

THE ASSURANCE AND THE MANAGEMENT OF QUALITY IN THE ROMANIAN EDUCATIONAL SYSTEM

Irina PETROI (STOICHESCU)

M.A. Constantin Brancusi University of Targu-Jiu

Teacher - Technical College Mătășari

iry_stoichescu@yahoo.com

Abstract: Quality in education means ensuring the best conditions, complete and useful for each teachable. Quality is dependent on the values of the society in which it operates that system of education. Quality education expressed in values could be: democracy, humanism, equity, moral and intellectual autonomy, the quality of interpersonal relations, enrichment of community, an optimal social and professional integration, etc. The present paper proposes an evaluation, an analysis and a strategy for improvement of quality management in education.

Cuvinte-cheie: education, management, quality, humanism, democracy.

Problema asigurării și menținerii calității serviciilor educaționale este una deosebit de importantă cu un impact imediat , dar și pe termen lung asupra beneficiarilor direcți ai acestora- elevii, cât și asupra beneficiarilor indirecți- comunitatea, societatea etc.

Calitatea și asigurarea acesteia nu se întâmplă, nu este opțională, ci este o cerință imperativă a timpului pe care îl trăim din cel puțin patru motive: moral (elevii sunt cei cărora trebuie să li se asigure o educație care să fie „cea mai bună”, contextual (școlile sunt într-o interacțiune dinamică și continuă cu societatea și comunitatea cărora le aparțin . Contextul în care acestea își desfășoară activitatea este într-o continuă luptă pentru calitate, ceea ce impune pentru toate instituțiile o creștere a interesului pentru calitate.), supraviețuirea (societatea de azi este una concurențială), responsabilitatea (școlile sunt supuse în mod constant aprecierii și evaluării celor pe care îi servește: elevi, părinți , comunitate, societate. Școala este un bun al comunității și va trebui să dea socoteală pentru ceea ce face, motiv care impune existența unor strategii interne de asigurare și menținere a calității.)

Școala românească trebuie să iasă din normele stricte ale ideii de transfer de cunoștințe către elevi, idee care încă mai stă ca temelie de bază a tot ceea ce școala face sau trebuie să facă. Școala să fie locul unde elevii primesc informații, dar accentul să nu cadă pe dimensiunea informativă, ci din ce în ce mai mult pe formare, integrare, relaționare.

Valorile instituționale și viziunea sunt importante deoarece ele dau direcție și sens instituției, asigură consecvența în acțiune, motivează și promovează angajații, pun bazele culturii școlii.

Într-o economie de piață funcțională în care concurența este acerbă, prestatorii de servicii educaționale (învățământ de stat și particular) sunt constrânși să țină cont de cerințele societății și, din ce în ce mai mult, de nevoile consumatorilor de educație.

Tinerii din ziua de astăzi au acces facil și rapid la diverse surse de informare, devenind astfel tot mai bine informați și, în același timp, mai exigenți în privința actului educațional. Din aceasta cauza managerii școlari trebuie să acorde o atenție deosebită calității procesului educațional în toate etapele sale. Ei trebuie să știe cum să obțină calitatea educațională, să o poată evalua și să o îmbunătățească.

Toate aceste competențe impun managerului școlar, responsabilului Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității și echipei ce formează această comisie, o bună pregătire în domeniul managementului calității educaționale, fără de care calitatea rămâne doar un deziderat la nivel declarativ.

Un serviciu educațional de calitate înseamnă că este adecvat atât finalităților majore ale sistemului (cadrul normativ general specific, curriculumul național, calificările obținute la absolvire, sistemele de evaluare), cât și unor nevoi reale și cunoscute, prezente și de perspectivă, ale fiecărui actor educațional în parte, fie el individ sau comisie metodică. Acest concept favorizează exprimarea dreptului fiecărei persoane de a fi diferită de alta, de a avea nevoi și interese personale și profesionale diferite de ale altor persoane, de a parcurge un drum propriu în viață, pe lângă integrarea optimă în societate.

