



# **Instituirea Sistemului de Management al Calității în cadrul Universității de Stat din Moldova**

*Elena MURARU, prorector pentru activitatea didactică, conf.,dr.*

1

## **Argumente:**

- Necesitatea cunoașterii unor experiențe de management instituțional în condițiile reformelor din învățământul superior.
- Oportunitatea aplicării unor noi mecanisme de monitorizare a procesului educațional, compatibil cu contextul academic, științific și social actual.
- Necesitatea unificării eforturilor diferitor actanți ai sistemului de învățământ prin acțiuni sinergetice ale tuturor universităților în:
  - *promovarea unor concepții;*
  - *identificarea reușită a unor repere metodologice;*
  - *elaborarea unor strategii*
  - *aplicarea unor tehnologii educaționale optime;*
- Colaborarea cu instituții de învățământ ce realizează formarea profesională în diverse domenii, formarea unei viziuni de ansamblu asupra rolului universităților în evoluția societății moderne.
- Activitățile de informare și cele instructive din cadrul reuniunilor consorțiului constituie modalități eficiente de inițiere în diverse aspecte ale managementului calității și nu numai.

2

## ***Modalități de evaluare a oportunității SMC:***

- analiza documentelor normativ-reglatorii,
- analiza documentelor reglatorii de uz intern,
- analiza structurii sistemului de management universitar,
- interviul,
- conversația,
- analiza chestionarelor studenților, mai cu seamă a compartimentului „sugestii”.

3

## ***Principii ale SMC :***

- principiul excelenței**, orientarea universității și a facultăților către satisfacerea optimală a cerințelor clientului;
- principiul competenței**: conformarea cu cerințele legale și de reglementare în domeniul calității și în domeniul învățământului universitar, în toate activitățile pe care le desfășoară și alinierea la standardele și practicile novatoare ale activității academice din țările europene;
- principiul flexibilității**: îmbunătățirea continuă a reperelor conceptuale și a tehnologiilor de predare în conformitate cu cerințele economiei naționale și mondiale precum și antrenarea întregului personal didactic și administrativ în procesul de management al calității;
- principiul transparenței**: recunoașterea responsabilității primare a USM de a monitoriza mecanismele interne pentru dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității, pentru generarea și publicarea informației despre calitate și standarde;
- principiul eficienței și eficacității**: provocarea și menținerea unei atitudini conștiente și active a personalului didactic și administrativ și al studenților, motivarea spre autoperfecționare și retribuirea muncii în conformitate cu pregătirea profesională și calitatea muncii prestate;
- principiul leadership-ului**: stabilirea strategiei clare în ce privește mecanismele de luare a deciziilor, atitudine proactivă, dezvoltarea sistemului de tutoriat, asigurarea climatului de încredere în interiorul Universității de Stat din Moldova, promovarea comunității academice deschise și oneste;
- principiul continuității**: abordarea multiaspectuală și procesuală a tuturor activităților, prin evaluarea continuă internă, identificarea riscurilor posibile, a consecințelor și a impactului activităților asupra clienților Universității de Stat din Moldova, precum și asigurarea continuității dintre aspectul teoretic de predare și formarea abilităților.

4

## ***Obiectivele Managementului educațional USM:***

- Participarea la elaborarea politicilor și inovațiilor educaționale în domeniul învățământului superior în contextul integrării europene;
- Formarea inițială și continuă a specialiștilor de înaltă calificare în corespundere cu necesitățile economiei naționale, capabili să rezolve problemele economiei de piață, ale integrării europene și mondiale;
- Organizarea și efectuarea cercetărilor științifice fundamentale și aplicative, orientate spre soluționarea problemelor actuale ale economiei naționale; propagarea rezultatelor cercetărilor științifice;
- Satisfacerea necesităților de formare a personalității în plan intelectual, profesional și valoric;
- Acordarea serviciilor didactico-științifice și consultative departamentelor, agenților economici, persoanelor particulare;
- Promovarea principiilor de bază ale democrației, întemeiate pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului (Declarația Universală a Drepturilor Omului).

