

# MOTIVAȚII ȘI OBSTACOLE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Prof.univ.dr.ing. Nicolae DRĂGULĂNESCU

Auditor al calității (DGQ-EOQ și TÜV),

Asesor EFQM ; Evaluator FPRC “J.M.JURAN”

Universitatea POLITEHNICA din București

Secretar general -

Fundația Română pentru Promovarea Calității, București ([www.frpc.ro](http://www.frpc.ro))

[nicudrag@artelecom.net](mailto:nicudrag@artelecom.net)

## 1. CONTEXTUL EUROPEAN/ MONDIAL

- **Declarația de la Sorbona (1998) :**  
SEIS - *Spațiul European al Învățământului Superior*
- **Declarația de la Bologna (1999) :** 6  
*obiective vizând compatibilizarea/ convergența sistemelor de învățământ superior până în anul 2010* [prin: sistemul de recunoaștere a diplomelor, sistemul ciclurilor Licență – Master -Doctorat, sistemul de credite transferabile europene (ECTS), promovarea mobilităților studenților și cadrelor didactice, promovarea cooperării europene în asigurarea calității, promovarea dimensiunii europene a învățământului superior]
- **Reuniunea de la Lisabona (2000) :**  
“În anii 2010-2020, Europa va deveni regiunea cu cea mai competitivă economie la nivel mondial” (actualmente existând *decalaje importante între UE și SUA-Japonia*)
- **Convenția de la Salamanca (2001) :**  
universitățile recunosc faptul că studenții lor au nevoie (de) și solicită calificări pe care să le poată folosi efectiv în continuarea studiilor sau pentru a se angaja pretutindeni în Europa (→ necesitatea unor rețele de calificări compatibile descrise prin *competențe* ca referențiale pentru crearea și evaluarea curriculum-ului, asigurând flexibilitatea și autonomia universitară în realizarea curriculum-ului)
- **Reuniunea de la Berlin (2003) :**  
definirea și implementarea unui *sistem național de asigurare a calității în învățământul superior*. S-a stabilit de comun acord că “responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții.” A fost mandatată **ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education)** pentru a elabora standarde, ghiduri și proceduri privind realizarea și funcționarea sistemelor de asigurare a calității în învățământul superior
- **Reuniunea de la Bergen (2005) :** *set de recomandări* (cu privire la : standarde, ghiduri și proceduri, cadrul național/ transnațional de calificare, descriptorii de ciclu, numărul minim de credite ECTS, învățarea pe tot parcursul vieții, etc.)

## 2. TENDINȚE ACTUALE

- **Liberalizarea pieței educaționale la nivel european și mondial** [→ *competiție accentuată exponențial pentru piețe (studenți) și resurse* ] :

în funcție de numărul studenților străini, România a ajuns de pe locul **9** (1980-81), pe locurile **19** (1994-95) și **24** (2001-2002)

- **Recunoașterea calificărilor absolvenților pe piața forței de muncă** (în scopul realizării *pieței unice europene a forței de muncă* și asigurarea *liberei circulații* a persoanelor în spațiul european, în cadrul *economiei bazate pe cunoaștere*)
- **Insertia rapidă a absolvenților pe piața forței de muncă** (→ reducerea duratei de acomodare la angajatori a absolvenților deveniți angajați)
- **Masificarea învățământului superior** – condiție esențială a *competitivității* economiilor naționale (în UE, cca. **21%** din populație a făcut studii superioare, comparativ cu **38%** în SUA și **43%** în Canada) : învățământul superior nu se mai adresează doar unor elite...

### 3. COOPERAREA EUROPEANĂ ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII

#### 3.1. ORGANIZAȚII EUROPENE

- ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education ([www.enqa.net](http://www.enqa.net)) – Helsinki
- EUA – European University Association ([www.eua.be](http://www.eua.be)) – Bruxelles
- ESIB – The National Unions of Students in Europe ([www.esib.org](http://www.esib.org)) – Bruxelles
- EURASHE - European Association of Institutions in Higher Education ([www.eurashe.be](http://www.eurashe.be)) - Bruxelles
- ECA – European Cooperation for Accreditation ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org))
- CEE Network - Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies ([www.uka.amu.edu.pl/subnetwork.html](http://www.uka.amu.edu.pl/subnetwork.html)) - Vienna

