

CALITATEA ȘI PERFORMANȚA RESURSELOR UMANE – OBIECTIVE ALE EDUCAȚIEI PROSPECTIVE ÎN CADRUL UNIVERSITAR

Viorelia LUNGU

Catedra Științe ale Educației

The progressive development of the society advertises the need and importance of interventions in the university which has as purpose preparing human resources. In this context, the issues of quality assurance are specified by the fact that the education is responsible for sustainable development which is determined by the quality of the education. The answer to these requirements can provide the prospective education - the methodological principle of the education, aimed to participate at sustainable development of society in terms of higher education, by comparing them to current and future requirements of society, by targeting of the school to a new way of education.

Asigurarea performanței și calității au fost identificate ca necesitate mai întâi în economie, apoi a devenit o preocupare și pentru alte domenii, inclusiv pentru învățământ.

Performanța educațională astăzi este cea mai competitivă nu doar în însușirea a ceea ce este cunoscut, ci și în a genera înnoirea.

Realizarea progresivă de dezvoltare a societății reclamă neîntârziat o schimbare semnificativă de optică pentru a determina revoluționarea educației, acordarea unei priorități absolute învățământului. Logica progresului poate fi stăpânită numai prin performanță, resursele umane fiind elementul-cheie în această competiție mondială.

Conform dicționarului explicativ [3, p.128], calitatea reprezintă „...totalitatea însușirilor și laturilor esențiale în virtutea cărora un lucru este ceea ce este, deosebindu-se de celelalte lucruri...” în scopul de a se realiza „diferența de valoare...” între acestea.

Dacă în definiția propusă de dicționar în loc de termenul „lucru” ar fi introdusă noțiunea de „activitate”, se obține definiția calității unei activități. Conform acestei definiții, „calitatea reprezintă totalitatea proprietăților unei activități, măsură în care aceasta satisface necesitățile societății privind gradul de utilitate și eficiență pe care îl asigură”.

Când se analizează o activitate din punct de vedere al calității, sistemul de indicatori trebuie să acopere nu numai sfera tehnică, ci și pe cea economică pentru că asigurarea calității implică asigurarea resurselor financiare, cât și informaționale, prin cerința de a asigura formarea unei educații a calității.

În domeniul învățământului, conceptul de calitate este multidimensional, fiind considerat drept calitate a informației; calitate a activităților educaționale; calitate a umanului, a personalului specializat; calitate a managementului modern aplicat.

În acest domeniu, prin calitate se asigură corelarea dintre resurse și informații; flexibilitatea la schimbări; modelarea la nou; abordări profunde în domeniul învățământului.

Astfel, îmbunătățirea *calității* reprezintă scopul managementului calității și este un proces continuu de obținere a *performanțelor*, activitățile învățământului universitar tinzând spre o calitate menită să răspundă pe deplin cerințelor beneficiarului educațional, cât și a societății.

În această ordine de idei, rezultatele educației, capacitățile umane sunt specificate în termeni de performanță, care se bazează pe obiective comportamentale sau obiective de performanță. Performanța este un termen derivat din engleză, *to perform*, și înseamnă *a face, a realiza* [5, p.108].

Au fost date mai multe definiții noțiunii de performanță. În diversitatea de definiții se disting trei mari orientări: definiția performanței în funcție de nivelul de realizare a obiectivelor sale strategice, definiția performanței în funcție de crearea valorii și definiția performanței în funcție de productivitatea și eficacitatea organizației.

Nu există performanță independentă de obiectivele propuse. Este performant cel care atinge obiectivele sale. Aceste obiective identifică rezultatele așteptate ale procesului de învățare.

Odată cu creșterea concurenței pe piața muncii, se accentuează nevoia obținerii cât mai rapide de informații calitative, care să permită scurtarea timpului de reacție și de luare a deciziilor.

În acest sens, universitatea are menirea de a proiecta, a evalua și a analiza performanțele sale, ceea ce înseamnă a prospecta viitorul său, cât și al țării. Se observă o legătură directă cu educația prospectivă care se

caracterizează prin orientarea sa spre viitor, având ca obiect de studiu probabilitățile evoluției colectivităților, în vederea fixării bazelor unei educații adaptate situațiilor și cerințelor de mâine [4, p.93], acestea la rândul său pun accent pe importanța calității procesului și performanței - obiective ale educației prospective în cadrul universitar.

Vorbind despre managementul calității din universitate, se observă necesitatea implementării unui sistem de management al calității care presupune ample schimbări de mentalitate.

În viziunea lui V.Popa, educația reprezintă un act de conștiință, de calitate a căruia depinde în plină parte nu numai bunăstarea viitoare a națiunii respective, ci, în același timp, puterea, influența și chiar existența ei ca entitate distinctă pe plan mondial [8, p.4].

Calitatea în educație este definită ca „ansamblul de caracteristici ale unui program **„de studiu și ale furnizorului acestuia prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor, precum și standardele de calitate”** [9, p.1]. Asigurarea acestei calități este realizată „printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație satisface standardele de calitate. Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe, în conformitate cu standardele naționale” [9, p.1].