5

***Calitatea învățământului superior ar putea fi definită ca un ansamblu de însușiri, caracteristic ale procesului educațional care îi oferă posibilitate de a satisface anumite necesități curente și de perspective în competența persoanei /instituției /societății /statului***

## ***Noțiuni de calitate***

- calitate ca excelență;
- calitate ca și conformare /zero erori /;
- calitatea ca satisfacere a clientului /  
corespunderea misiunii, finalităților, obiectivelor;
- calitatea ca proces de transformare /schimbare /  
dezvoltare;
- calitate ca standard / control;
- calitate ca valoare;
- calitate ca proces de dezvoltare / îmbunătățire.

5 b

## ***Managementul calității***

- **Calitatea** este **ansamblul de caracteristici** ale unui produs sau servicii care îi conferă aptitudinea de a satisface anumite necesități exprimate și implicite.
- **Asigurarea calității** este **ansamblul activităților** planificate și sistematic implementate în cadrul sistemului calității pentru a furniza încrederea respectivă că un produs, serviciu va satisface cerințele de calitate.
- **Sistemul calității** poate fi definit ca **ansamblul structurilor organizatorice, procedurilor, proceselor și resurselor** necesare pentru implementarea managementului calității.
- **Managementul calității** reprezintă **ansamblul activităților** funcției generale de management, care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin următoarele mijloace:
  - planificarea calității,
  - controlul calității,
  - asigurarea calității
  - îmbunătățirea calității.

5 c

## ***Calitatea învățământului superior Dimensiunea europeană***

### ***25 mai 1998 Declarația de la Sorbona***

Construirea Europei /cunoașterii în baza credibilității interne și internaționale, oferind studenților un învățământ superior de performanță

### ***19 iunie 1999 Declarația de la Bologna***

Pentru crearea Spațiului European al învățământului superior se definesc șase obiective majore pentru care și:

Promovarea cooperării europene în asigurarea calității, în scopul dezvoltării unor criterii și  
5 d metodologii comparabile

### ***19 mai 2001 Comunicatul de la Praga***

S-au reafirmat angajamentul de a stabili „o arie comună a învățământului superior”

Promovarea cooperării europene pentru asigurarea calității prin continuarea eforturilor pentru **asigurarea calității**, considerată un factor important pentru creșterea atractivității și competitivității internaționale a învățământului superior din Europa.

S-a recunoscut rolul vital al sistemelor de asigurare a calității în asigurarea unor standarde ridicate de calitate și în facilitarea comparabilității calificărilor din Europa.

Miniștrii au încurajat cooperarea mai strânsă între rețelele de asigurare a calității, a acceptării sistemelor naționale de asigurare a calității, a acceptării mutuale a evaluării și a mecanismului de acreditare și  
5 e certificare.

### **19 septembrie 2003 Comunicatul de la Berlin**

„Calitatea învățământului superior s-a dovedit a fi elementul centrul în formarea unui Spațiu European al Învățământului Superior. Miniștrii s-au angajat să sprijine dezvoltarea în continuare a asigurării calității la nivel instituțional, național și european. Ei au subliniat necesitatea dezvoltării unor criterii și metodologii armonizate pentru asigurarea calității. ...

Din acest motiv, ei au ajuns la un acord comun că pînă în 2005 sistemul național de asigurarea a calității trebuie să include:

