentisches Mitglied angehört.

2.5 Kriterien für die Ergebnisse

Sämtliche Ergebnisse oder Beurteilungen, die aus der externen Qualitätssicherung resultieren, beruhen auf eindeutigen und

veröffentlichten Kriterien, die konsistent angewendet werden, unabhängig davon, ob das Verfahren in eine formale Entscheidung mündet.

2.6 Berichte

Die vollständigen Expertenberichte werden veröffentlicht; sie sind klar formuliert und der wissenschaftlichen Gemeinschaft, externen Partnern und weiteren interessierten Personen zugänglich. Falls die Agenturen aufgrund dieser Berichte formale Entscheidungen treffen, werden diese zusammen mit dem jeweiligen Bericht veröffentlicht.

2.7 Beschwerden und Einsprüche

Bei der Gestaltung der externen Qualitätssicherungsverfahren werden auch eindeutig definierte Beschwerde- und Einspruchsverfahren festgelegt und die Hochschulen darüber informiert.

Teil 3: Standards für Qualitätssicherungsagenturen

3.1 Aktivitäten, Strategie und Verfahren zur Qualitätssicherung

Agenturen führen regelmäßig die in Teil 2 der ESG beschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren durch. Sie verfolgen verständliche und explizite Absichten und Ziele, die Teil ihres veröffentlichten Leitbilds sind und die ihre tägliche Arbeit bestimmen. Die Agenturen gewährleisten, dass in ihren Strukturen und an ihrer Arbeit auch Interessenvertreter beteiligt sind.

3.2 Offizieller Status

Agenturen haben eine gesicherte Rechtsgrundlage und sind von den zuständigen Behörden als Qualitätssicherungsagenturen offiziell anerkannt.

3.3 Unabhängigkeit

Agenturen sind unabhängig und handeln eigenständig. Sie sind in vollem Umfang für ihre Arbeit und deren Ergebnisse verantwortlich und werden nicht durch Dritte beeinflusst.

3.4 Thematische Analysen

Agenturen veröffentlichen regelmäßig Berichte, in denen die allgemeinen Erkenntnisse beschrieben und analysiert werden, die sie bei der Durchführung der externen Qualitätssicherung gewonnen haben.

3.5 Ressourcen

Agenturen verfügen über ausreichend und angemessene – sowohl finanzielle wie auch personelle – Ressourcen für ihre Arbeit.

3.6 Interne Qualitätssicherung und Professionalität

Agenturen verfügen über Verfahren für ihre interne Qualitätssicherung, die sich auf die Definition, die Sicherung und die Verbesserung der Qualität und Integrität ihrer Tätigkeit beziehen.

3.7 Regelmäßige externe Überprüfung der Agenturen

Agenturen unterziehen sich mindestens alle fünf Jahre einer externen Überprüfung um nachzuweisen, dass sie die ESG einhalten.

Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)

**Approved by the Ministerial
Conference in Yerevan,
14-15 May 2015**

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 co-operation with the European Students' Union (ESU)¹², 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 proposal to the Bologna Follow-up Group. Moreover the proposal 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.

¹² ESU was formerly known as ESIB – The National Unions of Students in Europe.

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)

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.¹³ 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

¹³ 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

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 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 innovation¹⁴. 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 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

¹⁴ Recommendation Rec (2007)6 by the Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

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 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 assessed¹⁵. This ensures that

¹⁵ 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

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 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.¹⁶ 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.

¹⁶ The standards make use of the common English usage of “should” which has the connotation of prescription and compliance.

Part 1: Standards and guidelines for internal quality assurance

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.¹⁷

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 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;

¹⁷ 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.

- 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 programmes¹⁸

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.

¹⁸ The term "programme" in these standards refers to higher education provision in its broadest sense, including provision that is not part of a programme leading to a formal degree.

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;
- 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;¹⁹
- are subject to a formal institutional approval process.

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

¹⁹ Placements include traineeships, internships and other periods of the programme that are not spent in the institution but that allow the student to gain experience in an area related to their studies.

- 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 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

- 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 recruitment 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:

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 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 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.

Part 2: Standards and guidelines for external quality assurance

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 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 (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 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 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.

Part 3: Standards and guidelines for quality assurance agencies

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 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.

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

- 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 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.

III. Annex: Summary list of standards

Part 1: Standards for internal quality assurance

1.1 Policy for quality assurance

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 stakeholders²⁰.

1.2 Design and approval of programmes²¹

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 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 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.

²⁰ 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.

²¹ The term "programme" in these standards refers to higher education provision in its broadest sense, including provision that is not part of a programme leading to a formal degree.

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.

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.

Part 2: Standards for external quality assurance

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 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.

Part 3: Standards for quality assurance agencies

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 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.