

SISTEME UNIVERSITARE DE MANAGEMENT AI CALITĂȚII

Ana VELEȘCO, Ilie NUCA, Andrei CHICIUC

Universitatea Tehnică a Moldovei

Rezumat: *Materialele prezentate reflectă actualitatea și principiile integrării sistemelor de management în sistemul universitar. Acesta a fost rezultată în urma Procesului Bologna, care își propune să faciliteze convergența diverselor sisteme de învățământ superior spre sisteme mai transparente, bazate pe trei cicluri: licență – masterat – doctorat. Acest Proces a condus la îmbunătățirea Sistemului Universitar de Management a Calității.*

Cuvinte cheie: *Sistem de Management al Calității (SMC), Procesul Bologna, ISO-9001, ISO-9004, autonomia universitară, bucla feedback.*

1. Introducere

Sistemul de management al calității (SMC) este definit ca fiind un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Sistemul de management al calității este acea parte a sistemului de management al organizației, orientată către obținerea rezultatelor, în raport cu obiectivele calității, pentru satisfacerea necesităților, așteptărilor și cerințelor părților interesate. Sistemul de management a calității a fost implementat în sistemul universitar odată cu aderarea Republicii Moldova la Procesul Bologna. Pentru legalizarea și impulsivarea acestor activități la 19-20 mai anul 2005, Parlamentul Republicii Moldova a adoptat amendamente la Legea Învățământului. Potrivit noii redacții a legii, începând cu anul de studii 2005-2006, învățământul superior, cu excepția celui medical, farmaceutic și arhitectură, este organizat în 2 cicluri: ciclul I, studiile superioare de licență, cu o durată de 3÷4 ani, și ciclul II, studiile superioare de masterat, cu durată de 1÷2 ani. Legea prevede introducerea în instituțiile de învățământ superior Sistemul European de Credite Transferabile. Astfel, programul de studii va fi cuantificat în unități numite puncte credite. Implementarea Sistemului de Management al Calității a fost parcursă cu succes și de UTM.

2. Sistemul Universitar de Management al Calității la UTM

Universitatea Tehnică a Moldovei a fost una dintre primele universități din R. Moldova, care a aderat la aceste convenții, asumându-și angajamentul de a se conforma la standardele și cerințele învățământului superior european, la 1 septembrie 2006, la UTM, a fost înființată o nouă subdiviziune - Departamentul de Management al Calității (DMC), care are drept scop implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității universitar. Sistemul de Management al Calității este axat pe ISO 9000 :2000 și anume:

- ISO 9000 descrie principiile fundamentale ale SMC și specifică terminologia pentru SMC
- ISO 9001 specifică cerințele pentru un SMC atunci când o organizație are nevoie să-și demonstreze abilitatea de a furniza produse care îndeplinesc cerințele clienților și ale regulamentărilor aplicabile
- ISO 9004 are scopul de îmbunătățire a performanței organizației și satisfacției clienților precum și a altor părți interesate

Schema de implementarea a Sistemului de Management al Calității este reprezentată în figura (fig.1).

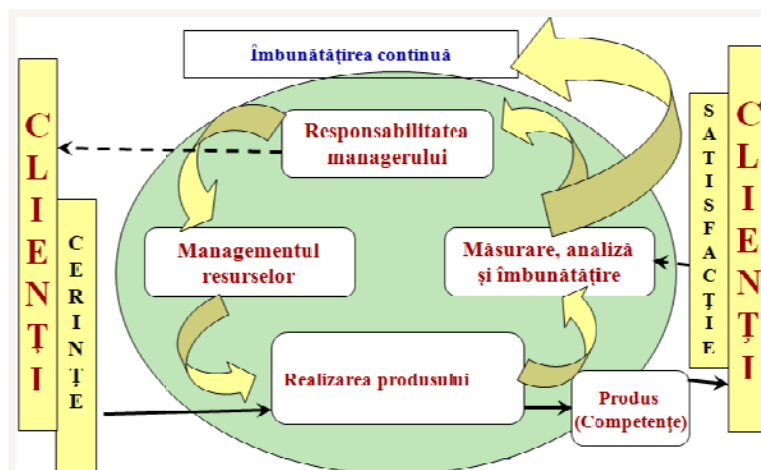


Fig.1. Implementarea la UTM a SMC ISO 9001:2000

Etapa de implimentarea a Sistemului de Management al Calitații la Universitatea Tehnică a Moldovei a fost finalizată prin obținerea Certificatului de conformitate (fig.2).