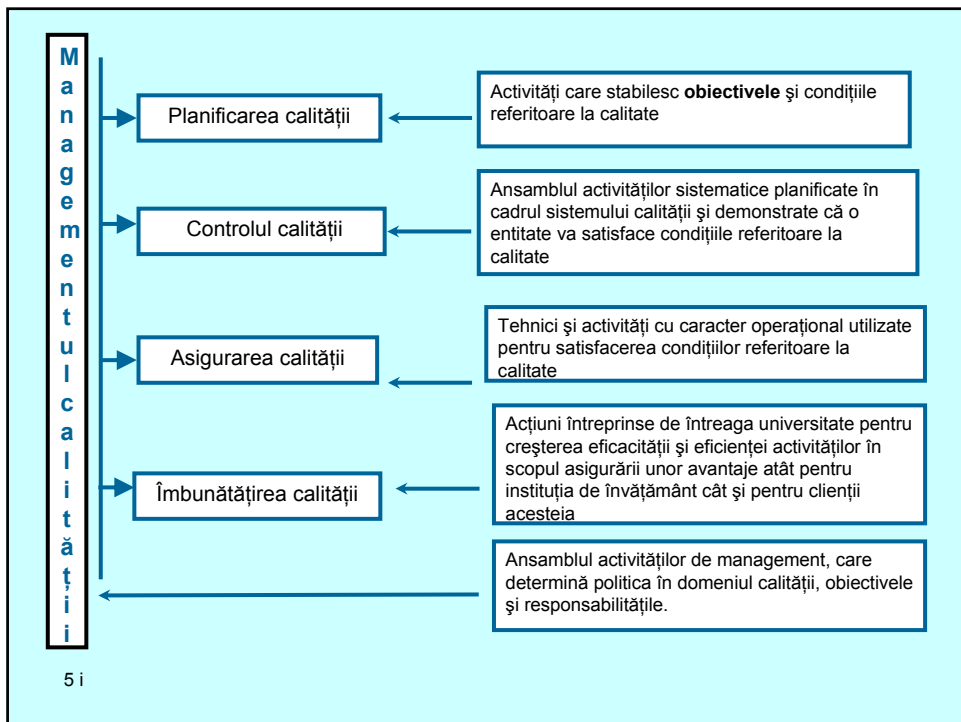
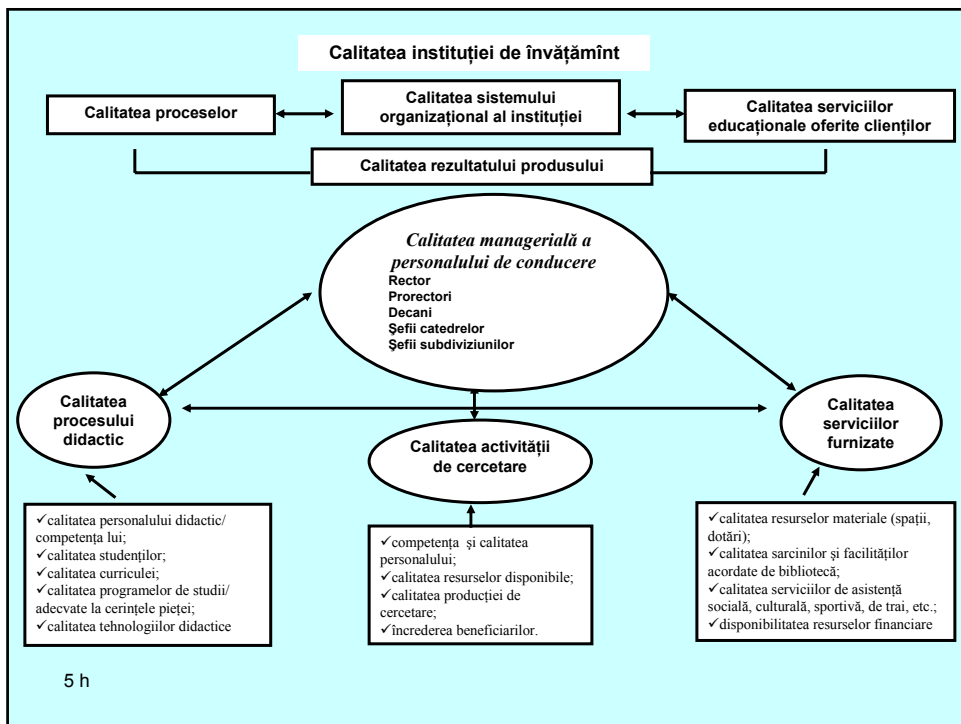
- Definirea responsabilităților organismelor și instituțiilor implicate;
- Evaluarea programelor sau instituțiilor, inclusiv evaluările interne, evaluările externe, participarea studenților și publicarea rezultatelor;
- Un sistem de acreditare, certificare sau proceduri comparabile;
- Participare, co-operare internațională.”
- Se accentuează faptul că, în corespundere cu principiul autonomiei instituționale, responsabilitatea principală pentru asigurarea calității în învățământul superior revine fiecărei instituții în parte și aceasta asigură baza pentru o responsabilitate reală a sistemului academic în cadrul sistemului național de asigurarea a calității.

