

Q&Q - FUNDAȚIA ROMÂNĂ PENTRU PROMOVAREA CALITĂȚII

- Membru fondator al
Fundației “Premiul Român pentru Calitate <J.M.Juran >” -

→ Adresa poștală : str. Obcina Mare, 1/15 ; 061591 București - 66 ; ROMÂNIA
Sediul: str. Polizu 1; corp D ; 011061 București - 12 ; ROMÂNIA
Tel. / Fax:: (4021) 413.33.57; (4021) 310.41.31 ; GSM : 0740-611035
e-mail : nicudrag@artelecom.net, aqgarant@fx.ro; Internet : www.frpc.ro

Conform standardelor internaționale ISO <calitatea unui produs/ serviciu> nu înseamnă
ceea ce vrea, poate și știe să ofere agentul economic producător/ prestator,
ci doar ceea ce este adecvat cerințelor clienților aceluși produs/ serviciu.

COMENTARIU, OBSERVAȚII ȘI RECOMANDĂRI - proiectul “Legii privind asigurarea calității în educație”

1. CONSIDERAȚII GENERALE

Proiectul „Legii privind asigurarea calității în educație” este impus de necesitatea implementării Acquis-ului comunitar în România și, în perspectivă, de asigurarea *liberei circulații* a persoanelor educate și instruite în România, pe ansamblul statelor membre ale UE. Este evident că doar simpla transpunere a *legislației* aferente existente în UE nu va putea determina schimbările majore așteptate la noi...Mai sunt necesare *instituții adecvate, standarde și proceduri eficiente, practici eficiente*, chiar *ghiduri de bună practică*, etc. În plus, ar trebui să se țină cont de faptul că există și se manifestă o *redutabilă rezistență la schimbare* (generată de factori de ordin cultural: mentalități, prejudecăți, atitudini, comportamente contra-productive, etc...)

Pe planul asigurării calității, tranziția la economia de piață înseamnă pentru *agenții noștri economici* tranziția de la „controlul de stat al calității” (implicând o așa numită abordare pasiv-represivă a calității) la „asigurarea calității” și, în perspectivă, la „managementul total al calității” (implicând o abordare managerială consecvent proactivă). Avem actualmente în România peste 3000 de agenți economici (din cei peste 400.000 înregistrați și activi) care au implementat și certificat un sistem de management al calității, dobândind astfel o mult mai mare credibilitate pe piață. În ceea ce privește *sistemul nostru național de învățământ*, tranziția pe acest plan ar trebui să însemne **armonizarea totală cu valorile, standardele, procedurile și practicile de asigurare a calității** existente în statele cu vechime în economia de piață și în primul rând în cele membre ale UE, alături de care ne dorim să fim.

Proiectul „Legii privind asigurarea calității în educație” demonstrează intenția autorilor de-a se adapta din mers la evoluțiile necesare, dar cu minimum de „perturbații” asupra sistemului existent. Consultarea prealabilă a „partenerilor de interes” implicați în asigurarea calității în educație este, în sine, un **fapt pozitiv** ce poate conduce nu numai la *ameliorarea* textului de Lege ci și, ulterior, la *implicarea efectivă* a acestor parteneri în implementarea ei (conform spiritului standardelor seriei ISO 9000).

Din păcate, chiar de la primele articole ale proiectului de Lege sunt evidente multiple neconformități majore și critice față de **standardele române, europene și internaționale de management al calității (seria ISO 9000)**, datorate - probabil - *subestimării și/ sau ignorării acestora* dar și *absenței experților români în managementul calității* din echipa care a

elaborat acest proiect de Lege. Absența se poate explica și prin importanța foarte scăzută acordată în universitățile noastre *pregătirii manageriale* a viitorilor absolvenți, în general, și *pregătirii în domeniul managementul calității*, în special (spre deosebire de ceea ce se întâmplă în universitățile din statele dezvoltate).

Considerăm că sistemul românesc de învățământ **nu este „stat în stat”** și ar fi trebuit să țină cont de toate progresele legislative, instituționale și culturale realizate, în ultimii 14 ani, în România, prin implementarea Acquis-ului comunitar, în alte domenii (industrie, construcții, comerț, transporturi, etc.). Sistemul de învățământ este de fapt un sistem de *prestare de servicii* care se bazează pe *furnizori specializați de servicii educaționale* și se bucură de un larg interes public, întrucât numărul beneficiarilor săi este mare, iar calitatea acestui sistem *determină în mod critic* calitatea vieții fiecăruia dintre noi.

