



Cofinanțat prin  
programul Erasmus+  
al Uniunii Europene

Sprijinul oferit de Comisia Europeană pentru această publicație nu constituie o interferență în conținutul acesteia, care reflectă exclusiv punctul de vedere al autorului, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru eventuala utilizare a informațiilor pe care le conține.

## Studiu: Bune practici pentru asigurarea calității în învățământul superior din Republica Moldova



**Autor: Nadejda VELIȘCO**  
dr.conf., expert HERES

**Chișinău 2019**

## Cuprins

1. Contextul european în asigurarea calității
  2. Structuri europene pentru cooperarea în asigurarea calității (ENQA și EQAR)
  3. Studii de caz în asigurarea calității:
    - a) România
    - b) Germania
    - c) Estonia
    - d) Portugalia
    - e) Georgia
  4. Implementarea bunelor practici în asigurarea calității la nivel national
  5. Modele de asigurare a calității la nivel universitar:
    - a) Modelul Universității de Stat din Moldova
    - b) Modelul Universității din Girona
- Concluzii principale
  - Bibliografie

## 1. Contextul european în asigurarea calității

În anul 2019 întreaga comunitate academică a marcat cei 20 de ani de la adoptarea Declarației de la Bologna (1999) și a constatat rolul Procesului Bologna în dezvoltarea învățământului superior european.

Astfel, la Conferința de la Bologna în iunie 2019 au fost puse în discuție progresele realizate, dar și *provocările cu care s-au confruntat sistemele naționale de învățământ*. Un punct forte în cadrul reuniunii au fost discuțiile referitoare la viitorul Procesului Bologna, ce priorități și inițiative putem avea în continuare pentru a răspunde adecvat schimbărilor economice și sociale.

Procesul Bologna este unul dintre principalele procese voluntare de cooperare interguvernamentală la nivel european, implementat în prezent în 48 de state, care definesc Spațiul european al învățământului superior (EHEA) și a fost lansat prin Declarația de la Bologna din 1999. Aceste state implementează reforme în învățământul superior pe baza unor valori fundamentale comune - cum ar fi libertatea de exprimare, autonomia instituțiilor, asociații independente ale studenților, libertatea academică, libera circulație a studenților și a personalului. Prin acest proces, țările, instituțiile și părțile interesate din Spațiul european al învățământului superior își adaptează continuu sistemele de învățământ superior, făcându-le mai compatibile și întărind mecanismele lor de asigurare a calității.

Odată cu aprobarea Strategiei de la Lisabona (2000) au apărut o serie de probleme pentru învățământul superior, precum recunoașterea diplomelor și a perioadelor de studii efectuate într-o altă instituție academică în procesul mobilității academice, realizarea unui cadru European al calificărilor la care trebuie să facă referință universitățile angajate în proiecte de cooperare, aplicarea unui sistem de notare comun etc.

Astfel, chiar și în contextul unei autonomii instituționale a universităților pot apărea obstacole în rezolvarea problemelor menționate. De aceea dimensiunea de asigurare a calității a fost considerată un pas concret în dialogul dintre guverne, instituții de învățământ superior și organisme europene în spațiul EHEA.

În acest sens prima inițiativă europeană *European Pilot Projects* a fost demarată cu ajutorul Comisiei Europene în perioada 1994-1995. Inițiativa a avut drept scop identificarea modalităților de evaluare a programelor de studii în învățământul superior și a realizat analiza simultană a 46 de programe de studiu din învățământul superior. În anul 1998 Consiliul

Europei a demarat un proiect *Status Report for Europe Evaluation on Higher Education*. În rezultatul proiectului menționat s-a constatat că universitățile europene sunt preocupate de asigurarea calității în învățământul superior și că diverse activități pe această dimensiune se bazează pe aceleași principii metodologice. În anul 2001 la reuniunea miniștrilor educației de la Praga a fost lansată ideea de a "stabili un cadru comun de referință în derularea activităților cu acest specific și pentru a selecta bune practici în domeniu".

În anul 2005 la reuniunea miniștrilor educației de la Bergen a fost invitată ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education) în calitate de organizație ce implementează proiecte în domeniul asigurării calității în învățământul superior. ENQA a elaborat documentul "Standarts and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 2005" (ESG), care și a fost acceptat drept cadru de referință în domeniul asigurării calității pentru toate universitățile europene.

În anul 2015 la Erevan, Armenia, ESG au fost revizuite și adoptate de Conferința ministerială a EHEA. Această revizuire a implicat un grup și mai mare de părți interesate: E4 + EQAR + Business Europe + Education International.

Standardele pentru asigurarea calității au fost împărțite în trei părți:

- Partea 1: Asigurarea internă a calității
- Partea 2: Asigurarea externă a calității
- Partea 3: Asigurarea calității agențiilor

Asigurarea externă a calității din Partea 2 recunoaște standardele pentru asigurarea internă a calității din Partea 1, ceea ce garantează că munca internă depusă de instituții este direct relevantă pentru orice proces de asigurare externă a calității la care sunt supuse. În același mod, Partea 3 ține cont de Partea 2. Astfel, cele trei părți funcționează în mod complementar atât pentru instituțiile de învățământ superior, cât și pentru agenții, și asigură înțelegerea faptului că la acest cadru contribuie și alți actori. În consecință, cele trei părți trebuie luate în considerare ca un întreg.