5 f

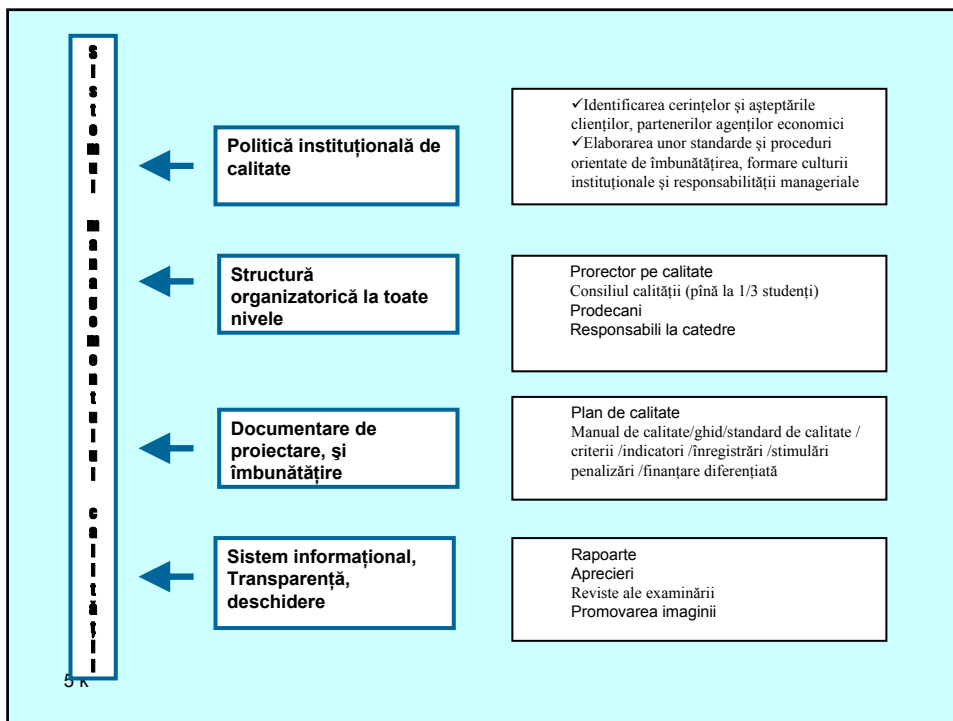
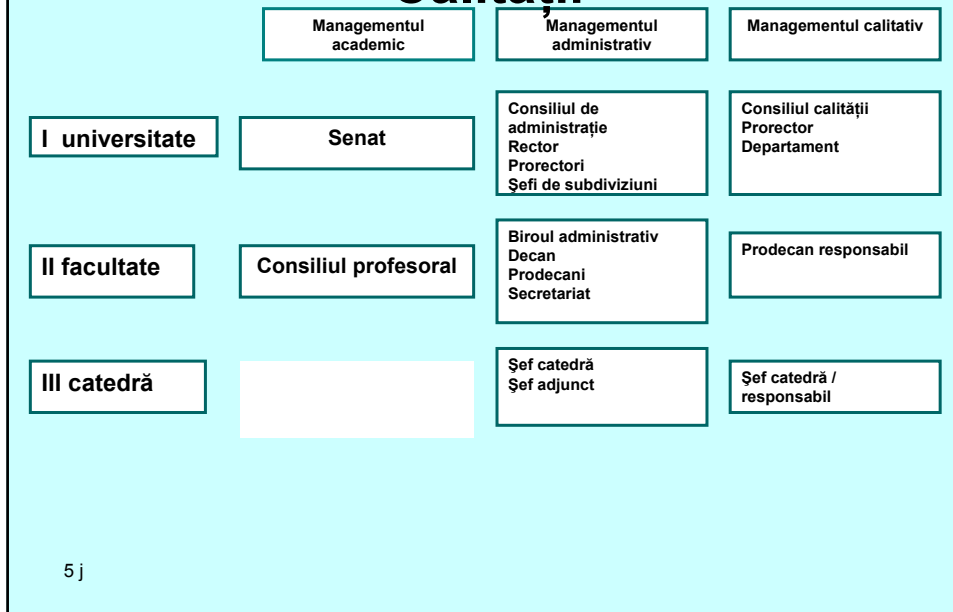
### **19-20 mai 2005 Comunicatul de la Bergen**