În acest sens, au fost elaborate principalele documente între anii 2000-2004 de diferite instituții ale Uniunii Europene, care reliefează obiectivele politicii educaționale europene, aspecte și indicatori ai calității sau sisteme de evaluare internă sau externă a calității. Asigurarea calității în educație este reglementată de cele mai importante reuniuni de lucru ale Uniunii sau Comisiei Europene cum ar fi:

- **Consiliul European de la Lisabona** reflectă aspecte generale comune ale societății europene, ce rezintă provocări pentru sistemele educaționale ale țărilor-membre în care se regăsesc recomandări ca sistemele educaționale și de formare profesională la nivelul țărilor Uniunii Europene să se adapteze la nevoile societății informaționale și să-și satisfacă nevoile principale ale momentului: a facilita creșterea ratei de angajare a absolvenților și a-și îmbunătăți calitatea [11].

- Raportul european asupra calității educației în școală **Șaisprezece indicatori ai calității** (Comisia Europeană, mai, 2000) – stipulează că pentru fiecare stat-membru calitatea în educație este o prioritate politică la nivel național și fiecare țară trebuie să contribuie la dezvoltarea sistemului de asigurare a calității [13].

- **Raport asupra obiectivelor concrete ale educației și sistemelor de formare** (Bruxelles, 14 februarie, 2001). La aceste lucrări reprezentanții Consiliului Europei au pornit de la ipoteza că societatea prin atributele educației a propus spre realizare trei obiective, cu puncte diferite de centrare. Aceste obiective sunt:

- dezvoltarea individului - care se poate realiza pe măsura potențialului său maxim;
- dezvoltarea societății - cu accent pe întărirea democrației;
- promovarea diversității culturale și dezvoltarea economică - asigurând formarea abilităților necesare forței de muncă pentru a se adapta evoluției tehnologice.

- **Calitatea educației și coeziunea socială** este un document elaborat la **Conferința Miniștrilor Educației din Țările Europene**, care a avut loc la București, 18-19 iunie 2000. „Cum sistemul de învățământ nu se lasă judecat prin performanțele sau neperformanțele unei unități, tot astfel împrejurarea că apar tineri pregătiți competitiv nu probează suficient că sistemul de învățământ este în ordine”. Se încearcă astfel desființarea mitului elevilor cu performanțe deosebite ca simbol al calității și **se dorește orientarea atenției asupra calității în ansamblul sistemului educațional din școli, în toate domeniile și ariile identificate la nivel european.**

- În documentul **Criterii de calitate a învățământului**, problematica asigurării calității este continuată astfel: „Împărtășim observația că învățământul este co-responsabil de starea țării, iar această stare este condiționată de calitatea învățământului, precum și adevărul că **„performanța educațională cea mai competitivă astăzi nu mai este doar să însușești ceea ce este cunoscut, ci să-ți formezi capacitatea de a genera înnoirea”**.”

- **Al 16-lea Forum asupra îmbunătățirii calității în educație**, capitolul 4, **Aspecte ale calității educației** (februarie 2004, OECD 2004) concretizează că, pentru a se adapta și a reuși într-o lume în continuă schimbare, indivizii trebuie să-și îmbunătățească capacitățile și deprinderile pe tot parcursul vieții. Sistemele educaționale naționale trebuie să-și formeze fundații puternice pentru a reuși, prin susținerea asimilării de cunoștințe și formării de abilități, cât și întărirea motivației tinerilor adulți de a continua să învețe și după

finalizarea școlii. Din această perspectivă, obiectivul principal al sistemelor educaționale europene a fost identificat ca fiind: „**creșterea calității performanței educaționale a școlii**”.

> **Standardele calității pentru toți**, document adoptat de miniștrii educației OECD (18-19 martie, 2004 - Dublin), reliefează o problemă deosebită, prin identificarea unor puncte slabe în implementarea sistemelor de asigurare a calității. Criteriul de calitate aplicat educației are un rol important în a susține dezvoltarea sistemelor educaționale privite ca tot unitar, la care se adaugă calitatea școlii ca instituție individuală, cu obiectivele ei specifice și evoluția elevului în cunoaștere.

> **Politica educației 2000-2004**, un document elaborat la nivelul Ministerului Educației și Cercetării din România, cuprinde obiectivele fundamentale, finalitățile sistemului educațional ce trebuie atinse la finele anului 2004. Pentru fiecare obiectiv identificat sunt elaborate și acțiuni posibil de realizat, ce pot conduce la realizarea obiectivului respectiv [12].

- **Educație și formare 2010. Succesul strategiei de la Lisabona presupune schimbări imediate** și susține că „Țările Uniunii Europene se confruntă cu multe cerințe noi ce rezultă din procesul de globalizare și din provocările noii societăți economice și de cunoaștere”.

Scopul strategic principal al politicii Uniunii Europene pentru 2010 este: „de a deveni cea mai competitivă și dinamică societate economică și de cunoaștere din lume, prin crearea de locuri de muncă mai bune și printr-o mai mare și eficientă coeziune socială”. Principalele măsuri care pot asigura calitatea în educație sunt: transformarea carierei didactice într-una mai atractivă, motivația și calitatea pregătirii cadrelor didactice fiind esențială pentru succesul unei reforme; transformarea adulților într-o realitate concretă, elaborând strategii coerente, europene [9, p.1].

În Republica Moldova nu există o lege a calității educației, dar în **legea-cadru a învățământului din Republica Moldova, art.3, alin.4. din 2005** este enunțat: „Calitatea învățământului este factorul determinant al calității vieții. În acest sens, problema asigurării calității învățământului superior rămâne și va fi una multi-aspectuală, dar și complexă până nu va avea un cadru legal. Totodată, inexistența unei legi care ar promova și ar asigura calitatea educației nu presupune neasigurarea calității, deoarece fiecare instituție de învățământ are un departament responsabil de calitate, care are misiunea de a verifica Hotărârea Senatului cu privire la asigurarea calității”.