În raportul *The European Higher Education Area in 2018* constatăm că în 33 de sisteme, toate instituțiile de învățământ superior au politici pentru asigurarea calității și doar în 15 sisteme de învățământ nu există cerințe obligatorii pentru a avea aceste politici instituționale.

Încă în anul 2003 în Comunicatul de la Berlin miniștrii educației au recunoscut "the primary responsibility for quality assurance in higher education lies with each institution itself".

În ce privește asigurarea externă a calității, această activitate este realizată de agenții naționale, care implementează principiile ESG în practică. Agențiile naționale la rândul său sunt și acestea evaluate și înregistrate în EQAR (*European Quality Assurance Register*) sau de abia au fost fondate și încă nu sunt înregistrate.

### **Care este obiectivul evaluărilor externe?**

- În majoritatea țărilor din UE, este obligatorie acreditarea programelor de studii. Evaluările instituționale au devenit recent mai frecvente. Dacă acestea vor înlocui integral sau parțial evaluările de programe de studii, încă nu se cunoaște;

- Analiza raportului menționat pentru EHEA relevă faptul că doar în câteva țări evaluarea externă a calității se rezumă doar la nivel instituțional; nu examinează individual și programe de studii (FI, UK);

- În foarte puține țări obiectul evaluării îl reprezintă numai programele de studii (PL);

- Cele mai multe sisteme de asigurare a calității cuprind evaluări externe a calității, atât la nivel de programe de studii, cât și la nivel instituțional, inclusiv și Republica Moldova;

- Se constată că evaluările instituționale au costuri mai mici și o "povară administrativă" mai redusă decât evaluările programelor de studii;

- Auditul sau acreditările de sistem promet instituțiilor de învățământ superior mai multă autonomie, dar aceasta necesită sisteme mult mai eficiente de asigurare internă a calității și o "cultură a calității" în universități.

## **2. Structuri europene pentru cooperarea în asigurarea calității (ENQA și EQAR)**

Urmare a recomandării Consiliului (98/561/ce din 24 septembrie 1998) privind cooperarea europeană în domeniul asigurării calității în învățământul superior și declarația de la Bologna din 1999, în anul 2000 – s-a creat ENQA (*European Network for Quality Assurance in Higher Education*) cu scopul de a genera o platformă Europeană de schimburi și suport privind asigurarea calității. În calitatea sa de rețea europeană de asigurare a calității în învățământul superior pentru promovarea cooperării europene, ENQA reprezintă astăzi o asociație europeană cu 52 agenții



membre și cu 56 membri afiliați. În majoritatea țărilor din UE, sistemul național de asigurare a calității este reprezentat de o singură agenție. Dar există țări în care operează mai multe agenții de asigurare a calității. Astfel, constatăm în Anglia – 2 agenții; Belgia - 2 agenții; Franța - 2 agenții; Germania - 7 agenții; Kazakhstan - 2 agenții; Olanda – 3 agenții; Rusia – 3 agenții; Spania – 8 agenții; Europa – 2 agenții.

În anul 2004 a fost creat așa numitul grup E4, al celor interesați de asigurarea calității constituit din a) the European Students' Union (ESU), b) the European University Association (EUA), c) the European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and d) the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Registrul agențiilor de asigurare a calității - *European Quality Assurance Register* (EQAR) a fost creat de grupul E4 în anul 2008. Conceptul de registru european al agențiilor de asigurare a calității a fost prezentat la Conferința ministerială a EHEA din 2005, iar în anul 2006, Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene și-au exprimat sprijinul față de ideea de a institui un registru european al agențiilor de asigurare a calității.

EQAR este o platformă de informare publică deschisă pentru toate agențiile de asigurare a calității care operează în întreaga Europă. Registrul include agențiile europene de asigurare a calității, care au demonstrat printr-o evaluare externă conformitatea lor substanțială cu standardele și liniile directoare ESG și au solicitat a fi înregistrate în registru. Actualmente sunt înregistrate 48 de agenții. Principala misiune a EQAR este deschiderea internațională a evaluării externe a calității în învățământul superior și crearea unei piețe libere pentru asigurarea calității. Instituțiile de învățământ superior naționale pot să-și aleagă pentru evaluarea externă a calității orice agenție înregistrată în EQAR. Cu toate acestea, la nivel național, există obstacole de natură juridică și politică, care reprezintă bariere în dezvoltarea unei piețe europene a asigurării calității.

Recent se implementează proiectul DEQAR coordonat de EQAR în cooperare cu agențiile de asigurare a calității înregistrate. Proiectul DEQAR facilitează recunoașterea deciziilor privind asigurarea calității și, astfel, facilitează mobilitatea; reduce oportunitățile de apariție a „Fabricilor de diplome”, furnizează decidenților o bază pentru a selecta din registru orice agenție pentru evaluarea externă a calității, dacă este compatibilă cu reglementările naționale.