- Aproape toate țările au trecut la implementarea unui sistem de asigurarea al calității pe baza criteriilor stabilite în Comunicatul de la Berlin prin cooperare și participare în rețele. Totuși, mai trebuie înregistrate progrese în special în privința implicării studenților și a cooperării internaționale. Mai mult, cerem instituțiilor de învățămînt superior să continue eforturile de ameliorare a calității activităților lor prin introducerea sistematică a mecanismelor interne și corelarea lor directă cu asigurarea externă a calității.
- Adoptăm standardele și normele orientative pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior așa cum au fost propuse de ENQA.
- Ne angajăm să introducem modelul propus pentru a efectua analiza de sistem a agențiilor de asigurare a calității naționale.
- Recunoaștem principiul de înființare a unui Registru European al agențiilor de asigurare a calității pe baza unei evaluări naționale.
- Solicităm ca modalitățile particulare de implementare să fie elaborate în continuare de ENQA în colaborare cu EUA, EURASHE și ESIB, iar prin intermediul Grupului de Implementare să ne parvină raportul de activitate.
- Subliniem importanța cooperării dintre agențiile recunoscute la nivel național în vederea ameliorării recunoașterii mutuale a acreditării și a deciziilor luate în domeniul asigurării calității.

5 g



# Sistemul Managementului Calității





# Finalitățile SMC

- Să asigure identificarea și satisfacerea așteptărilor exprimate sau implicite ale clienților , în deplină concordanță cu cerințele pieței forței de muncă.
- Să dezvolte competențe profesionale și să le perfecționeze continuu în domeniile de formare profesională.
- Să încurajeze pe toți membrii echipei care asigură procesul educațional și de cercetare, să contribuie la cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a studenților noștri, printr-o comunicare eficientă și formarea adecvată a capacităților profesionale;
- Să asigure motivarea, implicarea, instruirea și perfecționarea personalului didactic și auxiliar;
- Să îmbunătățească procesul de învățământ și de cercetare științifică în conformitate cu cerințele europene și internaționale și prin adecvare la realitatea socio-economică;
- Să dezvolte cercetarea științifică în permanentă colaborare cu instituții similare din Republica Moldova și din alte țări;
- Să îmbunătățească continuu și să diversifice lucrările de cercetare, în vederea creșterii satisfacției beneficiarilor rezultatelor cercetării;
- Să asigure în universitate un climat de muncă bazat pe implicare, responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să-și valorifice la maximum potențialul profesional și intelectual.