2. CONCEPTE ȘI TERMINOLOGIE

Întrucât o lege se adresează unui public larg, de regulă puțin sau deloc familiarizat cu unele concepte esențiale la care se referă legea, în scopul unei mai bune înțelegeri a conținutului legii și al evitării confuziilor, considerăm că este *foarte important să se precizeze definițiile* avute în vedere pentru fiecare asemenea concept.

2.1. Conceptele „educație”, „instruire”, „învățământ”

Întrucât proiectul de Lege include în mod nediferențiat conceptele de mai sus iar în România se utilizează și alte concepte (importate din limbile franceză și engleză, de exemplu „formare” și „training”), considerăm că este necesară definirea lor adecvată.

- Conceptul **„educație”** este definit ca:

<fenomen social original și fundamental de transmitere a experienței de viață a generațiilor adulte, a culturii, către generațiile tinere, în vederea pregătirii lor multilaterale pentru integrarea în activitatea socială; acțiune unică și unitară cuprinzând un ansamblu de influențe, măsuri și tehnici stabilite științific și aplicate sistematic care urmărește formarea personalității umane în integralitatea ei (...); rezultatul acestei acțiuni.> (conform ”Mic dicționar enciclopedic” ed. a III-a revăzută și adăugită, Editura Științifică și Enciclopedică - București 1986, pag. 583)

<ansamblu de măsuri aplicate în mod sistematic în vederea formării și dezvoltării însușirilor intelectuale, morale sau fizice ale copiilor și ale tineretului sau, prin extindere, ale oamenilor, ale societății etc.; rezultatul acestei activități pedagogice: bună creștere, comportare civilizată în societate > (conform DEX, ed. a II-a, Univers Enciclopedic - București, 1998)

- Conceptul **„a educa”** înseamnă :

<a forma pe cineva prin educație; a influența în mod intenționat, sistematic și organizat, dezvoltarea intelectuală, morală și fizică a copiilor și a tineretului sau, prin extindere, ale oamenilor, ale societății> (conform DEX, ed. a II-a, Univers Enciclopedic - București, 1998)

- Conceptul **„a instrui”** înseamnă:

<a oferi, a comunica sau a-și însuși cunoștințe; a învăța> (conform ”Mic dicționar enciclopedic” ed. a III-a revăzută și adăugită, Editura Științifică și Enciclopedică - București 1986, pag. 855)

<a se pregăti într-un domeniu; a învăța, a se cultiva> (conform DEX, ed. a II-a, Univers Enciclopedic - București, 1998)

- Conceptul **„învățământ”** este definit ca :

<proces organizat de instruire și educare în școală> și

<sistemul instituțiilor școlare dintr-o țară> (conform ”Mic dicționar enciclopedic” ed. a III-a revăzută și adăugită, Editura Științifică și Enciclopedică - București 1986, pag. 903)

Pentru necesitățile acestei Legi și având în vedere abordarea procesuală specifică sistemelor de management al calității, propunem definițiile următoare: conceptul “**educație**” reprezintă <ansamblul proceselor prin care se transmit cunoștințe, se formează sisteme de valori și deprinderi practice, se induc atitudini și comportamente>, iar conceptul “**instruire**” reprezintă <ansamblul proceselor prin care se transmit și se asimilează cunoștințe și deprinderi sau ansamblul proceselor de predare și învățare>. În nici un caz nu se poate accepta confundarea acestor concepte... În plus, ar fi trebuit definite „serviciile de educație” (corect „servicii educaționale” așa cum se menționează la art.4) din expresia „furnizor de servicii de educație”...

2.2. Conceptul “**calitate**” nu este deloc definit (deși la art.3 se descrie - în mod confuz și parțial eronat - ceea ce înțeleg autorii prin “învățământ de calitate”, la art.4 se afirmă sentențios „calitatea serviciilor educaționale oferite este o prioritate fundamentală pentru orice instituție de învățământ” iar la art.7 se amintesc niște „aspecte”- confuze și parțial eronate - ale calității). De remarcat că acest concept a avut în decursul ultimului secol numeroase definiții, fiind astfel obiectul unor confuzii cu consecințe mai mult sau mai puțin grave. *Propunem adoptarea definiției din standardul român, european și internațional SR EN ISO 9000:2001 intitulat „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular”*. Conform acestui standard, „calitate” înseamnă <măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc (anumite) cerințe>. Deci „calitatea” este întotdeauna relativă la nevoile, cerințele/ exigențele, așteptările anumitor „părți interesate” (sau „parteneri de interes”: elevi, studenți, absolvenți, personal, reprezentanți ai agenților economici, autorităților naționale, comunității locale, statului, etc.) ce ar trebui să fie definite și cunoscute *complet și corect, în prealabil...*

