

***Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea
sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior***

În scopul realizării prevederilor Ordinului ministrului educației și tineretului nr. 734 din 24.04.2009 *privind implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (SMC) în instituțiile de învățământ superior*, Ministerul Educației a solicitat instituțiilor de învățământ superior din republică prezentarea unei informații cu privire la sistemele instituționale de management al calității.

În urma analizei rapoartelor prezentate de instituțiile de învățământ superior, s-a constatat că o parte dintre acestea au constituite structuri de management al calității, elaborează și implementează *proceduri, instrucțiuni și manuale de management al calității*, dezvoltă mecanisme proprii de evaluare internă a calității. Totodată, s-a constatat că sînt și instituții de învățământ superior care nu au formate asemenea structuri, iar în unele rapoarte ale celor care le-au prezentat predomină doar niște repere teoretice, dar și indicații cadrelor didactice pentru asigurarea predării – învățării - evaluării: se va realiza, se vor elabora, se vor organiza, vor aplica etc.

Examinînd informațiile prezentate de instituțiile de învățământ superior, dar și în urma verificării sesiunilor de vară – iarnă, se pot evidenția unele **probleme vizavi de funcționarea sistemelor de management al calității**, inclusiv:

- Insuficiența competențelor în domeniul managementului calității la persoanele implicate în asigurarea calității în cadrul universităților;
- Auditorii interni sînt cadre didactice cu o sarcină didactică completă, astfel implicarea lor în diverse audituri este dificilă;
- Mentalități, atitudini și comportamente reactive în locul celor proactive;
- Perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o “datorie” exclusivă a personalului de execuție;
- Integrarea managementului calității *constituie o schimbare majoră în cultura instituției* și se confruntă, de obicei, de rezistența personalului și a structurilor existente;
- Personalul didactic este tentat să limiteze calitatea numai la rezultatele activității didactice;
- Cultura organizațională este dominată de strategia inoportună de a corecta greșelile, dar nu a preveni posibilele erori;
- Evaluarea activității instituției, prioritar, prin prisma *obiectivelor cantitative*, în detrimentul celor *calitative*;
- Insuficiența programelor și proiectelor de finanțare naționale în asigurarea calității în educație etc.

În această ordine de idei, pornind de la practicile bune în menținerea și îmbunătățirea calității învățământului superior european, dar și luând în considerare sugestiile și opiniile instituțiilor de învățământ din republică, venim cu următoarele

RECOMANDĂRI:

1. Universitatea elaborează politici și strategii instituționale de asigurare a calității, document (-e) adoptat (-e) de Senat.
2. Universitatea creează, documentează, implementează, menține și îmbunătățește un sistem de management al calității la toate nivelele – instituțional, facultate /departament și catedră.
3. Universitatea identifică, descrie, aplică și îmbunătățește continuu procesele necesare funcționării sistemului de management al calității, inclusiv criteriile /indicatorii și metodele adecvate de măsurare /monitorizare a performanțelor.
4. Activitățile managementului calității trebuie să fie integrate în celelalte procese instituționale de planificare și luare a deciziilor.
5. Formarea continuă a managerilor din instituțiile de învățământ superior în scopul implicării și participării active în managementul calității;
6. Asigurarea calității și managementul calității în instituția de învățământ superior necesită dobândirea cunoștințelor privind aplicarea metodelor adecvate de îmbunătățire a calității, precum și profesionalizarea activităților manageriale; managerii devenind ei înșiși formatori și nu simpli supraveghetori;
7. Implementarea unui mediu organizațional motivant și sprijinirea cadrelor științifico-didactice în vederea îmbunătățirii continue a calității: stimularea cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, surselor financiare și perfecționării continue, care oferă șanse de dezvoltare personală. Asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare pentru funcționarea și monitorizarea proceselor de asigurare a calității.
8. Analiza și ierarhizarea problemelor la toate nivele instituționale: rectorat, facultăți, departamente, catedre etc. Or, managementul calității trebuie să ofere instituției informații detaliate despre ea însăși, să facă îmbunătățiri și schimbări acolo unde este necesar și să interacționeze eficient cu mediul extern, național și internațional. Un sistem informațional de calitate este punctul de pornire în asigurarea calității.
9. Implementarea mecanismelor de îmbunătățire continuă în instituție (stabilirea direcțiilor principale de îmbunătățire și a obiectivelor aferente, desfășurarea operațională a acestora, alocarea de responsabilități și resurse, punerea în aplicare a planurilor și monitorizarea rezultatelor prin urmărirea indicatorilor predefiniți).
10. Funcționarea sistemului de management al calității va fi optimă, dacă se va axa pe **satisfacerea nevoilor clienților** (studenți, angajatori, cadre didactice).

✓ **Studenții sînt clienți, beneficiari** al serviciilor educaționale și **parteneri** în activitatea de formare profesională, deci aceștia trebuie instruiți și implicați în procesul de asigurare a calității: de evaluare a studenților (colegilor săi) și a personalului științifico-

didactic din instituția de învățământ superior; în activitățile de autoevaluare, evaluare internă și evaluare externă a calității în învățământul superior etc.

✓ Reprezentanții studenților trebuie să se regăsească în cadrul managementului instituțional: Senatul instituției de învățământ superior, **Consiliul facultății, Consiliul de Etică și Management, Comisia de Asigurare a Calității**. De asemenea, studenții pot fi delegați și în alte activități relevante cu rol decizional, consultativ sau administrativ la nivelul subdiviziunilor instituției de învățământ superior.

✓ Studenții trebuie să fie evaluați în baza unor criterii, principii și proceduri, care vor fi publicate. Procedurile vor include și informații despre suporturile de curs și eficiența predării. La începutul cursului, studentul va fi anunțat despre termenele, strategiile și criteriile de evaluare.

✓ Evaluarea profesorilor trebuie să aibă loc pe patru nivele: evaluarea șefilor de catedră, evaluarea studenților, evaluarea colegială, autoevaluarea.

11. Stabilirea legăturii cu agenții economici și crearea de parteneriate în vederea dezvoltării proiectelor comune de cercetare și de formare profesională. În context, se impune perfecționarea continuă a mecanismelor formale de aprobare, revizuire și monitorizare a curricula universitare.

12. Dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale pentru studenți și profesori (inclusiv, dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat), care să funcționeze pe baza eficienței și eficacității.

13. Concentrarea eforturilor în direcția creșterii calității procesului didactic și de cercetare, a dezvoltării culturii instituționale și manageriale responsabile și a pregătirii studenților la nivelul standardelor academice internaționale și al necesităților mediului economico-social regional și național.

14. Promovarea calității în cercetare prin formularea unui set de indicatori de evaluare internă periodică a activităților centrelor de cercetare și a cadrelor didactice individual, ținând cont de calitatea și numărul publicațiilor științifice, brevetelor și centrelor de cercetare acreditate, de numărul de teze de doctorat finalizate, nivelul de reprezentare în asociații profesionale de prestigiu, participări în proiecte de cercetare / dezvoltare naționale și internaționale, precum și de numărul de premii și distincții științifice obținute la nivel național și internațional.

15. Universitatea identifică și promovează bunele practici instituționale în scopul creșterii propriilor performanțe academice;

16. În scopul asigurării transparenței, este necesară publicarea sistematică **on-line** a informației curente obiective, calitative și cantitative despre instituție, programe, capacități, calificările pe care le conferă etc. Materialele nu trebuie să comporte un caracter de publicitate.