

STRATEGIA CALITĂȚII ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII DIN CRAIOVA

1. Programe de asigurare a calității în Universitatea din Craiova

Este unanim recunoscută importanța învățământului în general și a celui universitar în special în starea prezentă și viitoare a unei națiuni. Educația reprezintă un act de conștiință, de calitate a căruia depinde în bună parte nu numai bunăstarea viitoare a națiunii respective ci, în același timp, puterea, influența și chiar existența ei ca entitate distinctă în configurația regională și mondială.

Planul Național de Dezvoltare subliniază importanța care trebuie acordată reformei instituționale, aceasta fiind considerată ca fiind chiar mai importantă decât cea economică. Dacă prioritatea națională este reforma instituțională, ca o prioritate de ramură rezultă reforma învățământului și a cercetării universitare. Reforma învățământului reprezintă o componentă a reformei instituționale, care creează deschidere spre reforma economică. Rezultă în acest mod oameni formați care pot genera schimbări în spiritul reformei economice: pregătiți pentru schimbare, având o mentalitate adecvată și o cultură instituțională și a calității.

Învățământul superior este cel care generează specialiștii care vor conduce într-un viitor apropiat societatea și economia românească integrată în Uniunea Europeană. Realizarea unei conduite orientate spre calitate constituie o constrângere majoră în procesul de integrare europeană a României fiind în același timp *“elementul vital pentru atingerea unei economii prospere”* (M.Juran). O importanță majoră o are în această privință componenta educațională, nu numai sub aspectul calității prestației ci în însăși integrarea nevoii de calitate în cultura națională. Mentalitatea individului trebuie să asimileze convingerea că nu poate să existe bunăstare fără o muncă responsabilă și de calitate.

Plecând de la această misiune, devine evident că întreaga activitate a universității trebuie orientată spre creșterea competitivității instituției atât la nivel național cât și pe plan internațional prin: calitatea ofertei și a rezultatelor activității, un management performant, o politică financiară adecvată utilizării raționale a resurselor și de atragerii de noi resurse, întărirea dimensiunii internaționale a activității, încurajarea unei atitudini responsabile a întregului personal.

În afară de orientarea spre performanță și creșterea competitivității, care sunt cerințe generice, necesitatea ranforsării sistemului de management al calității este determinată și de

cerințe concrete, cum ar fi:

- cerința societății privind folosirea eficientă și transparentă a resurselor publice și extrabugetare alocate învățământului superior;
- crearea și dezvoltarea unei culturi a calității în universitate, atât în privința propriului personal, cât și în rândurile studenților;
- asigurarea pregătirii performante a absolvenților pentru a răspunde exigențelor economiei de piață actuale și de perspectivă din România;
- alinierea la standardele și practica instituțiilor de învățământ superior europene în domeniul managementului calității, condiție pentru întărirea dimensiunii internaționale a universității;
- creșterea încrederii societății românești că vor fi satisfăcute necesitățile și așteptările ei explicite și implicite privind prestația instituțiilor de învățământ superior;
- creșterea încrederii comunității internaționale în capacitatea învățământului superior românesc de a presta o activitate performantă;
- identificarea verigilor deficitare și prevenirea neconformităților ce pot apărea în prestația universitară;
- eficientizarea activităților în toate domeniile fundamentale de competență, de organizare și funcționare specifice unei universități;
- îmbunătățirea continuă a calității prestației universitare.

Strategia privind managementul calității în cadrul Universității din Craiova este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și îmbunătățire continuă a calității învățământului universitar, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a obiectivelor cuantificabile precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective, fiind fundamentată pe principiul de bază conform căruia: *Un învățământ universitar de calitate poate fi realizat numai într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii acestuia.*

În cadrul Universității din Craiova, prin Departamentul de Management al Calității se va continua inițierea de programe pentru asigurarea, programe care au la bază următoarele principii:

- *standardele de performanță sunt clar definite și documentate;*
- *există o preocupare continuă și activă pentru dezvoltarea unei culturi instituționale și a calității la toate nivelurile de învățământ;*

- *este promovată valoarea și încurajată performanța în toate domeniile de activitate astfel încât sunt atrase și menținute resurse umane cu calificare înaltă;*
- *se urmărește în mod activ îmbunătățirea continuă.*

Introducerea sistemelor calității în învățământul superior presupune o dezvoltare instituțională internă, la nivelul universității, care să confere o anumită garanție asupra calității procesului de învățământ.