În acest sens, la **Universitatea de Stat din Moldova** a fost înființată secția **Managementul calității: dezvoltare curriculară și evaluare**, unde desfășoară un sistem de activități în vederea asigurării calității ca elaborarea indicatorilor, a criteriilor de evaluare a calității... acestea fiind condiționate de 3 principii:

- asigurarea șanselor egale de autorealizare prin învățământ;
- promovarea inovațiilor științifice și asigurarea condițiilor progresului tehnico-științific;
- stabilirea conexiunii funcționale dintre cererea și oferta de educație.

Astfel, în societatea postmodernă, școala ca instituție a cunoașterii deține o poziție *fundamentală*.

Calitatea procesului educațional, fiind expectată atât de cei ce îl organizează, cât și de cei care se pregătesc pentru un domeniu concret de activitate profesională, este punctul pe care se axează corelația dintre cerere și ofertă [1, p.159].

Identificarea relației dintre cerere și ofertă contribuie nemijlocit la ridicarea calității, la creșterea eficienței activității, la creșterea prestigiului personalității și performanței acestuia.

O astfel de strategie optează nu doar pentru achiziționarea diverselor informații, ci pentru formarea atitudinii și comportamentului care să presupună calitate și performanță. Lipsa calității și performanței presupune că universitatea nu-și orientează activitățile după exigențele pieței muncii, ci „produce” (reproduce) un stereotip, model care uneori nu mai are corespondent în mediile economic, financiar, social, cultural.

De aceea, în instituțiile de învățământ trebuie să se facă tot mai mult simțită prezența inovativă, care să regândească prezentul din perspectiva viitorului, în societatea cunoașterii trebuie redescoperite valențele calitative ale capitalului uman, un concept care se impune tot mai mult în societatea de azi.

Măsura dezvoltării unei societăți poate fi relevată 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 educației și nu numai de indicatorii economici și de calitate a vieții. Unii economiști și personalități notorii din domeniu consideră și azi că nu este atât de importantă investirea în învățământ, ci dezvoltarea economiei țării, astfel formând un decalaj între învățământ și dezvoltarea economiei țării, deoarece a doua nu se poate dezvolta fără prima, iar datele statistice arată că cele mai bogate țări sunt cele care investesc cel mai mult în învățământ.

Diferența dintre societăți, în privința gradului lor de dezvoltare, rezultă, mai ales, din modul de activare al cunoașterii, la nivel individual și social.

Consecința e că decalajul dintre cunoașterea existentă și cea aplicată sau dintre diversele moduri de utilizare a cunoașterii justifică diferențele dintre creșterea și stagnarea economică, în acest caz, educația este fundamentală, în conservarea sau înlăturarea acestui decalaj.

Având în vedere abordarea sistemică a problematicii învățământului superior (provocări ale societății și pieței muncii), managementului performanței scoate în evidență realizarea *scopurilor comune* ale beneficiarilor de educație și ale instituției de învățământ, cât și importanța dezvoltării durabile a societății.

J.Dewey definește scopul ca previziune care funcționează la trei niveluri strâns legate între ele: observarea condițiilor, pentru a se stabili mijloacele necesare și sesizarea obstacolelor; sugerează ordinea sau succesiunea corespunzătoare în folosirea mijloacelor; face posibilă alegerea alternativelor [2, p.89].

A prevedea un punct final al unui act înseamnă a avea o bază de idei pe care să se observe, să se selecționeze și să se pună în ordine obiectele și propriile noastre capacități.

A face aceste lucruri înseamnă a gândi, adică, după J.Dewey, a gândi este o activitate intenționată, premeditată, controlată de înțelegerea faptelor și a raporturilor dintre acestea. Cu alte cuvinte, a avea un scop înseamnă a face conștient ceva și a-ți da seama de sensul lucrurilor în lumina intenției. Scopul este doar schițarea unei încercări. Efortul pentru realizarea obiectivului este proba valorii sale. Valoarea unui scop rezidă în faptul că îl putem folosi pentru a schimba condițiile.

Astfel, educația prospectivă accentuează necesitatea dobândirii unor anumite competențe care ar fi necesare în mod firesc pentru nevoile și împrejurările actuale, cât și viitoare.

Continuitatea și interacțiunea în aplicarea educațională semnifică faptul că trebuie să se țină seama de viitor în fiecare stadiu al procesului educațional, iar acestea pot fi realizabile dacă se pune accent major pe calitatea acțiunii și performanță.

Procesele de orientare spre viitor din interiorul sistemelor educative se referă la preocupările de a determina și de a introduce în pregătirea beneficiarilor educaționali acele competențe, despre care se estimează că le vor ajuta să se adapteze cu ușurință la realitățile pe care le vor trăi peste mai mulți ani.

Grație dezvoltării tehnico-științifice, educația ca domeniu prioritar al dezvoltării umane apare ca o acțiune de ghidare a comportamentului și ca o intervenție în formarea personalității, capabile să facă față soluționării problemelor de viitor în dezvoltarea societății. Răspunsul la aceste cerințe poate să-l ofere doar educația prospectivă – principiu metodologic al educației menită să contribuie la dezvoltarea durabilă a societății prin prisma învățământului universitar. **Dezvoltarea durabilă** este „dezvoltarea ce acoperă necesitățile prezentului fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și acoperi propriile nevoi” [7, p.214].