#### 3.2. ORGANIZAȚII NAȚIONALE (exemple)

- QAA - Quality Assurance Agency for Higher Education (Marea Britanie)
- NOKUT – Norwegian Agency for Quality Education in Higher Education (Norvegia)
- CQAHE - Centre for Quality Assessment in Higher Education (Lituania)
- ANECA - National Agency for Quality Assessment and Accreditation of Spain (Spania)
- ACQUIN – Accreditation, Certification and Quality Assurance Institute (Germania)
- CNE – Comite National d’Evaluation (France)

### 4. RECOMANDĂRILE COMISIEI EUROPENE PENTRU RECUNOAȘTEREA RECIPROCĂ A SISTEMELOR CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

1. *Instituirea unor mecanisme interne de asigurare a calității și promovarea unui management eficace și eficient al calității*

2. *Realizarea și aplicarea unui set comun de standarde, proceduri și linii directoare (ghiduri)*

3. *Înființarea unui Registru European al Agențiilor de asigurare a calității*

4. *Autonomia totală a instituției de învățământ superior în alegerea unei agenții de asigurare a calității înregistrate de Registrul european*

5. Obligația statelor membre ale procesului Bologna de a accepta *evaluările efectuate de*

*orice agenție înscrisă la Registrul european și de a valida rezultatele acesteia*

## 5. RAPORTUL ENQA LA REUNIUNEA DE LA BERGEN ( Raportul “*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*” - 41 pagini)

1. Introducere privind **bazele** (principiile, scopurile și obiectivele, etc.) **standardelor și ghidurilor de asigurare a calității în învățământul superior**

2.1. Lista **standardelor și ghidurilor europene** privind *asigurarea internă* a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior

2.2. Lista **standardelor europene** privind *asigurarea externă* a calității în învățământului superior

2.3. Lista **standardelor europene** privind agențiile de asigurare externă a calității

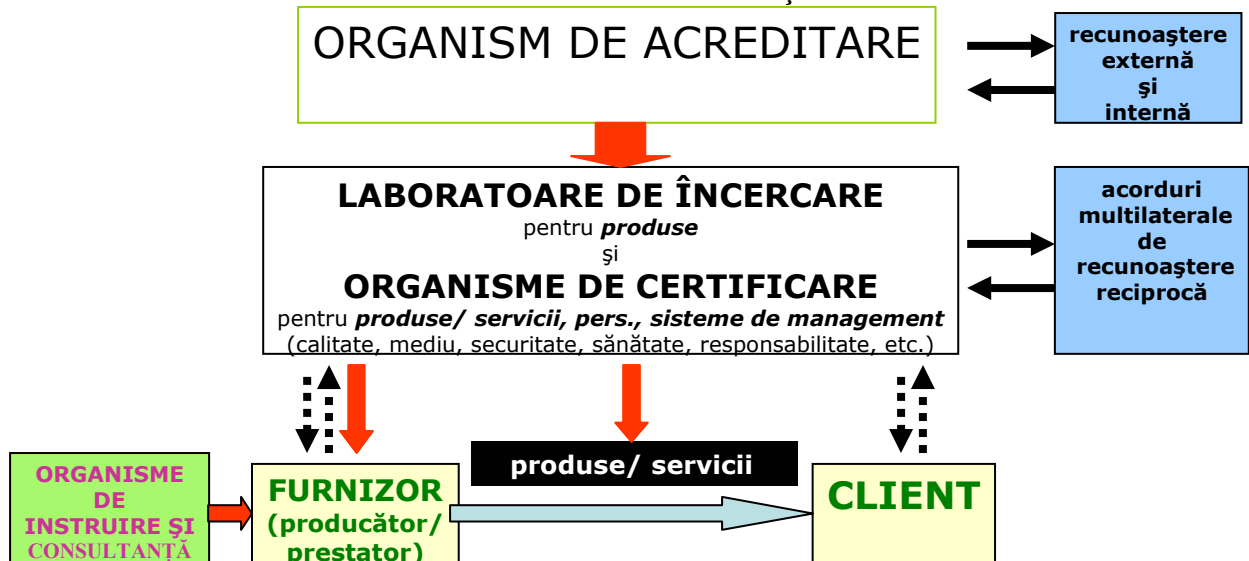
3. Descrierea **sistemului de evaluare “peer review”** pentru agențiile de asigurare a calității