Misiunea proiectului DEQAR este de colectare a tuturor rapoartelor și deciziilor externe de asigurare a calității efectuate de agențiile înregistrate

EQAR în conformitate cu ESG, pentru a le pune la dispoziția diferitor grupuri de utilizatori.

Printre obiectivele proiectului DEQAR sunt:

- Îmbunătățirea accesului la informații privind asigurarea externă a calității învățământului superior;
- Facilitarea recunoașterii calificărilor;
- Realizarea unei hărți a diversității cadrelor externe de asigurare a calității din Europa;
- Facilitarea schimbului de date și a legăturilor cu alte instrumente;
- Pilotarea și utilizarea bazei de date ca bază pentru studii tematice la nivel european.

Republica Moldova este membru guvernamental la EQAR și Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) este membru afiliat la ENQA.

### **3. Studii de caz în asigurarea calității**

#### **a) România**

Instituția responsabilă de asigurarea calității programelor educaționale și care se ocupă de realizarea evaluării calității învățământului superior este Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Pentru a-i consolida caracterul aplicativ și pentru a-și servi beneficiarii în funcție de activitățile pe care universitățile le derulează, aceasta colaborează cu Ministerul Educației și Cercetării (MEC), universitățile interesate, dar și cu reprezentanți ai sindicatelor, corporațiilor și ai studenților.

Obiectivul instituției ARACIS constă în asigurarea și îmbunătățirea calității, aceasta jucând un rol important în susținerea managementului calității. Atât managementul calității, cât și un nivel ridicat al evaluării, se asigură prin utilizarea unor standarde (de referință) și indicatori de performanță. Standardele și indicatorii sunt comuni pentru toate instituțiile (fie că sunt acreditate sau în curs de acreditare), diferența fiind nivelul lor de realizare (a standardelor și a indicatorilor). Acreditarea unei noi instituții presupune respectarea nivelului minim al standardelor și al indicatorilor de performanță.

Schimbările majore apărute în învățământul superior românesc după decembrie 1989, când au fost rupte raporturile rigide între universități și mediul înconjurător, dar și din întreaga Europă, precum și alte părți ale lumii, au dus la transformări ale modului de funcționare, așteptările

publicului de asemenea modificându-se. Dacă până atunci sarcina lor se rezuma doar la procesele de învățare și cercetare, astăzi acestea nu mai pot fi privite ca instituții în sine, trebuind să fie adaptate la problemele cu care se confruntă societatea. Printre transformările produse se numără și schimbările apărute în profilul instituțional al universităților tradiționale, prin diversificarea programelor de studii, coexistența universităților pluridisciplinare cu cele centrate pe un câmp disciplinar restrâns.

Un element de noutate îl reprezintă multiplicarea formelor de programe, care asigură mobilitatea personalului didactic, dar și a programelor, astfel încât studenții să beneficieze de învățământ la distanță, cu frecvență redusă sau alte forme aprobate prin lege. Un alt fenomen cu care se confruntă majoritatea țărilor lumii îl reprezintă creșterea cererii pentru educația superioară. Tot mai mulți studenți de diferite vârste participă la învățământul superior.

Observăm că relația sau corespondența dintre domeniile de asigurare a calității educației, criteriile, standardele și indicatorii de performanță este una de sus în jos. Astfel, la vârf este situat domeniul de asigurare a calității, din care se extrag criteriile și pe baza acestora standardele. Standardele de performanță constituie sursa indicatorilor de performanță. Indicatorii de performanță se situează la cel mai jos nivel, ei fiind cei prin intermediul cărora se identifică nivelul de calitate.

Cu cât indicatorii de performanță indică un nivel mai ridicat de calitate, cu atât standardele de calitate vor tinde să se apropie de standardele de referință. Odată atinse aceste standarde, putem afirma că anumite criterii sunt îndeplinite, iar pe măsură ce toate criteriile sunt îndeplinite putem afirma că un domeniu de asigurare al calității este acreditat.

## **b) Germania (AQAS)**

Acreditarea programelor educaționale din învățământul superior nu este asigurată de o singură agenție sau organizație, ci de mai multe, acestea fiind la rândul lor acreditate de către Consiliul German de Acreditare. Programele educaționale, pentru a fi acreditate, trebuie să corespundă unui set de criterii corelate cu ESG, mergând de la obiectivele programului de studii până la egalitate de gen și de șanse.

Primul criteriu urmărește calitatea curriculumului și ca programul de studii să fie orientat către obținerea unei calificări, astfel încât la finalul studiilor, studentul să dețină acele abilități și competențe, care să îi faciliteze găsirea unui loc de muncă.



Al doilea criteriu vizează procedurile de asigurare a calității și integrarea programului de studii în contextul sistemului general de studii, mai exact se dorește corelarea programului de studii cu cadrul legal regional și național, precum și cu reglementările agențiilor de acreditare. Accentul se pune pe cultura calității, pe îmbunătățirea permanentă a programelor de studii, bazată pe feedback-ul principalilor actori studenți, angajatori etc.