Dezvoltarea durabilă, prin conținutul noțiunii sale, influențează elaborarea politicilor educaționale în scopul determinării unor indicatori de ordin socioprofesional, precum:

- creșterea gradului de formare a competențelor la beneficiarii sistemului educațional;
- creșterea nivelului de performanțe în sistemul educațional și științific;
- dezvoltarea competențelor beneficiarilor educaționali pentru a fi aplicabile în procesul de muncă;
- sporirea nivelului de echitate socială și de gender în accesarea serviciilor de educație de către beneficiari;
- creșterea calității serviciilor sociale și administrative în sistemul educațional;
- optimizarea ratei de consum a resurselor în asigurarea calității serviciilor de educație în raport cu cele de regenerare a acestora ș.a.

Astfel, **educația prospectivă** presupune raportarea ei la cerințele curente și de perspectivă ale societății prin orientarea școlii spre o nouă modalitate de educație, care va asigura individului posibilitatea de a face față evenimentelor neprevăzute prin anticipare și participare.

În această ordine de idei, credem că educația, prin cunoașterea ce o oferă asupra mediului în care se exercită, poate ajuta societatea să devină conștientă de propriile sale probleme, contribuind astfel la transformarea și umanizarea societății.

În viziunea lui R.Dottrens, educația prospectivă se caracterizează prin orientarea sa spre viitor, având ca obiect de studiu probabilitățile evoluției colectivităților, în vederea fixării bazelor unei educații adaptate situațiilor și cerințelor de mâine [4, p.93]. Aceasta nu înseamnă că autorul ignorează trecutul, doar că trecutul trebuie privit altfel, citându-l pe L.Armand care susține că de la altarul strămoșilor să păstrăm flacăra, și nicidecum cenușa [4, p.94].

În acest sens J.Dewey, făcând o comparație între trecut și prezent afirma: „vechea educație” avea tendința să ignore *calitatea dinamică*, forța și creșterea inerentă experienței actuale a persoanei și ca atare să presupună că orientarea și controlul sunt numai de dirijare arbitrară al unui drum determinat cu obligația de a-l urma [2, p.75].

Educația universitară ca zonă a experienței, a trăirii umane, mai ales astăzi când “toate sferile de acțiune umană cer reflecție și demers metodologic bine pus la punct, solicită mai mult decât oricând o astfel de analiză și de ordonare a elementelor de intervenție specifică” [8, p.4] în pregătirea specialistului de perspectivă, prin accentuarea rolului calității, cât și performanței.

Calitatea unei instituții de învățământ (universitate, școală) este determinată de *calitatea proceselor* care au loc în acea instituție și de calitatea serviciilor educaționale oferite.

În acest sens, propunem mai jos schema procesului educației prospective (fig.1).