2.3. Conceptul “**asigurarea calității**” nu poate fi definit tautologic prin “a asigura calitatea” iar “a asigura calitatea învățământului/ cercetării” nu înseamnă “a asigura predarea, învățarea și cercetarea de calitate”, ca în text (art.1), mai ales că *există definiții internaționale, larg (re)cunoscute și aplicate de experții în domeniu*. Conform aceluiași standard internațional terminologic SR EN ISO 9000:2001, „asigurarea calității” înseamnă acea <parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii (în faptul) că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite>. Alte părți ale managementului calității sunt „planificarea calității”, „controlul calității” și „îmbunătățirea calității”. Din păcate, *aceste concepte, deși foarte importante, sunt total ignorate în cadrul proiectului de Lege, ca și conceptul „managementul calității”* (definit de același standard ca fiind un ansamblu de <activități coordonate efectuate în scopul orientării și menținerii sub control ale unei organizații în ceea ce privește calitatea>)... *Experții în managementul calității apreciază că nu se poate implementa și realiza asigurarea calității, în absența „managementului calității” și a unui „sistem de management al calității”* (un alt concept absent, din păcate, din textul proiectului de Lege)...

În contextul acestei Legi, ar fi trebuit scoasă în evidență valoarea adăugată ce este specifică *asigurării calității* (pentru a se putea deosebi de *acreditare* și din punct de vedere al conținutului, nu numai în ceea ce privește succesiunea în timp, așa cum rezultă din art.8: „după acreditare, asigurarea calității în instituțiile de învățământ se desfășoară (!) în conformitate cu prevederile prezentei legi”): *generarea încrederii în calitatea serviciilor prestate de unitățile și instituțiile de învățământ*. Este vorba de încrederea *beneficiarilor învățământului* și de încrederea *managerilor învățământului* în calitatea serviciilor prestate de furnizorii de servicii educaționale nu de „încrederea publică” (?) de care se amintește, în mod imprecis, la art.4, paragraful 4. De fapt întreaga formulare a acestui paragraf (“Instituțiile de învățământ trebuie să funcționeze astfel încât, prin calitatea serviciilor, să satisfacă încrederea publică și să se afirme ca bun public.”) este **total inadecvată** (ce înseamnă “a satisface încrederea publică”? Dar “bun public”? Al tuturor și al nimănui?).

2.4. Conceptul „sistem de management al calității” (SMC) - denumit și “sistem de asigurare a calității” (SAC) sau “sistem al calității” (SC) - este *absolut necesar* într-o Lege privind asigurarea calității în educație. SC ar putea fi definit ca fiind <ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, reglementări, standarde, proceduri și mijloace care concură la realizarea calității serviciilor educaționale, în toate etapele acestora> (a se vedea, de exemplu, definiția SC în construcții, conform Legii 10/1995 privind calitatea în construcții).

2.5. Conceptul “standard ocupațional” este absent în textul proiectului de Lege, deși standardele ocupaționale au implicații majore în asigurarea calității și există în România un organism (COISA) având misiunea elaborării unor asemenea standarde.

În concluzie, **propunem introducerea în proiectul de Lege a unor concepte esențiale ca: “asigurarea calității”, “managementul calității”, “sistem de management al calității (SMC)”, „planificarea calității”, „controlul calității”, “îmbunătățirea calității”, „serviciu”, „prestare de serviciu”, „standard”, “certificare”, “acreditare”, etc. - cu semnificațiile lor *standardizate pe plan internațional și implicațiile lor asupra sistemului național de învățământ și asigurarea calității acestuia.***

De asemenea **propunem să fie precizate toate categoriile de „beneficiari interni”** (de exemplu: elevii, studenții, personalul didactic, personalul administrativ, etc.) și de “beneficiari externi” ai proceselor de învățământ (de exemplu: absolvenții, părinții sau susținătorii lor legali, agenții economici, autoritățile naționale, comunitatea locală, statul, etc.) .