Fig. 2. Certificat de conformitate a SMC la UTM

3. Cauzele apariției Sistemului Universitar de Management al Calității

Sistemul de Management al Calității apare ca rezultat al cerințelor înaintate instituțiilor de învățământ superior în ultimii zece ani, cauzele principale fiind:

- Continuu cresc cerințele față de absolvenții instituțiilor de învățământ superior, față de capacitatea lor de a rezolva probleme complexe profesionale;
- Tot mai acerbă devine concurența pe piața ofertelor de studii universitare la nivel național și internațional, inclusiv și influența globalizării și transnaționalizării învățământului;
- Tot mai complicată devine angajarea tinerilor specialiști-absolvenți ai instituțiilor de învățământ superior în câmpul muncii și mai evidente sunt tendințele migraționiste a forței calificate de muncă;

- Universitățile se confruntă cu o îmbătrânire vădită a corpului didactic, în care condiții nu este pe deplin asigurată legătura științifico-metodică între generații ale corpului profesoral-didactic;
- Volumul modest al cercetărilor științifice în universități și reducerea potențialului științific al colectivelor universitare;
- Aspectul de comercializare, prezent în universitățile private, dar și în cele statale, a condus la schimbări esențiale privind valorile universitare și relațiile profesor-student.

În aceste condiții se modifică cerințele impuse sistemului de pregătire a specialiștilor în universitate, apare ca componentă esențială asigurarea calității specialiștilor - absolvenți ai universității. Sistemul de management al calității se impune ca parte complementară a managementului strategic universitar.

4. Sistema feedback de formare profesionala

Feedbackul reprezintă o caracteristică esențială a sistemelor adaptive complexe. El presupune existența unor conexiuni și interdependențe directe și/sau mediate între agenții care se află pe un anumit nivel sau pe nivele diferite ale CAS. Prin intermediul feedbackului se transmit informații necesare proceselor de adaptare și selecție, se definesc strategii de supraviețuire și se controlează intensitatea fluxurilor dintre diferiți agenți. De asemenea, feedbackul este cel care declanșează și mediază procesele de emergență.

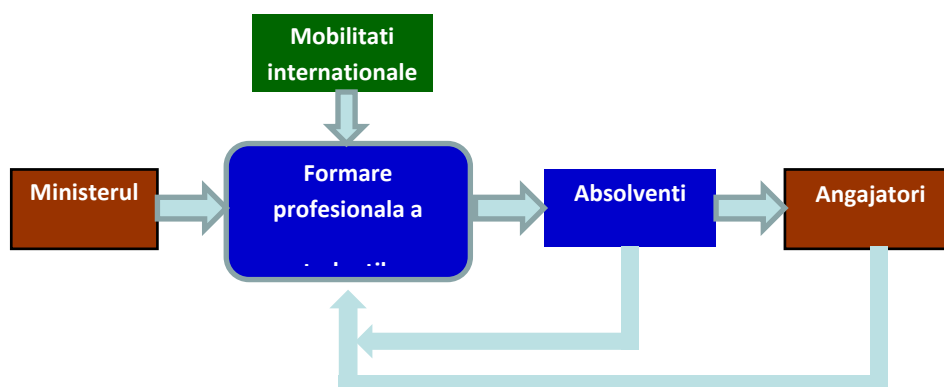


Fig. 3. Sistem feedback de formare profesionala

În bucla feedback din fig.3 mobilitatea reprezintă o dimensiune cheie a pregătirii angajaților. Mecanismele de mobilitate profesională, asigură detașajilor un transfer eficient de cunoștințe competente în inginerie. Mobilitatea internațională are drept scop formarea noilor angajați, sau începerea, continuarea, aprofundarea unui nou proiect. Și atunci Ministerul Educației împreună cu Mobilitatea Internațională contribuie la formarea profesională a studenților. Cu ajutorul acestor două componente ei devin absolvenți. După care pleacă la angajator, în cazul în care angajatorul nu este mulțumit de cunoștințele pe care le deține absolventul, el este nevoit să se întoarcă din nou la etapa Student. Dacă absolventul își îndeplinește funcțiile așa cum necesită angajatorul, atunci el își continuă mai departe funcția.