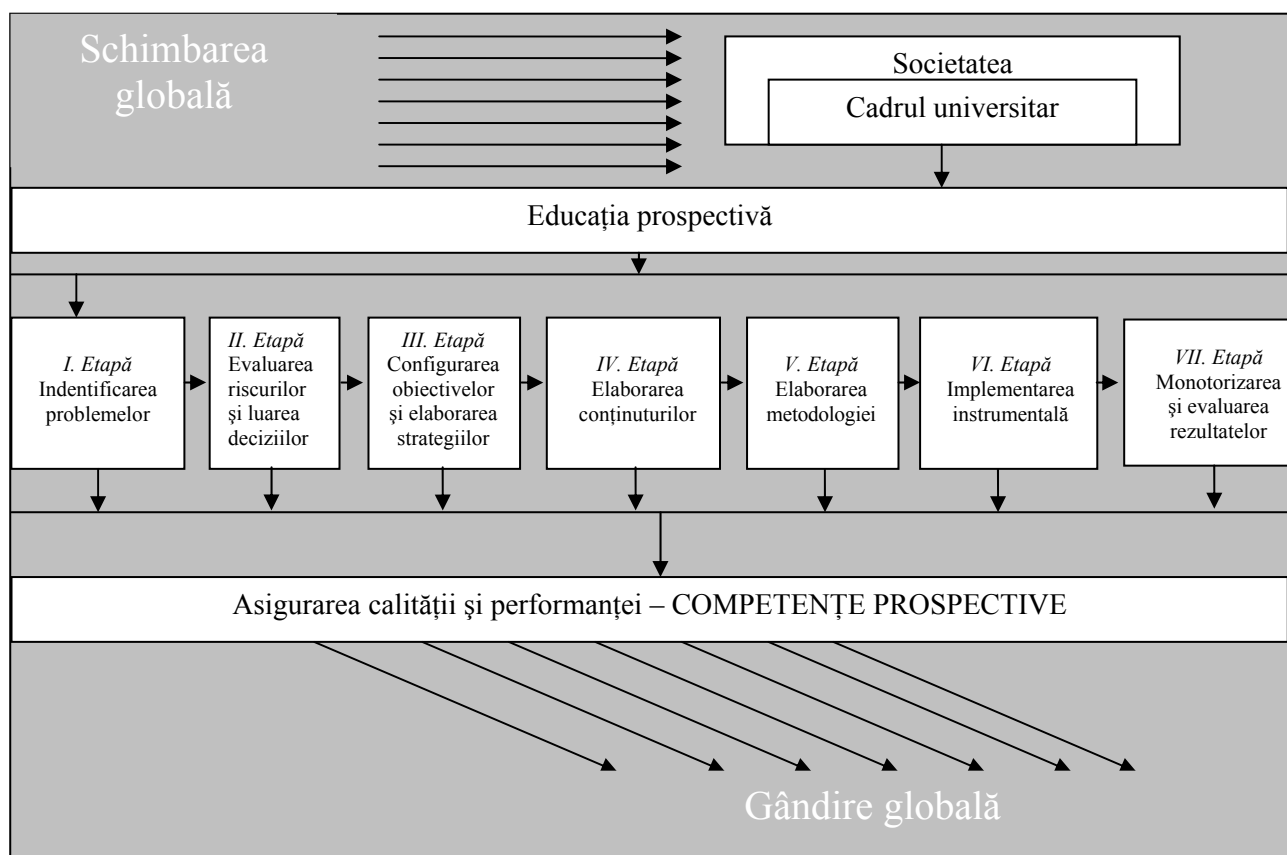


Fig.1. Procesul educației prospective

Schimbările globale determinate de factorii care trebuie asociați, fără îndoială, nu doar cu provocările lumii contemporane, ci și cu problemele specifice ale sistemului educațional în general, cât și cel universitar în special, influențează direct asupra societății, cât și asupra instituțiilor de învățământ.

Societatea influențează cursul educației indirect, iar **cadrul universitar** direct: prin identificarea schimbărilor economice, schimbărilor social-politice, evoluțiilor demografice, mutațiilor culturale și progreselor științifice, problematicii lumii contemporane, cât și prin propunerea unor strategii sau noi abordări care sunt determinate de aceste schimbări.

În acest sens, este propusă **Educația prospectivă** - domeniu fundamental al Științelor educației care are la bază anumite etape ale procesului său.

Identificarea problemelor este percepută ca primă etapă. Problematika lumii contemporane se referă la degradarea atmosferei sau a oceanelor, riscurilor de dispariție a diverselor specii de faună și floră, sărăciei pronunțate, migrației în masă și mediul demografic incert, războaielor și terorismului, cât și problemelor personale. În contextul acestor probleme, conștientizăm că dezvoltarea nu poate fi autentică fără pace, că

pacea nu poate fi autentică fără respectarea drepturilor omului și asigurarea libertăților fundamentale, care devin iluzorii acolo unde domnește mizeria, foamea și analfabetismul. De aceea, este important ca identificarea problemelor să fie realizată sistematic, dar totodată abordate sistemic fără efecte de întârziere.

Problematika lumii contemporane, caracterizată prin universalitate, globalitate, complexitate și caracter prioritar, demonstrează tot mai pregnant că soluțiile cele mai eficiente nu se găsesc prin demersuri și angajări secvențiale, ci e nevoie de o viziune holistică în decantarea și studierea celor mai eficiente mijloace de rezolvare a marilor probleme cu care se confruntă omenirea, este nevoie de evaluarea riscurilor pentru a fi soluționate. Rolul acestei etape în educația prospectivă poate fi argumentat prin necesitatea identificării corecte a riscurilor de distorsiune a mediului în care trăim, dar și pentru fixarea obiectivelor și elaborarea unor tactici și strategii privind depășirea acestor riscuri și perfecționarea mediului. Este important ca noua generație să conștientizeze necesitatea soluționării acestor probleme, etapă fără de care nu poate fi asigurată calitatea și performanța în majoritatea domeniilor funcționale ale societății.

Evaluarea riscurilor și luarea deciziilor reprezintă un sistem de analiză, măsurare și control al efectelor acestora asupra mediului în raport cu tendințele problematicii globale. Specificul evaluării riscurilor în domeniul educației este bazat pe partea socială și demografică a problematicii lumii contemporane. Răspunsul la întrebările *cum? pe cine? în ce măsură? și când?* trebuie să educăm, reprezintă deja o evitare a riscurilor de ordin ecologic, economic, tehnologic, politic ș.a. Astfel, în urma evaluării riscurilor, există posibilitatea de a lua decizii corecte referitor la ce avem de realizat, fie transferal riscului, fie apel la ajutor, fie minimizarea riscului...

În prezent, atât societatea, cât și învățământul se află în imposibilitatea de a acoperi într-o manieră exhaustivă problematica cu care se confruntă lumea contemporană și cu acele aspecte care se va confruntă în viitor, aici apare o necesitate stringentă de evaluare a riscurilor. Această abordare dă posibilitatea de cercetare sistemică și globală a riscului, în general, iar componentele lui, legătura dintre elementele plurifazice ale riscului în sine, cât și cu mediul extern, provoacă ca urmare o tendință spre o activitate mai eficientă.

Implementarea practică a abordării respective dă posibilitatea de a formula obiective raționale în scopul eficientizării activităților analitice și formulării unor concluzii, capabile să identifice schița unui conținut curricular adecvat cerințelor de educație. De asemenea, se folosesc metodele de analiză a situației existente, a factorilor interni și externi, ce permit luarea în considerație a tuturor factorilor ce influențează asupra luării deciziei vizavi de acțiunile viitoare ale educației, fapt care denotă și garantarea calității și performanței în domeniu.

Configurarea obiectivelor și elaborarea strategiilor. Indiferent de natura orânduirii sociale și de nivelul de dezvoltare socioeconomică, formarea personalității cu competențe, în vederea soluționării problemelor sau cerințelor atât în prezent, cât și în viitor, depind de *configurarea obiectivelor* educației prospective, cu atât mai mult că obiectivele propuse sunt valabile atât în plan individual, cât și social.