(Contextul internațional, Evaluarea ciclică a agențiilor, Registrul agențiilor de asigurare a calității ce funcționează în Europa, Forumul Consultativ pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior)

4. Perspective și provocări

Anexă: Un **model teoretic de evaluare** a agențiilor de asigurare a calității

## 6. GENERAREA ÎNCREDERII PRIN CERTIFICARE și ACREDITARE



## 7. TREPTELE CREDIBILITĂȚII



## 8. DEFINIȚII STANDARDIZATE INTERNAȚIONAL

- **CALITATE** = măsura în care un ansamblu de *caracteristici intrinseci* satisface/ îndeplinește *cerințele* (SR EN ISO 9000:2001)
- **CERINȚĂ** = *nevoie sau așteptare*, în general implicită sau obligatorie (SR EN ISO 9000:2001)

### REMARCI:

- cerințele privind un produs/ serviciu se pot referi la aspecte ca : *performanțele, facilitățile de utilizare, siguranța în funcționare* (disponibilitate, fiabilitate, mentenabilitate), *securitatea* produsului/ serviciului, etc.

- cerințele pot fi: *cerințe contractuale* (ale unui anumit client), *cerințe ale pieței, cerințe juridice* (conforme reglementărilor în vigoare), *cerințe interne specifice organizației*, etc.

- cerințele pot fi: *explicite, implicite, obligatorii, facultative* (sau *voluntare*)

- unele cerințe trebuie și pot fi satisfăcute de caracteristicile produsului / serviciului, devenind **“cerințe referitoare la calitate”**

- cerințele (ca REFERENȚIAL) pot fi prezentate în *STANDARDE* (*ce*

*trebuie făcut ?* de exemplu: SR EN ISO 9000), *PROCEDURI* (*cum trebuie făcut ?*), *CODURI DE BUNĂ PRACTICĂ* (de exemplu: SIGLA Q), *SPECIFICAȚII, CAIETE DE SARCINI*

- **STANDARD** = document stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut, care furnizează – pentru utilizări comune și repetate – *reguli directe* și *caracteristici referitoare* la activități și rezultatele acestora, în scopul obținerii unui grad optim de ordine într-un context dat (SR ISO 10000:1992)  
REMARCĂ : Orice standard se bazează pe *rezultatele conjugate ale științei, tehnicii și experienței* și are ca scop *promovarea avantajelor optime ale comunității*
- **CONFORMITATE** = îndeplinirea cerințelor
- **NECONFORMITATE** = neîndeplinirea cerințelor
- **INSPECȚIE** = evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite, după caz, de *măsurare, încercare sau comparare* (SR EN ISO 9000:2001)
- **ASIGURAREA CALITĂȚII** = parte a managementului calității care se concentrează asupra generării și

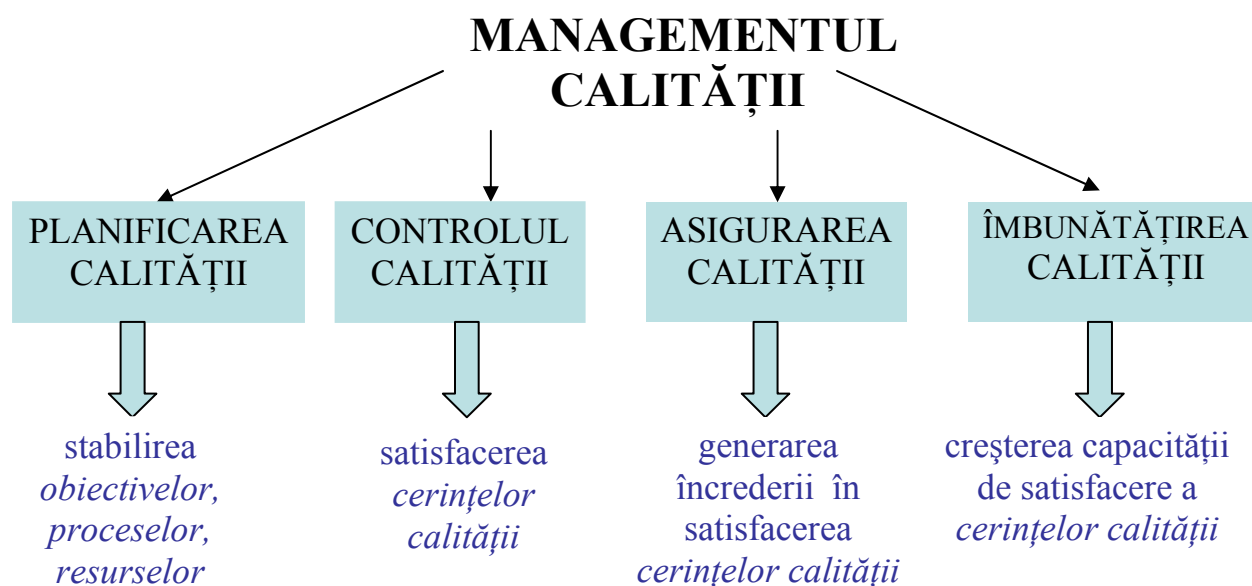
furnizării *încrederii* în faptul că *cerințele calității* vor fi îndeplinite  
 - Asigurarea externă a calității vizează *clienții potențiali* și *clienții existenți* ; ea se obține prin implementarea și certificarea unui **sistem de management al calității**