3. LIPSURI

3.1. Cum și prin ce mijloace se asigură **compatibilitatea metodologiilor de asigurare a calității** în condițiile diferențierii acestora pe tipuri și nivele de învățământ, astfel încât să asigure **coerența** sistemului (conform art.5, paragraf 3)? Este un **aspect deosebit de important** care ar fi trebuit să fie clarificat în textul Legii...Nefiind clarificat, va avea toate șansele să rămână nerezolvat...

3.2. Această Lege ar fi putut introduce un **unic, simplu și relevant indicator de performanță pentru activitatea oricărei unități/ instituții de învățământ din România** (indicator ce este utilizat, de mulți ani, în unele state dezvoltate, începând cu SUA): **„procentul de absolvenți angajați în profesiunea/ specialitatea pentru care s-au pregătit, în termen de un an de la data absolvirii”**. Adoptarea unui asemenea indicator ar fi obligat furnizorii serviciilor de educație să se orienteze spre piață și cerințele ei, ar fi compatibilizat funcționarea lor cu cerințele agenților economici (permițând realizarea unor *topuri naționale* pe tipuri și nivele de învățământ), ar fi facilitat inter-comparabilitatea lor și ar fi putut reprezenta – prin stabilirea unei anumite *valori minime* - un criteriu de acordare a finanțărilor de la bugetul de stat. Colectarea datelor necesare evaluării acestui indicator este relativ simplă și reprezintă o activitate de asigurare a calității; ea ar fi putut implica asociațiile absolvenților dar și pe cele ale angajatorilor (patronale), etc....De ce nu s-a avut în vedere un asemenea indicator? Nu se dorește, nu se poate sau nu se știe ?

3.3. Asigurarea calității este o parte a managementului calității și implică utilizarea **conceptelor filozofiei manageriale**, la nivel național (nivel macroeconomic) sau la nivelul fiecărui agent economic implicat (nivel microeconomic): „obiective (generale, specifice, etc.)”, „politici”, „strategii”, „indicatori”, „valori-țintă”, etc. (la nivel microeconomic, această filozofie include și concepte ca : „misiune”, „viziune”, „sistem de valori”, etc.). În textul Legii se amintesc „politicile și strategiile de asigurare a calității în sistemul național de învățământ din România” (art.2) dar nu se fac referiri la obiectivele și valorile-țintă specifice acestuia...

3.4. Asigurarea calității este o parte a managementului calității și implică neapărat implementarea și utilizarea unui **sistem de management al calității (SMC)** în cadrul fiecărui agent economic „furnizor de servicii de educație”. **Proiectul de lege ar fi putut măcar**

sugera această perspectivă (fără să oblige), ar fi putut stimula și facilita implementarea și certificarea unui SMC prin sprijinirea financiară a agenților economici implicați (conform modelului existent în industrie, cu privire la sprijinirea dezvoltării competitivității produselor industriale, prin HG 357/ 2004) și ar fi putut, eventual, condiționa alocarea unor resurse bugetare de existența unui SMC certificat. Considerăm că Legea privind asigurarea calității educației ar fi putut institui un SMC național în învățământ al cărui management ar fi fost asigurat de Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Educație (înstituită prin art.10). SMC-ul implementat la nivelul fiecărei unități și instituții de învățământ ar fi determinat îmbunătățiri semnificative ale culturii calității în cadrul respectiv. De remarcat că **structura și funcționalitatea oricărui SMC depind în mod esențial de politicile și obiectivele calității la nivelul respectiv.**

În plus, pentru a fi credibil, un SMC implementat ar trebui să fie certificat de un organism (acreditat) de certificare. În România există deja cel puțin 10 universități care au implementat și certificat un SMC, conform standardelor internaționale din seria ISO 9000. În ultimii ani au fost chiar înființate – de consorții universitare și în cadrul programului național INFRAS – organisme specializate ce urmează a fi acreditate de RENAR, în cadrul infrastructurii calității din România și în concordanță cu legislația actuală aferentă (Legea 608/2001 privind evaluarea conformității, OG 38/ 1998 privind activitatea de acreditare și OG 39/1998 privind activitatea de standardizare, ambele OG-uri fiind aprobate prin legi speciale ce ar fi trebuit avute în vedere la elaborarea Legii privind asigurarea calității în educație). Este vorba de Organismul național de certificare a sistemelor calității în învățământ (ONC-SMC) și Organismul național de certificare a personalului în învățământul superior (ONC-PERS) ce au dobândit personalitate juridică și au fost înregistrate ca atare în Registrul național al ONG-urilor. Organizarea și funcționarea acestor asociații este conformă cu prevederile standardelor europene din seria EN 45000. **Considerăm că Legea asigurării calității nu poate face abstracție de aceste organizații** (în Consiliul de administrație al cărora sunt reprezentate toate părțile interesate, inclusiv statul și autoritățile naționale). **Propunem includerea lor printre „instituțiile cu atribuții reglementate în asigurarea calității” (art.23) și includerea unor prevederi referitoare la implementarea și certificarea SMC în unitățile și instituțiile de învățământ...**