Satisfacerea acestei condiții constă în necesitatea configurării obiectivelor educației prospective pentru societatea de azi, care este într-o schimbare rapidă și accelerată. Acestea pot fi:

- a gândi strategic, ceea ce înseamnă să perceapă interacțiunile prezente și viitoare ale obiectivelor, proceselor și fenomenelor;
- a aborda sistemic și integrat, adică să identifice problemele, riscurile și alternativele privind soluționarea lor;
- a acționa și a decide adecvat situației, prin implementarea cunoștințelor și practicilor acumulate în procesul educațional, în viața de zi cu zi.

Atingerea obiectivelor educației prospective este posibilă doar prin elaborarea și implementarea unor *strategii*, capabile să piloteze planul de acțiuni în cadrul universității pentru asigurarea calității instruirii și formării profesionale.

Pentru a face față provocărilor lumii contemporane, respectiv a garanta corectitudinea demersului educațional în care caracterul interdisciplinar al educației prospective își lasă amprenta, sunt propuse anumite **strategii**:

- *înțelegerea pe nou a raportului: trecut-prezent-viitor;*
- *asigurarea unui echilibru optim între dimensiunea informativă și cea formativă;*
- *insistarea asupra tipului de învățare inovator;*
- *implementarea strategiei învățării anticipative;*
- *extinderea actului educativ la nivelul întregii vieți a individului;*
- *abordarea conținutului global, coerent, făcându-se echilibrul între global și coerent.*

Elaborarea conținuturilor. Dezvoltarea abilităților de accesare a informațiilor, de prelucrare a acestora și a capacităților de implementare a cunoștințelor acumulate în procesul instruirii este posibilă doar prin elaborarea unor conținuturi clare ale curricula universitară. G.Văideanu s-a remarcat în știința psihopedagogică prin promovarea unor caracteristici precum „echilibrul, coerența, suplețea și caracterul deschis” drept caractere inevitabile ale conținutului curricular pentru valorificarea potențialului uman în procesul de instruire [10].

De aceea, când se vorbește de conținut trebuie să înțelegem că nu este vorba de enunțări de materii de învățat, ci de scopuri exprimate în termeni de competențe, moduri de acțiune sau de a fi în general ale beneficiarului educațional”. Fiecare disciplină trebuie să ofere studentului un mod de gândire și interpretare a lumii, modalitate care garantează studentului investigații suplimentare.

Metodologia ca parte componentă a tehnologiei didactice nu poate fi tratată în afara conținuturilor, ci, dimpotrivă, necesară pentru structurarea logică a conținuturilor, astfel încât să faciliteze procesul de instruire și formare. **Elaborarea metodologiei**, ca unitate integratoare a metodelor și procedeele, reprezintă etapa cu cel mai mare act de responsabilitate, menită să asigure atât cadrul documentar în mediul universitar, cât și suportul informațional pentru cadrele didactice privind gestiunea procesului educațional, indiferent de disciplina predată. În acest context, devine indiscutabilă importanța acestei etape în asigurarea calității și performanței procesului educațional. Metodologia formării competențelor resurselor umane prin prisma educației prospective presupune setul de metode caracterizate prin dinamism și flexibilitate, capabile să valorifice abilitățile beneficiarilor de educație, astfel încât soluționarea problemelor să fie posibile prin câteva alternative, dar și asigurarea corectitudinii deciziilor luate.

În acest proces, este necesară integrarea unui șir de strategii tradiționale care ar putea fi reorientate, cele activ-participative, cât și de previziune în studierea viitorului.

În metodologia prospectivă poate fi utilizată o gamă variată de metode de previziune, care sunt cunoscute și folosite în procesul instructiv-educativ, cum ar fi: analiza de cauzalitate stratificată (CLA- Causal layered analysis); metoda scenariului; metoda Delphi; istoria viitorului; Backcasting (eco-istorie); analiza retrovizorie; analiză de cross-impact, biografia viitorului; metoda de simulare și modelare; rețele sociale de analiză; sisteme de inginerie; analiza tendințelor; analiză morfologică; prognoza tehnologică... [14].

În general, se recurge la procedee de analiză hermeneutică, critică ideologică, integrate în orizontul filosofic și metodologic al științelor educației.

Implementarea instrumentală în procesul educațional în soluționarea problemelor trebuie să permită identificarea necesităților cercetării și acțiunii de viitor. În fața unui comportament dezirabil al omului contemporan, învățământul trebuie să dea un răspuns pe măsură, adecvat.

Implementarea instrumentarului trebuie să pună în evidență relații, cauze și efecte privind politicile, resursele și mijloacele, modul de organizare și gestiune a procesului educațional, precum și să permită determinarea căilor de creștere a performanței universității și beneficiarilor procesului de educație.

Monitorizarea și evaluarea procesului educațional demonstrează necesitatea unei îmbunătățiri a planificării și promovării, organizării și desfășurării studiilor, cât și a lucrului individual, care trebuie să stimuleze beneficiarul la studierea materialului, cercetarea cazurilor concrete și la aplicarea lor în practică, dezvoltând astfel competențele necesare pentru societatea de azi, cât și cea de viitor.

Evaluarea unui proces de dezvoltare curriculară trebuie să fie cu precădere formativă, situațională, tranzacțională și co-evolutivă. Evaluarea nu este un scop în sine, ci trebuie să conducă la optimizarea întregului proces de dezvoltare curriculară și a curriculum-ului în întregime. Diversitatea funcțiilor pe care aceasta le exercită, precum predicția, reglarea sistemului, selecția și controlul, poziționează – etapă care este una de intermediere pentru preluarea unui nou ciclu al procesului educațional, stimulând cercetările întreprinse în direcția definirii mai riguroase a obiectivelor educaționale, astfel devenind etapă care asigură continuitatea perpetuă a procesului.