Programe reprezentative în domeniul asigurării calității pot fi direcționate astfel:

- **Instruirea specifică a reprezentanților desemnați de fiecare facultate;**
- **Analiza situației existente;**
- **Demararea de acțiuni de auditare pentru câteva tipuri principale de activități - evaluare, examinare, secretariat, studii (post)universitare;**
- **Participarea la programe internaționale.**
- **Implicarea departamentului de profil în cât mai multe activități ale universității, în strânsă legătură cu persoanele/departamentele în ale căror obligații directe intră respectivele domenii de activitate.**

2. Preocupări privind introducerea unor sisteme de evaluare în regim de asigurarea calității

Reuniunea de la Praga a miniștrilor educației din țările europene din mai 2001, Documentele adoptate la întâlnirea universităților europene de la Salamanca (aprilie 2001), Declarația de la Bologna semnată în iunie 1999, precedată de Declarația de la Sorbona din mai 1998, Conferința Miniștrilor Educației din Europa de la Berlin din octombrie 2003, de la Bergen (2005) și Londra (2007) au realizat și statuat explicit problemele de fond ale învățământului universitar, vizând realizarea spațiului european al învățământului superior. Ca semnatară a acestor declarații și documente, România este interesată în implementarea politicilor europene în domeniu, în compatibilizarea sistemului de învățământ superior românesc cu cel european.

Strategia calității în cadrul Universității din Craiova este în deplină concordanță cu strategia națională a învățământului superior românesc în perioada 2004-2010, după cum urmează:

“Creșterea responsabilității conducerii universităților în deciziile luate la nivelul instituțiilor respective. Rectorii trebuie să își asume efectiv răspunderea pentru modul în care gestionează

o instituție de învățământ superior, iar în cazul unor abateri grave să cunoască repercusiunile la care se expun. Consolidarea autonomiei implică precauții în adoptarea unor atitudini tranșante în situații discutabile. Asumarea responsabilității nu are doar caracter declarativ, ci și implicații concrete asupra celui care adoptat o decizie greșită, cu efecte nedorite pentru instituția respectivă sau pentru sistemul de învățământ superior în totalitatea sa.”

“*Instituirea evaluării interne și externe, ca instrument în atingerea unei noi calități.* Autoevaluarea la nivelul universităților trebuie instituită ca obligatorie în fiecare an sau la doi ani o dată . În procesul de autoevaluare, studenții trebuie să aibe o pondere cuprinsă între 30-50%. Se va institui obligatoriu și evaluarea externă efectuată de MEC, CNEAA, de alte instituții specializate din țară sau de peste hotare. Se vor căuta modalități concrete pentru o evaluare permanentă a universităților, în baza căreia se va putea face și o ierarhie a performanțelor în calitatea procesului didactic și de cercetare.”

“*Corelarea schimbărilor din sistemul de învățământ superior la triada: tradiții-realitate social-economică și culturală.* Se punctează următoarele direcții de acțiune:

- flexibilitatea curriculum-ului, prin adaptarea permanentă la input-urile care sosesc din mediul universitar și extra-universitar;
- stimularea gândirii studentului și mai puțin a capacității acestuia de containerizare a informației;
- promovarea unui nou management al calității în procesul de învățământ superior;
- accentuarea rolului învățământului postuniversitar în sistemul de învățământ superior;
- asocierea universităților, asocierea acestora cu alte instituții și întreprinderi pentru realizarea unor obiective comune.”