4. CONFUZII

4.1. Legea se referă numai la “educație” (conform titlului) sau și la „instruire” ? În cuprinsul textului de proiect de Lege, aceste concepte sunt confundate... În România, se știe de mulți ani că sarcina învățământului de toate gradele este *de a instrui și de-a educa*, procesele respective fiind fundamentale, dar distincte. Întrucât, în plus, “educația” este rezultatul “educării”, iar asigurarea calității se referă *direct* la proces (cauză) și doar *indirect* la produs (efect), propunem modificarea titlului legii astfel: “**Lege privind asigurarea calității proceselor de educare și instruire**”. Se va avea în vedere și modificarea adecvată, în tot cuprinsul Legii, a termenului “educație”...

4.2. Pentru a se situa *în litera și spiritul standardelor europene și internaționale* (incluse inadvertent în art.2, sub sintagma „orientări și acțiuni promovate la nivel european și mondial”), **definiția “învățământului de calitate” (art.3) ar fi trebuit să se limiteze la punctul b** (“satisfac exigențele și așteptările beneficiarilor interni și externi”) și **ar fi trebuit să precizeze exhaustiv care sunt categoriile de „beneficiari interni și externi” ce vor fi avute în vedere.** „A demonstra capacități de realizare” nu înseamnă calitate (conform definiției standardizate internațional a acesteia) iar “a garanta realizarea standardelor și normelor de calitate” înseamnă de fapt *asigurarea calității*, întrucât termenul „garanție” se utilizează doar în mediul industrial, cu referire la asistența post-vânzare. În plus, “aspectele” menționate la art.7 ca fiind „avute în vedere la elaborarea standardelor, standardelor de

referință, normelor și indicatorilor de performanță” demonstrează ignorarea semnificației standardizate internațional a conceptului „calitate” (a se vedea pct.2.2 mai sus)

4.3. “Principiile orientative de asigurare a calității” (art.4) **nu au nimic în comun cu asigurarea calității** ci reprezintă un amestec de sarcini, dorințe și lozinci care denaturează conceptul „asigurarea calității”, reducându-i considerabil impactul în învățământ. În practica agenților economici care au implementat asigurarea calității, se pun în evidență patru etape esențiale și distincte ale acesteia: **“1. Descrie ceea ce vei face, 2. Fă ceea ce ai scris, 3, Demonstrează că ai făcut ceea ce ai scris, 4. Păstrează dovezi ale conformității obținute.”** Dacă s-ar fi inclus, în final, și corectarea eventualelor neconformități constatate, aceste etape ar fi corespuns etapelor binecunoscutului „ciclu managerial” (denumit și „ciclu Deming” sau „ciclu PDCA”), de fapt un „ciclu virtuos”, opus bine cunoscutului „ciclu vicios”. Aceasta este de fapt, diferența esențială între asigurarea calității și managementul calității....

Propunem deci refacerea integrală a art. 4 (“Principiile orientative de asigurare a calității”) **în litera și spiritul standardelor internaționale de managementul calității.**

4.4. Afirmația “Asigurarea calității se face în sistemul național de învățământ prin raportare la un set comun de standarde, standarde de referință, norme și indicatori de referință” este incorectă și poate genera confuzii. **Propunem reformularea ei astfel : ”Referențialul asigurării calității în educație este constituit din...” cu modificările menționate mai jos...**

4.5. Conceptele “**standard**” / “**standard de referință**” asociate definițiilor lor „în înțelesul prezentei Legi” (art.6) sunt de natură să genereze confuzii. Propunem utilizarea conceptelor “**standard minimal**” și, respectiv, “**standard optimal**”, cu definițiile prezentate în text. În plus, ar trebui menționat că și un standard de referință poate fi “formulat ca reguli sau rezultate” (reprezentând deci răspunsuri la întrebări de tipul „cum?” și „ce?”)