Al treilea criteriu este legat de coerența comunicării cunoștințelor specializate, cerință care poate duce la modularizarea cursurilor în acord cu obiectivele calificării. Accentul în procesul de predare-învățare este orientat în predarea centrată pe student. Tot aici, sistemul de examinare, urmărește dacă obiectivele stabilite au fost atinse, luându-se în considerare și nevoile persoanelor cu cerințe educaționale speciale.

Fezabilitatea academică, cel de-al patrulea criteriu, include frecvența și organizarea examinărilor studenților și serviciile de suport oferite acestora. Tot aici se iau în considerare și sarcinile de lucru ale studenților. Mai mult, aceasta poate sta la baza stabilirii cerințelor pentru admitere (criteriul V).

Resursele materiale și cele umane sunt grupate sub același criteriu despre care se menționează că trebuie să fie adecvate (criteriul VI).

Criteriul cu numărul șapte pretinde că programul de studii, cerințele de examinare și reglementările, care privesc persoanele dezavantajate și cele cu handicap, să fie documentate și făcute publice. Criteriul al optulea subliniază necesitatea asigurării calității prin considerarea rezultatelor obținute și folosirea acestora mai departe în dezvoltarea programului. Se pune accent și pe programele educaționale destinate acelor studenți care lucrează, pe urmărirea nevoilor acestora. Iar ultimul criteriu urmărește asigurarea unor oportunități egale pentru studenți cu situații speciale. Modelul prezentat mai sus este mult mai detaliat decât primele modele descrise, se pune accent mai mult pe primele criterii, ultimele primind puțină atenție. Este de remarcat și faptul, că resursele umane și materiale au fost puse în aceeași categorie, despre care s-a menționat foarte puțin. În comparație cu primele modele prezentate, apar noi criterii cum ar fi transparența și egalitatea de șanse.

### **c) Estonia (EKKA)**

În Estonia, acreditarea programelor educaționale din învățământul superior este asigurată de o singură agenție EKKA, care evaluează, atât programele de studii, cât și realizează acreditarea instituțională în

domeniile învățământului superior, învățământului profesional tehnic și a programelor de formare continuă.

Calitatea programelor de studii țin de 5 standarde importante, precum:

(1) Lansarea sau *dezvoltarea programului de studii*, care se bazează pe Standardul de învățământ superior și alte legislații, planuri de dezvoltare, analize (inclusiv analiza pieței muncii și fezabilitate) și standarde profesionale; structura și conținutul modulelor și cursurilor dintr-un program de studii, care sprijină realizarea obiectivelor și rezultatele învățate proiectate ale programului de studii.

(2) Un alt standard ține de resurse, care include medii de predare și învățare, materiale didactice, ajutoare și echipamente didactice, spații, resurse financiare și, respectiv, susțin realizarea obiectivelor din programul de studii.

(3) Al treilea standard ține de calitatea *învățării și predării* și presupune ca procesul de predare-învățare să fie flexibil și să ia în considerare specificul formei de studiu și facilitează atingerea rezultatelor învățării planificate. Metodele și instrumentele de predare utilizate în predare sunt moderne, eficiente și susțin dezvoltarea culturii digitale. Evaluarea rezultatelor învățării este adecvată, transparentă și obiectivă și sprijină dezvoltarea cursanților.

(4) Standardul patru ține de *Personalul didactic* și presupune că există cadre didactice cu calificări adecvate pentru a atinge obiectivele și rezultatele planificate ale învățării din programul de studii și pentru a asigura calitatea și durabilitatea predării și învățării. Cadrele didactice colaborează în domeniile învățării și cercetării din cadrul instituției de învățământ superior și cu parteneri din afara instituției de învățământ superior (practicieni din domeniile lor, angajatori și membri ai personalului din alte instituții de învățământ superior estoniene sau străine).

(5) Și al cincilea standard este destinat studenților și ia în considerație rata abandonului; proporția studenților absolvenți după finalizarea programului de studii să fie cât mai mare. Ca parte a studiilor lor, studenții participă la mobilități academice în alte instituții de învățământ superior estoniene și / sau străine ca studenți în vizită sau internaționali.

#### **d) Portugalia (A3ES)**

A3ES (Agenția pentru Evaluare și Acreditare în Învățământul Superior) este o instituție autonomă care se ocupă de acreditarea instituțiilor de învățământ superior (politehnice și universități, publice și particulare) și a

cursurilor. Agenția oferă 4 niveluri de evaluare a calității: asigurarea internă a calității, auto-evaluare, evaluare externă, acreditare și auditare instituțională. Portugalia a fost recunoscută ca fiind prima țară care a implementat un sistem, care sprijină evaluarea sistemului de învățământ superior printr-o platformă TIC. "A3ES a stabilit că procedurile necesare pentru a formaliza evaluarea și acreditarea programelor de studii vor fi efectuate online, printr-o platformă TIC, conform paginii de web a lui A3ES. Astfel, propunerile pentru programe noi, rapoartele de auto-evaluare și rapoartele de evaluare externă, precum și alte documente, vor fi transmise online (și analizate online)".