Calitatea este un concept nou pe care elevii nu îl pot înțelege cu ușurință, mai ales pentru că privesc cu reticență aceste schimbări în sistemul de educație. Avem de a face cu o abordare foarte novativă a conceptului de calitate prin aceea că se încearcă aducerea acestei noțiuni, deseori abstractă și generică, la nivelul de înțelegere al copiilor din învățământul școlar. Acest lucru este o premieră chiar și pentru Uniunea Europeană, unde nu există încă un studiu sistematizat al aspectelor legate de calitatea vieții și a mediului la vârste atât de fragede cum se încearcă în România. În linii generale, un învățământ de calitate înseamnă că fiecărui cetățean trebuie să i se ofere șansa de a urma o școală în care să existe dotări corespunzătoare, care are profesori calificați, cu un curriculum croit pe nevoile sale prezente și viitoare.

Îmbunătățirea calității educației presupune evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă din partea organizației furnizoare de educație, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de referință. Metodologia asigurării calității educației precizează că asigurarea calității educației este centrată preponderent pe rezultatele învățării. Rezultatele învățării sunt exprimate în termeni de cunoștințe, competențe, valori, atitudini care se obțin prin parcurgerea și finalizarea unui nivel de învățământ sau program de studiu.

Calitatea în educație este asigurată prin următoarele procese: planificarea și realizarea efectivă a rezultatelor așteptate ale învățării, monitorizarea rezultatelor, evaluarea internă a rezultatelor, evaluarea externă a rezultatelor și prin îmbunătățirea continuă a rezultatelor în educație.

Metodologia asigurării calității în educație se bazează pe relațiile ce se stabilesc între următoarele componente:

- a) criterii;
- b) standarde și standarde de referință;
- c) indicatori de performanță;

d) calificări.

Calitatea în educație este asigurată prin următoarele procese:

- a) planificarea și realizarea efectivă a rezultatelor așteptate ale învățării;
- b) monitorizarea rezultatelor;
- c) evaluarea internă a rezultatelor;
- d) evaluarea externă a rezultatelor;
- e) îmbunătățirea continuă a rezultatelor în educație.

Componentele și procesele de asigurare a calității și relațiile dintre ele se diferențiază în funcție de:

- a) nivelul de învățământ și, după caz, al calificării;
- b) tipul organizației furnizoare de educație;
- c) tipul de program de studii.

Calitatea este dependentă de valorile sociale în care funcționează sistemul respectiv de educație. Calitatea se realizează pe un anumit subiect, pentru un anumit beneficiar, după anumite interese. Valorile calității în educație: democrația, umanismul, echitatea, autonomia intelectuală și morală, calitatea relațiilor interpersonale, comunicarea, îmbogățirea comunității, inserția optimă socială și profesională, educarea individului ca membru critic și responsabil al grupului. Forța de muncă să fie competitivă, cu noi competențe în soluționarea problemelor și cu abilități cognitive. Încă persistă discrepanțe între nivelul de pregătire al elevilor din școlile rurale și cei din școlile urbane, între elevii majoritari și cei aparținând grupurilor minoritare defavorizate.

Aceste diferențe privind performanța pot fi puse și pe seama unor distribuții inechitabile și ineficiente a resurselor ceea ce duce la o mare variație în ceea ce privește calitatea educației oferite. Îmbunătățirea managementului resurselor umane în învățământ printr-o planificare strategică și oferirea de stimulente pentru performanță poate contribui semnificativ la îmbunătățirea rezultatelor în educație. Sunt necesare eforturi suplimentare ale tuturor actorilor implicați în proces pentru a spori calitatea, accesibilitatea, relevanța, eficiența, echitatea educației.