(SR EN ISO 9000:2001)

➤ **Note:**  
 - Asigurarea internă a calității vizează *managerii și angajații organizației* ; ea se obține prin implementarea unui **sistem de management al calității**

## 9. COMPONENTELE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII (DEMERSURILE CALITĂȚII)

	INSPECȚIA	CONTROLUL CALITĂȚII	ASIGURAREA CALITĂȚII	CALITATEA TOTALĂ (MTC/ TQM)
<b>1.DATA APARIȚIEI</b>	Începutul secolului al XX-lea	Anii 1930-1940	Anii 1950-1960	Anii 1970-1980
<b>2.OBIECTUL DEMERSULUI</b>	Detectarea/ identificarea <i>neconformităților/ defectelor</i>	Introducerea/ menținerea sub control a produsului <i>final</i>	Construirea permanentă a <i>calității intermediare și finale</i> a produsului finit	Gestionarea sistemică și sistematică a calității <i>acțiunilor/ proceselor</i> din care rezultă produsele
<b>3.CONCEPTE DE BAZĂ</b>	-Randament -Diviziunea muncii	-Nivelul acceptabil al calității (AQL)	-Fiabilitatea -Încrederea clientului	-Exceleța



## 10. PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

1. ORIENTAREA SPRE CLIENT
2. LEADERSHIP
3. IMPLICAREA PERSONALULUI
4. ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES
5. ABORDAREA MANAGEMENTULUI CA SISTEM
6. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ
7. ABORDAREA PE BAZĂ DE FAPTE ÎN LUAREA DECIZIILOR
8. RELAȚII RECIPROC AVANTAJOASE CU FURNIZORUL (SR EN ISO 9000:2000)

## 11. MATRICEA PARTENERILOR DE INTERESE

1. ACȚIONARII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
2. MANAGERII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
3. ANGAJAȚII/ SALARIAȚII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
4. FURNIZORII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
5. CLIENȚII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
6. CREDITORII	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
7. AUTORITĂȚILE	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
8. COMUNITATEA	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI
9. STATUL	INTERESE	RESPONSABILITĂȚI	DREPTURI

## 12. PROIECTUL LEGII PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

- Proiectul publicat de Ministerul Educației și Cercetării ([www.edu.ro](http://www.edu.ro)) în mai 2005 este *considerabil îmbunătățit și completat* față de versiunea publicată în aprilie 2004. Mai sunt necesare unele retușuri și completări...

### CÂTEVA OBSERVAȚII, COMENTARII, PROPUNERI

- Multe **concepte specifice** nu sunt definite conform standardelor internaționale ISO 9000:2000 (*Principii fundamentale, vocabular*) și nu sunt prezentate integral și grupat
- Nu rezultă clar **necesitatea, funcția și utilitatea asigurării calității în**

**educație**, comparativ cu *acreditarea* (binecunoscută)

- Nu sunt prezentate **avantajele, rolul și importanța sistemului de management/ asigurare a calității** ce ar trebui implementat în fiecare universitate (eventual, pentru universitățile de stat, cu sprijin financiar oferit de MEC)
- Organismele de certificare existente în învățământul superior (**ONCSMC-IS și ONCP –IS**) ce au fost create prin programul INFRAS (cu implicarea MEC) nu sunt menționate
- Cele două agenții preconizate a fi create (*ARACIS – Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior și ARACIP –*

*Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar*) **nu au suficientă independență – deci credibilitate** – având structura și funcțiile departamentelor stabilite prin HGR și fiind coordonate de o structură specială (“Consiliul Național de Coordonare”) cu structură și mod de funcționare neprecizate. Ar fi fost democratică asigurarea reprezentării tuturor părților interesate la nivelul fiecărui Birou Executiv. În plus, ARACIP este coordonată de MEC și este prevăzută crearea unui Consiliu Național de *Coordonare* a ARACIS și ARACIP

- Principiile managementului calității, standardele internaționale existente în domeniu și chiar standardele, procedurile și ghidurile elaborate de ENQA nu sunt menționate
- Nu sunt precizate în mod pertinent deosebirile existente între “standarde” (utilizate pentru acreditare) și “standarde de referință” (utilizate pentru asigurarea calității). În plus, formula “standarde de referință” este pleonastică. Propunem înlocuirea lor cu “standarde minime” și respectiv “standarde optime”.
- Nu rezultă modul în care se va face finanțarea din surse publice a învățământului în absența unor indicatori transparenți și pertinenti.

Această Lege ar fi putut introduce un **unic, simplu și relevant indicator de performanță pentru activitatea oricărei unități/ instituții de învățământ din România** (indicator ce este utilizat, de mulți ani, în unele state dezvoltate, începând cu SUA): **„procentul de absolvenți angajați în profesiunea/ specialitatea pentru care s-au pregătit, în termen de un an de la data absolvirii”**. Adoptarea unui asemenea indicator ar fi obligat furnizorii serviciilor de educație să se orienteze spre piață și cerințele ei, ar fi compatibilizat funcționarea lor cu cerințele agenților economici (permițând realizarea unor *topuri naționale* pe tipuri și nivele de învățământ), ar fi facilitat inter-comparabilitatea lor și ar fi putut reprezenta – prin stabilirea unei anumite *valori minime* - un criteriu de acordare a finanțărilor din surse publice.

- Proiectul ar fi trebuit corelat cu legislația și structurile existente în România pentru evaluarea conformității (→ “infrastructura calității”)
- “Comisia pentru (evaluarea și) asigurarea calității” - de înființat în orice școală - are membri aleși dar atribuții executive permanente (ce nu pot fi realizate de aceștia)

### **13. ORDINUL MEC NR. 3928/ 21 APRILIE 2005 PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCATIONALE ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR** menționează:

1.”Fiecare instituție de învățământ superior din România (...) este *principalul responsabil* pentru calitatea serviciilor educaționale de formare inițială și continuă precum și pentru asigurarea calității.”

2.”Fiecare instituție de învățământ superior dezvoltă până la încheierea anului universitar 2004-2005 și aplică începând cu anul universitar 2005-2006 *propriul sistem*

de asigurare a calității, cu respectarea prevederilor prezentului Ordin.”

3.”Rectorul instituției de învățământ superior este direct responsabil pentru managementul calității.”

4.”Activitatea Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității este asistată de un *serviciu de specialitate*, încadrat cu personal auxiliar, ale cărui mărime și competențe se stabilesc prin decizia Rectorului...O parte din posturile acestui serviciu pot fi acoperite în regim de cumul de activități și de către persoane din corpul profesoral al instituției de învățământ superior.”

5.”La nivelul instituției de învățământ superior sistemul de asigurare a calității cuprinde, alături de **structura organizatorică**

mai sus menționată un **set de reguli (criterii) și principii** referitoare la următoarele aspecte: a) *politicile, strategiile și procedurile de asigurare a calității*, b) *metodologiile de aprobare, monitorizare și evaluare periodică a programelor de studii și a calificărilor acordate*, c) *metodologia de evaluare a studenților*, d) *asigurarea calității corpului profesoral*, e) *evaluarea resurselor de învățare și a sprijinului oferit studenților în formarea lor*, f) *organizarea bazi de date care permite autoevaluarea intrernă*, g) *publicarea periodică de informații cu privire la calitatea programelor de studii oferite* (detalii în **Anexa la Ordinul MEC**)