#### **e) Georgia (NCEQE)**

O autoritate publică specială – Centrul Național pentru Consolidarea Calității Educației – a fost înființat în scopul asigurării proceselor de autorizare și acreditare. Funcționează în conformitate cu Standardele și Liniile de Acțiune pentru Asigurarea Calității în Zona Europeană a Învățământului Superior. Persoana juridică de drept public – Centrul Național pentru Consolidarea Calității Educației (NCEQE) – a fost înființat pe data de 1 septembrie 2010, prin legea privind Consolidarea Calității Educației în Învățământul Superior din Georgia. Centrul Național pentru Consolidarea Calității Educației este succesorul legal al Centrului Național pentru Acreditarea Instituțiilor de Învățământ Superior. Ca urmare a amendamentelor la Legea Învățământului Superior din Georgia și la Legea privind Educația în general în Georgia, în septembrie 2010, licențierea obligatorie și acreditarea instituțională au fost înlocuite cu procedura de autorizare. Conținutul acreditării a fost, de asemenea, modificat. Acesta stabilește compatibilitatea unui program educațional cu standardele de acreditare și urmărește introducerea procesului de autoevaluare periodică în scopul îmbunătățirii calității educației și promovării în continuare a dezvoltării asigurării calității. Autorizarea este o procedură obligatorie pentru instituțiile de învățământ, în timp ce acreditarea este una voluntară. Până în momentul implementării acestor amendamente, licențierea și acreditarea nu erau obligatorii pentru dobândirea statutului unei instituții de învățământ. Procedurile de licențiere erau administrate de Ministerul Educației și Științei din Georgia, iar cele de acreditare, de Centrul Național pentru Acreditarea Instituțiilor de Învățământ Superior. Ministerul Educației și Științei din Georgia a lansat procedurile de acreditare instituțională în anul 2004, iar pe data de 27 martie 2006, persoana juridică de drept public – Serviciul de Stat pentru Acreditarea Instituțiilor Educaționale din Georgia, ulterior Centrul Național pentru Acreditarea instituțiilor de Învățământ Superior, a fost înființat în acest scop prin ordinul nr. 222 al Ministerului

Educației și Științei din Georgia. Centrul a fost autorizat să deruleze procedurile de acreditare la nivel instituțional și de program, în cadrul instituțiilor de învățământ general, vocațional și superior din Georgia.

#### **4. Implementarea bunelor practici în asigurarea calității la nivel național**

**Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare.** Implementarea bunelor practici de asigurare a calității în sistemul învățământului superior din Republica Moldova a demarat cu elaborarea unui cadru legislativ și normativ relevant pe această dimensiune. Luând în considerare că o perioadă suficient de lungă (mai bine de 8 ani) în țară nu a existat o agenție pentru acreditarea instituțională sau a programelor de studii, după anul 2010 au fost implementate o serie de proiecte TEMPUS destinate asigurării calității în învățământul superior. Astfel, proiectul "*The implementation of the Institutional System of Quality Internal Assurance in Higher Education of Republic of Moldova*" (2009) a oferit ocazia de a elabora ghidul *Criteriile de evaluare, Indicatorii și Procedurile de evaluare internă a programelor educaționale în învățământul superior*, care au stat la baza Recomandărilor-cadru pentru structurile de asigurare a calității interne. Ulterior prin legea nr.239/ 2013 de modificare a Legii învățământului (1995) a fost introdusă noțiunea de asigurare a calității și crearea unei structuri de asigurare a calității - Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional (ANACIP). În aceeași perioadă, până a fi creată ANACIP, în perioada anilor 2014-2016, Ministerul educației de atunci a solicitat Agenției Române de Asigurare a Calității (ARACIS) și Agenției estoniene de asigurare a calității (EKKA) să evalueze extern programele de studii superioare de licență și master în Drept, activitate realizată în cadrul reformei justiției. În aceeași perioadă de timp, în cadrul proiectului TEMPUS QUAEM "*The Development of Quality Assurance in the Republic of Moldova*", Agenția germană de asigurare a calității (AQAS) a evaluat extern în scopul acreditării 15 programe de studii superioare de licență din cadrul a 5 instituții de învățământ superior din diverse domenii. Astfel, în urma evaluărilor externe realizate de agențiile menționate, care sunt și înregistrate în EQAR, au fost conchise o serie de concluzii pentru sistemul de asigurare a calității național și în parte pentru calitatea programelor de studii superioare.

ANACEC și-a demarat procesele de evaluare externă în vederea acreditării programelor de studii superioare de licență pe anumite domenii strategice solicitate de minister, precum domeniul *Științe ale educației*, domeniul *Științe economice* etc. La această etapă majoritatea programelor

de studii superioare de licență sunt evaluate extern dintre care o parte au obținut acreditări pe o perioadă de 5 ani, iar o altă parte – acreditări pentru o perioadă de 3 ani. Sunt și programe de studii superioare neacreditate sau a căror evaluare a fost suspendată pentru o anumită perioadă. Menționăm, că sistemul de evaluare externă a calității în vederea acreditării prevede atât evaluarea instituțională, cât și evaluarea programelor de studii.