Sensul educației este dat și de comunicare, așa cum menționam mai sus. Calitatea educației este dată de calitatea actului de comunicare. Există o multitudine de factori care pot constitui bariere de comunicare. Toate aceste bariere trebuie depășite printr-o educație a comunicării care presupune: favorizarea autocunoașterii prin resursele de comunicare, familiarizarea cu toate formele procesului de comunicare, descoperirea resurselor de comunicare ale celorlalți, activarea aptitudinilor de comunicare, descoperirea disponibilităților personale latente, folosirea optimă a multiplelor canale de emisie și receptare didactică, valorizarea comunicării integrale.

Trebuie înlocuită gramatica scolastică, învățată mecanic, cu o gramatică a comunicării în care să fie pus accentul pe context, pe rolul elementelor nonverbale, pe organizarea complexă a comunicării. În acest sens se impune o altă cerință: pregătirea viitorilor formatori, perfecționarea actualilor educatori într-un cadru specializat, într-un laborator de comunicare educațională.

Dicționarele sau literatura de specialitate oferă numeroase alte definiții ale calității, ca de exemplu:

- Calitatea este satisfacerea clientului („customer satisfaction”);
- Calitatea este aptitudinea de a fi corespunzător utilizării („fitness for use”);

Calitatea este ceea ce clientul e dispus să plătească în funcție de ceea ce obține și valorifică¹. Calitatea unei instituții de învățământ este determinată de calitatea proceselor și de calitatea serviciilor educaționale oferite.

Este important de precizat că, pentru procesul de învățământ, calitatea nu este produsă și definită exclusiv de școală ca ofertant de servicii educaționale, ci de beneficiarii și clienții educației. Aceștia trebuie permanent consultați, iar satisfacția lor să fie un motiv permanent de preocupare pentru instituțiile de educație în așa fel încât să se genereze un sistem concurențial².

Realizarea obiectivelor amintite se asigură prin procesul didactic, activitatea educațională și o multitudine de servicii specifice unităților de învățământ. Calitatea procesului de învățământ depinde de calitatea acestor trei componente. Competența managerială a personalului de conducere este definitorie.

Managerul și corpul profesoral trebuie să conștientizeze că școala are misiunea de a asigura elevilor o pregătire științifică, profesională și morală, astfel încât, ei să fie capabili de a utiliza informațiile cu succes în timpul studiilor sau după integrarea socio - economică.

Din aceasta cauză, obiectivul principal al școlii trebuie să fie calitatea actului educațional, care se regăsește în personalitățile puternice, bine ancorate în realitatea moral-comunitară a elevilor. La realizarea calității educaționale trebuie să contribuie personalul didactic, auxiliar și personalul administrativ (nedidactic), în funcție de competențele și responsabilitățile ce revin fiecăruia prin fișa postului.

Asigurarea calității înseamnă crearea încrederii, în rândul publicului, că sistemul național de învățământ românesc răspunde așteptărilor, face ce trebuie, cheltuiește banul public în chip eficace și eficient³. Motivele pentru care s-a luat o asemenea decizie sunt legate de noua condiție a universității ca învățământ de masă, de convergența sistemică europeană, de facilitarea circulației internaționale a forței de muncă, ce presupune recunoașterea diplomelor etc. Asigurarea calității face parte din managementul calității, adică un întreg ansamblu de măsuri care au ca scop ca universitățile să poată planifica obținerea calității, să-i determine parametrii, să o măsoare și să dovedească rezultatul obținut.

Prin urmare, pentru a se crea un sistem de asigurare a calității, trebuie în prealabil introdus un sistem de management al calității. Este o sarcină complexă, care presupune în primul rând schimbarea mentalității și percepției pe care o au pe de o parte cadrele didactice din învățământul preuniversitar și universitar și pe altă parte masele largi, beneficiarii direcți ai sistemului de reformă.

Cheia spre calitatea învățământului preuniversitar constă în termenul de “adaptare”: o adaptare la vârsta elevilor, la stilurile lor de învățare, la valorile societății românești, la nevoile elevilor, la perspectivele lor de viitor, etc. Un învățământ preuniversitar de calitate presupune integrarea valorilor și principiilor democratice, a drepturilor și obligațiilor partenerilor, fiind conceput într-un spirit de transparență, responsabilizare și implicare, atât a școlii ca furnizor de educație, cât și a familiei – elev și părinte – ca beneficiar al serviciului educațional.