Sintetizând, iterarea tendințelor care se manifestă pe plan internațional și național în evoluția instituțiilor universitare precum și analiza lor sumară permite sublinierea unui element comun relevant: ***Orientarea spre performanță a întregii activități universitare sub toate aspectele ei: managerial, structural, financiar, al calității ofertei și prestației, al dimensiunii internaționale pe scurt creșterea competitivității pe piață.***

În acest sens, în strânsă corelație cu programele actuale sau de viitor menționate anterior, s-au demarat acțiuni orientate înspre dezvoltarea sistemelor de evaluare în regim de asigurarea calității. Pentru a elimina multiplele fațete semantice ale termenului de „evaluare”, se face mențiunea că acest termen face referire la o gamă largă de activități și nu doar la evaluarea studenților.

Pe termen mediu/lung Universitatea din Craiova își propune dezvoltarea următoarele tipuri de activități:

- Consolidarea Departamentului de Management al Calității prin intervenții financiare și de lărgire a portofoliului de acțiuni delegate;
- Mărirea gradului de funcționalitate a Comisiei de Evaluarea și Asigurarea Calității;
- Dezvoltarea interfeței de comunicare specifică cu mediul socio-economic și cultural;
- Persuasarea Decanatelor pentru implementarea sistemului de evaluare a activității cadrelor didactice din partea studenților;
- Activitate de consultanță pentru întocmirea documentelor înaintate către Agenția Română de Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS);
- Activități de auditare;
- Participarea în proiecte naționale/internaționale în domeniul managementului calității;
- Atragerea de finanțări suplimentare prin scrierea/depunerea/câștigarea de proiecte;
- Poziționarea centrului de interes al activităților de auditare înspre student;
- Compatibilizarea activității cu ultimele modificări ale legislației în domeniu;
- Instruire specifică în domeniul managementului calității;
- Analiză globală a programelor de studii (ciclul de licență și ciclul de master).

Toate aceste activități se vor face ținând cont de următoarele aspecte:

- Programarea generală a acțiunilor de audit se realizează la nivelul universității, după consultarea facultăților.
- Vizitele de auditare nu se vor baza pe reciprocitate.
- Programarea punctuală, la nivelul facultăților/departamentelor, a acțiunilor de audit se realizează de către echipa de audit.
- Echipa de audit este formată din reprezentantul facultății auditate (auditor 1) și din reprezentantul altei facultăți (auditor 2).
- Se va evalua modalitatea în care programele de studiu răspund necesităților pieței muncii.
- Fișa de auditare se completează imediat după încheierea acțiunii și va fi semnată de către ambii auditori.
- Echipa de auditare nu va imixtiona în activitățile respectivului program de studiu, având doar un rol constatativ.
- Pe tot parcursul auditării se va adopta o conduită academică și colegială,

insistându-se asupra faptului că acest gen de acțiune nu reprezintă un control și că scopul principal al acesteia este reprezentat de surprinderea realităților din universitate.

- Informațiile cuprinse în fișele de audit sunt accesibile numai conducerii facultății/universității.
- Rezultatele finale ale acțiunilor de auditare, la nivel de facultate/universitate vor fi făcute publice.

Trebuie remarcat faptul că toate aceste acțiuni reprezintă, pentru o universitate, un efort major, atât din punctul de vedere al resurselor financiare alocate, cât, mai ales, din punctul de vedere al resurselor umane implicate în acest gen de activitate.

Se apreciază, așa cum s-a observat deja în anii precedenți, că o asemenea abordare strategică este extrem de utilă atât conducerilor facultăților, cât și conducerii universității, contribuind la mărirea gradului de perfecționare a activităților, la punerea bazelor pentru ceea ce la Universitatea din Craiova se dorește a deveni un *modum vivendi*, la culturalizarea comunității academice în spiritul calității.

Aprobat în Senatul Universității din Craiova din 03.07.2008