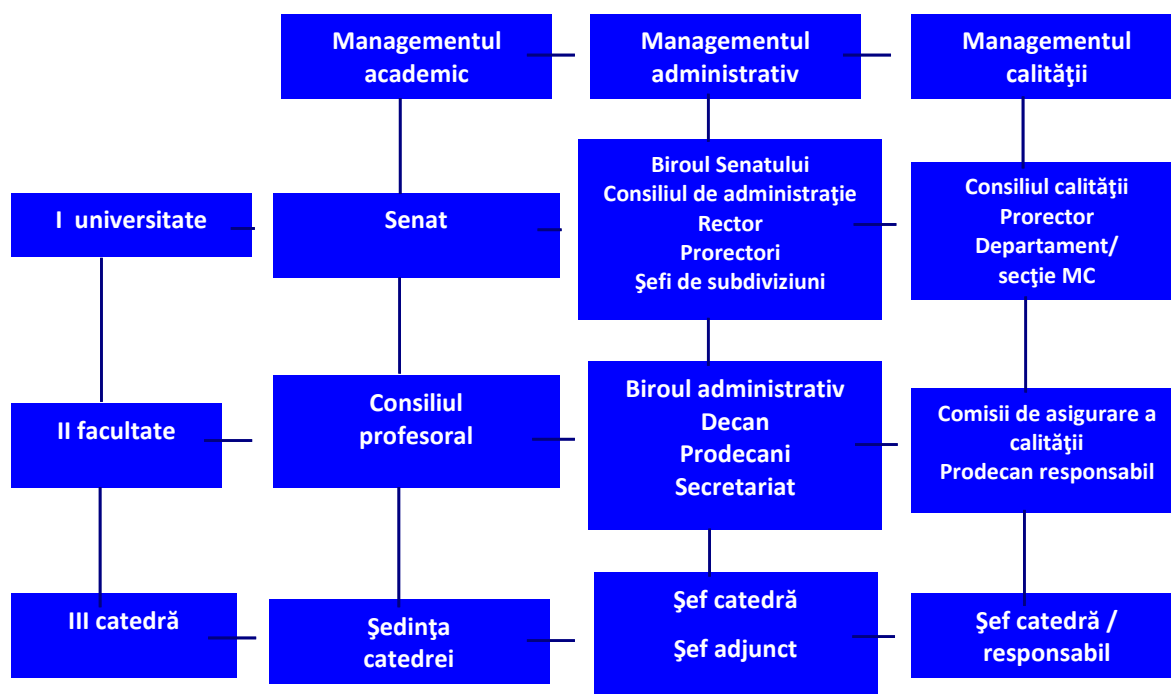
Pentru implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității instituționale, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării a pus în aplicare dispoziția ministrului nr. 503 din 27 noiembrie 2014 *Cu privire la funcționarea sistemelor de management al calității în instituțiile de învățământ superior.*

**Sistemul instituțional de management al calității** din instituțiile de învățământ superior presupune structural două tipuri de legături cu subdiviziunile: pe de o parte, legături ierarhice sau funcționale, iar pe de +altă parte de colaborare internă și externă.

La o analiză minuțioasă a sistemelor de management intern al calității la majoritatea instituțiilor de învățământ superior, funcția de *prorector pentru asigurarea calității* este unificată cu funcția de *Prorector pentru activitatea didactică*.

La nivel instituțional, direct responsabilă de calitatea serviciilor educaționale este *Secția* sau *Departamentul Managementul calității*, care monitorizează asigurarea didactico-metodică a procesului de formare profesională inițială. Drept obiectiv al departamentului reprezintă activitățile de organizare a procesului de învățământ și evaluarea diverselor componente ale acestuia: evaluarea documentelor normativ-reglatorii, evaluarea cadrelor didactice, evaluarea randamentului academic.

## Structurile Sistemului de Management al Calității la nivel instituțional



Totodată, la unele universități pentru a asigura funcționalitatea structurilor interne de management al calității, a fost instituit *Consiliul de Asigurare a Calității*, care este alcătuit din reprezentanții corpului profesoral, ai sindicatului, ai studenților, ai administrației universității și ai angajatorilor. Misiunea Consiliului constă în asigurarea calității procesului educațional prin monitorizarea eficientă a sistemului instituțional de management al calității, acționând ca o verigă obligatorie a acestuia. Consiliile de asigurare a calității se subordonează rectorilor și prorectorilor pentru activitate didactică, și activează în colaborare cu Departamentul Managementul calității.

La nivel de facultate activează *Comisiile de Asigurare a calității*, care se subordonează Consiliului de Asigurare al calității și Departamentului Managementul calității. Obiectivele comisiei sunt stabilite după cum urmează: monitorizarea SMC la facultate, identificarea neconcordanțelor sistemului de management al calității din cadrul facultății cu strategia de asigurare a calității la nivel universitar, planificarea și desfășurarea auditului intern la facultate, desemnarea membrilor corpului de audit, la cererea Consiliului de asigurare al calității.