¹ C. Oprean, M. Țițu, *Managementul calității în economia și organizația bazate pe cunoștințe*, Editura AGIR, București, 2008, p.64

² Ibidem, p 88

³ M. Olaru *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, Editura Economică, București, 2000, p 127

În spațiul Uniunii Europene, calitatea este considerată cheia competitivității și are loc o vastă campanie de formare a unei adevărate culturi a calității. Punctul de plecare în formarea culturii europene îl reprezintă „Carta Europeană a Calității” care a fost semnată la sfârșitul Convenției Europene a Calității de către reprezentanții mai multor organizații europene în domeniul calității, care au făcut un pas important spre armonizarea abordărilor în domeniul calității. Semnatarii acestui document își asumă răspunderea în următoarele domenii: să promoveze o abordare generală privind calitatea în afaceri și în sectorul public; să dezvolte predarea calității la toate nivelurile de educație; să dezvolte modul curent de gândire asupra metodelor și instrumentelor și să le facă mai accesibile pentru fiecare; să participe activ la diseminarea experienței calității; să promoveze imaginea calității europene pe plan mondial; să fie implicați în Săptămâna Europeană a Calității, cu scopul de a raporta asupra activităților realizate, inițiativelor curente și proiectelor viitoare, implementării sistemului de management al calității și certificării lui în conformitate cu ISO 9001/2000. Potrivit Cărții Europene a Calității, calitatea este pe rând: un obiectiv al excelenței organizaționale, este o metodologie, o prioritate, o măsură a eficienței, o forță motoare a competitivității. Astfel, calitatea este un obiectiv deoarece, pentru a fi competitive, organizațiile trebuie să răspundă precis necesităților și așteptărilor clienților și utilizatorilor

În concluzie, putem spune că în fiecare unitate de învățământ, managerul, responsabilul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității și membrii acestei comisii, personalul didactic, personalul didactic auxiliar și personalul administrativ (nedidactic) devin responsabili de implementarea și asigurarea calității serviciilor educaționale oferite și o garantează beneficiarilor.

“Ceea ce merită să fie făcut, merită să fie bine făcut” (Nicolas Poussin).

Reforma învățământului a inclus și până acum elemente ale asigurării calității în educație, dar abia recent, calitatea învățământului românesc a fost definită ca prioritate și pentru învățământul preuniversitar. Dimensiunea europeană a calității a fost completată cu cerințe ale societății românești, împlinindu-se astfel cerința de „a gândi global și a acționa local”.

Pornind de la cuvintele lui Nicolas Poussin și pătrunzând în domeniul educației, observăm că se acordă tot mai multă atenție calității. Această calitate a învățământului preuniversitar este asigurată prin coalizarea mai multor factori dintre care un rol important îl au dascălii.

În societatea postmodernă, școala ca instituție a cunoașterii deține o poziție fundamentală. Măsura dezvoltării unei societăți poate fi relevată nu numai de indicatori economici și de calitate a vieții, ci și de cei care privesc educația și calitatea școlii, respectiv de indicatori referitori la modul de organizare a cunoașterii și a învățării, de tipurile de performanțe așteptate, de calitatea activității educative și de modalitățile de distribuire în societate a educației¹.

Instituțiile de învățământ sunt *organizații furnizoare de servicii profesionale și științifice*. “*Produsele*” oferite de învățământ sunt *competența și cunoașterea*, produse imateriale, furnizate societății sub diverse forme:

- *pregătirea de specialiști în domenii specifice* – transfer de competențe prin intermediul absolvenților.