Scopul măsurării, analizei și evaluării performanțelor este de a îndruma administrația spre obținerea rezultatelor și realizarea obiectivelor strategice-cheie, de a anticipa și de a răspunde prompt la schimbările organizației sau schimbările externe.

În esență, procesul educației prospective are ca finalitate **calitatea și performanța**. Calitatea este văzută de autori ca instrument de evaluare a descriptorilor de performanță care se impune prin relația de proporționalitate directă dintre nivelurile de performanță identificate și descrierea calitativă a acestora, într-o grilă orientată crescător [6, p.47]. Calitatea învățământului oferă posibilități de dezvoltare eficientă a țării prin crearea unor resurse intelectuale, prin formarea unor specialiști capabili de a lua decizii de sine stătător, care

pot acumula cunoștințe și se pot perfecționa pe parcursul vieții, dinamici, flexibili, creativi, comunicativi, capabili de a lucra în grup. *Societatea* este interesată de calitatea învățământului, de serviciile oferite ca beneficiarii educaționali să asigure acea conexiune inversă ca prin *gândire globală* să soluționeze *problemele globale* ale societății prin intermediul universității.

Astfel, concluzionăm că *sistemul calității unei instituții* de învățământ reprezintă un ansamblu de structuri organizatorice, de procese și resurse pentru implementarea managementului calității. El presupune: o politică orientată spre beneficiarul de educație; o structură organizatorică adecvată; o documentație suficientă; un sistem informațional care să permită detectarea disfuncționalităților.

Calitatea se produce, se generează permanent, se măsoară și se îmbunătățește continuu, iar organizația furnizoare de educație trebuie să asigure calitatea, să implementeze propriul sistem de management și de asigurare a calității, să se autoevalueze continuu și să propună măsuri ameliorative.

Îmbunătățirea calității reprezintă scopul managementului calității și este un proces continuu de obținere a performanțelor, activitățile educaționale tinzând spre o calitate totală menită să răspundă pe deplin cerințelor beneficiarilor educaționali, utilizatorilor săi. În acest sens, se afirmă că descriptorii de performanță prezintă o categorie de formulări, descrieri, explicitări organizate în maniera ierarhică a performanței, care mai sunt numiți indicatori ce îndeplinesc funcția unui etalon de evaluare [6, p.47]. *Performanța* este un rezultat (deosebit de bun) obținut de cineva, realizare deosebită într-un domeniu de activitate [3]. Dacă am formula termenul de performanță, am putea considera: **performanța**=productivitate+eficacitate.

Performanța înseamnă atât comportamente, cât și rezultate. Comportamentele transformă performanța din noțiune abstractă în acțiune concretă. Ne fiind doar instrumente de obținere a unor rezultate, comportamentele sunt, prin ele însele, și rezultate – produsul efortului fizic și cerebral depus pentru executarea sarcinilor – și pot fi judecate aparte de rezultate. În acest sens, este binevenit un **program de dezvoltare personală a beneficiarului educațional**. Atât programul, cât și metodele se convin pentru a acoperi diferența dintre competența necesară și cea existentă. Evaluarea poate fi realizată prin punctarea gradului în care beneficiarul a obținut rezultate în dezvoltarea sa, în funcție de nivelul de îndeplinire a programului convenit. Fiecărui element de evaluare a performanței – obiective/competențe, comportament/realizare program de dezvoltare personală/profesională – i se asociază o pondere de importanță în scorul total. Ca exemplu propunem varianta 50%, 35%, 15% (total, 100%); cifrele pot diferi de la o universitate la alta, cât și de la o specialitate la alta. Ideală ar fi varianta - 35%, 35%, 30%.

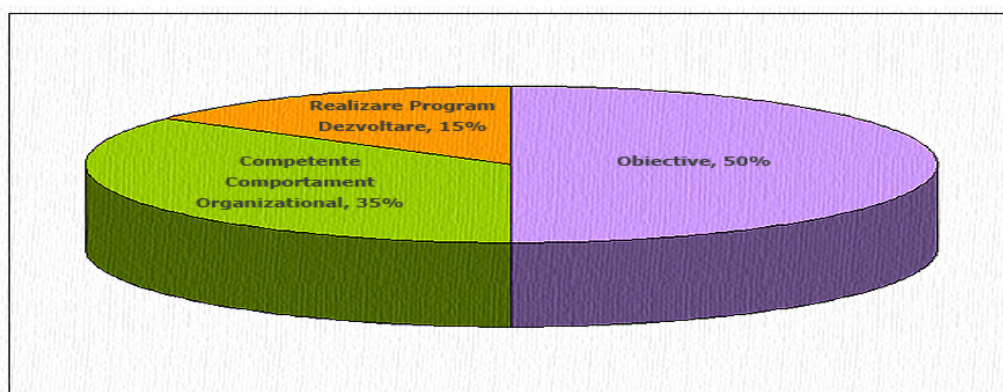


Diagrama posibilei performanțe

În diagrama de mai sus sunt prezentate elementele sau pașii ce pot determina scorul de performanță a fiecărei persoane, cât și a unei organizații/universități.