17

## Proceduri de realizare a finalităților:

- **Controlul documentelor (Exemplu de procedură de sistem).**
  - Elaborarea unui nomenclator al documentelor ce trebuie să fie prezente în decanate și la catedre.
  - Organizarea seminarelor instructiv-metodice cu personalul tehnic și decanii/prodecanii referitor la elaborarea și păstrarea documentelor, predarea lor în arhiva universității.
  - Organizarea seminarelor instructiv-metodice cu personalul tehnic și cu șefii catedrelor în vederea corectitudinii elaborării, păstrării și transmiterii în arhiva universității.
  - Organizarea controlului documentelor la catedre/decanate.
  - Oferirea consultațiilor în vederea depășirii dificultăților și incorectitudinilor.
- **Pregătirea și desfășurarea stagiilor de practică (Exemplu de proceduri de lucru).**
  - Identificarea partenerilor.
  - Stabilirea condițiilor colaborării, încheierea contractelor.
  - Organizarea instructajului.
  - Monitorizarea activității.
  - Organizarea conferințelor de totalizare și evaluare a rezultatelor.
- **Elaborarea planului de activitate a Consiliului Calității (Document operațional) (Exemplu de procedură operațională) .**
  - Determinarea direcțiilor prioritare a CC.
  - Stabilirea parametrilor funcționali.
  - Elaborarea planului de activitate.
  - Organizarea atelierului de lucru pentru analiza sugestiilor.
  - Îmbunătățirea planului de activitate.
  - Discutarea și aprobarea în cadrul Senatului universității.

18

## ***Direcții de evaluare efectuate de SMC***

- Evaluarea resurselor. În acest context se pune accent pe evaluarea resurselor umane. Evaluarea calității activității cadrelor didactice. În acest scop a fost elaborată procedura evaluării cadrului didactic de către studenți și procedura de evaluare de către colegi și personalul managerial, precum și procedura de autoevaluare.
- Evaluarea resurselor didactico-metodice. În acest scop au fost determinați parametrii calitativi ai suportului didactic, inclusiv a documentelor reglatorii necesare organizării procesului de studii. Modelele propuse au scos în evidență criteriile de evaluare (structură, conținut etc.).
- Evaluarea rezultatelor academice. Stabilirea metodologiei evaluării și a procedurii de evaluare a evaluării rezultatelor academice. Stabilirea procedurilor de realizare a conexiunii dintre diferite tipuri de evaluare: inițială, curentă/formativă, sumativă periodică și sumativă finală.
- Crearea condițiilor de realizare a evaluării externe, elaborarea raportului de autoevaluare a procesului de formare profesională inițială la diferite specialități, asigurarea Comisie de evaluare cu informații referitoare la evaluarea calității diferitor aspecte ale procesului educațional.

19

## ***Prioritățile de activitate a Comisiilor pentru asigurarea calității:***

- Oferirea consultației în procesul de elaborare a suportului didactico-normativ (finalități, curricula).
- Evaluarea calității suportului didactico-normativ.
- Evaluarea calității activității cadrelor didactice.
- Evaluarea calității lucrărilor științifice și metodice propuse pentru editare.
- Promovarea inovațiilor în procesul didactic la specialitate.

20

## ***Activități ale Consiliului Calității USM:***

- Participă la determinarea reperelor conceptuale ale instituției în vederea unei politici de asigurare a calității;
- Se implică în determinarea structurii SMC;
- Realizează proceduri de asigurare a calității;
- Identifică și promovează elemente inovatoare în SMC.

21

## ***Caracteristici ale Consiliului Calității USM:***

- A realizat o continuitate între managementul educațional tradițional și managementul calității;
- Activitatea a fost apreciată ca o extindere a sferei de interes cu implicarea/aplicarea unei strategii modernizate;
- S-a găsit o formă eficientă de implicare a studenților în SMC și deci în procesul real de guvernare a instituției;
- Este o structură a SMC care face conexiunea dintre nivelurile rectorat, decanat, catedră.

22

## ***Oportunitățile Proiectului:***

- A creat condiții de colaborare și parteneriat cu alte instituții de învățământ.
- Ne-a oferit posibilitatea cunoașterii unor experiențe din cadrul sistemului național al învățământului superior și din cadrul european al învățământului superior.
- Ne-a oferit practici de formare realizate prin seminare și ateliere de lucru, în care am fost ghidați de experți în problemă.
- Ni s-au oferit modele determinate de standarde europene, dar încadrate în contextul specificului național.

23

## ***Probleme în constituirea SMC:***

24