¹ Oprean, C., Țițu, M., Op.cit., p.103

- *cercetare științifică fundamentală și aplicată, consultanță, expertiză* – lărgirea orizontului cunoașterii umane, transfer de competență către organizații ale mediului socio-economic, în scopul generării noului și creșterea competitivității acestora.

- *implicarea membrilor comunității academice în viața societății* – transfer de competență realizat prin implicarea directă în organisme ale comunității locale, regionale, naționale și internaționale.

Pe segmentul învățământ, produsul final al școlii nu este absolventul, ci dezvoltarea lui umană ca valoare adăugată, competența dobândită de acesta la terminarea studiilor. Rezultatul final poate fi exprimat prin suma de abilități și cunoștințe dobândite, care îi permit acestuia să se insereze în mod eficient și să se realizeze profesional într-un domeniu specific al vieții socio-economice. Validarea internă a competenței menționate este dată de acordarea de către instituția de învățământ superior a unei diplome care recunoaște dobândirea unei calificări, iar cea externă de măsura în care cunoștințele și abilitățile dobândite au contribuit la formarea capacității absolventului de a răspunde cerințelor domeniului amintit, și implicit la realizarea sa profesională și materială pe acest temei¹.

Calitatea și preocuparea pentru asigurarea acesteia leagă toți actorii economici și sociali într-un lanț al calității, în care realizarea obiectivelor îl privește pe fiecare și cere ca fiecare să fie implicat. comunitatea locală.

Managementul de succes în educație depinde însă și de relevarea și respectarea altor cerințe de bază: prioritatea calității, claritatea obiectivelor, motivarea și participarea factorilor implicați, utilizarea rațională a resurselor și a elementelor educației, adaptarea continuă a proceselor la rezultate ș.a.

Standardul definește asigurarea calității ca fiind: *parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite*².

Asigurarea calității presupune atât obiective interne cât și externe:

- *intern*, în cadrul unei organizații, asigurarea calității furnizează încredere managementului;
- *extern*, asigurarea calității furnizează încredere clienților sau altora.

Se poate observa că, în timp ce *controlul calității* se referă la mijloacele operaționale utilizate pentru a satisface condițiile referitoare la calitate, *asigurarea calității* are drept scop furnizarea încrederii în această satisfacere, atât în cadrul organizației cât și în exterior, față de clienți și societate.

Pentru realizarea asigurării calității sunt uzuali următorii pași³:

- întocmirea de documente care susțin politica organizației în domeniul calității;
- organizarea resurselor pentru implementarea acestei politici;
- stabilirea măsurii în care produsul sau serviciul are caracteristici care satisfac nevoile clientului;
- evaluarea proceselor, produselor, serviciilor organizației și determinarea locului și tipului de riscuri privind apariția non-calității;
- determinarea măsurii în care aceste riscuri sunt ținute sub control;
- stabilirea modului în care se evaluează conformitatea produsului cu caracteristicile prescrise.

¹ C. Oprean, A. Vanu, *Dicționar de management integrat al calității*, Editura AGIR, București, 2006, p. 131

² Țîțu, M., Oprean, C. *Managementul strategic*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2007, p. 92

³ Idem, *Managementul calității în organizațiile industriale moderne* (...), p.160

Putem considera managementul educației ca fiind teoria și practica, știința și arta proiectării, organizării, coordonării, evaluării, reglării elementelor activității educative (nu numai a resurselor), ca activitate de dezvoltare liberă, integrală, armonioasă a individualității umane, în mod permanent, pentru afirmarea autonomă și creativă a personalității sale, conform idealului stabilit la nivelul politicii educaționale.

BIBLIOGRAFIE

1. Oprean, C., Țițu, M. *Managementul calității în economia și organizația bazate pe cunoștințe*, Editura AGIR, București, 2008.
2. Olaru Marieta, *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, Editura Economică, București, 2000.
3. Suciu, O., Oprean, C. *Calitatea globală concurențială*, Editura AGIR, București, 2007
4. Țițu, M., Oprean, C. *Managementul strategic*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2007.