La nivel de catedră, responsabilul pentru asigurarea calității este și membru al Comisiei pentru asigurarea calității la facultate. Acesta realizează activități de planificare și desfășurare a auditului intern la nivel



de catedră, realizează evaluările individuale și are ca obiectiv instruirea personalului.

## **5. Modele de asigurare a calității la nivel universitar**

### **a) Modelul USM**

Universitatea de Stat din Moldova (USM) prezintă sistemul său de asigurare a calității atât pe verticală conform diagramei de mai sus de la department (secție) – facultate - universitate, cât și pe orizontală de la structură – conținuturi - proceduri.

La nivel instituțional, direct responsabilă de calitatea serviciilor educaționale este Secția *Managementul calității: dezvoltare curriculară și evaluare*.

Misiunea secției constă în implementarea și monitorizarea sistemului de management al calității, procesului de formare profesională la Ciclul I, Licență și Ciclul II, Master în cadrul Universității de Stat din Moldova.

Activitățile Secției sunt orientate în 4 componente importante din punct de vedere al instituției:

#### **I. Activități de asigurare a calității**

- Organizarea sistemului de asigurare a calității.
- Elaborarea indicatorilor și metodologiei de asigurare a calității.
- Monitorizarea procesului de asigurare a calității.
- Elaborarea criteriilor de evaluare a calității.
- Monitorizarea activității Consiliilor de asigurare a calității.
- Elaborarea regulamentelor interne.
- Coordonarea procesului de elaborare a programelor de studii.
- Coordonarea elaborării și aplicării suportului curricular.

#### **II. Dezvoltare curriculară**

- Monitorizarea elaborării planurilor de învățământ.
- Monitorizarea elaborării standardelor/calificărilor pentru programele ciclului I - Licență.
  - Coordonarea procesului de elaborare a curriculei pentru programele ciclului I - Licență.
- Monitorizarea elaborării suporturilor de curs.

#### **III. Evaluare**

- Evaluarea rezultatelor academice.
- Determinarea strategiei de evaluare.
- Acordarea suportului metodic în elaborarea instrumentelor de evaluare.
  - Evaluarea documentelor normativ-reglatorii ale procesului de învățământ (planuri, curricula, materiale didactice).
    - determinarea criteriilor și indicatorilor.
    - acordarea de asistență metodică.
  - Evaluarea personalului didactic.
  - Evaluarea externă.
    - crearea condițiilor de realizare a procedurii de evaluare,
    - asistență în procesul de evaluare externă.

#### **IV. Stagii de practică**

- Elaborarea Regulamentelor.
- Monitorizarea elaborării programului/curriculumului stagiilor de practică.
  - Organizarea seminarelor și conferințelor:
    - colaborarea cu metodiștii.
    - colaborarea cu instituțiile-bază de realizare a stagiilor de practică.
  - Monitorizarea stagiilor de practică:
    - încheierea contractelor de colaborare cu instituțiile-bază
    - evidența și controlul activității studenților stagiați
    - evaluarea (organizarea conferințelor de totalizare a rezultatelor studenților stagiați)

La nivel instituțional USM implică *Consiliul de Calitate* al USM în **auditul intern** al calității serviciilor educaționale prestate de facultăți, atrage *Comisia Senatului pentru învățământ și evaluare academică* în procesele de asigurare a calității; responsabilizează *Consiliul de Administrare al USM* cu privire la auditul intern și a autoevaluării programelor etc. Pe dimesniunea cadrului normativ au fost adoptate o serie de documente, precum:

- *Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii;*
- *Ghidul de elaborare a raportului de autoevaluare a programului de studii de licență, ciclul I etc.*

**La nivel de department/catedră și facultate** se elaborează și aprobă un *Plan de acțiuni* pentru realizarea recomandărilor auditorilor

interni, iar ulterior se raportează Consiliului Facultății despre acțiunile realizate. Un rol important îl au catedrele/departamentele în reconceptualizarea programelor de studii supuse evaluării externe (redactarea finalităților de studii în corespundere cu EQF și ESG și a planul de învățământ), precum și în redactarea produselor curriculare (curricula/fișa disciplinei, suporturile de curs etc.) și modernizarea procesului de predare-evaluare (utilizarea MOODLE, managementul lucrului individual, calitatea suportului curricular etc.).

## **b) Modelul Universității Girona**

Pentru proiectarea sistemului de asigurare a calității instituțional, Univesitatea din Girona, Spania a pornit de la zero, analizând proces după proces, indicator cu indicator și în final a fost aprobat un *Manual al sistemului intern de management al calității*. Manualul menționat se bazează pe trei principii fundamentale: pe de o parte, sistemul intern de management al calității să nu cadă niciodată într-o birocratie excesivă; în al doilea rând, să profite de ocazia de a îmbunătăți procedurile existente și, în sfârșit, de a proiecta un sistem corespunzător realității din jurul nostru. Pentru aceasta a fost necesară participarea tuturor actanților din procesul de asigurare a calității: studenți, profesori, mediul de afaceri, societatea civilă.

Introducerea participanților la procesul de asigurare a calității în așa-numita cultură a calității și îmbunătățirea continuă a acesteia a dat roade mai mult decât satisfăcătoare.