Ca rezultat al acestui proces, verificarea performanței depinde de următoarele:

- satisfacția celor interesați/implicați – care sunt și ce nevoi au;
- strategiile adoptate pentru a satisface nevoile acestora;
- procesele necesare pentru a pune în aplicare aceste strategii;
- capacitățile necesare pentru a opera și a spori aceste procese;
- contribuirea celor interesați pentru a menține și a dezvolta aceste capacități [6, p.47].

Totodată, în măsurarea performanței este necesar a fi luate în considerație următoarele momente:

- performanța trebuie să aibă legătură cu rezultatele și comportamentul ales;
- competențele să fie bine definite pentru fiecare comportament;
- măsurătorile trebuie să fie obiective;
- rezultatele să fie controlate în conformitate cu scopurile stabilite în acord comun [7, p.14-15].

Astfel, calitatea nu trebuie văzută ca o problemă tehnică, ci ca un demers complex în care procesele generează valoare, datorită factorului uman tratat ca o resursă principală. Performanța poate fi măsurată astfel:

- prin analiza comparativă internă;
- prin analiza concurențială, performanța proprie cu performanțele concurenților;
- prin analiza funcțională.

Ea determină progresele realizate de la o perioadă la alta atât ale societății, cât și ale personalității.

Performanța unei personalități necesită a fi analizată din perspectiva învățării și dezvoltării durabile în mod global și echilibrat, cu scopul de a favoriza o partajare echitabilă a avantajelor și rezultatelor în prezerwarea viitorului și intereselor generației viitoare.

În vederea măsurării performanței universității, propunem următorii indicatori:

- 1) procentul de studenți din învățământul postuniversitar;
- 2) mobilitatea studenților și profesorilor din universitățile RM în universitățile europene;
- 3) numărul de proiecte internaționale și naționale în care este implicată universitatea;
- 4) condițiile și nivelul de satisfacție a beneficiarilor educaționali;
- 5) procentul de absolvenți încadrați în câmpul muncii.

În concluzie, necesitatea calității și performanței ca obiective ale educației prospective în cadrul universitar este determinată de:

- necesitatea adaptării absolventului la expectanțele și cerințele angajatorilor, cât și ale societății;
- performanțele și calitatea ofertei educaționale asigură viabilitatea universității pe o piață devenită națională și globală.
- necesitatea recunoașterii instituțiilor de învățământ pe piața europeană / mondială a învățământului.

Ritmul accelerat al schimbărilor îi rezervă universității rolul de a pregăti specialiști de perspectivă, care ajută persoana să obțină un nivel mai înalt de performanță și productivitate în situațiile în care inovația ocupă teren din ce în ce mai mult și schimbă capabilitatea existentă, când neașteptările sau competiția dăunătoare cere noi soluții, iar inițiativele de schimbare majore sunt la bariera de trecere.

Pentru a ajunge la calitate și performanță este necesar să ne axăm pe competențe ca finalități ale procesului educației prospective, cât și elaborarea unui set de indicatori de referință, care să măsoare eficiența și calitatea proceselor din învățământul superior în mod comparativ cu cele din alte instituții din țară și străinătate. În consecință, nu avem o măsură a stării actuale și nu putem face transparentă diferența de performanță dintre instituții. Nu se poate aprecia obiectiv impactul unei politici și nu se pot stabili ținte precise pe care sistemul trebuie să le atingă într-o anumită perioadă de timp. Fiecare instituție se consideră și se prezintă a fi ceea ce alții așteaptă a fi și nu ceea ce efectiv și comparativ este. În lipsa unor indicatori, mediocritatea poate coabita cu excelența pentru că diferențele sunt estompate.

În acest sens, propunem câteva sugestii:

- elaborarea unor politici și strategii de asigurare a calității în sistemul național de învățământ din Republica Moldova pentru a fi corelate cu orientările și acțiunile promovate la nivel european și mondial;
- elaborarea unui sistem al managementului calității în învățământ cu anumiți indicatori și criterii de implementare și măsurare, aprobat prin lege;
- determinarea anumitor indicatori unici de măsurare a performanței universitare în vederea posibilității de comparare, cât și de transparență.

Referințe:

1. Briceag S. Experimente de implementare a investigațiilor experimentale în predarea psihologiei în școala superioară // Materialele conferinței științifice internaționale, Bălți 5-7 octombrie, 2005, p.158-161.
2. Dewey John. Fundamente pentru o știință a educației. - București: Editura Didactică și Pedagogică R.A., 1992.
3. Dicționarul explicativ al limbii române. - Ediția a II-a.- București: Univers enciclopedic, 1998.
4. Dottrens Robert. Institutori ieri. Educatori mâine. - București: Editura Didactică și Pedagogică, 1971.
5. Nicifor Georgeta. Dicționar englez-român. Ediția a V-a. - București: Lider.

6. Pîslaru V. Evaluarea în învățământ. Orientări conceptuale. Ghid metodologic. - Chișinău, 2002.
7. Popa V. Managementul performanței // Managementul performanței. Note de curs (sinteze). Universitatea Valahia din Târgoviște, iunie 2008, p.1-7.
8. Popa Virgil. Viziunea strategică asupra dezvoltării performante a învățării. Universitatea Valahia din Târgoviște, 2008.
9. Popa Virgil. Calitatea în educație: reglementări europene. Universitatea Valahia din Târgoviște, 2008.
10. Văideanu G. Educația la frontiera dintre milenii. - București: EDP, 1988.
11. eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008.
12. www.proeducatia.org/danubius/studiu.doc
13. www.i-probenet.net/bookletROMANIAN.pdf -
14. www.shapingtomorrow.com

Prezentat la 14.05.2010