4.6. Conceptul „**normă**” – așa cum este definit în proiectul de Lege (art.6), ca „set de reguli utilizate în certificarea rezultatelor învățării sau în acreditarea furnizorilor serviciilor de educație” - reprezintă de fapt o **procedură** (un alt concept omis, deși procedura reprezintă și ea un referențial, alături de standard, în asigurarea calității întrucât standardul oferă răspunsuri la întrebări de tipul „ce?”, iar procedura oferă răspunsuri la întrebări de tipul “cum?”). De menționat că, în mediul industrial românesc, „norma” a fost și mai este considerată un “standard” cu aplicabilitate locală... **Propunem înlocuirea conceptului „normă” cu conceptul „procedură” și menținerea actualei definiții.**

4.7. Conceptul „**indicator de performanță**” - așa cum este definit în proiectul de Lege (art.6), ca „instrument de evaluare și măsurare a gradului de realizare a unei activități, prin raportare la standarde” - este de fapt un **indicator de efectivitate**. În practica asigurării calității în statele dezvoltate se utilizează cu precădere *indicatori de eficiență* (ca raport efect/efort) și *indicatori de efectivitate* (ca raport realizat/ planificat), pentru ambii existând un mare număr de formule posibile de calcul. Propunem înlocuirea conceptului „indicator de performanță” cu conceptul „indicator de efectivitate” (cu menținerea actualei definiții modificate astfel „instrument de evaluare a gradului de adecvare a unei activități, prin raportare la standarde și proceduri” - întrucât ”măsurarea” este inclusă în „evaluare”). Întrucât este deosebit utilă definirea și implementarea a cel puțin unui indicator de eficiență la nivelul fiecărui furnizor de servicii de educație (deși creșterea eficienței este exclusiv problema acestora), **Legea ar fi putut obliga acești furnizori să definească un asemenea indicator cu referire la utilizarea resurselor primite de la bugetul de stat.**

4.8. Toate “aspectele” menționate la art. 7 cu privire la elaborarea standardelor, standardelor de referință, normelor și indicatorilor de performanță prezintă **confuzii conceptuale majore și formulări ce eludează relația cauză-efect**, după cum urmează:

- „Calitatea sistemului național de învățământ” **nu** „poate fi demonstrată de *eficiența educațională*” (care „constă în mobilizarea de resurse interne și externe...”) întrucât

calitatea (=satisfacerea cerințelor) și eficiența (=raport efect/ efort) sunt concepte total diferite.

- „Calitatea serviciilor furnizorilor reprezentați de unități și instituții de învățământ” **nu** „poate fi demonstrată de *capacitatea instituțională* de organizare internă, de infrastructura disponibilă și de..., etc.” întrucât *calitatea nu se referă la capacitatea de-a satisface niște cerințe ci chiar la satisfacerea acestor cerințe* ! Acumulările cantitative (infrastructură, organizare, etc.) **nu determină întotdeauna și în mod automat** salturi calitative (așa cum susține materialismul dialectic) întrucât *potențialul* se poate transforma în *real* doar în anumite condiții...În cazul menționat, **calitatea nu poate apărea - cu toată infrastructura existentă ! - dacă nu se practică managementul calității.**

- “Calitatea procesului de instruire și de educare a elevilor și studenților” **nu** “poate fi demonstrată de rezultatele învățării, pe baza aplicării metodologiilor de dezvoltare a curriculum-ului, a metodelor de predare și învățare, a evaluării, examinării și certificării” întrucât *sistemele de examinare actuale se referă aproape exclusiv la cunoștințe și nu pot fi suficient de obiective.* În plus, în multe universități din alte țări, la examinare se evaluează tot mai puțin *conformitatea* și tot mai mult *creativitatea* persoanei examinate...Dar cu totul altfel se pune probleme atunci când **calitatea procesului de instruire și de educare este demonstrată de un procent ridicat de absolvenți care reușesc să se angajeze rapid în profesiunile/ specialitățile pentru care s-au pregătit sau își continuă în mod strălucit studiile (de precizat) și/ sau obțin rezultate deosebite la olimpiade sau la diferite alte concursuri interne sau internaționale.**