5. Mecanismele instituționale

Elementul cheie al strategiei învățământului superior îl constituie modernizarea managementului atât la nivel național, cât și la nivel instituțional. Pentru realizarea reformei este necesară nu numai o politică coerentă și activă, dar și mecanisme instituționale de coordonare, organizare și evaluare, convergente cu autonomia universitară. Sistemul managerial al învățământului superior se compune din:

1) Autonomia universitară

Autonomia universitară poate fi definită ca un cadru legal în care comunitatea academică (profesorii, cercetătorii și studenții) își exercită libertățile academice asociate predării, învățării, evaluării, cercetării, producerii și transmiterii cunoștințelor, în condiții de autoconducere. Autonomia universitară este necesar să fie concepută în așa fel, încât să nu devină o frână în promovarea strategiilor naționale de dezvoltare și integrare europeană a învățământului și de asigurare a calității acestuia. Autonomia universitară poate fi realizată în trei domenii fundamentale:

- domeniul structurilor organizaționale;

- domeniul funcțional;
- domeniul administrării resurselor disponibile.

Autonomia universitară trebuie interpretată nu numai ca autonomie a instituțiilor de învățământ superior, ci și ca autonomie a sistemului universitar în ansamblu.

2) Managementul la nivel național

Managementul la nivel național poate să adopte politici educaționale la nivel de sistem, să acrediteze instituțiilor de învățământ superior și programele de studii, să evalueze academic continuu instituțiile de învățământ superior, să recunoască calificările și diplomele, să finanțeze învățământului superior și cercetările științifice.

Conducerea sistemului de învățământ superior va îmbina mecanismul politic guvernamental de conducere cu mecanismul academic.

6. Contribuția Sistemului Universitar de Management al Calității la apariția mai multor locuri de muncă

Progresul tehnologic determină creșterea continuă a cererii de instruire în scopuri economice în majoritatea țărilor dezvoltate și exercită o influență din ce în ce mai evidentă asupra calității învățământului. Ritmul rapid al progresului tehnologic a convins atât oamenii de afaceri, cât și națiunile că este necesară pregătirea unei forțe de muncă capabilă de recalificare pentru a se putea adapta la noile cerințe ale pieței muncii. Relațiile strânse ale universității cu mediul economic constituie garanția asigurării cu locuri de muncă a absolvenților. Legăturile dintre învățământ și economie, universitate și mediul social-economic vor fi mai eficiente într-un cadru normativ adecvat. De aceea este necesară:

- concretizarea cerințelor de calificare pentru specializările asociate fiecărui ciclu de învățământ superior;
- stabilirea unui mecanism care să permită plasarea în câmpul muncii a majorității absolvenților după finalizarea ciclului I;
- monitorizarea absolvenților pe piața forței de muncă;
- stabilirea competențelor și responsabilităților autorităților publice centrale și locale, ale partenerilor sociali și agenților economice în proiectarea învățământului superior;
- optimizarea activităților practice în cadrul unităților economice, reducerea timpului de integrare a absolvenților în spațiul profesional.

7. Concluzii

În baza informației expuse se poate conchide, că integrarea managementului calității în universități este o cale care duce spre succesul învățământului superior. Datorită implementării Sistemului de Management al Calității la Universitatea Tehnică a Moldovei nivelul de pregătire a inginerilor a crescut considerabil, datorită perfectării procesului de instruire universitară, dar și datorită implicării directe în acest proces atât a studenților, cât și a absolvenților și a agenților economici. Atunci când sunt satisfăcute toate cerințele clienților, crește piața de desfacere, și tot mai mulți sunt interesați de specialiștii care sunt pregătiți după anumite criterii. Odată cu aderarea Republicii Moldova la Procesul Bologna, procesul de educație a fost aliniat la rigorile europene, formând fundamentul necesar pentru mobilitatea internațională a studenților și profesorilor, cât pentru recunoaștere internațională a diplomelor Universității Tehnice a Moldovei

Bibliografie

1. **P.Todos, A.Chiciuc, V.Amariei, V.Dorogan, V.Vrancian, A.Toca** *Armonizarea învățământului ingineresc la rigorile Procesului Bologna*, Chișinău-UTM 2005
2. <http://www.utm.md/edu/>
3. http://pro-science.asm.md/docs/2012/studiu_Bologna_2012.pdf