#### 14. MOTIVAȚII ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII EDUCAȚIEI ÎN ROMÂNIA

- Necesitatea generării unei *încrederi tot mai consistente, pe termen mediu și lung*, în capacitatea și performanțele universităților românești pe piața europeană/mondială a învățământului superior (în contextul intensificării competiției pentru studenți și resurse, la nivel european și mondial).
- Necesitatea armonizării *standardelor, procedurilor și practicilor* universitare românești cu cele existente în statele membre ale UE, în scopul *recunoașterii automate pe piața europeană a diplomelor și titlurilor obținute în România*, al realizării *SEIS - Spațiul European al Învățământului Superior* și al asigurării *liberei circulații a persoanelor* din România în spațiul european
- Necesitatea reducerii *duratei de acomodare la angajatori* a absolvenților de universități deveniți angajați, prin adecvarea tot mai accentuată a ofertei educaționale la nevoile, așteptările și cerințele agenților economici angajatori.

#### 15. OBSTACOLE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

- OBSTACOLE TEORETICE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE
- Absența/ insuficiența *cunoștințelor/deprinderilor în domeniul managementul calității* la persoanele implicate în asigurarea calității în educație
- *Tehnicile și instrumentele managementului calității* sunt de multe ori considerate a fi un scop în sine
- Concepția: “Calitatea se obține prin detectarea problemelor/neconformităților și corectarea/soluționarea lor” (inclusiv “acțiuni corective”) și nu prin *prevenirea apariției acestora* (inclusiv “acțiuni preventive”).
- Absența/ insuficiența/ inadecvarea *obiectivelor* (cu indicatori și valori



țintă), *politicilor, strategiilor în domeniul calității*, pe termen scurt, mediu și lung

- *Încrederea excesivă în documentele sistemului calității* (inclusiv în

*certificarea sistemului calității*) în detrimentul deciziilor manageriale și acțiunilor regulate vizând asigurarea calității

#### ● OBSTACOLE CULTURALE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

- *Mentalități, atitudini și comportamente contraproductive* (în locul celor proactive).
- *Instruire inexistentă/ insuficientă/ inadecvată* a personalului universitar și preuniversitar implicat în managementul calității
- *Perceperea asigurării și îmbunătățirii calității* ca fiind o “datorie” exclusivă a personalului de execuție. Neimplicarea *managerilor (de vârf, medii și de bază)* ai instituțiilor vizate

- *Absența/ insuficiența orientării client* în abordarea asigurării calității.
- *Prioritatea acordată obiectivelor cantitative*, în detrimentul celor *calitative*.
- *Comunicarea ineficace/ ineficientă* (inclusiv uni-direcțională) cu partenerii de interes (mai ales în cadrul piramidei ierarhice și între compartimentele aceleiași instituții).
- *Ignorarea reticenței și rezistenței la schimbare precum și a metodelor/ tehnicilor de reducere a acestora*.

#### ● OBSTACOLE MATERIALE ALE ASIGURĂRII CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE

- *Absența/ insuficiența/ inadecvarea resurselor materiale* alocate la nivel local și central asigurării calității în educație.
- *Absența/ insuficiența resurselor financiare* disponibile pentru investiții în echipamente de laborator, tehnologia informației și echipamente multimedia precum și în mentenanța acestor echipamente și în materialele consumabile aferente lor.

- *Absența/ insuficiența/ inadecvarea programelor și proiectelor de finanțare naționale, regionale și/ sau europene în asigurarea calității în educație* (inclusiv prin sprijinirea financiară a proiectării, realizării și implementării sistemelor de asigurare a calității în universități și școli precum și a certificării acestora).

#### BIBLIOGRAFIE

- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - “*Managementul calității serviciilor*”, Ed AGIR, 2003, 274 pag.
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - „*Impactul transpunerii sistemului calității din Uniunea Europeană în anumite sectoare industriale din România*”, Institutul European din România, 2002, 186 pag.
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Standarde pentru evaluarea calității în învățământul superior din România*

(<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/StandardeEvalCalit.doc>)

- DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Ghid de bune practici pentru legătura dintre universitate și mediul economic* (<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/GhidBunePractici.doc>)
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae – *De la calitatea controlată la calitatea totală* Ed. Alternative, 1996, București, 280 pag