5. ERORI.

5.1. Conceptul “standard de referință” nu poate fi echivalentul românesc al termenului european <benchmark> întrucât *orice standard este și un referențial* (deci termenul „standard de referință” este pleonastic !), iar conceptul „benchmark” nu se referă la un standard ci la un anumit etalon (considerat ca model pe baza anumitor criterii) ce este adoptat ca referențial în „benchmarking” (acțiune denumită în limba franceză “etalonare concurențială”). Benchmarking-ul reprezintă de fapt o tehnică binecunoscută în managementul calității prin care un agent economic se raportează la realizările (inclusiv standardele, procedurile, codurile de bună practică, etc.) unui alt agent economic, de regulă concurent dar considerat și acceptat ca fiind cel mai bun, deci „etalon”, aplicând principiul mobilizator „dacă etalonul a putut, de ce să nu pot și eu ?” **Propunem suprimarea referirii la conceptul “benchmark”(de fapt inutil din momentul în care se va institui și la noi practica etalonării concurențiale) precum și includerea unor prevederi eficace pentru facilitarea realizării acestei practici.**

5.2. În practica europeană și internațională de *generare a încrederii în produse, servicii și furnizorii lor* (reglementată unitar la nivel național, indiferent de domeniul de funcționare a unui agent economic - și nu separat, pe domenii, așa cum se pune problema în acest proiect de Lege) este unanim acceptat faptul că **un organism de certificare de terță parte - imparțial prin modul de organizare și funcționare - are mult mai mare credibilitate decât un organism de primă parte (la furnizor) sau de secundă parte (la client).** În această viziune au fost concepute, structurate și înființate *Organismul național de certificare a sistemelor calității în învățământ (ONC-SMC)* și *Organismul național de certificare a personalului în învățământul superior (ONC-PERS).* Din acest punct de vedere, **considerăm că preconizata Agenție Română pentru Asigurarea Calității în Educație (ARACE, instituită prin art.10 și având un Consiliu de Administrație structurat conform art.14) - aflată în coordonarea Ministerului Educației și Cercetării - este de primă parte, ca și celelalte „instituții cu atribuții reglementate în asigurarea calității” (CNEEA, CNEAIP, SNEE, CNFP, CNC, CNDIPT, menționate la art.23), astfel încât va avea pe viitoarea piață europeană a**

serviciilor educaționale o credibilitate mai redusă decât dacă aceste instituții ar fi fost concepute, structurate și organizate ca organisme de terță parte.

De fapt, conform practicilor din UE, în cadrul organismelor ce generează încredere prin certificare și acreditare, ministerele educației reprezintă doar una din părțile interesate („statul”), iar instituțiile de tip CNEEA/ CNEAIP/ etc. reprezintă o altă parte interesată (“autoritățile naționale”), celelalte părți interesate (beneficiari/ clienți, furnizori, comunitatea locală, etc.) având și ei posibilitatea de a-și exprima și apăra interesele, **la egalitate cu celelalte**. Existența unei *relații coordonat-coordonator* similare - de fapt de subordonare - între RENAR și Ministerul Economiei și Comerțului (criticată pe drept cuvânt de experții UE ce au lucrat la Studiul de impact nr.6 mai sus menționat) nu poate fi considerată o justificare pentru ca situația să se repete în relația ce se va crea între ARACE și Ministerul Educației și Cercetării, dacă ARACE va avea și *atribuții proprii de evaluare și certificare* (formularea de la art.12, litera g fiind confuză). **Propunem reformularea art.12, litera g și, în perspectivă, eliminarea coordonării de către MEC a acelor instituții care au atribuții de generare a încrederii prin certificare sau acreditare.**

6. RECOMANDĂRI

Proiectul de lege prezentat trebuie să fie **revizuit și substanțial îmbunătățit și completat** – cu participarea experților români în managementul calității – pentru a putea ține cont de toate observațiile de mai sus.

7. BIBLIOGRAFIE

- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - “*Managementul calității serviciilor*”, Ed AGIR, 2003, 274 pag.
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - „*Impactul transpunerii sistemului calității din Uniunea Europeană în anumite sectoare industriale din România*”, Institutul European din România, 2002, 186 pag.

PREȘEDINTE AD-INTERIM,

SECRETAR GENERAL,

Prof.dr.ing. Rodica CĂTUNEANU

Prof.dr.ing.Nicolae DRĂGULĂNESCU
Auditor al calității (EOQ, DGQ,TUV)
Asesor EFQM (Premiul European pentru Calitate)

03 mai 2004
București