Universitatea din Girona are un Sistem de asigurare internă a calității (SGIQ), care a fost apreciat favorabil de ANECA în 2010. Sistemul este coordonat în baza documentului introductiv al SGIQ și stabilește procedurile pentru promovarea îmbunătățirii continue a programelor de studii superioare de licență, master și doctorat și instrumentele, care asigură și garantează calitatea proceselor de predare și învățare. Modelul actual este comun întregii universități.

Manualul prevede câteva orientări importante pentru asigurarea calității proceselor de predare-învățare, precum: a) Politica și obiectivele calității; b) Asigurarea calității programelor de instruire; c) Îndrumarea pentru predarea studenților, d) Garanția și perfecționarea personalului academic și personal, administrare și servicii. Gestionarea și îmbunătățirea resurselor și serviciilor materiale; f) Analiza și utilizarea rezultatelor; g) Publicarea informațiilor responsabilitatea sistemului etc.

## Principalele concluzii:

- a) Cultura calității trebuie să devină pentru sistemul de învățământ și instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova cheia dezvoltării continue în condițiile unei concurențe puternice;
- b) Învățământul și educația sunt în responsabilitatea instituțiilor de învățământ superior, iar sistemele de asigurare a calității trebuie să faciliteze colaborarea;
- c) Sistemele de asigurare a calității trebuie să țină cont permanent de onestitate și realitate;
- d) Studențimea și furnizorii de educație sunt foarte diverși, respectiv dificil de evaluat și implicați în evaluări;
- e) Analizând rezultatele acreditărilor programelor de studii superioare din ultimii ani în comparație cu alte sisteme de asigurare a calități, este necesară revizuirea Metodologiei de evaluare externă prin prisma noilor experiențe internaționale;
- f) Chiar dacă evaluarea de program rămâne principalul în procesele de asigurare a calității, sistemul de evaluare externă în vederea acreditării trebuie să dea start și evaluărilor instituționale;
- g) Pentru consolidarea învățământului superior și continuarea reformelor este necesară evaluarea externă în vederea acreditării a tuturor programelor de studii superioare, inclusiv a celor de master și doctorat.
- h) Pentru facilitarea recunoașterii automate a diplomelor de studii și a calificărilor este necesară înregistrarea în EQAR a ANACEC.

## Bibliografie

1. Proiectul internațional European Pilot Projects 1994/1995
2. Proiectul internațional *Status Report for Europe Evaluation on Higher Education*, coordonat dec către Consiliul Europei și Comisia Europeană 1998
3. Bologna process (1999). "The Bologna Declaration on 19 June 1999. Joint declaration of the European Higher Education Area"
4. Bologna process(2003), „Realising the European Higher Education Area”, Comunique of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin, 19 September 2003
5. Bologna process (2005). The European Higher Education Area –Achieving the goals. Communique of the Conference of European Ministers responsible for Higher Education, Bergen, 19-20 May, 2005

6. Standarts and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 2005, 2015
7. The European Higher Education Area in 2018. Bologna Process Implementation report
8. Bologna process (1999). "The Bologna Declaration on 19 June 1999. Joint declaration of the European Higher Education Area"
9. Proiectul <http://gesi.sozphil.uni-leipzig.de/quaem/welcome>
10. Proiectul TEMPUS *"The implementation of the Institutional System of Quality Internal Assurance in Higher Education of Republic of Moldova"* (2009)
11. Conferința "Capacity building for higher education reform: The impact of collaborative international projects", [https://supporthere.org/sites/default/files/12-12-2018\\_sphere\\_conference\\_rome\\_-\\_plenary\\_1\\_-\\_bologna\\_priorities\\_in\\_the\\_republic\\_of\\_moldova\\_-\\_nadejda\\_velisco.pdf](https://supporthere.org/sites/default/files/12-12-2018_sphere_conference_rome_-_plenary_1_-_bologna_priorities_in_the_republic_of_moldova_-_nadejda_velisco.pdf)
12. Hotărârea Guvernului nr. 652 din 13.08.2014 Cu privire la crearea Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional
13. Hotărârea Guvernului nr. 191 din 22.04.2015 Cu privire la Regulamentul de organizare și funcționare a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Învățământul Profesional
14. Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă și a Regulamentului de calcul al taxelor la serviciile prestate în cadrul evaluării externe a calității programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă
15. Ordinul Ministerului Educației nr.738 din 5 august 2016 cu privire la participarea studenților în asigurarea calității
16. Hotărârea Guvernului Nr. 82 din 20 februarie 2017, cu privire la acreditarea programelor de studii superioare de licență (ciclul I) în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova
17. Dispoziția ministrului nr. 503 din 27 noiembrie 2014 *Cu privire la funcționarea sistemelor de management al calității în instituțiile de învățământ superior*
18. [www.usm.md](http://www.usm.md)
19. [www.udg.edu](http://www.udg.edu)
20. Tendințe actuale în învățământul superior din Republica Moldova. *Reflecții ale membrilor echipei de Experți naționali în Reforma Învățământului Superior din cadrul Programului Erasmus+, Ediția 2016*