

**Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea  
sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior**

În scopul realizării prevederilor Ordinului ministrului educației și tineretului nr. 734 din 24.04.2009 privind implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (SMC) în instituțiile de învățământ superior, Ministerul Educației a solicitat instituțiilor de învățământ superior din republică prezentarea unei informații cu privire la sistemele instituționale de management al calității.

În urma analizei rapoartelor prezentate de instituțiile de învățământ superior, s-a constatat că o parte dintre acestea au constituite structuri de management al calității, elaborează și implementează *proceduri, instrucțiuni și manuale de management al calității*, dezvoltă mecanisme proprii de evaluare internă a calității. Totodată, s-a constatat că sînt și instituții de învățământ superior care nu au formate asemenea structuri, iar în unele rapoarte ale celor care le-au prezentat predomină doar niște repere teoretice, dar și indicații cadrelor didactice pentru asigurarea predării – învățării - evaluării: se va realiza, se vor elabora, se vor organiza, vor aplica etc.

Examinînd informațiile prezentate de instituțiile de învățământ superior, dar și în urma verificării sesiunilor de vară – iarnă, se pot evidenția unele **probleme vizavi de funcționarea sistemelor de management al calității**, inclusiv:

- Insuficiența competențelor în domeniul managementului calității la persoanele implicate în asigurarea calității în cadrul universităților;
- [Auditorii interni sînt cadre didactice cu o sarcină didactică completă, astfel implicarea lor în diverse audituri este dificilă;
- Mentalități, atitudini și comportamente reactive în locul celor proactive;
- Perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o "datorie" exclusivă a personalului de execuție;
- Integrarea managementului calității *constituie o schimbare majoră în cultura instituției* și se confruntă, de obicei, de rezistența personalului și a structurilor existente;
- Personalul didactic este tentat să limiteze calitatea numai la rezultatele activității didactice;
- Cultura organizațională este dominată de strategia inoportună de a corecta greșelile, dar nu a preveni posibilele erori;
- Evaluarea activității instituției, prioritar, prin prisma *obiectivelor cantitative*, în detrimentul celor *calitative*;
- Insuficiența programelor și proiectelor de finanțare naționale în asigurarea calității în educație etc.